



أثر التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية على النجاح التنظيمي

The Impact of Integration between Digital Transformation and Electronic Management on Organizational Success

أ.د/صولي علي

أستاذ التعليم العالي، جامعة الأغواط

مخبر سياسات التنمية الريفية في السهوب الجلفة .

ali.saouli@lagh-univ.dz

أ.د/كسنة محمد

أستاذ التعليم العالي، جامعة غرداية

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

لولاية غرداية، جامعة غرداية، الجزائر.

ksenna.mohammed@univ-

ghardaia.edu.dz

الملخص:

تجسد الهدف الرئيس للبحث في دراسة أثر التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية على النجاح التنظيمي، وذلك سعياً نحو التعرف على أهمية كل من التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى أهمية التكامل بينهما، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تبين لنا أن التحول الرقمي يستلزم الاعتماد الشامل للتقنيات الرقمية في جميع جوانب المؤسسة؛ تركز الإدارة الإلكترونية على إدارة المعلومات والعمليات من خلال الوسائل الإلكترونية؛ يؤكد التقاطع بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية على أهمية التكيف السريع مع التكنولوجيا الحديثة وتبني مزايا الأدوات والعمليات الرقمية. ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحثان: ضرورة التأكد من أن أهداف التحول الرقمي تتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية؛ إن مسار التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية مرشح للنمو والتطور المستمر، مما يتطلب اتخاذ موقف استباقي بشأن القدرة على التكيف، ضرورة القيام بإجراء تقييم شامل لاحتياجات المؤسسة وتحدياتها قبل تنفيذ التحول الرقمي، مع ضرورة تحديد نقاط الضعف في الإدارة الإلكترونية ووضع استراتيجية لكيفية معالجة التكنولوجيا لهذه المشكلات.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الإدارة الإلكترونية، النجاح التنظيمي.

Abstract :

The main objective of this research is to study the impact of the integration between digital transformation and electronic management on the success of organizations. This aims to gain an understanding of the significance of both digital transformation and electronic management, in addition to the importance of their integration. Among the key findings of the study are as follows: It became evident that digital transformation necessitates comprehensive reliance on digital technologies in all aspects of the organization; electronic management focuses on information and

process management through electronic means; the intersection of digital transformation and electronic management underscores the importance of rapid adaptation to modern technology and the adoption of digital tools and processes. Among the key recommendations made by the researchers are the need to ensure that the objectives of digital transformation align with those of electronic management; the trajectory of digital transformation and electronic management is poised for continuous growth and development, necessitating a proactive stance towards adaptability. Furthermore, a comprehensive assessment of the organization's needs and challenges should precede the implementation of digital transformation, along with the identification of weaknesses in electronic management and the formulation of a strategy for addressing technology-related issues.

Keywords: digital transformation, electronic management, organizational success.



مقدمة :

أصبح التقارب بين التحول الرقمي Digital Transformation والإدارة الإلكترونية Electronic Management حتمية أكيدة للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق النجاح في عالم الأعمال الحديث، الذي يتسم بالتقدم الرقمي والتطور التكنولوجي السريع، حيث يضمن هذا التقارب فرصة معالجة المعلومات وتخزينها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، بالإضافة إلى القدرة على دفع المؤسسات نحو مزيد من المرونة والتركيز على العملاء والتميز التشغيلي، مع تحسين العمليات الداخلية والتفاعل مع أصحاب المصلحة الخارجيين ومعالجة تحديات الأمان والخصوصية. في هذه الدراسة سوف نتطرق لمفاهيم التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية، كما سنبن أسس التكامل الناجح بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية والتحديات التي تواجه ذلك.

