الإدارة الالكترونية- مفاهيم أساسية ومتطلبات التطبيق- (قراءة في بعض الدراسات السابقة)

د. إبراهيم قعيد* **-أستاذ محاضر- جامعة الوادي- الجزائر.**

د. بغداد بنين-أستاذ محاضر- جامعة الوادي- الجزائر.

الملخص:

حاولنا في هذه الورقة البحثية التطرق إلى موضوع الإدارة الالكترونية وذلك بالاعتماد على بعض الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الموضوع، وحاولنا إبراز المفاهيم الرئيسية للإدارة الالكترونية وخصائصها والفرق بينها وبين الإدارة التقليدية التي تعتبر امتداد لها، والتطرق أيضا لأهداف الإدارة الالكترونية وأهميتها على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة والعلاقات الدولية، وحاولنا أيضا التطرق إلى جميع متطلبات الإدارة الالكترونية من أجل نجاحها وتحقيق الهدف الذي وجدت من أجله، ثم ختمنا هذه الورقة ببعض الاستنتاجات والمقترحات المستوحات من اطلاعنا على العديد من الدراسات.

الكلمات المفتاح: إدارة الكترونية، إدارة تقليدية.

Summary:

In this paper, we tried to address the Theme of electronic management, based on some theoretical and applied literature on the subject, We tried to highlight the main concepts of electronic management, its characteristics and the difference between them and the traditional management which is an extension , And we also tried to address all the requirements of electronic management in order to succeed and achieve the objective that was found for it, and then we concluded this paper with some of the conclusions and proposals that are obtained from our knowledge of many of the Studies.

***Key words**: E-management, traditional management.*

* *gaid.ibrahim@gmail.com*

مقدمة:

لا أحد يمكن أن ينكر أو يتجاهل ما يشهده العالم اليوم من تطورات شملت العديد من المستويات المعيشية، اقتصادية كانت أو اجتماعية أو ثقافية أو تجارية أو في مجال المعاملات بين الأفراد أو المؤسسات، وهذه التحولات يرجع سببها الرئيسي إلى التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا خاصة في مجال التواصل، بحيث أوجدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الانترنت والهواتف الذكية والأجهزة المتنقلة طرق تواصل جديدة، والتحول ولو بصفة جزئية من الاتصال وجه لوجه، إلى الاتصال عن بعد، وبالتالي اختزلت هذه التكنولوجيات عاملي المكان والزمان.

من خلال التطور الحاصل وجدت المؤسسات نفسها أمام حتمية التعامل مع هذه التقنيات التي أصبحت متواجدة في جميع نواحي الحياة وشيء ملازم لها، وبالتالي حاولت هذه الأخيرة لتغيير أعمالها بشكل كلي أو جزئي للاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما لها من مميزات كتقريب المسافات والقضاء على الحواجز الجغرافية والتفاعلية من خلال الاتصالات في جميع الاتجاهات والتكاليف المنخفضة فضلا على الشفافية والسرعة في التعامل، والمساعدة على اتخاذ القرارات، هذا كله أدى بالمؤسسات الخاصة والعامة وكذا الحكومية إلى التحول من الإدارة التقليدية الورقية اليدوية إلى الإدارة الإلكترونية الرقمية الحاسوبية، والتي تعتبر أحدث المدارس الإدارية.

الإشكالية :

يبقى الحديث عن الإدارة الالكترونية وتطبيقها من طرف الإدارات المؤسساتية الخاصة والحكومية حديث الولادة، وذلك لأن ظهورها كان مرهون بظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطورها الذي كان في عصر الألفية الجديدة، لتبقى المشكلة الآن هي كيفية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية والتي يلزمها توفر العديد من الأمور التقنية على مستوى الأجهزة والمعدات، وأخرى تنظيمية متعلقة بالمورد البشري ومدى تأهيله للقيام بمهام الإدارة الالكترونية، فضلا عن متلقي الخدمة والمتمثل في المواطن الذي يتوجب عليه مواكبة هذا التطور لقضاء مصالحه، والإنتقال لتطبيق الإدارة الالكترونية سينجم عنه بطبيعة الحال العديد من الإيجابيات، والعديد من السلبيات والمتمثلة في نقص المقومات سالفة الذكر.

من خلال ما تقدم جاءت إشكالية البحث حول مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ؟

وسنحاول من خلال هذه المداخلة الإجابة على العديد من التساؤلات وهي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها وخصائصها وأهميتها.
- ما هي الاختلافات الجوهرية بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية.
- ما هي المتطلبات الرئيسية لتطبيق المؤسسات للإدارة الإلكترونية.

تقسيمات البحث:

- الإطار النظري للإدارة الإلكترونية.
- الاستنتاجات المستوحات من تجارب بعض الدول العربية في تطبيق الإدارة الالكترونية.

أولا: الإطار النظري للدراسة:

I- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

مصطلح الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث الظهور في مجال إدارة الأعمال في المؤسسات المختلفة، بحيث تزامن ظهوره مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطورها، وسنحاول في هذا العنصر إعطاء بعض التعريفات المقدمة حول الإدارة الإلكترونية لإيضاح هذا مفهوما أكثر، لكن قبل ذلك سنحاول إعطاء نظرة بسيطة عن مفهوم الإدارة ونتبعه بعدة مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية كما يلي:

الإدارة "Management ": هي عبارة عن "تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مجهوداتهم،"[1] وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، وبالتالي فإن الإدارة هي عبارة عن تنظيم الأفراد تحت لواء معين والإشراف عليهم من أجل القيام بمهام معينة، تضمن تحقيق أهداف المؤسسة والموظفين على حد سواء.

