

[آثر ومفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم خصائصها]

إعداد الباحث:

[رضوان احمد سعد مقابله]

[مساعد مبرمج / مكلف رئيس قسم الحاسوب]

[بلدية جرش الكبرى]

الملخص:

لقد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية عنصراً أساسياً ومهمة في المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة أو كبيرة لكونها أداة مهمة في عملية إنجاز الأعمال بشكل كفء ودقيق وسريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر، وتعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة التطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى.

Abstract:

Management information technology has become an essential and important element in institutions of all kinds and specializations, small or large, because it is an important tool in the process of completing work efficiently, accurately and quickly, as well as facing the new challenges posed by the information revolution at the present time, and electronic management is one of the fruits of technical development in the field of communications. After the emergence of the information revolution and the communication revolution, which was aided by the development of computers and its technologies, electronic management came as a realistic response to the use of computer applications in the areas of public service, to develop traditional work methods into more flexible and effective ways on the one hand, and to benefit from the achievements of the technical revolution in saving time. Effort and cost on the other hand.

المقدمة:

يعد التعريف ضرورة منطقية لتوضيح وبيان معنى الشيء، أو اللفظ وذلك لإزالة اللبس فيه وقد اختلف الفقهاء والباحثون واهل اللغة في وضع تعريف محدد لمصطلح الإدارة الإلكترونية لتخصصاتهم وذلك وفقا ونظرتهم المختلفة للمعنى، وعليه يمكن تصنيف هذه التعريفات من خلال تقسيمها على عدة مقاصد نتناول في المقصد الأول: معنى الإدارة الإلكترونية ، وفي المقصد الثاني تعريفه اصطلاحا:

❖ المقصد الاول: معنى الإدارة الإلكترونية لغة

1. إدارة: هي مصدر أدار، تدير، دوائر.

وهي إدارة الموجودات والمطلوبات بشكل يحقق التوازن الأمثل و الإدارة مصدر الرياسة والتصرف، وقيل هي علم وفن تدبير الأعمال وتوجيهها والسيطرة عليها وضبطها واستعمال الحكمة في اتخاذ قرارات مناسبة بشأنها.

2. إلكترون: اسم مفرد، جمعه إلكترونيات وينسب إلى الإلكترون الذي يعتمد عليه في العقل الإلكتروني للحاسب الآلي المستعمل في المكاتب لإجراء أدق العمليات الحسابية وبأسرع وقت ممكن.

المقصد الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية اصطلاحا

نظرا لحدثة موضوع الإدارة الإلكترونية فتظهر ما بين الحين والآخر في مجال الدراسات الإنسانية مصطلحات جديدة نتيجة التطور العلمي والتقني في وقتنا الحاضر، و أطلقت عدة تسميات عليها منها "الحكومة الإلكترونية، الحكومة الذكية و الإدارة الرشيدة" واتفق الباحثون والمختصون على أن جميعها تصب في تسمية الإدارة الإلكترونية إلا أنهم اختلفوا في تحديد تعريف جامع وشامل لها وذلك للأبعاد التقنية و الإدارية و التجارية والاجتماعية التي تؤثر فيها.

لم يرد تعريف الإدارة الإلكترونية في التشريع العراقي أو في تشريعات الدول محل المقارنة إلا أنه تم تعريفها من قبل منظمة الأمم المتحدة بأنها "استعمال الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"، والملاحظ ان هذا التعريف لم يبين العناصر الكاملة للإدارة الإلكترونية.

وعرفت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي بأنها "استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات افضل ومن تحليلنا لهذا التعريف نجد أنه أقرب للتعريف الأول كونه يصب في العموميات من دون توضيح التفاصيل.

وفيما يخص خبراء البنك الدولي فقد عرفوها بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استعمال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للأفراد ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضي على الفساد"، ونستنتج من هذا التعريف توضيح أكثر للعناصر التي اعتمدتها الإدارة في بيان الخدمات المقدمة للأفراد.

في حين عرفها جانب من الفقه بأنها "الاستعمال العام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلة وتنظيم الإدارات الحاكمة وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك، وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الأنترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة تكنولوجيا لا نجاز معاملات الأفراد والهيئات بسهولة وسرعة وشفافية"، وتبدو لنا شمولية وواقعية هذا التعريف أكثر مما ورد في سابقتها من التعريفات أنه يبين دور الإدارة الإلكترونية في حياة كل من الأفراد والمجتمع.

وعرفت أيضا بأنها "النمط الحديث لتطوير الأداء الإداري وتمكين الإدارة الحكومية من قيادة المجتمع بأكمله إلى العصر الرقمي قد يبدو أن هذا التعريف مختصر بعض الشيء لكنه وضح أن أهداف الإدارة الإلكترونية من خلال ما جاء فيه.

