DELMAR INTERNATIONAL

FOR UNDERADUATE AND POSTGRADUATE

PROFESSIONAL STUDIES COLLEGELTD

The Impact of Technology and The Use of Computers in Solving The Problem of Routine Procedures in Government Departments

A Dissertation Submitted in Fullfilment of the Requirments for the Degree of Master of Electronic Management

Prepared by

Fatehia Yahya Ahmed Alhushaishi

Supervised by

Dr.Amr Elsamra

2024

DELMAR INTERNATIONAL

FOR UNDERADUATE AND POSTGRADUATE

PROFESSIONAL STUDIES COLLEGELTD

أثر التكنولوجيا واستخدام أجهزة الحاسبات

في حل مشكلة الإجراءات الروتينية في الدوائر الحكومية

إعداد الباحثة

فتحية يحيى أحمد الحُشيشي

إشراف الأستاذ الدكتور

عمرو السمرة

٢٠٢٤م

بسم الله الرحمن الرحيم
وعلمك ما لم تكن تعلم
وكان فضل الله عليك عظيما

الحمدُ لله حمدًا كثيرًا طيبًا مباركًا فيه

والصلاة والسلام على رسول الله –صلى الله عليه وسلم–

أهدي هذه الدراسة إلى أمي الحبيبة التي أفتقد تصفيقَها فرحًا بإنجازي

ولا أفتقد دعواتها في كل خطواتي، ولم تكن قطُّ لتتأخر عن إسعادي

وإلى روح أبي الحبيب، وزوجي الغالي

وأبنائي الذين هم قطعة من قلبي

إلى أخواتي وإخوتي الأعزاء

مع خالص الاحترام والتقدير للأستاذ الدكتور

عمرو السمرة

وجميع الأساتذة الأفاضل

وأسأل الله العلي القدير أن يتقبل مني هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن يفيد به من يبتغي العلم

والمعرفة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على البيئة الإلكترونية القائمة علي التقبل التكنولوجي، لتحويل الدوائر الحكومية إلى إدارات تكنولوجية والقضاء على البيروقراطية وأهمية التحول الرقمي بالإستعانة بمتخصصين في مجال التكنولوجيا والبرمجة واستخدام قواعد بيانات متطورة للوصول للمعلومات من قبل المستفيدين سواء المواطنين والموظفين ومدراء الإدارات، كما تهدف إلى الوقوف على طبيعة التحول الرقمي وأهميته وإنشاء بيئة مناسبة متقبلة وقابلة للتغيير من الدوائر الحكومية والبيروقراطية إلى إدارات إلكترونية متطورة ذات كفاءة عالية مرنة وسهلة التحول.

وقد قدمت الدراسة عددًا من التوصيات في ضوء النتائج من ضمنها الاهتمام بإعداد بيئات إلكترونية تفاعلية من جانب المتخصصين في مجال تكنولوجيا والتي تعمل على تدريب وتطوير أداء الإدارة الإلكترونية، وذلك لمواكبة التطور السريع المتلاحق للتكنولوجيا.

Abstract:

This study aims to identify the electronic environment based on technological acceptance, to transform government departments into technological departments, eliminate bureaucracy, and to highlight the importance of digital transformation with the help of specialists in the field of technology and programming and the use of advanced databases to access information by beneficiaries, whether citizens, employees, and department managers. It also attempts to explore the nature and importance of digital transformation and creating an appropriate environment that is receptive and susceptible to change from government and bureaucratic departments to advanced electronic departments with high efficiency, flexibility and ease of transformation.

The study presents a number of recommendations in light of the results, including interest in preparing interactive electronic environments by specialists in the field of technology, which work to train and develop the performance of electronic management, in order to keep pace with the rapid and continuous development of technology.

