AL-QANATIR
INTERNATIONAL JOURNAL OF ISLAMIC STUDIES
eISSN: 2289-9944
Vol. 29. No. 1. January Issue (2023)

THE IMPACT OF THE APPLICATION OF ELECTRONIC MANAGEMENT ON THE EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF HUMAN CAPITAL IN GOVERNMENT ORGANIZATIONS: AL-QASSIM MUNICIPALITY AS A MODEL

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في كفاءة وفعالية رأس المال البشري بالمنظمات الحكومية: أمانة القصيم أنموذجا

Yasser Abdullah Alhomeed[i], Asmuliadi Lubis[ii] & Suhaili Sarif[iii]

[i] (*Corresponding author*). PhD Researcher, Department of Syariah & Management, Academy of Islamic Studies, University of Malaya. yasser-alhomeed@hotmail.com
[ii] Senior Lecturer, Department of Syariah & Management, Academy of Islamic Studies, University of Malaya. asmuliadilubis@um.edu.my
[iii] Senior Lecturer, Department of Syariah & Management, Academy of Islamic Studies, University of Malaya. suhaili@um.edu.my

Abstract

This study dealt with the impact of the application of electronic management on the efficiency and effectiveness of human capital in government organizations, as it is one of the most important developments in the present era. The problem of the study came in the fact that the traditional administration is no longer able to respond to the changes of the era and its requirements, it has become available to all developed and developing countries alike to shift towards electronic management, and that taking care of the problems of electronic management is one of the main pillars for developing competencies, and the study aimed to identify The current status of electronic management and a statement of the physical and human requirements for the application of electronic management. And a statement of the impact of administrative and organizational applications necessary for electronic management. revealing the obstacles and problems facing the application of electronic management; To reduce them, and to reveal and strengthen the most prominent strengths. In his study, the researcher relied on the descriptive analytical approach to reach the desired goals. The research came out with a number of results, most notably; Determining the differences between traditional management and electronic management, and removing the ambiguity surrounding the concept of electronic management, and the rest of the concepts close to it such as traditional management, e-government, e-commerce and other terms mentioned in the study. It also resulted in defining the requirements of electronic management in detail. And knowing the reality of the application of electronic management in the Kingdom of Saudi Arabia, with the utmost accuracy and clarity. Identifying the obstacles and challenges that prevent the application of electronic management in the Kingdom of Saudi Arabia in the beginning, and secondly identifying the obstacles and challenges of application to the Al-Qassim Municipality. And to identify the extent of the importance of human capital from the Islamic perspective in the application of electronic management and the impact of regulatory commitment in this regard.

Keywords: *Electronic, Management, Al-Qassim, Human, Capital.*

ملخص البحث	تناول هذه الدراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة وفعالية رأس المال البشري بالمنظمات الحكومية، كونها من أهم الأمور المستجدة في العصر الحاضر، فالتقدم التقني الرقمي دفع العالم إلى الانتقال من النظم الحكومية التقليدية – ما قبل التعامل الإلكتروني – إلى ما يسمى بالحكومة الإلكترونية، ومن هنا جاءت مشكلة الدراسة في كون الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته، فقد أصبح متاحاً لكل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وأن العناية بإكشالات الإدارة الإلكترونية تُعدُّ ركيزةً من الركائز الأساسية لتطوير الكفاءات، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الوضع القائم للإدارة الإلكترونية وبيان المتطلبات المادية والبشرية للتطبيق الإدارة الإلكترونية. وبيان تأثير التطبيقات الإدارية والتنظيمية اللازمة للإدارة الإلكترونية. والكشف عن المعوقات والمشكلات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ للحد منها، والكشف عن أبرز نقاط القوة وتدعيمها.وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفى التحليلى للوصول للأهداف المرجوة. وقد خرج البحث بعدد من النتائج أبرزها؛ تحديد الفروق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، وإزالة الغموض الذي كان يكتنف مفهوم الإدارة الإلكترونية، وبقية المفاهيم القريبة منها مثل الإدارة التقليدية، والحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية وغيرها من المصطلحات التي وردت في ثنايا الدراسة. كما نتج عنها تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية بتفاصيلها. ومعرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، بغاية الدقة والوضوح. وتحديد المعوقات، والتحديات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ابتداءً، والتعرف ثانيا على معوقات، وتحديات التطبيق على أمانة القصيم. والتعرف على مدى أهمية رأس المال البشري من المنظور الإسلامي في تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثر الالتزام التنظيمي في هذا الشأن. الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإلكترونية، القصيم، رأس المال، البشري.

مقدمة

شهدت الإدارة – فكراً وممارسة– تطوراً ملحوظاً بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، إذ أن التحولات السريعة التي شهدها القرن الحالي إنما هي نتاج التراكمات التي حدثت في الماضي. وقد أصبحت الإدارة اليوم تسير على هدي معطيات التقنيات وتطورها، وأصبحت جميع الأنشطة الإدارية تتم من خلال

التقنيات الإلكترونية.[١] وكان لابد أن يصاحب هذا التطور في أساليب العمل ظهور أسلوب إداري جديد عرف بالإدارة الإلكترونية (E-Management)، استجابة لمتطلبات تغيرات البيئة التكنولوجية، وتبع ذلك ظهور مصطلحات أخرى جديدة مثل التجارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، والتسويق الإلكتروني، والتعلم الإلكتروني، والعديد من المسميات التي تتعلق بهذا التطور.[٢]

ونظراً للتطورات التكنولوجية الجارية واتجاه المنظمات نحو الانفتاح والتوسع تزايدت وتجددت الحاجة إلى وجود موارد بشرية مؤهلة ومدربة لتواكب مثل هذه التطورات المتلاحقة، وإعداد هؤلاء الأفراد وتنمية قدراتهم على أداء الأعمال المسندة إليهم ومساعدتهم على اكتساب الجديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال وصقل مهاراتهم. فطبيعة التغييرات التي تعيشها المنظمات في الوقت الحاضر سواء أكانت تكنولوجية أو تنظيمية أصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات العاملين مع ما يستجد من هذه التطورات بغية تحقيق ما تصبو إليه المنظمات.[٣]

وبغرض دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري بالمنظمات الحكومية، فقد اختار الباحث بلدية أمانة منطقة القصيم لأنها ضمن أفضل ثلاث أمانات بالمملكة العربية السعودية، كما أنها تهدف إلى تحقيق تنمية مستدامة للمكان بمنظور بلدي متكامل لخدمة المجتمع وأنسنة المدينة؛ بأفضل الأساليب والموارد وتفعيل التعاون والشراكة في إطار من المبادئ الإسلامية والثوابت الوطنية.

