المجلد 3 العدد 2 ديسمبر 2024
Volume 3 Issue 2 December 2024
ISSN 2830-9189
E-ISSN: 2830-9790

مجلة البصائر
للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
AL-BASAER JOURNAL
OF ECONOMICS, COMMERCIAL AND
MANAGEMENT SCIENCES RESEARSH

# متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

# Requirements for the application of electronic management

**سارة غراب [1*]، محمد بريكي [2]**

[1] جامعة عين تموشنت (الجزائر)، sara.gherrab@univ-temouchent.edu.dz
[2] المركز الجامعي تيبازة (الجزائر)، Briki.mohammed@cu-tipaza.dz

**تاريخ الاستلام**: 2024/12/15؛ **تاريخ القبول**: 2024/12/23؛ **تاريخ النشر**: 2024/12/31

**ملخص:** تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها محركا رئيسيا لتحقيق التقدم والتنمية في العصر الرقمي الحديث، فمع تطور التكنولوجيا والمعلومات أصبح من الضروري فهم العوامل التي تسهم في نجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بفعالية في المؤسسات المختلفة ، توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير بنية تحتية تكنولوجية قوية تدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتبني سياسات وإجراءات تنظيمية تدعم التحول الرقمي. كما توصي الدراسة بضرورة وضع سياسات داعمة للتحول نحو الإدارة الالكترونية، وتوفير البنية التحتية المناسبة من خلال وضع استراتيجيات متكاملة ومبتكرة وضمان توفر الأجهزة والبرمجيات اللازمة، كما يجب على المؤسسات تنفيذ برامج تدريبية منتظمة للموظفين لتطوير مهاراتهم التكنولوجية.

**الكلمات المفتاحية** : الإدارة التقليدية، الإدارة الالكترونية، الانترنت، التحول الرقمي.

**تصنيف JEL** : M5 ؛O31

**Abstract:** This research paper aims to identify the requirements for implementing electronic management as a key driver for achieving progress and development in the modern digital age. With the advancement of technology and information, it has become essential to understand the factors that contribute to the successful transition to electronic management and its effective application in various institutions. The study found that implementing electronic management requires the provision of a strong technological infrastructure, continuous training for employees on the use of modern technology, and the adoption of policies and regulatory procedures that support digital transformation. The study also recommends the necessity of establishing supportive policies for the transition to electronic management and providing the appropriate infrastructure through the development of integrated and innovative strategies, ensuring the availability of necessary devices and software. Additionally, institutions should implement regular training programs for employees to develop their technological skills

**Keywords :** Traditional Management, Electronic Management, Internet, Digital Transformation.
**Jel Classification Codes :** M5 ; O31

* gherrabsara0@gmail.com

## 1.المقدمة:

إبان التغيرات التي حصلت في تقنية المعلومات والاتصالات والثورة المعلوماتية، وتوفير شبكات الانترنت، وجب على الحكومات والمؤسسات الحكومية الاستفادة من خدمات هذه التقنية وذلك من اجل تحقيق الأهداف بكفاءة عالية، من خلال تطوير وتحديث الإدارة العمومية لضمان نوعية الخدمات العمومية المقدمة.

ولان الإدارة الالكترونية هي إحدى متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم، فقد اعتبرت تحولا جوهريا في تحسين الخدمات للجمهور، كما اعتبرت تصور هام لمفاهيم الخدمة العمومية، وهذا من شانه أن يسرع في عملية الانجاز وزيادة الإتقان، وتخفيض التكاليف وغيرها، فضلا عن تحقيق الكثير من القيم منها: الشفافية، روح المسؤولية، الرقابة، سرعة الاستجابة لمختلف الخدمات للوصول إلى مستوى الكفاءة والفاعلية، فالإدارة الإلكترونية هي من الاتجاهات المعاصرة والمهمة في مجال علم الإدارة، وقد نالت أهمية كبيرة ومكانة مرموقة لذا فقد ظهر العديد من الكتب الخاصة بها. وقد نالت أهمية العديد من المنظمات لتبني هذا النموذج الإداري لأنه يعد بديلاً عن الإدارة التقليدية التي تعتمد بشكل كبير على الجهد البشري مما يؤدي الى تباطؤ الخدمات وزيادة تكاليفها واستهلاك وقتاً طويلاً. بالمقابل تستهدف الإدارة الإلكترونية التسليم الأكثر فعالية للموارد البشرية والمادية بالاعتماد على التقنيات الحديثة وهذا الانتقال يعتبر منطقيا من اجل مواكبة التغييرات التي تحدث في العالم.

وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

**مـــاهـــي متـــطـــلبات تطبـــيق الإدارة الإلكـــترونيـــــة؟**

وللإجابة على الإشكالية السابقة نطرح التساؤلات التالية:

- ما هي الإدارة الالكترونية كمفهوم؟
- ما الأهداف التي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها؟
- ما المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح ؟
- **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الغايات، أبرزها:

- استعراض وتوضيح المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية؛
- دراسة الفوائد الاقتصادية المتوقعة من تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- دراسة المتطلبات التنظيمية والإدارية اللازمة لدعم التحول إلى الإدارة الإلكترونية؛
- تحديد التحديات والعوائق النظرية التي تواجه المؤسسات في تبني الإدارة الإلكترونية؛
- تقديم توصيات حول السياسات والإجراءات التي يجب اتباعها لإنجاح نموذج الإدارة الالكترونية؛
- تقديم مقترحات لتعزيز الابتكار والتحسين المستمر في استخدام التكنولوجيا الإدارية.