اشكالية الدراسة:

في إطار ما تقدم تحاول هذه الورقة البحثية الإجابة على الإشكالية التالية:

ما أثر التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية على النجاح التنظيمي ؟

تنبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- ما مفهوم التحول الرقمي؟
- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- فيما تكمن أهمية التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية على النجاح التنظيمي ؟
- ما هي أهم التحديات التي تواجه هذا التكامل في المنظمات الجزائرية؟

أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- يعد التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية من الاستراتيجيات المحورية للحفاظ على القدرة التنافسية والملاءمة، حيث يعد فهم تأثيرها أمراً ضرورياً للمؤسسات التي تتطلع إلى صياغة استراتيجيات فعالة؛
- يؤدي تكامل التقنيات الرقمية وأنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية للمؤسسات بشكل كبير؛
- يساعد فهم العلاقة بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية المؤسسات على تحديد المخاطر ونقاط الضعف المحتملة، حيث تتيح هذه المعرفة إدارة استباقية للمخاطر مما يحافظ على نجاح المنظمة.

منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها، تم الاستعانة بالمنهج الوصفي والمنهج التحليلي كونهما يتوافقان مع طبيعة الدراسة ويخدمان أهدافها.

تعريف التحول الرقمي:

قدّمت للتحول الرقمي العديد من التعاريف نذكر منها:

■ يشير التحول الرقمي إلى التكامل الشامل للتقنيات الرقمية في مختلف جوانب المنظمة، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية عملها وتقديم القيمة والتفاعل مع أصحاب المصلحة. (Westerman, 2014: 132)

■ يعبر التحول الرقمي عن صيغة تطبيق الوظائف والمهام المتقاربة للمنظمة الفعلية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الإلكترونية التي يعرف استخدامها من قبل جميع الأطراف ذات الصلة بأعمال المنظمة، ويعاون تأثير استخدام الطرق التكنولوجية الكثير من البرمجيات والأدوات الإلكترونية، إضافة لوسائل الاتصال بالشبكات المحلية والعالمية، وما ينطوي عليها من سبل دون ارتباط العمليات التنظيمية بمكان أو زمان محددين. (السواط، 17:2022)

■ عرّفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التحول الرقمي بكونه يمثل جميع الأنشطة الاقتصادية التي تعتمد على استخدام المدخلات الرقمية بما في ذلك التقنيات الرقمية، والبنية التحتية الرقمية، والخدمات الرقمية، والبيانات أو تلك التي يساعد



استخدام مدخلات رقمية على دعمها وتعزيزها بشكل كبير، بما يشمل جميع المنتجين والمستهلكين، بما في ذلك الحكومة. (سناء، 2022:122)

■ يشير التحول الرقمي إلى الاستخدام الاستراتيجي للأدوات الرقمية لإعادة تصور وتعزيز العمليات التجارية وإشراك العملاء وجهود الابتكار. (Chui, 2010 :98)

من خلال ما سبق يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه: الاستخدام الأمثل والمستمر للأدوات الرقمية من أجل أحداث تغييرات جذرية في أداء المؤسسات وتحسين طرق عملها وتعزيز مرونتها التنظيمية.

أهمية التحول الرقمي

يمكن ابراز أهمية التحول الرقمي في النقاط التالية:

- يساهم التحول الرقمي في أحداث تغيير جوهري في كيفية إدارة الأعمال ونجاحها؛
- يعمل التحول الرقمي على تعزيز التقنيات الرقمية في المؤسسات من أجل إعادة تجديد استراتيجياتها وعملياتها وثقافتها التنظيمية للتكيف مع ديناميكيات السوق المتغيرة؛
- يتضمن التحول الرقمي إعادة تصور نماذج الأعمال والعمليات لتسخير إمكانات التقنيات الرقمية وخلق قيمة جديدة للعملاء وأصحاب المصلحة؛
- يساعد التحول الرقمي على سرعة حركية المؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

تعريف الإدارة الإلكترونية

قدّمت للإدارة الإلكترونية العديد من التعاريف نذكر منها:

■ عرفت بأنها " العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركات بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها. (محمد سمير، 2009:43)

■ عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار ، و ربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني. (Bouriche, 2009 :3)