الفصل الأول

الإطار المنـهجي

المقدمة:

تشهد الألفية الثالثة تطورًا متسارعًا في المعطيات المعرفية والمعلوماتية، وانتشار شبكة الإنترنت، والفيس بوك Facebook، ومواقع الويب، وغيرها على نحو واسع، أضحت معه التطورات والمتغيرات المتلاحقة في وسائل التقنية سمة من سمات العصر، وأن التغيير من أهم ثوابت الألفية الثالثة، وهو ما قد يشكل تهديدًا للإنسان، وعليه فإن البعد الإنساني والأخلاقي لقيادات الألفية الثالثة لابد أن يتوازن مع البعد التقني الذي صاغ بمفرده الأنماط الإدارية والقيادية لمؤسسات الحاضر.

وقد أخذت الابتكارات والمنجزات العلمية تتوالى يومًا بعد يوم، وفى خضم هذه المنجزات والتطورات العالمية ظهرت منظمات الأعمال الإلكترونية Business Electronic Organizations، وكلها تقوم بإنجاز مهامها إلكترونيًا عبر الإدارة الإلكترونية Electronic Management، وهذا ما عبرت عنه دراسة (غنيم، ٢٠٠٤، ٧) أن الإدارة الإلكترونية ولدت باعتبارها اتجاهًا جديدًا في الإدارة المعاصرة.

ومنذ إطلالة القرن الحادي والعشرين تعيش البشرية جملة من التحديات –سياسية، اقتصادية، علمية، تكنولوجية، اجتماعية– والمتجددة يومًا بعد يوم. وتعد الإدارة الإلكترونية أحد مظاهر تلك التحديات، بل يعتبر مطلبًا مهمًّا وضرورة ملحة لجودة العمل الإداري في المؤسسات المختلفة، وهو ما أشارت له دراسة الشرقاوي (٣٢،٢٠٠٦)، بأن المنظمات المعاصرة تواجه في الحاضر والمستقبل تحديات متزايدة ومعقدة لم يسبق لها مثيل وتؤثر بشكل كبير على أدائها، لذا ينبغي إدراك هذه التحديات ومعالجتها بفاعلية.

وفى ضوء ذلك لابد من تبنى أحدث الأساليب الإدارية لمواكبة التطورات التقنية، ومن بين تلك الأساليب أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة تزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته بشكل عام، ويعزز هذا الرأي دراسة ياسين (٢٧،٢٠٠٥) التي أكدت أن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعًا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الحادي والعشرين. وتطبيق الإدارة الإلكترونية يعد فرصة متميزة للارتقاء بالأداء الإداري في أي مجال من المجالات.

إن الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين جودة أداء العمل الإداري عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها.

والإدارة الإلكترونية هي حقل جديد انبثق ليزيد التعاضد بين تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، وبين تطبيقات الأعمال الإلكترونية، ومن ثمَّ فإن التحديات التي تواجهها والمتطلبات التي تحتاجها مظاهر من نمط غير تقليدي، معادلها الموضوعي، تعتبر رؤية مستقبلية للتغيير.

وحيث إننا نعيش عصر الثورة التكنولوجية الهائلة، وبغيرها لا يمكن أن ننطلق إلى المستقبل، أصبح لزامًا علينا أن نسهم في تحسين مستوى الإدارة في الدوائر الحكومية من خلال محاولة جادة في إعادة صياغة للتنظيم الإداري، بحيث يصبح قادرًا على طرق أبواب المستقبل، ومواكبة الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، والتعامل بفاعلية وكفاءة مع التحديات المعاصرة التي تواجهه.

ومن هنا تسعى الدراسة الحالية إلى طرح رؤية موضوعية مستقبلية للدوائر الحكومية، وتحديد أهم التحديات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ علها تكون بداية موفقة نحو التحول إلى إدارة إلكترونية في الدوائر الحكومية.

وبسبب التطورات التكنولوجية السريعة والتحول الرقمي الذي يشهده العالم أصبحت الحكومات تسعى جاهدة لتحديث عملياتها الإدارية والروتينية وتحسينها، وتعتبر مشكلة الإجراءات الروتينية في الدوائر الحكومية أحد التحديات الرئيسية التي تواجهها. إذ تستهلك هذه الإجراءات الكثير من الوقت والجهد والتكلفة.

وتسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف أثر التكنولوجيا في تحسين هذه الإجراءات وتحليل كيفية تبني هذه التقنيات وتحسين الكفاءة والفعالية في إدارة الأعمال الحكومية، كما تتناول كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بطريقة فعالة للتخلص من التحديات الروتينية التي تواجهها. وكيفية تطبيقها في مصر وخصوصًا في ظل التحديات الإقتصادية والإجتماعية. وهل من الممكن أن يستخدم معظم فئات الشعب هذه التقنيات ويمكن تطبيقها بدون معوقات، وماهية الدوائر الإلكترونية وطبيعتها غير التقليدية والمرنة.

إشكالية الدراسة:

تعاني الدوائر الحكومية في العديد من الدول العربية، ومن ضمنها مصر، من الإجراءات الروتينية والبيروقراطية في المعاملات الحكومية. كما أن الإدارة التقليدية بها الكثير من العيوب والمشكلات التي تعرقل سير العمل، وقد أظهرت الإداره الإلكترونية في الدول الأوروبية وأمريكا نجاح هذه الإدارة والتخلص من سلبيات أنظمة الإدارة التقليدية. كما أن هذه الإدارة لها مميزات عديدة تحقق لها أهدافها بشكل سريع وفعال.

أهمية الدراسة:

تهتم الحالية بحل مشكلة الإجراءات الإدارية الروتينية والرتيبة، والتي تؤثر سلبًا على الفرد والمجتمع، بما يمكِّن من توفير ملايين من ساعات العمل سنويًّا ودعم ميزانية الدولة.

كما تهتم هذه الدراسة بتبسيط الإجراءات بما ينعكس إيجابًا على المواطنين والإداريين واختصار وقت إنجاز المعاملات وضمان الدقة والموضوعية، وتسعى إلى زيادة حجم العمل في الدوائر الحكومية وتقليل الأخطاء في العمل الإداري، والقضاء على العشوائية في القطاع العام. وإن التطور المذهل في الذكاء الإصطناعي يجعل مستحيل اليوم ممكن غدًا.

فالإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطواتٍ ملفتة في طريق تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله الأخيرة.

وينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في شؤون حياته.

إن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلًا عصريًّا للحياة تسعى لتقمصه بقدر ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتها أو دافعًا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والإنطلاق إلى الآفاق العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة.

كما تظهر أهمية الدراسة الحالية جلية بالنسبة للقطاع العام الذي يعاني من العديد من المشكلات ما يدفعه دائمًا للبحث عن حلول. فالقطاع العام دائمًا ما يسعى إلى إيجاد الحلول

المناسبة في تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على إمكانية الإدارة الإلكترونية والتكنولوجيا في خدمة المواطنين، والقضاء على الإجراءات الروتينية وزيادة استيعاب أكبر عدد من المواطنين وإتمام معاملاتهم بسهولة ويسر على أساس واضح من الشفافية والمساواة، والتخفيف من التعامل المباشر بين المواطنين والإداريين وتأثر العلاقات الشخصية في الحصول على الخدمات.

وفي جانبها التطبيقي، تهدف إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير واستخدام الأرشفة الإلكترونية، وأيضًا إحداث تحويل في الاجراءات الحكومية ومثال ذلك: توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة اقل. وهذه المكاسب تعود إلى إعادة تنظيم الادارة الداخلية والاجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية واستخدام نظم المعلومات الالكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الاستراتيجية للدولة، وخلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الادارية باستعمال التقنية الحديثة.

وبهذا فيمكن إيجاز أهداف الدراسة الحالية في إبراز دور الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة.
- غربلة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة.
- تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.

- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات.
- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية ودعم الشفافية والعمل في وضوح تام.

فروض الدراسة:

١-أنظمة الإدارة التقليدية تزدحم بالعديد من المستندات والأوراق التي من شأنها إبطاء سير العملية الإنتاجية في الدوائر الحكومية.

٢- أنظمة الإدارة التقليدية تحتاج إلى التطوير والتعديل من أجل تحقيق أهداف المؤسسات بشكل فعال ومرضي.

٣- ظهرت الإدارة الإلكترونية كنتاج للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

٤- تعمل الإدارة الإلكترونية على تجنب أخطاء أنظمة الإدارة التقليدية.