- **أهمية الدراسة:** تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال التركيز على الإدارة الإلكترونية كأداة محورية لتحقيق التطور المؤسسي والتقدم التنموي في العصر الرقمي الحديث. تساهم الدراسة في توضيح أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة، مما يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي.

- **المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:**

اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى دراسة الظواهر المرتبطة بالإدارة الإلكترونية من خلال جمع وتحليل المعلومات المتوفرة في الأدبيات السابقة، التقارير الأكاديمية والمقالات العلمية لتقديم رؤية شاملة عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية، متطلباتها، والمعوقات التي قد تواجهه تطبيقها في المؤسسات.

- **الدراسات السابقة:**

– قدم إبراهيم قعيد وبغداد بنين (2018) دراسة بعنوان "الإدارة الإلكترونية – مفاهيم أساسية ومتطلبات التطبيق: قراءة في بعض الدراسات السابقة"، تناولت المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية وخصائصها، مع تسليط الضوء على الفروقات بينها وبين الإدارة التقليدية التي تُعد امتدادا لها. كما تناولت الدراسة أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها على مستوى الأفراد والمؤسسات والدولة، وصولاً إلى تأثيرها على العلاقات الدولية. خلصت الدراسة إلى أهمية نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين مختلف فئات المجتمع، مع ضرورة توفير دعم مادي ومعنوي من قبل الإدارة العليا لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية. كما أوصت بضرورة قيام الدولة بوضع قوانين وتشريعات تحمي المؤسسات من المخاطر التي قد تنجم عن التعامل الإلكتروني، مع توفير بيئة قانونية ملائمة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية

– قدمت وهيبة حارش وسمير يوسف خوجة (2021) دراسة بعنوان **"متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية"**، هدفت إلى تسليط الضوء على المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية واستعراض أبرز مراحل التحول نحو هذا النمط الإداري، مع تحليل الصعوبات التي تعيق العملية بشكل عام. كما أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية يتطلب توافر مجموعة من الأسس والشروط في مختلف المجالات بما يشمل الجوانب الإدارية البشرية الاجتماعية، الاقتصادية المالية التقنية والقانونية. كما أكدت الدراسة على أهمية مراعاة الخصوصيات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية للمجتمع في مؤسساتها. الجزائري لتجنب أي مقاومة محتملة، مما يساعد الحكومة الجزائرية على تسريع تبني هذا النظام وتكييفه بفعالية

– تناول كل من عصام محمد رضا شاكر، عباس محمد حميد(2023) دراسة **بعنوان متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المصارف الحكومية في محافظة كربلاء:** سطلت هذه الدراسة الضوء على أسلوب تطبيق الإدارة الإلكترونية بمختلف جوانبها، مع التركيز على عناصرها ومكوناتها وبيان أهميتها. شملت العينة المختارة (53) موظفا يمثلون الكادر الوظيفي للمنظمات المبحوثة بمستويات وظيفية مختلفة. تم استخدم أسلوب التحليل الإحصائي لتحليل فقرات متغير الإدارة الإلكترونية. حيث وأظهرت النتائج وجود تباين بين استجابات أفراد العينة، مما يشير إلى أن إدارات المصارف عينة البحث تولي اهتماما كبيرا بعناصر الإدارة الإلكترونية. ومن أبرز التوصيات، ضرورة أن تولي المنظمات المبحوثة اهتماما أكبر بعناصر الإدارة الإلكترونية والتخلي عن الاعتماد على النمط البيروقراطي التقليدي.

## 2. مفهوم وخصائص الإدارة الالكترونية :

في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم ظهرت الإدارة الإلكترونية كوسيلة حديثة لإدارة الموارد وتنظيم العمليات في المؤسسات. تهدف هذه أساسا الإدارة إلى تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف من خلال اعتماد الأنظمة التكنولوجية في التخطيط والتنفيذ والمتابعة. كما تساهم في تعزيز الشفافية وسرعة التواصل، وهذا ما يجعلها عنصرا فعالا لتحقيق التنمية المستدامة والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

### 1.2. الإدارة الالكترونية كمفهوم:

مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة كليا في مجال العلوم المعاصرة، وقد تناولت موضوعاته عدد محدود من البحوث والدراسات العلمية السابقة وبرغم من أهميته لم يتم التوصل لحد الآن إلى تعريف دقيق وشامل يتفق عليه الخبراء والباحثون على المستوى العالمي، بما في ذلك الولايات المتحدة الأمريكية، التي تعد مركز انطلاق وانتشار الأعمال الإلكترونية على مستوى العالم وفيما يلي استعراض لبعض التعاريف التي وردت بشأن الإدارة الالكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لاسيما شبكة الإنترنت وذلك في مختلف العمليات الإدارية داخل المنشأة بهدف تحسين الإنتاجية وتعزيز كفاءة وفعالية الأداء في التنظيم (محمد ، 2006، صفحة 42)، وتتمثل الإدارة الإلكترونية في الاستغناء عن النظام الورقي واستبدالها بالمكتب الإلكتروني عبر الاعتماد الكبير على تكنولوجيا المعلومات. من خلال تحويل الخدمات العامة إلى عمليات مكتبية تنفذ وفق خطوات متسلسلة ومحددة مسبقاً ( السالمي و والسليطي ، 2006، الصفحات 31-33).

