

الإدارة الإلكترونية مفهوم جديد ومنهج معاصر في مجال الإدارة

Electronic management is a new concept and a contemporary approach in the field of management

شني تالية

قانة حسين

Chenni Talia

Gana Hocine

طالبة دكتوراه

طالب دكتوراه

المركز الجامعي البيض

جامعة الجزائر3

b.cheni@cu-elbayadh.dz

gana.hocine@univ-alger3.dz

0657.77.65.33

0669.91.77.72

تاريخ النشر: 2021/12/03

تاريخ القبول: 2021/11/30

تاريخ الاستلام: 2021/10/05

ملخص:

أصبحت الإدارة الإلكترونية أمراً ضرورياً لأية مؤسسة لديها التوجه نحو تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لمواطنيها، فهي تلعب دوراً مهماً في تسهيل معيشة الحياة اليومية للبشر، وتعتبر أداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع، فضلاً عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية رغم التحديات الراهنة. إن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ليس بالأمر الهين، فهي عملية شاملة ومتشابكة تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات أساسية، هدفت الدراسة على تسليط الضوء على هذه المتطلبات والتي تمثل الحجر الأساس لتجسيد هذا النوع من الإدارة المعاصرة والمستحدثة وهي حتمية وضرورة يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليتسنى بعد ذلك البدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التطبيقات الحديثة، تكنولوجيا المعلومات.

تصنيف JEL : H83.M15

Abstract:

Electronic management has become a necessity for any institution that has an orientation towards meeting the current and future needs of its citizens, as it plays an important role in facilitating the daily lives of human beings, and is considered an effective tool in promoting development in society, as well as using it as an effective element in the exchange of international interests despite the current challenges.

The process of shifting from traditional management to electronic management is not an easy matter, as it is a comprehensive and intertwined process, which needs to be applied on the ground to provide several basic requirements. It is an imperative and a necessity that must be started in order to provide the appropriate limit in it, so that after that, the transition phase towards electronic management applications can begin and its implementation into practice.

Keywords: Electronic Management, Modern Applications, Information Technology.

Jel Classification Codes: H83.M15

Résumé:

La gestion électrique est devenue une nécessité pour toute institution orientée vers la satisfaction des besoins actuels et futurs de ses citoyens, car elle joue un rôle important dans la facilitation de la vie quotidienne des êtres humains et est considérée comme un outil efficace pour promouvoir le développement de la société. , ainsi que de l'utiliser comme un élément efficace dans l'échange des intérêts internationaux malgré les défis actuels.

Le processus de passage de la gestion traditionnelle à la gestion électronique n'est pas une tâche aisée, car il s'agit d'un processus complet et entrelacé, qui doit être appliqué sur le terrain pour répondre à plusieurs exigences de base. Il s'agit d'un impératif et d'une nécessité qu'il faut amorcer afin d'y apporter la limite appropriée, afin qu'après cela, puisse commencer la phase de transition vers les applications de gestion électronique et sa mise en pratique.

Mots clés : gestion électronique, applications modernes, technologies de l'information.

Codes de classification Jel : H83.M15

المؤلف المرسل: الاسم الكامل، الإيميل: gana.hocine@univ-alger

1. مقدمة:

يجب أن تحتوي مقدمة المقال على تمهيد مناسب للموضوع، ثم طرح لإشكالية البحث ووضع الفرضيات المناسبة، بالإضافة إلى تحديد أهداف البحث ومنهجيته. العالم اليوم يشهد نمو وتطور منقطع النظير في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، نتيجة لانتشار شبكات الاتصال الحديثة والأنترنت واستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة بكل مكوناتها. هذه التطورات أحدثت ثورة حقيقية على المنظمات، وأصبح من الضروري تحويل الأنشطة والخدمات الإدارية التقليدية إلى أنشطة وخدمات إلكترونية، تعمل على تحقيق أهدافها وتقديم خدماتها بمستوى أداء عالي.

إذا الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية، وهي منهج إداري حديث يرجع إلى منتصف القرن العشرين حيث تم تحديث نظم العمل داخل المنظمات المختلفة العامة والخاصة، من خلال استخدام أجهزة الحاسوب، التي أسهمت بفعالية في تسهيل وتيسير العمل الإداري، وقلصت في وقت الإنجاز والجهد البشري.

المنظمات الحكومية والخاصة في العالم تعيش تحديات في مجالات عديدة منها ما هو اقتصادي ومنها ما هو اجتماعي، وأصبح من الضروري أن تتبنى الإدارة الإلكترونية داخل جميع إدارتها، من أجل تمكينها على مواجهة تلك التحديات، التفاعل معها، والاستفادة منها، من أجل تحسين الأداء والرفع من كفاءتها.

