

الإدارة الإلكترونية

سلبيات الإدارة التقليدية	نظرة على الإدارة التقليدية
مفهوم الإدارة الإلكترونية	خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية
أهداف الإدارة الإلكترونية	متطلبات الإدارة الإلكترونية
عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية	أنماط الإدارة الإلكترونية
سلبيات الإدارة الإلكترونية	مخاطر تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية



نظرة على الإدارة التقليدية

خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية (تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية):
مثال: الموظف الذي يرغب في طلب إجازة عليه أن يقوم بالأعمال التالية :

1. الحصول على نموذج طلب الإجازة .
2. تحويل النموذج إلى معاملة وذلك بتعبئة البيانات .
3. إرسال المعاملة إلى مدير القسم .
4. موافقة مدير القسم وإرسالها إلى مدير الإدارة .
5. موافقة مدير الإدارة وإرسالها إلى مدير شؤون الموظفين .
6. موافقة مدير شؤون الموظفين وإرسالها إلى الموظف المختص بالإجازات .
7. حفظ المعاملة في الملف .

أمثلة أخرى:

- تحتاج إلى 18 توقيع للإفراج عن البضائع من الجمارك في إحدى الدول العربية.
- إفادة مدرسية عادية لا يتعدى طول الورقة العشرة سنتيمترات تحتاج إلى حوالي 5 أختام و توقيعين و طابعين من جهات مختلفة لتصبح رسمية و يتم استخدامها.



سلبات الإدارة التقليدية

1. تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم .
2. صعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات .
3. التكاليف الباهظة لصيانة المعاملات الورقية وإصلاح التالف منها .
4. إمكانية ضياع بعض المعاملات سهواً أو تعمداً .
5. توفير غرف كبيرة لحفظ المعاملات الورقية .



خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية

- إن المعاملة تبقى في مكان إلكتروني واحد.
من هو المستفيد؟
المراجع في الدوائر الحكومية
العميل لدى الشركات التجارية
الموظف في أي منشأة .
- ◀ يقوم الموظف بالشرح على المعاملة الإلكترونية وإرسالها إلكترونياً عبر الشبكة
 - ◀ إن توقبت الإجراء مدون على المعاملة لا باليوم فحسب بل بالساعة والدقيقة واللب التي تم فيها الإجراء.
 - ◀ مصطلح الإدارة الذي يعبر عن إطار مفتوح و واسع يطال جميع المستويات في الدولة و يشمل جميع الناس في علاقاته.
 - ◀ خلق مجتمع معرفي على أساس التنافسية وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.



الإدارة الالكترونية "E-Management"

تعني الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل:

1. استخدام أمثل للوقت و المال
 2. تقليل الجهد المبذول في إنجاز المعاملات
 3. زيادة وتحسين الإنتاجية (Productivity)
- ك تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم.

مفهوم معاصر: الإدارة الالكترونية:

هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات, تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزيائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة.



متطلبات "الإدارة الالكترونية"

لتحقيق الإدارة الإلكترونية النجاح يجب توافر مجموعة من المتطلبات:

1. البنية التحتية (Infrastructure):
ك شبكة حديثة آمنة للاتصالات السلكية و اللاسلكية لنقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.
ك برمجيات حديثة موثوقة.
2. وسائل إلكترونية للوصول للخدمات التي توفرها الإدارة الإلكترونية:
أجهزة الحاسب الشخصية و المحمولة و الهاتف للاتصال بالشبكات الداخلية والعالمية
3. مزود خدمة الانترنت (ISP):
أسعار منافسة ومقبولة لفتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية.



4. التدريب:

تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الحاسب و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات والبيانات.

◀ تتم بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة.

◀ يجب نشر ثقافة استخدام " الإدارة الالكترونية" و طرق و وسائل استخدامها للمواطنين.

◀ التنمية البشرية من أهم موارد ومصادر الدولة.

5. التمويل:

◀ لإجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا.

◀ بداية قوية + متابعة --- استمرارية ونجاح

6. توفر الإرادة السياسية والإشراف:

وجود لجنة محددة تتولى تطبيق الإدارة الإلكترونية و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.



7. التشريعات و النصوص القانونية:

لتسهيل عمل الإدارة الالكترونية و تضفي عليها المشروعية و المصداقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8. الأمن الالكتروني و السرية الالكترونية:

◀ لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث.