من خلال محاولة التمييز بين الإدارة الإلكترونية وبعض المصطلحات المتقاربة مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، ينظر إلى الإدارة الإلكترونية كمنظومة متكاملة تتمتع ببنية وظيفية وتقنية مفتوحة. حيث يستخدم مصطلح "الأعمال الإلكترونية" للإشارة إلى الإدارة الإلكترونية للأعمال، بينما يشير "الحكومة الإلكترونية" الموجهة إلى المؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة إلى الإدارة الإلكترونية العامة والتي تشمل الإدارة الإلكترونية لعمليات الحكومة سواء الموجهة إلى المواطنين أو (غالب، 2010، صفحة 27)، فهي حسب ( عاشور، 2009، صفحة 14) الإدارة الإلكترونية هي منظومة تتضمن بنية من الوظائف والأنشطة التي تشمل جميع العمليات والأنشطة في مجال الأعمال الإلكترونية من جهة، وفي مجال الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى، دون أن يفهم من هذا التمييز وجود فصل أو تعارض بينهما.

أشار الباحثون إلى أن الإدارة الإلكترونية هي نهج يعتمد على القيام بجميع الأعمال والمعاملات بين فردين أو أكثر في المنظمات من خلال وسائل إلكترونية متنوعة، مثل البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال، وتبادل المستندات الكترونيا، بالإضافة إلى الفاكس والنشرات الإلكترونية.

ركز الباحثون على بعض الجوانب الإجرائية التي ترتكز عليها الإدارة الإلكترونية، حيث تشمل الجهود الإدارية التي تهدف إلى تبادل المعلومات وتوفير الخدمات اللازمة للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة وكفاءة وبتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب

وشبكات الاتصال الحديثة (الإنترنت)، مع التأكيد على أمن المعلومات المتبادلة وضمان سريتها. وتعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام مختلف وسائل الاتصال التكنولوجية لتسهيل أداء الخدمات الحكومية الإلكترونية عالية القيمة، مما يسهم في تمكين المواطنين والمستفيدين من الوصول إلى الخدمات العامة بطريقة أكثر ديمقراطية من خلال بوابة إلكترونية موحدة. بمعنى آخر، هي الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أساليب تقديم الخدمات الحكومية كاستراتيجية إدارية حديثة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين والمؤسسات والعملاء، مع الاستغلال المثالي للمصادر المتاحة في إطار إلكتروني لتحقيق أقصى استفادة من الوقت والموارد المالية والجهد، وضمان تحقيق الأهداف المرادة بالجودة المرجوة. (مسعداوي، 2014، صفحة 155).

الإدارة الإلكترونية هي من اهم العناصر الرئيسية في تطبيق الأعمال الإلكترونية، خاصة بعد انتشار الإنترنت واستخدامها في إعادة رسم وتكوين مبادئ إدارة الأعمال. فقد وفرت فرصا غير محدودة لدخول مجالات جديدة، وأتاحت إضافة مزايا متعددة، مما ساهم في الحفاظ على الميزة التنافسية( رضوان، 2013، صفحة 19)، لأنها وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة وتحقيق الكفاءة والفاعلية وليست بديلا لها ولا تهدف لإلغائها فتطبيق الإدارة الإلكترونية، سيتم من خلاله تحقيق إدارة خالية من الأوراق، إدارة غير مرتبطة بالزمان، وإدارة غير مقيدة بالمكان. ( كافي، صفحة 08)، يعني ذلك التحول من أداء المعاملات وتوفير الخدمات العامة بالطريقة العادية التقليدية إلى النظام الإلكتروني بهدف تحقيق الاستفادة القصوى من الوقت والموارد المالية والمجهودات.(الحموي، 2011، صفحة 20).

الإدارة الإلكترونية تمثل نمطا مستحدث من الإدارة التي أثرت بشكل كبير على المؤسسات وعملياتها الإدارية بما في ذلك استراتيجياتها وحتى وظائفها. كما هذه التأثيرات لا تقتصر فقط على الجانب التكنولوجي المرتبط بالتقنيات الرقمية بل تمتد أيضا إلى الجانب الإداري، حيث ساهمت في تطوير المفاهيم والمصطلحات الإدارية التي تراكمت على مر العقود، مما أدى إلى تعزيز المرونة الإدارية من خلال التفويض وتمكين الموظفين( خلوف ، 2010، صفحة 19).

بناء على ما تم ذكره، يمكننا استنتاج أن الإدارة الإلكترونية تعني إجراء كافة المعاملات وتوفير الخدمات الحكومية للمواطنين أو الى قطاع الأعمال باستخدام شبكات المعلومات من خلال وسائل الرقمية الحديثة في الاتصال مثل الإنترنت والهواتف الذكية، بهدف تحسين كفاءة الأداء الحكومي وتعزيز التفاعل بين المستفيد من الخدمات ومن يقدمها.

### 2.2. خصائص الإدارة الكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص تفرقها عن الإدارة التقليدية، ومن أبرز هذه الخصائص تذكر (غريبي و رينوبة ، 2016، صفحة 409):

**–السرعة والوضوح:** من العقبات الإدارية التي استمرت لسنوات بسبب البيروقراطية يمكن أن تختفي وتصبح جزءا من الماضي مع التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تساهم في إلغاء الإجراءات الورقية المعقدة وتسريع إنجاز المعاملات.

