الإدارة الالكترونية
كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الالكترونية

أ.زروقي نسرين
جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة
zerroukinessrin@yahoo.fr

الملخص:

لا يختلف اثنان حول تأثيرات عالم التجارة الالكترونية و ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصرنا هذا، فقد أصبح إعتماد الانترنت من قبل الصغير قبل الكبير لما له من مزايا وأهمية بالغة في حياتنا اليومية، ومن إفرازات هذه الثورة على التبادل التجاري للسلع والمعلومات كان بظهور التجارة الالكترونية والتي ساهمت في ربط العالم وتذليله في شكل قرية تجارية صغيرة، ومن مولدات أيضا هذه الثورة على المجال المالي منظومة الدفع الالكتروني والتي صاحبت التجارة الالكترونية وساهمت في تعزيزها عن طريق وسائل وأنظمة عصرية مصاحبة لهذا النوع من التبادل تجاري كان أو خدمي، وعلى مستوى حكومات الدول فكانت الحكومة الالكترونية وليدة هذا العالم وماهي الا عبارة عن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بأسلوب يسهل من الاتصال والتواصل مع الحكومة، أما تأثير ثورة المعلومات والاتصالات فنلمسها على المنظمات بظهور الإدارة الالكترونية والتي أثبتت وجودها وأهميتها في العديد من الدول التي صاحبت وتبنت هذه الثورة بشكل صحيح وملائم، فقد أصبحت الإدارة الالكترونية عبارة عن منظمة رقمية متكاملة الجوانب وموازية للمنظمة في شكلها التقليدي، وإعتماد تقنيات الاتصالات والمعلومات هو أساسها وركيزتها في تحويل الأعمال الإدارية الممارسة بالشكل التقليدي(يدوي) الى أعمال عصرية تنفذ بوسائل عصرية معتمدة على تقنيات وأدوات رقمية حديثة.وكنتيجة لهذه التطورات والاتفجارات المعرفية الهائلة والمتزايدة بوتيرة متسارعة أصبحت معظم المنظمات تواجه ضغوطات وتحديات هائلة تؤثر على أدائها مما وضعها أمام ضرورة تبني استخدام الأساليب الإدارية المعصرنة من أجل مواكبة عصر التقنية الرقمية والتفاعل معه باعتبار أن الإدارة الالكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات هذه العصرنة وتطبيقها يعد فرصة للارتقاء بمستوى الأداء في المنظمات.

الكلمات المفتاحية: ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التجارة الالكترونية، الإدارة ، الإدارة الالكترونية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Abstract:

No one disagrees about the effects of the world of e-commerce, information and communication technology revolution of our time, the adoption of the internet became important by the younger before the older because of its advantages and importance in our daily lives, and the secretions(impacts) of this revolution on the trade exchange of goods and information was the emergence of e-commerce, which contributed to connecting the world and easily overcome in the form of a commercial small village, and this revolution also influenced the financial field by the occurrence of electronic payment system which accompanied e-commerce and participated in developing e-commerce by modern means and systems that adapted with this kind of exchange whether was a Commercial activity or service, and at the level of state governments e-government was born as a result of this world that is nothing but a use of information and communication technologies in a manner easy to connect and communicate with the government,, and the impact of information and communication revolution on organizations we touch it through the emergence of electronic management, which proved it's presence and importance in many countries that have accompanied this revolution and adopted it properly and appropriately, electronic management has become an integrated aspects digital organization and parallel to the organization in its traditional form, which based on ICT, in the administrative practice of converting traditional form (manual) to a modern works carried out by modern means, based on a digital techniques and tools ,and as a result of all these developments and the growth if knowledge, most of organizations face pressures and enormous challenges that is affecting its performance, putting it in front of the necessity of using modern administrative methods in order to keep up and apopting with this digital technology era as the electronic management represent a kind of strong response to the challenges of this modernity and its application is an opportunity to raise the level of performance in organizations.

Key words: information and communication technology revolution, e-commerce, management,e-management

مقدمة:

إن التطور الذي حصل في تكنولوجيا الانترنت وانتشار التجارة الالكترونية أدى الى عقد العديد من المؤتمرات العلمية البناءة والتي تحث على الاستمرار في تبني هذه التقنيات والتطورات مما يؤدي الى التحسين والتطوير في إجراء المعاملات التجارية والتسوق عبر الانترنت، كما أن التطور في تكنولوجيات المعلومات والتجارة الالاكترونية أدى الى ظهور مايسمى بالإدارة الالكترونية. حيث أصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواءً كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز كل أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وكذلك إنجاز كل وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وأعمال مكتبية وغير ذلك من الأأعمال ، بعقلية عالمية وبسرعة فائقة، والابداع الإداري ليس نتاج مصادفة وإنما هو نتيجة حتمية لأسس علمية وقواعد تتبع، ومن أهم هذه القواعد المشاركة بالفكر وإتاحة المعلومات.

إشكالية البحث: ان جوهر المشكل الذي يحاول هذا البحث التصدي له ووضع الاستنتاجات وضع بالشكل التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

انبثاق حقل الإدارة الالكترونية والنمو الضخم للتجارة الالكترونية والأنشطة الرقمية الأخرى، أشار الى حاجة هذه المجالات ومايرتبط بها من تكنولوجيا ونظم وأدوات الى إدارة حديثة تستند الى فكر اداري خلاق، ومنهج جديد في العمل وممارسات مبتكرة وحلول شاملة للأعمال، أي الحاجة الى مايسمى بالإدارة الالكترونية. فهل أصبح من متطلبات عصرنا الحالي تبني الإدارة الالكترونية؟

وللإحاطة أكثر بكل تساؤلات البحث نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. كيف ساهم التطور في تكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية في ولادة الإدارة الالكترونية؟
2. هل أثبتت الإدارة الالكترونية عدم القدرة على تفاديها والاستغناء عنها؟

فرضيات البحث: للإجابة على الاشكالية المطروحة ندعم بحثنا هذا بالفرضيات التالية:

1. ثورة تكنولوجيا الانترنت وتطورها المتزايدفي مختلف المجالات والتي صاحبها إنتشار التجارة الالكترونية بوتيرة متسارعة أدى الى ظهور الإدارة الالكترونية.
2. النتائج الإيجابية لإفرازات الإدارة الالكترونية أعطتها صفة الضرورة والوجوب في إدخالها على المنظمات.