أما الإدارة الإلكترونية Electronic Management وهي موضوعنا في هذه الورقة البحثية بحيث " تعد الإدارة الإلكترونية نتاجا لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإنجاز كل وظائفها، من تسويق وتمويل واستثمار وأعمال مكتبية بسرعة ودقة فائقة، لذا نجد التوجه العالمي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات بشقيها العام والخاص لتحقيق السبق والريادة في استثمار التقنية الإلكترونية."[2]

وتعرف الإدارة الإلكترونية أيضا وفي ذات السياق على أنها " استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين عمل الإدارة وتشمل جميع أشكال التبادلات التجارية الإلكترونية مع الزبائن والمنظمات الأخرى فضلا عن الاستخدام الداخلي والخارجي لعمل المنظمة إلكترونيا."[3]

وهناك من يرى الإدارة الإلكترونية على أنها " إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية."[4]

من خلال ما تقدم من تعريفات حول الإدارة الإلكترونية، والتي تصب كلها في بوتقة واحدة وهي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأعمال الإدارية بصفة عامة، يمكننا أيضا أن نخلص إلى أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يشير إلى المحاولة من الاستفادة القصوى من الإنترنت والهواتف النقالة من طرف المؤسسات سواء العامة أو الخاصة أو المؤسسات الحكومية، وإدخال هذه التكنولوجيا المتطورة في جميع الأنشطة والوظائف التي تقوم بها هذه المؤسسات، وذلك من أجل تحسين جودة الخدمات التي تقدمها

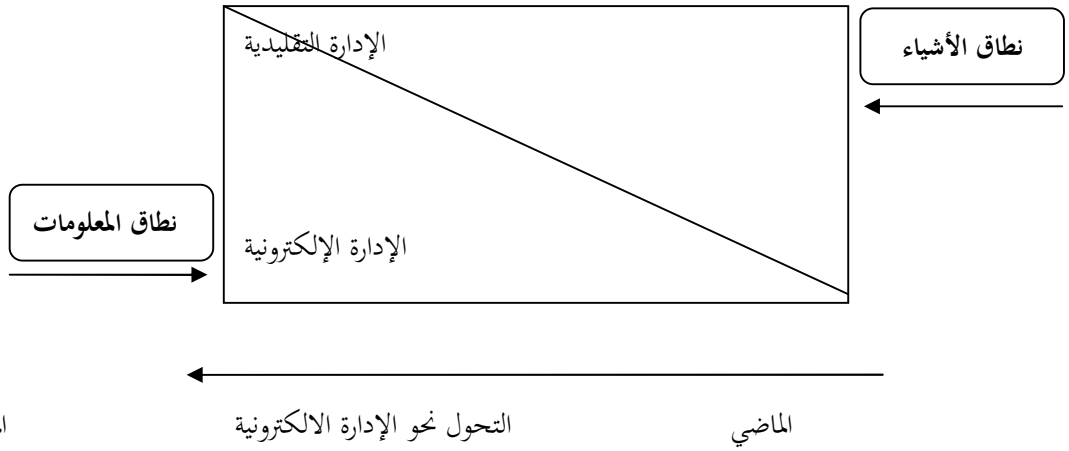
للمتعاملين معها سواء كانوا مؤسسات أو أفراد و بالتالي تذليل الكثير من الصعوبات الناجمة عن الإدارة الورقية من ناحية التكاليف والوقت والجهد، وتحقيق نوع من الشفافية في التعامل، والقضاء على بعض مظاهر البيروقراطية الحاصلة خاصة في المؤسسات العامة، والاستفادة من تنفيذ العديد من المهام الإدارية بالاستعانة بالوسائط التكنولوجية المتنوعة لتحقيق الأهداف المخططة بسهولة مقارنة مع الإدارة التقليدية.

II- مكانة الإدارة الإلكترونية من الإدارة التقليدية:

سنحاول في هذه النقطة إبراز ومعرفة مكانة الإدارة الإلكترونية التي تعتبر حديثة الظهور من الإدارة التقليدية، بحيث ومن بين التعاريف التي نقرؤها حول الإدارة الإلكترونية أنها "الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي، لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة، وإنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن،"[5] وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للإدارة التقليدية، وأن التطورات التكنولوجية الحاصلة واستخدامها في الإدارة التقليدية ولد لنا ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، أي أن الاختلاف بينهما في وسائل التسيير المستخدمة والاستعانة بالآلات والبرامج المطورة في حالة الإدارة الإلكترونية وذلك لتسهيل أداء مهام هذه الأخيرة للرفع من كفاءة الأداء الخاص بها.

وبالتالي الاختلاف بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية هو أن الأولى تعتمد على الأشياء والمتمثلة في الموارد المادية التي تحتوي على المعلومات، أما الثانية والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية فتعتمد على المعلوماتية، والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تحويه من عناصر، والشكل الموالي يوضح الفرق في الاعتماد على الأشياء والمعلومات بين الإدارة حديثا وقديما.

الشكل رقم(01): الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد مقارنة بسابقتها.



المصدر: نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص:126.

إذا الإدارة الإلكترونية تعتمد على حجم المعلومات المتداولة إلكترونيا، أما الإدارة التقليدية فتعتمد على العناصر المادية بكثرة، والمقارنات كثيرة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية التي تعتبر امتداد للنوع الأول

وأحيانا حتمية لمواكبة التقدم الحاصل، وفيما يلي سنحاول تبيان بعض الفوارق الأساسية بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية التي تعتبر أحدث نوع من أنواع الإدارة.

