2017

الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية

نادية إبراهيم السيد هنيدي

باحث دكتوراه في العلوم السياسية – كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية – جامعة الإسكندرية

ملخص

شهد العالم فى السنوات الأخيرة تطورا كبيرا فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية، كنموذج ونمط جديد فى الإدارة تسعى إليه المنظمات على مستوى العالم، والذي مثل نقلة نوعية فى إنجاز المعاملات والدقة والوضوح في تقديم الخدمات العامة، وقد تناولت الدراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية والتداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، وأهميتها على المستوى القومى وعلى مستوى المنظمة.

وقد خلصت الدراسة إلى أنه لا يوجد مفهوم محدد للإدارة الإلكترونية، وأن المفهوم الذي يفضل استخدامه هو الإدارة الإلكترونية الحكومية والمتمثل فى نظام عصري يرتكز على تكنولوجيا المعلومات فى إجراء المعاملات الإدارية، والدور الفعال الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية فى تحقيق الكفاءة فى حسن استخدام الموارد والأداء الأفضل لتقديم الخدمات.

Abstract

The world has seen in recent years, a major development in the field of information technology and communication, which has led to the emergence of the concept of electronic management, as a model and a new style in the administration by organizations worldwide, the study dealt the concept of electronic management, and the overlap with e-government, its importance at the national level and the organization level.

The study concluded that there is no specific concept of e-management, and the concept that is preferred to use is e-government management, which is a modern system based on information technology in conducting administrative transactions, and effective role of electronic management in achieving efficiency in the use of Resources and better performance to deliver public services.

مقدمة

إن الخدمات العامة من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها حتى الأن وإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم تلك الخدمات هدفا لتحقيق رضا المواطنين والعملاء لاستقرار المجتمع بصفة عامة. وأدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور نمط جديد فى الإدارة فى ظل التنافس المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهو ما اصطلح عليه الإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية (ياسين، 2005، ص 3).

ولذلك فان ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة للتطور الذي يشهده العالم لتلعب دورا كبيرا فى تحسين الخدمات العامة من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات المختصة لتوفير تلك الخدمات من خلال سهولة اتصالها بالمواطن وسرعة الاستجابة ودقة الأداء.

لذا فان الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح فى ترشيد التكاليف والمساواة والكفاءة والشفافية، فهي الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى جميع وظائف العملية الإدارية القائمة على (التخطيط، التنظيم، التنفيذ، والرقابة، والمتابعة) وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها التنافسي، حيث أنها تسهم فى تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والذى ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين باختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، إضافة إلى تسهيل الاتصال داخل المؤسسة وخارجها وضمان الدقة فى المعاملات وتقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ (أبو عاشور والنمري، 2013، ص 199، 200).

ويشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة.

هدف الدراسة

تستهدف هذه الدراسة إلى تعريف مفهوم الإدارة الإلكترونية والتداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية وأهدافها وهو مفهوم حديث يركز على تقديم الخدمات العامة ويتيح فرصة الحصول على المعلومات من خلال التفاعل بين الجهة المقدمة للخدمة والمستفيدين منها باستخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، مما يؤدى إلى تحسين أداء الأجهزة الحكومية الخدمية للدولة بصورة أكثر فاعلية.

المشكلة البحثية

أصبح لتكنولوجيا المعلومات دورا واضحا فى تعظيم القدرات والمهارات الفنية والإبداعية فى شتى المجالات، حتى أصبح الأمر يتطلب وضع الاستراتيجيات اللازمة لبلوغ أعلى معدلات الاستفادة من تلك التكنولوجيا على صعيد تحسين تقديم الخدمات العامة، وفى إطار الاهتمام المتزايد نحو الإصلاح الإداري فى كافة الوزارات الحكومية وتطوير تقديم الخدمات العامة.

وبالتالي فان الدراسة تسعى للإجابة عن التساؤلات التالية:-

1- هل يوجد تعريف محدد للإدارة الإلكترونية؟

2- وما هي إشكالية التداخل مع الحكومة الإلكترونية؟

منهجية الدراسة: المنهج الاستقرائى

هو مجموعة من الإجراءات الذهنية التى تبدأ من الخاص للانتهاء إلى العام (بدوي وآخرون، 2011، ص 240-243) لوصف الواقع بما هو عليه من ثنايا الملاحظة ودون محاولة تفسير ذلك الواقع أي استقراء الواقع، فالقول الفصل للواقع (المادة) وليس للعقل أي السعى للتعرف على خواص الحالة المدروسة بذاتها عن طريق الملاحظة (ثابت، 2007، ص 79-81).

وقد استخدم هذا المنهج لاستقراء واقع الإدارة الإلكترونية خلال ملاحظة الواقع بهدف تسجيل أحداثه ووقائعه، وتوظيف أدوات هذا المنهج لجمع المعلومات والبيانات التى تعتمد عليها الدراسة.

الدراسات السابقة

1- شائع بن سعد مبارك القحطاني، "**مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)**"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم، 2006.

استهدفت الدراسة التعرف على مفهوم ومجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية فى السجون السعودية من خلال:

1. التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
2. التعرف على مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
3. التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
4. التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
5. التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
6. التعرف على مدى اختلاف إجابات المبحوثين نحو مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية تبعاً لاختلاف (العمر . الرتبة . المستوى الوظيفي . المستوى التعليمي . عدد سنوات الخدمة في السجون). ميتها للإدارة العامة المعاصرة،

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1- سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة تعمل على توفير الكثير من الوقت للعاملين وتساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان.

2- إن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون هو تحقيق الربط الإلكتروني بين المديرية العامة للسجون وفروعها وتوفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد فى كافة تعاملاته الإلكترونية وتعليم وتدريب الكوادر البشرية وتوفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ووجود الفنين المتخصصين لمعالجة المشكلات والأعطال.

3- أن أهم المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها تحد بشدة من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي نقص الإمكانيات الفنية، الأجهزة، البرامج، التقنيات، ضعف الدعم المالي، نقص الكوادر البشرية المتخصصة، نقص الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الحاسب الآلي والإنترنت واستخداماته، النقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت.

4- عدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الإلكترونية، وجود اتجاهات سلبية لدي بعض العاملين، بأن سلبيات العمل الإلكتروني أكثر من إيجابياته – اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أفرع السجون السعودية.

وقد أوصت الدراسة لنجاح مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب إلحاق العاملين بالدورات والندوات وورش العمل المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوفير الميزانية الكافية ودعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

1. نادية أيوب،" **الإدارة الإلكترونية**"، بحث مقدم للملتقى الإداري الثانى: الجمعية السعودية للإدارة، 2004.

استهدفت الدراسة التعرف على دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية فى المنظمات الإدارية السعودية، والفوائد المترتبة على هذا التطبيق، للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وقد استخدمت الدراسة المدخل الوثائقي من المنهج الوصفي من خلال فحص الوثائق واستنتاج القصور والذي يمثل الفجوة بين الإدارة الإلكترونية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من العوامل التى تدفع المنظمات الإدارية السعودية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن اهم تلك العوامل: الرغبة فى الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة فى إنجاز الوظائف الإدارية بأعلى كفاءة، وتطوير الموارد البشرية، والتغلب على العوامل التى تؤثر سلبا على أداء العاملين ومما يؤدى إلى انخفاض إنتاجيتهم، والسعي نحو إحداث تغييرات جذرية فى أساليب إدارة المنظمات السعودية.

وكانت أهم نتائج الدراسة

1- إن من أهم المبررات التى تستدعى تطبيق الإدارة الإلكترونية فى المنظمات السعودية تتمثل فيما يلى:-

- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة.
- تحسين إدارة الموارد البشرية والتغلب على الصعوبات التى تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للعاملين وتؤدى انخفاض الإنتاجية.

- إحداث تغييرات جذرية فى أساليب إدارة المنظمات الإدارية الحكومية والأهلية بما يؤدى إلى التحول إلى الشكل الإلكتروني.
- بطيء تدفق المعلومات وصعوبة تبادلها بين الأقسام والوحدات الإدارية وبين العاملين والرؤساء.

2- إن من أهم الفوائد والمزايا التى تعود على المنظمات من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- توفير الشفافية والمسائلة لكافة العمليات والوظائف فى ظل الإدارة الإلكترونية.
- تطوير التشريعات الحكومية والأنظمة التى تقيد حركة قادة المنظمات.
- تشجيع المبادرات الضرورية والإبداع والابتكار لكل من القادة والعاملين.
- توسيع المشاركة فى المعلومات وتبادلها بين القادة والعاملين والمستفيدين.
- إمكانية سد الفجوة فى أداء المنظمات الإدارية السعودية.
- التخطيط الاستراتيجي وصنع القرارات الإدارية ونشر الوعي بأهمية المعرفة ورأس المال الذكي.

2. علي محمد عبد العزيز درويش، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005.

هدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية بإدارة الجنسية والإقامة بإمارة دبي، واستخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي، مستخدما الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وحاولت هذه الدراسة تحديد مدى خلق الفاعلية في الإدارة، وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وما يترتب عليه من تخفيف الأعباء على المواطنين، وتقليل الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات، مما يدعم الشفافية، والعمل في وضوح تام، وبالتالي الارتقاء بمستوى الأعمال التنظيمية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أن أكثر المعوقات ارتباطا بسير العمل في الإدارة الإلكترونية هي المعوقات التشريعية، يليها المعوقات الثقافية ثم المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية، وأخيرًا المعوقات الخاصة بالموارد.

2- أكثر المجموعات مواءمة للبنية البيئية والتنظيمية هي المجموعة الخاصة بمواءمة الهيكل التعليمي، يليها المجموعة المتعلقة بمواءمة التكنولوجيا المطبقة، وأخيرًا المجموعة الخاصة بمواءمة البيئة الإدارية.

3- الخصائص العلمية للعاملين في مجالات تطبيع الإدارة الإلكترونية متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال حالية أو مستقبلية.

1- Iréne Bernhard, E- government and E-governance: Swedish case studies with focus on the local level, Master KTH, Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden,2013.

استهدفت الدراسة توضيح أنه لا يوجد مفهوم محدد لتعريف الحكومة الإلكترونية حيث حاولت تقديم مفهوم متعمق لها، من خلال الدراسات التجريبية والتطبيق على مراكز الاتصال المحلية والتى تؤثر على منظمات الإدارة العامة عن طريق استخدام الأجهزة لحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعتمدة على شبكات الخدمات فى كلا القطاعين العام والخاص.

واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة كأسلوب بحثي، بما في ذلك المقابلات، والدراسات الجماعية المركزة، ودراسات الوثائق، وبعض الملاحظات القائمة على المشاركة. ويستند التحليل جزئيا إلى المنهج الاستقرائي.

وأظهرت نتائج الدراسة إلى:-

- إن هناك فرقا بين مفهومي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية من منظور الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية.
- أشارت الدراسة إلى مراكز الاتصال البلدية المحلية ليس فقط بوصفها تنفيذا للحكومة الإلكترونية بل كمزيج من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية. وتشير النتائج إلى إن هناك إمكانية لإحداث أثر إيجابي لتحسين القرارات المتعلقة بكيفية تخصيص الموارد المحدودة وتحسين نوعيه الخدمات.

- زيادة وعي المواطنين وتعزيز سلطه المواطنين في تشكيل التخطيط البلدي في المستقبل.
- أهمية قيام المخططين المحليين بالتطبيق الموحد للخدمة إلكترونية وتشجع الإدارة الإلكترونية فى مشاريع في القطاع العام.
- وقد تم تقسيم الدراسة إلى قسمين رئيسيين، يتناول الأول المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية، بينما يتناول القسم الثاني التداخل بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

أولاً: المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية

1- تعريف الإدارة الإلكترونية

وللوصول إلى تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية، لابد من تحديد مفهوم الإدارة، حيث أن كلمة إدارة فى آداب اللغة العربية تستخدم ترجمة لكلمة Management وأحيانا أخرى كلمة Administration إلا أنه من الملاحظ أن كلا الكلمتين تشير إلى عملية قيام جهد بشرى منظم لتحقيق هدف أو أهداف محددة، ومن ثم فيمكن تعريف الإدارة بأنها إجمالى الأنشطة التى تعنى بتوجيه الجهود البشرية فى إطار رسمي منظم لتحقيق مجموعة من الأهداف وفقا لأسلوب أو أساليب تشبع غايات محددة لتحقيق هذه الأهداف بكفاءة وفاعلية (إسماعيل، 2010، ص 12،13).

ومصطلح الإدارة الإلكترونية يعد من المصطلحات العلمية الحديثة، وهناك العديد من التعريفات لمفهوم الإدارة الإلكترونية كما يلى:-

الإدارة الإلكترونية هي عملية ميكنة جميع ونشاطات ومهام المؤسسة الإدارة اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة فى تخفيض استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين للربط مع الحكومة الإلكترونية فى وقت لاحق (السالمي، 2008، ص 34).

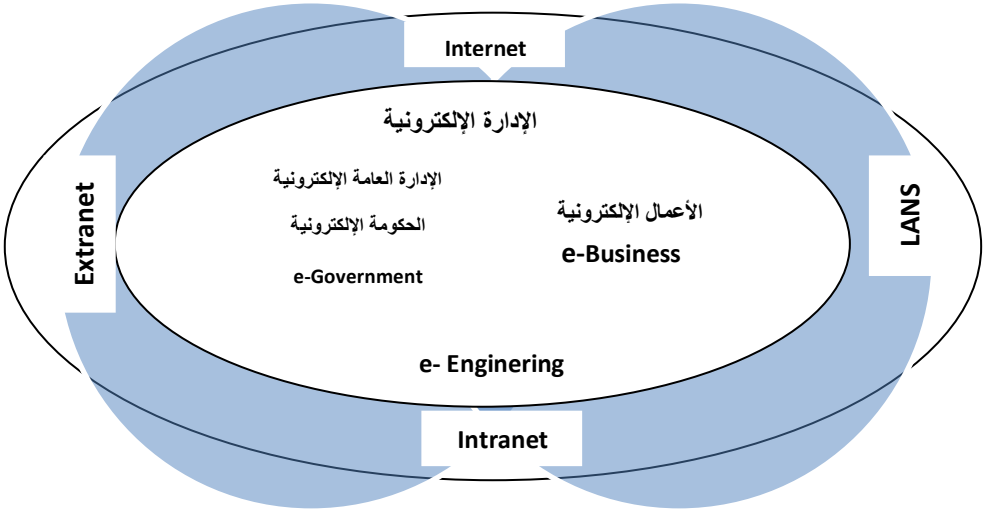
الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال فى التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف (نجم، 2004، ص 127).

الإدارة الإلكترونية هي نظام بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال الإلكترونية وذلك عن طريق القيام بخطوات رئيسية تبدأ بأعمال المنظمة، ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يعمل على توفير الوقت وحجم الأعمال الورقية وكذلك الأعباء المالية التى يمكن توظيفها فى أعمال أخرى، مما يؤدى إلى خلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابيا على قدرات وكفاءة العاملين Volberd & (Vanden, 2002, P. 23).

الإدارة الإلكترونية هي منظومة الأعمال والأنشطة التى يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات وإنجاز الأعمال عن طريق استخدام النظم والوسائل الإلكترونية باعتبارها عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال شبكات الاتصالات وفى مقدمتها شبكة الإنترنت (ياسين، 2004، ص2).

استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين إدارة الحكومة من خلال تبسيط إجراءات الأعمال الحكومية وتحسين تدفق المعلومات داخل الحكومة من خلال التركيز على استخدام الإنترنت والإنترانت والإكسترانت والبرمجيات لتلبية رغبات المواطنين (Abdelsalam, 2012, P. 17)

شكل رقم (1) مفهوم الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية آفاق تطبيقاتها العربية، (معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005)، ص: 21.

الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المنظمات العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة (بوعمامة وحليمة, 2014, ص 35).

استخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التكنولوجية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداه (لطفي, 2007, ص 4).

الإدارة الإلكترونية هي استخدام التعاون الإلكتروني في إقامة علاقات عمل فعالة وتحسين الاتصالات الدولية، والتواصل الفعال مع الأشخاص في البلدان النامية للتخطيط وتدريب الموظفين على الموارد البشرية (Braye & Evans, 2009, P. 15).

الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلومات قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وهي تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة (الوليد, 2009, ص 25).

الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، والإنترنت والكومبيوتر من قبل الإدارات الحكومية. وتبعاً لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الإلكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص (Fang, 2002, P. 3).

ومما سبق يمكن القول إن "الإدارة الإلكترونية" هي "القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونياً والعمل على تقديم خدمات أفضل للمستفيدين مع الاستغلال الأمثل للموارد سواء مادية أو بشرية فى إطار إلكتروني فى أي مكان وزمان

من أجل تحسين الأداء وتوفير الوقت والجهد وخفض التكاليف وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة واللازمة لاتخاذ القرارات السليمة لتحقيق الأهداف المرجوة منها.

2- عناصر الإدارة الإلكترونية

نجاح الإدارة الإلكترونية يعتمد على عدة عناصر أهمها تكنولوجيا المعلومات الإدارية وفى مقدمتها تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات لأنه لا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية حقيقية بدون تلك التكنولوجيا التى يتم عن طريقها تقديم المعلومات والبيانات اللازمة بشكل يؤثر على الأعمال الإدارية من حيث (السالمي, 2003, ص 146, 145):

زيادة فعاليتها، توفير الوقت والجهد المبذول لإنجازها بالشكل الصحيح، الدقة والسرعة فى إنجاز الأعمال على الوجه المطلوب، تقليل التكلفة، تبسيط الإجراءات، وزيادة الإنتاجية الإدارية.

فالإدارة الإلكترونية هي منظومة تتكون من مجموعة من العناصر والتى يمكن تحديدها فى التالي (ياسين, 2004, ص 27-23).

3-1 **العنصر التكنولوجي:** وهذا العنصر من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية والذي يتكون من العناصر الأساسية التى تتكون منها الإدارة الإلكترونية وهي:

3-1-1 المعلومات:

المعلومات هو عنصر حديث ساد فى مختلف المجالات بقوة فالمعرفة المتجددة تقاس بما توفره من بيانات تم معالجتها وترجمتها إلى معلومات ذات خصائص عدة هي (الدقة، التوقيت، الملائمة، الوضوح، المعرفة، قابلية المراجعة، عدم التحيز، قابلية القياس، الشمولية، إمكانية الوصول) فى إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3-1-2 الاتصالات:

وهى تتضمن المكونات المادية من الحاسبات والشبكات والبرمجيات والتى تتمثل فى برامج إدارة النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكات وبرامج التطبيقات والتى تشمل برامج التطبيقات العامة مثل برامج البريد الإلكتروني وبرامج التطبيقات الخاصة مثل البرامج المحاسبية والبرامج المالية

وبرامج التجارة الإلكترونية والشبكات المتمثلة فى الوصلات الإلكترونية لشبكات الإنترنت والإكسترانت، حيث إن هذه الشبكات توفر السرعة فى تدفق البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة أو الوحدات الإدارية داخل أي منظمة من جهة، وكذلك التواصل مع المنظمات المختلفة الأخرى من جهة أخرى، ويمكن تصنيف وسائط الاتصال الشبكي إلى نوعين رئيسين هما:- (المفرجي وآخرون, 2007, ص 30).

3-1-2-1 **الوسائط السلكية:** حيث تستخدم الأسلاك فى نقل المعلومات والبيانات ومنها الأسلاك المزدوجة وأسلاك الألياف الصوتية.

3-1-2-2 **الوسائط اللاسلكية:** وهي التى تستخدم الموجات فى نقل المعلومات والبيانات مثل (الأقمار الصناعية والمايكروويف).

3-2 الخدمات:

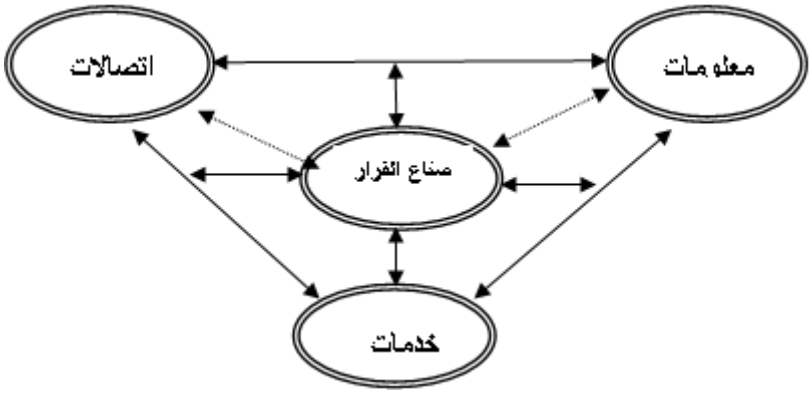
وتتمثل فى الخدمات الإلكترونية التى تقدمها المؤسسات للمستفيدين لأداء أعمالها بأسرع وأفضل ما يمكن نتيجة للتحول والتوسع السريع فى اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية.

3-3 الكوادر البشرية (صناع المعرفة):

يعتبر العنصر البشرى هو العنصر المرسل للمعلومات والمستقبل لها ورأس المال الحقيقي للمنظمة والمتمثل فى الخبراء والمتخصصين وصناع المعرفة والذين يمثلون البيئة الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب أن يكون العنصر البشرى مؤهل ومدرب فنيا من خلال الدورات التدريبية الحديثة فى مجاله، حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكانياتها لصالح المنظمة وبيئة العمل، وكذلك يكون حافز للابتكار والبحث عن المعلومات من خلال ما هو متاح (ياسين, 2004, ص 48), والقدرة على التعامل مع المستفيدين والتواصل معهم وتلبية رغباتهم واستفساراتهم.

ومن ثم أصبحت الإدارة الإلكترونية حقيقة واضحة فى كثير من الدول، ولها العديد من المقومات أهمها العنصر البشرى الذي يقوم على تشغيل منظومة الإدارة وتأمينها، لأن النظام الإلكتروني للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى فريق من العاملين المتنوعين المهارات، لأن المعلومات والاتصالات والخدمات تمثل تحولا كبيرا فى طريق أداء الأعمال وتقديم الخدمات، استجابة للتغيرات البيئية المحيطة للوصول إلى مجتمع قادر على إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بسهولة ويسر وكفاءة عالية فى الأداء.

شكل رقم (3) عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: عادل حرحوش المفرجى، الإدارة الإلكترونية مرتكزات ومتطلبات تأسيس علمية، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007)، ص:32.