أهمية البحث: تنبع أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع ، فقد قدمت الإدارة الالكترونية وجها آخر مغايرا لوجه الإدارة التقليدية، و أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا الى تطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية.

أهداف البحث: يهدف هذا البحث الى تقديم شامل عن عالم تكنولوجيا المعلومات بالتطرق الى أهم تطبيقاته، بالإضافة الى التطرق الى مفهوم الإدارة الالكترونية وما يمكن أن تقدمه الى المنظمات التي سارعت الى تبني هذا المولود

أولا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات في العصر الحديث يعني استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة مثل الحاسوب والانترنت والاتصالات وغيرها من الأجهزة الالكترونية الحديثة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها بسرعة ودقة عاليتين، وقد غيرت تقنية المعلومات والانترنت وعالم التجارة الالكترونية طريقة تخاطب العالم بعضه ببعض وكيفية إجراءه للأعمال التجارية وكيفية إدارته لأعماله ومختلف شؤون حياته اليومية.

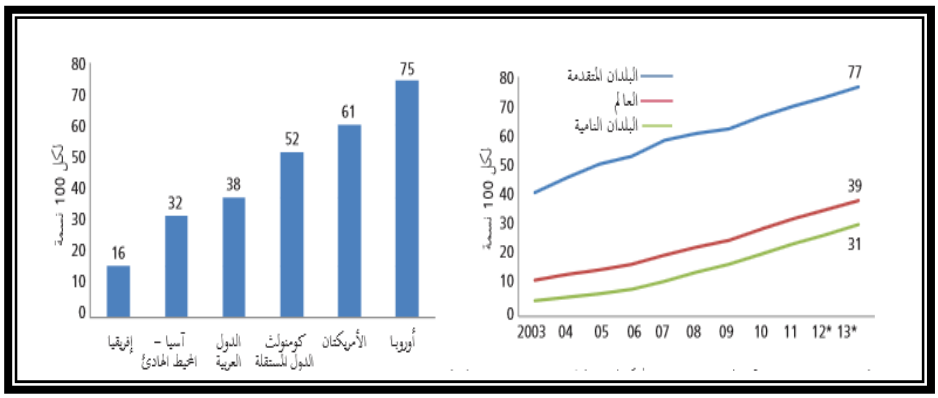
1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب وعناصر أخرى ذات علاقة(**ثابت عبد الرحمن إدريس، 2005، ص 153**).

وقد كان للانترنت الدور الكبير في التطور ونشر المعلومات والثقافات بين مختلف الأفراد في كل أنحاء العالم بالاضافة الى دوره في التطور والازدهار الاقتصادي والتي استفادت منه العديد من الدول عبر السنوات ، فالانترنت اختصار للشبكات العالمية وهي عبارة عن ملايين من أجهزة الكمبيوتر المتصلة مع بعضها البعض عبر الأقمار الصناعية أو خطوط الهاتف أو الكابلات، حيث تضم شبكة الانترنت العديد من الأقسام والخدمات التي يستفيد منها مئات الملايين من الأشخاص حول العالم كله ومنها البريد الالكتروني، الويب، خدمات مجموعة الأخبار، خدمات الجوفر، خدمات نقل الملفات، التلنت(**خصر مصباح الطيطي، 2008، ص22**). وتعتبر شبكة الانترنت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من أكبر النعم على البشرية حيث مكنت الانسان من إجراء العديد من التطبيقات المختلفة مثل التجارة الالكترونية وتطبيقاتها، والشكل التالي يوضح هذه الأهمية التي اكتسبها الانترنت عبر الزمن من خلال تطور عدد مستخدمي الانترنت في العالم.

الشكل رقم 01:مستعملوا الانترنت بحسب مستوى التنمية في الفترة2003– *2013 وبحسب المناطق، *2003–2013



المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد لمؤشرات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم

ملاحظة:* تقديرات

ما يلاحظ من الشكلين البيانيين أنه في 2013 فاق عدد مستخدمي الانترنت 2.7 مليار شخص وهو مايعادل نسبة 39% من سكان العالم، ففي العالم النامي 31% من السكان يستعملون الانترنت بالمقارنة بنسبة 77% في العالم المتقدم، والذي تحتل فيه أوروبا القمة بنسبة تغلغل الانترنت ب 75% لتليها الامريكيتي ب 61%، ونلمس هذا التطور من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 01: تطور عدد مستخدمي الإنترنت للفترة 2000–2015

WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS
NOVEMBER 30, 2015 - Update