وفي إطار ما تقدم تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورة تطبيقها في كل القطاعات الحكومية والخاصة، ومنه فإن نطرح التساؤلات التالية: ماهي الأسباب التي أدت إلى تبني المنظمات الحكومية والخاصة للإدارة الإلكترونية؟ وماهي التطبيقات الحديثة للإدارة الإلكترونية؟

سنعالج هذه التساؤلات في المحاور التالية:

- 1- الإدارة الإلكترونية كتوجه إداري حديث،
- 2- متطلبات تطبيق المنظمات الحكومية والخاصة للإدارة الإلكترونية،
- 3- التطبيقات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة: البحث في الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة، التي فرضت نفسها على جميع الدول، نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وخاصة التوسع الكبير لشبكة الإنترنت، فالمنظمات الحكومية والخاصة أصبحت مجبرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية، من أجل تقديم خدماتها للجماهير المستهدف في أسرع وقت دون كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة.

بالإضافة إلى إثراء المكتبات العربية ومراكز البحث بمثل هذه الدراسة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية. وبالتالي توفر مرجع للباحثين والدارسين في هذا المجال.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على ما يلي:

- أ- تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية كمنهج إداري حديث،
 ب- توضيح وإبراز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمنظمات الحكومية والخاصة،
 ت- تسعى الإدارة الإلكترونية الحديثة إلى مواكبة التطورات المتقدمة لحل المشاكل والعراقيل التي تقابلها أمام التسيير الجيد والحسن لإدارتها من خلال توظيف التطبيقات التكنولوجية الحديثة.

2. الإدارة الإلكترونية كتوجه إداري حديث

1.2 من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

قبل التطرق إلى خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية نتطرق إلى تعريف الإدارة التقليدية وهي تلك الإدارة التي من خلالها يتم إنجاز الأعمال فيها باستخدام الورق، وهذا ما يستوجب وجود مكاتب أرشيف كبيرة من أجل حفظ الوثائق والملفات فيها. (الفيومي وأحمد، 1998، صفحة 167)

أما خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية فيتم على سبيل المثال كما يلي:

الموظف الذي يريد الحصول على عطلة لبدأ له من اتباع الخطوات التالية (أحمد، 2009، صفحة 68):

- 1- الحصول على استمارة الإجازة،
 - 2- ملئ البيانات الخاصة به على الاستمارة،
 - 3- تحويل الاستمارة إلى رئيس المصلحة،
 - 4- موافقة رئيس المصلحة وإرسالها إلى مدير المستخدمين،
 - 5- موافقة مدير المستخدمين وتحويلها إلى الموظف الذي يقوم بإعداد العطل،
 - 6- حفظ المراسلة في ملف المعني.
- هذه الخطوات كلها من أجل إنجاز عمل إداري واحد، وهو من أبسط وأيسر العمليات الإدارية، وفي حالة حدوث أي خلل في الخطوات السابقة سيكون هناك تأخر في الإنجاز وبالتالي ستؤثر على إنتاجية العمل لأي سبب كان.

ومن سلبيات الإدارة التقليدية منها:

- 1- صعوبة الحصول على المعلومة،
- 2- تعرض المعاملات الورقية للتلف،
- 3- ارتفاع تكلفة المعاملات الورقية وكذا تكلفة حفظها،
- 4- توفير مخازن للحفظ كبيرة.

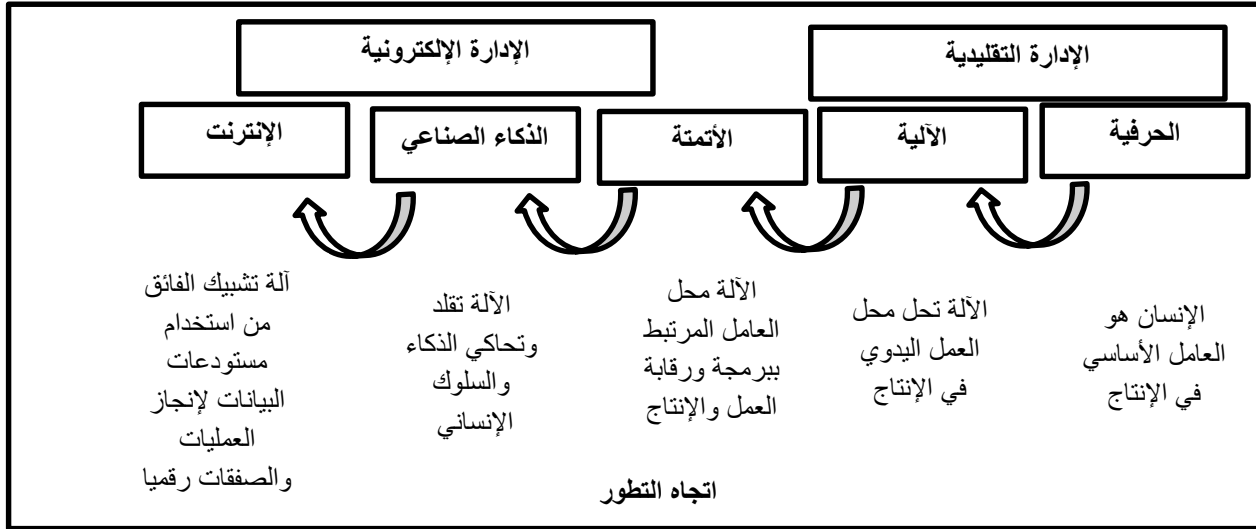
أما خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية، فالمعاملات تنفذ من طرف المكلفين بكتابتها إلكترونياً، لتخزن المعلومة في مكان واحد، وتحويل إلى الشبكة إلكترونياً، ليستفيد منها الجميع تحقيقاً لمبدأ الشفافية في المعاملات.

