

المحاضرة 1 : الإدارة الإلكترونية

مصطلح إلادرة إللكترونية (E-Management) يقصد به مجموعة العمليات التنظيمية التي تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المنظمة من تحطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. والمستفيد هو ا لمراجع في الدوائر الحكومية أو العميل لدى الشركات التجارية أو ا لموظف في أي منشأة. أيضا يقصد بالإدارة إللكترونية عملية أتمت جميع مهام المنظمة إلادارية ونشاطاتها وذلك بالإعتماد على تقنيات ا لمعلومات الضرورية وصولا لتحقيق أهداف إلادرة الجديدة المتمثلة في تقليل استخدام الورق وتبسيط إلإجراءات والقضاء على الروتين وإنجاز السريع والدقيق للمهام وا لمعاملات. بحيث تكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة إللكترونية لاحقا. تتميز إلادرة إللكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية، ولعل أهم خاصية تمثل في التقليل من استعمال الورق وإلإجراءات ا لمكتبة الروتينية عبر استعمال الحاسوب بدلا منها.

- 1 - **تعريف إلادرة إللكترونية:** لقد حظى موضوع إلادرة إللكترونية باهتمام واسع، وهذا ما أدى إلى تعدد التعريفات القديمة لهذا المفهوم. من بين تلك التعريفات لدينا:
 - إلادرة إللكترونية هي إلادرة التي أساسها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت وإلاكترانت وإلقرانت التي توفر الواقع إللكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على ا لمعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والشركات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وعدالة .
 - جاء في تعريف آخر لـإلادرة إللكترونية أنها: منظومة إلكترونية متکاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.
 - تعرف أيضا بأنها "الاستغناء عن ا لمعاملات الورقية واح لال ا لمكتب إللكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا ا لمعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إلإجراءات مكتبة ثم معالجتها إلكترونيا حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا".
 - تم تعريف إلادرة إللكترونية أيضا بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إلادرة لأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسهل توفيرها وتقديمها للعمال الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكليف ومجهودات أقل.

2 - خصائص الإدارة الإلكترونية: تشمل خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي:

1 إِدَارَةٌ بِلَا أُوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرة الإلكتروني والرسائل الصوتية

و نظم تطبيقات المتابعة الآلية؛

2 إِدَارَةٌ بِلَا مَكَانٍ: وتمثل في التلفون الحمول والتلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخильية- موقع الإدارة متاحة عبر الإنترن特 أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترن特 ليست في حاجة إلى مبان ضخمة وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها، لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها، ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبني ضخم يفوق مبنها بعشرين المرات؛

3 إِدَارَةٌ بِلَا زَمَانٍ: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بجم وقضاء مصالحتنا؛

4 إِدَارَةٌ بِلَا تنظيمات: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة؛

5 السرعة والوضوح: إن كثيرا من المعيقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، في ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج انجازها إلى وقت طويل ليس انجازها فحسب، بل نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي طلبتها، ثم انتظار إمكانية تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما وربما البدء من جديد في حال ضياع تلك الأوراق أو عودتها. وهذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ما هي واقع و معاناة عاشتها المجتمعات البشرية في ضل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائماً عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها في ضل سيطرة الإدارة الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضاً ضمان إرسالها و سرعة انجاز المعاملات الفائقه واستقبالها؛

6 إِدَارَةٌ للمعلومات لا الاحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة، ومن تلك البرامج ما يتتيح للمراجع انجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية ولا يعني هذا إن الإدارة الإلكترونية لا تحفظ بالمعلومات و البيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية، لكن

ذلك الملفات في ظل الإدارة الالكترونية تحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة الالكترونية على شبكته ١ حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما، أو بناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها؛

٧ **ملرونة:** الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متزايدة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقسيم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك الواقع في ظل الإدارات التقليدية؛

٨ **الرقابة المباشرة والصادقة:** أصبح بإمكان الإدارة الالكترونية متابعة موقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، و هكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمنة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع مواقعها باطمئنان بعيداً عن أسلوب المتابعة باللذكريات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات؛

٩ **السرية والخصوصية:** توفر الإدارة الالكترونية السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ تلك المعلومات، فعلى رغم من الوضوح والشفافية التي تتمتع بها الإدارات الالكترونية إلا أن ذلك لا ينطبق على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الالكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، ما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها الحجوية أمراً بالغ الصعوبة.

٣ **أهداف الادارة الالكترونية:** يمكن تلخيص أهداف إلادرة إللكترونية في ألاهداف الرئيسية التالية:

- ١ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية في غضون 42 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية؛
- ٢ إعداد مكان خاص ومحجز لحفظ المعلومات إللكترونية؛
- ٣ تحقيق السرعة المطلوبة في إنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛
- ٤ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- ٥ تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن الخلطوية؛
- ٦ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع وإلابتكار؛
- ٧ زيادة حجم إلستثمارات التجارية إللكترونية؛

8 الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها.