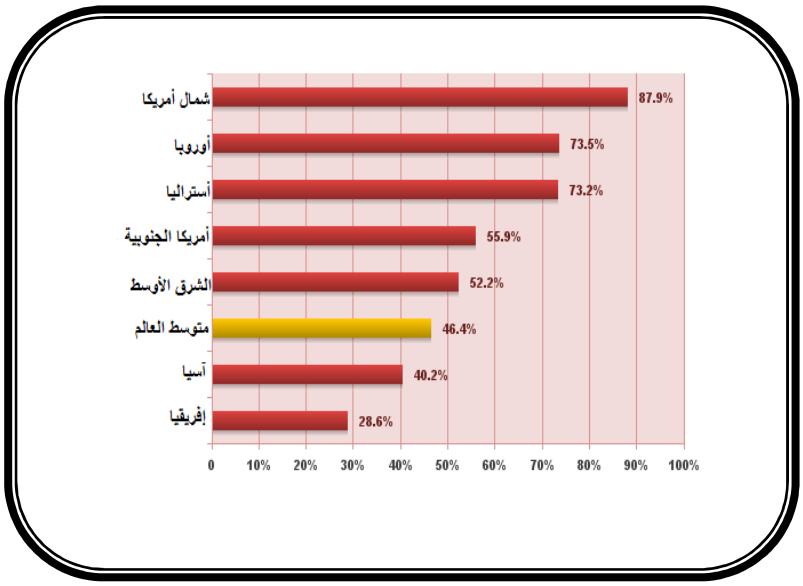
World Regions	Population (2015 Est.)	Population % of World	Internet Users 30 Nov 2015	Penetration (% Population)	Growth 2000-2015	Users % of Table
Africa	1,158,355,663	16.0 %	330,965,359	28.6 %	7,231.3%	9.8 %
Asia	4,032,466,882	55.5 %	1,622,084,293	40.2 %	1,319.1%	48.2 %
Europe	821,555,904	11.3 %	604,147,280	73.5 %	474.9%	18.0 %
Middle East	236,137,235	3.3 %	123,172,132	52.2 %	3,649.8%	3.7 %
North America	357,178,284	4.9 %	313,867,363	87.9 %	190.4%	9.3 %
Latin America / Caribbean	617,049,712	8.5 %	344,824,199	55.9 %	1,808.4%	10.2 %
Oceania / Australia	37,158,563	0.5 %	27,200,530	73.2 %	256.9%	0.8 %
WORLD TOTAL	7,259,902,243	100.0 %	3,366,261,156	46.4 %	832.5%	100.0 %

Source: internet world stats

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نلاحظ من الجدول التطور الإيجابي لاستخدام الانترنت في كل دول العالم، والذي تحتل فيه قارة آسيا القمة بنسبة تطور تقدر ب48% للفترة 2000-2015. والشكل التالي يبين نسبة انتشار مستخدمي الانترنت في العالم

الشكل رقم 02: نسبة انتشار مستخدمي الانترنت جغرافيا، نوفمبر 2015



Source: : internet world stats

وما يلاحظ من الشكل الحصة الأسد لشمال أمريكا بنسبة تغلغل قريبة من 90% وهذا دليل على انتشار الثقافة والوعي الالكترونيين في المجتمع الأمريكي

2. **خدمات الانترنت:** إن العميل الذي يستخدم الانترنت يستطيع الحصول على العديد من الخدمات نوجزها في النقاط التالية:

الجدول رقم 02: الامكانية أو الخدمة في الانترنت

الامكانية أو الخدمة في الانترنت	الوظائف التي تدعمها
البريد الالكتروني	مشاركة مستندات من شخص الى آخر عبر الانترنت
مجموعة الأخبار	مجموعات مناقشات عبر ألواح أخبار الكترونية
بروتوكول نقل الملفات	عمليات نقل ملفات من جهاز كمبيوتر الى آخر عبر الانترنت وباستخدام بروتوكول نقل الملفات
تلنت	الولوج أو الدخول الى جهاز كمبيوتر بعيد باستخدام كلمة مرور واسم مستخدم للقيام بالعديد من العمليات على هذا الجهاز البعيد من الجهاز الحالي
الويب	تشمل عملية استرجاع وتنسيق ونشر وطباعة معلومات تتضمن صور وأصوات ونصوص وفيديو باستخدام الوصلات النصية التشعبية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المصدر: خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان– الأردن، 2008ص 24

فالتطور الهائل في الاتصالات أثر بشكل جدي على العالم بأسره والذي أدى بدوره الى إجراء عمليات وصفقات تجارية بدون عائق الوقت أو المسافة أو الحدود الدولية حتى أنها وصلت الى دول العالم الثالث، فما التجارة الالكترونية إلا عملية بيع وشراء للمنتجات والخدمات وتبادل المعلومات والأموال عبر الشبكات مثل شبكة الانترنت أو شبكات الاتصالات اللاسلكية مثل الهاتف النقال وما يصاحبها من حركات مثل عملية الطلب وعملية الدفع والتسليم، فمن منظور الاتصالات التجارة الالكترونية هي المقدرة على تسليم المنتجات أو الخدمات أو المعلومات أو إتمام عملية الدفع عبر الشبكات مثل شبكة الانترنت وشبكة الويب أو حتى عبر الهاتف الخلوي. ومع هذا التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وخاصة على التبادل التجاري، تطورت التعاملات المالية والمصرفية مع وجود التقنيات الحديثة لشبكة الانترنت، فالشراء عن بعد يتطلب ويتوجب معه الدفع عن بعد، وإيجاد حلول تعامل مناسبة، فوجود نظام خدمات مصرفية متطور شرط أساسي للتعامل مع خدمات الانترنت .أما المنظمات بأنواعها فنلمس تأثير ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عليها من خلال تأثير هذه العصرنة على الأعمال الإدارية، وعمليات الاتصالات في الإدارة ، حيث و كما هو معروف تتنوع أساليب الاتصالات في البيئة الإدارية من حيث مضمونها أو القالب الذي تأتي منه الى:(**صلاح الدين فوزي،1999 ، ص 129، 150**):

I. **أنواع الاتصالات وفقا لأسلوبها:** يمكن رصد ثلاثة أشكال وأساليب للاتصالات الإدارية وهي(**صلاح الدين فوزي،1999 ،ص 129**):

– اتصال من أعلى الى أسفل أي من السلطة الرئاسية الى المرؤوسين ومنها التعليمات والأوامر والقرارات الفردية.

– اتصالات من أسفل الى أعلى تبين مدى الرضا أو السلبية من العمل وسلوك الرؤساء الإداريين مما يسمح بتعديل أو تحوير التوجهات.

– اتصالات متبادلة تتم بين جهتين متوازيتين هدفها تبادل المعلومات والأراء ومشاركتها.

II. **أنواع الاتصالات وفقا لشكلها(صلاح الدين فوزي،1999 ،ص150**):

الاتصالات الإدارية وفقا لشكلها تنقسم الى :

أ. **اتصالات شفوية:** وغالبا ما تتم بصورة مباشرة بين أطرافها لاتحتاج الى وسيط ومنها على سبيل المثال المؤتمرات والاجتماعات والندوات ومايماثلها، ولا يغير الأمر من طبيتها في المقابل إن تمت بين أطرافها باستعمال وسيط كالاتصالات الهاتفية والاتصالات عبر تقنيات الانترنت مباشرة.

