المحور الرابع: الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني، من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد، أو بمعنى آخر: فالإدارة الإلكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنيت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق ذالك من إهدار الوقت و الجهد و الطاقات.

فالإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد و متطور يتعدى المفهوم الحديث الذي يقول اتصل و لا تتنقل و ينقله إلى أن يصبح أدخل على الخط و لا تدخل في الخط، و عليه فإن الإدارة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات عبر استغلال أمثل للوقت و الجهد و المال و تحقيقاً للجودة الشاملة.

متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة، لذالك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

1- البنية التحتية بحيث تتطلب مستوى عال من البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات، تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها و بين المواطنين.

2- توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.

3- توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت و كذا تكلفتها التي تتيح الاستخدام الواسع و بأقل تكلفة.

4- التدريب و بناء القدرات بواسطة معاهد أو مراكز متخصصة، بالإضافة إلى نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية و طرق ووسائل استخدامها للمواطنين.

5- توفر مصدر للتمويل قصد إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات.

6- توفر الإرادة السياسية بحيث تعمل على تطبيق هذا المشروع و تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل.

7- ضرورة وجود التشريعات و النصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية.

8- توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية، لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي.

9- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية، و إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها.

10- ضرورة الاهتمام ببعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية، بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين، من خلال توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، و المواطنين و الشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذالك للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة هي :

1- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية و ما يتعلق بها.

2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.

3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية تبقى محدودة و تضطرهم إلى الانتظار في صفوف طويلة.

4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ.

5- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة إليكتروني و ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق.

6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد أو السلبي، و تسهيل تقسيم العمل.

7- إلغاء عامل المكان من خلال استخدام الشبكة الإلكترونية للإدارة في أي مكان.

8- إلغاء عامل الزمان ففكرة الصيف و الشتاء أو فكرة العطل أو الإجازات لم تعد موجودة في المعاملات الإدارية في الإدارة الإلكترونية.

9- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث و هي إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.

سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن الاعتقاد أن تطبيق إستراتيجية الغدارة الإلكترونية من شأنه إزالة كل المصاعب و المشاكل الإدارية و التقنية، إلاّ أن الواقع يشير أن هناك سلبيات محتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و التي يمكن أن نجملها في:

1- التجسس الإلكتروني: قد يتحول الأرشيف الإلكتروني عرضة إلى التجسس و حتى إلى التخريب و الإتلاف عن طريق القرصنة، لذالك تعمل الدول على تحصين الإدارة الإلكترونية عن طريق تشفيرها، و هذا ما يؤدي إلى تهديد فعلي للأمن القومي للدولة (تطرقنا إليه في محور الأمن ألمعلوماتي و السيبراني).

2- زيادة التبعية للخارج : من المعلوم أن دولنا العربية ليست رائدة في مجال إنتاج التكنولوجيا، فهي دولة مستهلكة لهذه التكنولوجيا، لهذا فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد في معظمها على تكنولوجية غربية، و هذا ما يؤدي إلى زيادة مظاهر التبعية، و ما ينعكس من ذالك خاصة في المجال الأمني و تعريض الأمن القومي للخطر.

3- الفجوة الرقمية: يعبر مفهوم الفجوة أو الهوة الرقمية عن الفارق في حيازة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بشكلها الحديث و كذا حيازة المهارات التي يتطلبها التعامل معها بين الدول المتقدمة و المنتجة لهذه التكنولوجية و لبرامجها و لمحتوياتها و بين الدول النامية التي لا تساهم في إنتاج التكنولوجيا و في صياغة محتوياتها.

فالفجوة الرقمية هي الفارق في توزيع هذه التكنولوجيا على الأفراد بين الدول المتقدمة و الدول النامية، و كذا بمدى النفاذ إلى المعرفة من حيث توفر البنى التحتية اللازمة للحصول على المعلومات و المعرفة بالوسائل الآلية أساساً، دون إغفال الوسائل غير الآلية من خلال التواصل البشري، أما التعريف الأوسع يظم إلى جانب الوصول إلى مصادر المعرفة استيعابها من خلال التعبئة و التوعية و التعليم و التدريب و بالتالي استثمارها اقتصادياً و اجتماعياً و ثقافياً.

