

1- المفهوم التقليدي للإدارة

(Frederick Taylor) يرى أن الإدارة هي المعرفة الصحيحة لما تريد من الرجال عمله ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها. وفي نفس الاتجاه يقول "ويب" أن: "الإدارة هي المختصة بتجنب أي ضياع في الجهد الإنساني". وهناك من ينظر إلى الإدارة كعملية تتكون من عدة وظائف، ويعكس هذا الاتجاه الوظائف التي يمارسها المدير داخل منظمته. يقول «Henri Fayol» يقصد بالإدارة التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة.



2- مفهوم الإدارة الإلكترونية.

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية فتناوله الباحثون في الإدارة عبر عدة تعاريف منها:

يعرف السالمي "الإدارة الإلكترونية انها عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية باعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا". ويتضح من خلال هذا التعريف أن الإدارة الإلكترونية هي عملية آلية تعتمد على تقنيات المعلومات لتحقيق أهدافها.

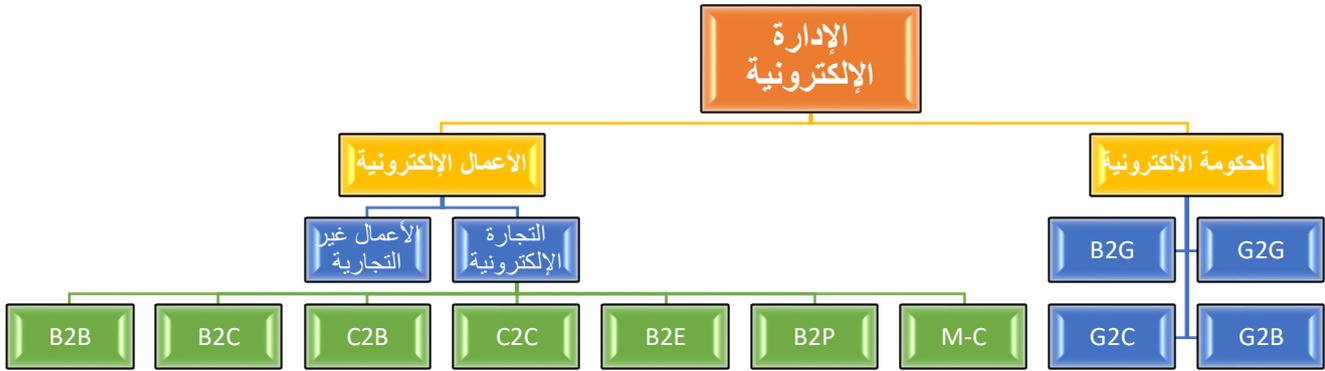
في حين نجم عبود نجم عرفها بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة". -وعرفها غنيم بأنها "هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء".

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

يتبين من خلال هذا التعريف أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيا، كما يبرز مستويات ممارسة الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في:
المستوى الأول: داخل المنظمة بين العاملين فيها.
المستوى الثاني بين المنظمة والمنظمات الأخرى.
المستوى الثالث: بين المنظمة وعملائها.

3- المترادفات

الشكل 1: منظومة المصطلحات ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية
الشكل (1)



نرى في الشكل أنف الذكر أن الإدارة الإلكترونية منظومة تكاملية تفاعلية تتضمن بعدين رئيسيين هما:
الأول- الذي يقدم الخدمات الإلكترونية للمنظمات أو الأفراد الذين يعملون ضمن القطاع الخاص ويطلق عليه الأعمال الإلكترونية (Electronic Business -EB) وتضم بدورها أنظمة فرعية متعددة.
الثاني- هو الحكومة الإلكترونية (Electronic Government-EG) ، إذ أن ما نعنيه بالحكومة الإلكترونية ليس النظام السياسي، وإنما هي المنظمات أو الدوائر الحكومية التي تعمل في قطاع تقديم الخدمات العامة، ولهذا بدأت الإدارات الحكومية في طرح شعار تنفيذي لها هو شعار النافذة الواحدة في الدوائر الخدمية وتشمل الحكومة الإلكترونية عددًا من الأنظمة والممارسات الفرعية. وفيما يلي توضيح لكل من المصطلحات أنفة الذكر:

1-الأعمال الإلكترونية:

مفهوم متعدد الأوجه والأبعاد، بحكم طبيعته المتعددة وأنماط تطبيقاته المتباينة، فالأعمال الإلكترونية تمثل نموذجاً جديداً للأعمال، وكان أول من استخدم هذا المصطلح شركة (IBM) عام (1997)، إذ تركز الاهتمام في حينه على التجارة الإلكترونية Electronic Commerce ؛ ثم تحول تدريجياً إلى الأعمال الإلكترونية ولهذا فإن الأعمال الإلكترونية تقوم على فكرة أتمتة العمل لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية ، فهي لا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون، إذ تمتد لعلاقة المنظمة بوكلائها وموظفيها

وزبائنها.

وهذا يعني أن الأعمال الإلكترونية هي الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الإلكترونية مع الأطراف الأخرى (مثل العاملين، المديرين، العملاء، الموردين، والشراء) بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهدافها.
وتصنف الأعمال الإلكترونية إلى فئتين هما :

أ- الأعمال الإلكترونية غير التجارية:

المقصود بها استخدام شبكات الاتصالات، ولاسيما شبكات الإنترنت والإكسترانت، لأداء الأنشطة المتمثلة في إدارة العلاقات الزبائن، أو إدارة سلاسل التجهيز، وتخطيط موارد المشروع، وإدارة التحويلات المالية الفورية ولهذا تصنف عن الأعمال الإلكترونية غير التجارية بحسب نمط التكنولوجيا المستخدمة أو نوع النشاط الذي يجري إنشاده وطبيعته.

ب - التجارة الإلكترونية



مفهوم يشير إلى عمليات البائعين والمشتريين عبر الإنترنت وشبكات الأعمال الخاصة. فهي جانب واحد من جوانب الأعمال الإلكترونية الأخرى).

إن التجارة الإلكترونية هي الشكل الأول للاستخدامات التجارية للإنترنت بعد تحوله من الاستخدام لأغراض عسكرية وأكاديمية إلى الاستخدام منتصف التسعينيات. ومن ثم فإنها تمثل بداية الموجة المتسارعة نحو سعي المنظمات لجعل عملياتها التجارية تكتسب السمة الإلكترونية وإرفاق (E) التي تشير إلى كلمة Electronic - بعملياتها التجارية المختلفة. وفي الحقيقة أن إمكان استخدام الإنترنت من الجمهور منح فرصاً جديدة أمام المنظمات المتمثلة في السوق الإلكتروني (E-Market) واستخدام الفضاء السوقي للصفقات، مما منح المجال لظهور تجارة إلكترونية جديدة، وظهرت أعمال إلكترونية فيما بعد، وصولاً إلى عصر إلكتروني عصر إلكتروني رقمي جديد.

وفيما يرى أن التجارة الإلكترونية لم تظهر مع الإنترنت، ولكن تاريخ تطبيقاتها يعود إلى السبعينيات من استخدام النقل الإلكتروني للأرصدة (E-Transfer of Funds)

ومن ثم فقد حدث التبادل الإلكتروني للبيانات (electronic-data-interchange)

الذي يعرف انه انتقال مجموعة من الرسائل المهيكلة بموجب معايير متفق عليها من حاسوب الى اخر مستقل عنه بصورة إلكترونية، ومن دون الحاجة الى التدخل البشري.