مشكلة الدراسة

تعاني معظم المنظمات الحكومية بصفة عامة، والخدمية بصفة خاصة من مشكلة انخفاض مستوى الأداء، ويرجع ذلك إلى عدم الأخذ بمعطيات الثورة التكنولوجية وتطبيق الأساليب الإدارية الحديثة، الأمر الذي ينعكس سلباً على كفاءة وفعالية رأس المال البشري حيث المورد البشري والعاملين بتلك المنظمات، وبالتالي يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للجمهور، وحيث أن الإدارة الإلكترونية تمثل نظاماً يساعد المنظمة في أداء العديد من الأعمال التي يصعب أداؤها من قبل، مما يعني معالجة إنخفاض الأداء الذي تعاني منه تلك

---

[١] الطعامنة، محمد؛ العلوش، طارق. ٢٠٠٤. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص١٠-١١.

[٢] أبو أمونة، يوسف محمد يوسف. ٢٠٠٩. واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية: دراسة تطبيقية علي جامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص٣-٤.

[٣] السكارنه، بلال خلف. ٢٠١١. تحليل وتحديد الإحتياجات التدريبية. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص ١٦.

المنظمات.[٤] وعليه فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في "إنخفاض كفاءة وفعإلة العاملين ببلدية أمانة منطقة القصيم، وذلك لضعف وقصور تطبيق الإدارة الإلكترونية بها".

أهداف الدراسة

١. التعرف على الوضع القائم للإدارة الإلكترونية وبيان المتطلبات المادية والبشرية للتطبيق الإدارة الإلكترونية.
٢. بيان تأثير التطبيقات الإدارية والتنظيمية اللازمة للإدارة الإلكترونية ببلدية أمانة منطقة القصيم.
٣. الكشف عن المعوقات والمشكلات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية أمانة منطقة القصيم؛ للحد منها، والكشف عن إبرز نقاط القوة وتدعيمها.

منهج الدراسة

يعتمد الباحث على المنهج الوصفى التحليلى الذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الإنتهاء إلى وصف علمى دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة، كما يقوم على الحقائق المرتبطة بها حيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلى توصيف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

المبحث الأول: مردود تطبيق الإدارة الإلكترونية على أمانة منطقة القصيم المعوقات والحلول:

هناك مردود من تطبيق الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري يتمثل في زيادة كفاءة وفعإلة أداء رأس المال البشري بالمنظمة، وكذلك زيادة كفاءة وفعإلة الأداء بالمنظمة بالكامل، وذلك من خلال ما يلي:[٥]

- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري.
- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة ككل.

[٤] هوبكنز، برايان؛ ماركهام جميس. ٢٠٠٨. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية؛ ترجمة خالد العامري. القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع، ص٨.

[٥] الحجاوي، يهاب فؤاد محمود، فعالية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية فى المنظمات العامة، رسالة دكتوراه غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية، ص١٣٥-١٣٦.

الأول: محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها

أولا: محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية

هناك محددات رئيسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تتمثل في العنصرين التاليين:[٦]

١. مدي تطور الفكر الإداري: حيث يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوماً إدارياً حديثاً ظهر في السنوات الأخيرة كإمتداد لتطبيقات نظم المعلومات الإدارية، وبالتإلى فإن مدي تطور الفكر الإداري في المجتمع هو الذي يقرر إلى أي مدي يمكن تصور تأثير تطبيقاتها.

٢. مدي وجود تقنية حديثة: يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على التقنيات الرقمية الحديثة، فهو إستثمار لقدرات ومميزات تلك التقنيات في مجال نشاط إنساني لتلبية حاجاته المختلفة، ولذلك لا يمكن وجود مشروع للإدارة الإلكترونية دون وجود تقنية حديثة، يمكن إستثمار قدراتها وإمكاناتها على نطاق واسع في التطبيق الفعلى.

ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما يراها البعض والتي تتمثل فيما يلي:

١. إلتزام الإدارة العلا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.
٢. التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات.
٣. وضع خطة متكاملة للإتصالات الشاملة بين جميع الجهات.
٤. التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.
٥. الإهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
٦. الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
٧. التركيز على ترابط نظم الخدمات.
٨. التركيز على القدرات الفنية.[٧]

---

[٦] أبو مغايض، يحي. ٢٠٠٤. الحكومة الإللكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية. جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال، ص٢٢٧.

[٧] العنزي، حمود عايد جمعان. ٢٠١٦. متطلبات الإدارة الالكترونية وتأثيرها على الأداء الوظيفى من وجهة نظر الموظفين: دراسة تطبيقية على الكلية الجامعية بحقل – جامعة تبوك، مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة عين شمس، ص٢٩٤.

الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وإمكانية تجازوها

أولا: التحديات والمعوقات التي تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية

تعيش حاليا الأجهزة الإدارية الحكومية في معظم الدول النامية، ومنها المدن العربية تعيش حالة من البيروقراطية والإجراءات الروتينية مما شكل تحدياً كبيراً في وجه التنمية بكل مجالاتها في حين انطلقت دول أخرى فحققت قفزات نوعية رفعتها الى مصاف الدول المتقدمة اقتصادياً وثقافياً وعلمياً وتقنياً.

وفي ظل النظام العالمي الجديد برزت العديد من التطورات بعيدة المدى الأمر الذي فرض على تلك الأجهزة الإدارية لاسيما في الدول العربية أن تستعد لتحمل أدوات ومسئوليات محورية غير تقليدية.[٨]

فعلى امتداد سنوات القرن العشرين وهذا الجزء المنصرم من القرن الواحد والعشرين حدثت تغيرات وتطورات هائلة في الأفكار والمفاهيم بشأن دور ومكانة الدولة وإسهاماتها المتوقعة في الرخاء والرفاهية للبشرية، وقد صاحب هذا التطور . في دور الدولة . جهود مستمرة لتطوير ورفع كفاءة وقدرات الأجهزة الإدارية والمؤسسات الحكومية.[٩]

فمجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق، وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة، وسلاسة، وبشكل سليم وذلك لأن العديد من التحديات، والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة، ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع و تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل، وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها، أو إيجاد الحلول المناسبة لها، ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية.[١٠]

١. عدم توفر الموارد المالية

- مبادرة الإدارة الإلكترونية لاسيما في حال تدّني العائدات المالية الحكومية. فمثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، في حين أن معظم المنظمات تعاني من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع.

---

[٨] رضوان، رأفت. الادارة الالكترونية. د.ت. الإدارة والمتغيرات الجديدة. الملتقى الإداري للجمعية السعودية للإدارة. القاهرة: مركز المعلومات واتخاذ القرار. ٢٠٠٣. ص٤.

[٩] درويش، أحمد. ٢٠٠٧. الشفافية والنزاهة حلمنا القادم "بشرية تكنولوجيا الإدارة" ع ٨. فبراير – مارس. وزارة الدولة للتنمية الإدارية. مصر. ص٣.

[١٠] الكبيسي، كلثم. ٢٠٠٨. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية. قطر الجامعة الافتراضية الدولية. رسالة ماجستير إدارة أعمال.٣٠.

- ويؤكد ذلك أن "من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي، والمالي، لذا لابد من أن يدعم المشروع سياسياً من قبل القيادات العليا ويدعم مالياً ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور".[١١]
- ويرى[١٢] ضرورة مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل من تحسين للبنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة، وإنشاء معاهد التدريب الخاصة بالحاسب الآلي.
- وبناءً على ما سبق، ترى الباحثة سميرة مطر:[١٣] أن الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاتها، فرضت أمام المنظمات على اختلافها تحدياتٍ كبرى؛ لذلك لابد من تنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة تلك التحديات والعقبات التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، ونشر الوعي الإلكتروني والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية، مع مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال.
- التأخير المتعمد، أو غيرالمتعمد في وضع الإطار القانوني، والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية.

٢. مقاومة هائلة للتغيير

وذلك من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية، وتخوفهم من تأثير التقنية الحديثة على مصالحهم، وما قد يترتب عنه من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز، والتشديد الرقابي.

فتعد مقاومة التغيير والتجديد من أهم المعوقات التي تواجه معظم المنظمات؛ وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاوموا كل تغيير داخل منظماتهم.

---

[١١] جبر، محمد صدام. ٢٠٠٢. الموجة الالكترونية القادمة الحكومة الالكترونية. مجلة الإداري السنة ٢٤ العدد ٩١ ص ٢٠.

[١٢] غنيم، احمد محمد. ٢٠٠٤. الإدارة الالكترونية أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المصدر السابق. ص٢٠٩.

[١٣] المسعودي، سميرة مطر. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، المصدر السابق. ص ٥٨.

ويعرف روبنسون[١٤] التغيير بأن التحرك من الوضع الحالي الذي نعيشه إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، وبالتالي فالتغيير هو تلك العملية التي نتعلم فيها ونكشف الأمور بصورة مستمرة. وهناك العديد من المعوقات التي تحد وتمنع حدوث التغيير "اللوزي" [١٥] وتتمثل في الآتي:

- التناقض بين حاجات التنظيم وأهدافه.
- التناقض بين حاجات الأفراد ورغباتهم.
- الصعوبة في توزيع الصلاحيات والمسؤوليات ومهام العمل.
- عدم توفر درجة عالية من المرونة في بيئات الأعمال.
- صعوبة تحريك أو توجيه بعض القيم والأنماط السلوكية.
- عدم وجود تخطيط مسبق لاستغلال حدوث التغيير.

٣. الأهمية المعلوماتية

عدم استعداد قطاعات واسعة من المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للأزمات الاجتماعية، والاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.

يعرف قنديلجي والسامرائي الأمية التكنولوجية[١٦] بأنها: عبارة عن "جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها واستخدامها" .

ويرى السليطي[١٧] أن المجتمع العربي يعاني من أمية مخفية في التعامل مع الحاسوب، والقضاء عليها يحتاج لتضافر الجهود من المؤسسات الحكومية والخاصة لإبراز أهمية الحاسوب ودوره في نهضة الأمم. وهناك العديد من الأسباب التقنية والعلمية لهذا الغياب منها:

- البنية التحتية للشبكات المحلية وأنظمة الاتصالات ضعيفة هزيلة، نظرا لقدم المواصلات، أو الأنظمة المستخدمة، أو لعدم وجود خادمات قوية مناسبة، ولعدم وجود صيانة أو تحديث مستمر للشبكة.
- عدم وجود مراكز بحوث عربية موثقة، أو اعتمادها كمصدر متجدد للمعلومات على المستوى الإقليمي.
- التجاهل لهذه الثورة خوفاً من سلبياتها.