أسئلة الدراسة:

انطلاقًا من مشكلة الدراسة، كان التساؤل الرئيس لها:

هل يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية كبديل للإجراءات الروتينية في الدوائر الحكومية؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

١. هل من الممكن أن تحل الإدارة الإلكترونية محل القطاع العام بشكل نهائي وقطعي؟

٢. هل من الممكن أن نعمل معا لرفع كفاءة شبكات الانترنت والإتصالات لتنفيذ الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع في مصر؟

٣. ما التحديات التي تعرقل تنفيذ الإدارة الإلكترونية في مصر؟

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة بشكل واضح على المنهج التحليلي والوصفي في دراسة أثر التكنولوجيا وأجهزة الحاسبات في القضاء على الإجراءات الروتينية في الدوائر الحكومية وتطبيق إدارة إلكترونية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: مصر

الحدود الزمانية: بداية التسعينات وحتى الألفية إلى وقتنا الراهن.

الحدود البشرية: تم التعامل مع العديد من الموظفين والعاملين في الدوائر الحكومية خصوصًا مصلحة الهجرة والجوازات وأيضًا المواطنين والوافدين الذين كان لهم دور فعال في استقاء أفكار هذه الدراسة.

يتناول الفصل التاني أهمية الدراسات السابقة في القضاء على الإجراءات الروتينة في الدوائر الحكومية وتطبيق الإدارة الإلكترونية

هيكلة الدراسة:

سوف تنتظم خطة الدراسه على النحو التالى، مكونة من عدة فصول وعدة مباحث ومطالب وخاتمة كما يلى:

الفصل الأول: ويمثل الإطار المنهجي للدراسة، ويحتوى على إجراءات الدراسة متمثلة في المقدمة وأهمية الدراسة وأهدافها وأهم الأسئلة التي تثيرها والفرضيات، وأهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، ويشمل التعرف على مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها. ويتضمن عدة مباحث:

المبحث الأول: التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: ماهية الدوائر الحكومية والإجراءات الروتينية:

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية وتطوير الدوائر الحكومية

المبحث الرابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية على المقيمين

المبحث الخامس: معوقات الإدارة الإلكترونية في مصر

المبحث السادس: إضافة برمجيات متطورة لتنفيذ هذة الهيكلة الإلكترونية

الفصل الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: متطلبات الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: المتطلبات البشرية والتقنية

المبحث الثالث: المتطلبات الإدارية والمالية

الفصل الثاني

الإطار النظرى

المبحث الأول: التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية:

تمثل التكنولوجيا كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة نتائج التحليل وجمع المعلومات وتوجيه الإفادة من قبل المستفيدين مع دقة متناهية وسرعة ووقت مناسبين. وهي وسيلة للأفراد لبلوغ أهدافها بأسهل الطرق، واستخدام تقنيات الحاسوب والبرمجيات المناسبة لكل حالة. وهي تعنى بجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وإرسالها للمعنيين بالشكل والوقت المناسبين.

إذن فالتكنولوجيا وسيلة لجمع البيانات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها وتوزيعها ومعالجتها معالجة دقيقة وإنتاج مخرجات تتناسب مع مدخلاتها المطلوبة.

أما مفهوم الإدارة نفسها فيقصد بها عملية الإشراف والسيطرة وتنسيق الأنشطة والأدوار في كل المجالات والمؤسسات. والإدارة من الناحية التنظيمية هي إنجاز أهداف تنظيمية عن طريق أفراد مقسمة المسؤوليات.

ومن هنا نجد أنه يمكن تقسيم الإدارة الإلكترونية إلى جزءين الأول:

مفهوم الإدارة: وهي إنجاز الأعمال من خلال الآخرين بجهد معين لتحقيق الهدف المرجو، **والجزء الثاني الإلكتروني:** هو العملية الإلكترونية وهي أداء هذا النشاط وهذه الأعمال من خلال إستخدام الوسائل والوسائط التكنولوجية.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، وقد ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، والذي أحدث تحولا مهمًّا في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها.

