

## الإدارة الإلكترونية: قراءة نظرية في المفهوم والأبعاد

### Electronic management: a theoretical reading in concept and dimensions

د. فوزية ساهي

[sahifouzia@yahoo.fr](mailto:sahifouzia@yahoo.fr)

جامعة لويس يولي - البليدة 2،

#### Abstract :

The current era is the age of information and advanced technology as a result of the rapid developments that the world has witnessed in all fields in light of the use of the global information network, which led to a radical shift in the level of performance. Performance, reducing procedures, facilitating public services, and avoiding paperwork.

The countries of the world have responded to this transformation depending on their conditions, idiosyncrasies, and capabilities. The transformation was carried out easily in the developed countries, but the case was not in the developing countries, where the need for change is greater. Proceeding from the fact that measuring any experience or initiative towards building electronic management and advancing the level of its public services depends on what has been achieved of preparedness and motivation towards implementation. To what extent has electronic management been a pivotal mechanism in achieving institutional effectiveness in terms of its principles, objectives, advantages and dimensions, elements, and network structure?

**Keywords:** Electronic administration, its motives, principles, objectives, advantages and dimensions, elements, network construction of electronic administration..

#### الملخص:

يعد العصر الحالي عصر المعلومات والتكنولوجيا المتطورة نتيجة التطورات السريعة التي شهدها العالم في جميع المجالات في ظل استخدام شبكة المعلومات العالمية، مما أدى إلى تحول جذري على مستوى الأداء ولقد ترتب عن هذا التحول بروز مفهوم جديد هو الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى زيادة السرعة في التنفيذ وكفاءة الأداء وتقليص الإجراءات وتسهيل الخدمات العامة والابتعاد عن الأوراق. وقد استجابت دول العالم لهذا التحول اعتمادا على أوضاعها وخصوصياتها وقدراتها، وتم التحول بسهولة في البلدان المتطورة ولم يكن الحال في بلدان العالم النامي حيث الحاجة إلى التغيير أكبر. وانطلاقا من أن قياس أي تجربة أو مبادرة نحو بناء الإدارة الإلكترونية والنهوض بمستوى خدماتها العامة، تتوقف فيما تم تحقيقه من استعداد ومن دافع الجاهزية نحو التطبيق. وإلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في تحقيق الفعالية المؤسساتية من حيث مبادئها، أهدافها، مزاياها و أبعادها، عناصرها، وبنائها الشبكي؟  
الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، دوافعها، مبادئها، أهدافها، مزاياها وأبعادها، عناصرها، البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية.

## ■ مقدمة:

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، وخاصة الإنترنت، الإنترنت والإكسترانت، تزايد استخدام الحاسب الآلي، ثورة المعلومات، والتطور في الفكر الإداري. فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات؛ إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة، وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية. وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حتى يستطيع المسير أن يفهم بيئة التغيير ومن ثمة حسن إدارتها والتعامل معها بايجابية، ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة. والإدارة الإلكترونية هنا تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الإنترنت كل متغيراتها وحركة اتجاهاته. فهذه الإدارة التي تعود فكرتها إلى سنة 1973 في الولايات المتحدة ثم بدأت تنمو وتتطور لاسيما بعد استخدام شبكة الإنترنت حتى أصبح الآن الكثير من المؤسسات بل والدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة.

إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة، قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة المقدمة على مستوى مختلف المؤسسات بالخصوص المرفق العام.

## أولا- تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية تتمثل في استخدام كل من وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة و معلومات في تسيير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، و التواصل مع طالبي الانتفاع مع خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة (الفلكاوي، 2002، صفحة 50). و هي أيضا العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت و شبكات الأعمال في تخطيط و تنظيم و توجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للإدارة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة (أحمد، 2009، صفحة 43). وبالتالي، يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول تشمل: التخطيط، التنظيم، التوجيه و الرقابة، و ما يميّزها عن الإدارة التقليدية هو قيامها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الانترنت. و أيضا هي لا تقتصر على القيام بالأعمال الداخلية للإدارة، بل تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجية للإدارة. فهي إذن تعبر عن القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات و الخدمات للزبائن من خلال الحاسب الآلي، و السعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة و الفعالية في الأداء الإداري (المغربي، 2006، صفحة 238). و معناها الشامل يقصد بها تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء و الكفاءة، و هي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية، و هي إدارة تلبى متطلبات جامدة و تعتمد أساسا على عمال المعرفة (الصيرفي، صفحة 13).

