

# الفصل الأول

## الإدارة الإلكترونية ( مفهومها – أهدافها – مكوناتها )

- مقدمة :
- أولاً : مفهوم الإدارة الإلكترونية
- ثانياً : خصائص الإدارة الإلكترونية
- ثالثاً : أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية
- رابعاً : فوائد وأهمية الإدارة الإلكترونية
- خامساً : تقنيات الإدارة الإلكترونية
- سادساً : الأنظمة اللازمة للإدارة الإلكترونية
- سابعاً : المكونات الأساسية لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية
- ثامناً : دوافع الإدارة الإلكترونية
- تاسعاً : مواصفات المدير الإلكتروني

obeyikan.com

## الفصل الأول

### الإدارة الإلكترونية ( مفهومها - أهدافها - مكوناتها )

مقدمة :

قد شهد المجتمع الانساني تطورات هائلة في أساليب التفاهم وتبادل المعلومات بدأت بالاتصال الشفهي بين الإنسان وأخيه الإنسان ثم استخدمت الإشارات بوسائلها المختلفة حتى ظهرت الكتابة التي انتشرت عن طريق الطباعة ، ثم جاءت الأجهزة السلكية واللاسلكية بأنواعها المختلفة إلى أن ظهر الكمبيوتر ( الحاسب الإلكتروني ) معلنا بزوغ نجم ثورة أخرى في مجال الاتصالات عرفت بالثورة الإلكترونية التي دعمت بدورها ثورة الاتصالات التي اتخذت شكلا جديدا غير مألوف من خلال الأقمار الصناعية .

وكانت نتيجة هذا كله أن اشتدت ثورة المعلومات وتضاعف حجم المعلومات التي يمكن أن تبث من مكان إلى آخر فوق كوكب الأرض ، بل وبين الأرض وبعض الكواكب الأخرى ، في فترات زمنية غير مسبوقة نفى قصرها . إن الدافع لدى الإنسان المعاصر في أن يكون لديه القوة

## الفصل الأول الإدارة الإلكترونية ( مفهومها- أهدافها - مكوناتها )

والقدرة على تحريك بينته لإشباع حاجاته وتحقيق أمانيه وطموحاته جعلته يدرك أهمية المعلومات حتى بات يدرك أن المعلومات قوة ، ويؤمن إيمانا راسخا بقوة المعلومات وقدرتها على تحقيق هذه الطموحات .

ومع تزايد الإحساس بأهمية المعلومات أصبح ينظر إليها كثروة وطنية وأصبح تبادلها وإعارتها وبيعها ومنحها يحظى باهتمام واسع لدى جميع الدوائر على كافة الأصعدة ، كما أصبح لهيئة الأمم المتحدة دور نشيط في تنظيم كافة ما يتصل بالمعلومات على الصعيد العالمي ، وإن كان هذا الدور لم يمنع الدول الغنية ومعلوماتيا من فرض الحظر على نوعيات بعينها من المعلومات لمنعها من التسرب إلى دول أخرى خارج حدودها .

ويرى خبراء المعلومات أن المعلومات تفقد قيمتها إذا بقيت حبيسة أجهزة التخزين ولكنها تكتسب قيمتها عندما يتم نقلها إلى من يحتاجها ويستفيد منها ، ومن ثم اجتهد الخبراء في ابتداع وسائل يمكن عن طريقها نقل المعلومات من مكان لآخر ومن إنسان لآخر يحتاج إليها يقدر خبراء المعلومات المعاصرون حجم التراكم المعلوماتي - المعرفي للإنسان في عقد الستينات بما يعادل حجم التراكم المعلوماتي المعرفي للإنسان منذ بدء الخليقة حتى عام ١٩٦٠ م ، وأن هذا التراكم يتضاعف كل عشر سنوات

منذ هذا التاريخ . ويزعم بعض خبراء المعلومات أن ثلاثة أرباع المعلومات والمعارف المتاحة للإنسان اليوم لم تكن معروفة حتى الحرب العالمية الثانية ، وأن المعلومات تنمو وتتضاعف في بعض المجالات كل خمسة عشر عاما . هذا وقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين ما يعرف بظاهرة الانفجار المعلوماتي تعبيراً عن النمو الهائل في حجم وتنوع المعلومات المتداولة مما أدى إلى مضاعفة المخزون المعرفي الإنساني خلال فترات زمنية قصيرة غير مسبوقة حتى وجد الباحثون المتخصصون أنفسهم وقد فقدوا السيطرة والقدرة على الإلمام والاستحواذ على الإنتاج الفكري في مجالات تخصصهم وأصبح عسيرا عليهم متابعة ما يستجد من معلومات ومعارف ، ويرجع هذا بالإضافة إلى التضخم المعلوماتي / المعرفي إلى تلك الثورة الهائلة التي في مجال الاتصالات ونقل وتبادل المعلومات .

تعد ثورة المعلومات والتطور السريع والمتلاحق في تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية من نواتج الانفجار المعرفة فقد أصبحت المعلومات والثورة الصناعية التي تعتمد عليها تلعب دوراً ملحوظاً في حياة الأفراد وفي شتى مجالات الإنتاج إن ثورة المعلومات قد أحدثت العديد من التغيرات في

شتى مجالات وميادين النشاط البشري والذي أثر بدوره على العديد من التخصصات المهنية المختلفة ، لذلك بدأت العديد من الدول المتقدمة تضع على التعامل مع المعلومات فى معظم جوانبه، أنه مجتمع يعمل على زيادة إنتاجية أفرادهِ عن طريق الاستغلال الأمثل للمنتجات المعلوماتية والتي تتطلب بدورها فيضا من الإبداع والابتكار الفكري .

إن هدف بناء مجتمع معلوماتي يمكن أن يتحقق عن طريق وضع خطط معلوماتية تسمح بتقليص الفجوة المعلوماتية وتكوين الفكر المعلوماتي ونشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد هذا المجتمع .

إن قضية بناء مجتمع معلوماتي تقع على عاتق المؤسسات التربوية فيه وعلى قطاع التربية بوسائله الفعالة أن يتحمل مسؤولياته تجاه تنشئة واعداد الأفراد لمجتمع المستقبل الذي سوف يعتمد اعتمادا أساسيا على استخدام الحاسبات الإلكترونية فى جميع التطبيقات المتصلة بالمعلوماتية لأنه بقدر ما تقدم التربية من وسائل فعالة فى إعداد قوي المجتمع البشرية تكون نوعية المجتمع وفاعليته .

لقد ازدادت أهمية تكنولوجيا المعلومات فى العصر الحالي عصر ثورة المعرفة وأدت النقلة النوعية الحادة الناجمة عن التطور السريع فى

تكنولوجيا المعلومات إلى اختراق الحاسبات موضع القلب في منظومة المجتمع.

لذا حرصت أنظمة التربية والتعليم في مختلف أنحاء العالم على توفير فرص النمو المتكامل للمتعلم في حدود قدراته وإمكاناته كما أخذت بالحسبان متطلبات العصر .

وفي عصر الانفجار المعرفي الذي يتسم بتنامي المعلومات وتدفقها ، هناك تسارع مذهل لادور فيه لمن لا يحسن التعايش مع التقنيات المتقدمة ، واستأثر الحاسوب من بين التقنيات الحديثة جميعا على الشطر الأكبر من هذا الاهتمام نظرا لمميزاته وإمكاناته التربوية المتعددة ، حيث يعد الحاسب الآلي أقوى نظام طور حتى الآن وسوف يحدث في رأى الكثيرين تغيرات قوية في مجال التعليم والتدريب هي أشبه بثورة تعليمية ناجحة ويؤكد ذلك العديد من الآراء : لم يعد التخطيط الإلكتروني في الجامعات عملا فنيا فحسب ، بل أصبح متطلبا أكاديميا ، وعلميا وثقافيا ، وفنيا على حد سواء ، إضافة الي كونه عملية إنسانية ترتبط ارتباطا وثيقا بتغيير قيم، ومفاهيم ، وعادات سوف تؤدي بالضرورة الى زيادة مهارة ، وكفاءة وفاعلية العمل الإداري ككل.

ان ما يشهده العالم اليوم من تحديات علمية وفكرية وثقافية واجتماعية واقتصادية وسياسية ، أبرزتها حتمية ثورة المعلومات والاتصال بفضل شيوع استخدام شبكة الإنترنت العالمية (WWW) سواء على المستوى

المحلى من خلال توصيل أجهزة كمبيوتر لتكوين شبكة محلية (LAN)  
(Local Area Network)

والتي تطلق عليها تسمية الإنترنت، أو على المستوى الأوسع ، والتي يطلق عليها مصطلح الشبكة المتسعة ( WAN ) ( Wide Area Network ) ، فرضت على جميع مؤسسات وقطاعات المجتمع أن تعيد النظر فى هندسة وكفاية والية التخطيط داخلها بصورة عامة ، ومؤسسات التعليم العالى بصورة خاصة ، لتتلاءم مع التغيرات العالمية ، وحتميات متطلباتها .