ومن بين سلبيات الإدارة الإلكترونية، فيمكن أن نذكر منها: (علوطي، 2008، صفحة 145)

- 1- انقطاع التيار الكهربائي، أو توقف البطاريات التي تحفظ الطاقة،
- 2- البرامج المستخدمة نوعيتها رديئة،
- 3- نقص متابعة البرامج والتطبيقات،
- 4- عدم كفاية تأمين المعلومات.

والشكل رقم (1) يبين الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، بدءاً من الإنسان الذي كان هو العامل الأساسي في الإنتاج، ثم دخول الآلة والتي حلت محل اليد العاملة في الإنتاج، ثم الأتمتة، والذكاء الصناعي، وصولاً إلى الإنترنت.

الشكل رقم(01): الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية-الوظائف-المجالات)، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009، ص.163.
من الباحثين من يرى أسباب أخرى داعية إلى التحول الإلكتروني نذكر منها ما يلي: (أحلام، 2018، الصفحات 146-147)

- 1- كلفة الإجراءات الإدارية؛
- 2- التطور التكنولوجي السريع؛
- 3- العولمة وتأثيراتها على المجتمع؛
- 4- التقليل من البيروقراطية؛
- 5- الاستقرار السياسي وما تبعه من تغيرات على المجتمع؛
- 6- قوة المنافسة بين المنظمات؛
- 7- ضرورة وجود قاعدة بيانات داخل المنظمة.

2.2 مراحل تطور الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تعتبر أحدث مدرسة في الإدارة، وتعتمد أساساً على استخدام الإنترنت وشبكات الاتصال الحديثة في إنجاز أعمالها ووظائفها (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة إلكترونياً)، فمن منظور النظريات الإدارية تعتبر الإدارة الإلكترونية امتداداً للمدارس الإدارية، هذه المدارس الإدارية كشفت للمتخصصين في الإدارة التطور التصاعدي للفكر الإداري، على مدى أكثر من قرن من الزمن، لتتوج مسيرة التطور ببروز الإدارة الإلكترونية في منتصف التسعينات والجدول رقم(1) يوضح هذه التطورات.

الجدول رقم (01): تطور المدارس الإدارية

المدارس الإدارية	سنة البداية
المدارس التقليدية	1890
المدارس السلوكية	1924
المدخل الكمي	1940
مدرسة النظم	1951
المدارس الموقفية	1961
منظمة التعلم	نهاية الثمانينات
الإدارة الإلكترونية	1995

المصدر: علي عبد الفتاح بن حليم، الإدارة الإلكترونية (المتطلبات والمعوقات)، مجلة المعرفة، جامعة الزيتونة، العدد3، 2016، ص.133.

يظهر للبعض أن الإدارة الإلكترونية قد ظهرت مع الإنترنت، والتي كان استخدامها آنذاك يتعلق بالجانب التجاري وكذا بعض الأمور العامة، بعدما كان استخدامها منصبا على الأغراض العسكرية والأمنية، في حين توجد بعض الدراسات التي ترى أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات بتطبيق التكنولوجيا الحديثة والرقمية، والمطلع على التطور التاريخي للإدارة، بتبين أن المفكرين لعلم الإدارة، قد حددوا مسارا تاريخيا للعمل الإداري على مدى طويل، البداية كانت بأفكار تايلور والفيبري، إلى نظرية العلاقات الإنسانية لآلتون مايو، مروراً بنظرية النظم في سنوات الخمسينيات، والنظرية الموقفية في الستينيات، وصولاً إلى مدخل منظمة التعلم في نهاية الثمانينات، لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية (قوارح، 2018، الصفحات 160-161).

مما سبق يمكن أن نستنتج أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية حتمية أملت التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا الحديثة، وكذلك بطئ وعبي الإدارة التقليدية وعدم قدرتها على مسايرة التطورات، والإدارة الإلكترونية تتيح لنا مميزات وإيجابيات لا نجدها في الإدارة التقليدية سواء على مستوى الحفظ أو التكاليف، المكان، الحماية،... الخ.