الجدول رقم (01): الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

أساس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل والوثائق المستخدمة في المعاملات	الاتصالات المباشرة والمعاملات والمراسلات ورقية، التي تحتمل التلف والضياع وصعوبة استرجاعها	شبكات الاتصال الإلكترونية المختلفة، الذي يمكن تأمينه عبر أكثر من وسط تخزين إلكتروني، وبالتالي صعوبة فقدان البيانات، وسهولة البحث عنها في الشبكة
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تتأثر بالعامل البشري بالدرجة الأولى على تحقيق الأهداف	تعتمد على التكنولوجيا وبرامج والتقنية في تحقيق الأهداف
التكاليف	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات واستخراجها، فضلا عن احتياجها لمخازن ضخمة، وبالتالي هي مكلفة على المدى البعيد	تكلف فقط ثمن وسائط التخزين والشبكة التي تحمل المعلومات، وتحتاج هذه الأجهزة لغرفة صغيرة فقط، وبالتالي فهي اقتصادية على المدى البعيد
التفاعل واللقاء	تحتاج إلى أيام وشهور وربما أكثر لإنجاز المعاملات	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال وإرسال عدد لا نهائي من الرسائل في الوقت ذاته
الإجراءات والتوثيق والضبط	ضرورة التعامل وجها لوجه مع الموظف, وهو ما يجعلها خاضعة للارتياح أو التعب أو الوساطة	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، واللقاءات الافتراضية التي لا تتطلب حضور الطرفين لإتمام المعاملات
الوصول للبيانات	صعوبة في الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توفر قواعد بيانات ضخمة
السرعة ومدة إنجاز المهام والخدمات	محدودية ساعات الدوام الرسمي، وهذا يصعب من إنجاز المهام ويطيل مدتها	تقدم خدماتها لمدة 24 ساعة يوميا، وهذا يسهل إنجاز المهام
الوثوقية والحماية	أقل وثوقية بسبب عدم توفر نظم حماية للبيانات	وثوقية عالية بسبب توفر نظم حماية للبيانات، من خلال البرامج التقنية التي تسجل أي إجراء في الحين
الجودة	أقل جودة	جودة عالية

المصدر: زرزار العياشي: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(15)، العدد(01)، دورية علمية فصلية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية العراق، ص ص:34،33 (بتصرف).

- إيمان حسن مصطفى خلوف: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2010،ص: 14 (بتصرف).

بعد عرض هذه المقارنات بين الإدارة التقليدية والإلكترونية على العديد من الأسس، حيث يمكن أن "نستنتج بأنه قد تحولت الإدارة التقليدية إلى عبء ثقيل وسبب في إتلاف القيمة وإعاقة تدفقها، في حين توفر لنا الإدارة الإلكترونية عبر نموذج المنظمة المزيجية مصدرا لتكامل الأبعاد المادية المتوفرة في الإدارة التقليدية مع الأبعاد الرقمية المتوفرة في الإدارة الرقمية، وأن يجمع بينها كنموذج للإدارة،"[6] وبالتالي الشيء المؤكد هو أن الإدارة الإلكترونية هي نتيجة التطور الحاصل في الإدارة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، وبالتالي هي نتيجة للتطور التكنولوجي الذي مس الإدارة وغير من طرق تسييرها، الذي غير أيضا من طريقة التفاعل بين الإدارة والمتعاملين معها من تفاعل إنساني كلي إلى تفاعل إنساني جزئي لأن الجزء الآخر حلت مكان الآلة، وبالتالي الإدارة الإلكترونية هي امتداد لسابقاتها بالإضافة إلى المقارنات السابقة، فالإدارة الإلكترونية لها العديد من المميزات من خلال عناصرها التي سنلخصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02): عناصر الإدارة الإلكترونية

Source: Bill Gates with Collins Hemingway: Business @ the Speed of Thought: Succeeding in the Digital Economy, Penguin Books, 1999, p:15.

من خلال الشكل السابق نلاحظ عناصر الإدارة الإلكترونية، ومميزاتها التي تعبر عن التطور الحاصل للإدارة التقليدية وما أضيفت له لنتحصل على إدارة إلكترونية لها العديد من المميزات على شاكلة الإنقاص من حجم التعامل الورقي والتوجه نحو الأرشيف الإلكتروني، وأن التعامل لم يعد يقتصر على مكان محدد كالمؤسسة بل أصبحت اللقاءات وبفضل تقنيات المعلومات والاتصال تتم عبر الشبكة وفي جميع الأماكن وفي جميع الأوقات أيضا لأنها شغالة لمدة 24 ساعة على 24 ساعة دون انقطاع، ولا تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى مباني ومؤسسات لكي تقوم الأخيرة بأعمالها لأن شبكة الانترنت اختزلت ذلك في مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات والإدارات لتحل محل ما كان سابقا.