3- أهمية الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءا هاما من واقع الأنشطة الإدارية المعاصرة، وليس شكلا للحياة نسعى إليه بقدر ما هي حاجة ماسة لمجتمعاتنا (العطيوي, 2005, ص 76). وخاصة بعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك تطور نظم حماية تلك المعلومات والاتصالات على شبكة المعلومات الدولية، وامتد تأثيرها ليغطي كل مجالات الحياة العصرية مما يوفر فرصا كبيرة على المستوى القومى وعلى مستوى المنظمة (إسماعيل, 2010, ص 20).

4-1 أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومى

تعتبر الإدارة الإلكترونية مهمة على المستوى القومى وتتمثل أهميتها فى تحقيق العديد من المزايا والإيجابيات فى تحسين مستوى الخدمات العامة مما يحقق المصلحة العامة ويسهم فى نمو الاقتصاد الوطني ويحقق الرضا لجميع فئات المجتمع وبالتالي تحقيق العدالة الاجتماعية (دراكر, 20034, ص 16).

ويمكن تحديد أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومى كما يلى:

4-1-1 تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية

تسهم الإدارة الإلكترونية فى تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها للمستفيدين، وإتاحة المعلومات والبيانات أمامهم مما يحقق التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين.

كما تتيح الإدارة الإلكترونية للمنظمات الحكومية فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المستفيدين مما ييسر أداء الأعمال والمعاملات الحكومية، ويزيل الشكوك والمعوقات المتعلقة بها، مما يكفل أداء الخدمات الحكومية بكفاءة عالية وبسرعة فائقة ويحقق الشفافية.

4-1-2 تشجيع الاستثمار فى المجال التكنولوجي

تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير البنية الأساسية من شبكات وقواعد بيانات مما يتيح الفرصة للكثير من المشروعات للعمل ولاستثمار فى مجال التكنولوجيا المتقدمة، وتساهم فى تكوين كوادر فنية متخصصة فى المجال التكنولوجي.

4-1-3 دعم صادرات الدولة والاقتصاد القومى

تستطيع الإدارة الإلكترونية فى حل الكثير من الصعوبات التى تعترض حركة الصادرات فى الدولة، وإمكانية الوصول إلى الأسواق الخارجية فى ظل التجارة العالمية، بما توفره من إمكانية دعم عمليات التسوق الدولى والقدرة على تحليل الأسواق، والاستجابة السريعة لمتطلبات التغير فى رغبات وأذواق المستفيدين والعملاء، فضلا عن سرعة عقد وإنهاء الصفقات مما يساعد على زيادة القدرة

التنافسية للدولة، ويسهم فى زيادة الصادرات وبالتالي زيادة حصيلتها من النقد الأجنبى ومنع الاحتكار، مما يعمل على تدعيم الاقتصاد الوطني.

4-1-4 زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم للمشاركة فى حركة التجارة العالمية

الإدارة الإلكترونية تقدم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة مميزات متعددة، من توفير الوقت والمكان اللازم لأداء أعمالها وكذلك خفض تكاليف التسويق والدعاية والإعلان مما يزيد من مساهمتها فى الاقتصاد الوطني.

5-1-4 إيجاد فرص جديدة للعمل الحر

تساعد الإدارة الإلكترونية الأفراد للوصول إلى مراكز الاستهلاك التى يستهدفونها بأقل تكلفة، مما يوفر فرص للعمل الحر، وبالتالي تخفيض جزء كبير من البطالة فى المجتمع (غنيم, 2004, ص 53,50).

2-4 أهمية الإدارة الإلكترونية على مستوى المنظمة

تعمل الإدارة الإلكترونية على زيادة قدرة المنظمات العامة أو الخاصة للنفاذ إلى أسواق جديدة، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات تلك الأسواق بما يتوفر لدى المنظمات من معلومات، وكذلك تؤثر بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات من خلال التأثير فى الوظائف والأنشطة التى تمارسها هذه المنظمات والعمل على تحسين جودة الأداء وتقديم الخدمات باستخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

ويمكن تحديد أهمية الإدارة الإلكترونية على مستوى المنظمة كما يلى:-

1-2-4 انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة

تؤدى الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة وأجور العاملين، وتقليل مخاطر تراكم المخزون السلعي، وتخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية نتيجة لاختلاف شكل المنظمات من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، والذي يتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة، مما

يؤدى إلى تخفيض بيع المنتجات إلى العملاء والمستفيدين، وبالتالي زيادة مبيعات المنظمة وزيادة الربحية.

4-2-2 اتساع نطاق الأسواق التى تتعامل فيها المنظمة

تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من دخول أسواق جديدة والاستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق سواء المستوى المحلى أو العالمى وإزالة الحواجز والحدود الجغرافية، نتيجة لوجود شبكة اتصالات إلكترونية.

فالإدارة الإلكترونية تعتبر العالم سوقا واحدا لا يتقيد بحواجز الزمان والمكان وتتطلب التجديد المستمر والمتواصل فى الخدمات المقدمة لطالبي الخدمة والمستفيدين، والمصداقية فى العرض وصحة البيانات، بالإضافة إلى الاستثمار المتواصل فى البرمجيات الحديثة والمتابعة المستمرة لكل ما هو جديد فى مجال التكنولوجيا.

4-2-3 توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات المستفيدين

تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير معلومات دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء والمستفيدين، ومن خلال تلك المعلومات تتمكن المنظمة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات المستفيدين، مما يؤدى إلى زيادة مبيعات المنظمة ويدر عليها أرباحا وفيرة.

4-2-4 تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة

توفر الإدارة الإلكترونية للمنظمة فرصة التواجد فى الأسواق ومعرفة رغبات واحتياجات المستفيدين، والعمل على إشباع تلك الرغبات والحاجات من خلال تحسين الخدمات المقدمة، مما يؤدى إلى تحسين درجة المنافسة للمنظمة

4-2-5 التخفيف من التعامل الورقي

تساعد الإدارة الإلكترونية فى التخفيف من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، والتى من أثرها تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث عن المعلومات عند الحاجة إليها، من خلال استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة (إسماعيل, 2010, ص 28,24).