ويعبر مفهوم الإدارة الإلكترونية عن استخدام وسائل التكنولوجيا ونظم المعلومات ووسائل الاتصال والمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها من أجل رفع مستوى الجودة والفعالية الكلية لأي دائرة حكومية، وذلك من خلال تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.

وقد تناول الكثير من الباحثين مفهوم الإدارة الإلكترونية فوفق **البنك الدولي** هي: "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، وذلك لتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، وذلك للسماح للمواطنين بالمشاركة في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل للوصول للمعلومات وزيادة الشفافية، والعمل على تعزيز المجتمع المدني".

ويتفق كثير من الباحثين حول تحديدهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إذ يعنون بها في المقام الأول استخدام كافة التقنيات الحديثة وتوظيفها داخل الدوائر الحكومية على اختلافها من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن، أي تحويل كافة العمليات ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات الطبيعة الإلكترونية باستخدام الحاسب الآلي وملحقاته.

كما أنها تكامل في المعلومات والبيانات بين الإدارات المختلفة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسات وإجراءات عمل الإدارة وذلك من أجل تحقيق أهدافها و تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير المرونة اللازمة للإستجابة للمتغيرات سواء كانت هذه المؤثرات نابعة من

داخل الإدارة أو من خارجها. فعمادها الأول هو التقنيات الحديثة وتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تحقيق الأهداف مع توفير الجهد والمال. أي إنها إدارة غير ورقية ومحدودة وقتية منظمة غير تقليدية وبعيدة عن عملية الأرشفة التقليدية.

وإذا أتينا لتعريفات الباحثين الحديثة، فقد عرَّفها غنيم (٢٦،٢٠٠٩) بأنها: تبادل غير ورقى لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات.

وعرفها العواملة (٢٦٣،٢٠٠٣) بأنها: عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفايتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة.

بينما عرفها السالمي (١٣٥،٢٠٠٥) بأنها: عملية ميكنة جميع نشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات المتاحة وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا.

في حين عرفها الصيرفي (١٣،٢٠٠٧) بأنها: وسيلة تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة تلبى متطلبات جامدة وتعتمد أساسا على عامل المعرفة Worker Knowledge

وركزت الباز(٣،٢٠٠٣) على الجانب الخدمي في الإلكترونية فعرفتها بأنها: الإفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات في تيسير سبل أداء العمل الإداري، بتغيير أشكال وسبل تقويم الخدمات والمعلومات من الأسلوب الروتيني إلى أسلوب يدار بواسطة الحاسب الآلي.

إجرائيًا:

من خلال التعريفات السابقة يمكن للباحثة تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائيًا بأنها:

"تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات إدارية ذات الطبيعة الإلكترونية"

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية أو الرقمية نتيجة للتقنياتً والتطورات الحديثة ذات طابع متطور فعال، فالإدارة الإلكترونية تمثل الإتجاه الصحيح في الإدارة في الوقت الحالي؛ إذ يتجه العالم كله اليوم إلى استثمار جميع التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات المدنية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز المهام والأعمال المنوطة به ليس ذلك فقط بل امتدت ليتم استخدامها في نظم التوجيه والرقابة مثلا الأفراد الذين يقومون بهذه الأعمال الإدارية في إدارة ما، يطلق عليهم إستخدام مصطلح الإدارة التقليدية على الوظيفة أو المركز الذي يشغله الأفراد كما تم التعبير عنها أيضاً على إنها ذلك العلم الذي يهدف للوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبأقل التكاليف.

الخاتمة:

إن التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية مسار لا بد منه لأي دولة حديثة، في ظل التطورات التكنولوجية وبناء البنية التحتية الإلكترونية بحيث يكون هناك ورش تستهدف جميع الفئات ذات العلاقة للقضاء على الجهل التكنولوجي ووضع استراتيجيات التحول الرقمي بتوفير كادر على درجة عالية من الكفاءة وتوفير المعلومات والخدمات الإستشارية على صفحات الويب والتطبيقات المناسبة وتحقيق المرونة.