ب. **اتصالات مكتوبة:** وقوامها القوالب المكتوبة ومنها التقارير المبرمجة والتقارير بمناسبة أو بطلب بالإضافة الى اللوائح والتعليمات والقرارات المعممة والشكاوى والتظلمات الإدارية.

3. **الإدارة والتكنولوجيا:** إن منظومة العمل الإداري تظهر الى العموم من خلال تصرفات قانونية تقوم بها الإدارة، تؤثر في نتيجتها على المراكز القانونية للفرد إن كان شخصا طبيعيا أم أحد متلقي الخدمة منها، فالمجموعة الأولى تمثل الموظفين العاملين ضمن ذات المؤسسة أو أحد المؤسسات التابعة لها، أما المجموعة الثانية فهي مجموعة الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين الذين تربطهم بالإدارة علاقات قانونية مختلفة وأحد وسائل الإدارة في التعبير عن إرادتها القرار الإداري

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1.3: القرار الإداري: فقد عرّف القرار الإداري على أنه إفصاح الإدارة عن إرادتها بما لها من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح(الأنظمة) وذلك بقصد إحداث مركز قانوني معين متى كان ذلك ممكنا وجائزا وكان الباعث عليه إبتغاء المصلحة العامة. (**أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزعبي، 2013،ص101**)

ما يلاحظ من التعريف أن القرار الإداري يتعلق بمصدر القرار وهي الإدارة وكذلك على الأثر القانوني للقرار الإداري، وما يستنتج أيضا أن إصدار القرار الإداري خاصة الفردي منها لايؤثر على الخواص القانونية للقرار الإداري، ومن هنا يمكن القول أن دخول التكنولوجيا في العمل الإداري لم يؤثر في الشروط والخواص القانونية المتطلب توافرها بالقرار الإداري، إلا أن التأثير الأساسي كان الكيفية التي يتم بها إصدار القرار الإداري، خاصة في القرارات التي تتطلب تداولا وتنسيبا سابقا على إصدار القرار أو تحتاج الى موافقة مجموعة من الجهات معا.

2.3: صور القرار الإداري وأثر التكنولوجيا عليه: عند تحديد أثر التكنولوجيا على القرار الإداري نجدها قد لعبت دورا كبيرا في آلية إصدار بعض القرارات واستكمالها دون غيرها، فالقرارات اللائحية في ظل الثورة المعلوماتية أصبحت أكثر سهولة حيث البيانات أصبحت مخزنة ومختزلة وبإمكان صانع القرار الرجوع الى احصائيات وأرقام بيانات غير نهائية بسرعة فائقة ونشر التوجه أو القرار المقترح وسماع وجهات النظر، وتناقل البيانات أو المعلومات يتم من خلال شبكات داخلية أي داخل المؤسسة الواحدة مثل شبكة out look. أما التأثير على القرارات الفردية فإنه يضأل استخدام الشبكات المفتوحة لنشر القرار ولكن تستخدم أدوات الربط والاتصال الالكتروني لأمرين: الأول تجميع البيانات أو المعلومات اللازمة لإصدار القرار مثل التثبت من حصول مقدم الطلب على تراخيص المهن قبل منحه إذن تأسيس متجر أو الحصول على خدمات الكهرباء والماء وغيرها، والثاني إعلام المراجع بنتيجة القرار وغالبا ما يتم الأمر عبر البريد الالكتروني الخاص به، وتأثير التكنولوجيا على القرارات الادارية الجماعية من خلال إمكانية إنجازها كلها بوسائل الكترونية من حيث تكوين الإعلانات والدعوات عبر المواقع الالكترونية المختلفة وتتم الاختبارات عبر شبكات الاتصال وكذلك المقابلات التي تتم من خلال مراكز الاتصال عن بعد ثم نشر النتائج بذات الطريقة، وأخيرا نلمس تأثير هذه الثورة على القرارات النوعية والتي تصدر لإنهاء مسيرة مثلا أو مظاهرة ، واستخدام وسائل الاتصال الالكتروني بهذه الصورة يتماثل مع باقي صور القرارات من حيث الغاية والآلية.

وما يمكن قوله هنا أنه كل خدمة من الخدمات المبينة في الجدول رقم 02 أعطت الانترنت صفة الضرورة والوجوب في عصرنا هذا، فانتشار الانترنت بوتيرة متزايدة ومتسارعة كما سبق توضيحه في الجدول رقم01، ساهم في زيادة وتنوع تطبيقات تكنولوجيا الانترنت بالإضافة الى التجارة الالكترونية.مأأدى الى ظهور مولود جديد لهذه الثورة عرف بالإدارة الالكترونية.

ثانيا: الادارة الالكترونية

تنوعت منطلقات المفكرين والمهتمين الذين تعرضوا لمفهوم الادارة الالكترونية، ففكرة هذه الأخيرة تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة الى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية، فقد أصبح كل من الأفراد والتكنولوجيا عنصران متلازمان عبر العملية الإدارية من أجل الوصول بالمنظمة الى أفضل مكانة استراتيجة بتحسين أدائها.

1. مفهوم الادارة الالكترونية :

تشتمل الإدارة الالكترونية على جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

1.1: تعريف الإدارة الالكترونية

– تعرف الادارة الالكترونية على أنها التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت، وشبكات الأعمال، وتميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في إستخدام مواردها.(**نجم عبود نجم 2004، ص 125،126**).

- نجد أن هذا التعريف لم يركز على المهام التي يقوم على إنجازها هذا النوع من الإدارة كما يميل هذالتعريف للإدارة الالكترونية الى التجريد والعمومية دون الخوض في تفاصيل ومعالم هذه الإدارة.

– و عرفها البعض على أنها الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة(**الحمادي بسام عبد العزيز، والحميضي، وليد بن سلطان 2004، ص 3**).