III- أهمية الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة في العديد من الوظائف الخاصة بالمؤسسة، وتنبع أهمية الإدارة الإلكترونية من كونها تعكس أهم وظيفة في أية منظمة من شأنها المحافظة عليها متوازنة مستقرة أمام جملة من التغيرات المتسارعة كل يوم، ألا وهي الإدارة تلك الوظيفة التي تتميز عن بقية وظائف المنظمة من أنها تخطط وتوجه وتنظم وتحفز وتراقب الوظائف الأخرى جميعها،"[7] وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في عديد النقاط التي سنذكر منها الآتي:

1- تحسين مستوى الأداء للمؤسسات وسرعة:

وتسعى الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى تقديم خدماتها من خلال "تبسيط إجراءاتها مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطن وبالتالي يتحقق التواصل،"[8] الذي كان يتم بصعوبة قبل ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي سرعت من عملية التواصل وقللت من وقت الانتظار لإنجاز مختلف المعاملات.

2- مرونة وسهولة العمل:

بحيث يمكن للموظف بالمؤسسة من الدخول للشبكة الداخلية والقيام بالعمل في أي وقت ومكان يتواجد ويرغب فيه، بالإضافة إلى سهولة عقد الاجتماعات وخاصة الطارئة منها بالنسبة للإدارات المتباعدة جغرافيا،[9] وبالتالي في ظل الإدارة الإلكترونية أصبح من السهل إنهاء المعاملات واستكمالها بمرونة عالية لا تتطلب حضور الأطراف المعنية لنفس المكان وفي نفس الوقت عكس ما كانت تتم عليه المعاملات الإدارية سابقا بحضور جميع الأطراف لنفس المكان وفي زمن محدد لإنهائها.

3- الحد من ظاهرة الفساد الإداري وتحقيق الشفافية:

"يعد الفساد الإداري نوعا من السلوك المخالف للأعراف الاجتماعية والقيم الدينية والأخلاقية، ويقصد به تحقيق منافع شخصية وعلى هذا الأساس فهو إساءة استعمال الوظيفة للكسب الخاص، فالفساد يحدث عندما يقوم الموظف بقبول أو طلب أو ابتزاز أو رشوة لتسهيل عمل ما،"[10] والفساد الإداري استفحل بشكل كبير في الإدارات والمؤسسات، والعمل بأنظمة ووسائل الإدارة الإلكترونية يحد من

هذه الظاهرة، وذلك لأن التعامل يكون بشفافية لأن الموظف يكون مراقب، والمتعامل مع الإدارة يكون على علم بكل الإجراءات والقوائم وكل ما يحتاجه، وبالتالي تسهل عملية الرقابة التي تعتبر الخطوة الأولى في القضاء على الفساد الإداري.

4- التواجد الدائم في السوق واتساع نطاق التعامل:

وهذا لا يحتاج التنقل إلى الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة لأن ذلك يتم من خلال " التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية تزول القيود الجغرافية وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين العروض والمتعددة،"[11] وبالتالي تصبح المؤسسة دائمة التواجد بالسوق ومعرفة جميع التغيرات الحاصلة به، وتصبح على إطلاع باهتمامات زبائنها ومن خلالهم إلى مستهلكين جدد، وبالتالي توسيع نطاق التعامل وزيادة شعبيتها ومكانتها في السوق.

5- التقليل من التعامل الورقي وزيادة المعاملات الإلكترونية:

والتوجه نحو نقل الوثائق إلكترونيا بشكل أكثر فعالية، وبالتالي تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء، ومنها تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة المتعلقة بالمعاملات الورقية، وكذا الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو منهم من وثائق، إضافة تجنب تلف أو ضياع الأوراق التي يتم تعامل بها وتقليص الأماكن المخصصة لحفظ المعلومات والبيانات، وبالتالي تقليص المخالفات نظرا لسهولة ويسر النظام ودقته، وتخفيض الأخطاء لأن النظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.[12]

6- تخفيض تكاليف الخدمات وزيادة الأرباح والجودة:

بحيث "يختلف الشكل التقليدي للمنظمة والذي يعتمد على استخدام عدد كبير من العاملين، واستخدام الهياكل التنظيمية المعقدة على الشكل الإلكتروني للمنظمة والذي يتطلب عمالة قليلة بمواقع جغرافية محددة، الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلى انخفاضها،"[13] وبالتالي التوجه نحو الإدارة الإلكترونية يلغي الكثير من الأمور التي كانت تدخل في نمط الإدارة التقليدية والتي تعتبر تكاليف إضافية على شاكلة عدد العمال الإضافي لتسيير الأعمال الإدارية، بالإضافة إلى المكان المخصص للإدارة والمخازن الورقية التي ألغيت بفضل الأنظمة الإلكترونية، وهذا يعتبر أعباء تخلت عنها المؤسسات بفضل الإدارة الإلكترونية، وهذا كله يؤدي أيضا إلى "تبسيط الإجراءات داخل المنظمة وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدمها إلى المواطنين، كما تكون الخدمة المقدمة أكثر جودة،"[14] وهذه الجودة تكمن في تقليص وقت الانتظار جراء المعاملات الإلكترونية، والانتقاص من الإجراءات البيروقراطية، وتجنب كثرة الوثائق والسرعة في تقديم الخدمة.