و نتوصل من خلال التعاريف السابقة إلى تحديد المفهوم الإجرائي للإدارة الإلكترونية الذي يتمثل في كونها إعادة هندسة جزئية لأعمال الإدارة و ذلك بشكل الكتروني، حيث يمكن القول أن برامج و مشروعات الإدارة الإلكترونية عملية نظامية و منهجية لإعادة هندسة العمليات و الأعمال باستخدام نظم أدوات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتسريع العمليات الإدارية و القضاء على البيروقراطية و تخفيض التكاليف و رفع مردودية الخدمات المقدمة إلى أقصى حد.

## ثانيا- دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

نجد في كل دولة دوافع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي و السياسي، و أهم هذه الدوافع ما يلي (بوحوش، 2006، الصفحات 183-184) (5):

1- تسارع في التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به كتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح خدمة المجتمع وتحسين أداء مؤسساته و إتاحة الفرص الاستثمار في قطاع التكنولوجيا و الاستفادة من مزاياه.

2- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية كتحسين خدمات الدول لترتقي إلى المستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، و لإرضاء المواطن من ناحية أخرى.

3- وجود تزايد في نسبة الضغوطات الشعبية على الحكومات كوعي و تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل و أسرع و أسهل في الوصول إلى المعلومات و الخدمات.

4- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال معلومات دقيقة و نظام عمل متطور و حديث.

5- الكفاءة و الفعالية في تقديم الخدمات العامة، و تقديم خدمات جديدة و متطورة ذات النوعية الجيدة.

6- زيادة مساهمة المواطنين لإعطائهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار و دعم ثقتهم، و تدعيم الشفافية و التقليل إلى أقصى حد من الرشاوي و الفساد الإداري و البيروقراطية.

7- كل الإدارات الحكومية الحديثة تسعى لدعم أجهزتها بوسائل الاتصالات الحديثة لإنجاز الأعمال بسرعة و تقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية و تكلفة منخفضة.

## ثالثا- مبادئ التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

لو تمننا في مبادئ الإدارة الإلكترونية لوجدنا أنها تتجه لخدمة الزبون و تلبية طلباته بسرعة و بأقل تكلفة ممكنة، فالهيئات الحكومية تسعى حاليا بجميع الوسائل لمتابعة البيانات و المعلومات

عن الزبون، ثم تحليلها و التعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية، و تتلخص أهم مبادئها في ما يلي:

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين لكون الإدارة الإلكترونية تركز دائما على توظيف المعلومات و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة و حسن استغلالها في بيئة الإدارة بشكل يسمح بتحديد نقاط القوة و الضعف و التعرف عليها (بوحوش، 2006، صفحة 189).

2- التركيز على النتائج الدقيقة و الصحيحة للإدارة الإلكترونية، و ذلك بتحقيق فوائدها للجمهور وفق تقديم صحة العملية الإلكترونية و توفير خدمة دائمة له، و بروز نتائجها على أرض الميدان (بوحوش، 2006، صفحة 190) (7).

3- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع مع تحقيق التواصل و توفير الخدمة بكفاءة في وقت سريع (المغربي، 2006، صفحة 239).

4- التغيير المستمر لرفع مستوى الأداء في مجالي إرضاء الزبائن و المنافسة الإدارية و تخفيض التكاليف لتوسيع نطاق الخدمات في إطار تكنولوجيا المعلومات إلى عدد معتبر من المشاركين (أحمد، 2009، صفحة 45):

#### رابعا- أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الهدف الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية يتمثل في دعم و تبسيط الخدمات الإدارية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، والمواطنين، ومؤسسات الأعمال. واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط الأطراف الثلاثة معاً وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أنه في الإدارة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية (نزار، 2003، صفحة 65)

إن أهداف الإدارة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الإدارة الجيدة. ويمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات التي تؤدي داخلياً، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة للجمهور المتعاملين. فالأهداف المرتكزة على العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تسهيل

السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية. أما أهداف الإدارة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات الإلكترونية المتاحة (جيمس، 1999، صفحة 23). وهناك أمر ضروري يجب الالتفات إليه وهو أن يوفر الاستثمار في إقامة الإدارة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله. كما أن الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات. وبالنسبة للمؤسسات يستتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل. والهدف الأساسي هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها للعميل أو الزبون، وتحسين إنتاجية وكفاءة المؤسسات، وتشجيع النظام القانوني وتطبيقه، و أخيراً تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة (جلوريا، 2005، صفحة 34).