وفي السياق نفسه عرفها آخر بأنها "تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور أو فيما بينها وبعضها البعض بطريقة الكترونية عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات الحديثة في أداء هذه المهام"، يبين هذا التعريف دور الحكومة المتمثلة بالقطاعين العام والخاص ودورهما في خدمة الأفراد والمجتمع من خلال التقنيات الحديثة.

يضاف إلى ذلك تعريف آخر عرفها بأنها "عملية جمع نشاط الإدارة من خلال تقنيات الكترونية ومعلوماتية لأجل تبسيط عمل الإدارة والإنجاز السريع للمهام والتقليل من الاستعمالات الورقية"

بالاعتماد على تقنيات الكترونية حديثة تهدف من خلالها إلى تسهيل وتيسير أدائها و نجاز معاملاتها بطريقة أكثر سرعة وكفاءة محاطة بقدر من الشفافية والوضوح تكون نسبة الخطأ فيها أقل مما هو عليه في العمل التقليدي لإدارة، بغية الوصول إلى أفضل خدمة لأفراد والمنظمات والمؤسسات الحكومية في الدولة، وفق التشريعات النافذة والتعليمات الخاصة بها، إذ إن دور الإدارة الإلكترونية أصبح يشمل مجال واسعاً لا يمكن إنكاره لأنه يؤدي إلى تسهيل إجراءات ومعاملات الأفراد والخدمات التي يسعون للحصول عليها من خلال تلك الآلية الحديثة

❖ أهداف الإدارة الإلكترونية

- تطوير عمل الإدارة، والذي يؤدي إلى استبدال الأدوات المستخدمة في الإدارة التقليدية، مثل: الأوراق، والأقلام بأدوات إلكترونية، كأجهزة الحاسوب.
- زيادة مستوى الخدمات المقدمة إلى العملاء، والتي تساهم في تطوير كافة أقسام العمل من خلال تقليل الفترة الزمنية المخصصة للقيام بالمهام الوظيفية.
- المساهمة في تعزيز التواصل، والتعاون بين الموظفين من خلال بناء بيئة من الحوار المشترك.
- استخدام وسائل وتطبيقات شبكة الإنترنت للتعريف بالمنشأة، والدور المهني الخاص بها.
- تقليل المصاريف المخصصة لمكونات الإدارة التقليدية، مثل: تقليل المصاريف المخصصة لشراء الأقلام شهرياً.

أسس الإدارة الإلكترونية

- 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 تساند دور الإدارة في عملها.
- توفير كادر من الموظفين القادرين على التعامل مع الأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية.

فوائد الإدارة الإلكترونية

- السرعة في تنفيذ العمل، مما يؤدي إلى توفير الوقت المخصص للمهام العامة.
- المساعدة في تنفيذ خطوات المنهجية المهنية، وربطها بقرارات صحيحة تعتمد على سرعة الحصول على المعلومات.
- خفض تكلفة توظيف العديد من الموظفين.
- التخلص من المشكلات الجغرافية في إرسال، واستقبال المعلومات.
- دعم مهارات الموظفين، وتطوير أدائهم العام في العمل.
- ❖ أهمية تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية :

وبعدما أوضحنا لكم مفهوم الإدارة الإلكترونية وتعريفها سنتجه الآن للحديث عن أهمية تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية بالنسبة للحكومات والمؤسسات الإدارية، حيث أنها تعمل على توفير ما يلي:

- خطط التواصل المستقبلي مع الجهات المتصلة بالنظام من خلال دراسة حاجات والتزامات الأفراد والهيئات المرتبطة بالنظام، بالإضافة إلى تطوير القدرات الفنية لدى الأشخاص المسؤولين عن تقديم الخدمات الإدارية للمواطنين.
- دراسات متكاملة ووافية للإجراءات التفصيلية للحكومات والآداء الإداري للمؤسسات المختلفة.
- رؤية إلكترونية مستقبلية لوضع التصور المنطقي للمكانة التي ستصل لها منظومة الإدارة الإلكترونية.
- الدعم اللازم من الإدارة العليا أو المؤسسات الحكومية العليا إلى الفريق المكلف بتنفيذ العمل الإداري.
- ❖ أبعاد الإدارة الإلكترونية:

بناء على التعريفات السابقة يمكن تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية في مجموعة من العناصر أوردها كما يلي:

- 1- إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على التوثيق الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- 2- إدارة عن بعد: من خلال الاتصال الإلكتروني عن طريق الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
- 3- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل يكون على مدار 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.
- 4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- ❖ خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية، وهي إدارة بلا مبان تقليدية، فلا حاجة إلى الغرف والمكاتب والدواليب الكثيرة لحفظ الأوراق، وهي إدارة لا تحتاج لأعداد كبيرة من العاملين، وهي إدارة بلا هياكل تنظيمية تقليدية.