VI- أهداف الإدارة الإلكترونية:

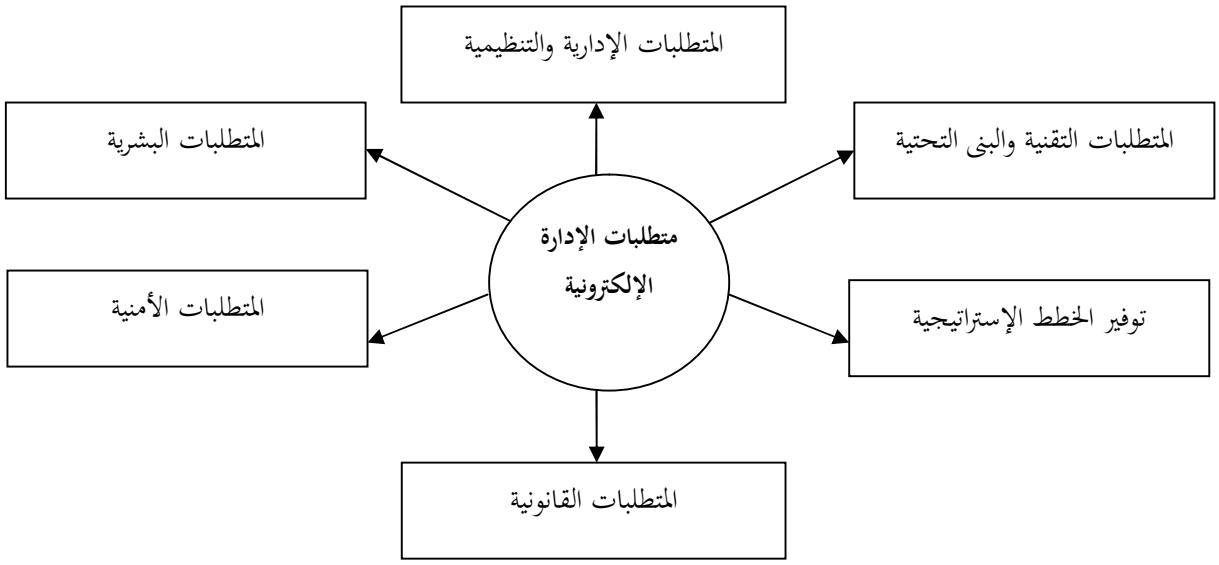
تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف على العديد من المستويات سواء القريب أو البعيد أو على مستوى الخدمات التي تهدف إلى تحقيقها، وعموما يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كوحدة مركزية واحدة.
- توفير المعلومات وتجميع البيانات من مصادرها الأساسية للمستفيدين منها بصورة فورية وبأسلوب موحد.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة لتسهيل عملية اتخاذ القرار.[15]
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فاعليتها في خدمة الأهداف المؤسسة.
- تهيئة البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.[16]
- تهيئة البيئة التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية.
- تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات.
- توفير أكبر عدد من الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت والهواتف والأجهزة النقالة.
- العمل على نوعية العملاء والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
- تحقيق العديد من الخدمات التي تقدمها الإدارة كالجواز الإلكتروني، والدفع الإلكتروني أو الخصم، والتوظيف الإلكتروني والتعرف على فرص العمل، وخدمات الدوائر الحكومية مثل إصدار وتجديد التراخيص والشهادات وتسديد المخالفات، والإقامة والتأشيرات والبطاقات الصحية وملكية السيارات، وخدمة الحجز الإلكتروني، والخدمات السياحية، والاستعلامات في مراكز التسويق، والخدمات البنكية، والعديد من الخدمات التي أصبح بإمكان الفرد الحصول عليها أو تسهيلها دون عناء التنقل وكثرة الإجراءات.[17]

V- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتطبيق هذه الأخيرة العديد من المتطلبات الضرورية لفعل ذلك، ويجب على كل إدارة توفير هذه المتطلبات مجتمعة من أجل إتاحة إدارة إلكترونية ناجحة مكتملة الأضلاع، وفقدان أي ضلع من هذه الأضلاع سيؤدي إلى نقص في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية جراء هذا الاختلال، وفيما يلي سنحاول توضيح متطلبات الإدارة الإلكترونية في الشكل الموالي، والذي سنقوم بشرح هذه المتطلبات لاحقا.

الشكل رقم (03): يمثل الإدارة الإلكترونية



المصدر:سعيد بن معلا العمري: المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003، ص: 19 (بتصرف).

وفي ما يلي سنأتي على ذكر هذه المتطلبات وشرحها، وهي كالآتي:

1- المتطلبات الإدارية والتنظيمية:

إن عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة المعاصرة ليست بالأمر السهل واليسير، بل هي تحتاج إلى جهد في التخطيط ودقة في التنفيذ بالإضافة إلى المتابعة والرقابة المستمرة قبل وأثناء وبعد التنفيذ،[18] بحيث تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وضع المعرفة، فضلا عن ذلك يتوجب على كل الإدارات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في الإدارات والمنظمات،[19] وبالتالي ومن خلال ما تقدم يمكن تحديد المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية بوظائفها الإلكترونية كما يلي:

الشكل رقم (04):وظائف الإدارة الإلكترونية

المصدر: أفنان عبد الأسدي: الإدارة الإلكترونية – بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة منظمات الأعمال العراقية، مرجع سبق ذكره، ص:121

2- المتطلبات الإستراتيجية:

يعتبر توفير الخطط ووضع إستراتجية واضحة تنتهجها الإدارة للتحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الحديث مطلب مهم لتحقيق هذه الغاية وذلك لأن "الإدارة الإلكترونية كغيرها من أشكال الإصلاح لا يمكن تحقيقها بمجرد إصدار قوانين أو لوائح إدارية، بل تتطلب تغييراً في طريقة تفكير المسؤولين وطريقة

إدارتهم لمسؤولياتهم وفي نظرتهم إلى وظائفهم وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات ومع قطاع الأعمال ومع المواطنين،"[20] وبالتالي يجب على الإدارة الساعية لتطبيق هذا النوع من الإدارات يجب أن يكون لديها تصور لمستقبلها في التعامل مع الإدارات أو الأشخاص وهذا عنصر مهم جدًا.