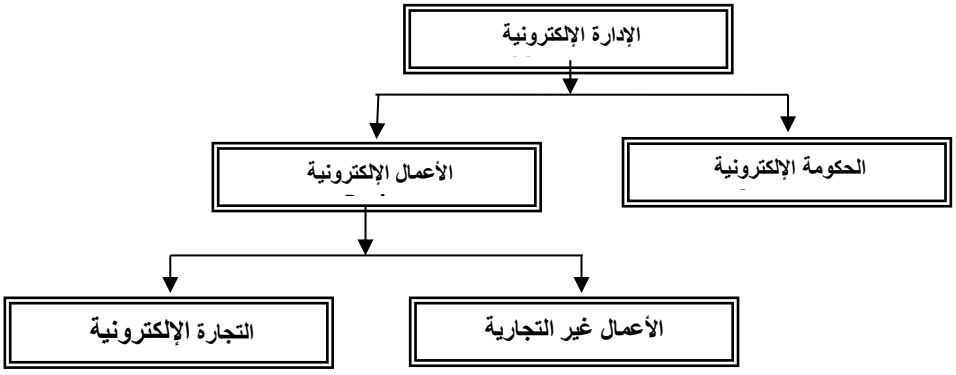
تداخل المفاهيم بين مصطلح الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

كثر فى الآونة الأخيرة الجدل بشأن مصطلحي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان؟ أم مصطلحان متشابهان؟، وانقسمت الآراء فبعض المفكرين رأى أنها إدارة وليست حكومة، والبعض الآخر يرى أنها حكومة وليست إدارة، والملاحظ فى هذا الخلاف هو اتساع الهوة بين طرفي الخلاف إلى درجة كبيرة، فكل طرف من الطرفين يتناول الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وكأنه يتحدث عن شيء مختلف تماما، ومتناقض إلى أقصى درجة. وفريق ثالث يتعاطى مع المفهوم بخلط واضح دون أي تمييز عند استخدام أحد المصطلحين أو كلاهما (الحسن، 2009، ص 12,11).

2-1 الرأي الأول: يرى فريق من المفكرين أنها إدارة وليست حكومة للأسباب التالية:

2-1-1 **الحكومة جزء من الإدارة:** يرى هذا الفريق أن الإدارة الإلكترونية هي الكل والحكومة الإلكترونية هي جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، فتعبير الإدارة الإلكترونية أكثر اتساعا من الحكومة الإلكترونية (أيوب, 2004, ص 3)، فهي بمثابة المظلة الكبيرة والتى يتفرع منها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية (Clock & Goldmith, 2002, P. 37).

شكل رقم (2)



المصدر: عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007 ص16.

ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات، فهو أشمل وأعم وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة بدون إدارة، وعليه لا حكومة إلكترونية بدون إدارة إلكترونية (النمر وآخرون, 2006, ص 417).

2-1-2 البعد السياسي للحكومة : المشكلة ليست التفريق بين تعبيرين (إدارة وحكومة), وإنما يفضل الالتزام بمصطلح (الإدارة الإلكترونية) والابتعاد عن تعبير (الحكومة الإلكترونية)، لأنه عند ذكر اسم الحكومة الإلكترونية فإن أول ما يتبادر إلى الذهن، البعد السياسي والوظيفة السياسية للحكومة، على الرغم من أن الحكومة ليست كيانا سياسيا صرفا، بل لها وظائف أخرى تتعلق بالشأن الإداري الداخلي، فيرى أصحاب هذا الرأي أن تلك التسمية، تبقى الصبغة السياسية علي مصطلح الحكومة الإلكترونية، بما لا يتوافق مع شمولية المصطلح، لذا يرى أصحاب هذا الرأي أنه من الأفضل استخدام مصطلح (الإدارة الإلكترونية)، وتجنب استخدام مصطلح (الحكومة الإلكترونية)، كما أن تعبير (الحكومة) هو اصطلاح يعبر عن مجموعة من الأفراد أو الجهات التى يرتبط بها، وهى علاقة محصورة فى بعض المؤسسات والهيئات المحددة والمعلومة، وليست علاقة مفتوحة مع جميع الأفراد، فهو تعبير عن ممارسة داخلية خاصة بالهيكل التنظيمي المسمى (حكومة)، على عكس مصطلح الإدارة الإلكترونية

والذى يعبر عن اطار منفتح يتضمن جميع المستويات فى الدولة ويشمل جميع الأفراد فى علاقاته (الحسن، 2010, ص 14).

2-1-3 الإدارة تعبير أدق : يشير هؤلاء المفكرين إلى محدودية اصطلاح الحكومة الإلكترونية وعدم دقته، وتناوله فى نطاق ضيق يقتصر على المواقع الإلكترونية متجاهلا الاستثمارات الضخمة الموجهة للموارد البشرية والسياسات (عبد الحميد, 2007, ص 113)، حيث أن أي حكومة من حكومات العالم لا يمكنها أن تنجز جميع أعمالها المنوطة بها عن طريق الإنترانت أو حتى الإنترنت فموارد البلاد وأعمالها وبعض معلوماتها ذات طبيعة خاصة وسرية لا يمكن تداولها عن طريق الشبكة العالمية، إلا عن طريق الإدارة الإلكترونية، لذا فان مصطلح الحكومة الإلكترونية قد عجز عن تحقيق المفهوم المراد منه.

2-1-4 الترجمة الحرفية للمصطلح: نجد أن أصل مصطلح الإدارة الإلكترونية مشتق من الكلمة الإنجليزية E-Government فتم ترجمته حرفيا إلى اللغة العربية، وتم نقله نقلا جامدا مما سبب خلطا في مجتمعاتنا العربية، وكان من الصواب أن يكون المصطلح الإدارة الإلكترونية E-Management وليس الحكومة الإلكترونية E-Government (باكير, 2006, ص 23).

