

communication and Leadership

الاتصال والقيادة

Prepared by Dr. Eman almasri

LDR 726

المحاضرة السادسة





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

Chapter
06

communication and leadership الاتصال والقيادة

المحاضرة السادسة:
الاتصال والإدارة الإلكترونية

LDR 726

Prepared by
Dr. Eman ALmasri

www.midocean.ae

برنامج ماجستير القيادة التربوية

رمز المقرر	اسم المقرر	الساعات المعتمدة
الفصل 1		
ELD 711	اتجاهات معاصرة في القيادة التربوية	3
ELD 712	التخطيط التربوي	3
RSC 701	أساليب البحث	3
الفصل 2		
ELD 721	سياسات التعليم	3
ELD 723	نظريات القيادة التربوية	3
LDR 725	ريادة الأعمال والابتكار	3
LDR 721	قيادة التغيرات	3
الفصل 3		
ELD 731	تكنولوجيا التعليم	3
LDR 726	الاتصالات والقيادة	3
LDR	الأخلاقيات في القيادة	3

مادة الاتصالات والقيادة

هي إحدى مقررات برنامج

ماجستير القيادة التربوية

نتائج المحاضرة السابقة



- مفهوم الأداء الوظيفي لغة واصطلاحًا
- أهمية الأداء الوظيفي
- أنواع الأداء الوظيفي
- مؤشرات الأداء الوظيفي
- معوقات الأداء الوظيفي
- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي وأهميته
- خطوات تقييم الأداء الوظيفي

محتوى المادة الدراسية والجدول الزمني

المحاضرة	الموضوع	التاريخ	ملاحظات
1	الاتصال والقيادة	/	
2	الاتصال التنظيمي	/	
3	التنظيم الإداري	/	
4	التطوير التنظيمي	/	
5	الأداء الوظيفي و تقييم الأداء الوظيفي	/	
6	الاتصال والإدارة الإلكترونية		
7	العلاقات العامة		
8	الثقافة التنظيمية		
9	الانتماء التنظيمي		
10	البيئة التنظيمية		
	الامتحان النهائي		

مقدمة

دفعت التغيرات التي شهدناها عصرنا الحالي المنظمات إلى بذل جهود عظيمة في الأداء للتكيف مع هذه التغيرات واستثمارها لصالحها، ولعل التفاعل الإيجابي مع هذه المتغيرات خاصة في مجال تقنية المعلومات الإدارية سوف يؤدي إلى الابتكار والإبداع في الأعمال، ومنه تحسن في الأداء الإداري والقدرة على سرعة الإنجاز. وتشير تجارب الدول الرائدة إلى أهمية الاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في الأداء الوظيفي لتحقيق أهداف المنظمات التعليمية وغيرها ، مما أدى إلى ظهور أساليب حديثة ومعايير متطورة للإدارة تختلف عن الطرق التقليدية المتبعة، مما دفعها إلى إنشاء البنى التحتية لتسهيل استخدام تقنية المعلومات الإدارية، والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، والتي أصبحت عنصراً أساسياً ومهماً في كافة المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها لكونها أداة مهمة في إنجاز الأعمال بشكل كفء ودقيق وسريع، وكذلك لقدرتها على مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية، مما يؤدي إلى زيادة حقيقية في كفاءة وفاعلية مؤسسات المجتمع.

فما المقصود بالإدارة الإلكترونية ؟

نتائج المحاضرة السادسة



- مفهوم الإدارة الإلكترونية
- أسس وخصائص الإدارة الإلكترونية
- دواعي وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية
- فوائد الإدارة الإلكترونية
- متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية
- أنماط الإدارة الإلكترونية
- وظائف الإدارة الإلكترونية