3.2 مفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية

1.3.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

مصطلح الإدارة الإلكترونية E-Management يعتبر من المصطلحات الإدارية الجديدة، والتي ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وقد أثرت هذه التغيرات التكنولوجية الحديثة على أداء المنظمات الحكومية والخاصة من خلال تطوير وتحسين خدماتها وإنتاجيتها، وأيضاً من خلال سرعة إنجاز الأعمال وجودة الخدمات المقدمة. ويرى العديد من المختصين والباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري والمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان، ابتداءً من المدرسة الكلاسيكية وعلى رأسها ماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدريك تايلور، وصولاً إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لآلتون مايو، ثم مدرسة النظم والمدرسة الموقفية، لتأتي بعدها المنظمة المتعلمة وأخيراً الإدارة الإلكترونية. (عنون، 2020، صفحة 72)

وبالرغم من حداثة المصطلح، إلا أن هناك تعاريف عديدة، قد تتشابه في جوانب ما وتختلف في أخرى، ولكن جميعها يصب في اتجاه واحد وهو الإدارة الإلكترونية، منها ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي تحويل جميع أعمالها وخدماتها الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إدارية إلكترونية تسهم في إنجاز أعمالها بسرعة ودقة عالية، وهذا ما يعرف بالإدارة التي تستخدم صفر أوراق Paperless Management وهي أيضاً الإدارة التي تستخدم شبكات الاتصال الحديثة، وكذا الإنترنت من أجل إنجاز أعمالها من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة إلكترونية (كافي، 2011، صفحة 54).
- ويمكن تعريفها أيضاً على أنها العملية الإدارية التي تستخدم التقنيات الحديثة للتكنولوجيا من إنترنت وشبكات الاتصال في إنجاز أعمالها من تخطيط وتوجيه ورقابة على ما تملكه من موارد وقدرات للمنظمة، من أجل تحقيق أهدافها (نجم، 2017، صفحة 120).
- كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها أداة لتحسين أداء وكفاءة الحكومة، وهي تسعى إلى أن تصل إلى إدارة بلا ورق وأنها تستخدم الأرشيف والمفكرات الإلكترونية، وبذلك تصبح إدارة بلا مكان وتعتمد على أساساً على الهاتف المحمول، وهي إدارة بلا زمان تعمل 24 ساعة عمل (حامد، 2015، الصفحات 193-194).
- الإدارة الإلكترونية هي التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها الإدارية إلكترونية في أي مكان وزمان، وهي تهدف بذلك إلى تحقيق الجودة في الأداء والسرعة في إنجاز الأعمال ودقة وسرعة تقديم خدماتها، وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب كل ذلك مبني على معلومات دقيقة وصحيحة (زرزار، 2016، صفحة 189).
- ويوجد من الباحثين من يعرفها على أنها قدرة القطاعات والأجهزة الإدارية المختلفة على تقديم خدماتها للجسم المستفيد منها على شكل إلكتروني ورقعي، وبذلك تحقق الشفافية في عرض المعلومات والمساواة بين طالبي خدماتها،

وبسرعة في الأداء والتنفيذ، وفي أي مكان وزمان، وكل ذلك يتم باستخدام التقنيات الحديثة والمتطورة مع تأمين سرية المعلومات (محمد، 2019، صفحة 625).

من خلال ما ورد في التعاريف أعلاه لمفهوم الإدارة الإلكترونية نستخلص بأن الإدارة الإلكترونية هي استخدام المنظمات الحكومية والخاصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في إنجاز أعمالها الإدارية وتطوير وتحسين أدائها والرفع من جودة خدماتها من أجل تحقيق أهدافها المخطط لها.

2.3.2 أهمية الإدارة الإلكترونية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات مهمة وأساسية للاقتصاديات القائمة على المعرفة، فالدول والحكومات التي تأخرت في مساندة هذه التطورات من حيث التطبيق تتكبد خسائر كبيرة على مستوى قطاعات الإنتاج من حيث الفعالية والكفاءة. وتساهم الإدارة الإلكترونية على إنجاز الكثير من الأعمال بأقل تكلفة وفي وقت أقل، كما تساهم الإدارة الإلكترونية في إدخال أنواع جديدة من الخدمات وتحسين أخرى عند تطبيقها، وتظهر أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (الشهري، 2018، صفحة 238)

- المساعدة في توفير المعلومات بشكل مستمر وبسرعة من أجل اتخاذ القرار؛
- تخفيض تكاليف الخدمة، مع ضمان جودتها ونوعيتها؛
- تحسين وتطوير مهارات العاملين على استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- السرعة في تحصيل المعلومات المخزنة في الأجهزة الإلكترونية من وثائق ونصوص قانونية مختلفة؛
- المساهمة على إنجاز المنظمات في تحقيق الميزة التنافسية وجودة الخدمة؛
- تحسين فعالية الأداء للمنظمات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها.

3. متطلبات تطبيق المنظمات الحكومية والخاصة للإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية والخاصة مرتبط بتوفير متطلبات عدة مهمة وضرورية، تكمل بعضها البعض للوصول إلى تطبيق فعلي للإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، وهذا الأمر ليس بالسهل واليسير، بل يتطلب جهد ودقة في التنفيذ، وأيضاً متابعة ومراقبة دائمة، ومن أهم المتطلبات ما يلي (حامد، 2015، الصفحات 224-225):

1.3 البنية التحتية: تتضمن البنية التحتية توفر شبكات اتصالات حديثة وقاعدة بيانات كبيرة، وبنية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية، لها القدرة على نقل المعلومات بين الإدارات والمؤسسات الحكومية فيما بينها وبين المؤسسات الخاصة، لربطها مع المواطن.