■ كما عرفت بأنها الإدارة التي تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة الحاسب الآلي وشبكات وأجهزة الفاكس إلى أجهزة إدخال المعلومات اللاسلكية لتخدم الأمور الإدارية اليومية. من خلال ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: الإدارة التي تتبنى الاستخدام المنهجي للأدوات والأنظمة والمنصات الإلكترونية ، التي تمكن المنظمات من تحسين وظائفها وترشيدها قراراتها وتحقيق أهدافها بدقة أكبر، بالإضافة إلى تعزيز كفاءتها وتقليل الاعتماد على العمليات الورقية.

أهمية الإدارة الإلكترونية

يمكن إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- تساعد الإدارة الإلكترونية المؤسسات على إدارة مواردها بكفاءة وتحسين طرق العمل واتخاذ قرارات رشيدة؛
- تقلل الإدارة الإلكترونية من تكاليف تحويل البيانات وتخزينها وضياعتها؛
- تعمل الإدارة الإلكترونية على تقليل المهام اليدوية وتقليل الأعمال الورقية وأتمتة العمليات؛
- تعمل الإدارة الإلكترونية على تسهيل الوصول إلى المعلومات عن بعد، ودعم ترتيبات العمل المرنة والتعاون العالمي؛
- تضمن الإدارة الإلكترونية الاستجابة السريعة والتفاعل الشخصي مما يساهم في تقديم خدمة أفضل.

أهمية التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية



إن التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية يعبر عن التقاطع بين أهداف كل منهما، حيث يتضمن التحول الرقمي تبني التقنيات الرقمية في جميع جوانب المنظمة، بينما تتعلق الإدارة الإلكترونية باعتماد الأدوات الرقمية لتبسيط المهام الإدارية وتحسين العمليات التشغيلية، ويمكن الإشارة إلى أن هذا التكامل يتجاوز مجرد التكيف التكنولوجي إلى التحول الثقافي في كيفية إدراك المؤسسات للأدوات الرقمية وتسخيرها لتحفيز الابتكار وتحسين استخدام الموارد مما يدفع بها إلى مستقبل أكثر مرونة وتنافسية. يمكن استكشاف أهمية التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية من خلال النقاط التالية:

1. تحسين العمليات: يعمل التحول الرقمي على تعزيز ممارسات الإدارة الإلكترونية من خلال تحسين العمليات وتقليل التدخل اليدوي، وزيادة الكفاءة التشغيلية؛
2. تعظيم الكفاءة: يعمل التحول الرقمي على زيادة أهداف كفاءة الإدارة الإلكترونية من خلال تحسين العمليات، وتقليل التكرار، وزيادة الإنتاجية؛
3. اتخاذ القرارات المبنية على البيانات: توفر أنظمة الإدارة الإلكترونية الأساس لجمع البيانات وتخزينها وتحليلها، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات رشيدة؛
4. تحقيق الانسجام والترابط: يخلق التحول الرقمي نظاما بيئيا مترابطا يتوافق بسلاسة مع ممارسات الإدارة الإلكترونية؛
5. يلعب التحول الرقمي دوراً محورياً في تشكيل وتعزيز ممارسات الإدارة الإلكترونية من خلال إدخال التغيير المدعوم بالتكنولوجيا في العمليات الإدارية؛
6. تحفيز الابتكار: إن الجمع بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية يمكن أن يحفز الابتكار، حيث يستفيد التحول الرقمي من تحسينات كفاءة الإدارة الإلكترونية؛
7. التكيف السريع: تساعد رقمنة العمليات الإدارية على تعزيز مرونة المنظمة في التكيف مع التغييرات التي أحدثتها جهود التحول الرقمي؛

8.تحسين الرؤى: يساهم التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في إيجاد رؤى شاملة و قابلة للتنفيذ؛