- يتضح تركيز هذا المفهوم على الجانب المعلوماتي للإدارات دون التطرق الى الجوانب الانتاجية مثلا أو التنموية.

– ويرى آخرون أن الادارة الالكترونية تعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة بإستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، ويصف بعض الباحثين الإدارة الالكترونية بأنها منهج جديد يعتمد على تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات بإستخدام الوسائل الالكترونية مثل التحويلات الإلكترونية للأموال(Electronic Funds Transfers)، البريد الإلكتروني(E-mail)،أو الفاكس والنشرات الالكترونية، التبادل الالكتروني للمستندات (Elctric Data Interchange)، (**الحمادي 2004، ص3**) هذا المفهوم دقق في المهام والأعمال التي تنجزها الإدارة الالكترونية

– وبشكل عام فإن الادارة الالكترونية تعني القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة ، لتنفيذ الأنشطة الإدارية الكترونيا عبر الانترنت وشبكات الحاسبات الآلية، وتخديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان، مما يؤدي لجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة، بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية(**الداييني، 2010،ص 10**) وهذا مايثبت حقيقة أن الادارة الالكترونية كمصطلح إداري لم تظهر الا مع ظهور الانترنت واتساع استخداماته على المستوى الدولي.

– نتوقف أمام هذا التعريف للادارة الالكترونية والذي ركز على ربط أبرز عناصرها (التقنية، تحقيق الأهداف، إستغلال الموارد)، فعرّفت على أنها التعامل مع موارد تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال وتميل أكثر من أي وقت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مضى الى تجريد الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها(**حسين بن محمد الحسن، 2009،.ص4**)

وبناء على ماتقدم واختلاف زوايا النظر الى الادارة الالكترونية بسبب أهمية مفهومها من جهة، وكونها من المفاهيم الحديثة من جهة أخرى بارتباطها ارتباطا وثيقا بعالم التكنولوجيا الذي يمتاز بسرعة التغير والتطور من جهة أخرى، نجد أنه من الصعب إعتماد تعريف واحد للإدارة الالكترونية لذا يمكن توضيح مفهوم الادارة الالكترونية من خلال النقاط التالية:(**أحمد المعاني، أحمد عريقات، وآخرون، 2011،ص 82**):

- أنها تقوم على مبادئ وأسس وقواعد ونظم وإجراءات وخطوات وتعليمات.
- أن لها وظائف تتضمن التخطيط، والتنظيم، والتوجيه(القيادة)، والرقابة وما يرتبط بهذه الوظائف من أبعاد.
- لها موارد تشمل البيانات والعلومات والمعرفة.
- مطوروها هم صناع المعرفة Knowledge Worker
- تشمل قاعدتها، الأدوات التكنولوجية التي تشمل شبكات الاتصالات المختلفة من إنترنت، وانترانت واكسترانت،كما تشمل وسائل وأدوات متنوعة لهذه الشبكات. فالانترانت والاكسترانت هما وصف لتطبيقات تقنيات الانترنت التي تنطوي ليس فقط على الاتصال والتواصل مع المشترين، وإنما أيضا مع العاملين في أي شركة تستخدم الانترانت والأطراف الثلاثة مثل المزودين والموزعين الاكسترانت(**Gary C.Kessler,1999,p3**).
- مستخدموها: كل المنظمات الربيحة وغير الربحية، الخاصة والحكومية، والخيرية والطوعية والشركات والمصانع والأفراد.
- أساس عملها تبادل البيانات والمعلومات والمعرف والخبرات.
- هدفها الخدمة والتميز والسرعة والدقة والفعالية والكفاءة.

2.1: التطور التاريخي للإدارة الالكترونية: إن بدايات الإدارة الالكترونية كانت من سنة 1960 عندما إبتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت الإدارة في المكاتب الى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية هذا الطرح ظهر عام 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه إسم الشريط الممغنط/ جهاز الطابعة المختار، حيث كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط، فعند كتابة أي رسالة بإستخدام هذه الطابعة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد إسترجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن تطبع إسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة الى عدد كبير من المرسل إليهم وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري، لتطبيقها في المؤسسات على إختلافها وصولا الى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء(**السالمي، 2005، ص 234**)، وظهور الإدارة الالكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد الى العقود الخمسة الأخيرة من القرن العشرين، وبدايات ظهور الإدارة الالكترنية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2. المقارنة بين المفهوم التقليدي والالكتروني للادارة: إذا اعتبرنا أن الادارة بمفهومها التقليدي هي ذلك الجهد الانساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية(**ادريس ثابت عبد الرحمن 2005، ص 61**)

وعليه وبناء على النقاط السابقة نقوم بالمقارنة بين المفهوم التقليدي والالكتروني للإدارة من خلال العناصر التالية(**غنيم احمد محمد، 2004 ص 36-40**):

– من حيث طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف: فالادارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الادارة الالكترونية تتم فيها الاتصالات عبر الشبكات الالكترونية.

– من حيث طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: إن الادارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الادارة الالكترونية تشير الى إنتقاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، من حيث وجود أطراف التعامل معا في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية.

– من حيث طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للادرا ةلالالكترونية على أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الادارة الالكترونية يتسم بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية

– من حيث نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: فالادارة التقليدية تعتمد بشكل أساسي على الوثاق الورقية، بينما تتم ممارسات الادارة الالكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

– من حيث مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الادارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الادارة الالكترونية.

– من حيث نطاق خدمة العملاء: المفهوم التقليدي للادارة يمنح الافراد خدمات طيلة أيام العمل الرسمية وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الادارة الالكترونية.

– من حيث مدى الاعتماد على الامكانيات المادية والبشرية: فالمفهوم التقليدي للادارة يعتمد على وجود استغلال الامكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما يعتمد المفهوم الالكتروني للادارة على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي .

أما ومن جهة أخرى فقد فرّق البعض بين المفهوم التقليدي والالكتروني للادارة على أساس مايلي(**نجم عبود نجم، 2004 ص 122،123**:

– أن الادارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل.

– الادارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الاشراف على مجموعة كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين فهي تقوم على إدارة الآخرين ، Management Of Others بينما تعتمد الادارة الالكترونية على إدارة الذات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– ترتكز الادارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات(مدير لديه معلومات أكثر كثافة وسعة وثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل)، بينما الادارة الالكترونية ترتكز على الانترنت وشبكات الأعمال

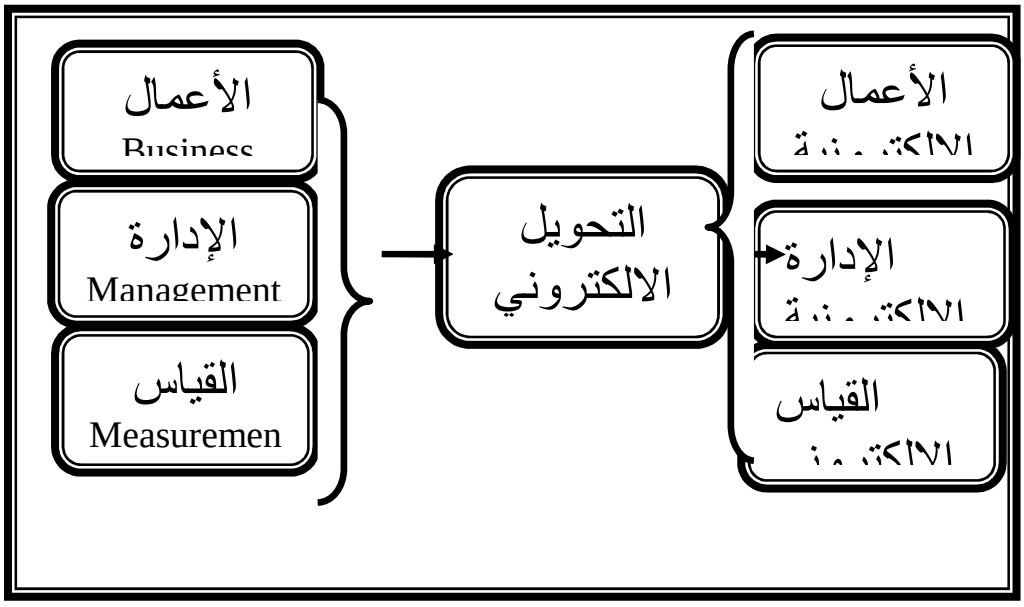
وهناك من يرى أن الادارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبا ومنهجا، بينما الادارة الالكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية(**العلاق بشير عباس، 2005 ص 17**)

3. **التحول نحو الادارة الالكترونية:** قبل التطرق الى متطلبات التحول نحو الادارة الالكترونية لابد وأن تكون لنا فكرة حول أسباب ودوافع التحول نحو العمليات الالكترونية

- **التحول نحو العمليات الالكترونية(مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، 2014،ص 179،178)**

: يمكن أن نسلط الضوء على دوافع التحول نحو العمليات الالكترونية من خلال الشكل االتالي:

الشكل رقم 02: عملية التحول من العمليات التقليدية الى العمليات الالكترونية



المصدر: مزهر شعبان العاني، الادارة الالكترونية، شوقي ناجي جواد، دار الثقافة للنشر والتوزيع 2014، ص 180

ما يمكن استنتاجه أ ن مانعيشه في الوقت الراهن هو عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فبعد أن دخلت التكنولوجيا الى جميع معالم الحياة، في المنزل وفي العمل وفي الجامعات، مكان العمل، أصبح الكل يسارع نحو توظيف تلك التكنولوجيا ولصالح جميع الممارسات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

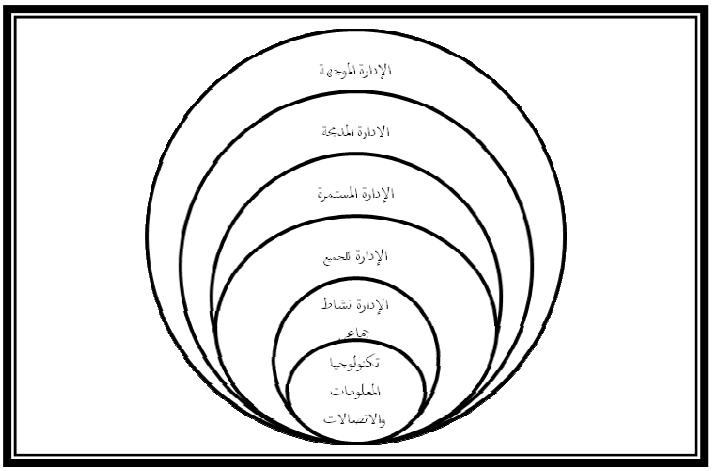
والعمليات الحاصلة لما أثبتته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من كفاءة وفعالية في أداء المهام من خلال السرعة في التنفيذ، التكلفة المنخفضة بالاضافة الى العديد من المزايا. هذا ما أدى بالشخص معنوي كان أو طبيعي الى عدم الاستغناء عنها في حياته اليومية، ولكن عملية التحول من الأعمال التقليدية الى الاعمال الالكترونية تتطلب تهيئة البنية التحتية للأعمال، بما في ذلك من موارد بشرية ومادية، التي تعمل على دعم وتسريع عملية التحويل هذه، وتتطلب عملية تحويل الأعمال ربط نشاط المنظمة الذي يجري داخل مرافقها أو خارجها(الموردون، الشركاء، الجمهور الخاص بها) . حيث تشمل إجراءات عملية التحويل من العمليات التقليدية الى العمليات الالكترونية، كل أنشطة المنظمة(إدارة الانتاج والعمليات، وإدارة الموارد البشرية، والإدارة المالية، وإدارة التسويق، وإدارة البحث والتطوير)

4. **التحول نحو الادارة الالكترونية:** مااستنتجناه مما سبق أن الادارة نشاط ذو علاقة بقيادة وتوجيه الأنشطة والفعاليات التنظيمية في ضوء توفير العناصر المادية والمعنوية بحيث يمكن تحقيق الأهداف التي من أجلها وجدت منظمة الأعمال، وفي الوقت الراهن يمكن إضافة عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي أصبح من ضروريات كافة فعاليات العملية الإدارية ونشاطاتها، وبالإمكان توضيح وإبراز طبيعة الإدارة بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حيث الآتي:

- الإدارة بالأهداف من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الادارة نشاط كلي جامع(بشري، مادي، ومعنوي) يضم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الإدارة حالة كلية مستمرة ومتطورة بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الادارة تغطي أرجاء ومحتويات منظمة الأعمال ويعينها في ذلك ويعززها إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إليها.
- الإدارة نشاط جماعي مستند الى عناصر الوضع الراهن وفي ضوء ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خدمات فاعلة.