**–عدم التقيد بالزمان والمكان:** بفضل الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية تختفي الحاجة إلى العطل او الراحة للموظفين، إذ تعمل الإدارة الإلكترونية بلا توقف طوال العام وعلى مدار الساعة.

**–إدارة المعلومات والاحتفاظ بها:** الإدارة الإلكترونية تعتمد على إدارة المعلومات بدلا من الجهد اليدوي للأفراد في التعامل مع المعاملات برامج متخصصة لإدارة الملفات والمعلومات على الشبكات الإلكترونية، مما يتيح استدعاء البيانات بسهولة ومعالجتها حسب الحاجة. وهذا لا يعني أن الإدارة لا تحفظ البيانات، بل يضمن لها وسائل حفظ آمنة بحيث يمكن استرجاع المعلومات المتعلقة بالأفراد والمشروعات والبيانات الاجتماعية عند الحاجة مما يساهم في تحسين أداء الإدارة واتخاذ القرارات بناء على تلك المعلومات.

**–المرونة:** تعني القدرة على التكيف السريع مع التغيرات والظروف المستجدة، ففي الإدارة الإلكترونية يتم تحقيق هذه المرونة من خلال سرعة الاستجابة للأحداث والتحديات، مما يسمح للإدارة بالتفاعل مع المتغيرات بكفاءة عالية وهذا ما يعمل على تعزيز قدرتها على مواكبة التطورات المتسارعة في بيئات العمل المختلفة

**–الرقابة المباشرة والصادقة:** من خصائص الإدارة الإلكترونية قدرتها على مراقبة مواقع العمل المختلفة باستخدام الشاشات الرقمية مما يوفر وسيلة فعالة وشفافة لتقييم الأنشطة ومتابعة سير العمل. فعلى عكس الإدارات التقليدية التي تعتمد على التقارير والمذكرات التي قد تفتقر إلى الشفافية وتكون بطيئة تتيح الإدارة الإلكترونية متابعة العمل بشكل مباشر وواقعي مما يزيد من فعالية الإدارة وسرعة اتخاذ القرارات.

**–السرية والخصوصية:** تتميز الإدارة الإلكترونية بقدرتها على حماية سرية المعلومات من خلال برامج تتيح حجب البيانات المهمة، حيث لا يمكن الوصول إليها إلا للأشخاص المخولين عبر كلمات مرور مخصصة. ورغم الشفافية التي تتمتع بها، فإن الإدارة الإلكترونية تتفوق على التقليدية في تأمين البيانات وحمايتها من الاختراق، مما يجعل الوصول إلى المعلومات الحساسة أمرا صعبا للغاية.

## 3. أهداف وأهمية الإدارة الالكترونية

نزداد اهمية الإدارة الإلكترونية بشكل متواصل باعتبارها أسلوب متقدم لإدارة المؤسسات. فهي تهدف إلى تسريع العمليات الإدارية والوصول إلى خدمات أكثر فعالية تلبي متطلبات العصر الحديث.

### 1.3. أهداف الإدارة الالكترونية:

حسب (الكبيسي، صفحة 40) تعتمد الفلسفة الأساسية للإدارة الإلكترونية على اعتبار الإدارة مصدرا لتقديم الخدمات للمواطنين وبالتالي تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف، ومنها:

–تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية؛

– رفع كفاءة أداء الإدارة من خلال تحسين تفاعلها مع المواطنين ؛

– تمكين الإدارة من استيعاب عدد كبير من العملاء في نفس التوقيت حيث ان الإدارة التقليدية محدودة وقد تضطر العملاء إلى الانتظار لفترات طويلة ؛

– إلغاء الحاجة لعلاقة الاتصال المباشرة مما يقلل من تأثير العلاقات الشخصية واستعمال النفوذ ؛

– استبدال النظام الورقي بنظام إلكتروني لتسهيل التعامل مع الوثائق مما يتيح عملية تصحيح الأخطاء بسرعة ويسمح بنشر الوثائق إلى جهات متعددة في وقت قصير، فضلاً عن إمكانية الوصول إليها في أي وقت.

– الغاء تطبيق البيروقراطية بمفهومها التقليدي، مما يسهل تقسيم العمل وتخصصه بفعالية أكبر.

– إلغاء تأثير الوقت بحيث تصبح المعاملات الإدارية غير مرتبطة بمواسم أو عطلات مما يساهم في تحسين الخدمات وتقليل التعقيدات الإدارية.

### 2.3. أهمية الإدارة الالكترونية:

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور السريع لتقنيات المعلومات والاتصالات مما يعكس استجابة فعالة لتحديات القرن الواحد والعشرين مثل العولمة واقتصاديات المعرفة. كما تمثل الإدارة الإلكترونية استجابة قوية للتغيرات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات والإنترنت من اهم مميزتها الاتي: ( محمد العريشي ، 2008، صفحة 33):

–تسهيل تطبيق الإجراءات في المؤسسات وهذا يؤثر بالإيجاب على مستوى الخدمات المقدمة الى المواطنين بمعنى تقليل الوقت اللازم لتنفيذ المعاملات المختلفة الإدارية ؛

– يسهل النظام الإلكتروني التواصل بين مختلف أقسام المؤسسة ومع المؤسسات الأخرى ؛

– يتميز الإدارة الالكترونية بالقدرة على تنفيذ العمليات في المؤسسة بشكل دقيق وموضوعي؛

– تقليل الاعتماد على الورق يساعد في حل مشكلة حفظ الوثائق وتوثيقها ويقلل من الحاجة إلى مساحات التخزين ويؤدي الى استدامة الموارد بالإضافة الى :

– الابتكار والريادة في الأعمال؛

– الخصوصية والأمان حيث تتمتع الإدارة الالكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية مما يؤدي إلى نموها وتطورها في مجال خدمة الجمهور؛

– الشفافية في التعامل.