9.انشاء بيئة غير ورقية: يؤدي التحول الرقمي في كثير من الأحيان إلى تقليل الاعتماد على العمليات الورقية، بما يتماشى مع أهداف الإدارة الإلكترونية لإنشاء ممارسات أكثر استدامة؛

10.أمن المعلومات والبيانات: إن التقارب بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية يسلب الضوء على أهمية الحفاظ على أمن البيانات والامتثال للوائح طوال مرحلة التحول الرقمي؛

11.إدارة التغيير: يتطلب تنفيذ التحول الرقمي بنجاح إدارة تغيير فعالة، كما يمكن لأدوات الإدارة الإلكترونية أن تدعم جهود الاتصال والتدريب.



أسس التكامل الناجح بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية

أ. التخطيط الاستراتيجي

يعد التخطيط الاستراتيجي لتكامل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية عملية مدروسة ومتكررة تتطلب دراسة متأنية لمدى مواءمة الأهداف التنظيمية مع العمليات الحالية واختيار التكنولوجيات المناسبة وتعزيز ثقافة التكيف. وتشمل الجوانب الرئيسية للتخطيط الاستراتيجي لهذا التكامل ما يلي:

1. مواءمة أهداف التحول الرقمي مع أهداف الإدارة الإلكترونية: حيث يجب أن تساير خطة التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية بشكل مباشر مع الأهداف العامة للمنظمة؛
2. تحديد أهداف واضحة للتكامل: حيث يجب أن يتم تحديد أهداف التكامل بوضوح، سواء كان الأمر يتعلق بتعزيز إمكانية الوصول إلى البيانات، أو تحسين كفاءة العمليات، أو اتخاذ قرارات أفضل؛
3. تقييم الوضع الحالي: يشير إلى تقييم ممارسات الإدارة الإلكترونية الحالية والمشهد التكنولوجي، بالإضافة إلى تشخيص نقاط الضعف والمجالات التي يمكن أن يحقق فيها التحول الرقمي قيمة كبيرة.

ب. اختيار التكنولوجيا وتنفيذها

1. اختيار الأنظمة والأدوات المتوافقة: إن اختيار الأدوات والأنظمة الرقمية التي تتوافق مع أنظمة الإدارة الإلكترونية يعتبر أمرا بالغ الأهمية لتجنب الاضطرابات والفشل التنظيمي.
2. تنفيذ الحلول المتكاملة: يتضمن تنفيذ الحلول المتكاملة وتكوينها ترجمة الخطط الاستراتيجية إلى خطوات قابلة للتنفيذ تضمن التقارب الناجح بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية.

التحديات التي تواجه التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية

على الرغم من تعدد فوائد التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية، إلا أن ذلك لا يخلو من العديد من التحديات، التي يستلزم على المنظمات تحديدها بدقة من أجل إدارتها والتغلب عليها، وفيما يلي بعض هذه التحديات:

1. مقاومة التغيير: قد يقاوم الأفراد وأصحاب المصلحة التغييرات التي أدخلها التكامل بسبب عدم الإلمام بتقنيات التحول الرقمي أو الخوف من تأثيره على وظائفهم؛
2. تعقيد عملية التحول الرقمي: يتطلب إدراج المنصات الرقمية المتنوعة تكويناً نوعياً ومخصصاً للموارد البشرية، وهو ما قد يتطلب الكثير من الموارد ويستغرق وقتاً طويلاً؛
3. مخاوف الأمن السيبراني: يؤدي الاتصال الرقمي المتزايد إلى تعريض الأنظمة المتكاملة لتهديدات الأمن السيبراني، مما يستلزم اتخاذ تدابير أمنية قوية لحماية البيانات الحساسة؛
4. الافتقار إلى القوى العاملة الماهرة: يتطلب التكامل الفعال بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية وجود محترفين ماهرين يمكنهم إدارة الأنظمة المتكاملة وصيانتها، وقد يشكل النقص في هذه المواهب تحدياً؛
5. التعاون بين الإدارات: قد يواجه التوفيق بين الأقسام والوظائف المختلفة لتحقيق جهود متكاملة مقاومة وعوائق تواصل وأولويات مختلفة؛
6. المراقبة والصيانة المستمرة: تتطلب الأنظمة المتكاملة مراقبة وصيانة وتحديثات مستمرة لضمان بقائها فعالة ومتوافقة مع احتياجات العمل المتطورة؛
7. التحولات الثقافية: يتطلب دمج التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية تحولاً ثقافياً داخل المنظمة، وهو ما قد يواجه مقاومة ويتطلب وقتاً لتنميته.



