

## المحاضرة 01:

### المحور الأول: مفهوم الادارة الالكترونية ومجالات تطبيقها

أولاً- مفهوم الادارة الالكترونية:

تطور مفهوم الإدارة تدريجياً في الشركات الصناعية ، ثم في شركات الخدمات ، خلال القرن العشرين في أمريكا ، وتعني الادارة بشكل عام إنجاز الأعمال بفاعلية وكفاءة من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة والقيادة لأنشطة المنظمة من أجل تحقيق الاهداف المرغوبة. وقد أدت الابتكارات والتطور التكنولوجي الذي عرفه العالم تدريجياً إلى استخدام وسائل وتجهيزات تساعد في عملية الادارة وتجعلها أكثر فاعلية وكفاءة.

#### 1- مفهوم الادارة الالكترونية: E-administration

تشير الادارة الالكترونية E-administration إلى مجموعة من الآليات التي تحول العمليات الورقية في المكتب التقليدي إلى عمليات إلكترونية، من أجل إنشاء مكتب بلا أوراق، ومن هذا المنطلق يمكن تعريفها بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها من قبل المنظمة لتوفير المعلومات والخدمات العامة للمواطنين"، ومن ثم فإن هدف الإدارة الإلكترونية هو ضمان الإدارة الفعالة للمعلومات لصالح المواطنين وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.

وتعرف أيضا الادارة الالكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الادارية، وهي تشمل استخدام أنظمة وتطبيقات وأدوات تكنولوجيا المعلومات لتحسين الاتصالات والتعاون بين الموظفين، وتحسين اتخاذ القرارات، وزيادة الإنتاجية".

تعرف منظمة التعاون والتنمية الادارة الالكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) من قبل المنظمات الحكومية في جميع الوظائف الإدارية، والاستفادة من فرص التواصل التي توفرها شبكة الإنترنت والتكنولوجيات ذات الصلة بشكل يمكن أن

يساعد في تحويل جذري لهياكل الإدارة وأدائها ذاته".

تتفق مجمل تعريفات الادارة الالكترونية في توظيفها لوسائل وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في العملية الادارية، على الرغم من التطور الكبير الذي عرفته هذه الوسائل، وبالتالي فإن التحول نحو الادارة الالكترونية جاء مع الاستخدام التدريجي لمختلف هذه التكنولوجيا. وتشير هذه التعريفات للإدارة الإلكترونية E-administration ضمناً إلى ثلاثة أنواع من العلاقات التي يمكن أن تنشأ مع المستخدمين: الإدارة العامة-المواطن (G2C)، والإدارة العامة-الأعمال (G2B)، وبين وحدات الإدارة العامة والإدارة (G2G).

## 2-1- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية:

إن مصطلح الادارة الالكترونية المستعمل في اللغة العربية يُستخدم في بعض الاحيان استخدامات خاطئة في وصف نوع الادارة الالكترونية المقصودة، وهذا الخطأ ينتج عن الترجمة الحرفية لمجموعة من المصطلحات باللغة الانجليزية : E-administration ، E-business، E-managment ، E-government ، E-governance وهذه المصطلحات تحمل فيما بينها اختلافات لغوية ودلالية غير أن أغلب الباحثين يستخدمون مصطلح الادارة الالكترونية الذي هو في الواقع ترجمة حرفية للمصطلحات السابقة التي تختلف في دلالتها.

### • الادارة (العامة) الالكترونية: E-administration

تشير التعاريف المذكورة سابقا إلى الادارة الالكترونية بمفهوم الـ E-administration باللغة الانجليزية، وهي تعني تعميم استخدامات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مختلف العمليات الادارية بالمنظمات الحكومية من أجل زيادة فعالية وكفاءة أنشطتها.

### • إدارة الأعمال الالكترونية E-management

هي استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة والفعالية للعمليات الادارية في مختلف المنظمات بالخصوص ذات الطابع الربحي، وتشمل استخدام الأنظمة والتطبيقات والأدوات لأتمتة المهام وتبسيط سير العمل والتعاون مع الموظفين والعملاء.

ويمكن القول أن إدارة الأعمال الالكترونية E-management هي مجموعة من الممارسات والتقنيات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أداء المنظمات وتساعد على تحقيق أهدافها من خلال تحسين الكفاءة والفعالية والإنتاجية، تشمل هذه الممارسات والتقنيات:

- استخدام نظام إدارة الموارد البشرية (HRM) لمعالجة الرواتب والفوائد، وإدارة القوى

- العاملة، وتطوير الموظفين؛
- استخدام نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) لتتبع تفاعلات العملاء، وتحسين رضا العملاء، وزيادة المبيعات؛
  - استخدام نظام إدارة سلسلة التوريد (SCM) لتخطيط وتنفيذ ومراقبة تدفق المنتجات والخدمات؛
  - استخدام أنظمة إدارة المعرفة (KMS) لجمع وتنظيم ونشر المعرفة داخل المنظمة.
- فيما يلي جدول يوضح الاختلافات الرئيسية بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الحكومية والأعمال الإلكترونية:

المصطلح	التعريف	التركيز	الجمهور المستهدف	الأدوات
الإدارة الإلكترونية E-Administration	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الحكومية	مختلف العمليات الإدارية في المنظمات الحكومية	المواطنين والموظفين الحكوميين	الأنظمة والتطبيقات والأدوات الحكومية
إدارة الأعمال الإلكترونية E-Management	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية لتحقيق الأهداف المحددة	مختلف العمليات الإدارية داخل منظمات الأعمال الخاصة أو العامة	الموظفين والعملاء	الأنظمة والتطبيقات والأدوات الإدارية
إدارة الأعمال التجارية E-Business	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز جميع جوانب الأعمال عبر الإنترنت	جميع جوانب الأعمال التجارية	العملاء والموردين	مواقع الويب ومنصات التجارة الإلكترونية والتطبيقات الإلكترونية
التجارة الإلكترونية E-Commerce	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز المبادلات التجارية بين الشركات والعملاء أو الموردين	المعاملات التجارية (بيع وشراء)	العملاء	مواقع الويب ومنصات التجارة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، المتاجر الإلكترونية