إن دخول عالم اليوم فى العصر الإلكتروني ، وما نتج عنه من إلغاء الوقت ، والمسافات من جانب ، وتوفير الجهد لإنجاز أعمال كبيرة وعلى نطاق واسع من جانب آخر ، كل ذلك كان له أثره الواضح فى قدرة وإمكانية أداء المؤسسات التعليمية ، بدءاً من السياسات والأساليب وانتهاء بمرحلة التنفيذ ، لتأخذ الشكل ، أو الصيغة الهيكلية الشبكية الإلكترونية ، والتي تتداخل فيها وتتكامل جهود جميع الأطراف فى المؤسسة دون استثناء .

إن مثل هذا التطور أدى بالنتيجة إلى إعادة هيكلة المهام والأعمال الإدارية كي تستجيب لمتطلبات حوسبتها(أتمتها) . ومن ثم فإن صورة التنظيم الإدارى من حيث مكوناته وأقسامه ستتخذ أشكالاً جديدة تتسق مع التحول إلى الممارسات الإدارية المحسوبة ، فضلاً عن التغيرات التى سيواجهها

الجهاز الوظيفي فيما يتعلق بمؤهلاته ، وتدريبه ، وإعداد موظفيه .  
وإن ما شهدته السياسة التخطيطية للتعليم العالي من تغيير ملحوظ في القرن الحادي والعشرين ، أدى إلى ظهور أدوار جديدة للجامعات لم يألفها العالم من قبل ، متمثلة في " الجامعة المنتجة " و "الجامعة المتعلمة " و "الجامعة الاستثمارية - غير الربحية " والتي بدأت تظهر سمات إدارتها ، لتأخذ شكلا من أشكال الإدارة التعاونية وهذا ما أشارت إليه كمبورت Cumporte في دراستها حول أهمية إعادة النظر في الهيكلية التنظيمية ، ومصادر التشريعات في جامعات اليوم من منطلق تنوع مصادر المعرفة من جانب ، وتوسع نطاق البيئة التي تعمل بها من جانب آخر . وما سينعكس أيضا على شكل السياسة والممارسة التخطيطية داخل إطارها التنظيمي في تسهيل مهامها ، وفي إيجاد منافذ ، لتسويق منتجاتها ، وفي إيجاد مصادر تمويلية جديدة غير تقليدية لرفد برامجها المتجددة ودعمها ، وفي البحث عن توأم لها للإيفاء بمتطلبات عصر التكنولوجيا وما أحدثته من تغيير في سوق العمل إضافة إلى ما فرضته حتمية ثورة المعلومات في زيادة التركيز في التعليم العالي على إعداد الكوادر البشرية والارتقاء بها ، للوصول الى درجة التمكن وخاصة في مجال الخدمات ، وصناعة المعلومات ، والإنتاج الكثيف للمعرفة.

وتشكل ثقافة المعلومات والاتصال اليوم إحدى الأدوات المهمة في تحديث

فلسفة الإدارة وسياساتها التنظيمية وآلية تخطيطها ، والتي ستساهم وبفاعلية في تسهيل انسياب المدخلان وما يجرى من عمليات داخل إطارها التنظيمي . كما أن تحويل المجتمع العربي إلى مجتمع معلوماتي في هذه المرحلة أصبح ضرورة ملحة ، علماً أن الإسراع في التحول نحو مجتمع إلكتروني - معرفي لا يتم إلا من خلال إعطاء هذه المهمة أولوية تقع على رأس قائمة أجندة القادة والمخططين ، وصناع القرار في وضع التشريعات والقوانين ، وإعادة هندسة الهيكل التنظيمي والإداري . إضافة إلى ما يتطلبه من تنمية وزيادة المعرفة في عمليات التخطيط ، والإدارة وتنفيذ المشروعات ، وما يرتبط بها من تدريب وتعليم وإصدار لوائح وقوانين تحمي هذا التحول ، علماً أن نظم المعلومات تدور أنشطتها عادة حول ثلاثة محاور رئيسية هي :

١- الحصول على بيانات من مصادرها المختلفة

٢- الاستثمار في الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة

٣- الاستثمار في نظم الاتصال والتكنولوجيا .