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-



وهو التبادل المؤتمت لوثائق الأعمال بين المنظمات، تتطلب عمليات سير العمل اليومية

تبادل المستندات، مثل الفواتير وأوامر الشراء ونماذج الشحن. تقليديًا، تتم مشاركة المستندات الورقية أو الرسائل الإلكترونية مع المرفقات بين ممثلي الشركة، الذين يقومون بعد ذلك بمعالجة بيانات المستندات وتعبئتها يدويًا في أنظمة بيانات المؤسسة. تعمل تقنية EDI على أتمتة عمليات سير العمل هذه لكي تتمكن الأنظمة الرقمية من مشاركة المستندات ومعالجتها مع تخطي الحدود التنظيمية وبدون تدخل بشري. يمكن للمؤسسات توصيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات بغيرها في شبكة الاتصال بين المؤسسات (B2B) لتوفير الوقت وتفاذي الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية.

إذن وفقا لمفهوم أوسع يمكن تعريف التجارة الإلكترونية على أنها: عملية البيع والشراء للسلع والخدمات إلكترونياً، وإتمام صفقات الأعمال المحسوبة باستخدام الإنترنت والشبكات والتكنولوجيا الرقمية الأخرى.



ولغرض التمييز فإن التجارة الإلكترونية تعمل في الفضاء السوقي، بينما التجارة التقليدية تعمل في المكان السوقي. وتغطي جميع الصفقات التجارية التي تعتمد على مواقع وصفحات العرض على الشبكة العالمية وليس في المتاجر المادية.

إن التجارة الإلكترونية تتكون من عمليات البيع والشراء وتفاعلاتها عبر أنماط وأشكال مختلفة من الصفقات التي تتمثل فيما يأتي:

ج- التجارة الإلكترونية من العميل إلى منظمة أعمال (Customer to Business-C2B):

إن كل تعاملات البيع والشراء التي تتم ما بين المنظمات وأغلب معاملات التجارة الإلكترونية تنصب في هذه الصنف، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها:

إن العمليات الإلكترونية التي تكون بين منظمة وأخرى استمرارا للعلاقات التجارية الموجودة أساسا والمدعومة بدرجة عالية من الثقة والمعززة بواسطة عقود ثابتة.

إن تطوير أية علاقة ثابتة طويلة الأمد باستخدام الوسائل الإلكترونية لا يُعد تحولا إلى التجارة الإلكترونية فحسب، وإنما هو في الواقع وسيلة لتحقيق منافع للطرفين من خلال تنظيمها.

تعد العمليات التجارية التي تتم بين نشاطين تجاريين للتجارة الإلكترونية أن تقدم من خلاله مزايا كبيرة بشكل واضح، وذلك عن طريق توحيد إجراءات التوريد ومكثنة عملية الشراء وفي التقدّم المتميز والأفضل

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

للخدمات المساندة للعملية التجارية.

ب- التجارة الإلكترونية من منظمة أعمال إلى العميل (Business to Customer-B2C) :

هي عمليات لبيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتم بين المنظمات (البائعين) والأفراد الذين يمثلون المشترين ومثالها متاجر التجزئة الإلكتروني، شركة أمازون وبيعها للكتب

ج-التجارة الإلكترونية من العميل إلى منظمة أعمال (Customer to Business-C2B) :

في هذه الحالة يبيع الأفراد منتجات أو يقدمون الخدمات إلى منظمات الأعمال.

د-التجارة الإلكترونية من العميل إلى العميل (Customer to customer -C2C) :

في هذا الصنف، يقوم العميل ببيع المنتجات وتقديم الخدمات لعميل آخر بصورة مباشرة فمثلا يقوم العميل بوضع إعلانات في موقعه على الإنترنت من أجل بيع الأغراض الشخصية أو الخبرات وهناك أيضا مجال المزادات على الإنترنت .

هـ- التجارة الإلكترونية من منظمة أعمال إلى العاملين (Business to Employees-B2E) :

في هذا الصنف تسعى المنظمات إلى استخدام التجارة الإلكترونية لتحسين عملياتها وتقديم التسهيلات للعاملين فيها وتحفيزهم، وعليه تكون المنظمات هي البائع، والعاملون هم المشترين ويسمى هذا النوع أيضًا بالأعمال الداخلية (Intrabusiness).

