

## المحور الثاني: مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ والأهداف.

### الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية

كتب الأستاذ الدكتور عمار بوحوش في مؤلفه نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد

والعشرين أن مفهوم الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ وهي:

#### أولاً: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن خلق بيئة عمل متنوعة من المهارات والكفاءات، المهياً

مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها،

والقيام بالتحليلات الدقيقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص

النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

#### ثانياً: التركيز على النتائج

ينصب اهتمام الإدارة العمومية الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على

أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث

الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، كتسديد فواتير الهاتف عن

طريق بطاقات الائتمان دون التنقل إلى المراكز المختصة، وكذا تسديد فواتير الغاز والرسوم

وغير ذلك.

### ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

أي إتاحة تقنيات الإدارة العمومية الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

### رابعا: تخفيض التكاليف

يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة إلى تخفيض التكاليف.

### خامسا: التغيير المستمر

هو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

### الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة.
- منع تراحم المواطنين أمام المصالح الإدارية والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق.

- رفع كفاءة الجهاز الإداري وذلك من خلال تقليل التعامل بالنماذج اليدوية والتعامل بالنماذج الإلكترونية، مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات، ومن ذلك التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

- تيسير سبل حصول الأفراد المعنيين سواء كانوا جمهورا أو مستثمرين على الخدمات المطلوبة (تسديد فواتير الهاتف والكهرباء والمياه من خلال شبكة الأنترنت).

- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مهام الإدارة، وذلك عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بدوائر صنع القرار.

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.

- وفي مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخاب والتمثيل السياسي.

- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية

وتعدده.

- التوجه نحو شفافية العمل الإداري وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والمواطنين والموردين، وتحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الراشد كالشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة تقديم للخدمات العمومية...الخ.