خاتمة:

إن التكامل بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية يكشف عن جملة من الآثار الإيجابية الملموسة التي تنعكس على أهداف المؤسسات والأفراد والمجتمع، ويمكن أن نلخص أهمها فيما يلي:

▀ تبين لنا أن التحول الرقمي يستلزم الاعتماد الشامل للتقنيات الرقمية في جميع جوانب المؤسسة، وإعادة هندسة العمليات ونماذج الأعمال؛

▀ تركز الإدارة الإلكترونية على إدارة المعلومات والعمليات من خلال الوسائل الإلكترونية، مما يضمن تحسين الكفاءة للمنظمات؛

▀ يؤكد التقاطع بين التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية على أهمية التكيف السريع مع التكنولوجيا الحديثة وتبني مزايا الأدوات والعمليات الرقمية.

التوصيات:

▀ يجب على المؤسسات ألا تتجاهل المورد البشري مع ضرورة إعادة صقل مهاراته وتكوينه باستمرار؛

▀ ضرورة التأكد من أن أهداف التحول الرقمي تتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية، حيث ستساعد هذه المواءمة على تعزيز التفاعل بين التكنولوجيا والتعامل الفعال مع المعلومات؛

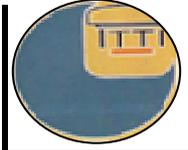
▀ إن مسار التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية مرشح للنمو والتطور المستمر، مما يتطلب اتخاذ موقف استباقي بشأن القدرة على التكيف، من خلال قيام المؤسسات بتقييم استراتيجياتها واعتماد أساليب مرنة تضمن لها البقاء في مقدمة المشهد الرقمي؛

▀ ضرورة القيام بإجراء تقييم شامل لاحتياجات المؤسسة وتحدياتها قبل تنفيذ التحول الرقمي، مع ضرورة تحديد نقاط الضعف في الإدارة الإلكترونية ووضع استراتيجية لكيفية معالجة التكنولوجيا لهذه المشكلات؛

■ ضرورة إعطاء الأولوية لجهود إدارة التغيير لضمان التبني السلس لتنفيذ التحول الرقمي وتبني الإدارة الإلكترونية؛

■ ضرورة الاعتماد على استراتيجيات مرنة تستوعب التغيرات الحاصلة في مجال التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية؛

■ اعتبار التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية كعمليات مستمرة، مع اجراء متابعة فورية لأثارها الملموسة والمتوقعة.



المراجع:

1. محمد سمير أحمد ،(2009)، الإدارة الإلكترونية ، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن.
2. طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي ،(2022)، أثر التحول الرقمي على كفاءة الاداء الأكاديمي(حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز)، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43.
3. سناء محمد عبدالغني ،(2022)، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15 ، العدد 14.
4. حسين سندي ،(2002)، الادارة الالكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح ،المنظمة العربية للتنمية الادارية ،القاهرة.
5. Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). "The Nine Elements of Digital Transformation." MIT Sloan Management Review, 55(3),
6. Riadh , Bouriche, (2009) , Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance, participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance , La faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine, Algérie, organisé les 18/19 avril.
7. Chui, M., Bughin, J., & Dobbs, R. (2010). "The Social Economy: Unlocking Value and Productivity through Social Technologies." McKinsey Global Institute.