يُلاحظ أنه منذ أواخر القرن العشرين ومع بدايات القرن الحادي والعشرين، حدثت طفرة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي، مما حتم على المنظمات كافة استخدام الأنماط الإدارية الحديثة لمواكبة هذه التطورات ، وبرز من بين هذه الأنماط ما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية التي مكنت الكثير من المؤسسات من تنفيذ عملياتها الإدارية بطريقة إلكترونية، وقللت المعاملات الورقية، وتخلت بشكل تدريجي عن أساليب الإدارة التقليدية. مما دفعها لإجراء تغييرات في الأساليب والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، لإتاحة الفرص لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وأصبح جهاز الحاسب الآلي، وشبكات الاتصالات لا غنى عنهما في أعمال الإدارة في مؤسسات المجتمع التعليمية وغير التعليمية، رغبة في تحقيق جودة المخرجات، وتوفير النفقات وسرعة الإنجاز، وشفافية التعاملات. وللتكيف مع هذه التطورات التكنولوجية فإنه لا بد من عصرنة القيادة أو الإدارة لتستفيد من تكنولوجيا المعلومات واعتماد أساليب إدارية حديثة تتسم بالدقة والمرونة على كافة المستويات الإدارية وربط المهام الإدارية بشبكات الحاسب الآلي المحلية والعالمية، سعيًا لتحقيق أفضل سبل الاتصال الفعال مع عناصر المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها المنشودة.

الإدارة الإلكترونية E-Management



الإدارة الإلكترونية (Electronic Management) :

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، والتي أثرت على إدارة المنظمات وعلى استراتيجياتها ووظائفها ومن أهم تعريفات الإدارة الإلكترونية ما يأتي:

- هي منظومة حديثة تعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته،
- وأيضاً تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها كافة الوظائف والمهام التي تحددها الإدارة للموظفين من خلال الاعتماد على وسائل اتصال حاسوبية، وتشمل رسائل البريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال الرقمي، ويؤدي هذا النوع الحديث من الإدارة إلى سهولة الربط بين المدراء، والموظفين، والعملاء.

مفهوم الإدارة الإلكترونية

- وكذلك عُرفت الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل
- وأيضًا هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات
- وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها “استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.”

مفهوم الإدارة الإلكترونية

- والإدارة الإلكترونية هي: 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.
- وهي مجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات والخدمات للمستخدمين منها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل المستخدمين من المنتجات والخدمات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي.

الإدارة الإلكترونية

وتأسيساً على ما سبق فإن الإدارة الإلكترونية تحمل في معانيها عدة أمور منها:

- ✓ حوسبة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية
- ✓ الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والانترنت لتسهيل الوصول إلى المعلومات والبيانات
- ✓ توظيف الموارد المادية و البشرية المتاحة في إطار إلكتروني
- ✓ الاستغلال الأمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة
- ✓ سهولة الاتصال الفعال، تقديم خدمات وإنجاز بعض المهام إلكترونياً.
- ✓ الهدف هو تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها



تتلخص أسس الإدارة الإلكترونية في ما يأتي:

- بناء شبكة حاسوبية قوية، والتي تحتوي على اتصال بين الإدارة، والأقسام، والفروع الأخرى.
- توفير اتصال دائم وثابت مع شبكة الإنترنت.
- الاعتماد على تعزيز دور قسم نظم المعلومات الإدارية، والذي يساهم في إدارة المعلومات الإلكترونية،
- وتقديم مجموعة من الاستراتيجيات التي تساعد دور الإدارة في عملها.
- توفير كادر من الموظفين القادرين على التعامل مع الأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية.

- 1- أنها عملية إدارية تستثمر شبكة الانترنت مما لإنجاز العمليات الإدارية بسرعة فائقة
- 2- أنها تعتمد على الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- 3- أنها تعني الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- 4- عدم التقيد بحدود الزمان أو المكان.
- 5- الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية الذكية، باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.
- 6- التحول من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية وإلى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد .

فوائد الإدارة الإلكترونية

1. السرعة في تنفيذ العمل، ممّا يؤدي إلى توفير الوقت المخصّص للمهام العامة.

2. المساعدة في تنفيذ خطوات المنهجية المهنية، وربطها بقراراتٍ صحيحة تعتمدُ على سرعة الحصول على المعلومات.

3. خفض تكلفة توظيف العديد من الموظفين.

4. التخلص من المشكلات الجغرافية في إرسال، واستقبال المعلومات.

5. دعم مهارات الموظفين، وتطوير أدائهم العام في العمل

6. تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليتها في خدمة أهداف المنظمة.

7. – تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات الإدارية.



8. تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من الجهات المتعاملة مع المنظمة في أي وقت،
9. تسمح للمستخدمين بطلب الخدمات التي تقدمها المنظمة مباشرة وبسرعة وسهولة في أي مكان في العالم من دون تعقيد
10. إمكانية أداء الأعمال عن بعد، سواء للعاملين أو المستخدمين من الخدمات. ولهذا مردود إيجابي يظهر في تقليص الحاجة إلى التنقل، ومن ثم فإن ذلك يساعد على تقليل الازدحام في المدن، وتخفيف الأعباء على الدولة والمواطن.
11. الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ وغير ذلك.
12. تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة العليا في المنظمات والإدارة التربوية العليا، من خلال توفير المعلومات والبيانات الشاملة والدقيقة التي تيسر عمليات اتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع العصر الرقمي.

13. المساعدة على تحقيق الربط المشترك بين مختلف إدارات وأقسام المنظمة في الفروع المختلفة وبالتالي تقديم الخدمة من بوابة واحدة للجمهور على أنها وحدة واحدة بغض النظر عن عدد الإدارات المنطوية
14. مساعدة الإدارات العليا على إعادة تنظيم وهيكله الأجهزة الإدارية، وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات وتحسين صورة المنظمة وخدماتها، وإلغاء الوساطة وتحسين مستوى الخدمة وملاءمتها لاحتياجات المستفيدين.
15. تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين الموظفين والمستفيدين،— التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة، وتحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة العاملين في المنظمة والمستفيدين من خدماتها أو منتجاتها.

التواصل الفعال

تمكن الإدارة الإلكترونية القيادة العليا في المنظمة من التواصل الواضح والفعال الأمر بالذي يُعد بالغ الأهمية لنجاح أي عمل. لأن منصات الإدارة الإلكترونية توفر أدوات اتصال متنوعة، مثل المراسلة الفورية ومحادثات ومؤتمرات الفيديو ومساحات العمل التعاونية التي تتيح التفاعل السلس بين أعضاء الفريق والإدارات وحتى المكاتب الدولية الخارجية. تعمل هذه المنصات على كسر حواجز الاتصال والتأكد من أن الجميع في نفس المساحة وعلى نفس الموجة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لأنظمة الإدارة الإلكترونية تسهيل التواصل مع العملاء والشركاء والموردين، وتعزيز علاقات أقوى ورضا العملاء..



تحسين صنع القرار

من المعلوم بأن البيانات والمعلومات هي المحرك الأساسي للأعمال التجارية الحديثة. إذ أن القيادة من خلال الإدارة الإلكترونية تجمع كميات هائلة من البيانات وتحللها، وتولد رؤى قيمة تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة. تمكّن عملية صنع القرار القائمة على البيانات الشركات من تحديد الاتجاهات وتفضيلات العملاء وفرص السوق. ويمكن للمنظمات التكيف بسرعة مع الظروف المتغيرة عبر التسلح بهذه المعرفة، ووضع استراتيجيات فعالة، واكتساب ميزة تنافسية. كما تعزز الإدارة الإلكترونية ثقافة اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة، مما يقلل من الاعتماد على المشاعر والتخمين.