أسباب الفجوة الرقمية:

هناك العديد من الأسباب التي أدت إلى ظهور الفجوة الرقمية، يمكن إجمالها في الأسباب التالية:

1- الأسباب التكنولوجية:

- سرعة التطور التكنولوجي. - تنامي الاحتكار التكنولوجي. - تفاقم الانغلاق التكنولوجي.
- نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

2- الأسباب الاقتصادية:

- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرات تعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية في كل المجالات.

- ارتفاع كلفة توطين التكنولوجيا المعلومات، و كذا كلفة الملكية الفكرية.- احتكار التكنولوجيا من قبل الشركات الكبرى و الدول الكبرى.

3- الأسباب السياسية:

- صعوبة وضع سياسات التنمية المعلوماتية. - سيطرة الدول الكبرى عالمياً على المحيط الجيو معلوماتي. - سيطرة الحكومات في الدول النامية على الوضع ألمعلوماتي محلياً.- التخطيط السياسي الذي يكمن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرات لتطوير المجال الرقمي و التكنولوجي . - تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني و التنظيمي المطلوب لتأطير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الرقمنة في كل المجالات.

4- الأسباب الاجتماعية و الثقافية:

- تدني التعليم و عدم توافر فرص التعلم.- مقاومة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين اللذين يخشون على عملهم و مستقبلهم. - الجمود المجتمعي و عدم تقبل المجتمع لاستخدام التكنولوجيا الرقمية و الاتصال السريع بالبنية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت و غياب الثقافة العلمية و التكنولوجية.- الفروق في الدخل داخل المجتمع و حتى بين الدول. - الفجوة اللغوية.

مؤشرات قياس الفجوة الرقمية:

1- مؤشر الكثافة الاتصالية: يقاس بعدد الهواتف الثابتة و النقالة لكل مئة فرد، و سعة شبكة الاتصالات من حيث معدل تدفق البيانات و غيرها.

2- مؤشر التقدم التكنولوجي: و يقاس بعدد الكمبيوترات و عدد مستخدمي الإنترنت و حيازة الأجهزة الإلكترونية و ما شابه ذالك.

3- مؤشر الإنجاز التكنولوجي: و يقاس بعدد الاختراعات و عدد تراخيص استخدام التكنولوجيا و حجم صادرات منتجات التكنولوجيا.

4- مؤشر استخدام وسائل الإعلام: و يقيس عدد وسائل الإعلام بمختلف أنواعها و معدل القراءة و غيرها.

5- مؤشر قياس الذكاء ألمعلوماتي: و الذي يمكن قياسه بصورة تقريبية بعدد حلقات النقاش عن بعد عبر الانترنت و التعليم عن بعد و عدد الأوراق العلمية و اللقاءات العلمية و حجم و نطاق الموضوعات التي تتناولها.

6-مؤشر مدى الانخراط في حركة العولمة: و هو مؤشر غير مباشر لقياس الفجوة الرقمية، و يقاس بمدى الاندماج في السوق العالمية الذي يشمل مدى تقارب الأسعار العالمية و مدى تنافسية العنصر البشري و حجم الاستثمارات و المبادلات المالية عبر الحدود.

آثار الفجوة الرقمية على دول العالم الثالث:

1- عدم إمكانية تكييف الاقتصاد النامي في الاقتصاد العالمي.

2- جمود الاقتصاد و عدم إمكانية التحول إلى اقتصاد تنافسي.

3- انخفاض المستوى العلمي و انعزال الفكر في المجتمع و لدى الدول النامية.

4- انخفاض الوعي التكنولوجي و التواصل مع المجتمع و العالم.

5- تزايد حدة الفقر الاقتصادي و ألمعلوماتي.

6- غياب القنوات لعصرية لتبادل المعلومات بين صناع القرار في دول العالم الثالث.

7- غياب الشفافية المعلوماتية في المجتمع.

8- غياب صور التواصل الإنساني بين المجتمعات و الحضارات المختلفة، مما يؤثر سلباً في اتساع هذه الفجوة و تحولها لفجوة حضارية.