

التحول إلى الإدارة الإلكترونية . رؤية تنظيمية

Switching to e-administration – Organizational vision

سمية حومر

جامعة التكوين المتواصل، الجزائر houtersoumeva@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/04/02 تاريخ القبول: 2020/07/22 تاريخ النشر: 2020/12/31

Abstract:

This research paper aims to find out about the theoretical mechanics of the transition to electronic management method according to a Organizational description by focusing on the basic elements that lead us to understand and explain this shift, because many countries and governments have sought access to the electronic world in order to provide and communicate information and services electronically For the beneficiaries in all fields; sectors, whether in the public or private sector, and because this transition to electronic management is linked to societal and electronic contexts; therefore, the process of transition to electronic management starts from the desire to build advanced management Provides services for those wishing to do it according to the required specifications.

Keywords: Electronic management, technological development, digital development, society.

المخلص:

تروم هذه الورقة البحثية للوقوف على معرفة الميكانيزمات النظرية الخاصة بالتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وفق وصف تنظيمي من خلال التركيز على العناصر الأساسية التي تؤدي بنا إلى فهم وتفسير هذا التحول، لأنه سعت العديد من الدول والحكومات الولوج إلى العالم الإلكتروني بهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات الكترونيا للمستفيدين في كافة المجالات؛ والقطاعات سواء كان في القطاع العام أو الخاص، ولأن هذا التحول إلى الإدارة الإلكترونية مرتبط بسياقات مجتمعية وإلكترونية؛ لذلك تنطلق عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية من الرغبة في بناء أداة إدارية تمتاز بالمرونة وتقدم خدماتها للراغبين فيها وفق المواصفات المطلوبة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التطور التكنولوجي، التطور الرقمي، المجتمع.

مقدمة:

إن التجاوب مع متغيرات العصر الرقمي والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها، أدت إلى ظهور أساليب حديثة ومعايير متطورة للإدارة تختلف عن تلك الطرق التقليدية المتبعة نتيجة للتطور التكنولوجي الذي تنامي في ظل الثورة المعلوماتية، شهد العالم بروز مفاهيم جديدة بدء بمفهوم نظم المعلومات الإدارية مروراً بمفهوم التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وانتهاءً بالمفهوم الأعم ألا وهو الإدارة الإلكترونية.

إن الحاجة الماسة لإدارة جديدة تستطيع التعامل مع المتغيرات المتجددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يدعو إلى الاتجاه نحو البحث عن أساليب حديثة متطورة في الإدارة تمتاز بالديناميكية بعيداً عن الثبات، ويتمتع مواردها البشرية بمهارات فكرية وتقنية عالية مقرونة بالإبداع والقدرة على التغيير. لذلك فقد عدت الإدارة الإلكترونية من أهم متطلبات هذا العصر المتجدد المتغير فأصبحت ضرورة وركيزة أساسية له، الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى إعادة تصميم هيكلية لمختلف التفاعلات بين المؤسسات والجماعات والأفراد، ويرتبط ذلك مع إعادة تنظيم لمختلف العمليات التي تقوم بها الإدارات، ويتطلب ذلك إجراء تحليل دقيق لمختلف الوظائف التي تؤديها في المنظمات.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة من أدوات التدبير الإداري العصري، حيث إنه ولمسايرة تحديات العولمة دأبت مجموعة من الدول على نهج هذا الأسلوب المتطور والمعتمد بالأساس على مفهوم إدارة بلا ورق.

وبناءً على هذا التأسيس، يبدو أن موضوع الإدارة الإلكترونية يطرح مجموعة من التساؤلات المتعلقة بجوانبها النظرية والعملية، مما يجعل من المفيد التطرق إلى الإدارة الإلكترونية من خلال إطارها العام الذي سنسلط فيه الضوء على جوانبها النظرية المتعلقة بمفهومها وأسباب التحول إليها ومقوماتها وأهميتها.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

كضرورة معرفية يجب علينا فهم ومعرفة بعض الإشكالات المفاهيمية والتي تمدنا بالفهم النظري الذي يقودنا إلى الفهم الواقعي لها. لأنه قبل التطرق إلى مختلف التعريفات التي