إنها باختصار إدارة بالمعرفة، وبصفة عامة تتميز الإدارة الالكترونية بالعديد من الخصائص التي من أهمها كما يلي:

- 1- إنها إدارة تدير الملفات بدلا من أن تحفظها.
- 2- أنها تعتمد على الوثائق الالكترونية الأسرع والأسهل حفظة وتعدي واسترجاع.
- 3- أنها تستند إلى المؤتمرات الالكترونية حيث تتم الاجتماعات عن بعد دون الانتقال المادي للمجتمعين من مقارهم.
- 4- أنها تتصف بالمرونة وسرعة الاستجابة للحدث أو المتغير أينما حدث ووقتما حدث بلا حدود زمنية على مدار ساعات اليوم وأيام السنة.
- 5- أنها تستمد بياناتها أو معلوماتها من الأرشيف الالكتروني وتتراسل بالبريد الالكتروني والرسائل الصوتية بدلا من الطرق التقليدية.
- 6- أنها تنتقل من المتابعة بالمذكرات إلى المتابعة الالكترونية على الشاشات وتعتمد المراقبة عن بعد والعمل عن بعد وهو ما يوفر التكلفة ويزيد الكفاءة.

❖ خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية

للتحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وخطوات تطبيق الإدارة الالكترونية كما يلي :

- 1- إعداد الدراسة الأولية:
لابد من تشكيل فريق عمل يضم عضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بيئة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.
- 2- وضع خطة التنفيذ:
عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.
- 3- تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد و واضح:
ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة.
- 4- تحديد المسؤولية:
عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة إليها.
- 5- متابعة التقدم التقني:
نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

❖ متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة، وتشتمل على نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها.

وتعتمد تقنية الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدئين أساسيين وهما:
المستوى التقني:

ويتضمن تمثيل المعلومات الكترونية وتنقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سريتها.

ويمثل المستوى التقني جوهر العمل الالكتروني الذي يعتمد على الخصائص الأساسية لتقنية المعلومات عن طريق:

- 1- **التخزين:** حفظ المعلومات الهائلة في أحجام صغيرة كتحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية صغيرة الحجم تستوعب أكبر قدر ممكن من المعلومات.
 - 2- **النقل:** نقل المعلومات المخزنة الكترونياً عن طريق وسائط الاتصال الالكترونية إلى مواقع أخرى بعيدة سواء داخل المنظمة أو خارجها.
 - 3- **المعالجة:** إجراء مختلف العمليات المطلوبة للبيانات المخزنة الكترونياً بسرعة كبيرة جداً لجعلها متاحة للاستخدام عن طريق أجهزة الحاسب الآلي التي تعمل وفقاً لبرامج متنوعة لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستخدمين، بغض النظر عن كمية المعلومات والبيانات المخزنة.
- المستوى الإجرائي:**

ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها ومصادقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصية إلى المنظمة أو استخدام النماذج والوثائق الرقمية.
وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع ومن أهم هذه المتطلبات :

1- وضع إستراتيجيات و خطط التأسيس للإدارة الالكترونية :

يتطلب وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الالكترونية في الفترة المستقبلية، وأبعاده، ومنطلقاته من حيث الدور والهدف، بشكل يوضح الدور الذي يمكن أن يؤديه هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والدولة ككل.

ويعد وضوح الرؤية بمثابة الخطوة الأولى في بناء الإستراتيجية التي تعد بمثابة المرجعية التي تحكم التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية.

ويتطلب وضع استراتيجيات و خطط التأسيس للإدارة الالكترونية عدد من الخطوات هي:

- تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الالكترونية.
- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الالكترونية.
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية.
- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.
- تحديد منافذ الإدارة الالكترونية.

أي أن وضع الخطط موضع التنفيذ لا بد وأن تحظى بدعم وتأييد الإدارة العليا في التنظيم الإداري، وأن يكون قد تم رصد المخصصات المالية الكافية لإجراء التحول المطلوب.

2- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية:

تعد البنية التحتية هي المكون الطبيعي لمشروع الإدارة الالكترونية، فلا يمكن قيام المشروع بدونها، فكلما كانت البنية التحتية قوية كلما زادت قدرتها على الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الحاضر مع استيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي.