4 **ميزات الادارة الالكترونية:** للادارة الالكترونية العديد من المزايا و الإيجابيات التي تنتج عن تطبيقها، وفيما يلي

يتم بيان البعض منها على سبيل المثال لا الحصر:

- 1 -إنشاء قنوات إتصال إضافية بين العميل ومنظمات الاعمال المختلفة الخاصة منها والحكومية؛
- 2 -توفير المعلومات للعميل داخل الوطن وخارجـه؛
- 3 -جذب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة؛
- 4 -تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة؛
- 5 -تبسيط العمليات وإلـاـجراءات الادارية والتخلص من بiroقراطـية الاداء؛
- 6 -التـوـسـعـ في إـسـتـخـدـامـ تـكـنـوـلـوـجـياـ المـعـلـومـاتـ لـسدـ الفـحـوـةـ الرـقـمـيـةـ معـ الجـمـعـاتـ اـلـهـقـدـمـةـ؛

5 **عيوب الادارة الالكترونية:** قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق أسلوب الادارة الالكترونية فإنه سوف تزول المصاعب والمشاكل الادارية والتقنية والعملية تماماً، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف خصوصاً وأن تطبيق الادارة الالكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بدائلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الادارة الالكترونية في عملها بسبب من الاسباب او السلبية من السلبيات الحقيقة لتطبيق الادارة الالكترونية، والتي تمثل أساساً في السلبيات أو العيوب الرئيسية التالية:

- 1 -التجسس والاحتراق واللاعب الالكتروني؛
- 2 -الشلل الاداري أحياناً نتيجة الضغط الزائد؛
- 3 -زيادة التبعية للخارج؛
- 4 -أخطاء في التطبيق والتنفيذ وتأخر التحديثات.

6 أهمية الادارة الالكترونية:

أولاً: أهمية الادارة الالكترونية على المستوى القومي : تتضح أهمية الادارة الالكترونية على المستوى القومي بما

توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى، والتي يمكن تفصيلها في الآتي:

- 1 تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية : تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم، مما يسir ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المواطنين وتحقق التواصل بين المؤسسة الحكومية وهؤلاء المواطنين، حيث يمكن توفير واتاحة البيانات والمعلومات أمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة . كما تتيح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الحكومية أيضا فرصة فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما يسir أداء الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها، بالإضافة إلى التوجه نحو الحكومة الإلكترونية وذلك بما يكفل أداء الخدمات الحكومية في أقل وحدة زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء؛
- 2 - الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة : تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات، و يترب عن ذلك إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجحة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات؛
- 3 - زيادة الصادرات وتدعم الاقتصاد الوطني : تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تساهم إسهاماً فعالاً في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة وذلك من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تتسم بها الإدارة الإلكترونية، كما تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثمارتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيداً عن الفوارق الزمنية والمكانية، وتقليل تكلفة عملية التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني؛
- 4 - تدعيم جانب الواردات في الدولة : يترب على استخدام الإدارة الإلكترونية في الدولة تحقيق الشفافية التي من شأنها مساعدة وحدات الأعمال في هذه الدولة على القيام بإجراء الأعمال والمعاملات بطريقة أسهل وأسرع، مما يدعم عملية الحصول على المنتجات من الأسواق الخارجية بأسعار معقولة بعيداً عن الوسطاء كما أنها تمنع الاحتكار؛
- 5 - زيادة قدرة المشروعات الصغيرة و المتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية : تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية حيث تمكنتها من اختراق الأسواق الدولية بكفاءة وفعالية، وذلك بما تقدمه لها من مميزات متعددة تساعدها على تحقيق ذلك، كمزايا الفر في الوقت والمكان اللازمين لأداء الأعمال والمعاملات التجارية، وكذلك مزايا

الخفض في تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يزيد من نشاط هذه المشروعات
ويساهم بدوره في تدعيم الاقتصاد الوطني؛

6 - إيجاد فرص جديدة للعمل الحر : تقوم الإدارة الإلكترونية بتيسير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، كما أنها تقوم بإتاحة الفرص أمامهم في إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية وال محلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة، وبرمجيات الحاسوب الآلي .

ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات: تعود أهمية الإدارة على مستوى المؤسسات إلى ما يلي:

1 - تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى أداء المؤسسات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسات، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المؤسسة إلى زبائنها ويتحقق التواصل بين المؤسسة والمعاملين معها، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تسهم أيضاً في توفير البيانات والمعلومات بشفافية تامة، كما تمكن المؤسسة من عرض نماذج إجراءات تقديم خدمات الجمهور بصورة أفضل ، تيسير حركة التعامل مع العاملين في المؤسسة، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المعاملين، مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من الشكوك والمعوقات المتعلقة بها؛

2 - تسهم في انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة، كما تسهم في تخفيض تكاليف التخزين والإجراءات الإدارية وعمليات التبادل التجاري، وهذا بدوره يؤدي إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات إلى العملاء مما يؤدي إلى زيادة مبيعات المؤسسة وبالتالي زيادة ربحيتها؛

3 - تساعده إدارة الإلكترونية في اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة، من خلال إيجاد أسواق جديدة سواء على المستوى المحلي أو العالمي وذلك نتيجة إزالة الحواجز والقيود الجغرافية من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية؛

4 - تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة، وذلك استجابة لرغبات واحتياجات الزبائن والمستهلكين نتيجة قرها من الأسواق، فضلاً عن تحسين درجة تنافسية المؤسسة؛

5 - تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات المعاصرة، الأمر الذي يتربّ عليه تحقيق ثلاثة مزايا أساسية لها تمثيل في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملوك؛

- 6 تسمح الإدارة الالكترونية بتلافي مخاطر التعامل الورقي داخل المؤسسات، من خلال استخدام الكمبيوتر والشبكات الالكترونية في التخزين ونقل المعلومات؛
- 7 تعتبر الإدارة الالكترونية مدخلاً معاصرًا لتطوير وتحديث المؤسسات ومواجهة القضاء على كل مشكلات الإدارة التقليدية لديها؛
- 8 تسير الإدارة الالكترونية عملية إيجاد الأسواق الجديدة، كما تعمل على زيادة قدرة المؤسسات على النفاذ إلى هذه الأسواق واقتحامها، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات هذه الأسواق؛
- 9 توفر أمام القائمين على إدارة المؤسسات كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار.