دوافع ومبادئ التحول نحو الادارة الالكترونية

Motives and principles of shifting towards electronic management

الأستاذ المساعد الدكتور
خالد كاظم عودة

جامعة ذي قار كلية القانون
https://utq.edu.iq/thiqar
UTJlaw@utq.edu.iq

الكلمات الافتتاحية :
دوافع , مبادئ , التحول ,نحو الادارة ,الالكترونية
Keywords :
Motives , principles , shifting towards ,electronic ,management

Abstract:The electronic administration has contributed to creating an effective electronic government environment that helps to benefit from modern technologies and get rid of the traditional method, which makes it easier for the beneficiary to follow the information and services provided without spatial or temporal barriers, adding to that a kind of trust between the citizen and the public administration, through the use of communication and information technologies. In order to provide opportunities for the application of modern management systems based on software that checks and prevents contradictions and fulfills the requirements of high-quality and efficient performance, improving the level of service, rationalizing the use of resources and controlling performance, simplifying organizational structures, reducing the number of jobs and hiring fewer numbers of the most qualified and highly trained workers. vice versa, as well as each other. Other legal rules deal with procedural aspects before FIFA's judicial bodies. In addition to the enactment of unified legal rules that concern the technical aspect of football practice around the world, and therefore this research deals with the authority of FIFA in setting legal rules that relate

الملخص

ان الادارة الالكترونية ساهمت في إيجاد بيئة حكومية الكترونية فعالة تساعد على الاستفادة من التقنيات الحديثة والتخلص من الأسلوب التقليدي مما يسهل معه متابعة المستفيد للمعلومات والخدمات المقدمة دون حواجز مكانية أو زمانية تضيف إلى ذلك نوع من الثقة بين المواطن والإدارة العامة، من خلال استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الادارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق وتمنع التناقض وتحقق متطلبات الاداء عالي الجودة والكفاءة، تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الاداء ، وتبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل اعداد الوظائف والاستعانة بأعداد اقل من العاملين الاكثر تأهيلا والأعلى تدريبا.

المقدمة

اولا: التعريف بالموضوع

تعتبر الادارة الالكترونية من بين ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث ،حيث ادت التطورات في مجال الاتصالات ، وابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات الى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية ، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الاعمال ، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية ، وذلك قصد الحل العديد من المشكلات كالتزاحم والوقوف لطوابير طويلة امام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية بفاعلية ، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور العمل الاداري الحالي ٠

ثانياً: اهمية الموضوع :الإدارة الالكترونية اداة ضرورية لإصلاح وتحديث القطاع العمومي بهدف ارساء ادارة اكثر نجاح واكثر قربا من مختلف العاملين معها ، وهو ما يدعو الى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل الاداري من اجل توفير خدمات ذات قيمة مضافة لمختلف فئات المتعاملين معها ٠ من ذلك يتبين ان الادارة الالكترونية تتبلور اهميتها فيما يصاحبها من تطوير كافة النشاطات والاجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها ، ونقلها نوعيا من الاطر اليدوية او التقنية النمطية الحالية الى الاطر التقنية الالكترونية المتقدمة ، وذلك بالاستخدام والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الالكتروني الحديث تحقيقا للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الاداري وارتفاع مستوى جودة الاداء الحكومي للخدمات ٠

ثالثاً: تقسيم البحث :سنقسم الدراسة في هذا البحث الى مبحثين المبحث الاول سيكون لمفهوم الادارة الالكترونية ، ويكون على مطلبين المطلب الاول سنبين فيه التعريف بالإدارة الالكترونية، اما المطلب الثاني فسيكون لماهية الادارة الالكترونية، اما المبحث الثاني فسيكون لدوافع التحول نحو الادارة الالكترونية، والذي يكون على مطلبين، المطلب الاول

سيكون لتسارع التقدم التكنولوجي و اسباب تتعلق بأداء المؤسسات اللامركزية والسيطرة الادارية. اما المطلب الثاني فسيكون لمبادئ التحول نحو الادارة الالكترونية المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية : عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية المعمول عليها في إحداث التنمية في مختلف جوانبه هذا ما انعكس على الإدارة العامة التي تعتبر الآلية المحركة لعجلة التنمية في الدولة بإدخال تقنيه المعلومات والاتصالات.

إن التطور السريع اتصال في أنظمة المعلومات كان سببا لمراجعة الإدارة العامة بشكلها التقليدي والسير نحو الإدارة الالكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح ،من حيث السرعة والشفافية والفعالية في تقديم الخدمات العامة ونظراً لما تحققه الإدارة الالكترونية من نتائج ايجابيه، أصبحت المؤسسات الرسمية والخاصة تتسابق في استخدام احدث الابتكارات وساعدها في ذلك ظهور شبكة الانترنت ولقد أطلقت العديد من الدول مبادرات الإدارة الالكترونية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم سواء في المدن أو الأرياف ولكن النجاح لبعض الدول لا يعني إنها نموذجا يمكن نجاحه في كل دولة وهذا مرتبط بمدى استعداد وجاهزية هذه الدول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية وتطوير إدارتها العامة . وتحقيقا لذلك سنقوم بتقسيم البحث الى مطلبين سنتناول في المطلب الأول التعريف بالإدارة الالكترونية ، اما المطلب الثاني سيكون لماهية الادارة الإلكترونية .

المطلب الأول: التعريف بالإدارة الالكترونية : سنبحث في هذا المطلب نشأة الإدارة الالكترونية وتطورها من خلال مبحثين، الفرع الاول سيكون لنشأة الادارة الالكترونية ، اما الفرع الثاني فسيكون لتطور الادارة الالكترونية وكالاتي .

الفرع الأول : نشأة الإدارة الإلكترونية : أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ،كي تحسن من مستوى أعمالها ، و جودة خدماتها ، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو إدارة الحكومة الالكترونية ، أو الإدارة الالكترونية . بذلك فإن ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانترنت[1] . في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية[2] . فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا ، أصبح لها تأثير عميق

على الطريقة التي يتعامل بها الناس ، ويعملون ، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ، ويتواصلون في شتى بقاع العالم[٣] ، ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات ، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا ، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها[٤] . إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها ، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.لقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام ١٩٩٥ بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الالكترونيـــة يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهـــاب إلى المؤسسة [٥] . ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة ، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها، وتنفيذها على الوجه الأكمل ، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا ،خلال العقد الأخير من القرن الماضي[٦] .

الفرع الثاني: تطور الإدارة الالكترونية : أدى التطور الالكتروني في مجال استخدام الحاسوب والتقنيات المستخدمة على شبكة الانترنت إلى إحداث العديد من التطورات التي ألقت بضلالها على إدارة المرافق العامة ونشوء ما يسمى (الإدارة الالكترونية) والتي ينصرف معناها إلى إمكانية حصول المواطنين على الخدمات العامة التي تقدمها الدولة من خلال شبكة الانترنت وبشكل آلي ، فضلاً عن انجاز الموظفين للأعمال المُناطة بهم بوسائل الكترونية، وتتنوع التسميات التي تطلق عليها إذ يسميها البعض الإدارة الالكترونية أو الحكومة الذكية أو حكومة عصر المعلومات أو الحكومة بغير أوراق أو المنظمة العامة الالكترونية[٧] . فمفهوم الإدارة الالكترونية أوسع من كونها وجود حواسيب وبرمجيات وانترنت وغيرها من التقنيات إذا أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الالكترونية والتجارة و إدارة العلاقات وعرض التكنولوجيات الخاصة وضبط طلبات الحصول على الخدمة و تلبيه حاجات العميل وهو (المواطن) و تنظيم العلاقات بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية [٨] . ومن الأشياء الطريفة إن فكرة الإدارة الالكترونية كانت موضوعا لإحدى روايات الخيال العلمي The shack wave riderالتي كتبها الروائي jonn Brunnerعام ١٩٧٥ حيث دار موضوع الرواية حول حكومة شمولية تتحكم في شعبها وتركز كل السلطات في يدها من خلال شبكة

حاسوب عملاقةpowerfull computer networتحتوي على بيانات افراد الشعب مما أدى بأنصار الحريات إلى مكافحة هذه الشبكة ·ومن الأمور العجيبة في الرواية إن الكاتب تحدث عن ديدانTapewormsتقوم بعمل تخريبي ، تخترق من خلاله الكومبيوتر وتقرض ما به من معلومات وبيانات عن الشعب ·وبعد مضي ست سنوات على ذلك أخذت فكرة الحكومة الالكترونية تطرح نفسها في المجال الإداري ،وكانت إرهاصاتها الأولى في عام ١٩٩٢ أثناء الحملة الانتخابية للرئيس الأمريكي بيل كلينتون، حيث أعلن انه يريد أن يجعل من طريق المعلومات السريع حجر زاوية جديد في البنية الأساسية القومية ،يشابه في أهميته نظام الطرق السريعة في الولايات المتحدة الأمريكية [٩]، وذكر ان بناء طريق المعلومات فائق السرعة أصبح ضرورة قومية :أي انه يعد احد المرافق الأساسية العامة ، وبذلك انتقلت الفكرة الى المجال الإداري ليمنح الآلة الحكومية الضخمة فرصاً تغير من خلاله أساليب عملها وخدمة عملائها من الجماهير العريضة وفي سبتمبر من عام ١٩٩٣ أصدر نائب الرئيس الأمريكي (ALGore) تقرير حمل عنوان (من البيروقراطية للإنتاج)نحو حكومة تعمل أكثر وتكلف اقل·[١٠]. المطلب الثاني

ماهية الإدارة الالكترونية : إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم المكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الادارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة واجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية او الخارجة وتشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقيم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق الاهداف وتعتمد الإدارة الالكترونية على تطوير البنية التحتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال [١١] . لذلك تعتبر الإدارة الالكترونية إطار عام ومنظومة تقنيه متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدول من بشريه واجتماعيه واقتصاديه وإنتاجيه من اجل تطويرها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية [١٢] · إن التطور والتغيير سنة كونية تسري على جميع موجودات الحياة على ظهر كوكب الأرض، وهذه التغيرات اعترت جميع تفاصيل الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والجغرافية والجيولوجية. ولا يمكن – بحال من الأحوال – تصور أن الإدارة استثناء من هذا التغيير. فالحياة البشرية عرفت مفهوم الإدارة في أبسط صوره عبر محاولات الإنسان الجماعية للتكيف مع الطبيعة وإدارة حياته بين مخاطرها وكائناتها العملاقة التي كانت تتفوق عليه حجماً وقوة. لكن عقل الإنسان الذي كان دائماً يمثل نقطة الارتكاز الرئيسة في تعاملاته كلها، حسم الأمر لصالحه أخيرا، وأصبحت له السيطرة الكاملة على مخلوقات الكوكب [١٣] · لذا سنبين في هذا المطلب تعريف الادارة الإلكترونية في فرع اول، اما الفرع الثاني فسيكون لبيان اهم خصائص الادارة الإلكترونية واهدافها ·

الفرع الأول : تعريف الادارة الإلكترونية : اولاً: التعريف الادارة لغة : الإدارة- على وزن إفعالة- من الدور والدوران بمعنى الطواف حول الشيء أو التحرّك من شي ء والعود ثانياً إليه، يقال: دار الشي ء يدور دورا ودورانا ، إذا طاف حول الشي ء أو تحرّك وعاد إلى الموضع الذي ابتدأ منه) [١٤] . ومعنى الإدارة :لفّ الشي ء حول نفسه كالدائرة التي يرجع آخرها من حيث بدأ أوّلها، يقال: أدار العمامة حول رأسه أي لفّها حوله. وقد تأتي الإدارة بمعنى تمشية أمر الشي ء كإدارة التجارة بمعنى تعاطيها وتداولها، وإدارة الراي بمعنى إجالته[١٥] .

ثانياً: تعريف الإدارة اصطلاحا :ذكرت عدة تعاريف للإدارة الالكترونية اذ عرفت: بأنها القدرة على استخدام الحاسوب في تنفيذ الأعمال الالكترونية والأنشطة الإدارية عبر الانترنت وتقديم الخدمات آليا وبصوره الكترونية للمستفيدين في أي مكان وزمان.[١٦] . كما عرفت :هي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت التي توفر المواقع الالكترونية المختلفة لدعم وتعزيز للحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها المواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة عالية.[١٧] بينما تم تعريفها بانها: استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الانتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الاداء بالمنشأة[١٨] .

الفرع الثاني : خصائص الادارة الالكترونية وأهدافها :هناك عدة خصائص للإدارة الالكترونية نذكر منها ما يلي :

١-أدارة بلا ورق حيث تعتمد على آليات إدارية جديدة في إجراءات وتنفيذ المعاملات مثل الحاسب الآلي وتقنيات المعلومات والاتصالات، الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والرسائل الصوتية .... الخ .

٢-أدارة بلا زمان ولا مكان تستمر ٢٤ ساعة متواصلة دون انقطاع، اذ ان فكرة الليل والنهار والشتاء والصيف لم يعد لها وجود في العالم الافتراضي

٣-أدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعمل من خلال شبكة الانترنت التي تعمد على صناعة المعرفة والتقنية التكنلوجية بعيدا عن التعقيدات الادارية [١٩] .

٣-تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

٤-تخفيض التكاليف: تحتاج الإدارة الإلكترونية في البداية لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول وان انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة[٢٠] .

٥-تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

٦-توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.

٧-التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد[٢١] .

اما أهداف الادارة الالكترونية فهي تسعى الى تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال ٢٤ساعة وطيلة ايام الاسبوع، لتجسيد عدد من الاهداف العامة نوجزها في الاتي [٢٢]:

اولا: ادارة الملفات واستعراض المحتويات بدل من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها

ثانيا: التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.

ثالثا: اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث ان التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار.

رابعا: تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي[٢٣]، وتعقيداته اذ لا حاجة الى تضخم المستويات الادارية وتعددها

خامسا: التوجه نحو شفافية العمل الاداري ،وشفافية المعلومات وعرضها امام العملاء .

سادسا: ايجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي .

سابعا: الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها .المقصود بالعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها او الحاجز الذي يمنع الاعتداء عليها من خلال توفير الأدوات والوسائل الازمة للحماية لمنع وصول المعلومات الى ايدي اشخاص غير مخولين.

ثامنا :ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة [٢٤].

تاسعا : اكتشاف المشاكل بدلا من التابعة .

إذ تعتبر الادارة الالكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الخدمة العامة ،بما يرسخ قيم الخدمة العامة ،ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ،ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في اداء الخدمات العامة الى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة [٢٥] . وكذلك من اهم الاهداف التي تسعى اليها الادارة الالكترونية هي خفض حدة البيروقراطية في اداء الاعمال ، والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الاهمية للمواطنين بما يمكن الاستفادة منها بطريقة سهلة، واتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنيت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع او قضية معينة ،وزيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في اي وقت ممكن طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة وتوفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الحكومة في اطار تحسين علاقتها بالمواطنين[٢٦] . واهداف الادارة الالكترونية بالنسبة الى الدولة يكمن في تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين وذلك من خلال الاتي[٢٧] :

١- تحسين وزيادة فعالية الخدمة المدنية وكفاءة المؤسسات الحكومية من خلال الانتقال الأمن للمعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر .

٢- الحد من حالات الفساد المالي والاداري من خلال الشفافية المتاحة الكترونيا بالنسبة لأسعار السلع والخدمات التي تحتاجها الجهات الحكومية .

٣-توحيد الاجراءات والانظمة الادارية والمالية داخل دوائر الدولة والقطاع العام .

٤- تبسيط الاجراءات الحكومية واختزالها مما يؤدي الى سرعة استكمال المعاملات بين الادارة والمواطن.

٥- تسهيل تطبيق نظم الادارة الالكترونية والدفع الالكتروني .

٦- الاسهام في ايجاد شبكة معلومات تخص الجوانب المالية والادارية كافة لدوائر الدولة ومؤسساتها العامة ،وهو ما يسهم في ربط الانظمة المالية والادارية معا كالغيابات أو الاجازات أو التعيين ، وهو ما سيؤدي الى تطوير العمل الاداري وكفائته ودقته وزيادة الانتاج .

٧- توفير قاعدة معلومات تغطي الجانب الامني في دوائر الدولة ومؤسساتها [٢٨] اما اهداف الادارة الالكترونية بالنسبة الى المواطن في تهدف الادارة الالكترونية بالدرجة الاساس الى تلبية حاجات المواطنين وتقديم الخدمات بصورة سريعة وعادلة من خلال سعيها لتحقيق بعض الاهداف منها[٢٩] :

١- تقديم الخدمات العامة (المادية والمعنوية) مباشرة الى المواطنين من خلال شبكة الانترنيت وعلى مدار (٢٤) ساعة يوميا، وهو ما يحقق سرعة التفاعل بين المواطن والادارة ، ويجنب الروتين الاداري المعقد.

٢-تخفيض تكاليف أداء الخدمة ، وسرعة انجاز المعاملات الالكترونية .

٣- تجنب المواطن من التعقيدات الادارية الناشئة عن المراجعات المتعددة للدوائر الحكومية .

٤- تحقيق العدالة والمساواة في تقديم الخدمة الالكترونية لجميع الافراد[٣٠].

وبناء ما تقدم يمكن القول ان تطبيق الحكومة الالكترونية يحقق العديد من الفوائد الاقتصادية والادارية والاجتماعية ، اذ تتمثل الفوائد الادارية في اعتناق مبدأ الادارة الالكترونية محل الادارة الورقية ، والقضاء على الروتين والبيروقراطية الادارية اذ ان الحكومة الالكترونية تهدف بالدرجة الاساس الى تقليص وتبسيط الاجراءات الادارية ورفع مستوى الخدمة المقدمة من الحكومة وسرعة انجازها وسهولة الرقابة وزيادة الاتقان والتخصص وتوفير الجهد والوقت وقلة النفقات وتحقيق الشفافية[٣١].

المبحث الثاني : دوافع التحول نحو الادارة الالكترونية : ان موجة التغيير في مجال تقديم ايصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول محور الادارة الالكترونية لذلك نجد هنالك عدة تطورات دفعت باتجاه اعتماد الادارة الالكترونية ، منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات واحيانا استجابة لضغوط المواطنين او قطاع العمل او اطراف اخرى لها علاقة بالعمل الحكومي ، واننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو الى التحول الى الادارة الالكترونية على حساب دوافع اخرى حسب وضع الدولة الاقتصادي والسياسي[٣٢] . () وان التحول نحو الادارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وانما حتمية تفرضها التغييرات العالمية ، ويتمثل الدافع في التوجه نحو الادارة الالكترونية في التقليل من الاجراءات والعمليات المعقدة واثرها على زيادة تكلفة الاعمال ، كذلك ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة ، وضرورة توفير البيانات المتداولة بين العاملين وحتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل وازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود اليات للتميز داخل كل مؤسسة كل هذه الامور دفعت بالإدارة بالتوجه نحو الادارة الالكترونية [٣٣]() كما وتسعى الادارة الالكترونية الى تطوير العمل الاداري بالمؤسسات ، حيث ان لها دور كبير في تحسين فاعلية الاداء واتخاذ القرار الاداري من خلال اتاحة المعلومات لصانعي القرار، وتسهيل الحصول عليها باقل جهد ممكن كما يمكن اعتبار الادارة الالكترونية مدخلا معاصرا لتطوير مفهوم الادارة والقضاء على كل مشكلات الادارة التقليدية ، حيث ان الادارة الالكترونية تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتقدمة ذات التأثير الفعال في الادارة لتقديم الخدمات الكترونيا بكل سهولة وكفاءة [٣٤]() لذا سنقسم هذا المبحث الى مطلبين ، المطلب الاول سيكون تسارع

التقدم التكنولوجي و اسباب تتعلق بأداء المؤسسات اللامركزية والسيطرة الادارية ، اما المطلب الثاني فسيكون لمبادئ التحول نحو الادارة الالكترونية .

المطلب الأول : تسارع التقدم التكنولوجي و اسباب تتعلق بأداء المؤسسات اللامركزية والسيطرة الادارية سنقسم هذا المطلب الى فرعين ، الفرع الاول سيكون لتسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به، اما الفرع الثاني فسيكون للاسباب تتعلق بأداء المؤسسات اللامركزية والسيطرة الادارية.

الفرع الأول : تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به : ادى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى ظهور اشكال جديدة من المعاملات في كافة المجالات ، وهو الامر الذي جعل الكثير من الدول المتقدمة خاصة الى تطوير الاليات والوسائل التقنية المستخدمة لتنفيذ مختلف السياسات ومتابعة تنفيذها في الادارات الحكومية قصد تحسين مستوى الاداء الحكومي وجعلة اكثر فعالية وكفاءة عالية خاصة لما يتعلق الامر بتحقيق الاستجابة لمختلف حاجيات ومتطلبات المواطنين .

وعلى هذا الاساس لم يعد امام الدول سوى الاتجاه الى مجتمع المعلومات والفضاء الرقمي ، بانتهاج نظام الادارة الالكترونية في مرافقها العمومية ، محاولة منها لتحقيق اكبر قدر ممكن من الفعالية والكفاءة في اداء عمل الحكومة والوصول الى رضا المواطنين من خلال تقديم خدمة عامة ذات جودة .

فالتقدم التكنولوجي والثورة المعرفية التي هي نتاج العولمة ساهمت في تبني الادارة الالكترونية كأداة للتغيير الاداري بحث يمكن للمسؤولين في الجهاز الحكومي الانتقال من الادارة التقليدية الى اساليب ادارية جديدة يمكن من خلالها التعامل مع البيئة الجديدة والمتغيرة في العمل الاداري الحكومي بأسلوب منظم ومهني يؤدي الى الشفافية في العمل والمشاركة في اتخاذ القرار [٣٥] إذ اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي لمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية ، ولإرضاء المواطن من ناحية اخرى بعد ان اصبح امام معيارا عالميا نستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمة من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها ، كذلك التحولات الديمقراطية وما رافقها من اصلاحات ادارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام الى منظمة التجارة العالمية او جمعية حقوق الانسان المحلية والدولية [٣٦].()

ان تغيير الاوضاع الدولية فرض واقع اجبر الجميع على الدخول فيها والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة ، وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها ، ويتمثل الضرر في تأخر الدولة وعدم مواكبة التطورات والتغييرات التي تحدث في المجتمع ، كذلك من دوافع اللجوء الى الادارة الالكترونية تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين

للحصول على خدمات افضل واسرع واسهل في الوصول الى المعلومات ، ودعم الوعي الشعبي ومعرفة الات اتخاذ القرار السياسي[٣٧]

الفرع الثاني : اسباب تتعلق بأداء المؤسسات اللامركزية والسيطرة الادارية[٣٨] لقد فرض التقدم العلمي او التقني وللمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلما دعت الامور الى التطور الاداري نحو الادارة الالكترونية ، وكذلك حاجة الموظفين الحكوميين الى الدعم النوعي من خلال قاعدة بيانات صلبة ونظام عمل متطور وحديث ووجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية في كل بلد لتمكين المواطن من المشاركة في انتعاش وابداء اراءهم في القضايا التي تهمهم ومطلبهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة واكثر شفافية ، ويمثل عامل الوقت احد اهم المجالات التنافسية بين المؤسسات ، ويمكن تلخيص هذه الاسباب في النقاط التالية :

- الاجراءات والعمليات المعقدة واثرها على زيادة تكلفة الاعمال
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها احداث عدم توازن في التطبيق
- ضرروه توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

وهي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الاعلى او ذروته العليا ، في حين تكون اللامركزية بمثابة اعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها اكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا ، واذا كانت المركزية تركز السلطة وتؤدي الى نطاق رقابة اضيق وبالتالي زيادة عدد الطبقات او المستويات التنظيمية والذي يؤدي الى هيكل تنظيمي طويل ، فان اللامركزية تخفف من ذلك من خلال التفويض وهذا يؤدي الى نطاق رقابة اوسع وبالتالي تقليص عدد الطبقات او المستويات التنظيمية مما يؤدي الى هيكل تنظيم مسطح[٣٩].كذلك تعتبر السيطرة الادارية واحد من دوافع التوجه نحو الادارة الالكترونية لأنها تساعد على مضاعفة الرقابة الادارية المستمرة والمباشرة [٤٠] فالإدارة الالكترونية بدورها تزيد من الشفافية اي الوضوح التام بالعمل والتقليل من الفساد الاداري وزيادة التنمية الاقتصادية مرتبطة بالشفافية ، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الادارة الالكتروني [٤١].

المطلب الثاني : مبادئ التحول نحو الادارة الالكترونية : يشهد العالم الان حقبة جديدة ومثيرة من التقدم الانساني نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المذهلة التي حدثت بالقرن العشرين خاصة خلال العقود الخمسة الاخيرة في مجالات متعددة من اهمها مجال

الكمبيوتر والاتصالات نتيجة للتقدم المتسارع في علوم الحاسبات وشبكات المعلومات والتكنولوجيا الرقمية وسرعة انتشار استخدامات شبكة الأنترنيت وتطبيقاتها[٤٢]. () وتقوم الادارة الالكترونية على مبدئين الاول تقني يتمثل في اعداد المعلومات الكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنيت وضمان دقتها وسريتها من خلال انشاء بوابة الكترونية متكاملة . والثاني اجرائي يتمثل في تنفيذ المعلومات والخدمات عن بعد وضمان صحتها ومصداقيتها[٤٣]. ()

وسوف نتناولها في ثلاث فروع وكالاتي :

الفرع الأول : تقديم الخدمات للمواطنين : تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة وتمكينهم من ممارسة عملهم ومشاركتهم في جميع القضايا . كما وتعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب علية توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لا نجاز المعاملات وهذا الاهتمام لخدمة المواطنين طلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة ذهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة. لان الإدارة الالكترونية ترتكز دائما على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة وحسن استغلالها في بيئة الإدارة بشكل يسمح بتحديد نقاط القوة والتعرف عليها واستخلاص النتائج . واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة [٤٤].

الفرع الثاني : التركيز على النتائج : حسب هذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الالكترونية ينص على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة إلى ارض الواقع لان المواطن لاتهمه كثيرا فلسفة العمل والشعارات البراقة .وإنما الشي الذي يهمه بالدرجة الاولى هو الاتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الالكترونية وبروز نتائجها على ارض الميدان [٤٥].() وبمعنى اخر ينبغي ان تحقق الادارة الالكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والوقت والمال . وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وانجاز العمل بكفاءة عالية ووقت سريع وكذلك الحصول على خدمة مبسطه وميسرة . ودفع فواتير عن طريق بطاقة الائتمان دون التنقل الى اماكن تواجدها[٤٦]. ()

الفرع الثالث : سهولة استعمال الادارة الالكترونية : ونقصد بهذا المبدأ ان تقنيات الادارة الالكترونية متاحة للجميع في كل مكان مثل المنازل والمكاتب والمدارس واماكن العمل . لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل المستمر مع الادارة الالكترونية كما ان نظام الادارة الالكترونية يقوم على اساس سهولة الاستعمال . بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والادارات الحكومية بسهولة واتمام الاجراءات بسلامة وبساطة [٤٧] كذلك تساهم الادارة الالكترونية في التغيير المستمر بحكم انها تعمل بانتظام واستمرار واثراء ما هو موجود ورفع مستوى الاداء بهدف كسب رضى المواطنين او بقصد التفوق في

التنافس من خلال تخفيض التكاليف وزيادة الاستثمار وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة [٤٨]. () استنادا الى ما تقدم من الدوافع والمبادئ السالفة الذكر نجد ان الادارة الالكترونية ساهمت في إيجاد بيئة حكومية الكترونية فعالة تساعد على الاستفادة من التقنيات الحديثة والتخلص من الأسلوب التقليدي مما يسهل معه متابعة المستفيد للمعلومات والخدمات المقدمة دون حواجز مكانية أو زمانية تضيف إلى ذلك نوع من الثقة بين المواطن والإدارة العامة.

الخاتمة

اولاً: الاستنتاجات

١-من خلال دراستنا لنشأة ومفهوم الادارة الإلكترونية تبين لنا ان الدول التي طبقت مشروع الأدارة الإلكترونية على أرض الواقع والتخلص من أساليب الادارة التقليدية القديمة لم يكن ذلك في ليلة وضحاها، بل جاء من خلال الاعداد الجيد ووضع الدراسات الإستراتيجية قصيرة ومتوسطة وبعيدة الأمد ووضع التشريعات التي تتلائم مع مواكبة التطورات المتسارعة في مجال تكنلوجيا المعلومات حتى وصلت الى ما هو عليه اليوم.

٢- ان مبادئ ودوافع التحول نحو الادارة الالكترونية . اساسها الاهتمام بالمجالات الادارية . فليست القضية تقنية فحسب بل هي قضية ادارية تعتمد على فكر وقيادات ادارية واعية .

٣- استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الادارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق وتمنع التناقض وتحقق متطلبات الاداء عالي الجودة والكفاءة .

٤- تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الاداء . وتبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل اعداد الوظائف والاستعانة بأعداد اقل من العاملين الاكثر تأهيلا والأعلى تدريبا .

ثانيا: المقترحات

١-على المشرع العراقي سن مشاريع قوانين لتطبيق مفهوم الأدارة الالكترونية وإلزام الحكومة بتطبيقها في كافة مرافق الدولة .

٢- على الحكومة وضع دراسات استراتيجية وخطط قصيرة ومتوسطة وطويلة الأمد من اجل تطبيق الادارة الالكترونية على ارض الواقع وتوفير كافة الإمكانيات المادية والتكنلوجيا من اجل التحول التدريجي من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية .

٣-ضرورة تأهيل فئة خاصة في كل وحدة ادارية قادرة على ادارة البرامج والحواسيب بطريقة فنية وامنه .

٤- ضرورة عقد ندوات ودورات توعوية وتثقيفية فيما يتعلق بأعداد الموظفين الاداريين .

٥- توفير متطلبات الإدارة الالكترونية من حيث الحواسيب والاجهزة التقنية الحديثة واجهزة الارشفة وكذلك تنصيب البرامج الخاصة وبيانات الاتصال وتوفير شبكة الانترنت في الوحدات الادارية ،وتهيئة الكوادر المدربة تدريبا جيدا من اجل الشروع في تطبيق الادارة الالكترونية في كافة مفاصل الدولة وصولا الى مشروع الحكومة الإلكترونية المتكامل ٠

الهوامش

(١)ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٥ ، ص ٣

(٢) سعيد بن معلا العمري ، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ "، رسالة ماجستير غير منشورة ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ، ٢٠٠٣، ص ١٤

(٣) المرجع نفسه ، ص٤ ٠

(٤) ياسين سعد غالب ، مرجع سبق ، ص ٢٣٨-٢٤١

(٥) عشور عبد الكريم ،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منتوري - قسنطينة ،٢٠١٠، ص١٢ ٠

(٦)عشور عبد الكريم ،المرجع نفسه ، ص١٢

(٧)- د٠ مصدق عادل ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في التشريع العراقي ، دار السنهوري، بيروت ، ٢٠٢٠ ، ص ١١ .

(٨) بلجيلح شهيناز ،الإدارة الالكترونية وترشيد الإدارة العامة ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، ٢٠١٣، ص٨ ٠

(٩) د٠ داود عبد الرازق الباز، الحكومة الاليكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، منشأة المعارف،،الكويت ، ٢٠٠٤ ،ص ٢ ٠

(١٠) د ٠ داود عبد الرزاق الباز ، مرجع سابق ، ص ٢٧ ٠

(١١) د ٠ احمد بن محمد الشمري ،دور الإدارة الالكترونية في تطوير م رفق القضاء الإداري، السعودية ،ص ٩ ٠

(١٢) د ٠ علاء عبد الر ا زق محمد ، د ٠ حسين علاء عبد الرزاق ، شبكات الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ، ٢٠٠٥ ، ص ٢ ٠

(١٣) حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية، الرياض،١-٤/ ٢٠٠٩ ،ص ١ ، بحث منشور على شبكة الانترنت ٠

(١٤) ابن منظور ،لسان العرب، ج ٤، ص ٤٣٨ ٠

(١٥) أبو منصور الازهري ، تهذيب اللغة، ج ١٤ ، ص١٥٤ ٠

(١٦) ساسي مريم ،الإدارة الالكترونية ، مرجع سابق١٣

(١٧) بلجيلح شهيناز ،مصدر سابق ، ص٩

(١٨) محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩ ، ص ٤١،٤٢

(١٩) د ٠ مصدق عادل ، مصدر سابق ،،ص ٦٣

(٢٠) ياسمينة معصم ،دور الادارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الاداري ،شهادة الماجستير ،كلية العلوم الانسانية ،جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ،٢٠١٩ ص ٣١ ٠

(٢١) عشور عبد الكريم ، مصدر سابق ، ص١٧

(٢٢)علاء عبد الرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، الاردن ، ص ٣٩.

(٢٣)"البيروقراطية " هي طريقة للتنظيم الاداري لمجموعة من الناس يعملون معاً،

(٢٤) السالمي علاء عبد الزراق والسليطي خالد ابراهيم ، الادارة الالكترونية ، عمان ، دار وائل ،ص٣٩-٤٠ ،نقلا عن تارقي يونس ،دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،٢٠١٦،ص٦.

(٢٥) بدر بن محمد المالك ،الابعاد الادارية والامنية لتطبيقات الادارة الالكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية)،رسالة ماجستير في قسم العلوم الادارية غير منشورة ،قسم العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية الأمنية ، الرياض ،٢٠٠٧،ص ١٣.

(٢٦) سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ،الرياض ،معهد الادارة الالكترونية ص١٩٠

(٢٧) عمر موسى جعفر ، اثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، منشورات الحلبي الحقوقية ،بيروت ،٢٠١٥،ص ٥٣-٥٤.

(٢٨) د عثمان سلمان غيلان ،اثر التطورات الالكترونية في قواعد الوظيفة العامة ، بغداد ،٢٠١١،ص٨٥.

(٢٩)احمد محمد مرجان ،دور الادارة العامة الالكترونية والادارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية ،ط٢، دار النهضة العربية ، القاهرة ،٢٠١٠،ص٢٦

(٣٠) عمر موسى جعفر ، مرجع سابق ،ص٨٥ وما بعدها.

(٣١) د اشرف محمد عبدة ،الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في البلدان العربية والاجنبية ، دار الكتب والدراسات العربية ، الاسكندرية ،٢٠١٧،ص١٣٦ومابعدها.

(٣٢) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، الادارة والاصول العلمية والتوجيهات المستقبلية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٦ ، ص ٦٤ .

(٣٣) محمود صبري خميس ، ورقة بحث حول الادارة الالكترونية بين الواقع والتطبيق ، كلية تكنولوجيا المعلومات – الجامعة الاسلامية ، ص ١١

(٣٤) () عمار اكرم ، مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في وكالة غوث تشغيل اللاجئين ، رسالة ماجستير، ٢٠٠٩ ، ص ٣٤

(٣٥) عثمان بن فوزية ، المرفق الالكتروني ومدى فعالية العمل الحكومي ، جامعة سطيف ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، ص٣٤

(٣٦) رافت رضوان ، الادارة الالكترونية ، الادارة والمتغيرات العالمية الجديدة ، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية ، القاهرة ، ٢٠٠٤ ، ص٥

(٣٧)رافت رضوان ، مرجع السابق ، ص ٦

(٣٨) ايهاب خميس احمد المير ، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية ، ٢٠٠٧ ، ص١٧-١٨

(٣٩) محمد صادق اسماعيل ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية ، مكتبة الاقتصاد ، ص٣٥

(٤٠)عامر طارق عبد الرؤوف ، الادارة الالكترونية نماذج معاصرة ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٧ ، ص٣٧.
(٤١)محمد الصيرفي ، الادارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، ٢٠٠٧، ص ١٣٧
(٤٢)رأفت رضوان ، مرجع سابق، ص٢٣
(٤٣)محمود صدام جبر ، الموجة الالكترونية القادمة ، مجلة الاداري ، العدد ١٩ ، مسقط ، ٢٠٠٢ ، ص٢١
(٤٤)عبد الوهاب سمير ، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات ، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات ، مصر ، ٢٠٠٨
(٤٥)عمار بوحوش ، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون ، دار الغرب الاسلامي ، بيروت ، ٢٠٠٦ ،ص١٨٩.
(٤٦)حماد مختار ، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر ، كلية العلوم السياسية ، ٢٠٠٧ ، ص ١٤-١٥
(٤٧)عيدوني كافية وبن حجوبة حميد، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية ، العدد الثاني ، ٢٠١٧ ، ص٢٢٧
(٤٨)عمار بوحوش ، المصدر نفسة ، ص ١٩٠