وتبرز أهمية التخطيط الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات بوصفه أحد محاور عملية التخطيط لكي تتمكن المنظمة من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها، ولتحقيق هذا الهدف تقوم المنظمات بالتفكير الإبداعي، ويتضمن ذلك بيئة العمل الحالية وأهداف وإستراتيجيات المنظمة، وفهم قدرات النظام الحالي والتطلع لكيفية قيام نظم المعلومات بإنتاج مميزات مستقبلية.[21]

وتحدد الإستراتيجيات الإلكترونية أفضل الخيارات للمنظمة مثل: خيار بناء مواقع على شبكة المعلومات العالمية، وتحديد مستوى استخدام تكنولوجيا البيع الفوري، والدعم التفاعلي للمبيعات، وإدارة علاقات الزبائن بصورة إلكترونية كاملة، أو خيارات استخدام التكنولوجيا الشبكية لإنتاج وتوزيع منتجات وخدمات رقمية جديدة موجهة للزبون العادي والزبون الرقمي للمنظمة.[22]

من أجل نجاح الخطط الإستراتيجية للإدارة الإلكترونية يجب أن تتوفر العديد من الشروط وهي:[23]

- تحتاج عملية التخطيط إلى قدر كبير من التحليل، والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، والمواءمة بين الحاجات المتنوعة والمتعارضة.
- حاجة التخطيط إلى معلومات متعددة ومتنوعة، بما يكفل توضيح لكل الجوانب المتعلقة بالمخطط.
- تحقيق التوازن بين خطة المنظمة والإستراتيجية الكلية.
- يجب أن يلبي المشروع متطلبات وتوقعات المستخدم أو المستفيد، وذلك في جميع مراحل التصميم والتحليل لمشروع الإدارة الإلكترونية.

3- المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع في أي منظمة، لذلك يعد هذا العنصر ذا أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، إذ يعد المنشأ للإدارة الإلكترونية فهو الذي إكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري،[24] والذي يعتبر المحرك الأساسي لأي نشاط في أي إدارة ويعتبر العنصر البشري المحرك لجميع المتطلبات الأخرى والمتحكم فيها،" لذلك لابد من تأهيل الموارد البشرية تأهيلا جيدا وبأعلى مستوى من الكفاءة، ويمكن إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة التي لها إرتباط بالبنية المعلوماتية وأنظمة العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، عن طريق تنفيذ حزمة من البرامج التدريبية التي تساعد في إعداد كوادرها البشرية الفنية المطلوبة لمواكبة التطور التقني وذلك لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية."[25]

ومن بين ما يجب العمل عليه من أجل تأهيل العنصر البشري للتعامل مع الإدارة الإلكترونية، نذكر على سبيل المثال لا الحصر النقاط التالية:[26]

- تحديد الإحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.
- إستقطاب أفضل الأفراد المتخصصين والمؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.
- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.
- التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

4- المتطلبات التقنية:

تتمثل المتطلبات التقنية في البنية التحتية والوسائل المادية والمعنوية التي تمكن العنصر البشري من تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي عديدة ومتنوعة "وترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وهواتف وفاكسات وتعمل بنية الإتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية، وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين إدارة إلكترونية وأخرى، وهذا بحسب برامج التحول الإلكتروني وتبعا لحجم المنظمة التي تستهدف الأتمتة الكلية أو الجزئية لوظائفها وأنشطتها الإدارية،"[27] وبالتالي قبل تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية يجب توفر العديد من الأجهزة التي تسهل وتتيح وتضمن تبادل المعلومات من خلالها لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي أمور فنية وتقنية، ويمكن تقسيمها إلى قسمين هما:[28]

أ- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:

وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد، وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

ب- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:

وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرامج التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية، وهذه تتكون من مواقع الويب، وقواعد البيانات الإلكترونية لخدمات الشبكات، وعديد الخدمات التي تقرب الإدارات من بعضها البعض، وتقرب الإدارات من المستفيدين من خدماتها.

وبالتالي يمكن حصر المتطلبات الفنية والتقنية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية في الأجهزة والمعدات من جهة والبرامج الإلكترونية لتشغيل هذه الأجهزة من جهة أخرى، بالإضافة إلى شبكات ووسائل التواصل والتي تربط هذه الأجهزة والحواسيب والهواتف ببعضها البعض.

5- المتطلبات الأمنية الإلكترونية:

يقصد بالمتطلبات الأمنية هي أمن المعلومات المتداولة في الإدارة الإلكترونية، وأمن المعلومات هو "حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المنظمة نفسها والعاملين بها وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنظمة، ويتم ذلك عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة بما يكفل سلامة المعلومات التي هي بمثابة كنز ثمين للمنظمة يجب الحفاظ عليها،"[29] وذلك من جميع الأخطار سواء التلف أو الضياع أو الانتشار في غير محله أو السطو أو القرصنة، ومن أي خطر يمكن أن تتعرض له المعلومات.

وبالتالي يعتبر مطلب أمن المعلومات ضروري جدا للمحافظة على خصوصية الإدارة الإلكترونية وسريتها، لأنها مطلب ضروري لكسب ثقة المتعاملين معها، وبالتالي على القائمين على تطبيق هذا النوع من الإدارة إتخاذ جميع التدابير اللازمة للحفاظ على أمن المعلومات من خلال عديد الإجراءات التي ترمي إلى حماية المعلومات تقنيا، وكذا سن العديد من القوانين والتشريعات الرامية إلى ضبط عملية أمن المعلومات إلكترونيا، وهو ما سنتطرق له في العنصر الموالي.

