

المحور الثالث خصائص الإدارة الإلكترونية و أهميتها

❖ خصائص الإدارة الإلكترونية

إن نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها في الآتي :

1. **الرقابة المباشرة والمستمرة** أصبح بإمكان المؤسسة متابعة مواقع عملها المختلفة من خلال شاشات وكاميرات الرقابة وأجهزة الاتصال المتصلة بنظمها وشبكاتها

2. **السرية والخصوصية**: وذلك من خلال حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لمن لهم الصلاحية للنفاد إلى تلك المعلومات.

3. **السرعة والوضوح**: وذلك عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية، وضمان سرعة إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها وإستقبالها

4. **إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها**: وذلك عبر توفير برامج للمراجع تمكنه من إنجاز معاملاته عبر شاشتها وأزوارها وتبسيطها له بدرجة شبه تعليمية

5. **عدم التقيد بالزمان والمكان**: تعمل على مدار السنة وعلى مدار 24 ساعة.

6. **المرونة** : من خلال سرعة الإستجابة مع الأحداث والتجاوب معها.

7. **التفاعل الجماعي بين عدة أطراف**: يستطيع احد أطراف المعاملة التجارية إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في نفس الوقت

❖ مزايا الإدارة الإلكترونية:

تتسم الإدارة الإلكترونية بالعديد من المزايا، والتي تجعل من المؤسسات تسعى إلى الاعتماد عليها كنمط إداري بديلا، فهو يحقق العديد من الفوائد من الناحية الإدارية، السياسية، الاقتصادية والاجتماعية، ومن هذه المميزات أهمها:

- تسهل عملية التخطيط من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من نظم معلومات، شبكات اتصال بجميع الإدارات، كما أنه يجعل هناك قدر من المرونة في الهيكل التنظيمي، وبالتالي تستطيع التكامل والتنسيق بين الإدارات المختلفة؛

- تعمل على إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة في المؤسسة، وكأنها وحدة مركزية حيث تعطي الإدارة الإلكترونية دعم لمراقبة اتخاذ القرارات، كما أن عملية جمع البيانات والمعلومات تكون أكثر دقة لأنها تعمل على

جمعها من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، مع التقليل من معوقات اتخاذ القرارات عن طريق توفير البيانات وربطها.

إن الإدارة الإلكترونية تعمل على تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارات المختلفة، وتوظف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى جميع العاملين، كما أنها تدعم التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتزيد الترابط بين العاملين والإدارة العليا، وتمتد مميزات الإدارة الإلكترونية إلى المستفيدين فنجدها توفر لهم البيانات والمعلومات بصورة فورية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يتميز بالدقة والسرعة في تخزين البيانات وتكوين ما يسمى ببنك المعلومات، معالجة واسترجاع النتائج في وقت قصير مقارنة بالنظام التقليدي، وعلى صعيد آخر نجد أنه يعمل على الحفاظ على البيئة من خلال تقليل ازدحام المواصلات، لأن المستفيدين في ظل هذا النظام يستطيعون الحصول على ما يحتاجونه من خدمات من منازلهم.

وتظهر مساهمتها أيضا في:

- توفير التقارير والإحصائيات في أسرع وقت ممكن، مما يساهم في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب؛
 - توفير الدائم للبيانات بين يدي متخذ القرار، من خلال الوصول السريع للمعلومات المساعدة في اتخاذ القرار؛
 - إتاحة المعلومات طوال الوقت، والتحديث الدوري والفوري لها، مما يقدم لمتخذي القرار معلومات فورية آنية؛
 - متابعة تنفيذ المهام والتكليفات إلكترونيا؛
 - زيادة الترابط بين كل موظفي المؤسسة والمتابعة الجيدة لجميع الموارد؛
 - ربط الوحدات التنظيمية مع بعضها بعضا يسهل أداء المهام، والحصول على البيانات والمعلومات المساهمة في اتخاذ القرار، وذلك بالاستعانة بالشبكات الإنترنت، الإكسترنات والإنترانت.
- فمن خلال ما سبق يتبين أن الإدارة الإلكترونية قد ساهمت في إحداث تغييرات كثيرة في مجال عمل وأداء المؤسسات، حيث أصبح استخدام هذا النوع من الإدارات من المستلزمات الضرورية لأداء أي عمل أو نشاط إداري، وذلك نظرا لما توفره من مزايا تتعلق بتقليل الجهد والوقت، بالإضافة إلى قدرتها على دعم عملية اتخاذ القرارات وترشيدها بما يحقق الكفاءة والفاعلية.

❖ أهمية الادارة الالكترونية

إن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية يعكس رغبة المؤسسة الصادقة في تحقيق أهدافها بنجاحة، وهذا التحول له أهمية بالغة يمكن تحديدها في الآتي:

-تحسين مستوى أداء الخدمات؛

- تخفيض التكاليف و التعقيدات الإدارية وذلك لاعتبار أن تقنية المعلومات كفيلة بتوفير المعلومات بسرعة فائقة و سهولة و اختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير؛
- تحقيق أقصى درجات الاستفادة لعملاء الإدارة؛
- الاستعمال الحقيقي و الأمثل للإدارة الإلكترونية يحقق الميزة التنافسية. و تتميز هذه الإدارة ببعض الخصائص التي تميزها عن غيرها من الأنماط إضافة إلى السرعة والوضوح، عدم التقيد بالزمان والمكان، إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها، المرونة، السرية والخصوصية، الرقابة المباشرة والصادقة
- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت؛
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية؛
- إنجاز الأعمال عبر وسيط الكتروني؛
- تحقيق التفاعل الجمعي و الموازي بين فرد أو جماعة من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية؛
- أصبحت السلطة في هذا النمط في يد من يمتلك القدرة على استعمال المعلومات و ليس كالسابق في التحكم فيها و بالتالي خلق المعرفة و حسن استغلال و هذا ما يمكن من تغيير العلاقات الاجتماعية و التصميم التنظيم في المؤسسة؛
- تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف. كذلك تعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال؛
- أيضا تعتمد الإدارة الإلكترونية أساسا على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، وذلك بهدف تحسين أداؤها وتعزيز مركزها التنافسي؛
- أضافت الإدارة الإلكترونية وظائف جديدة إليها لم تكن معروفة في السابق و تتمثل في تمكين المؤسسة من الدراسة عن الموارد الخارجية و تشكيل العلاقات التعااضدية مع رأس المال الفكري و موارد إدارة المعرفة؛
- تعتبر الحركية،الديناميكية و الفورية من أسس فلسفة الإدارة الإلكترونية، حيث تقبل التغيير و تتعامل مع المتغيرات فور حدوثها، كما تقوم بالتنبؤ به و الإعداد له و كذلك تقوم بصنع التغيير و السبق في التأثير على الأحداث؛
- 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؛
- أصبحت تمثل ميزة تنافسية مستدامة لاعتبارها مدخل تكاملي لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكيونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع.
- فالهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية إذن هو تقليص التكاليف، إرضاء الزبائن عبر توفير احتياجاتهم في أقرب الآجال.