مما يستدعي ذلك إجراء مسح دقيق للنظام الجامعي الذي يسعى إلى هذا التحول ، استجابة لهذه المرحلة بهدف تحديد الإمكانيات المتوافرة

والاسقاطات المتوقعة . والتي تمكن المخططين من اتخاذ الإجراءات اللازمة للتغيير على ضوء احتمالات النمو المتوقعة .

لما كانت التكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام الأفضل لمختلف ألوان المعرفة فإن تكنولوجيا المعلومات تعنى وتستهدف خلق أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على هذه المعلومات لمن يحتاجها ، وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بأعلى كفاءة ممكنة . وإزاء التضخم الهائل في أرصدة المعلومات والمعرفة التي تمتلكها بعض مجتمعات هذه الحقبة من الزمان فإن الوسائل اليدوية والملفات وسجلات الحفظ التقليدية قد أصبحت عاجزة عن التعامل بالكفاءة المطلوبة مع هذه الأرصدة المعرفية والمعلوماتية المتزايدة يوما بعد يوم ، وجاءت الحاسبات الإلكترونية في مقدمة التكنولوجيا الحديثة لتصبح في خدمة كل من يحتاج إلى المعلومات في كل التخصصات . ويحدد خبراء المعلومات مكونات تكنولوجيا المعلومات في أربع مكونات هي :

أولا : المكونات المادية التي تتضمن كافة أنواع الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل نظام المعلومات .

ثانيا : البرمجيات التي يدونها لن يكون هناك فائدة للمكونات المادية .

ثالثا : المعلومات التي كانت في الأصل بيانات data ثم عولمت بطرق وأساليب فنية معقدة حتى أصبحت معلومات يمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات .

رابعاً : الاتصالات وتضم كافة وسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية الضرورية لانتقال المعلومات من مكان تخزينها إلى المستخدمين بها .  
ولتحقيق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة التعليمية فإن الأمر يتطلب من القائمين عليها أن يوفوا بالمتطلبات التي يقوم عليها فن إدارة المعلومات ، وأهمها ما يلي :

١- تحديد الاحتياجات من المعلومات لكل نشاط من الأنشطة سواء منها ما كان مصدره من داخل المدارس أو من خارجها ، مع العلم بأن المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها في الإدارة ينبغي أن يتوافر فيها الدقة ، والوضوح ، والحيدة والموضوعية ، والقابلية للمراجعة للتحقق من صدقها ، والوفرة وفق حاجة المستفيد ، وأن تكون متاحة فور الحاجة إليها . تحديد الوسائل التي يتم بها تجميع المعلومات المطلوبة وتحديد التوقيت الأنسب لها .

٢- تحديد الوسائل التي يتم بها تجميع المعلومات المطلوبة وتحديد التوقيت الأنسب لها .

٣- تنظيم كيفية التعامل مع المعلومات في الحصول على المؤشرات الضرورية لاتخاذ القرارات .

٤- تنظيم كيفية تداول المعلومات داخل المدارس .

٥- تنظيم عمليات حفظ وتحديث واسترجاع المعلومات بشكل يحقق الأهداف التي تروجها الإدارة وبالطريقة الكفوه .

أولاً : مفهوم الإدارة الإلكترونية .

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية **Electronic Management** من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية والتي أشار إلى بعض موضوعاتها القليل جدا من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة .

تعتبر الإدارة الإلكترونية منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء ، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية

يقصد بالإدارة الإلكترونية "التعامل الذي يتضمن بعض تبادل القيمة خلال استخدام شبكة للاتصالات الإلكترونية"

الإدارة الإلكترونية هي "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء ."  
يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية "بأنها تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات EDI ."

الإدارة الإلكترونية ليست مجرد إنجاز للأعمال على الإنترنت ، وإنما تشير إلى أية وظيفة إلكترونية تساعد المنظمات على تنفيذ أعمالها .

يقصد بالإدارة الإلكترونية تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر .

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء .

الإدارة الإلكترونية هي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة مثل استخدام البريد الإلكتروني E-Mail ، والتحويلات الإلكترونية للأموال ( Electronic Funds Transfer ( EFT ) ، والتبادل الإلكتروني للمستندات Electronic Data Interchange ( EDI ) . والفاكس ، والنشرات الإلكترونية ، وأية وسائل إلكترونية أخرى .