---

[١٤] دانا جانيس روبنسون وجيمس روبنسون. ٢٠٠٨. التغير أدوات تحويل الأفكار إلى نتائج. مركز الخبرات المهنية للإدارة. القاهرة: مصر. ص٢٠.

[١٥] موسى اللوزي. ٢٠٠٢. التنمية الإدارية. دار وائل. الطبعة الثانية. عَمَّان. الأردن. ص ٢٣٥.

[١٦] قنديلجي السامرائي، عامر إبراهيم وإيمان فاضل. ٢٠٠٢. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها .ص ٤٥.

[١٧] السالمي السليطي، علاء عبد الرزاق. خالد ابراهيم. ٢٠٠٨. لإدارة الإلكترونية. مرجع سابق. ص ٢٧٢ .٢٧٤.

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع و تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر المتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها، ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية:[١٨]

أ. عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية لاسيما في حال تدّني العائدات المإلة الحكومية.

ب. التأخير المتعمد أو غيرالمتعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية.

ج. مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

د. عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والإتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للأزمات الاجتماعية والاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا.

هـ. نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: أهم الحلول للتغلب على الأمية المعلوماتية وتحقيق الإدارة الإلكترونية

ويتطلب ذلك وضع الحلول المناسبة للتغلب على الأمية المعلوماتية، ومن أهم تلك الحلول ما ذكره كلا من[١٩] قنديليجي والسامرائي فيما يأتي:

- نشر المعرفة التكنولوجية تتطلب تضافر الجهود من قبل جهات عدة.
- مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- التأكد بأن تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمتها الحواسيب ليست غاية في حد ذاتها بل إنها وسيلة لتحقيق غاية أو غايات أخرى هي التطور والتقدم.

---

[١٨] الكبيسي، كلثم محمد. ٢٠٠٨. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركزنظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإفتراضية الدولية، إدارة الأعمال، ص ص٤٧-٤٩.

[١٩] قنديلجي السامرائي، عامر إبراهيم وإيمان فاضل. ٢٠٠٠. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. مرجع سابق، ط١، ص ٤٥.

١. التحدي اللغوي

يشير داود[٢٠] إلى أن من القيود التي تحد حاليا من انتشار استخدام الشبكة في العالم العربي هو قيد اللغة فلابد لمن يستخدم الشبكة أن يتقن اللغة الإنجليزية ولا يمكن أن يستغني المستخدم العربي تماما عن معرفة اللغة الإنجليزية حيث أنه حتى الآن ما يزيد عن 95% من المعلومات المنشورة هي معلومات باللغة الإنجليزية.

٢. التحديات البشرية

- نقص العنصر البشري المؤهل للتعامل مع العصر الرقمي بتطبيقاته وتعاملاته الإلكترونية
- قلة المتخصصين في برمجيات الحاسب الآلي سواء أكان ذلك في مجال مهندسي الصيانة، أو المبرمجين.
- قلة خبرة الموظفين الذين لديهم الإلمام بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكات الإنترنت.
- قلة برامج التدريب وتنمية المهارات في مجال التقنية المتطورة.

٣. التحديات التقنية

- ضعف البنية التحتية لكثير من المؤسسات ونقص جاهزيتها لاستقبال التقنية اللازمة للتحول للإدارة الإلكترونية.
- ضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصال في بعض المناط.
- ندرة توافر خدمة الإنترنت للجمهور المتعامل مع الإدارة الإلكترونية بالشكل المناسب.
- اعتماد معظم البرامج الإلكترونية والمعلومات الموجودة على شبكات الاتصال على اللغة الإنجليزية.
- ضعف البنية التحتية المتكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ككل.
- اختلاف مواصفات الأجهزة الإلكترونية المستخدمة داخل المؤسسات مما يشكل صعوبة الربط بينها.

٤. التحديات الأمنية

من ضمن التحديات البالغة الخطورة أن يعتقد البعض أنه وعند تطبيق إستراتيجية "الإدارة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أن الأمر مختلف ولكل مشروع مهم له ضريبته بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر، ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل طريقة ممكنة مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط

[٢٠] حسن طاهر داود. ٢٠٠٠ . أمن شبكات المعلومات. الرياض: معهد الإدارة العامة. ص ٣٦٠.

بديلة، أو خطّة طوارئ في حال تعثّر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب، أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمدارس.

٥. معوقات الأمن المعلوماتي ما يلي

- الخوف من عدم القدرة على حماية قاعدة البيانات من الاختراق أو التخريب.
- الخوف من إفشاء المعلومات من قبل الموظفين أو المستفيدين من النظام.
- الخوف من فقدان المعلومات أو عدم دقتها عند إجراء التحديثات على النظام الإداري الإلكتروني.
- فقدان الثقة في برامج التأمين والحماية عند تنفيذ المعاملات الإدارية الإلكترونية، وتخوف الكثير من العاملين في الأجهزة الحكومية من التعاملات الإلكترونية تحسباً لتسرب أو ضياع المعلومات الشخصية.

ثالثا: أهم السلبيات المسببة في فقدان الثقة بالمعاملات الإلكترونية، ويتضمن التجسس الإلكتروني

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلّصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام "الإدارة الإلكترونية" فإنها ستحوّل أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني كما سبق وذكرنا؛ وهو ما يعرّضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق، وكشفها ونقلها، وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات، ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص، أو الشركات، أو الإدارات أو حتى الدول.