المصادر القانونية

اولا: المعاجم اللغوية

١-ابن منظور ،لسان العرب، ج ٤.
٢-أبو منصور الازهري ، تهذيب اللغة، ج ١٤ ٠
ثانيا: الكتب القانونية
١-د ٠ احمد بن محمد الشمري ،دور الإدارة الالكترونية في تطوير م رفق القضاء الإداري، السعودية ، بلا سنة نشر.
٢-احمد محمد مرجان ،دور الادارة العامة الالكترونية والادارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية ،ط٢، دار النهضة العربية ، القاهرة ،٢٠١٠.
٣-اسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، ٢٠٠٥.
٤-د اشرف محمد عبدة ،الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في البلدان العربية والاجنبية ، دار الكتب والدراسات العربية ، الاسكندرية ،٢٠١٧.
٥-رافت رضوان ، الادارة الالكترونية ، الادارة والمتغيرات العالمية الجديدة ، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية ، القاهرة ، ٢٠٠٤ .
٦-سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ،الرياض ،معهد الادارة الالكترونية .
٧-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، الادارة والاصول العلمية والتوجيهات المستقبلية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٦ .
٨-عثمان بن فوزية ، المرفق الالكتروني ومدى فعالية العمل الحكومي ، جامعة سطيف ، كلية الحقوق والعلوم السياسية .
٩-د عثمان سلمان غيلان ،اثر التطورات الالكترونية في قواعد الوظيفة العامة ، بغداد ،٢٠١١.
١٠-د ٠ علاء عبد الر ا زق محمد ، د ٠ حسين علاء عبد الرزاق ، شبكات الإدارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ، ٢٠٠٥
١١-علاء عبد الرزاق السالمي ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر ، الاردن .

عمر موسى جعفر ، اثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الاداري ، منشورات الحلبي الحقوقية ،بيروت ،٢٠١٥.
١٢-عامر طارق عبد الرؤوف ، الادارة الالكترونية نماذج معاصرة ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ٢٠٠٧ .
١٣-عمار بوحوش ، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون ، دار الغرب الاسلامي ، بيروت ، ٢٠٠٦ .
١٤-محمود صبري خميس ، ورقة بحث حول الادارة الالكترونية بين الواقع والتطبيق ، كلية تكنولوجيا المعلومات – الجامعة الاسلامية
١٥-محمد صادق اسماعيل ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية ، مكتبة الاقتصاد ،
١٦-محمد الصيرفي ، الادارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، ٢٠٠٧
١٧-محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩ ،
١٨- د٠ مصدق عادل ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في التشريع العراقي ، دار السنهوري، بيروت ، ٢٠٢٠ .
١٩-د٠ داود عبد الرازق الباز، الحكومة الاليكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، منشأة المعارف،،الكويت ، ٢٠٠٤

ثالثاً: الرسائل والاطاريح
١-ايهاب خميس احمد المير ، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية ، ٢٠٠٧
٢-بلجيلح شهيناز ،الإدارة الالكترونية وترشيد الإدارة العامة ، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، ٢٠١٣.
٣-بدر بن محمد المالك ،الابعاد الادارية والامنية لتطبيقات الادارة الالكترونية في المصارف السعودية (دراسة مسحية)،رسالة ماجستير في قسم العلوم الادارية غير منشورة ،قسم العلوم الادارية ،جامعة نايف العربية الأمنية ، الرياض ،٢٠٠٧.
٤-حماد مختار ، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر ، كلية العلوم السياسية ، ٢٠٠٧
٥-سعيد بن معلا العمري ، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ "، رسالة ماجستير غير منشورة ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض ، ٢٠٠٣
٦-عشور عبد الكريم ،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،جامعة منتوري – قسنطينة ،٢٠١٠
٧-عمار اكرم ، مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في وكالة غوث تشغيل اللاجئين ، رسالة ماجستير، ٢٠٠٩ .
٨-ياسمينة معصم ،دور الادارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الاداري ،شهادة الماجستير ،كلية العلوم الانسانية ،جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ،٢٠١٩

رابعاً: البحوث القانونية
١-عبد الوهاب سمير ، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات ، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات ، مصر ، ٢٠٠٨
٢-عيدوني كافية وبن حجوبة حميد، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية ، العدد الثاني ، ٢٠١٧

٣-علاء عبد الزراق والسليطي خالد ابراهيم ، الادارة الالكترونية ، عمان ، دار وائل ،ص٣٩-٤٠ ،نقلا عن تارقي يونس ،دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،٢٠١٦

٤-محمود صدام جبر ، الموجة الالكترونية القادمة ، مجلة الاداري ، العدد ١٩ ، مسقط ، ٢٠٠٢ ، ٥-حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية، الرياض، ٢٠٠٩ ، بحث منشور على شبكة الانترنت .