كما تعرف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية .

الإدارة الإلكترونية : هي الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر وشبكة الاتصالات المحلية الإنترنت والشبكة العالمية الإنترنت

أثناء أداء المهام الإدارية والتواصل بين الإدارة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية .

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها هي استعمال جميع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حواسيب وشبكات لأجهزة الفاكس إلي أجهزة إدخال المعلومات اللاسلكية لتخدم الأمور الإدارية اليومية.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها هي جميع عمليات التحول إلي أداء الأعمال المؤسسية إلكترونيا عن طريق إعادة هيكلة أداء تلك الأعمال بما يحقق :

أ- التطور في الأداء .

ب-الاقتصادية .

ج- المرونة.

د- حسن استغلال الموارد .

وكما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تشمل تحديث آليات اتخاذ القرار وإنجاز المعاملات بشكل سريع وإلكتروني بحيث لا تحتاج المعاملة إلي مستندات أو أوراق وبالتالي تسير المعاملة إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني والموظف المختص وعندما تصبح المؤسسة مؤسسة بلا ورق

الحاسب الآلي : أله إلكترونية تستطيع استقبال المعلومات والبيانات وتخزينها ومعالجتها وإخراجها طبقا لتعليمات محددة .  
الإنترنت هي شبكة الاتصالات المحلية .

كما تعرف الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة .

وبذلك فان الإدارة الإلكترونية تهدف إلى العمل على تقديم الخدمات لجميع العاملين في مكان وجودهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

ومن خلال النظرة المتأنيّة والمتعمقة للمفاهيم السابقة ، فإنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر شاملة ترى أنه يمكن تقسيم هذا المصطلح إلى مقطعين أساسيين.

أحدهما " الإدارة " وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة .

بينما يقصد بالمقطع الثاني " الإلكترونية " بأنه نوع من التوصيف كمجل لأداء النشاط في المقطع الأول ، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة .

ومما هو جدير بالذكر في هذا الصدد أنه ليس معنى أن يكون للمنظمة موقع على شبكة الاتصال الإلكترونية أن تدير هذه المنظمة أعمالها إلكترونياً، وإنما تتطلب الإدارة الإلكترونية لأعمال المنظمة أن تعيد هذه المنظمة التفكير في أسلوب أداء أعمالها ، كما يجب أن يكون لديها الرغبة والاستعداد الكاملين للسماح باستخدام التقنيات الإلكترونية المستحدثة في تحسين وتطوير وتحديث جميع الأعمال التقليدية للمنظمة وتحويلها إلى أعمال إلكترونية .

### ثانياً : خصائص الإدارة الإلكترونية .

تشير ممارسات المفهوم الإلكتروني للإدارة إلى انتفاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل ، و أن ذلك يعد سمة أساسية تميز أعمال الإدارة الإلكترونية ، حيث توجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية ، والتي يتعاملون من خلالها وتعتبر بمثابة الوسيط الدائم بينهم .

كما تشير ممارسات الإدارة الإلكترونية إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط إلكتروني ، بحيث يتم تداول البيانات والوثائق إلكترونياً وذلك من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية .

بينما تمكن ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية أحد أطراف التعامل من إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين لها من الأطراف الأخرى في نفس الوقت وذلك دون الحاجة إلى إعادة إرسالها في كل مرة ، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية .

- كما تتم ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية أوراق ، بل تعتبر الرسالة الإلكترونية بمثابة سند قانوني وحيد متوفر أمام كل طرف من أطراف التعامل عند وقوع أى نزاع ، ويعد ذلك ولا شك من الأسباب المعوقة لممارسات الإدارة الإلكترونية حيث يحتاج ذلك إلى وجود أدلة أخرى .

- كما فى ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية فإنه يمكن تحقيق ذلك ، حيث يمكن تسليم المنتجات غير المادية من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية ، وذلك كان هو الحال عند استخدام الفاكس في إرسال صورة طبق الأصل من التقارير المكتوبة .