يمكن إعطاؤها للإدارة الالكترونية تجدر الإشارة إلى الإشكال المتعلق بوجود العديد من التسميات التي يمكن أن تستخدم للدلالة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال مزاوله النشاط الإداري في كافة المؤسسات مهما كان طبيعة نشاطها وحجمها، كالحكومة الالكترونية، الحكومة الرقمية، الحكومة الذكية، والإدارة الالكترونية... الخ... ولعل التعدد في التسميات راجع إلى أن مصطلح الإدارة الالكترونية مشتق بالأساس من المصطلح الانجليزي e-goverment والذي يعني حكومة الكترونية بحيث أن ترجمته تمت بشكل جامد وحرفي إلى اللغة العربية ودون مراعاة لمعناه الحقيقي وما يراد به في لغته الأصلية، فمصطلح الحكومة يرتبط بشكل أساسي بالقانون الدستوري للدلالة على السلطة التي تتولى ممارسة الحكم في الدولة، أما مصطلح

e-goverment فليس المقصود به ممارسة الحكم بطريقة الكترونية، إنما هو توظيف شبكة الانترنت لتقديم المعلومات والخدمات الالكترونية للمواطنين» (ناتي، 2018).

أما ياسين سعد غالب في أنها: « منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات » وبذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف». (غالب، 2005، ص35) وقد أشار عزمي نبيل جاد إلى أن الإدارة الإلكترونية هي: «استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة». (ناتي، 2018)

ولقد أورد رضوان رأفت تعريفاً للإدارة الإلكترونية ذكر فيه أنها «عملية يمكنها جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً». (ناتي، 2018)

ولعل هذا ما دفع نجم عبود إلى القول « بأن الإدارة الإلكترونية تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل. » (عبود، 2009، ص40) وانطلاقاً من ذلك يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية:

هي الإدارة التي تقوم على استخدام التقنيات الحديثة الإلكترونية المختلفة لتسهيل العمليات الإدارية في المؤسسات، وإنجاز وظائف الإدارة من تدريب ومتابعة ورقابة وتنفيذ الكتروني بأسرع وقت وأقل تكلفة وجهد والاستغناء عن الإدارة التقليدية الورقية.

2. الأسباب الظاهرة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية:

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسها توفر الحواسيب وشبكات الانترنت وشبكات الاتصالات، وغيرها من الجوانب الفنية، رغم كونها عناصر ضرورية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها حسب وجهة نظرنا هي قضية سوسيو- إدارية (مرتبطة بالفاعل الاجتماعي، الفعل الاجتماعي، العلاقات الاجتماعية) في المؤسسات، تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤولياتها الاجتماعية والتنظيمية، وتتطلق عملية التحول من الرغبة في بناء أداة إدارية تتميز بالمرونة، « ويورد فريد النجار الأسباب التالية لهذا التحول:

(1) تطور المنظمات وهيكلها خلال القرن العشرين بشكل متجدد شمل:

- الهياكل التنظيمية الوظيفية
- الهياكل التنظيمية البيروقراطية
- الهياكل التنظيمية بالمصفوفات
- الهياكل التنظيمية المنظومية

(2) الاهتمام بتطبيقات الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات إلى تطبيق:

- قواعد البيانات
- نظم المعلومات والقرارات
- النظم الخبيرة

- الذكاء الاصطناعي». (النجار، 2008، ص57)

من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا بد من تحقيق المراحل التالية:

- (1) أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات الكترونية.
- (2) تأمين البيئة التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.
- (3) تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات الكترونية.

وفيه رأي آخر الذي منح أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية انطلاقا من الوحدات الصغرى والتي من أهمها:

- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
 - صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
 - صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
 - التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال.
 - توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات.
 - حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل».
- (عبد الرؤوف، د س، ص45)

3. المقومات الأساسية للإدارة الالكترونية:

تتجلى في العديد من الأسس القانونية والمادية والبشرية أهمها:

- (1) الإطار التشريعي الناظم لها: ذلك أن الحديث عن الإدارة الالكترونية لا يستقيم دون توفر الدولة على مجموعة من التشريعات التي تنظم مختلف العمليات المرتبطة بالإدارة الالكترونية، كالتوقيع الالكتروني الإقرار الالكتروني، التصديق الالكتروني، التبادل الالكتروني وآليات حماية الإدارة الالكترونية من الجرائم المعلوماتية... الخ، فهذه الآليات تستلزم تدخل المشرع لتوفير الإطار القانوني المنظم لها لكي يتم النشاط الإداري الالكتروني في إطار قواعد المشروعية.