وتتطلب الإدارة الالكترونية وجود مستوى مناسب إن لم نقل عالي من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المنظمات الإدارية نفسها من جهة، وبين المنظمات والمتعاملين معها من جهة أخرى.

وتشمل البنية التحتية تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج، وتوفير كل ذلك للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

تطوير التنظيم الإداري بطريقة تدريجية:

يتضمن تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات، بحيث تتناسب ومبادئ الإدارة الالكترونية، ويتحقق ذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج لبعض الإدارات مع بعضها بما يكفل تفعيل إدارة الكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الإنجاز، على أن يتم هذا التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية.

ويمكن حصر أهم أساليب تطوير التنظيمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:

أ- دعم ومساندة المستويات الإدارية العليا: عن طريق دعم القيادة العليا والقيادة التنفيذية التطبيق الإدارة الالكترونية لتلافي مقاومة التغيير من قبل القادة والمؤوسين خوفاً من تأثير الإدارة الالكترونية على مناصبهم وامتيازاتهم.

ب- تهيئة الكوادر البشرية في بقية المستويات الإدارية: لا يعني التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية الاستغناء عن العنصر البشري، بل يجب توفير العناصر البشرية المؤهلة التي تمتلك المهارات والقدرات الفنية والإدارية وتتقبل فكرة الإدارة الالكترونية، وتعي أبعادها ومنطلقاتها وأهدافها لكي تستطيع الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، والإلمام بأساليب التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة، وذلك عن طريق العناية بعمليات الاختيار للكفاءات، والتدريب المكثف على تقنية المعلومات.

ت- إعادة هندسة العمليات الإدارية: يتطلب التحول نحو الإدارة الالكترونية تحويل العمليات القائمة ونظم تكنولوجيا المعلومات لتتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة للعمل، ومن هذا المنطلق تعد تطبيقات الإدارة الالكترونية من أبرز عوامل دفع القوى لإتباع أسلوب إعادة هندسة نظم العمل لكي تتمكن المنظمة من التوافق مع المحيط المتغير في كافة المجالات.

ث- تكيف عناصر البناء التنظيمي: تتكون أي منظمة من عدة عناصر متنوعة ومتداخلة وذات علاقات متبادلة لتكوين البيئة الداخلية التي يجب تهيئتها لتقبل متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية عن طريق التركيز على :

– إحداث تغييرات في الثقافة التنظيمية لإستيعاب مفردات العمل الإلكتروني، لكي تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها أحد مكونات ثقافة المنظمة لتلافي القوى المقاومة للتغيير وإيجاد البيئة التي تنقبل ما تفرضه مرحلة التحول نحو العمل الإلكتروني.

– إحداث التغييرات المناسبة في الهيكل التنظيمي وما يرتبط به من عناصر أخرى، تتضمن طرق الاتصالات وتبادل المعلومات والمهام والمسؤوليات والصلاحيات والعلاقات الأفقية والرأسية.

❖ **سبلات تطبيق الإدارة الإلكترونية:**

على الرغم من الإيجابيات والمزايا المتعددة للإدارة الإلكترونية، إلا أن تطبيقها ينطوي على بعض السلبيات، خاصة في بداية التطبيق، ويزداد تأثير هذه السلبيات مع زيادة تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن أهم هذه السلبيات :
1- البطالة: يترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية ارتفاع نسبة البطالة بسبب الاستغناء عن خدمات أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز العمل التي توفرها الإدارة الإلكترونية.

2- التواصل الاجتماعي: تتيح الإدارة الإلكترونية إنجاز الأعمال والمهام التي تتطلب التعامل مع المنظمات عن طريق شبكة الانترنت بالمنزل أو العمل، فلا يترتب على ذلك الحاجة إلى الذهاب إلى المنظمات، وبالتالي قلة الاحتكاك مع أفراد المجتمع، حيث تعد أماكن المراجعة في المنظمات والدوائر الحكومية من أهم أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي.

كما يهدد الاستخدام المفرط للانترنت الأمن الاجتماعي في المجتمعات المحافظة، من خلال تعرض هذه المجتمعات القيم وسلوكيات المجتمعات الأخرى، مما قد يسبب تلوثاً ثقافياً يؤدي إلى تفسخ اجتماعي وانهيار في النظام الاجتماعي.

3- فقدان الخصوصية : إن ثورة المعلومات داخل نمط الإدارة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقوقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها البعض والتي تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسبانهم، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الأفراد، وهناك من الأسرار التي لا يرغب كثير من الأفراد في إطلاع الغير عليها، والأمر سيكون في غاية الخطورة لو أمكن الدخول على ما هو أكثر من ذلك.

4- فقدان الأمان : قد يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان في كثير من التعاملات والتي من أهمها التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.