◀ حفظ الشبكات من الاختراق وكشف أسرار المواطنين وسرقة أموالهم (تحذير كبير)

9. خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية و إبراز محاسنها:

◀ باستخدام جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف

◀ إقامة الندوات و المؤتمرات و حلقات النقاش.

10. إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد لتسهيل

وتبسيط استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع معرفة المواطنين.



أهداف "الإدارة الالكترونية"

- لإدارة الاللكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل:
1. تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات.
 2. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات .
 3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد.
- (قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة)
4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- مثال: فتح سجل تجاري.



5. إلغاء نظام الأرشيف الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني وعمل مسح إلكتروني (scan) لحفظ المعاملات والملفات الورقية القديمة.
6. إلغاء عامل المكان
التخاطب مع الموظفين و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "مؤتمرات الفيديو" (Video Conference).
7. إلغاء تأثير عامل الزمان
تقديم الخدمة في أي وقت.
8. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث (درجة عالية من النوعية أو القيمة)
إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة
و من هنا تأتي الإدارة الاللكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.



أنماط الإدارة الإلكترونية

1. الحكومة الإلكترونية (E-Government)

- ◀ إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية.
- ◀ يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة، والعلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف.

2. التجارة الإلكترونية (E-Commerce)

- ◀ تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة.
- ◀ ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية.
- ◀ تُعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.



3. الصحة الإلكترونية (E-Health)

- ◀ توفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية. فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت.
- ◀ يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين. فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي. لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية .

4. التعليم الإلكتروني (E-Learning)

- ◀ إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت.
- ◀ يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت .

5. النشر الإلكتروني (E-Publishing)

- ◀ متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة.



عوائق تطبيق "الإدارة الالكترونية"

1. عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الالكترونية".
2. تأخير وضع الإطار القانوني و التنظيمي المطلوب و الذي يشكّل أساسا لأي عملية تنفيذ "للإدارة الالكترونية".
3. مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات و تنظيم العمليات.
4. عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الالكترونية و الاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت و وجود فجوة رقمية بين أناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يعرفون شيئا من أجدياتها.
5. نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات محليا وعدم كفاءة الموظفين .



مخاطر تطبيق مشروع "الإدارة الالكترونية"

أن تطبيق الإدارة الالكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر و متواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت و المال و الجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الالكترونية.

أ. التجسس الالكتروني:

- ◀ التجسس على الوثائق والملفات و كشفها و نقلها و حتى إتلافها
- ◀ هناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات و وثائق و أرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات.
- ◀ تخريب الموقع أو إعاقة عمله و إيقافه.



تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية منها:

1. التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية .
2. التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات .
3. تركيب جدار ناري بين المستخدمين ومصادر المعلومات .
4. عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة (Backups) وحفظها في أماكن آمنة .
5. ينبغي أن تتكون كلمة المرور أو كلمة السر من ست خانات على الأقل، وأن تكون مزيجاً من الأحرف والأرقام، ويفضل عدم التكرار .
6. استخدام البطاقة الذكية الممغنطة أو البصمات .



ب. زيادة التوعية:

- ◀ الإدارة الالكترونية تعتمد بمعظمها على التكنولوجيا الغربية
- ◀ تعريض للأمن الوطني و القومي لهذه الدول للخطر
- ◀ ضرورة دعم و تسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي و الإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا و الأمن التكنولوجي خاصة و أنه لدينا القدرات البشرية و المادية اللازمة لمثل ذلك.
- ◀ ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محلياً.

ج. شلل الإدارة:

- ◀ الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة.
- ◀ تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها.



سلبات الإدارة الإلكترونية

1. انقطاع التيار الكهربائي، أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة .
2. رداءة البرمجيات المطورة وعدم الوثوق بها (Reliability)
3. عدم وجود متابعة وتطوير للتطبيقات البرمجية .



أمثلة من المجتمع العربي

مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (www.kacst.edu.sa)

المديرية العامة للجوازات (www.gdp.gov.sa)

نظام سداد للمدفوعات (www.sadad.com)

الحكومة الإلكترونية الأردنية (www.jordan.gov.jo)

حكومة دبي الإلكترونية (www.dubai.ae)



?



شكراً لحضوركم