و بالإضافة إلى ما سبق ذكره، تتلخص الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية فيما يلي (أحمد، 2009، الصفحات 72-73):

- 1- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت و تقليل التكلفة اللازمين لانجاز الأعمال وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- 2- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة و العمل على رفع كفاءتها و مهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء و التطبيق.
- 3- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و تحريرها لكي تستجيب و متطلبات الخدمات اللازمة بالحجم و النوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.
- 4- مناقشة التشريعات و الأنظمة القانونية، و محاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
- 5- الخروج برؤية إستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما نجد أهداف أخرى تشمل خاصة (أحمد، 2009، صفحة 73):

- تطوير نظام الحكم و الشؤون العامة، و إيجاد علاقة جديدة بين المواطنين و الدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية:

أ- عملية جمع المعلومات كأساس لتطوير السياسات و نشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.

ب- استخدام نظم المعلومات الالكترونية لتسهيل عملية المشاركة و التحوار لإعداد و تحديد الأولويات و التوجهات الإستراتيجية للدولة.

ج- في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الالكترونية في عملية الانتخابات و التمثيل السياسي.

- تقديم الخدمات لدى المستخدمين بصورة مرضية و مستمرة بدون انقطاع طيلة أيام الأسبوع.

- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل و بتكلفة مالية مناسبة.

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع و الابتكار وعلى سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدانها.

- خلق الفعالية في الإدارة، و تحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة.

- ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي، و تقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.

- تخفيض القيود البيروقراطية، و التقليل من عدد الأوراق المطلوب لانجاز المعاملات الإدارية.

- تبسيط و اختصار الإجراءات الإدارية و تدعيم الشفافية و العمل في وضوح تام.

- غرابة المعلومات و انتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعية.

### خامساً-مزايا الإدارة الإلكترونية:

إن مزايا إقامة الإدارة الإلكترونية فيمكن تحديدها في التالي (موسى، 2005، صفحة 61):

- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى.
- توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه، و تسويق المنتجات والخدمات محلياً وعالمياً.
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.
- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

#### سادساً-أبعاد الإدارة الإلكترونية و تأثيراتها:

##### أ- أبعاد الإدارة الإلكترونية:

يتفق الكثير من الباحثين على أنه توجد ثلاثة أساسية للإدارة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها. وتمثل هذه الأبعاد في بعد الزبون، وبعد الأعمال، وبعد الدولة وفيما يلي توضيح لكل بعد من الأبعاد (عمار، 2004، صفحة 124):

##### 1- بعد الزبون:

تساءل هنا عن ما الذي يريده الزبون من مؤسسة الأعمال؟ من المؤكد أن الزبون يريد المؤسسة أن تعمل بنفس الطريقة أو أفضل من التي تعمل بها المؤسسات الحكومية، كما في حالة دفع الضرائب، وتجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، ودفع رسوم استهلاك الكهرباء، والماء، .. الخ عبر الإنترنت، أي أن الزبون يطلب الوصول الملائم والفوري للخدمات التي تقدمها مؤسسات الأعمال طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أيما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك. وبذلك فإن الزبون يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.



## 2- بعد الأعمال:

يتمثل هذا البعد في طريقة مساهمة الإدارة في تحسين مناخ العمل وتوفير مزايا المؤسسات الأعمال، فقد صارت هذه المؤسسات المتنوعة تستخدم التجارة الإلكترونية فيما بين بعضها البعض محققة بذلك كثيراً من المكاسب من حيث خفض التكاليف، وتحسين الإنتاجية، والرقابة على المخزون. وتتحقق تلك المزايا أيضاً عند القيام بالتعامل بين المؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال فيؤدي ذلك إلى تقليص الروتين من خلال تبسيط الإجراءات، ومساعدة مؤسسات الأعمال على التوصل للمزايا التنافسية، ويتم ذلك من خلال استحداث بنية أساسية راسخة للأعمال يتأكد من فعاليتها وأنها في متناول كل مؤسسات الأعمال من حيث سهولة وسرعة الوصول إليها على الشبكة. إن توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الفعال والمتكامل يخلق فرصاً أفضل للأعمال والحكومة على حد سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق مزايا وعوائد كثيرة تعود عليهما معا وعلى الجودة الشاملة للأعمال. وتؤدي هذه المزايا أيضاً إلى خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات، وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.

## 3- بعد النولة:

يمكن للدولة أن تغير إدراك ومنظور الزبائن فيما يتصل بسوء جودة الخدمة العامة المقدمة والمعاناة التي يلاقونها في الحصول عليها، كما تستطيع إعادة ثقة الجمهور من خلال انتاج سياسات جديدة موجهة لهم تشعرهم بتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم مما يسهم في تسهيل معيشتهم وإزالة الأعباء الحياتية التي تواجههم. ويستدعي إعادة الثقة وإعادة بناء العلاقات مع المواطنين توفير الخدمات الحكومية بطرق عديدة وأساليب مختلفة دون انتظار، وبدون شكوى لا تعرف العدالة أو الإنصاف.

وتعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى دمج أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات

بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها لكادر المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة الزبائن والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم. وحيث أن الإدارة الإلكترونية تقوم أساساً على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، يجد المواطن نفسه قادراً على المشاركة في اتخاذ القرارات، ومراجعة الأداء والتعليقات مع المؤسسات الإلكترونية المعنية، حيث يمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من الحاسوب الخاص به، ويحصل على معالجة موحدة للحالات التي يتساءل عنها، وأوقات استجابة قصيرة بل فوراً لتساؤلاته وطلب الخدمات، كما يعرف الحد الأدنى من المسؤولية الإدارية تجاهه.

### ب- تأثيرات الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية تأثيرات عديدة لا يمكن إغفالها أو التغاضي عنها، وهذا ما أكدته معظم الدراسات التي تم إجرائها من قبل المعنيين بالمجال الإداري والمعلوماتي، وانعكاساتها على مجمل نواحي الحياة التي رفعت من مستوى الخدمات التنفيذية إلى الدرجة التي يطمح لها، وفيما يلي بعض التأثيرات على سبيل المثال لا الحصر (منصور، 2008، صفحة 227): التأثير على كل من: إنتاجية المؤسسة، القوى العاملة، عمليات التسويق و تطوير المنتج كالأتمتة الكلية لآلية الإنتاج و التحسين التدريجي المستمر للمنتج بالاعتماد على استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة على شبكة الإنترنت، و التي تستعمل في تنسيق وتصميم المنتج، وتخفيض تكلفة إدارة المشروع، وتخفيض تكلفة إدارة المخزون، وتقديم التدريب الفعال للعاملين.

### سابعاً- البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية:

ترتكز الإدارة الإلكترونية على بناء شبكي متماسك في أداء وظائفها المختلفة وفقاً لأنظمة إلكترونية تمكنها من بلوغ الأهداف المسطرة في نظام الإدارة الإلكترونية، ويقضي بالأساس ضرورة توفير البنى التحتية ومختلف الدعامات الرئيسية. وتأخذ الشبكات الإلكترونية أشكالاً مختلفة ومتنوعة حسب طبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، والتي غالباً ما تشمل الشبكات التالية (حرحوش، 2010، الصفحات 28-29):

1- شبكة الانترنت **Internet** : وهي شبكة معلوماتية عالمية، تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية مكونة من حواسيب آلية مختلفة تم توصيلها بطريقة مبسطة، إذ تبدو كأنها نظام واحد، ومن أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت للإدارة الإلكترونية يمكن أن نذكر ما يلي:

- خدمة المنتديات **الحوار News Group** : والتي تشمل خدمة تدعم كثيرا المتحاورون الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الانترنت.

- خدمة **File Transfer protocol** وخدمة **المحادثات Chating**: إذ تمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم وتقدم تبادل الملفات، خدمة التخاطب مجانا وفق أنماط ثلاث: خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة وخدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط وتستخدم غالبا معا لطباعة، وأخيرا المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات.

- خدمة شبكة الويب **www .world .wide .wele** : إذ تشمل الجزء الغني بالمعلومات في شبكة الانترنت إذ ارتفع مؤخرا عدد الحواسيب المزودة لشبكة الويب حيث تتقاسم ملكيتها الجامعات.

- خدمة الاتصال عن بعد **télécommunication network**: حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نموذج مختلف، فقد يكون الاتصال بواسطة الهواتف، الميكروويف أو الأقمار.

- خدمة البريد الإلكتروني: فهو أحد أوجه استخدام الانترنت فالرسالة الإلكترونية المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثواني إلى أي رقعة من العالم وتأخذ أشكال متعددة بحيث تكون في صورة بيانية، بحوث، كتب أو ملفات فيديو.

2- الشبكة الداخلية للمنظمة (الانترانت **Intranet**) هي شبكة الشركة الخاصة **private** وتعتمد على تقنية الانترانت وتقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين داخل المنظمة من معلومات داخلية، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة.

3- الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الإكسترانت : **Extranet**) هي عبارة عن شبكات انترانت داخلية، توسعت وامتدت خدماتها إلى المستخدمين خارجيين، مخولين من داخل المنظمة الداخلية، والإكسترانت تمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة أو الشركات إذ ينبغي على

المستخدمين لشبكة الإنترنت تقديم كلمة المرور password في إطار تعاملات داخلية لفروع المنظمة.