2.3 توافر المستلزمات والوسائل الإلكترونية الأساسية: للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ومن خلالها يمكن لنا الاستفادة منها باستخدام أجهزة الحاسوب وشبكة الهاتف، باستخدام شبكة الإنترنت، وبأسعار معقولة للحصول عليها.

3.3 شبكة الإنترنت: توفير كاف لمزودي خدمة الإنترنت، وبأسعار معقولة ومدروسة، من شأنه فتح المجال لتفاعل أكبر للمواطنين والاستفادة من الخدمات بأقل تكلفة وأقل جهد وفي وقت وجيز.

4.3 التدريب: تكوين وتدريب الموظفين على استخدام الحاسوب وإدارة الشبكات وقواعد البيانات، للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح، ولكي يكون التكوين والتدريب جيد، يتطلب ذلك وجود كفاءات بشرية مؤهلة وتوفر معاهد متخصصة في هذا المجال.

5.3 التمويل: الدولة تفويض بتوفير الاعتمادات المالية وتكون مخصصة من أجل القيام بعمليات الصيانة والتطوير دورياً، وأيضاً التدريب والتكوين المستمر للموارد البشرية في مجال التكنولوجيا الحديثة من أجل مواكبة التطورات السريعة من شأنه تقديم خدمات بمستوى عال وبجودة كبيرة.

6.3 القوانين والتشريعات: لبدا من إعداد النصوص القانونية والتشريعية، التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصدقية.

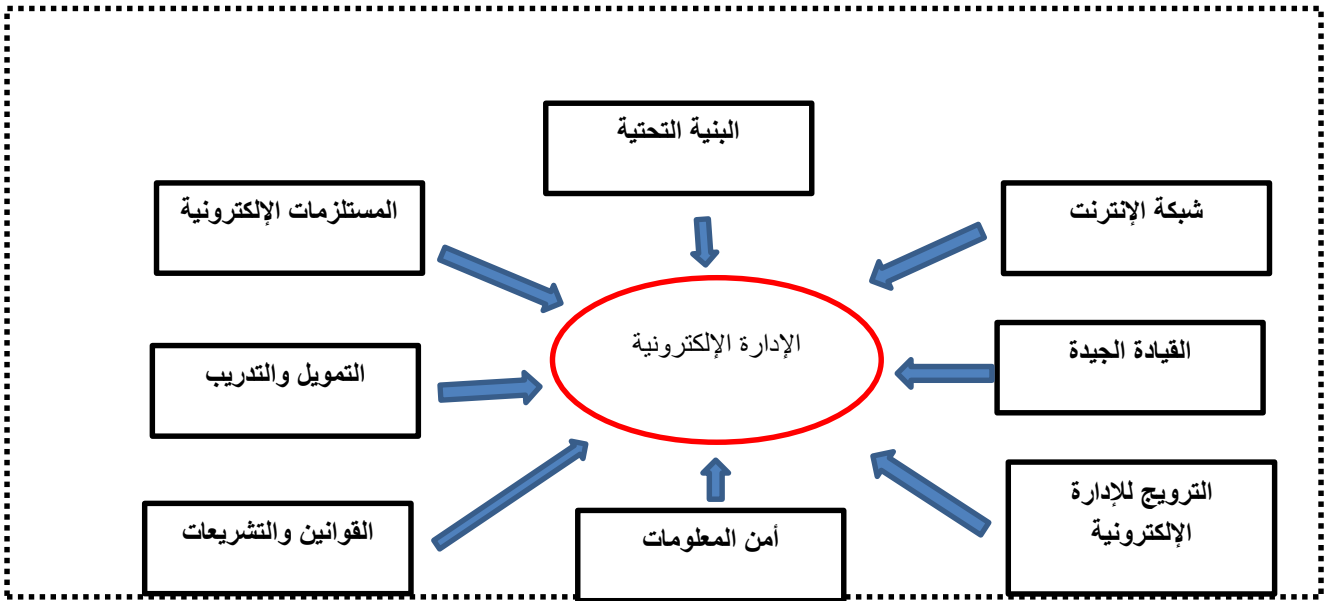
7.3 أمن المعلومات: من أجل الحفاظ على سرية المعلومات وكذا حفظ الأرشيف الإلكتروني، يتطلب توفير برامج أمنية متطورة وحديثة، لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وبالتالي الحفاظ على الأمن الوطني في الدولة.

8.3 إدارة جيدة: الإدارة الجيدة للإدارة الإلكترونية، تساند التغيير وتدعمه، وتتبع أحدث الأساليب الإدارية، وهذا لا يكون إلا بوجود قيادة إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، لها القدرة على الابتكار والإبداع (حليم، 2016، صفحة 138).