و- التجارة الإلكترونية من منظمة أعمال إلى الشركاء (Business to Partner-B2P) :

ووفقا لهذا الصنف تتم التعاملات التجارية بين المنظمة وشركائها إلكترونياً كما هو الحال في صفقات الشركاء في سلسلة التجهيز.

ز- التجارة المتنقلة (Mobile Commerce-MC) :

هذا النمط الذي أخذ في التطور السريع مع الموجة الخلوية التي أعطت مرونة أوسع لعقد تعاملات التجارة الإلكترونية من خلال الهواتف الخلوية .



2-الحكومة الإلكترونية:

عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها " عمليات إستخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والتي لديها القدرة على تغيير و تحويل العلاقات مع المواطنين و رجال الاعمال و مختلف المؤسسات الحكومية، و هذه التكنولوجيا يمكنها ان تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل تقديم خدمات افضل للمواطنين و تحسين التعامل و التفاعل مع رجال الاعمال و مجتمع الصناعة و تمكين المواطنين من الوصول الى المعلومات و هو ما يوفر مزيدا من الشفافية او إدارة اكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية "

وتتوزع خدمات الحكومة الإلكترونية على أربعة أسس مهمة تمثل أشكالا أو مجالات يمكن من خلالها تقديم الخدمات الإلكترونية، وهي :

أولا - الخدمات الإلكترونية من منظمة أعمال إلى الحكومة (Business to Governmen-B2G) :

في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحقق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

إدارة المنظمات بحيث تكون قادرة على إدارة رأس المال البشري وتحقيق الرضا للموظفين والمحافظة عليهم، كما أنها تساهم في تحقيق تدفق العمل وسيره بشكل جيد، وذلك بسبب إلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات وتشمل هذه الخدمات الرواتب وتقديم الشكاوى والمعلومات المعلومات والاتصالات والتجهيز الإلكتروني والشئون العامة ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

ثانياً - الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية (G2G - Gouvernement to Governement) :

تشمل هذه الخدمات متابعة المشروعات والأموال العامة وخدمات المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتقييم والتدريب والتخطيط والتنمية والموازنة وملفات المجهزين وإدارة التخزين المتكامل والحسابات. ولهذا ستسمح مبادرات تقديم الخدمات الإلكترونية ما بين الجهات بالاشتراك في البيانات الأكثر دقة، وتوفرها في الوقت المناسب، إذ إن معظم المعاملات الحكومية متشابكة، ويعتمد البعض منها على بعضها ويمثل تشابك هذه الدوائر وتقاطعها أحد التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى بطء الإجراءات، ويشكل أيضاً إحدى المشكلات المؤثرة في مستوى الخدمات الحكومية، مما يستلزم قيام المستفيد من الخدمات بالعمل كساعي يريد بين الجهات الحكومية. إن استخدام الأساليب التقليدية في العمل لنقل المعلومات وتبادلها، يحتاج إلى وقت كبير وتكاليف عالية، ولذلك فإن تبادل هذه الخدمات عن طريق الحكومة الإلكترونية، هو السبيل الوحيد لحل هذه المشكلة، والحفاظ على كفاءة هذه الخدمات وفعاليتها وجودتها. إذ إنها تمثل طريقة جديدة يمكن من خلالها إجراء تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية، وذلك في إطار من الأمانة والسرية.

ثالثاً - خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (G2C - Government to Citizen) :

في هذه الحالة تقوم الدوائر الحكومية بتقديم خدماتها إلى المواطنين من محطة واحدة على الحاسوب، مما يجعل من السهل على المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية ذات المستوى العالي من الجودة، إذ تعد جودة تقديم الخدمات للمواطنين وسرعتها مطلباً عاماً، على الحكومة تقديمه للمواطنين من مراكز حكومية محدودة، الأمر الذي يخفض عليهم التكاليف المادية والمعنوية كما تعمل هذه الخدمة على تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، وعليه تتضمن أنواعاً من الخدمات التي يحتاجها الفرد في جميع مراحل حياته، ومنها :

-التسجيل في الأحوال المدنية والتعامل معها.