6- المتطلبات القانونية:

يعد هذا المطلب مهما جدا ولا غنى عنه في تطبيق الإدارة الإلكترونية "وينص هذا المتطلب على ضرورة إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل الإنتقال نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، وذلك لأن معظم التشريعات والقوانين قد نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الإنتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، فإن الإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يمكنه أن يسهل من عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها."[30]

وبالتالي وجود تشريعات وقوانين تضبط عمل الإدارة في العالم الافتراضي من شأنه أن يقضي على العديد من المشاكل أو الإنقاص منها على شاكلة إختراق برامج الإدارة الإلكترونية وقرصنتها والسطو عليها، وبالتالي وجود إجراءات تردع هذه الأعمال من شأنه أن يحسن من جودة عمل الإدارة الإلكترونية، نفس الشيء عندما يتعلق بالتوقيع الإلكتروني في المعاملات الإدارية، وكذا حجية البريد الإلكتروني، ووجود تشريعات في هذا الشأن يساعد على دعم تطبيق واعتماد الإدارة الإلكترونية في ظل أطر قانونية واضحة وصريحة للقضاء على جميع العقبات والمعوقات القانونية والتشريعية.

ثانيا: الاستنتاجات والمقترحات

عند إطلاعنا على بعض الدراسات السابقة عند تناولنا لموضوع الإدارة الالكترونية خلال انجاز هذه لورقة البحثية تبادرت إلى أذهاننا العديد من النقاط التي من شأنها أن تسهل على المؤسسات لتبنيها مفهوم

الإدارة الالكترونية من خلال توفير متطلبات التطبيق، وسنحاول عرض هذه الاستنتاجات في شكل مقترحات بناء على ما كتب في بع الأدبيات التطبيقية:

- تعتبر الإدارة الالكترونية امتداد للإدارة التقليدية وهي إحدى مدارس الإدارة، لكن الاختلاف يكمن في الوسائل المستخدمة في كلا النوعين، فنجد أن الإدارة التقليدية تعتمد على الأشياء، أما الإدارة الالكترونية فتعتمد على حجم المعلومات المتداول.

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق العديد من الأمور الايجابية كسرعة إنهاء المعاملات في أي زمان ومكان، وتوفير الوقت وخفض التكاليف، ناهيك عن زيادة كفاءة وفعالية الأداء في العمل الإداري بين الأطراف المتعاملة، وتحقيق الشفافية والقضاء على البيروقراطية في التعامل.

- نشر الوعي والثقافة الالكترونية في المعاملات بين مختلف أوساط المجتمع (أساتذة وموظفين وعمال وطلبة.....)، وتحسيسهم بمدى أهمية الإدارة في القضاء على عديد المشاكل الإدارية، من شأنه أن يزيد من تعامل هذه الفئات مع الإدارة الالكترونية وتحقيق القبول لهذا النوع من التسيير وبالتالي سهولة الانتقال إلى نموذج الإدارة الالكترونية.

- محاولة الاستفادة القصوى من خبرات وتجارب الدول السباقة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية، والاستفادة من الايجابيات وتجنب السلبيات والنقائص.

- يعد دعم الإدارة العليا أهم العوامل لنجاح الإدارة الالكترونية، وهذا الدعم يكزن إما ماديا أو معنويا.

- القيام بدورات تدريبية لتأهيل العنصر البشري من طرف المؤسسات للتعامل بأساليب الإدارة الالكترونية، وهذا مطلب مهم من شانه أن يساعد المؤسسة في تطبيق الإدارة الالكترونية، ناهيك عن ضرورة بث الثقافة الالكترونية بين الأفراد داخل وخارج المؤسسة.

- تحديد رؤية مستقبلية من طرف المؤسسات التي تطمح للتعامل بأسلوب الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال تحديد ووضع إستراتيجية شاملة للنظام الإداري من اجل تحقيق بداية محفزة للمضي قدما إلى إدارة الكترونية واضحة المعالم والأهداف.

- محاولة توفير البنى التحتية المتمثلة في التقنيات الحديثة من أجهزة ومعدات، لأنه لا يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية بعدم وجود هذه التقنيات.

- التأكد من سلامة وامن المعلومات من جميع الأخطار التي تهددها في اختراق سرية المؤسسة، لان ذلك يهدم ثقة المتعاملين معها، وبالتالي ضرورة توفر نظام حماية الكتروني عالي الجودة يصعب اختراقه وقرصنته والتجسس عليه.

- ضرورة وضع قوانين وتشريعات من طرف الدولة لتحمي المؤسسات من الأخطار الناجمة عن التعامل الالكتروني التي تواجهها من خلال تبنيها للإدارة الالكترونية وتوفير البيئة القانونية لهذا التحول.

- التركيز على جميع متطلبات الإدارة الالكترونية وعدم الاهتمام بالبعض وإهمال البعض الأخر، وذلك لأنها متطلبات متكاملة فيما بينها ومترابطة، وإذا ما استخدمت مجتمعة سيتحقق للمؤسسة أهدافها في التحول إلى نمط الإدارة الالكترونية.

الهوامش والمراجع:

1 -عطا الله أحمد شاكر: إدارة المؤسسات الإعلامية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 ،ص: 16.