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية كي لا يفهم البعض أننا ننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية –والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية–فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غاليا من ثلاث فئات:

- الأولى هي الأفراد العاديون.
- الثانية هي الهاكرز (القراصنة).
- الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا فيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع ، أو إعاقة عمله وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، فان خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ، ويصل إلى درجة الاطّلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية، ووثائق المؤسسات والإدارات،

والأفراد، والأموال وما إلى ذلك مما يشكل تهديداً فعلياً على الأمن القومي، والاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع، أو نقل، أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

المبحث الثاني: التطبيقات الإدارية والتنظيمية للإدارة الإلكترونية وإثرها على بلدية أمانة منطقة القصيم

الأول: أثر التطبيق على كفاءة وفعالية رأس المال البشري

أولا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على رأس المال البشري

الله تعالى كتب الإحسان على كل شيء، والإحسان والإتقان، والجودة قيمة عليا إثباتا لمنهج التجديد الشامل في هذا الدين (الجودة الربانية الشاملة)، كثابت من ثوابت العمل في الإسلام حيث قال ﷺ: {إن الله تعالى يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه}[٢١] وقوله ﷺ في حديث آخر :{إن الله كتب الإحسان على كل شيء، فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة، وليُحدَّ أحدكم شفرته وليرح ذبيحته}[٢٢] وهو حديث مذهل في دلالاته وأبعاده ومثلِه الرائع العجيب، ومن هذه الدلالات: معنى: {إن الله كتب الإحسان على كل شيء} وكلمة كل شيء على وجه التحديد، إنها الجودة الربانية الحقيقية الشاملة، ثم كذلك إن هذه الجودة، وهذا الإحسان فريضة مكتوبة فرضها الله تعالى على الإنسان، وقد تجلت قبل ذلك في صنع الله تعالى المبهر العظيم ﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ﴾(القرآن. السجدة: ٧).

هذا الإنسان الذي قال الله فيه: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ﴾ (القرآن. التين: ٤). ثم هذه الرؤية تعيننا على أمرين اثنين مهمين هما:

- أن استشعار الموظف حقيقة لهذه النظرة لا تجعله يعتبر نفسه موظفاً وكفى، وإنما تدفعه إلى أن يعتبر نفسه صاحب رسالة يتعبد الله بها بهذا الإحسان فيؤدي وظيفته كأنه يرى الله تعالى، فإن لم يكن يراه، فإنه يراه (الرقابة الداخلية الذاتية). وهي مكسب كبير لابد أن نعمل على إذكائه، وتوظيفه التوظيف الأمثل في التوجيهات الإدارية، هذا بالنسبة للموظف.

أما بالنسبة للمواطن فهذه النظرة تحقق لنا أمرين اثنين مهمين وهما:

- أننا بهذه النظرة نرفع درجة الوعي لدى المواطن إلى مستوىً عال بالشعور بالمسؤولية، فيشعر أن توفير الخدمات الإلكترونية للناس في هذا المجال بهذه الطرق الإلكترونية المبتكرة يُعدُّ ذلك أولاً تيسيراً عليه،

[٢١] الألباني. محمد ناصر الدين. ١٤٢١ هـ. صحيح الجامع الصغير. وزيادته الفتح الكبير. المكتب الإسلامي. والحديث حسنه الألباني. ص ١٨٨٠.

[٢٢] مسلم، أبو الحسن مسلم بن الحجاج بن مسلم القشيري النيسابوري.٢٦١ هـ. صحيح مسلم. المصدر السابق. ج ٣ . ص ١٥٤٨.

وتوفيراً لكثير من جهوده وأمواله وأوقاته، ولابد أن نجعلها نقطة انطلاقة من أعماقه تدفعه نحو وعي أعمق للتفاعل مع هذا المشروع بما يحمله من مزايا تُسهل عليه كثيراً من الإجراءات الإدارية التي يحتاجها في المؤسسات الرسمية، والتي يحتاجها أحيانا لدى القطاع الخاص.

- وهو لما كان يقصد من تلك الخدمة الإلكترونية هو إيصالها إلى عامة المواطنين، وتخليصهم من البيروقراطية والروتين القاتل الذي يهدر الجهود والأموال والأوقات لعامة الأمة، واعتبارها مصلحة عامة للناس، فذلك لابد أن يشعر المواطن من خلال البرامج التوعوية أن ذلك شرعاً يُعدُّ نوعاً من أنواع الفروض الكفائية ، وأن الفرض الكفائي يظل واجباً على الأمة تأثم الأمة كلها بتركه حتى يتحقق، ويشعر المواطن أيضا أن دعمه لهذا المشروع يعد واجباً إقامةً لفرض من فروض الكفايات، حتى يرى الناس ثمرته، ويتحتم عليه واجب آخر بعد توفر الخدمة وهو الحفاظ عليه لأنها مصالح عامة يجب صيانتها والحفاظ عليها شرعاً.

ولا يقتصر الأمر عند هذا الحد وإنما قبل ذلك هو مكلف بضبط جودة الأداء في العمل، وهي نظرة يدخل في إطارها التطوير والتجديد، والجدية والجديد، فعندما توظف هذه القيم الربانية نكون قد أدركنا حقيقة ماذا نعنيه بالمنظور الإسلامي لواقع رأس المال البشري، وأثره الإيجابي الفعال في نجاح المشاريع وتطويرها.

ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة ككل

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية له تأثير على أداء المنظمة ككل من خلال تحقيقها للسياسة العامة للمنظمة، وتركيزها على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، من خلال تدعيم التواصل والتعاون بين الإدارات والأقسام المختلفة بالمنظمة، إلى جانب تخفيض النفقات الإدارية، وكفاءة إدارة الوقت، وتحسين مستوي الخدمات المقدمة، وزيادة مستوي رضا الموظفين، مع زيادة القدرة على رقابة الأعمال الإدارية، وزيادة الشفافية ودعم إتخاذ القرار، وتقليل الجهد والوقت اللازمين لإنجاز الأعمال، وزيادة التوجه الإستراتيجي للمنظمة، وغيرها من المزايا التي يمكن أن تساهم في رفع أداء المنظمة وهي تبسيط إجراءات العمل، وتخفيف ضغط العمل، والإتصالات الإدارية الفعالة، والشفافية

ثالثا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء بلدية أمانة منطقة القصيم

أولا: التعريف بأمانة منطقة القصيم

تأسست أمانة بريدة في ١/٣/ ١٣٨١هـ , وتم تعيين عبد الله بن حمود البراك رئيساً لها، ومن بعده سليمان بن محمد الدريبيي، ومن ثم صالح براك العلى البراك، ثم صالح بن محمد النافع ثم عبدالهادي بن ضاوي الحربي، ثم

إبراهيم بن عبدالرحمن البليهي ثم عبدالرحمن بن عبدا لله التويجري ثم صالح بن على العيدان ثم احمد بن صالح السلطان في عام ١٤٢٥هـ.