9.3 وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: ولا يكون هذا إلا بتشكيل جهة عليا مختصة تتولى وضع ومتابعة استراتيجية للإدارة الإلكترونية، بالإضافة بالاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية من أجل المشاركة في وضع الخطط المناسبة من أجل تطبيق وتنفيذ الإدارة الإلكترونية (ابتسام، 2019، صفحة 9).

10.3 وضع خطة تسويقية شاملة للترويج لكيفيات استخدام الإدارة الإلكترونية: وإبراز محاسنها وضرورة مشاركتها مع المواطنين، ويقوم بهذه الحملة كافة الوسائل الإعلامية من إذاعات وقنوات تلفزيونية وصحف (عاشور، 2019، صفحة 117).

من خلال ما سبق الشكل رقم (2) يبين ويلخص أهم المتطلبات المهمة والضرورية للإدارة الإلكترونية.
الشكل رقم(02): متطلبات الإدارة الإلكترونية



المصدر: فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكدي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2015، ص: 193-194.
وهناك من يرى أن نجاح الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية والخاصة، سيعود بالفائدة على الجميع، فهي تحقق الاستمرارية والبقاء والنمو على مستوى المنظمات، وتساهم في إحداث تغييرات إيجابية في حياة الإنسان، وهذا يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات اللازمة، فبالإضافة إلى ما سبق نذكر ما يلي: (طه، 2019، صفحة 557)

- المتطلبات الاجتماعية والنفسية: العمل الجماعي المبني على المساعدة والمساندة، وزيادة التحفيز والدعم المعنوي والمادي للعاملين، يقوى روح التحدي والبحث على ما هو أفضل، فالسعي إلى تأمين ثقافة تنظيمية تعتمد بدورها على المعلومات، من أجل تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد نحو تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات، ولا يتم تحقيق ذلك إلا بالعمل على تنمية المهارات الفردية والتعليم والتكوين المستمر.

- المتطلبات البشرية: يعتبر المورد البشري داخل المنظمة، عنصر جوهري وأساسي، بحيث لا يمكن لها تحقيق أهدافها بدونها، حتى لو توفرت لها كل المستلزمات والأجهزة التكنولوجية الحديثة، فيجب على المنظمة الاهتمام بالمورد البشري من جميع النواحي النفسية والاجتماعية، والتكوينية، فإعداد موارد بشرية تملك مستوى عالي من الكفاءة، يتطلب تطبيق مجموعة من الدورات والبرامج التكوينية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات.

وهناك جملة من المتطلبات البشرية يجب توفرها، وهي كما يلي:

- تعيين وتوظيف أفضل الأفراد المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تقدير الاحتياجات لعدد العاملين المتخصصة على المديين المتوسط والبعيد في نظم المعلومات والبرمجيات.
- إتاحة المجال للعاملين المتخصصين داخل المنظمة في تكنولوجيا المعلومات، أمام التطورات والتغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية والرقمية.
- العمل على تحفيز وتكوين ورسكلة الكوادر والإطارات، من أجل المحافظة عليهم.

4. التطبيقات الحديثة للإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة، يتطلب توفر العناصر المذكورة سابقا كمتطلبات أساسية وهي كتوليفة متكاملة، تساهم في عملية الانتقال والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، تلك العناصر تعتبر من الشروط الأساسية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة المنظمات الحكومية والخاصة دون استثناء ومن أهم تلك التطبيقات باختصار ما يلي (أحمد، 2009، الصفحات 54-55):

1.4 إدارة العلاقات مع الزبائن (CRM) Customer Relationship Management

وهي عبارة عن برامج حديثة ومتطورة تساعد المنظمة في عملية إدارة علاقاتها مع زبائنها الحاليين وزبائنها المتوقعين، وذلك بتنظيم الأنشطة والعمليات الخاصة بتحديد نوعية الزبائن ودراسة دوافعهم وسلوكهم، والأنشطة السابقة تركز على ثلاثة مجالات مهمة وأساسية وهي: مجال التسويق، مجال البيع، ومجال خدمة الزبائن.