مما سبق يمكن القول بأن الشبكات الثلاث هي شبكات تعمل بالتوازي وتتوفر على عنصر التكامل، فعنصر الانترنت لها ارتباط بشبكة المنظمة الخارجية ومن شبكتي الانترنت والاكسترات يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية سواء في البيئة الداخلية أو في علاقاتها مع بيئتها الخارجية.

### ثامنا- عناصر الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموعة من عناصر وهي تحدد كما يلي (حرحوش، 2010، الصفحات 30-32):

**1-المعلوماتية:** تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة، فتقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات وهي تتميز بجملة من الخصائص مثلا التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد، أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء بنوعها الصريحة والضمنية الملائمة والمرونة.

**2- الاتصالية:** هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة ويمكن تصنيفها إلى نوعين: الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك المحورية Coaxial Cable والأسلاك المزدوجة twisted pair wire أخيرا الأسلاك الألياف الضوئية Fiberoptics، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات الأثير في نقل البيانات.

**3- الخدماتية:** وهو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت.

وبالإضافة إلى هذه العناصر لابد من توفر أربع عناصر أخرى في الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي: عتاد الحاسوب، صناع المعرفة (رأس المال الفكري في المؤسسة) للوصول إلى ثقافة المعرفة (القريشي، 2011، الصفحات 89-90).

## ■ الخاتمة:

تكمن أهمية استخدام المصطلح الإدارة الإلكترونية باعتبارها نقطة تحول في مسيرة المنظمات التي تصنف تحت بند المعاصرة التي ترمي للوصول إلى قمة الهرم التنافسي بتحويل مفردات التعاملات الإدارية والعلمية والفنية والإنتاجية من سريان النظم التقليدية إلى معالم المجتمع الرقمي باستخدام تقنيات العصر (المعلوماتية والاتصالات) نحو خدمة خطوط العمل في جميع المستويات الإدارية وخصوصا بعد دخول تلك المنظمات للاندفاع نحو أسواق جديدة قد تعطي تعاملات جديدة تفتح من خلالها فروع لها تحتاج لإدارة متمكنة لكي تربط تلك الفروع مع المؤسسة الأم فضلا عن شبكة الاتصالات الإدارية الداخلية التي تربط أقسام المؤسسة ومستوياتها الإدارية مع بعضها البعض فهي حركة انتقال إدارية نحو الحداثة والتطوير لتعطي معنى الكتروني للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة حيث تختزل به مفردات كثيرة كالوقت والجهد والكلفة، وتصنف ضمن المنظمات الرقمية التي لها قيمة عالية في عالم الأعمال.

وبالتالي، نتوصل أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة تلعب دورا رئيسيا في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري، حيث ساهمت في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وأقل وتكلفة، حيث تمنح أيضا العديد من المزايا المعلومات الحديثة للعمل الإداري من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية صبغة الجودة على أعمال ونشاطات المؤسسة المختلفة، الأمر الذي بدوره يمكنها من تحسين أدائها وتحقيق الجودة بشكل أفضل.

## ■ قائمة المراجع:

- 1- العامري صالح مهدي محسن، و الغالي طاهر محسن منصور. (2008). "الإدارة والأعمال". عمان: دار وائل للنشر.
- 2- الفرجي عادل حرحوش. (2010). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية (الإصدار ط2). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية.
- 3- الملحم حسام، و خيريك عمار. (2004). "شبكات الانترنت: بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات". سوريا : دار الرضا للنشر.
- 4- ايفانز جلوريا. (2005). الحكومة الإلكترونية . مصر : دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- 5- توربان افرام، و مكليين افرام، و يثرب جمس، ترجمة شعبان قاسم موسى. (2005). "تقنية المعلومات في إدارة الشركات" ( ط1). سوريا: دار الرضا للنشر.
- 6- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2006). الإدارة: الأصول العملية و التوجهات المستقبلية . المنصورة: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع.
- 7- عمار بوحوش. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين . بيروت: دار الغرب الإسلامي.
- 8- عيون السود نزار. (2003). واقع وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها "وقائع المؤتمر العربي التاسع للمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 9- محمد الصيرفي. (بلا تاريخ). الإدارة الإلكترونية . الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- 10- محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الإلكترونية . عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- 11- موسى عبد الناصر، محمد القريشي. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي . الجزائر: مجلة الباحث.
- 12- هامر ،مايكل ،وجامبي جيمس. (1999). الهندرة :إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات ". القاهرة: الشركة العربية للإعلام العلمي.
- 13- هيم الفلكاوي. (2002). الحكومة الإلكترونية . مجلة الحرس الوطني الكويتي (19).