

الادارة الالكترونية

e-Management

المحاضر: حسام يونسو

بكالوريوس تقنية معلومات – تخصص برمجة

- المخرجات المتوقعة من الدرس
- المقدمة
- أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية
- الدراسات وتفاصيلها
- المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية
- التوصيات
- التأثير على القطاعات المختلفة
- دور التقنيات الحديثة
- التحول الرقمي
- مستقبل الإدارة الإلكترونية
- الإطار الإحصائي
- الخاتمة والأسئلة
- مراجع علمية للمادة

المخرجات المتوقعة من الدرس

اكتساب فهم متكامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، بما يشمل تعريفها وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي، وأهدافها في رفع كفاءة العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء وزيادة الشفافية. سيتعرف المتعلمون على العلاقة الوثيقة بين الإدارة الإلكترونية وتحقيق معايير الجودة الشاملة، من خلال استعراض أمثلة عملية وتطبيقات ناجحة في مختلف القطاعات مثل التعليم والخدمات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز رضا العملاء والموظفين، وتحسين تجربة المستخدمين، وكيفية التغلب على التحديات التي تواجه تطبيقها، مثل نقص الكفاءات البشرية وضعف البنية التحتية. وأخيرًا، سيتم مناقشة التقنيات الحديثة المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، ودورها في تشكيل مستقبل المؤسسات الرقمية وتحقيق التحول الرقمي الكامل.

الإدارة الإلكترونية هي أسلوب حديث يستخدم التكنولوجيا لتحسين العمليات الإدارية, يشمل ذلك أتمتة العمليات, رقمنة السجلات, وتطوير منصات إلكترونية. أهميتها:

- تقليل الوقت المطلوب لإنجاز المهام الإدارية.
- تحسين دقة وسرعة العمليات.
- تحقيق رضا الموظفين والعملاء.

مثال: تطبيق نظام "المعاملات الإلكترونية" الذي يتيح للمواطنين تقديم طلباتهم الحكومية عبر الإنترنت بدلاً من زيارتهم للمكاتب.

الدراسة هي عملية منظمة تهدف إلى تحليل وفهم مشكلة أو ظاهرة معينة من خلال جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة، ومن ثم تفسيرها واستخلاص النتائج التي تساعد في تقديم حلول أو توصيات للمشكلة المطروحة. يمكن أن تكون الدراسة وصفية، تحليلية، أو استكشافية، اعتمادًا على الهدف النهائي منها.

الدراسة تبدأ بتحديد الموضوع أو المشكلة الرئيسية التي تحتاج إلى تحليل أو تفسير.

تتمثل الدراسة في فهم العلاقة بين التحول إلى النظم الإلكترونية في المؤسسات وتحقيق معايير الجودة الشاملة.

خطوات الدراسة:

- 1- تحديد المشكلة
- 2- أهداف الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- حدود الدراسة
- 5- النتيجة

مشكلة الدراسة

التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- نقص الموارد البشرية المؤهلة: الحاجة لتدريب الموظفين.
- ضعف البنية التحتية التكنولوجية: نقص الأجهزة المحدثة.
- مقاومة التغيير: صعوبة التحول للنظم الرقمية.

أثر هذه التحديات:

- تأخير العمليات.
- زيادة التكاليف.
- عدم تحقيق رضا المستفيدين.

مثال: مؤسسة حكومية تعتمد على العمليات الورقية، مما يؤدي إلى تأخير الخدمات.



أهداف الدراسة

أهداف مفصلة:

- دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي.
- قياس أثرها على جودة الخدمات المقدمة.
- تقديم توصيات لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أثر هذه الأهداف: تحسين رضا العملاء، زيادة الشفافية، تقليل الأخطاء، وتعزيز الكفاءة المؤسسية.

مثال: تطبيق نظام الموارد البشرية (HRMS) لإدارة الحضور، الإجازات، والترقيات إلكترونياً.



□ توضيح الفوائد العملية للإدارة الإلكترونية.

□ تسليط الضوء على دورها في التحول الرقمي.

□ تقديم حلول لتحسين جودة الخدمات.

لماذا هذه الدراسة مهمة؟ لأنها تساعد في تعزيز الوعي بأهمية

التكنولوجيا في تحسين الأداء المؤسسي.

مثال: منصة "أبشر" في السعودية، التي ساهمت في تحسين جودة

الخدمات الحكومية وزيادة رضا المستخدمين.



الحدود:

- ❖ موضوعية: تركز الدراسة فقط على الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالجودة.
 - ❖ مكانية: تحليل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدينة أو مؤسسة محددة.
 - ❖ زمانية: إجراء الدراسة خلال فترة زمنية محددة.
- أثر الحدود: تحديد نطاق الدراسة بدقة يساعد في الحصول على نتائج دقيقة.
- مثال: دراسة تطبيق نظم إدارة المدارس في مدينة الرياض فقط خلال العام الدراسي 2023.





الإطار النظري يحدد الأسس العلمية التي تُبنى عليها الدراسة.