في١٥/٧/ ١٤٢٦هـ تحولت بلدية بريدة إلى أمانة منطقة القصيم، وتم تعيين المهندس أحمد بن صالح السلطان أميناً لها، وفي عام ١٤٣٤ هـ تم تعيين سعادة المهندس صالح بن أحمد الأحمد أميناً لمنطقة القصيم، وفي عام ١٤٣٨ هـ تم تعيين سعادة المهندس محمد بن مبارك الدوسري أميناً لمنطقة القصيم، ويتبع لأمانة منطقة القصيم ٢٧ بلدية.

تتولى البلدية القيام بالمهام ذات النطاق الخدمي والإجتماعي والصحي والبيئي، كما تهدف أمانة منطقة القصيم لأن تكون ضمن أفضل ثلاث أمانات بالمملكة العربية السعودية، وكذلك تعمل على تحقيق تنمية مستدامة للمكان بمنظور بلدي متكامل لخدمة المجتمع وأنسنة المدينة؛ بأفضل الأسإلب والموارد وتفعيل التعاون والشراكة في إطار من المبادئ الإسلامية والثوابت الوطنية.

ونظراً لما توليه وزارة الشئون البلدية والقروية وأمانة منطقة القصيم من الإهتمام بالمواطن المستهدف بالتنمية، وكون نجاح المخطط يعتمد بشكل أساسي على مشاركة كافة الإدارات وطوائف المجتمع المدني والمواطنين في تنفيذه، فإن المشاركة المجتمعية تمثل أحد الإلىات الرئيسية التي وضعتها الوزراة نصب أعينها لتطبيق هذا المخطط.

وبناءً عليه كان لابد من تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل أفضل بأمانة منطقة القصيم لتسهيل وتبسيط إجراءات العمل من خلال توفير وإتاحة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل أمانة القصيم من أجل تفعيل المخطط المحلي والتفصيلي للمدينة، وتطوير البيئة العمرانية للمدينة بخدماتها ومَرَافِقِها وشوارعها، ذلك من خلال التواصل مع الإدارات المعنية بتنفيذ المخطط ومشاركة المجتمع المدني وممثلي المجتمع المحلي، وتحفيزهم لدعم الإدارات التي ستقوم بتنفيذ المخطط بالإضافة إلى تحسين البيئة العمرانية وتوضيح الدور الوطني للمدينة وإبراز أهميتها على مستوي المملكة.

ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء بلدية أمانة منطقة القصيم

يؤثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أمانة منطقة القصيم إلى تحقيق مكاسب تتمثل في الآتي:

١. مكاسب ملموسة مباشرة

تتمثل بشكل أساسي في خفض النفقات، نتيجة لتغيرات في أسلوب أداء المهام الخاصة برأس المال البشري، ومن أمثلة التغيرات الملحوظة في مهام رأس المال البشري:

- تقليل الوقت المستغرق في أداء العمليات الإدارية.
- خفض نفقات الطباعة والتصوير والتوزيع.

- تقليل النفقات في مجال التخزين، وتوفير مساحة تخزينية أكبر أنشطة العمل الأخري.

٢. مكاسب ملموسة غير مباشرة

تتمثل في تحسين القدرة الإنتاجية، حيث الإستغناء عن الأعمال الروتينية التي تستغرق الكثير من الوقت والتحول إلى الأعمال الرقمية بشكل أكبر داخل المنظمة، وهناك العديد من الأمثلة على ذلك:

- بتوفير الوقت الكافي لأداء المهام والأعمال الإدارية بشكل أفضل عما كان من قبل.
- زيادة الإنتاجية لدي العاملين داخل المنظمة.

٣. مكاسب غير ملموسة

وتعد هذه المكاسب ناتجة عن القيام بأعمال جديدة لم تكن موجودة من قبل، وهي تحقق مكاسب وقيمة إستراتيجية لرأس المال البشري، وإن كان لا يمكن تقديرها كمياً، ومنها أن نظام الإدارة الإلكترونية يدعم المشاركة والتعاون بين الإدارات والاقسام المختلفة، مما يساعد على تطوير أداء العمل.

الثاني: أبرز نقاط القوة في تطبيق الإدارة وتدعيمها

إن كثيرًا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيًا بفعل التحول إلى منظومة معلوماتية محوسبة شبكياً، حيث تحولت نظم المعلومات المحوسبة التي كانت تعمل في صورة منظمات مستقلة إلى نُظم معلومات شبكية تستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الاتصالات والتبادل الإلكتروني للبيانات التي تعطِّل قوانيُنها وظروُف أعمالها الورقية إنجازَ المعاملات .ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضًا نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد، والاحتراز منه بنسبة ١٠٠ % مستحيل، فضًلا عن أن يكون هذا بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تختفي بتوصية مِمن قد يضر وجودها بمصالحهم .وهذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ما هي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويًلا في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائمًا عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح في الإمكان الاحتراز منها كليًا في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضًا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقباله.