2.4 إدارة العلاقات مع شركائها (PRM) Partner Relationship Management

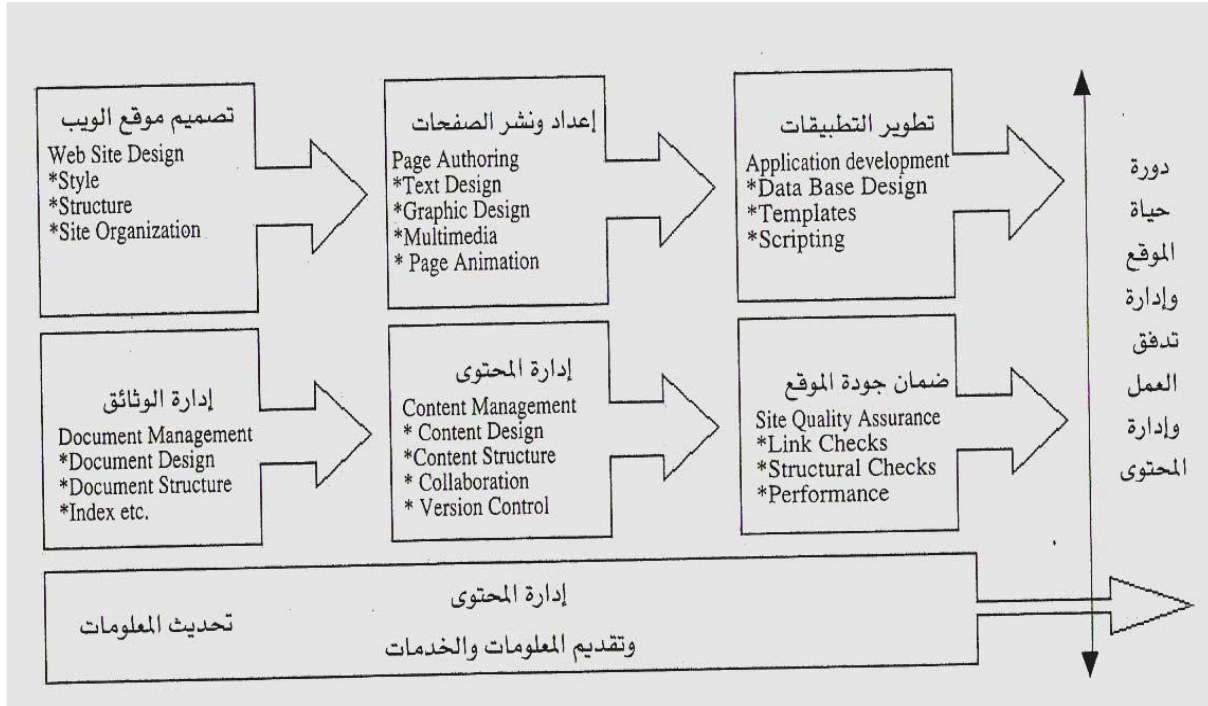
وهي عبارة عن برامج وأنشطة تكنولوجية، تهتم بتدعيم وبناء علاقة المنظمة بشركائها، باستخدام وسائل تساعد وتسهل نقل وتبادل المعلومات بين المنظمة وشركائها.

3.4 إدارة المحتوى (CMS) Content Management System

البداية تكون من عملية إنشاء الموقع الإلكتروني للمنظمة على شبكة الأنترنت، ثم القيام بإدارة محتوياته من معلومات وبيانات عن المنظمة وعن خدماتها.

والشكل رقم (3) أدناه يوضح دورة حياة الموقع وإدارة تدفق العمل وإدارة المحتوى.

الشكل رقم(03): إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية



المصدر: مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص 105.

4.4 إدارة سلسلة التوريد (SCM) Supply Chain Management

وهي عبارة عن برامج حديثة، مهمتها إدارة كاملة للخدمات أو المنتجات، بداية من الحصول على المواد الأولية وصولاً إلى تسليم المنتجات أو تقديم الخدمات لزيائنها. هذه البرامج تهدف إلى تحقيق أداء عالي من الكفاءة والفاعلية في إدارة المنتجات أو الخدمات.

5.4 إدارة موارد المنظمة أو المنشأة (ERP) Enterprise Resource Planning

وهي أنظمة تكنولوجية، مهمتها الأساسية إدارة وتخطيط وتنظيم العمليات والأنشطة الإدارية داخل المنظمة، ويشمل هذا التطبيق على ثلاثة أنظمة تكنولوجية رئيسية وهي:

- نظام إدارة الموارد البشرية (HRM) Human Resource Management
 - نظام إدارة أملاك المنظمة (EAM) Enterprise Asset Management
 - نظام الإدارة المالية (FMS) Financial Management System
- هذه التطبيقات تتبع النظام الداخلي الخاص بالمنظمة أو المنشأة.

6.4 إدارة المعرفة (KM) Knowledge Management

وهي عبارة على أنظمة تكنولوجية مهمتها تحويل البيانات من شكلها الخام إلى معلومات وصور إلكترونية، يمكن استخدامها واستغلالها بسهولة من طرف الإدارة العليا من أجل اتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة للمنظمة، والأنترنت والشبكات الداخلية تسمح بالوصول إلى محتوى تلك البيانات.

7.4 أنظمة الأعمال الذكية وتخزين البيانات Business Intelligence and Data Ware House Solutions

وهي أنظمة تهتم بثلاثة مجالات مهمة وأساسية وهي:

- المجال التحليلي Analytical وهو مخصص للمحللين والعاملين في المعرفة.
- المجال الاستراتيجي Strategic مخصص للإدارة العليا.
- المجال التشغيلي Operational مخصص للإدارة الوسطى أو المديرين التنفيذيين.