فالإدارة الإلكترونية أسلوب إداري متطور لتقديم أعلى مستوى من الخدمات والوصول إلى ما حققته الدول الكبرى لتتوازي كفتي الثقافة الرقمية بين العالم المتقدم والعالم النامي، أو السائر في طريق النمو وهذا في مجال الثورة الرقمية والتكنولوجية التي تسود العالم حاليًا، بحيث تختصر الإدارة الإلكترونية الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للإستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في ذات الوقت.

كما أن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجيات الإدارة الإلكترونية والإنتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الإنتقال من شأنه أن يؤدي إلى الشلل في وظائف المؤسسة الحديثة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل مما يؤدي إلى تعطيل أنشطة تلك المؤسسات أو إيقافها حتى يتم الإنجاز الشامل والكامل لنظام الإدارة الإلكتروني.

هذا دون إغفال جانب المعوقات، التي تعتبر السبب الرئيس لفشل مشروع الإدارة الإلكترونية وتقف حائلًا أمام نجاحه مما يجعل الدولة التي تسعى إلى تبني المشروع تفشل من أول المشروع نظرا للتحديات التي ستواجهها سواء كانت تحديات لغوية، أو ثقافية، مالية، تكنولوجية، تشريعية، لذلك كان لابد من البحث على الحلول الكفيلة بالحد من هذه المعيقات أو الإنقاص منها؛ ومن ثم وضع التوصيات المناسبة، والنتائج التي توصلت إليها.

النتائـج:

من خلال البيانات والمعطيات التي وقفت عليها الدراسة الحالية، وتحليلها تحليلاً نوعيًّا، وبدراسة الواقع المصري جيدًا، يمكن الخروج بعدد من النتائج على النحو التالي:

- الادارة الالكترونية قابلة للتطبيق في مصر من خلال تكاتف الجهود المحلية والمشاركة في المؤتمرات الدولية للاتصالات والتكنولوجيا.
- يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية جزءًا بجزء إلى أن يتم تطبيقها وتعميمها كليًّا.
- لا يمكن أن تحل الإدارة الإلكترونية محل القطاع العام بشكل نهائي وقطعي نظرا للظروف التي تعاني منها مصر اقتصاديًّا واجتماعيًّا، نظرًا للتكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية وعدم دعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- قد تظهر التكنولوجيا للوهلة الأولى أنها إهدار للمال العام نظرًا لتكلفتها العالية ولكن بمجرد تطبيقها على مدار عدة أعوام فإنها تعمل على توفير المال العام وتوفير الورق وتقليل الجهد والتكلفة.
- إن من مهام التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية تيسير المعاملات للمواطنين وهذا من شأنه أن يساهم في التنمية العامة، لأن المعاملات الإدارية تستهلك الكثير من الجهد والوقت.
- إن من أجمل المهام التي تقوم بها الإدارة الإلكترونية هي القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري والرشوة.

- إن من أهم النتائج التي توصلت إليها هي عدم تقبل المجتمع للتغيير الإلكتروني والتحول الرقمي وعدم وجود آلية واضحة في عملية التحول الرقمي بالإضافة إلى عدم وجود أمان للبيانات وسرقة المعلومات و احتكار الأفكار التكنولوجية.

- إن الإدارة الإلكترونية تساعد وبشكل قطعي الدولة على مراقبة المواطنين والموظفين وتحركاتهم والسيطرة الكاملة على الإدارات الحكومية.

- إن من مهام الدولة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية هي توفير الخدمات الاستشارية للمواطنين الذين بحاجة للتوجيه الإلكتروني .

