

## المحاضرة 1: الإدارة الإلكترونية

مصطلح إدارة الإدارة الإلكترونية (E-Management) يقصد به مجموعة العمليات التنظيمية التي تربط بين المهتفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المنظمة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. والمهتفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية أو العميل لدى الشركات التجارية أو الموظف في أي منشأة. أيضا يفسد بالإدارة الإلكترونية عملية أتمتة جميع مهام المنظمة الإدارية ونشاطاتها وذلك بالإعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية وصولا لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة المتمثلة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات. بحيث تكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا. تتميز الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية، ولعل أهم خاصية تتمثل في التقليل من استعمال الورق والإجراءات المكتبية الروتينية عبر استعمال الحاسوب بدلا منها.

- 1 - تعريف الإدارة الإلكترونية: لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام واسع، وهذا ما أدى إلى تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم. من بين تلك التعريفات لدينا:
  - الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي أساسها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت وإلاكترونات وإلا تفرانت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والشركات والاعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وعدالة .
  - جاء في تعريف آخر للإدارة الإلكترونية أنها: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.
  - تعرف أيضا بأنها "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها إلكترونيا حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا".
  - تم تعريف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسهل توفيرها وتقديمها للعمال الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهودات أقل.

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

1 إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشفة الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية؛

2 -إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية- مواقع الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت 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 مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات؛

3 إدارة بلا زمان: 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 تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا؛

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

5 التسرعة والوضوح: إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، في ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل ليس إنجازها فحسب، بل نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها و إرسالها إلى الجهة التي طلبتها، ثم انتظار إمكانية تلوار ذلك م رات 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 ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان إرسالها و سرعة إنجاز المعاملات الفائقة واستقبالها؛

6 إدارة المعلومات 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 يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات و البيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الآمنة، لكن

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

7 المرونة: الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث  
والتجاوب معها متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم كثير من  
الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية؛

8 المراقبة المباشرة والصادقة: أصبح بإمكان الإدارة الالكترونية متابعة مواقع 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، وهكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها  
أنشطتها وتتابع مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالذكريات والتقارير التي يرفعها الأفراد في  
الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات؛  
9 السرية والخصوصية: توفر الإدارة الالكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من  
برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة  
المرور للنفذ 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  
المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة.

3 أهداف الادارة الإلكترونية: يمكن تلخيص أهداف إدارة الإلكترونية في الأهداف الرئيسية التالية:

- 1 تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية في غضون 42 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما  
في ذلك الاجازة الاسبوعية؛
- 2 إعداد مكان خاص ومجهز لحفظ المعلومات إلكترونية؛
- 3 تحقيق السرعة المطلوبة في إنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛
- 4 إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- 5 تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن الحيلوبية؛
- 6 الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث إبداع وإبتكار؛
- 7 زيادة حجم إستثمارات التجارية الالكترونية؛

8 الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها.

4 **مزايا الادارة الالكترونية:** للإدارة الإلكترونية العديد من المزايا وإيجابيات 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 وخارجه؛

3 -جذب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة؛

4 -تقليل تكلفة الخدمات والاعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة؛

5 -تبسيط العمليات والإجراءات الادارية والتخلص من بيروقراطية الاداء؛

6 -التوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة؛

5 **عيوب الادارة الالكترونية :** قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق أسلوب الادارة الالكترونية فإنه سوف تزول

المصاعب والمشاكل الادارية والتقنية والعمالية تماما، لكن الواقع يشير الى أمر مختلف خصوصا وأن تطبيق

الادارة الالكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن

مع الاستخدام الامثل للوقت والمال والجهد، آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في

حال تعثر الادارة الالكترونية في عملها لسبب من الاسباب أولسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الادارة

الإلكترونية، والتي تتمثل أساسا في السلبيات أو العيوب الرئيسية التالية:

1 -التجسس والاختراق واللاعب الإلكتروني؛

2 -الشلل الإداري أحيانا نتيجة الضغط الزائد؛

3 -زيادة التبعة للخارج؛

4 -أخطاء في التطبيق والتنفيذ وتأخر التحديثات.

6 **أهمية الإدارة الإلكترونية:**

أولا: أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي : تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية 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 ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المواطنين ويحقق التواصل بين المؤسسة الحكومية وهؤلاء المواطنين، حيث يمكن توفير وإتاحة 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 ييسر 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 يترتب عن ذلك إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات تساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات؛
- 3 -زيادة الصادرات وتدعيم 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 تنسم بها الإدارة الإلكترونية، كما تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها 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 : يترتب 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 تمكنها 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 والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة، وبرمجيات الحاسب الآلي.

**ثانيا: 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 زبائنهم ويحقق التواصل بين المؤسسة والمتعاملين معها، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تنسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تسهم أيضا في توفير البيانات والمعلومات بشفافية تامة، كما تمكن المؤسسة من عرض نماذج إجراءات تقديم خدمات الجمهور بصورة أفضل ، تيسر حركة التعامل مع العاملين في المؤسسة، كما تتيح لها فرصة فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين، 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 - تساعد الإدارة 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 وحاجيات الزبائن والمستهلكين نتيجة قربها من الأسواق، فضلا عن تحسين درجة تنافسية المؤسسة؛

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

6\_ تسمح الإدارة الالكترونية بتلافي مخاطر التعامل الورقي داخل المؤسسات، من خلال استخدام الكمبيوتر

والشبكات الالكترونية في التخزين ونقل المعلومات؛

7\_ تعتبر الإدارة الالكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المؤسسات ومواجهة القضاء على كل مشكلات الإدارة

التقليدية لديها؛

8\_ تيسر 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.