-الأراضي والمساحات والعقارات.

-الحصول على الخدمات.

-التقييم بكل أنواعه.

ولكي يحصل المواطن على هذه الخدمات فإنه لابد من أن تتوافر له نقاط اتصال إلكترونية، ومن خلال نقاط متصلة بشبكة الأنترنت يتم تلبية احتياجاته.

رابعاً - خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمة الأعمال (G2B - Government to Business) :

تساهم مبادرات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات الفائضة وغير الضرورية، إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها عبر صفحات الأنترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضاً، بمعنى أنه لغز الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية لابد لمنظمات الأعمال من إنشاء مواقع على شبكات الأنترنت، فقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الأنترنت بحيث تستطيع المنظمات أن تطلع عليها بطريقة

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

إلكترونية، وأن تقوم بإجراء المعاملة إلكترونياً من غير الحاجة للتعامل مع مكتب وسيط .
 يلاحظ من الطرح السابق وبنظرة تقييميه إلى الشكل (1) أن هناك علاقة مترابطة ومتداخلة بين
 الوسائط الإلكترونية ومنظومة المصطلحات ذات العلاقة بها، فالإدارة الإلكترونية إذن تكوين أوسع وأشمل،
 تضم في طياتها بعدين مهمين: هما الأعمال الإلكترونية للقطاع الخاص والحكومة الإلكترونية للقطاع العام،
 إذن فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد بالأساس منهجا واحداً يركز على توفير الأرضية المشتركة في توحيد
 إجراءات العمل الإداري وإنجاز المعاملات إلكترونياً، والجدير بالذكر أن الأعمال الإلكترونية والحكومة
 الإلكترونية تتسمان بعدم وجود مواجهة مباشرة بين طرفي العملية التجارية والعملية الحكومية، إذ يتم إجراء
 وتنفيذ المعاملات، وكذلك التلاقي بينها من خلال شبكة الاتصالات وعدم وجود أي جميع وثائق ورقية
 متبادلة، وهكذا تصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني الوحيد المتاح لكلا الطرفين، فضلاً عما تقدم
 فإن هناك قاسماً مشتركاً يجمع هذه المنظومات مع بعضها، ويتمثل في استخدام شبكة الإنترنت والشبكات
 الإلكترونية الأخرى
 . وهكذا نرى أن الإدارة الإلكترونية تعد خياراً منهجياً يفترض أن يحتل موقعا في بيئتنا للمرحلة القادمة،
 وذلك نتيجة للاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وباعتبارها إدارة لا غنى عنها لاكتساب
 المزايا التنافسية الاستراتيجية.

بعض المصطلحات المهمة في المحور الاول

إدارة الإلكترونية	E management
أبعاد الإدارة الإلكترونية	e- management dimensions
نظام الإدارة الإلكترونية	Electronic management system
تحقيق الإدارة الإلكترونية	Achievement of e-administration
الإدارة الإلكترونية للوثائق	electronic document management
الحكومة الإلكترونية	electronic government
الحكومة الإلكترونية	e- government
أعمال الإلكترونية	electronic business
المعاملات الإلكترونية المتنقلة	Mobile Electronic Transactions

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية	e- Government Programme
خدمة المعاملات الإلكترونية المصرفية	online banking service
لمعاملات المصرفية الإلكترونية	e- banking
المعاملات المصرفية الإلكترونية	electronic banking
الأنشطة الإلكترونية للأعمال	e- (electronic) business
المعاملات المصرفية الإلكترونية	e- banking
تكنولوجيا المعلومات	INFORMATION TEHNOLOGY (IT)
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	information and communication technologies
التجارة الإلكترونية	e-commerce
التجارة الإلكترونية بين منظمات الاعمال	business to business, B2B
التجارة الإلكترونية من منظمات الاعمال الى العميل	business- to- consumer , B2C