2 - دميثان المجالي، أسامة عبد المنعم: التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص: 96.

3-Leslie Tuner, Andre B.Weickgenannt: Accounting Information Systems, Controls and Processes, 1st Ed, John Wiley & Sone INC, USA, 2009, P: 15.

منقول عن: ناظم جواد عبد الزيدي، زينب مصطفى خليل: تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية – دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجي، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد (21)، العدد (86)، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2015، ص: 181.

4- Mahannad Sahawneh: E- commerce. The Jordanian Experince, Royal Scientific Society, Amman, Jordan, 2004, p: 20.

5- Newman .B and Conard. K: a Framewrok for Caracterizing Knowledge Management Methods-Practices and Technologies, The Kniwledge Theorry Papers, The Knowledge Management Forum, 1999.

منقول عن: فريجة مُحَّد هشام: ضرورة التعامل بأسلوب الإدارة بالأهداف كأداة للإدارة الإلكترونية، مجلة الإقتصاد الخليجي، العدد (28)، مركز دراسات البصرة والخليج العربي، جامعة البصرة، العراق، جوان 2016، ص: 82.

6- رؤى علي كساب: العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2011، ص: 52.

7- سعيد عبد الله مُحَّد، عبد العزيز الطيب الفتحي: نموذج الإدارة الإلكترونية إستراتيجية لتعزيز إستراتيجيات الريادة: دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية في مدينة الموصل، مجلة بحوث مستقبلية، العدد (35)، كلية الحدباء جامعة، الموصل، العراق، 2011، ص: 47.

8 - أحمد مُحَّد غنيم: الإدارة الإلكترونية – آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2004، ص: 46.

9 - شهرزاد مُحَّد شهاب: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية والإعدادية من وجهة نظر مديري المدارس في مركز محافظة نينوى، مجلة التربية والعلم، المجلد (20)، العدد (02)، كلية التربية، جامعة الموصل، العراق، 2013، ص: 332.

10- مُحَّد قاسم القريوتي: الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2001، ص: 33.

11- نوال يونس مُحَّد، حارث أكرم حمودات: نظام الحجز الإلكتروني مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية/ محافظة نينوى، مجلة دراسات إدارية، المجلد (06)، العدد (11)، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة البصرة، 2013، ص: 108.

12- تهاني فلاح خماس: الإدارة الإلكترونية لمؤسسات المعلومات ودورها في الأمن الإقتصادي العراقي، مجلة آداب المستنصرية، العدد (77)، كلية الآداب، الجامعة المستنصرية، العراق، 2017، ص: 08.

13- أحمد مُحَّد غنيم: الإدارة الإلكترونية – آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

14- إبراهيم الغوطي: متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص: 37.

15- رأفت رضوان: الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، مصر، 2004، ص: 03.

منقول عن نوال يونس مُحَّد، حارث أكرم حمودات: نظام الحجز الإلكتروني مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية لمحافظة نينوى، مرجع سبق ذكره, ص: 110.

16- نائل عبد الحافظ العوالمة: الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة – دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (29)، العدد (01)، 2002، ص: 266.

17- أفنان عبد علي الأسدي: الإدارة الإلكترونية – بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة منظمات الأعمال العراقية، مجلة مركز دراسات الكوفة، المجلد (01)، العدد (15)، جامعة الكوفة، العراق، 2009، ص: 117.

18- خليفة بن صالح المسعود: المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص: 78.

19- سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية وآفاق وتطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 2005، ص: 238.

20 - شائع بن سعد مبارك القحطاني: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العلي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006، ص: 26.

21 -Turban, Efraim & Leidner, Dorothy & Wetherb, James :Informations Technology For Management (transforming organization in the digital economy), 2008, p:521.

منقول عن: أحمد سعد مُحَمَّد طيب، مُحَمَّد مصطفى القصيمي: تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الالكترونية في المؤسسات التعليمية – دراسة استطلاعية لأراء الموظفين في عدد من المدارس الأهلية في مدينة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، العدد(114)، المجلد(35)، كلية الادارة، جامعة الموصل، العراق، 2013، ص ص:18، 19.

22- عروبة رشيد علي البدران، عبد الرضا ناصر محسن: واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها – دراسة حالة في مديرية بلدية البصرة، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد (37)، المجلد (10)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، تشرين الثاني 2014، ص: 122.

23 - أنظر: يحى مُحَمَّد أبو مغايض: الحكومة الإلكترونية – ثورة على العمل الإداري التقليدي، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، 2004، ص: 207.

24 - إيهاب المسير: الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2013، ص: 58.

25 - ساري عوض الحسنات: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، كلية التربية، جامعة غير شمس، القاهرة، مصر، 2011/ 1432هـ، ص: 59.

26- بشير عباس العلاق: الإدارة الرقمية – المجالات والتطبيقات، الطبعة الأولى، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستشارية، أبوظبي، الإمارات، 2005، ص: 217.

27- عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير (غير منشورة)، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/ 2010، ص: 26.

28- عروبة رشيد علي البدران، عبد الرضا ناصر محسن: واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها – دراسة حالة في مديرية بلدية البصرة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 127، 126.

29- سعيد بن معلا العمري: المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية – دراسة على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة مقدمة للحصول على ماجستير (غير منشورة)، تخصص العلوم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003، ص: 21.

30- مرسي عبد الناصر، مُحَمَّد قريشي: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة كلية العلوم التكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، العدد (09)، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011، ص: 91