١. عدم التقيد بالزمان والمكان

فهي ادارة بلا زمان: فالعالم اليوم يعمل ٢٤ ساعة في اليوم كما يعمل في الأسبوع سبعة أيام، وهي ادارة بلا مكان: تعتمد على التواصل عن بعد ومنها المؤتمرات الإلكترونية والفيديو كونفرانس، ولذلك لابد من خلق آليات للاتصال بالأخرين. ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة.تلك من أبرز خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت، أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبانٍ ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها، ويصلح ليكون مقرًا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات، فضًلا عن أن المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين، حيث يتقلص عدد الأفراد من منسوبي الإدارة بشكل كبير، ويحل الحاسوب محلهم، حيث يجيب عن أسئلة المراجع ، وأيضًا يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتيحها لمراجع الإدارة الإلكترونية.

٢. إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها

لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها ، وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية كما تهتم بإدارة الملفات ، وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمينة، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما، وبناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها، وأيضًا تكون تلك المعلومات عن الأشخاص والأبنية والمشروعات وكثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاء ما أو بيانات عن شيء ما، وهذه كلها ممارسات ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة والمهمة المنوطة بها.

٣. المرونة

الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تبسيط الإجراءات ، وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات، وتقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدًا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

٤. الرقابة المباشرة والصادقة

أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلِّطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيِّم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيدًا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضًلا عن بطء هذا الأسلوب .ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين؛ إحداهما تجلس في انتظار مراقب، أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرًا عن موقع ما ويتابعوا سير العمل فيه، وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضًا كل ما يدور فيه.

٥. السرية والخصوصية

من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكِّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ إن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرًا بالغ الصعوبة.

ومما سبق يتضح أن ملامح الإدارة الإلكترونية

تتمثل أبرز ملامح الإدارة الإلكترونية الحديثة من خلال النقاط الآتية:

- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في يد إدارة التقنية.باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة تعمل من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات الحديثة مثل شبكة الإنترنت Intranet والاكسترانت Extranet .

- توظيف تلك التقنية في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه.
- الاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعالية أدائها من خلال إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تقنياً.
- ميكنة جميع الأنشطة الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات.
- الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد، واختزالهما قدر الإمكان.

الانتقال من نظم المعالجة التحليلية التقليدية إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية، والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثًا مستمرًا للبيانات وإنتاجا مستمرًا للمعلومات وذلك بإضافة عنصر السرعة إلى شرط الجودة في تقديم المخرج النهائي للمنظومة الإدارية حيث تشكل إسهامات مهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة، بما في ذلك تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أسهمت بدورها في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية إلى تغييرات جوهرية في وظائف التنظيم واتخاذ القرارات.

وبهذا تصبح الإدارة الإلكترونية بإجراءاتها وعناصرها ومفاهيمها العميقة من وجهة نظر الباحث طوق نجاة لتلك المجتمعات التي أنفقت من عمرها عقودًا تنتظر انفراجة في ظل واقع ينوء بأحمال الإدارات التقليدية الروتينية التي أصبحت عبئًا على مجتمعاتها، وقد بدأت اليوم تتجاوز واقعها وتفك رموزه، بخوضها تجربة أسلوب الإدارة الإلكترونية.[٢٣]

الثالث: أمثل طرق للوصول إلى التغيير الالكتروني المنشود

يحاول الباحث عبر هذه الطرق الوصول لبعض خدمات الإلكترونية عامة تسهم في تقريب المسافة نحو الأهداف المنشودة، وذلك بالبدء بخطوات جدية متدرجة على الطريق إثراءً لتجارب تتلاحق ليبرز مشروع يتكامل بشكل ناضج وفق استراتيجياته المحددة المرسومة، ومن هذه الخدمات الآتي:

١. الخدمات المرورية

وتتمثل في إمكانية تقديم الخدمات المرورية، من خلال نماذج في إدارة متخصصة للمرور بأنواع مختلفة تأخذ أشكالا متمحورة حول تمكين طالب الخدمة من تعبئة بيانات: كنموذج رخصة القيادة، استمارة السير، تسديد المخالفات، البلاغ عن الحوادث والمخالفات المرورية، وإنشاء قسم خاص تابع لها بحيث يتم الرد

[٢٣] الحسن، حسين بن محمد. ٢٠٠٩. الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة في المؤتمر الدولي للتنمية الادارية.د.ن. ص١٢.

عليها آليا، وإرسالها إلى أي إدارة أو قسم مرور يتبع لها المستفيد، مع تسديد الرسوم عن طريق بطاقات الائتمان، أو الجوالات، بحيث لا يبقى سوى تسليم الوثيقة. النهائية بواسطة البريد أو المناولة.[٢٤]

٢. خدمات الجامعات الافتراضية

دعماً للتواصل المعرفي وتطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي،في مجال الخدمات الإلكترونية للجامعات الافتراضية يتم إنشاء نموذج يتولى مساعدة الطالب عن طريق موقع موسع على الانترنت في البحث عن البرنامج التي تناسبه من خلال شروط توضح لكل برنامج، وإرشاد الطالب إلى الإجراءات الواجب إتباعها، أما تقديم برامج التعليم والتسجيل في الجامعات، والدراسات العليا مثلا فيعود إلى كل مؤسسة تعليمية تشترك في الحرم الافتراضي ضمن قسم خاص يطلق عليه اسم قسم الدراسة عن بعد[٢٥] يتولى تقديم كل الإجراءات المتعلقة بهذا المجال.

ومن أجل أن تتوسع الخدمات الإلكترونية في توظيف وتطوير مؤسسات التعليم الجامعي في إحداث نقلة علمية متميزة؛ يتاح ربط علاقة خدماتية جديدة بين الإدارة أو المنظمة وطالب الخدمة من الطلاب والمهتمين عن طريق مقاطع الفيديو (اليوتيوب) دون حاجة إلى حضور الطلاب إلى الجامعات طلاب البكالوريا، أو الدراسات العليا، وكذلك مراكز البحث العلمي، أسوة ببعض الجامعات الخاصة حالياً، وبعض مراكز البحوث المنتشرة في العالم.