□ يوضح المفاهيم الرئيسية مثل الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة.

□ يشرح كيفية تفاعل هذه المفاهيم لتحقيق أهداف الدراسة.

مثال: استخدام أتمتة العمليات الإدارية لتقليل الوقت المستغرق في إنجاز

المهام مثل معالجة طلبات الإجازة.

• 1- ما الهدف من الإدارة الإلكترونية؟

• 2- ما مثال على تطبيقها؟

• 3- ما التحديات الرئيسية لتطبيقها؟

• 4- كيف تساعد الإدارة الإلكترونية؟

تم استعراض دراسات أثبتت أن الإدارة الإلكترونية تقلل التكاليف وتحسن الكفاءة.

مثال: دراسة حول أثر تطبيق نظام إدارة التعلم (LMS) في زيادة الكفاءة في الجامعات.



نتائج رئيسية:

- تحسين الأداء الإداري.
- تقليل الوقت والتكاليف.
- زيادة رضا العملاء.

مثال: تطبيق نظام إدارة المستندات أدى إلى تقليل وقت معالجة الوثائق بنسبة 40%.



الجودة الشاملة تعني التحسين المستمر في جميع جوانب الأداء الإداري بهدف تحقيق رضا المستفيدين.
علاقتها بالإدارة الإلكترونية: الإدارة الإلكترونية توفر الأدوات اللازمة لتحقيق معايير الجودة الشاملة.
مثال: تطوير نظام تقييم الموظفين بناءً على مؤشرات أداء إلكترونية.



علاقة الإدارة الإلكترونية بالجودة الشاملة



شرح العلاقة: الإدارة الإلكترونية تعزز تحقيق الجودة الشاملة

عبر:

- تحسين الكفاءة.
 - تقليل الأخطاء البشرية.
 - تحسين تجربة العملاء.
- مثال: نظام جدولة مواعيد المستشفيات الإلكترونية الذي يقلل من فترات الانتظار ويزيد رضا المرضى.

أبرز المعوقات:

- ضعف البنية التحتية التقنية.
- نقص التدريب.
- مقاومة التغيير.

مثال: شركة تواجه صعوبة في تحويل نظامها إلى رقمي بسبب قلة الكفاءات البشرية.



اقتراحات:

- ❑ تنظيم دورات تدريبية.
 - ❑ الاستثمار في البنية التحتية.
 - ❑ نشر الوعي حول فوائد الإدارة الإلكترونية.
- مثال: إطلاق برنامج تدريبي شهري للموظفين حول كيفية استخدام النظام الجديد.



- 1- ما هو مفهوم الجودة الشاملة وكيف ترتبط بالإدارة الإلكترونية؟
- 2- كيف تعزز الإدارة الإلكترونية تحقيق الجودة الشاملة؟
- 3- ما هي أبرز نتائج الدراسات السابقة عن الإدارة الإلكترونية؟
- 4- ما هي أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

التأثير على المؤسسات التعليمية

الإدارة الإلكترونية لها تأثير عميق على قطاع التعليم من خلال تحسين إدارة العمليات التعليمية وزيادة الكفاءة في الأداء. تساهم في تحويل المدارس والجامعات إلى بيئات تعليمية أكثر تنظيمًا وحدثة.

مثال إدارة الحضور الإلكتروني: بدلاً من التسجيل الورقي، يمكن للمدارس استخدام تطبيقات لتسجيل حضور الطلاب إلكترونياً.

مثال: نظام QR Code الذي يسمح للطلاب بمسح الرمز لتسجيل الحضور.

إدارة التعليم الإلكتروني (LMS): تتيح للطلاب الوصول إلى المحاضرات والواجبات إلكترونياً.

مثال: نظام "Blackboard" المستخدم في الجامعات العالمية.

إدارة الامتحانات: إجراء الاختبارات عبر الإنترنت وتقييمها تلقائياً.

مثال: استخدام Google Forms لتقييم الطلاب بشكل سريع.

التأثير على المؤسسات التعليمية

الأثر:

- تقليل الأخطاء الناتجة عن العمليات اليدوية.
- تحسين تجربة الطلاب وأولياء الأمور.
- توفير الوقت للمعلمين والإداريين.

التأثير على المؤسسات الحكومية:

في المؤسسات الحكومية، تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تقديم الخدمات وتقليل البيروقراطية. تعزز الإدارة الإلكترونية الشفافية والكفاءة وتجعل الخدمات متاحة على مدار الساعة.



دور التقنية الحديثة



التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والحوسبة السحابية تلعب دورًا محوريًا في تعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية.

مثال في الذكاء الاصطناعي (AI):

تحليل بيانات الموظفين والعملاء لاتخاذ قرارات أفضل.

مثال: روبوتات الدردشة التي تستخدم في خدمة العملاء للرد على الاستفسارات تلقائيًا.

الأثر: 1- توفير الوقت والجهد. 2- تحسين جودة الخدمات المقدمة.

3- تقليل الأخطاء البشرية.