للإدارة الالكترونية أهمية كبيرة على المستوى القومي فهي تقوم بتقديم وتبسيط الكثير من الأشياء ولقد حددها دراكر فيما يأتي (الحسنات، 2011، صفحة 27):

– تحسن الإدارة الإلكترونية من خدماتها عبر تبسيط الإجراءات وتقديمها للمواطنين بشكل ملائم كما تفتح قنوات اتصال جديدة بين الإدارة والمواطنين مما يعزز الثقة ويزيل العوائق ويجعل المواطنين يشعرون بالراحة والرضا عن الخدمات المقدمة.

–تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تمكين الموظفين من الحصول على المعلومات بسهولة وتبادلها بين المؤسسات بشكل يعزز النزاهة في الأعمال المنجزة من قبل كل موظف داخل المؤسسة

– تشجع الإدارة الإلكترونية على الاستثمار في التكنولوجيا حيث تعمل على توفير البنية التحتية اللازمة للشبكات وقواعد البيانات وهذا ما يتيح للمشروعات الدخول في مجال التكنولوجيا المتقدمة مما يساهم في تطوير الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية في المؤسسات.

– تسهم في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تجاوز العديد من الصعوبات الاقتصادية باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات كونها تتيح نشر الاستثمارات والمزايا الاقتصادية بسهولة عبر المراسلة، مما يزيل الفوارق الزمانية والمكانية. كما تساعد المشروعات الصغيرة والمتوسطة في المشاركة بفعالية في التجارة في دعم الاقتصاد الوطني. العالمية، من خلال اختراق الأسواق بكفاءة وتقليل تكاليف التسويق والدعاية، مما يعزز النشاط الاقتصادي ويسهم

–تساهم الإدارة الإلكترونية في إيجاد فرص عمل للأفراد من خلال تسهيل عملية وصولهم إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبون منها، كما توفر فرصا لإنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة عبر الاتصال بالأسواق المحلية والدولية بتكلفة استثمارية منخفضة.

## 4. عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية:

تقوم الإدارة الإلكترونية على عناصر مثل التكنولوجيا والموارد البشرية، وتؤدي عدة وظائف بالاعتماد على التقنيات الرقمية قصد تحسين الأداء المؤسسي في بيئة عمل تعتمد على الابتكار والتفوق.

### 1.4. عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الالكترونية من العناصر التالية (غالب، 2005، صفحة 24):

**–عتاد الحاسوب:** وهو المكونات المادية للحاسوب يتضمن أجهزته، أنظمته، شبكاته وملحقاته. فمع التطور المستمر في برامج الحاسوب وزيادة عدد المستخدمين داخل المؤسسات، أصبح من الضروري أن تسعى المؤسسات لاقتناء أحدث التقنيات في مجال العتاد. هذا النهج يتيح تحقيق ميزتين مهمتين:

– تقليل تكاليف الصيانة والتطوير المستمر؛

– التوفيق بين العتاد مع البرمجيات الحديثة وأنظمة المعلومات المتطورة.

أما من ناحية الأنواع وأفضلها فهذا اجتهاد يرجع في الأساس إلى مدى حاجة المنظمة للعتاد بطبيعة الحال يرافق الأجهزة معدات كثيرة أساسية وأخرى كمالية كالطابعات، الكاميرات أجهزة الصوت، الماسحات الضوئية، وسائط التخزين وغير ذلك.

**–البرامج:** يشير هذا إلى الجانب البرمجي في نظم وشبكات الحاسوب والذي يشمل تطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني وقواعد البيانات. (مسعداوي، 2014، صفحة 157)

**–شبكات الاتصالات:** لعل هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية فبدونه لا وجود للإدارة الالكترونية أو لأي مفهوم الكتروني موجود حاليا فهي الروابط الإلكترونية التي تمتد عبر شبكة متكاملة تشمل شبكات الإنترانت (Intranet)، الإكسترانت (Extranet)، والإنترنت (Internet)، والتي تشكل البنية التحتية الأساسية لشبكة القيمة الخاصة بالمنظمة وإدارتها الإلكترونية.

**– صناع المعرفة:** يعد هذا العنصر أحد الركائز الأساسية في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويشمل القيادات الرقمية والمديرين، والمحللين المسؤولين عن إدارة المعارف ورأس المال الفكري داخل المنظمة (أبو امونة، 2009، صفحة 37).

### 2.4. وظائف الإدارة الالكترونية:

تضطلع الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الوظائف الأساسية التي تمثل دعائم مهمة للإصلاح الإداري كونها تسهم في إحداث تحول جذري في أساليب الإدارة التقليدية. وتتضمن هذه الوظائف التالي: ( نجم، صفحة 247):

**–التخطيط الالكتروني:** يتميز عن التخطيط التقليدي بعدة سمات أساسية مهمة:

- يتسم بالمرونة، الديناميكية، والاستمرارية بفضل تدفق المعلومات الرقمية بشكل دائم.
- يشمل جميع العاملين، مما يتيح المشاركة في أي وقت ومكان، ويتخطى تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة والتنفيذ.
- يستمد قوته من البيئة الرقمية التي توفر الوصول السريع إلى الأفكار الجديدة، الأسواق، والخدمات، مما يمنحة ميزة تنافسية مقارنة بالتخطيط التقليدي.