وهذا مايوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم 03: التوجه نحو الادارة الالكترونية



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المصدر: مزهر شعبان العاني، الادارة الالكترونية، شوقي ناجي جواد، دار الثقافة للنشر والتوزيع 2014، ص 181

5. أهداف ومكاسب وأسباب التحول الى الإدارة الالكترونية: تهدف الإدارة الالكترونية الى تحقيق جملة من المكاسب والاهداف هذا مايزيد من جاذبيتها اتجاه المنظمات بغية تبنيها.

1.5: أهداف ومكساب الإدارة الالكترونية: نوجزها في النقاط التالية(**محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، 2011، ص291**):

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

2.5: أسباب التحول الى الإدارة الالكترونية(محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي،، 2011 ص 292): أصبح التحول الى الإدارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت الى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت.

ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية :

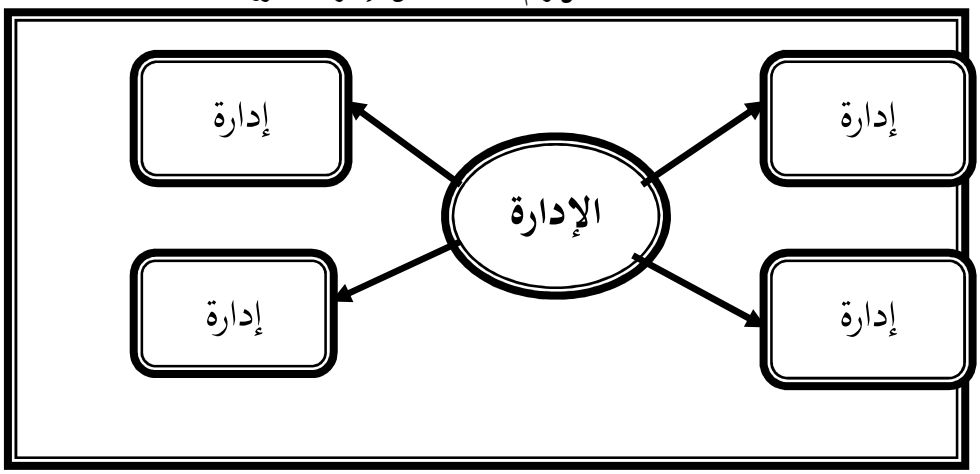
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- زيادة المنافسة بين الؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

6. خصائص ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية الإدارة الالكترونية:

1.6: خصائص الإدارة الالكترونية: يمكن إيجاز خصائص الإدارة الالكترونية وفق الشكل التالي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكل رقم 04: خصائص الإدارة الالكترونية



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية، دار الثقافة، 2014عمان الأردن، ص 189

نلاحظ من الشكل أن الإدارة الالكترونية قد تجاوزت معوقات الأوامر والروتين التقليدي، فهي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار، كما أن الإدارة الالكترونية تتخطى حدود المكان فبالامكان مواصلة العمل من أي مكان حول العالم من خلال تقنيات الاتصالات الحديثة، والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض وأصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة بحكم هذا التطور التكنولوجي الهائل. كما تتم أيضا الإدارة الالكترونية دون اللجوء لاعتماد أسلوب الحفظ في أضابير خاصة، إذ تعتمد المنظمة بالدرجة الأولى على المعلومات الالكترونية، التي يتم تبادلها عن طريق نظم الاتصالات الحديثة كالبريد الالكتروني، ومؤتمرات الفيديو، والمحادثة المقروءة والمسموعة والمرئية، وتتحدى الإدارة الالكترونية أيضا في مضمونها حدود الزمان، من خلال اتاحة إمكانية مواصلة العمل على مدار اليوم أي خلال 24 ساعة من اليوم الواحد، ويتواصل، حيث أن عامل الزمن مهم جدا لإتمام الصفقات والعمليات الكبيرة والكثيرة حول العالم، نظرا لإختلاف الوقت فيما بين دول العالم.

2.6: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية: هناك مجموعة من الأساسيات الواجب توفرها من أجل إدخال الإدارة الالكترونية والحفاظ على ديمومتها واستمرار أدائها بشكل كفء وفاعل، ذلك أن الإدارة الالكترونية استراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية تعمل على تحقيق وتقديم أفضل الخدمات الى الجمهور، لنوجز هذه المتطلبات في النقاط التالية **(مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، 2014، ص 191)**:

- التثقيف المستمر بشأن البيئة الالكترونية والإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- التأكيد على إظهار مزايا الإدارة الالكترونية وما تقدمه من خدمات وسرعة في إتخاذ القرارات.
- استمرارية التدريب والتثقيف لتهيئة الكادر المتعلم والكفء في إدارة البيئة الالكترونية.
- متابعة التطورات وما يستجد من تقنيات تخدم أعمال بناء أحدث النظم والأطر المعلوماتية لصالح إدارة المنظمة، والجمهور المستفيد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تأمين مناقلة المعرفة بين المعنيين في الإدارة الالكترونية.
- السعي نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم ومرافق المنظمة كافة.
- السعي نحو مكننة الأعمال والفعاليات والأنشطة التنظيمية.
- ربط المنظمة ومرافقها بشبكة حواسيب كفؤة وفاعلة وتفعيل الانترانت في كل المنظمات.
- ربط المنظمة بالعالم الخارجي ضمن حزمة انترنت كفؤة.
- استخدام نظم وأدوات كفؤة لضمان أمن وتحقيق الحماية للبيانات والمعلومات.