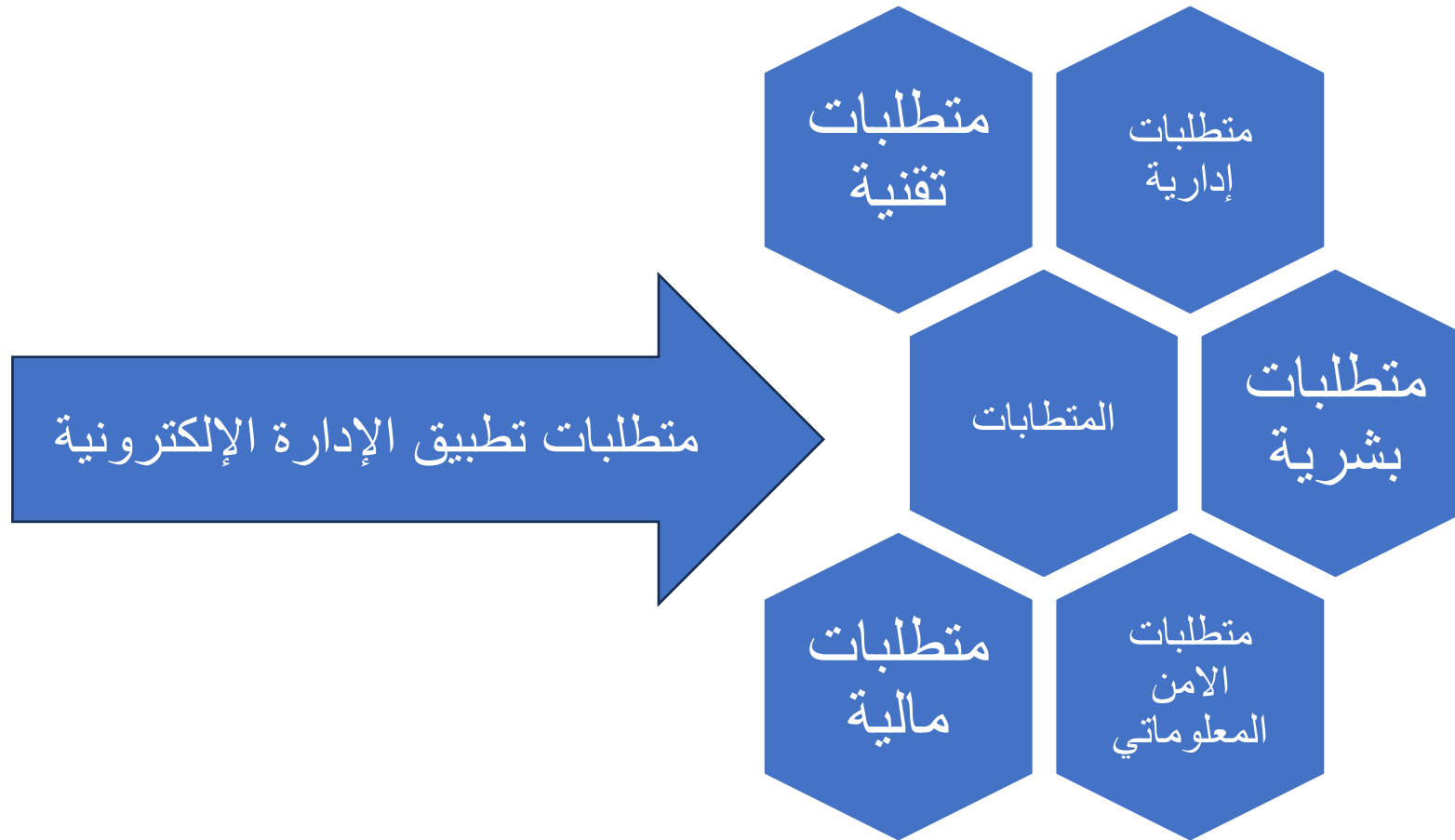
دواعي وأسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية

يُعد التحول الرقمي وممارسة الإدارة الإلكترونية من الإتجاهات العالمية الحديثة وذلك للدواعي الآتية:

1. لتعزيز سرعة إنجاز المهام والمعاملات الإدارية، وتوفير الوقت والجهد، وتقليل التكاليف اللازمة،
2. لتحقيق كفاءة أكبر وفاعلية أعلى في كافة المهام والأعمال الإدارية المراد إنجازها
3. التعقيدات الحاصلة في الإجراءات والعمليات الإدارية وأثرها السلبي على زيادة تكلفة الأعمال،
4. الصعوبة في توفير البيانات توحيد البيانات والمعلومات لدى مختلف المستويات في المؤسسة، والتحديات التي تواجهها المؤسسة للوقوف على معدلات قياس الأداء،
5. ضرورة تحقيق عملية الاتصال المستمر بين الأفراد العالمين في المؤسسة على نطاق واسع،
6. تزايد المنافسة بين المؤسسة الأمر الذي يفرض ضرورة وجود أدوات وآليات التميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

• متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

لتبني نموذج الإدارة الإلكترونية لا بد لها من توفير العديد من المتطلبات لضمان التطبيق الناجح في المنظمات ولتحقيق الأهداف المرجوة فهي تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، ومن ثم فهي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي كان تطبيقها يفرض توفير مجموعة من المتطلبات العديدة والمتكاملة التي تتيح لها التنفيذ العملي بكفاءة تمكنها من تحقيق الأهداف التي طبقت من أجلها ومن هذه المتطلبات ما يأتي:



أولاً: المتطلبات الإدارية

وتتمثل في القيادات الإدارية الواعية التي تتبنى التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات، وقادرة على الابتكار والتخلص من الإجراءات والروتينية المعيقة للتطور، والتجديد في الأساليب المتبعة في إدارة المنظمات. كما تحتاج الإدارة الإلكترونية أيضاً إلى تطوير وتبسيط الإجراءات وخطوات العمل، مما يخفف الأعباء الإدارية والربط بين كافة الخدمات بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين المنظمة والعلاء، والجهات الإدارية الأعلى، فالإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة إلى جانب وجود بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والإبداع في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية .

وكذلك توفير المعلومات اللازمة عن المنظمة عبر الإنترنت، في ضوء سياسة يتم بموجبها إتاحة التعامل مع جميع الوثائق والمعلومات إلكترونياً عبر الإنترنت. ومن ثم فلا بد من وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

ثانيًا: المتطلبات التقنية.

يجب على القيادات الإدارية ربط أنشطتها بخدمات ونظم تكنولوجيا المعلومات وتوفير المتطلبات التقنية من خلال ما يأتي:

- 1- توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والعملاء من جهة أخرى.
- 2- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والطابعات، وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية وتحقيق الاستفادة القصوى من خدماتها.
- 3- توافر عدد لا بأس به من مزودي خدمة الإنترنت، من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية

ثالثاً: المتطلبات البشرية:

تُعد القوى البشرية القادرة المؤهلة العنصر الرئيسي في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهم يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحليين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري ويتولون التخطيط الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب، وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها، أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات ومتابعتها، وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية. وهذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. ومما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة في المنظمات يُسهّل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يجعلهم يتقبلون فكرة هذه الإدارة في منظماتهم ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير، وبدون هذا العنصر البشري لن تتمكن من تحقيق أهدافها.

رابعاً: المتطلبات المالية:

يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات على اختلاف أعمالها من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة لكي يتحقق له الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، فتوفير البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر وإعداد البرامج التدريبية والتأهيلية للعناصر البشرية يحتاج إلى تكلفة مالية عالية، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية تحول يمكن من الانطلاق نحو تحقيق الأهداف المرجوة بالكفاءة التي تسمح باستمرارها وتأييد المتعاملين معها

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

خامساً: متطلبات الأمن المعلوماتي

من الضروري توفير أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، خاصة بعد انتشار العديد من المحاولات الرامية إلى اختراق منظومات الحواسيب بغرض السرقة أو تدمير المعلومات. وهذا ما دفع إلى طرح العديد من البرامج الأمنية لاتخاذ الإجراءات الدفاعية والوقائية لحماية وتأمين خصوصية المنظمات والأفراد، ومن ثم فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات يتطلب وجود أساليب وإجراءات أمنية إلكترونية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق وذلك للمحافظة على سرية المعلومات والبيانات .

لذلك تسعى القيادة الإدارية الواعية إلى تبني التقنيات الحديثة والسعي لتوفير متطلبات تطبيقها والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها وتعزيز وعي الإداريين بمزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل بغرض تحقيق التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية

• معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

. معوقات تتعلق بالجوانب الإدارية والتنظيمية مثل:

- 1- عدم إدراك القيادات الإدارية العليا بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 2- عدم توفر التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية للتعامل مع جرائم الحاسب الآلي والاختراقات الأمنية.
- 3- مقاومة التغيير من قبل بعض المديرين وذوي السلطة اعتقاداً منهم بأن التغيير للإدارة الإلكترونية يشكل تهديداً لسلطتهم.
- 4- نقص الأنظمة واللوائح الإدارية الخاصة بتنظيم التعاملات الإلكترونية بين المنظمات وبعضها وبينها وبين الأقسام والوحدات داخل المنظمة



معوقات بشرية وتشمل:

- 1- عدم وضوح مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات الإدارية، .
- 2- نقص القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع التكنولوجيا بتطبيقاتها الإلكترونية داخل المنظمة.
- 3- قلة المتخصصين في برمجيات الحاسب الآلي سواء أكان ذلك في مجال مهندسي الصيانة أو المبرمجين.
- 4- قلة خبرة الموظفين الذين لديهم الإلمام بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكات الإنترنت.
- 5- قلة برامج التدريب وتنمية المهارات في مجال التقنية المتطورة.
- 6- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين.
- 7- تخوف العاملين من تأثير التقنية الحديثة على مصالحهم، وما قد يترتب عنه من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز، والتشديد الرقابي.

• معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

معوقات تقنية:

- 1- ضعف البنية التحتية ونقص جاهزيتها لاستقبال التقنية اللازمة للتحويل للإدارة الإلكترونية.
- 2- ضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.
- 3- اعتماد معظم البرامج الإلكترونية والمعلومات الموجودة على شبكات الاتصال على اللغة الإنجليزية.
- 5- ضعف البنية التحتية المتكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ككل.
- 6- اختلاف مواصفات الأجهزة الإلكترونية المستخدمة داخل المنظمات مما يشكل صعوبة الربط بينها



• معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

معوقات مالية مثل:

- 1- قلة الموارد المالية المخصصة لتحديث لبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتوفير الأجهزة والبرامج.
- 2- ضعف قدرة بعض الأفراد المستفيدين من خدمات المنظمات من شراء الأجهزة الإلكترونية.
- 3- قلة توفر المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات تدريب وتأهيل العناصر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- 4- ضعف الرواتب والحوافز المادية والمعنوية
- 5- قلة المصادر المالية المناسبة لتحديث الأجهزة بصفة مستمرة، خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات صعبًا.

• معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية



معوقات تتعلق بالأمن المعلوماتي:

ومن أمثلة ذلك:

- 1- الخوف من عدم القدرة على حماية قاعدة البيانات من الاختراق أو التخريب.
- 2- الخوف من إفشاء المعلومات من قبل الموظفين أو المستفيدين من النظام .
- 3- الخوف من فقدان المعلومات أو عدم دقتها عند إجراء التحديثات على النظام الإداري الإلكتروني.
- 4- فقدان الثقة في برامج التأمين والحماية عند تنفيذ المعاملات الإدارية الإلكترونية.
- 5- ارتفاع تكلفة برامج الحماية الأصلية غير المقلدة.

المهارات اللازمة توافرها في الهيئة الإدارية الإلكترونية

ينبغي توافر مجموعة من المهارات في الذين يمثلون السلطة المسؤولة عن اتخاذ القرار في الإدارة الإلكترونية في المنظمة وأن يمتلكوا الثقافة الإلكترونية حتى يتمكنوا من المشاركة الفاعلة في العمل الإداري الإلكتروني، ومن المهارات التي ينبغي عليهم إتقانها ما يأتي:

1. • مهارة استخدام البريد الإلكتروني لتبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات باستخدام الحاسب.
2. • مهارة استخدام نظام مجموعات الأخبار والتي تعمل على ربط مجموعة من الأشخاص سوياً من خلال قوائم مخصصة لتبادل وجهات النظر..

3. مهارة استخدام الشبكة، حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الإلكتروني واستخدام

محركات البحث

4. مهارة استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المختلفة مثل (معالج النصوص، وقواعد البيانات، والجداول الإلكترونية، وبرامج الرسوم، والوسائط المتعددة). واستخدام المساحات الضوئية والكاميرات الرقمية.

5. مهارة القدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها.

6. مهارة التعامل مع شبكات الاتصال المحلية في تنفيذ المهام الإشرافية.

7. مهارة تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال



تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً مختلفة وأشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة ومنها:

- 1 - الحكومة الإلكترونية: تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية. ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة. والعلاقة بين الحكومة والأفراد. والعلاقة بين الحكومة والشركات والعلاقة بين الحكومة والموظف.
- 2- التجارة الإلكترونية: هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة. ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية. وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية

- 3- الصحة الإلكترونية: تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية. فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت.
- كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين. فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي. لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية
- 4- التعليم الإلكتروني : في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت.