التوصيات:

- وفق النتائج التي توصلت لها الدراسة، فإن هناك عددًا من التوصيات العاجلة، من أجل تفعيل دور الإدارة الإلكترونية وتمكينها داخل المؤسسات الحكومية والقطاع العام في مصر، ومنها:
- ضرورة تدريب الموظفين وتعزيز الوعي التكنولوجي ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.
- توفير ورش عمل للموظفين لتطوير مهاراتهم التقنية.
- تحديث الأجهزة والبرامج وتوفير الاتصالات عالية السرعة والأمان والحفاظ على الخصوصية.
- حضور العاملين والموظفين مؤتمرات تدعم هذه الجوانب وتبادل الخبرات والتجارب الناجحة بين الدول.
- ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، من قِبل المواطنين، وتطوير أنفسهم عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي وصفحات الويب في كيفية البحث الإلكتروني والتعامل مع أجهزة الكمبيوتر.
- الاستعانة بمبرمجين ذوي كفاءة عالية، قادرين على ترجمة احتياجات مصر الإلكترونية من الجانب الورقي وتحويله الى أرقام مميكنة سهل التعامل معها سواء كان من المواطنين أو المقيمين أو الموظفين الإداريين.
- ضرورة التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية بين المؤسسات والدوائر الحكومية، حتى لا ينعكس الأمر بشكل سلبي على أداء العاملين والموظفين، وتقبل المواطنين لهذه الموجة الجديدة من التكنولوجيا.

- أهمية تقليص الإجراءات الروتينية والتخلص من النافذة الواحدة وجدولة الإجراءات استنادًا إلى التاريخ والوقت، فهذه الأمور كلها تعمل على تخفيف العبء على المواطن والموظف إلى أن يتم تطبيق إدارة إلكترونية متكاملة ذات كفاءة عالية تواكب عصر تكنولوجيا المعلومات.

المراجع:

بشار يزيد الوليد، "نظام المعلومات الإدارية"، عمان: دار الراية،٢٠٠٩ .

زيد خميس علي الخروصي وآخرون، "أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عُمان: سنوات الخبرة متغير تفاعلي" IIUM Journal of Educational Studies (٢٠٢٢) 10.2

محمود إبراهيم محمد وبسمة محرم الحداد، "منشآت الأعمال والتحول الرقمي، المجلة المصرية للمعلومات–الكمبيوتر، (٢٠١٨).

سعد بكري، "الحكومة الإلكترونية الذكية وآفاق المستقبل"، ندوة النظم الخبيرة في مكافحة الحريق في المنشئات المدنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، (٢٠١٠).

كلثم محمد الكبيسي، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، الجامعة الإفتراضية الدولية، (٢٠٠٨).

خليفة مصطفى أبو عاشور – ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد ،٠٩ العدد٠٢ ، ٢٠١٣ .

سحر قدوري ، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد/١٤خاص، الجزء الأول، الجامعة المستنصرية ٢٠١٦، .

شذى أحمد علوان، عبد الرحمان عبد الله عبد الرحمان، إمكانية تطبيق الحكومة

الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدير ين في الإدارات العامة ، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد السابع، نيسان، ٢٠١٠ .

عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل، مجلة التعليم الإلكتروني العدد السابع، ٢٠١١ .

فهد بن ناصر الجديد ، لمحات في الإدارة الإلكترونية، جريدة الرياض، العدد،١٣٨٠٤ ١٠ أفريل ٢٠٠٦ .

لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي يحيى فارس، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد ،٤٢ المدية، الجزائر، ٢٠٠٨ .

محمد فلاح علي خوالدة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، المجلد الثاني، العدد ،٣ ٢٠١٥. .

مروان سليم الأغا، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٤، العدد ١، ٢٠١٢ .

مهدي محمد ناتي، الإدارة الإلكترونية، ماستر قانون المنازعات، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة المولى إسماعيل، مكناس، تاريخ النشر ٢٤ فبراير ٢٠١٢ .

موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد٠٩ ٢٠١١.

سعد غالب ياسين (٢٠٠٦) أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المناهج.

سعد غالب ياسين، (٢٠٠٥) الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.

وصفي عبدالكريم الكساسبة، & برنوطي، سعاد (مشرف). (٢٠٠٧). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الاداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية (Doctoral dissertation).

نجم عبود نجم، (٢٠٠٩) "الإدارة والمعرفة الإلكترونية"، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

نور طاهر محمد الاقرع، (٢٠٢٠) "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية" IUG Journal of Economics & Business, 28(2

محمد صلاح سعيد، (٢٠٢٠) "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيميّ من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة، جامعة الأقصى.