**–التنظيم الالكتروني:** يتميز بالانتقال من النمط التقليدي إلى نموذج أكثر مرونة وديناميكية. فقد تحوّل الهيكل التنظيمي من وحدات ثابتة وتنظيم عمودي إلى تنظيم مصفوفي يعتمد على فرق صغيرة ومستقلة كما أصبح التقسيم الإداري يعتمد على الفرق بدلاً من الأقسام التقليدية، انتقلت السلطة من مركزية إلى تعدد مراكزها، مع التركيز على الإدارة الذاتية للفرق وانتقلت السلطة من مركزية إلى تعدد مراكزها، مع التركيز على الإدارة الذاتية للفرق.

**–الرقابة الالكترونية:** تنفذ بشكل أني ومستمر عبر شبكات المؤسسة الداخلية، مما يعمل على عملية التقليل من الفجوة الزمنية بين اكتشاف الأخطاء وعملية تصحيحها حيث تعتمد على تدفق المعلومات والتواصل الفوري بين المديرين والعمال، الموردين والعملاء هذا ما يضمن الكشف على الانحرافات بشكل مستمر. فهذه الرقابة في تعزيز الثقة والولاء الإلكتروني بين الأطراف المختلفة داخل المؤسسة وخارجها، ما يجعلها أكثر فعالية من الرقابة التقليدية..

**–القيادة الالكترونية:** تعكس التحول في بيئة الأعمال وتضم ثلاثة أنماط:

– **القيادة التقنية العملية** :تعتمد على استخدام التكنولوجيا والتقنية لتحسين جودة المعلومات وتسريع عملية الحصول عليها، مع التركيز على التطور التقني للأجهزة والبرمجيات، وتميز القائد هنا بالاستجابة بسرعة والمبادرة الفعالة؛

**–القيادة البشرية الناعمة** تتطلب قائدا متمرسا في التعامل مع الزبائن يركز على تلبية احتياجاتهم بسرعة ويدير المنافسة بفعالية، ويقوم بتقديم خدمات مبتكرة.

**–القيادة الذاتية** :تعتمد على قدرات القائد في تحفيز نفسه من خلال التكيف مع التغيرات، إنجاز المهام، والمبادرة، مع امتلاك مهارات عالية ومرونة في الأداء.

## 5. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقاتها

إن تطبيق العملي لإدارة الإلكترونية يتطلب وجود بعض الأساسيات مثل التكنولوجيا المناسبة والتدريب الكافي للكوادر، ومع ذلك قد تواجه هذه العملية بعض التحديات والمعوقات تمنع تطبيقها في الواقع.

### 1.5. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

في طريق الانتقال الى منطق الإدارة الالكترونية، يجب توافر متطلبات مهمة هي: (مسعداوي، 2014، صفحة 163):

**–متطلبات البنية التحتية للإدارة الالكترونية:** تشمل مجموعة من العناصر اللازمة لنجاح المشروع، وهي تحديث الأجهزة والبرمجيات لمواكبة التغيرات، وتوفير التكنولوجيا الملائمة للتطبيق، وتأهيل وتدريب الكوادر البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات، مع تخطيط مالي مناسب ورصد الموارد اللازمة للتحول، إضافة إلى بناء ا نظام معلومات متطور قابل للتحديث المستمر.

**–متطلبات وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** تتطلب تغييرات جوهرية في أسلوب التفكير والإدارة وتبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات والمواطنين وتشمل الخطوات الأساسية: تشكيل لجنة عليا لوضع الاستراتيجية، إعداد خطط فرعية للمشروع، ضمان التكامل بين المعلومات المشتركة بين الجهات الحكومية المختلفة، وتحديد منافذ الإدارة الإلكترونية.

**–المتطلبات الإدارية:** تشمل تحديد مساهمة كل عملية في تحقيق الأهداف، تبسيط النظام عبر استبعاد العمليات غير الضرورية، إضافة العمليات التي تدعم التحول الإلكتروني، توفير المرونة الكافية للنظام لتحقيق الأهداف، والتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية التي تعيق التطور في الأساليب المتبعة بالمنظمات (مسعداوي، 2014، صفحة 164).

**–المتطلبات السياسية:** تتجسد في وجود إرادة سياسية قوية تدعم استراتيجية التحول الرقمي الإلكتروني، من خلال تقديم الدعم المالي والمعنوي اللازم لتجاوز التحديات وتطوير برامج الإدارة الإلكترونية

**–المتطلبات الأمنية:** تعد من أبرز التحديات في العمل الإلكتروني، حيث يجب ضمان أمان المعلومات والوثائق أثناء حفظها ومعالجتها إلكترونيا. لتحقيق ذلك يجب تأمين الشبكات وحماية البيانات الشخصية والوطنية من المخاطر. فهي تشمل الإجراءات اللازمة وضع سياسات أمنية لتقنيات المعلومات تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات وتطوير قوانين تنظم حماية المعلومات وتحد من الجرائم الإلكترونية (مسعداوي، 2014، صفحة 165):

كما انه يتطلب الانتقال الى الإدارة الإلكترونية متطلبات اخرى، أبرزها:

**–المتطلبات الإدارية والأمنية:** تضم ما يلي (إبراهيم، 2010، صفحة 47):

– **استراتيجيات وخطط التأسيس** :تحتاج إلى تشكيل هيئة وطنية مسؤولة عن التخطيط والمتابعة، مع دعم الإدارة العليا وتوفير التمويل اللازم.؛

– **توفر البنية التحتية:** تطوير شبكات الاتصالات والأجهزة لتلبية احتياجات التحول الإلكتروني؛

**–.تطوير التنظيم الإداري والخدمات:** يشمل إعادة تنظيم الهيكل الإداري وتحسين الخدمات الحكومية لتتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية ؛

– **الكفاءات والمهارات** :ضرورة وجود عمالة ماهرة في تقنيات المعلومات ولديها الخبرة الكافية ؛

– **التشريعات القانونية:** وضع إطار قانوني ينظم التحول الإلكتروني ويضمن أمان المعاملات الإلكترونية مع تحديد الإجراءات العقابية للمخالفين.

وفي هذا السياق الدول التي تبنت الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات تلزم المؤسسات الحكومية بإتمام جميع المعاملات مع المواطن إلكترونيا. ففي العديد من الدول الغربية تتراوح التشريعات بين التأكيد على حق المواطن في الحصول على الخدمات الكترونيا مع استثناء الحالات التي تتطلب الحضور الشخصي وبين إلزام بعض الإدارات بتقديم خدمات إلكترونية مثل نشر القوانين والقرارات، وتوفير نماذج المعاملات والتصاريح المالية عبر الإنترنت.

– **متطلب الإصلاح الإداري** :لتحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية يشدد الدكتور علي السيد الباز على ضرورة الإصلاح الإداري الذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وتأمين المعلومات وحمايتها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية. كما يتطلب الأمر قيادات واعية قادرة على تحسين الأداء الوظيفي وتطوير القوانين المتعلقة بالإثبات الإلكتروني، مثل قانون التوقيع الإلكتروني في فرنسا (2000) والولايات المتحدة (1998). ( عاشور، 2009، صفحة 25).

–**المتطلبات السياسية** : تقضي وجود إرادة سياسية تجسد استراتيجية التحول وتعزز مشاريع الإدارة الإلكترونية من خلال توفير الدعم المادي والمعنوي. مثال على ذلك هو مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في الإمارات التي بدأت في دبي عام 1999، بتوجيه من الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم. تركز المبادرة على عدة جوانب منها: إنشاء قناة موحدة لخدمة العملاء، تبسيط الوصول إلى الخدمات الحكومية باستخدام التكنولوجيا ابتكار خدمات حكومية جديدة وتحقيق التكامل بين الدوائر الحكومية، وتوعية المجتمع بفوائد التحول الإلكتروني وضمان استخدام الأدوات اللازمة للحصول على الخدمات ( عاشور، 2009، صفحة 26)

–**المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية**: تتمثل في ضرورة خلق وعي اجتماعي يراعي أهمية هذا التحول، ويشمل تعزيز الفهم بمزايا استخدام التكنولوجيا في الأجهزة الإدارية ويتطلب ذلك الاستفادة من وسائل الإعلام ومنظمات المجتمع المدني لدعم الحملات التوعوية عبر اللقاءات والندوات، بالإضافة إلى تنظيم برامج تدريبية لاستخدام التقنيات في مختلف المستويات التعليمية. كما من الضروري تخصيص ميزانيات كافية لتغطية تكاليف مشاريع الإدارة الإلكترونية، مع الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير مصادر تمويل مستدامة سواء على المستوى المركزي أو المحلي.

–**متطلبات البنية التحتية للاتصالات**: تتضمن توفير الحواسيب الإلكترونية، نظم البيانات المتكاملة والأكشاك الإلكترونية في الأماكن العامة، بالإضافة إلى تحسين الترابط بين الأجهزة الإدارية. وتجدر الإشارة إلى أن هذه المتطلبات تختلف وفقا لنوع ومجال التحول الإلكتروني، سواء كان شاملاً أو جزئيا.

### 2.5. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية:

يمكن تصنيف معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى عدة فئات (القدوة، 2010، صفحة 65):

–**المعوقات الإدارية** :تشمل غياب التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا، ضعف اهتمام الإدارة العليا بمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعقيد الإجراءات الإدارية وعدم وجود تشريعات واضحة تدعم برامج الإدارة الإلكترونية.

–**المعوقات البشرية**: تتمثل في ضعف الحوافز المادية والمعنوية للعاملين، نقص الموظفين المدربين على استخدام الحواسيب والإنترنت وندرة برامج التدريب على التقنيات الحديثة

–**المعوقات المالية** :تشمل ارتفاع تكاليف صيانة الأجهزة، نقص الموارد المالية اللازمة لشراء الأجهزة والبرمجيات وتطوير البنية التحتية، بالإضافة إلى محدودية الميزانيات المخصصة لتدريب الموظفين في مجال نظم المعلومات.

–**المعوقات الأمنية** :يتصدر الأمن المعلوماتي القائمة، حيث يشكل خطر اختراق الأنظمة الإلكترونية تهديدا الخصوصية المستخدمين، ويتطلب ضمان سرية وسلامة المعلومات وعدم حذفها.