- كما تتم معالجة كل المشكلات الذي يواجهها العملاء باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة يتم تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الحالي ، حيث يتم غالبا استبعاد الكثير من

الأصول المادية والبشرية ، أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن .  
كما أن هناك بعض الخصائص الأخرى من أهمها:

١- الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف إلي إنهاء دورها وهي إدارة بلا ورق ألا إنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية  
٢- أنها إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل ٢٤/٧/٣٦٥ أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي ٢٤ ساعة

٣- هي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة واصبحت اليوم صناعات اللا معرفة تقذف آلي الجنوب والى العرب والى العالم النامي  
ومن أهم توجهات الإدارة الإلكترونية مايلي :-

- ١- إدارة الملفات بدلا من حفظها
- ٢- استعراض المحتويات بدلا من القراءة
- ٣- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها
- ٤- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات
- ٥- الإنجازات بدلا من المتابعة

٦- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة

٧- التجهيز الناجح للاجتماعات

٨- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف

محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج

٩- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات لطلابها من خلال الحاسب الآلي

١٠- الإدارة الإلكترونية ليست بديل للحكومة العادية ولاينتهي دورها ،بل

وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة

١١- إدارة بلا أوراق حيث تتكون من البريد الإلكتروني والأرشفيف

الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية

١٢- إدارة بلا مكان تتمثل في الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد

والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية

١٣- إدارة بلا زمان تستمر ٢٤ ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار

والصيف والشتاء لم يوجد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب

أخرى تستيقظ لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة ٢٤ ساعة حتى تتمكن

من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا

١٤- إدارة بلا تنظيمات جامدة:

فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة

### ثالثا : أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية.

فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية . فهي تقدم في هذا الإطار ، الدعم في إعداد سياسات تقنية المعلومات البنية التحتية والاتصالات والتطبيقات .

### وتتمثل أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

١- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة .

٢- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية .

٣- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية .

٤- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة .

- ٥- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة .
- ٦- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل .
- ٧- إدارة ومتابعة المقار المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
- ٨- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها .
- ٩- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.
- ١٠- تخفيض معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ١١- تقليل أوجه الفرق في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- ١٢- توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- ١٣- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية .

#### رابعاً: فوائد وأهمية الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أهمية قسوى وفوائد عديدة من أهمها :-

- ١- تحسين فاعليه الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها ، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.

٢- المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه القيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه ، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود (يمكن أن يكون من البيت ، الشارع ، المطار.....الخ).

٣- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.

٤- لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحة هذه الخزائن وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.

٥- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك.

٦- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإتابة عن الدوائر الأخرى (المحطة الواحدة).

٧- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها- من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة وهوما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

(DRS).

٨- وبصفه عامه فعنه يمكن تحديد أهميه الإدارة الإلكترونية للمنظمات المعاصرة من خلال تحديد العديد من خلال تحديد الفرص والمزايا التي توفرها تلك الإدارة لهذه المنظمات ، والتي تتمثل بصفة أساسيه فيما يلي :

- ١- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحيه المنظمة.
  - ٢- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.
  - ٣- توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين.
  - ٤- تحسين جوده المنتجات وزيادة درجه تنافسيه المنظمة.
  - ٥- تلافى مخاطر التعامل الورقي.
- وفى ضوء ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة فى المنظمات المعاصرة ، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسيه لها تتمثل فى تحسين الخدمات المقدمة للعملاء ، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل ، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك.

كما تؤثر الإدارة الإلكترونية بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المنظمات كوظائف وأنشطه تطوير المنتجات ، وخدمات الصيانة ، وعمليات

الجمركي ، وعمليات التسويق ، والتمويل ، والتأمين ، والتحويلات التجارية ( طلبات الشراء والتوصيل والدفع ) ، وكذلك عمليات النقل والشحن وتبادل المعلومات.

وليس هذا فحسب بل تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جوده أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة .

وبالإضافة إلى ذلك فإن الاداره الاليكترونية تسهم أيضا مساهمة فعالة في توفير معلومات التصميم والتصنيع .

فضلا عن تخفيض التكاليف سواء كانت تكاليف شحن أو إعلان أو كانت تكاليف إدارية.

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المنظمات ومواجهة والقضاء على كل مشكلات الاداره التقليدية لديها ، وذلك على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على تطبيق الفكر المعاصر وتستخدم التقنيات الاليكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياه الناس جميعا ، حيث تقدم لهم كل الخدمات وتتعامل معهم عن طريق شبكه الإنترنت بوسائل غاية في السهولة والانضباط والكفاءة ، الأمر الذي يساهم مساهمة فعالة في القضاء على كل المشكلات والعقبات التي

تعرض هؤلاء الناس في تعاملاتهم المختلفة مع المنظمات ، وبالإضافة إلى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة.