حارث يوسف عبدالخالق. (٢٠٢١) "التدريبُ كمتغيرٍ معدلٍ بينَ تطبيقِ الأنظمةِ الإلكترونيةِ والأداءِ الوظيفيِّ للعاملينَ في الهيئاتِ المحليةِ الفلسطينيةِ في المحافظاتِ الجنوبيةِ، جامعة الأقصى.

حاتم عثمان ادم اسماعيل. (٢٠٢١)، "أثر التخطيط والرقابة الادارية في رفع كفاءة أداء الأفرادبالتطبيق على (الهيئة العامة للمياه) الفترة ٢٠١٥–٢٠٢٠م. Omdurman Islamic University Journal, .

طارق عبد الرؤوف عامر (٢٠٠٧)، "الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة"، القاهر: دار السحاب للنشر والتوزيع.

محمد الصيرفي (٢٠٠٧) الإدارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

أحمد الزميتي وآخرون (٢٠٠٨) تفعيل التعلم الالكتروني في إعداد المعلم بكليات التربية. (في جمهورية مصر العربية، مجلة كلية التربية ببورسعيد، مصر، المجلد (٢) ، العدد(٤) ص ص٢٩٨: ٢٥٥.

رضوان رأفت (٢٠٠٧) "الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات ودعم القرار، مجلس الوزراء المصري.

سامية حسنين (٢٠٠٢) نحو موارد بشرية تنافسية، استراتيجيات التدريب والتنمية في القرن الحادي والعشرين، القاهرة.

حسين بن محمد الحسن (٢٠٠٩) الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض.

الغريب زاهر إسماعيل، (٢٠٠١) تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم، القاهرة، عالم الكتب.

عبد الحميد زيتون – تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات – عالم الكتب – القاهرة ٢٠٠٤م.

نبيل جاد عزمي (٢٠٠٨). تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، القاهرة: دار الفكر العربي.

حمدي أحمد عبد العزيز (٢٠٠٨). التعليم الإلكتروني، الفلسفة – المبادئ–الأدوات – التطبيقات، عمان، دار الفكر

عائشة بنت أحمد الحسيني، وشذا بنت عبدالمحسن الخيال، (٢٠١٣)، ""أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد العاشر، يناير (٢٠١٣).

طارق زملط، ٢٠٢٣ ، بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي –دراسة تطبيقية على الجمعيات الأهلية في قطاع غزة"، مجلة الاقتصاد وادارة الاعمال، Volume 7, Numéro 2, Pages 132-150، ١٧-٠٦-٢٠٢٣

رضا حسين قنديل، اثر مشاريع التحول الرقمي في تحسين بطاقة أداء الثقة الرقمية بالتطبيق على وزارة التربية والتعليم الفني المصرية"، المجلة العربية للإدارة، مجلد ٤٥، ع ١، مارس ٢٠٢٥.

كفى حمود عبدالله النوايسة، "أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد ٣٦، ع ٢، (٢٠٠٩).

لخذاري شريهان، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة، مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة"، دراسة ماجستير غير منشورة في الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، الجزائر، ٢٠١٦.

موسى عبدالناصر محمد قريش، ٢٠١١، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث ، عدد ٩، كلية العلوم والتكنولوجيا بسكرة، الجزائر، جامعة محمد خضير.

مصطفى مفيد عبيد، (٢٠٢١)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية"، دراسة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.

قديد فوزية، أبو بكر عبدالقادر، (٢٠٢١)، "أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس"، المجلد السابع، جامعة الجزائر.

مراجع أجنبية:

١. Brown, Marie & Boyle, Bill and Boyle, Trudy (2005), Professional development and management training needs for heads of department in UK secondary school. Journal of Educational Administration. Vole: 1, P. 31-43.

٢. Russell, A. (2004). How School Counselors Could Benefit from E-Management Solutions: The Case of Paperwork. U.S.A Department of Education Research and Improvement Educational Information Center, ERIC Number ED 478218.