وقد ترافق مع فقدان الأمان نشأة جرائم المعلوماتية التي أصبح مهددة حقيقية للتعاملات الإلكترونية، حيث يتعرض الأفراد والمنظمات لعمليات اختراق وتعدي على نظم معلوماتهم،
نورد أن من أهم الجرائم المعلوماتية بصفة عامة :

- اختراق الأنظمة وسرقة الملفات والبيانات المهمة.
- الاستيلاء على حقوق الملكية الفكرية للأفراد والمنظمات.
- الاستيلاء على الأموال عن طريق أوامر صرف وهمية وتحويل مبالغ نقدية من حسابات الأفراد والمودعين لحسابات المجرمين وقراصنة الانترنت.
- الاحتيال المالي على البنوك وسوء الاستخدام لبطاقات التسليف.

- تقديم خدمات كبرى للعصابات الإجرامية والمنظمات الإرهابية تمكنهم من تبادل المعلومات وإجراء المشاورات ووضع الخطط في غفلة عن عيون الأمن.

مما سبق يتضح لنا انه من الضروري توفير الأطر القانونية اللازمة للوقاية والردع قبل تطبيق الإدارة الالكترونية وذلك لزيادة ثقة المتعاملين مع الشبكات وبالتالي الاستفادة من الإدارة الالكترونية في توفير الرخاء والمستقبل الأفضل، بالإضافة إلى ضرورة ترسيخ مبدأ الخصوصية الفردية عن طريق استخدام التوقيعات الرقمية والأرقام السرية وكلمات المرور بهدف تقليص التعديات التي يمكن أن تؤثر على فعالية تطبيق الإدارة الالكترونية.

❖ **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:**

وضح الباحثون وجود العديد من المعوقات التي تحد من إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات ومن أهم هذه المعوقات:

- 1- اختلاف نظم الإدارة داخل المنظمة الواحدة.
- 2- عدم اقتناع إدارة المنظمات بدواعي التحول الالكتروني ومتطلباته.
- 3- عدم توافر بنية فنية جيدة.
- 4- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.
- 5- عدم توافر أنظمة أمنية لحماية المعلومات الخاصة بمستخدمي هذه التقنية.
- 6- عدم توافر المهارات البشرية التي تنشئ وشغل وتصون هذه التقنية.
- 7- ارتفاع تكاليف تطبيق هذه التقنية.
- 8- التحديات التشريعية والقانونية التي تحتاج إلى إجراء تعديلات جذرية في الأنظمة والقوانين الضمان حقوق المستفيدين من هذه الخدمة.
- 9- عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عند المتعاملين، وهذا يشكل عائقاً أمام تطبيق الإدارة الالكترونية.
- 10- تحدي إعادة هندسة الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات، إذ أن نماذج الإدارة القديمة بما في ذلك الهياكل التنظيمية الهرمية، والمعالجات التقليدية لم تعد ملائمة النماذج المنظمات الالكترونية.
- 11- عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة للمنظمة.
- 12- مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم.
- 13- نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- 14- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- 15- الاختلاف في مواصفات الأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها.
- 16- ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات، فضلاً عن مشكلات تشغيلها.

المصادر والمراجع:

9. زينة فؤاد صبري الحياي، (٢٠٢١)، تعريف الإدارة الإلكترونية، اثر الادارة الالكترونية على العقد الالكتروني، ص 5-9.
- د. عبد الفتاح بيومي حجازي، (٢٠٠٧)، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، دار الكتب القانونية، مصر، ص 45.
- فراس عادل تركي محمد، (٢٠١٩)، تأثير نظم المعلومات الإدارية في معالجة حالات الفساد، بحث دبلوم عالي، كلية الحقوق، جامعة الموصل، ص 33.
- غازي فوازن ضيف هلا العدوان، (٢٠١٨)، الإدارة العامة الإلكترونية و اثرها على النظام القانوني للمرافق العامة (دراسة مقارنة في النظام القانوني الأردني و الإماراتي)، اطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن، ص 11.
- بزاز الوليد. (2019). : أثر الإدارة الالكترونية على حوكمة المرافق العمومية.
- رحموني عبد الرزاق. (2019). تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين النجاعة والتحديات.
- مريم عثمان. (2019). تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية بين ضرورة الانفتاح ومخاطر النجاح.
- موساوي فاطمة. (2019). الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية.
- لعروسي قرين صليحة-ميهوبي بسمة. (2021). الإدارة الإلكترونية وعصرنة المرافق العمومية-مرفق العدالة نموذجاً (DOCTORAL DISSERTATION, جامعة المسيلة).