## 6.الخاتمة

بناءً على ما سبق يمكن القول أن الثورة الرقمية ساهمت بشكل كبير في إحداث نقلة في حياة الأمم والشعوب، وان طلب الخدمات والحصول عليها من خلال التطور التقني الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها، وفي ظل التطور الهائل والمتسارع الذي شهده العالم في مجالات التكنولوجيا والمعلومات، تحاول الكثير من الدول توظيف هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها المقدمة للمواطنين والمؤسسات، ويعد مفهوم الإدارة الالكترونية من ابرز نتائج الثورة الرقمية والتكنولوجية، فهو مفهوم يرتبط أساسا باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات في تسيير وفاعلية العمل الإداري فرضته جملة من الظروف المحيطة .

تهدف الإدارة الالكترونية إلى تحسين مستويات أداء المؤسسات ودعم كفاءة وفعالية العمليات الإدارية بها، وتقديم الخدمات للمواطن بسهولة، كما أن الإدارة الالكترونية هي مشروع يقتضي توفر جملة من المقومات والمتطلبات لضمان نجاح التحول نحو الإدارة الالكترونية

**النتائج:** خلصت الدراسة الى جملة من النتائج تتمثل في:

–تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين دقة وجودة البيانات الإدارية مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية؛

–تتيح الإدارة الالكترونية امكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة وسرعة أكبر للمسؤولين والمواطنين على حد سواء مما يسهم في تحسين الشفافية وكفاءة العمل؛

–يتيح استخدام التكنولوجيا الحديثة إمكانيات العمل عن بعد، كما يساعد في توفير بيئة عمل مرنة مما يزيد من رضا الموظفين ويرفع إنتاجيتهم؛

–تساعد الأنظمة الإلكترونية على تحسين التواصل بين الأقسام والإدارات المختلفة داخل المؤسسات مما يسهم في تسهيل التعاون وتنسيق الجهود؛

– تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والحفاظ على الموارد البيئية الإدارة خلال تحسين الكفاءة وتقليل الاستهلاك الورقي؛

–تشجع الإدارة الإلكترونية على تبني الابتكارات التكنولوجية في العمل الإداري وهذا يعمل على تطوير حلول جديدة ومبتكرة لتحسين الخدمات؛

–تساهم الأنظمة الإلكترونية في تقليل نسبة الأخطاء البشرية في العمليات الإدارية حيث يتم أتمتة العديد من المهام الروتينية؛

–توفر الأدوات الإلكترونية وسائل فعالة لمتابعة وتقييم أداء الموظفين والمؤسسات مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة؛

–مكنت الإدارة الإلكترونية المؤسسات من الاستجابة بسرعة وفعالية للأزمات والطوارئ من خلال تيسير تدفق المعلومات والتنسيق الفوري بين الجهات المعنية.

**التوصيات:** توصلت الدراسة الى جملة من التوصيات وهي كالاتي:

-العمل على الاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية لضمان فعالية الأنظمة الإلكترونية.
-ضرورة تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.
-العمل على تشجيع الابتكار في استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات الإدارية
-تشكيل نظام معلومات يحتوي على أنظمة عمل فرعية تخلق التكامل والتفاعل بين المعلومات؛
--القيام بحملات توعية حول فوائد الإدارة الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها.
-تحديث الأنظمة والسياسات بشكل دوري لمواكبة التطورات التكنولوجية.
-التركيز على حماية الأنظمة من التهديدات الأمنية.

## 7.المراجع :


إيمان حسن مصطفى خلوف . (2010). *واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات (رسالة ماجستير)* . فلسطين.

خالد ممدوح إبراهيم. (2010). *الإدارة الالكترونية، الدار الجامعية*. الإسكندرية.

ساري عوض الحسنات. (2011). *معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية (رسالة الماجستير)*. القاهرة.

سمير احمد محمد . (2006). *الإدارة الالكترونية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

شريف الحموي. (2011). *الاتجاهات الحديثة في إدارة المكاتب والسكرتاريا*. عمان: دار يافا العلمية للنشر.

عاشور, ع .(2009) .*دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر رسالةماجستير* . جامعة قسنطينة.

علاء عبد الرزاق السالمي، و خالد إبراهيم والسليطي . (2006). *الإدارة الالكترونية*. عمان: دار وائل لنشر.

علي غربي ، و الأخضر رينوبة . (2016). إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيدها.

كلثم محمد الكبيسي. (بلا تاريخ). *متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر(رسالة الماجستير )* . 2008.

محمد العريشي , م .(2008) .*إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) (رسالة ماجستير )* .

محمود القدوة. (2010). *الحكومة الالكترونية*. عمان: دار أسامة للنشر.

محمود عبد الفتاح رضوان. (2013). *الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية*. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

مصطفى يوسف كافي. (بلا تاريخ). *الإدارة الالكترونية إدارة بلا أوراق –إدارة بلا مكان – إدارة بلا زمان –إدارة بلا تنظيمات جامدة*. سوريا: دار رسلان للطباعة والنشر.

نجم عبود نجم. (بلا تاريخ). *الإدارة الالكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات*. السعودية: دار المريخ للنشر.

ياسين سعد غالب. (2005). *الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية*. السعودية: معهد الإدارة العامة.

ياسين سعد غالب. (2010). *الإدارة الالكترونية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

يوسف مسعداوي. (2014). مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسن الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات–. *مجلة علمية محكمة*.

يوسف محمد يوسف أبو امونة. (2009). *واقع الموارد البشرية الكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية (رسالة الماجستير )* . فلسطين.