2-2 الرأي الثانى: يرى فريق آخر من المفكرين أنها حكومة وليست إدارة للأسباب التالية:

2-2-1 الإدارة جزء من الحكومة: ويرى هذا الفريق أن الإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية، وإن التطبيقات التكنولوجية فى الإدارة التى تعمل على تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات الإلكترونية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، تبقى تلك الممارسات والتطبيقات فى دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية، وحين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو إدارتها الصغيرة بشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفها، نصل إلى صيغة الحكومة الإلكترونية.

فمن وجهة نظر هذا الفريق أن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على الحكومة الإلكترونية والتى هي أعم وأشمل حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة (القدوة, 2010, ص 23).

2-3 الرأي الثالث: يرى فريق آخر من المفكرين ليس هناك فرق بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية للأسباب التالية:

هناك طرف آخر من المفكرين يدعو إلى إهمال هذا الخلاف والتعاطي مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، فهم يرون أنه ليس هناك فرقا سواء كان التعبير إدارة إلكترونية أو حكومة إلكترونية للأسباب التالية:

2-3-1 الهدف الأساسي: لا يوجد اختلاف على الهدف الأساسي للإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية، وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل المستمر بين ثلاث مجموعات وهي الحكومة وقطاع الأعمال والمواطنين، من أجل تحقيق الرقى السياسي والاقتصادي والاجتماعي للأفراد.

2-3-2 التعبير عن استراتيجية عصر المعلومات: فكلا المصطلحين فى النهاية يعبر عن استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين وللمتعاملين معها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة والتى يتم معالجتها من خلال توظيف الموارد المادية والمعنوية المتاحة فى إطار إلكتروني حديث (Zouridis & Thaens, 2003, P. 172), من أجل الاستثمار الأمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة، فيرى أصحاب وجهة النظر هذه أن هذه المكاسب كلها أولى بالعناء بدلا من الدخول فى دائرة الخلافات المفرغة التى تضيع مزيدا من الوقت الذى تسعى التكنولوجية الحديثة إلى ترشيده واستغلال (الحسن, 2009, ص 14).

خاتمة

استهدفت هذه الدراسة عرض لتعريفات الإدارة الإلكترونية وأهميتها على المستوى القومى وعلى مستوى المنظمة، والتداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى أن البعض من تعريفات الإدارة الإلكترونية يركز على تكنولوجيا الاتصالات والاعتماد على المعلومات كمورد أساسي لها، مما يؤثر بشكل كبير على جودة تقديم الخدمة العامة وعلى علاقة المواطن بالإدارة بشكل عام والاستغلال الأمثل للموارد مما يؤدى إلى توفير الوقت والجهد والمال.

بينما ركز البعض الأخر على بعض الإجراءات التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية، فعرفوا الإدارة الإلكترونية بانها" الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".

ويذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الإلكترونية منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات.

وهذا يرجع للأسباب التالية:

الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على تقديم الخدمات للمستفيدين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات الإنترنت فحسب، وإنما تساعد فى صياغة الأبعاد الاجتماعية والإدارية والسياسية للمنظمة، وتأخر تطبيق الإدارة الإلكترونية فى بعض الدول يرجع لعدم توافر الإمكانات والموارد وعدم الإدراك لأهميتها.

وأن ضعف البنية التحتية لتلك الدول وكذلك ضعف المستخدمين لتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية، وكذلك البيروقراطية الموجودة فى بعض المنظمات، يمكن أن تشكل عائقا للتعامل مع تطبيقات وخدمات الإدارة الإلكترونية.

وان التداخل مع الحكومة الإلكترونية يرجع إلى ترجمة المصطلح حرفيا إلى اللغة العربية، وتم نقله نقلا جامدا مما سبب خلطا بينها وبين الحكومة الإلكترونية.

وقد انتهت الدراسة أن المصطلح الذى يفضل استخدامه هو مصطلح " **الإدارة الإلكترونية الحكومية**، والمتمثل فى نظام عصري يرتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تيسير أداء الخدمات العامة للإدارات الحكومية وإنجازها فى وقت قياسي وأعلى معدل للجودة, بالإضافة إلى سرعة إجراء المعاملات الإدارية وخدمة المواطنين، عن طريق استثمار الإنجازات العلمية الحديثة فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يؤدى إلى تطوير أنماط، وسبل تقديم الخدمات العامة للإدارات الحكومية، وإجراءاتها، وتتحول من صورتها الروتينية إلى صورتها العصرية عن طريق تكنولوجيا الحاسبات والإنترنت وشبكات الاتصالات.

قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

- أحمد، محمد سمير. (2009). **الإدارة الإلكترونية**، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- إسماعيل، محمد صادق. (2010). **الحكومة الإلكترونية فى الدول العربية**، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
- الحسن، العوض أحمد محمد. (2010). **الإدارة الإلكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)**. المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر. طرابلس.
- الحسن، حسين بن محمد. (2009). **الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**. المؤتمر الدولى للتنمية الإدارية نحو أداء متميز فى القطاع الحكومي. معهد الإدارة العامة. الرياض.
- الحمادي، بسام بن عبد العزيز؛ الحميضي, وليد بن سلمان. (2004). **الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات**. الملتقى الإداري الثانى. الجمعية العربية السعودية للإدارة. الرياض.
- الخالدي، محمد محمود. (2007). **التكنولوجيا الإلكترونية**، عمان: كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- السالمي، علاء عبد الرازق. (2003). **نظم إدارة المعلومات**، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية.
- السالمي، علاء عبد الرازق. (2008). **الإدارة الإلكترونية**، عمان: دار وائل للنشر.
- الشبلي، هيثم محمود؛ النسور، مروان محمد. (2009). **إدارة المنشآت المعاصرة**، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الصباغ، حمدي؛ وآخرون. (2005). **تطبيقات الحاسب والإنترنت فى التعليم**، المدينة المنورة: وكالة التدريب وخدمة المجتمع.
- العطيوي، صالح محمد عبد الله. (2005). **تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير فى منظمات الأعمال فى هذا العصر**. الملتقى الإداري الثالث: إدارة التطوير ومتطلبات التطوير فى العمل الإداري، نحو إدارة متغيرة فاعلة. جدة.
- القدوة، محمود. (2010). **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