(2) الموارد البشرية المؤهلة: فالموظف في إطار الإدارة الإلكترونية تكون له خصوصيات معينة تميزه عن الموظف في الإدارة التقليدية، ذلك أن ثورة المعلومات والاتصال والتوسع في استخدام الحاسب الآلي فرض على الموظف أن يتوفر على حد أدنى من المعرفة في مجال المعلومات لكي يكون فاعلا في منظومة الإدارة الإلكترونية، ومن أجل التوفر على الموارد البشرية المؤهلة يتعين القيام ببرامج التكوين المستمر للموظفين في مجال المعلوماتية.

(3) المجتمع المعلوماتي: تعتبر قدرة المجتمع في التفاعل مع الثورة المعلوماتية ومدى قدرته مواطن استخدامها بشكل سليم شرط أساسي لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، فالأمر يرتبط بمجموعة من المؤشرات منها: درجة تأهيل المواطن القادر على استخدام الحاسب الآلي، مدى الثقة التي يعطيها المواطن لتنفيذ أعماله من خلال الحاسب، حجم التكلفة التي من المتوقع أن يدفعها المواطن في مقابل الحصول على خدمة الكترونية،... ويزداد المشكل تفاقمًا عندما تتوفر دولة ما على نسبة من الأمية بين أفراد شعبها.

(4) التوفر عللا بنية تحتية معلوماتية: إذ لا يمكن تصور قيام نظام الإدارة الإلكترونية دون هذه البنية التحتية اللازمة ويدخل هذا الأمر في إطار توفير الوسائل المادية اللازمة لاشتغال الإدارة الإلكترونية باعتبارها شرطًا أساسيًا في قيام التواصل بين الإدارة الإلكترونية والمترققين، وتدور أهم القضايا المرتبطة بهذا العنصر حول النقاط التالية: درجة توفر قنوات الاتصال كالحواسيب والهواتف، وشبكات الاتصال والأقمار الصناعية القادرة على نقل البيانات بشكل متبادل، درجة أمان هذه الوسائل والقدرة على تأمين المعلومات بها وحمايتها من الاختراق... الخ».

(ناتي، 2018)

4. أهداف الإدارة الإلكترونية:

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف وكلها تنصب في تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة، والاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

للارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى الأداء عن طريق انجاز المعاملات الكترونيا وتوفير الوقت والجهد والمال، وسنستعرض الأهداف بشكل مجمل فيما يلي:

- (1) التخلص من حدة البيروقراطية وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات؛
- (2) ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثماره في تطوير خدمات الإدارة؛
- (3) ضمان دقة المعاملات الإدارية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني وكفاءة نظام الحفظ فيه؛
- (4) ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها وبالجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى؛
- (5) الحد من الأعباء الإدارية في الاعتماد على الورق، وما يتبعه من عيوب في الحفظ والتوثيق؛
- (6) ترشيد الأيدي العاملة، وفرز الأفراد غير الفاعلين؛
- (7) ضمان السرية والخصوصية للمعلومات المهمة في ظل توافر أنظمة منع الاختراق؛
- (8) ضمان عدم تكرار المعاملات والإجراءات سواء بالخطأ أو بالقصد بنية التلاعب، لأن برنامج الإدارة الإلكترونية سيرفض المعاملة الثانية ولن يسمح بإجرائها؛
- (9) توفير المعلومات وسهولة الحصول عليها؛
- (10) فك الاختناقات داخل الدوائر الإدارية وتيسير تقديم الخدمة عن طريق شبكة الإنترنت؛
- (11) التوفير وترشيد الإنفاق؛
- (12) الوصول إلى وتيرة ثابتة ومستقرة لأداء أعمال المؤسسات، وتجاوز حالة العاملين النفسية أو الصحية أو المزاجية والتي تؤثر على جودة الخدمة؛
- (13) تركيز اتخاذ القرار في نقاط العمل ودعمها بالثقة اللازمة، مع توافر ميزة التقييم والمراجعة والتصويب بشكل مستمر؛
- (14) تقليل معوقات اتخاذ القرار في ظل توافر البيانات؛
- (15) إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة واحدة؛

16) زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات عبر توافر القدرات المعلوماتية العالية، مما يمكنها من معرفة رغبات المستهلكين، ويعينها على تطوير منتجاتها. (الحسن، 2009، ص11)

مما تقدم نستطيع القول أن محصلة الأهداف الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل تحديداً في تجاوز النقائص والاحتياجات التي تعانيها الإدارة التقليدية وتجاوز مشكلات الإدارة الإلكترونية التي تظهر بالممارسة.

5. أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي تمثل نوعاً من الاستجابة الفورية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة، الفضاء الرقمي، المعرفة وثورة الإنترنت (غالب، 2005، ص35). ويشير غنيم أن للإدارة الإلكترونية أهمية سواء بالنسبة للمؤسسات أو على المستوى القومي، والتي تتمثل بصفة أساسية فيما يلي: (غنيم، 2009، ص37)

1.5. أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة؛
- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة؛
- توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات الزبائن؛
- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة؛
- تلافي مخاطر التعامل الورقي.

2.5. أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي:

- تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية؛
- الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة؛
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني؛

- تدعيم جانب الواردات في الدولة؛
- زيادة قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية.

6. فوائد الإدارة الإلكترونية:

- إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات لم يأت من فراغ، بل لتحقيق فوائد كبيرة نتيجة لاستخدام هذه التقنيات، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد ما يلي:
- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات مما ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- الدقة والموضوعية في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة؛
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقطع استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة؛
- كما أن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.(السالمي، 2005، ص238).

ويمكن تصنيف تلك الفوائد على النحو التالي:

1.6. الفوائد للمجتمع: إن الفوائد التي توفرها الإدارة الإلكترونية للمجتمع هي:

- تسهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع؛
- تسهم أيضا في توفير البيانات والمعلومات، وإتاحتها لجميع فئات المجتمع؛
- تساعد في عرض إجراءات الحصول على الخدمات وخطواتها ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل مع المؤسسات؛
- تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع؛

التحول إلى الإدارة الإلكترونية - رؤية تنظيمية

- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة، إذ أنها ستخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في مجال صناعة التكنولوجيا المتطورة وإعطاء فرصة لإضافة خدمات جديدة، ولاسيما في مجال صيانة الشبكات.

2.6. الفوائد للمؤسسات: توفر الإدارة الإلكترونية فوائد للمؤسسات هي:

- تبسط إجراءات إنجاز الأعمال للمؤسسات؛
- توفر برمجة تدفق سير المعاملات إلكترونيا؛
- توفر معلومات دقيقة وموثقة؛
- تقلل من أعباء الأعمال الورقية؛
- تساعد المؤسسات في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة، من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- تسهل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى؛
- تساعد الإدارة العليا للمؤسسات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، نتيجة توافر البيانات والمعلومات الدقيقة والضرورية عند الحاجة إليها، فضلا عن التزود بالتغذية العكسية عن كل الأنشطة والاحتياجات، من خلال استخدام الأنظمة المتطورة؛
- تلغي المستويات الإدارية المتعددة، بل يمكن القول بأنه لا يوجد سوى مستوى إداري واحد متصل بالشبكة، وتصبح الشبكة هي الإدارة؛
- تسهم في تحقيق التميز، من خلال انخفاض أوقات إنجاز المعاملات وتكلفتها نتيجة لإلغاء التأخيرات والاستغناء عن بعض الخطوات غير الضرورية في أداء الأعمال؛
- تقلل من حجم القوى العاملة غير الكفوة، في الوقت نفسه تتم إعادة تأهيل الآخرين لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة.

3.6. الفوائد للعاملين في المؤسسة: توفر الإدارة الإلكترونية للعاملين في المؤسسة الفوائد التالية (العزاوي، 2011):

- وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية؛
- تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية؛
- سهولة أداء الأعمال نتيجة توحيد نماذج إجراءات العمل إلكترونياً؛
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية؛
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة؛
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشفة الإلكترونية للمؤسسة؛
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف ما يحفزهم للإبداع والتميز.

4.6. الفوائد للمواطنين: توفر الإدارة الإلكترونية فوائد للمواطنين من خلال:

- الإسهام في تحقيق اتصال أفضل وأسرع وأوسع، مما يوفر للمواطنين خدمات عالية الجودة وبتكلفة أقل؛
- تمكن المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات في أماكن وجودهم من غير الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية؛
- تساعد على زيادة ولاء الزبائن، نتيجة للاستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم المبسط للخدمات المقدمة لهم.

7. مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية:

1.7. مزايا الإدارة الإلكترونية: هناك العديد من المزايا ويمكن تصنيفها على النحو التالي: "المنظمة".

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- الدقة والسرعة في انجاز الأعمال.
- زيادة الإنتاجية الإدارية
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية.
- زيادة الكفاءة والفعالية للمنظمة.

- تقليل مخالفة الأنظمة. (عبود، 2009، ص84)

1.1.7. مزايا الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- إمكانية التواصل مع المنظمات في أي مكان وزمان.
- سرعة الحصول على الخدمات.
- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية الراجعة.
- وصول الخدمات للمتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات.
- إتاحة الخيارات المتعددة للعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم وإمكانياتهم. (عبد الرؤوف، 2007، ص104)

2.1.7. مزايا الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمنظمة :

- وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- تنمية المهارات وقدرات العاملين التقنية.
- سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج وإجراءات العمل الإلكتروني.
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة.
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة.
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية لكل موظف ما يحفزهم لإبداع التميز.

2.7. عيوب الإدارة الإلكترونية: قد يعتقد الكثير انه عندما يتم تطبيق إستراتيجية الإدارة

الإلكترونية سوف تزول كل المشاكل والمصاعب التي تواجه الإدارة، لكن ما نلاحظه على ارض الواقع يشير إلى أمر مختلف حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر متواصل التامين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل

للوقت والجهد والمال أخذني بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو طارئة، ومن السلبيات التي تظهر أثناء تطبيق الإدارة الالكترونية ما يلي :

- زيادة نسبة البطالة.
- شلل الإدارة في حالة خلل.
- ضعف التواصل الاجتماعي.(غالب، 205، ص58)

خاتمة:

لقد سعت العديد من الحكومات إلى الولوج للعالم الالكتروني بهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات الكترونيا من أرشفة وتدريب ومتابعة الكترونية كما أننا نلاحظ إن المؤسسات أصبحت تتسم بالشفافية والسرعة واعلي درجات الإتقان، ولقد تم ذلك بالاعتماد على الالكترونية الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق أهدافها وضمان استمراريتها.

حيث نجد إن الإدارة الالكترونية لها أثار كبير على دول العالم، فهذا النوع من الإدارات يسعى للتقليص من الجهد والوقت وتحقيق الكفاءة الخدماتية لهذا يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية الإمكانيات المادية والبشرية وغير التقليدية، وبالتالي يستدعي تطوير التنظيمات الإدارية داخليا ليتلاءم مع متغيرات البيئة الخارجية لتهيئة الظروف المواتية للنجاح بما ينعكس بشكل مباشر على الأداء عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب فيه بين المتغيرات وسلوك الأفراد والعلاقات بين جماعات العمل وأساليب ونظم الأداء وكل هذا ينصب تحت طيات البيئة التنظيمية .

إن تطبيق الإدارة الالكترونية أصبحت عنصرا هاما في نجاح المنظمة ووسيلة بقاء وديمومة لها حيث انه لا يمكن الاستغناء عنها

المراجع:

- الحسن، حسين بن محمد. (2009/11). "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق". المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، المملكة العربية السعودية.
- السالمي، علاء عبد الرزاق محمد. (2005). "نظم دعم القرارات"، ط1، عمان: دار وائل للنشر.

التحول إلى الإدارة الإلكترونية - رؤية تنظيمية

- عبد الرؤوف، عامر طارق. *الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة*. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- عبود، نجم نجم. (2009). *الإدارة والمعرفة الإلكترونية*. دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- العزاوي، نجم، والديني، رشاد خضير. (15-17/03/2011) " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المنظمة: دراسة تطبيقية في مصرف الرفدين"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثامن حول "الأعمال الإلكترونية والتحول في اقتصاديات الأعمال"، جامعة الزرقاء الخاصة، المنظم أيام 15 إلى 17 مارس 2011.
- غالب، ياسين سعد. (2005). *الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية*. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- غنيم، أحمد محمد. (2008_2009) *الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*. المنصورة: دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، سلسلة إصدارات (م.ها.ر.ت.ك.).
- ناتي، مهدي محمد. *الإدارة الإلكترونية، متاح [على الخط المباشر]*. على الرابط التالي: <https://www.marocdroit.com>، زيارة يوم: 2018/03/25 في الساعة 04.00
- النجار، فريد. (2008). *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*. الاسكندرية: الدار الجامعية.