لقد أدى التطور الهائل في العصر الحالي إلى حدوث تغييرات في الوظائف التقليدية للإدارة فتحولت إلى وظائف إلكترونية ؛ من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد والطاقات أن تكنولوجيا المعلومات المعاصرة ساهمت في إحداث تغيير في العملية الإدارية التقليدية ،وأصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على نظم المعلومات في التخطيط وفي تصميم الهياكل التنظيمية وإدارة فرق العمل الجماعي ، وتحقيق التنسيق والرقابة عن بعد .

1- التخطيط الإلكتروني:

يعتمد التخطيط الإلكتروني على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية،حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها ،ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة ، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية ،كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل ، وبطبيعة الحال يختلف التخطيط الإلكتروني تماما عن التخطيط التقليدي .

2- التنظيم الإلكتروني:

يعد الإطار لتوزيع السلطة والمهام والعلاقات الشبكية- الأفقية التي يحقق التنسيق و يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية لمواجهة مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف أو إعادة توزيع الاختصاصات ،أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة ومنها:

1. إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونيا .

2. إدارة الدعم التقني للمستفيد .

3. إدارة علاقات العملاء إلكترونيا .

يعد الهيكل التنظيمي الإلكتروني احد أهم مستلزمات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وقد يحمل الهيكل الإلكتروني في مضمونه النظري ذات الخصائص الهيكلية التقليدية من وظائف رئيسية، إلا إن السمة الغالبة في الهيكل الإلكتروني هي الاستخدام المكثف والمناسب لتقنية المعلومات بأركانها الرئيسية.

3 - التوجيه الإلكتروني :

ويعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها.

إن قيادة الذات هي الأكثر طلبًا في الإدارة الإلكترونية، فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعد على سرعة الاستجابة ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها :

- القدرة على تحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على إنجاز المهام.
- الرغبة والقدرة على حل المشكلات .
- البراعة، المهارة، والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة . والمسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطورهم

خاتمة

أحدث تطور التكنولوجيا ثورة في مشهد الأعمال، مما جعل الإدارة الإلكترونية مكونًا أساسيًا في الحياة الاقتصادية والخدمات الحديثة. كما أن هناك العديد من الفوائد التي تحققها هذه الإدارة، حيث يدخل في ذلك العمليات المبسطة، والإنتاجية المحسنة، واتخاذ القرارات التي تعتمد على البيانات، والتواصل الفعال، وقابلية التوسع، وتحسين الأمان، والتي مكنها أن تدفع المجالات المختلفة باتجاه النجاح والنمو. ومع استمرار تقدم التكنولوجيا، ستكون المنظمات التي تتبنى الإدارة الإلكترونية في وضع أفضل للتعامل مع تعقيدات العصر الرقمي والبقاء في الصدارة في عالم الأعمال المتغير باستمرار. إن تبني الإدارة الإلكترونية ليس مجرد خيار؛ حيث من الضروري أن تزدهر الأعمال وتنجح في العصر الحديث، وهذا المدخل في علم الإدارة يدفع بقوة باتجاه تحقيق هذا الازدهار.

نتائج المحاضرة السادسة



- مفهوم الإدارة الإلكترونية
- أسس وخصائص الإدارة الإلكترونية
- دواعي وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية
- فوائد الإدارة الإلكترونية
- متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية
- أنماط الإدارة الإلكترونية
- وظائف الإدارة الإلكترونية

المراجع.

ياسين، سعد غالب(2005) الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة
نجم، نجم عبود (2009) الإدارة والمعرفة الإلكترونية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
رضوان، رأفت (2007) الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات ودعم القرار،
مجلس الوزراء المصري

نبيل جاد عزمي (2008). تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، القاهرة: دار الفكر العربي.
الصيرفي، محمد (٢٠٠٧) الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامع

https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9

https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%81%D9%87%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9

المراجع

<https://www.new-educ.com/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-%D9%88-%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%8A%D9%85>

عبد العزيز، سمير (2023) أهمية الإدارة الإلكترونية في مجالات الأعمال حديثاً.

<https://www.linkedin.com/>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

الاتصال والقيادة

Thank You