أنظمة الأعمال الذكية، تساعد المستخدمين على كفاءات التنفيذ والتطبيق على أجهزة الحاسوب ونظم المعلومات، وهي من أفضل التطبيقات التي تستخدم في نظم دعم القرار.

18.4 إدارة بالعائد (RM) Revenue Management

الإدارة بالعائد إلكترونية تساعد المنظمة في اتخاذ قراراتها بناء على توظيف كل النظريات الإدارية والاقتصادية الحديثة، وأحدث الإحصائيات ونظم المعلومات والتقنيات الحديثة، وهي تركز على كفاءات الاستفادة من تقديم خدماتها أو منتجاتها وكيف تعود عليها بالفائدة نتيجة تلك القرارات المتخذة.

5. الخاتمة

نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات الحكومية والخاصة، يتطلب ضرورة توفير المتطلبات المذكورة سابقا جميعها، فالإدارة الجيدة هي من تدرك أهمية تبني التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، وذلك بالسعي إلى توفير المتطلبات الضرورية لتطبيقها داخل المنظمة، بالإضافة إلى تعزيز وعي الزبائن والمواطنين بمزايا وإيجابيات تبني هذه التكنولوجيا، والعمل على تدريب وتكوين إطارات وقيادات من أجل إدارة جيدة وحكيمة للإدارة الإلكترونية.

تبني آخر التطبيقات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، يسهم في تقديم خدمات ومنتجات بجودة عالية، وبتكلفة اقل وفي وقت وجيز، وهذا ما تسعى إليه كل المنظمات، وبالتالي تحقيق الفعالية والكفاءة المطلوبة والمرجوة.

انطلاقا مما سبق يمكن لنا اقتراح مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها من أجل رفع مستوى فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات والحكومية والخاصة، وأهم هذه التوصيات ما يلي:

- عمل المنظمة على تحفيز العاملين وتشجيعهم لتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية، مم خلال إقامة الدورات التكوينية والتدريبية بشكل مستمر، والرفع من مستوى وعي العاملين بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستخدام كل تقنياتها وأدواتها؛
- إنشاء مصلحة داخل المنظمة تعمل على تنفيذ ومراقبة تطبيق الإدارة الإلكترونية، تقودها كفاءات وقيادات متمكنة من التكنولوجيا الحديثة؛
- إزالة كل العراقيل والمعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذا العمل على إتاحة وتوفير كل المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- تعزيز وتطوير البنية التحتية للاتصالات والشبكات داخل المنظمة، من أجل تطبيق مفهوم الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية؛
- إعداد خطة استراتيجية دقيقة ومحكمة، بالاستعانة بالخبراء والمختصين، وكذا تجارب بعض الدول الناجحة، من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

6. قائمة المراجع:

1. العياشي زرزار. (2016). الإدارة الإلكترونية: فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة. ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، جامعة محمد الأول، المغرب العدد5، 189.
2. أم الخير قوارح. (2018). مقارنة نظرية حول الإدارة الإلكترونية. مجلة المجتمع والرياضة، جامعة الوادي، المجلد1، العدد2، ص.160-161.
3. خصاونة علا عبد الرحمان طه. (2019). درجة توظيف مديري المدارس الثانوية في العاصمة عمان للتكنولوجيا في أداء مهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم. مجلة دراسات العلوم التربوية، 557.
4. سوداني أحلام. (2018). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية قلمة الجزائر. مجلة دراسات، 143-162.
5. عبد القادر فتح الدين ابتسام. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، غزة، فلسطين، المجلد3، العدد7، 9.
6. عبد الله الشهري. (2018). درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس محافظة المجاردة من وجهة نظر المعلمين. المجلة العلمية لكلية التربية، 227-260.
7. علي عبد الفتاح بن حليم. (2016). الإدارة الإلكترونية (المتطلبات والمعوقات). مجلة المعرفة، جامعة الزيتونة تونس، العدد3،، 138.
8. فاطيمة عاشور. (2019). الإدارة الإلكترونية بين الحتمية وتحديات المنافسة العالمية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح، المملكة العربية السعودية، العدد28،، 117.
9. فداء حامد. (2015). الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية. عمان، الأردن: دار ومكتبة الكدي للنشر والتوزيع، ط1.
10. لمين علوطي. (2008). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. مجلة بحوث اقتصادية عربية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية، المجلد15، العدد42، ص.145.
11. محمد الفيومي، وحسين أحمد. (1998). تصميم وتشغيل نظم المعلومات الحاسوبية. جامعة الإسكندرية، مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
12. محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع ط1.
13. مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية...إدارة بلا أوراق. دمشق، سوريا: ارومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
14. نجم عبود نجم. (2017). الإدارة والمعرفة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
15. وهيبه ختيري، نورة بوعلاقة، فؤاد عنون. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري. مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي، 69-83.
16. يحيى اوي محمد. (2019). الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية. مجلة اقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله، الجزائر، المجلد3، العدد2، 625.