التحول الرقمي هو تغيير جذري في كيفية عمل المؤسسات من خلال استخدام التقنيات الرقمية لتحويل العمليات التقليدية إلى إلكترونية.

أمثلة عملية:

التحول إلى الدفع الإلكتروني: استبدال طرق الدفع التقليدية بنظم إلكترونية.

مثال: تطبيق "Apple Pay"

تطوير منصات رقمية: إنشاء تطبيقات ومواقع لخدمة العملاء.

مثال: تطبيق "توكلنا" الذي يدير الخدمات الحكومية والصحية.



الإطار الإحصائي هو دراسة البيانات لتقييم تأثير الإدارة الإلكترونية. يساعد في تقديم تقارير دقيقة تُظهر التغيرات الناتجة عن التحول الرقمي.

أمثلة:

- تحليل رضا العملاء: استخدام استبيانات إلكترونية لقياس رضا العملاء بعد تطبيق النظام.
 - مقارنة الأداء قبل وبعد: مقارنة الوقت اللازم لإتمام العمليات الإدارية قبل وبعد التحول الرقمي.
 - إحصائيات الإنتاجية: مثل زيادة عدد الطلبات المُعالجة يوميًا بعد أتمتة العمليات.
- مثال: تقرير يظهر أن نسبة الأخطاء في معالجة البيانات انخفضت بنسبة 40% بعد تطبيق النظام الإلكتروني.

المستقبل يشير إلى توسع استخدام التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والحوسبة السحابية في إدارة المؤسسات.

الاتجاهات المستقبلية:

- ❖ الحوسبة السحابية: المؤسسات تعتمد بشكل أكبر على السحابة لتخزين البيانات وتأمينها.
 - ❖ الذكاء الاصطناعي: تحسين العمليات الإدارية عبر التنبؤ بالمشكلات وحلها تلقائيًا.
 - ❖ الواقع الافتراضي: استخدام الواقع الافتراضي في التدريب والمقابلات الوظيفية.
- مثال: استخدام تحليلات البيانات الضخمة Big Data لتحسين أداء المؤسسات عبر التوقعات والإحصاءات الدقيقة.

1- ما هو الأثر الأساسي للإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية؟

- (A) زيادة عدد الطلاب في المدارس.
- (B) تحسين تجربة الطلاب وأولياء الأمور.
- (C) تقليل عدد الامتحانات المدرسية.
- (D) زيادة الأخطاء في العمليات الإدارية.

2- أي من التقنيات التالية تستخدم لتحليل بيانات العملاء والموظفين؟

- (A) الذكاء الاصطناعي (AI).
- (B) الحوسبة السحابية.
- (C) إنترنت الأشياء (IoT).
- (D) الواقع الافتراضي.

3- ما هو المثال الصحيح على التحول إلى الدفع الإلكتروني؟

- (A) الدفع باستخدام العملات الورقية.
- (B) تطبيق "Apple Pay".
- (C) الدفع عبر البريد التقليدي.
- (D) استخدام طوابع مالية.

4- ما هو المثال الصحيح على استخدام الحوسبة السحابية؟

- (A) إرسال رسائل ورقية بين الموظفين.
- (B) استخدام Google Drive لتخزين البيانات.
- (C) شراء الأجهزة الورقية لحفظ الملفات.
- (D) تخزين البيانات على الأقراص المرنة.

الأجوبة (كويز 1)

- 1- تحسين العمليات الإدارية، تقليل الأخطاء، وزيادة الكفاءة.
- 2- نظام "المعاملات الإلكترونية" لتقديم الطلبات الحكومية.
- 3- نقص الكفاءات، ضعف البنية التحتية، مقاومة التغيير.
- 4- تقلل الأخطاء، تسرّع الخدمات، وتعزز رضا المستفيدين.

الأجوبة (كويز 2)

- 1- الجودة الشاملة تعني التحسين المستمر في الأداء الإداري لتحقيق رضا المستفيدين، وترتبط بالإدارة الإلكترونية لأنها توفر الأدوات التي تساعد في تحقيق هذه المعايير.
- 2- من خلال تحسين الكفاءة، تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين تجربة العملاء، مثل نظام جدولة مواعيد المستشفيات الإلكترونية الذي يقلل فترات الانتظار.
- 3- أكدت الدراسات أن الإدارة الإلكترونية تقلل التكاليف وتحسن الكفاءة، مثل تطبيق نظام إدارة التعلم (LMS) الذي زاد من كفاءة الجامعات.
- 4- ضعف البنية التحتية، نقص التدريب، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين، مما يعيق التحول الرقمي بشكل فعال.

الأجوبة (كويز 3)

- 1- الإجابة: تحسين تجربة الطلاب وأولياء الأمور.
- 2- الإجابة: الذكاء الاصطناعي (AI).
- 3- الإجابة: تطبيق "Apple Pay".
- 4- الإجابة: استخدام Google Drive لتخزين البيانات.

- اسم الكتاب: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة الشاملة
- رابط الكتاب الإلكتروني: unkv4noor-book.com/x
- مؤلف الكتاب: د. عبدالله معيوف الجعيد



شكرا لكم