### خامسا : تقنيات الإدارة الإلكترونية :

توجد مجموعة من التقنيات للإدارة الإلكترونية والتي من أهمها مايلي :

١- شبكة ذات نطاق واسع واحدة تحتوي علي ( الفيديو - البيانات -

الأصوات)

٢- شبكة تقلل من زحمة مرور الأداء الفعال ومصاريف البرامج

٣- خدمات الويب

٤- المحمول

٥- إدارة المستندات الإلكترونية

٦- إدارة علاقات العملاء

٧- المكتب الخلفي

٨- الذكاء الإداري

٩- التخطيط

١٠- الأرشفة

١١- إدارة الإنتاج

١٢- تقدير سبل الأداء

١٣- تعاون برامج الشركات .

## ١٤- الإنترنت (net).

### سادسا: الأنظمة اللازمة للإدارة الإلكترونية.

تعتمد الإدارة الإلكترونية على مجموعة من الأنظمة تتمثل فى الآتى:-

- ١- أنظمة المتابعة الفورية
- ٢- أنظمة الشراء الإلكتروني
- ٣- أنظمة الخدمة المتكاملة
- ٤- النظم غير التقليدية الأخرى وتشمل:
  - أ- نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم
  - ب- نظم تطوير العملية الإنتاجية نظم التصميم والجودة والموردين
  - ج- نظم تطوير عمليات التسويق والتوزيع ( نقاط البيع ونظم إدارة العملاء)
  - د- نظم تطوير العلاقة مع مؤسسات التمويل ومنها البنوك الدولية والبورصات العالمية

### سابعا : المكونات الأساسية لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية:

إن إستراتيجية الإدارة الإلكترونية على مكونات أساسية من أهمها :

- ١- إستراتيجية المتابعة السريعة للخدمات الحكومية الإلكترونية  
( تطبيقات الخدمة الإلكترونية )
- ٢- بنية تحتية لتقنية مركزية آمنة يمكن الدخول إليها بسهولة من  
الجهات الحكومية والقطاعات الخاصة والمواطنين المصرح له  
(بنية تحتية للتقنية )
- ٣- الهيكل الذي يؤدي ويدعم الحكومة الإلكترونية والتجارية  
الإلكترونية ( هيكل التشريعات والأنظمة )
- ٤- إعداد البرامج التي تفرز الكفاءة والمعرفة بالحكومة الإلكترونية  
(التوعية والتعلم )
- ٥- تنظيم وتنسيق الآلية التي تساعد علي تطبيق استراتيجية الحكومة  
الإلكترونية ( الإستراتيجية التطبيقية ) .

#### ثامنا : دوافع الإدارة الإلكترونية

توجد دوافع لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي :

- ١- تحسين الخدمات المستمرة .
- ٢- تشغيل الجودة التنفيذية .
- ٣- تشجيع تحسين الانتعاش الاقتصادي.
- ٤- تحسين مشاركة الموظفين .
- ٥- المساعدة في تأسيس القوانين .
- ٦- إعادة تعريف البيئة الاجتماعية.

### تاسعا: مواصفات المدير الإلكتروني

يتصف المدير الإلكتروني بالعديد من الصفات و من أهمها :-

- ١- الإبتكارية
- ٢- المعلوماتية أي أن تكون لديه المعلومة حاضرة
- ٣- التعددية متعدد المعارف
- ٤- الحيوية يجب أن يتصف بالحيوية دائما
- ٥- أن يعتمد نظام الذاكرة المؤسسية لإدارة موارد المؤسسة إلكترونيا
- ٦- إدارة الأعمال عن بعد
- ٧- حفظ كافة الوثائق والأعمال إلكترونيا
- ٨- التحول إلي المجتمع اللورقي
- ٩- ضبط الحضور والانصراف والاجتماعات إلكترونيا
- ١٠- اعتماد دليل اتصال داخلي وصادر ووارد إلكتروني
- ١١- حماية وسرية تداول المعلومات والبيانات في أقل وقت وبأقل التكاليف

١٢- منفحة ديناميكي واسع الإطلاع متابع لما يجري في حقل التطورات التقنية والاتصالية.