المحور الرابع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

❖ الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

لقد أضحى اليوم الإدارة الإلكترونية واقعا ملموسا، وبات بالإمكان الوقوف على مختلف مميزات وخصائصها، غير أن إدراك قيمتها وأهميتها لا يتأتى إلا من خلال مقارنتها بالإدارة التقليدية التي سبقتها، ولذلك قام العديد من الباحثين بمحاولة الفصل بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة، وطرحوا مجموعة من الأسس وأوجه المقارنة وذلك بغية تبيان حقيقة الإدارة الإلكترونية وما تتميز عن نظيرتها التقليدية، والتي من أبرزها ما يلي:

- **طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:** تعتمد الإدارة التقليدية على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما تتم الاتصالات في الإدارة الإلكترونية بواسطة الشبكات الإلكترونية.
- **طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:** تكون العلاقات في الإدارة التقليدية غالبا مباشرة بين أطراف التعامل، بينما تختفي العلاقات المباشرة بين الأطراف التعامل في الإدارة الإلكترونية، حيث يتواجد كل الأطراف مع وفي نفس الوقت، ولكن عبر شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- **طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:** تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التعامل بين أطراف التعامل يكون نسبيا وضعيفا وفي غالب الوقت بطيئا، بينما يتسم التفاعل في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، ويصبح بالإمكان تواصل أي فرد مع مجموعة من الأفراد بكل سهولة ويسر عن طريق شبكات الاتصال الإلكترونية.
- **نطاق خدمة العملاء:** حيث توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة إمكانية تقديم الخدمات للعملاء خلال 5 أيام في الأسبوع، وفي مواعيد دوام المؤسسات فقط، بينما تتيح الإدارة الإلكترونية فرصة أداء وتقديم الخدمات طيلة أيام الأسبوع ولمدة 24 ساعة يوميا، وهي بذلك تضمن أداء الخدمات في الوقت الحقيقي، وتلغي الحاجة إلى الانتظار لمدة أطول من أجل الحصول على الخدمة المطلوبة.
- **الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:** يحتاج أداء المهام في الإدارة التقليدية إلى الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية التي تملكها المؤسسة، بينما يرتبط أداء المهام في الإدارة الإلكترونية بالاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ومميزات شبكات الاتصال الإلكترونية والواقع الافتراضي.

ويمكن تلخيص كل ما سبق في الجدول التالي:

الجدول 1: مقارنة بين الإدارة التقليدية والإلكترونية

أساس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
---------------	-------------------	---------------------

الوسائل المستخدمة	وسائل تقليدية للاتصال (المراسلات الورقية والهاتف)	شبكات الاتصال الإلكترونية (البريد الإلكتروني والتواصل عبر الخط)
العلاقة	غالبا مباشرة (تكون وجها لوجه)	غير مباشرة (تتم بواسطة الشبكات الإلكترونية)
التفاعل	ضعيف - بطيء	قوي وناجح - آني وسريع
الوثائق المستخدمة	ورقية - رسمية	إلكترونية - رقمية
مدة الخدمة	لمدة 5 أيام في الأسبوع - خلال مواعيد دوام المؤسسة فقط	طيلة كل أيام الأسبوع ولمدة 24 ساعة يوميا - خدمة دائمة فورية في الزمن الحقيقي
الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية في أداء المهام	الاعتماد على الموارد البشرية بشكل أكبر	الاعتماد على المعلومات والشبكات الإلكترونية

المصدر: جمال عبد الرحيم درير، (2020): الإدارة الإلكترونية: منظومة تقنية وبشرية متكاملة، الطبعة 1، دار أسامة، عمان، الأردن، ص 43.

فالمأمل في الجدول يلاحظ ان هناك فرق كبير بين النمطين، فالإدارة الإلكترونية حسنت و سرعت و غيرت من كل ما كان معمول به في ظل الإدارة التقليدية سواء من ناحية العمليات أم الوسائل . فالفرق بين النمطين جوهري لذلك أصبح الانتقال إلى نمط الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية للمؤسسات الراغبة في البقاء. و هذا الانتقال يغطي ثلاثة ظواهر مختلفة لكنها مكملة لبعضها البعض، و التي تتمثل في:

- درجة التحكم و استعمال تكنولوجيات المعلومات في مختلف سيرورات الإدارة؛
- حجم التغيرات التي تحدثها التقنيات في السيرورات؛
- أهمية تغيير الكفاءات من وجهة النظر التنظيمية و التشغيلية