وبالإضافة الى هذه النقاط هناك ثلاث تصنيفات أخرى عبارة عن قواعد البنى التحتية للإدارة الالكترونية وهي(**مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد،2014 ص196،195**)

1. **طرق وأجهزة التوصيل Access Methods and Devices**: وتتضمن:

- أجهزة المؤتمرات الفيديوية، في الغرف والقاعات بالإضافة الى إمكانية الدخول إليها.
- محطات المؤتمرات الصوتية وملحقات الاتصالات الصوتية للحاسوب والهاتف الخلوي.
- الحواسيب المنضدية والمحمولة والأجهزة الملحقة بها.
- الأجهزة الرقمية المساعدة والداعمة للنشاط الالكتروني.

2. **أدوات الاتصالات والمشاركة Communications and Collaboration Tools**:

وتتضمن:

- المؤتمرات الشبكية وتشاركية البيانات والملفات.
- البريد الالكتروني
- الرسائل الالكترونية
- الرسائل الالكترونية التشاركية.
- مواقع الويب على الانترانت
- إدارة ومراقبة المؤتمر الصوتي
- إدارة ومراقبة المؤتمر الفيديوي
- نشر البيانات على الويب

3. **البنية التحتية للشبكات Network Infrastructure**: وتتضمن:

- تهيئة البيئة للشبكات بالوسائط المتعددة.
- إدارة حواجز النار **Fire Walle** للحفاظ على المعلومات.
- إدارة الدخول الاوتوماتيكي وإمكانية تخويل المستخدم.
- سرية البريد الالكتروني عن طريق التشفير.
- اكتشاف التطفل والدخول غير السليم.
- البنية التحتية للتشفير
- استرجاع البيانات في حالة الكوارث.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خاتمة :

مايمكن استنتاجه في هذا الصدد أن الإدارة الالكترونية نتيجة حتمية لثورة تكنولوجيا الانترنت وعالم التجارة الالكترونية ، فهي عبارة عن مفهوم ومنظومة وبنية وظائف وأنشطة ، تطبيقها يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الانترنت بدلا من الموظف العام التقليدي ويستلزم إحداث تغيير جوهري واسع يشمل نوعية المعاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء. فعملية التحول الى الإدارة الالكترونية أصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالمية، فهي تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات من خلال إستخدامها الأساليب الالكترونية الحديثة والتي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة الى قدرتها على تجاوزها لكل مشاكل الإدارة التقليدية، إلا أن تطبيق هذه العصرنة وبالرغم من المزايا والفوائد التي تحققها من سرية وخصوصية ورقابة مباشرة وصادقة، قابله تخوف المنظمات من التغيير فالموظفين والعاملين في الإدارة البيروقراطية والهرمية متعددة خطوط السلطة قد اعتادوا أساليب معينة، ولا يرغبون في تغييرها حتى لا تتعرض مكانتهم ومناصبهم أو مواقعهم للتغيير، ولخوف البعض من الفشل في المهام الجديدة أو فقدان وظيفتهم، لذا يقومون بمقاومة تطبيق الإدارة الالكترونية، وأيضا غياب التشريعات القانونية المناسبة والموثوقة ونقص الاعتمادات المالية كان عائق في سبيل هذا التطبيق دون أن ننسى عامل الأمان وتخوف المتعاملين بشبكة الانترنت من قرصنة حساباتهم ومعلوماتهم، بالإضافة الى غياب عامل الثقافة الالكترونية لدى أغلب المنظمات(بالبلدان النامية خاصة).

قائمة المراجع:

1. أحمد المعاني، أحمد عريقات، وآخرون، **قضايا إدارية معاصرة**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2011،
2. ادريس ثابت عبد الرحمن ،**نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة**، الاسكندرية، الدار الجامعية2005،
3. أسامة احمد المناعسة، جلال محمد الزعبي ، **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان، الأردن، 2013.
4. ثابت عبد الرحمن إدريس، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2005.
5. حسين بن محمد الحسن، **الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، المؤتمر الدولي للتنمية الادارةي نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية 2009.
6. الحمادي بسام عبد العزيز، والحميضي، وليد بن سلطان ، **الحكومة الالكترونية الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية**، الندوة الدورية العاشرة، الرياض، معهد الادارة العامة،17/16/مارس 2004
7. خضر مصباح الطيطي، **التجارة الالكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري** ، دارا لحامد للنشر والتوزيع، 2008.
8. الدايني، **أثر الادارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة**: دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، رسالة ماجستير،إدارة الأعمال كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ديسمبر 2010
9. رأفت رضوان، **التصدي لمشاكل البيروقراطية من خلال الحكومة الالكترونية**، مؤتمر الاعمال الالكترونية والتنمية، القاهرة، لاتاريخ
10. صلاح الدين فوزي، **الإدارة العامة**، دار النهضة العربية، ،1999 .
11. العلاق بشير عباس، **الادارة الرقمية المجالات والتطبيقات** ، ابو ظبي، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستشارية.، 2005 .
12. غنيم احمد محمد، **الادارة الالكترونية: أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة** ، المكتبة العصرية2004
13. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي ، **المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة**، ، دار الصفاء 2011.
14. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد ،**الادارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع 2014
15. نجم عبود نجم ، **إدارة المعرفة: الاستراتيجة والوظائف والمشكلات**، الرياض، دار المريخ للنشر والتوزيع. 2004
16. نجم عبود نجم، **الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات**، الرياض الدار الجامعية للنشر،2004
17. السالمي علاء بعد الرزاق محمد، حسين علاء عبد الرزاق، **شبكات الإدارة الالكترونية**، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005
18. Gary C.Kessler,**The Internet,Intranets,Extranets—and VPNS**,ICA Network Technology Institute,Boulder,CO,August 3, 1999

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com