- الكمار، رأفت. (2005). **الحاسوب والأمن القومي**، عمان: دار الميسرة.
- المسعود، خليفة بن صالح. (2008). **المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية فى المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.
- المفرجي، عادل حرحوش؛ وآخرون. (2007). **الإدارة الإلكترونية: مرتكزات ومتطلبات تأسيس علمية**، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية.
- النمر، مسعود بن فهد؛ وآخرون. (2006). **الإدارة العامة: الأسس والوظائف**، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية.
- الوليد، بشار يزيد. (2009). **نظم المعلومات الإدارية**، عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.
- أيوب، نادية. (2004). **الإدارة الإلكترونية: الإدارة والمتغيرات الجديدة**. الملتقى الثانى. الجمعية العربية السعودية. الرياض.
- باكير، على حسين. (2006). المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية. **مجلة آراء حول الخليج**. (23).
- بخش، فوزية حبيب. (2006). **الإدارة الإلكترونية فى كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية فى ضوء التحولات** المعاصرة، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.
- بدوي، محمد طه وآخرون. (2011). **أصول العلوم السياسية**، الإسكندرية: كلية التجارة.
- بوعمامة، العربي؛ حليمة، رقاد. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية. جامعة الوادي، الجزائر. **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**. (9).
- ثابت، عادل فتحي. (2007). **النظرية السياسية المعاصرة: دراسة فى النماذج والنظريات التى قدمت لفهم وتحليل عالم السياسة**، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- حافظ، إجلال عبد المنعم؛ وآخرون. (2004). **أساسيات إدارة الأعمال**، القاهرة: مطابع الدار الهندسية.
- حسان، حسن محمد؛ العجمي، محمد حسنين. (2007). **الإدارة التربوية**، عمان: دار الميسرة.

- دراكر، بيتر. (2004). **تحديات الإدارة فى القرن الواحد والعشرين**، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- عبد الحميد، عالية. (2007). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. **مجلة البحوث الإدارية**. (2).
- عبد الناصر، موسى؛ قريشى, محمد. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. **مجلة الباحث**. (9).
- غندور، محمد جلال. (2011). مبادرات الحكومة الإلكترونية العربية ودورها فى تطوير العمل الإداري الحكومي، الاتجاهات الحديثة فى المكتبات العامة. **المكتبة الأكاديمية**. مجلد16(36).
- غنيم، أحمد محمد. (2004). **الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل**، المنصورة: المكتبة العصرية.
- محمد، رضية آدم. (2010). **الإدارة الإلكترونية بين الطموحات والمحاذير**. المؤتمر العلمى الأول للإدارة الإلكترونية فى المجتمع الجماهيري. طرابلس.
- محمد، موفق حديد. (2001). **الإدارة: المبادئ النظريات والوظائف**، عمان: دار حامد.
- مصطفى، صلاح عبد الحميد؛ عمر، فدوى فاروق. (2007). **مقدمة في الإدارة والتخطيط التربوي**، الرياض: مكتبة الرشد.
- نجم، نجم عبود. (2004). **الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات**، الرياض: المكتبة العصرية.
- لطفي، على. (2007). **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي**، مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس "الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية". المنظمة العربية للتنمية. دبي.
- ياسين، سعد غالب. (2005). **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها فى الدول العربية**، الرياض: معهد الإدارة العامة.

ثانيًا: مراجع باللغة الإنجليزية

- Abdelsalam, H. M., Reddick C. G., and ElKadi H. A. (2012). **E-Government in Emerging Economies: Adoption, E-Participation, and Legal Frameworks**.

- Avolio, B. & Kahia, S. (2003). **Adding E to ELeadership: How it May Impact your leadership, Organizational Dynamics**. New Yourk: Free Press.
- Braye, R.& Evans, E. (2009). **Electronic Collaboration and Organizational Synergy**. USA: Peak Learning Companies Inc.
- Clock, K. & Goldsmith, J. (2002). **The End of Management and the Rise of Organizational Democracy**. USA: A Wiley Company.
- Dessler, G. (2011). **A Framework for Human Resource Management**. New Jersey: Prentice Hall.
- Fang, Z. (2002). E_ Government in Digital era: Concept, practice, and Development, International, Journal **of the Internet and Management,** vol.1., no, 2.
- Gadiesh O. & Gilbert, J. L. (2001). **Transforming Corner- Office Strategy into Forntline Action**. Harvard Buisness Review.
- Miner, J. B. (2015). **Organizational Behavior: Essential Theories of Process and Structure**. New Yourk: Routledge Taylor & Francis Group.
- Nourthouse, P. G. (2012). **Leadership: Theory and Practice**. Los Angeles: SAGE Publication, Inc.
- Ramasamy, T. (2014). **Principles of Management**, Mumbai: Himallaya publishing House Pvt. Ltd.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. K. (2007). **Management**. New Jersey: Prentice Hall.
- Volberd, H.W.& Boshch V. (2002). **Renwal of Luncumbets: How Does, E- Commerce Multi- Unit Firm**.
- Zouridis S. & Thaens, M. (2003). E-Government: Towards a Public Administration Approach, **Asian Journal of Public Administration**, Vol 25, No. 2, December.