٣. خدمات التعليم والبحث العلمي الالكتروني

لابد أن يكتسب التعليم الالكتروني وجميع وسائله اهتماماً بالغاً في التعليم والتدريب بكل صورهما، وأشكالهما، فالتعليم هو منطلق نهضة أي أمة ، وفي مجال تطوير المعلم يتم تعزيز قناعاتهم في اتجاه التعليم للمستقبل، وإكساب المعلمين أيضاً المهارات اللازمة للمستقبل، و فتح آفاق جديدة للمتعلمين، لم تكن متاحة لهم من قبل، بحيث تتاح للطلاب إمكانية جدولة حصص التعليم الخاص مع معلميهم فيتلقى الطلاب تدريساً مباشراً شخصا لشخص عبر الإنترنت، باستخدام تقنية اللقاءات المصورة، وعن طريق إدارة المقررات الآمن عبر الإنترنت فيستطيع الطالب المشاركة، وتعكس الواجبات أسلوب التعلم والاحتياجات الشخصية لكل طالب.

---

[٢٤] الرشيدي، علي، بن ضبيان. ٢٠٠٦. إعادة هندسة الخدمات المرورية وفقا لبيئة العمل الإلكتروني. دراسة تطبيقية على شعب رخص القيادة والسير في .بعض مناطق المملكة، أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية غير منشورة، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص ٧٩

[٢٥] الطعامنة. والعلوش، محمد محمود. العلوش. طارق شريف. ٢٠٠٤ . الحكومة الالكترونية. وتطبيقاتها في الوطن العربي، ص ١٢

وهي من أكثر اهتمامات الدولة يضاف القطاع الخاص لابد له من إسهامات مجتمعية تبرز العديد من الشركات، والمنظمات و الجمعيات التي تدعم هذا الشكل من التعليم الافتراضي، وتطوير التدريب عن بعد وتشجيعه للتواصل بين الطلاب والجامعات، وربط علاقات افتراضية تمشياً مع ضرورة الاستفادة من هذه المزايا التي يضفيها التعليم الالكتروني على واقع المنظومة التعليمية، ويضيف الباحث قائلا: وتوطيد العلاقة مع مراكز البحث العلمي والإسهام مع الحكومات والمهتمين في رفع ميزانيات البحث العلمي وتوجيهها إلى مراكز بحوث جادة تُدعم بقدر ما تقدم من براءات اختراعاتها، وإحداث المنافسات فيما بينها وتوجيهها لحلً مشاكل الأمة في جميع مجالات الحياة المختلفة وما أكثرها.

٤. خدمات المكتبات الإلكترونية

كما تقدم لمحركات البحث الإلكترونية المختلفة خدمات كبيرة ومتنوعة، على مدار الساعة نريد من خدمات المكتبات الإلكترونية المتخصصة على الخط، أن تقدم الخدمات لروادها على مدار الساعة حتى يتمكن المستخدم أو الطالب، أو المهتم بهذا الشأن من إدخال كلمة المرور للحصول على البيانات، والمعلومات التي يرغب فيها، ومنها أن توفر للمستفيدين إمكانية طرح الأسئلة المتعلقة ببحوثهم عن طريق المحادثة عبر الانترنت، مع مختلف موظفي المكتبات، والحصول على الإجابات من خلالها، وذلك في مختلف المجالات والتخصصات كأداة مناسبة لتلبية الاحتياجات الخاصة بمناهج الدراسة وتأمين خيارات عدة لما يبحث عنه الطلبة ،كما تغطي كل مكاتب مراكز الجامعة من خلال نظام يوفر حرية الوصول إلى المعلومات الموجودة ، بما فيها المنشورات، و الكتيبات الدورية، والكتب ذات العناوين غير المعروفة بناء على طلب خاص، ويمكن الوصول للمعلومات بدلالة المؤلف، العنوان، الموضوع، كلمة مفتاحية، أو رقم الاتصال، فتقدم لهم العديد من الكتب، والمقالات الجيدة، مساعدة للطلاب. من خلال هذا النظام.[٢٦]

٥. خدمات إلكترونية عامة أخرى

ومن أمثلة تقديم خدمات عامة إلكترونية في قطاعات مختلفة نورد من أهمها:

أ. الدفع المباشر باستخدام بطاقات الدفع والائتمان: وهي الوسيلة التي تمكن الأفراد والمواطنين من عملية الدفع لدى الجهات التي يتطلب الحصول على خدماتها تسديد رسوم، أو مبالغ مالية معينة للحصول على الخدمة، وتمثل بطاقات الدفع والائتمان وسائل دفع متبادلة وتفاعلية، تتيح القدرة على الدفع بدلا

[٢٦] ابن درويش، علي محمد عبد العزيز. ٢٠٠٥. تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية. الرياض: أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية ص ٧٩.

عن العملة الورقية الحكومية في شكل صورة رقمية على الخط، مع القيام بعملية تعبئته رقميا ثم إرساله من جديد، حيث توفر الدولة والمؤسسات العامة الإلكترونية خدمات دفع للمواطنين.[٢٧]

ب. خدمات دفع الزكاة والضرائب: وذلك من خلال خدمات تقدمها الدولة لدفع الزكاة والضرائب المترتبة على المواطنين من خلال الموقع الإلكترونية.

ج. خدمة دفع الفواتير: إذ يستطيع الموظفون، والمقيمون من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بهذه الخدمات التي توفرها الجهات ذات العلاقة من دفع مستحقات الماء، والكهرباء، والعديد من الخدمات الأخرى.

د. خدمات دفع رسوم التسجيل: وذلك في المدارس، والجامعات، والمؤسسات التعليمية والتدريبية الأخرى، والمماثلة، دون عناء التنقل الذي يعاني منها المواطنين، ودعماً لأعمال المصارف الإلكترونية، التي تعمل بالإنترنت.

هـ. نظام التحويلات المالية الإلكترونية: وهو النظام المنتشر حاليا والمعمول به في شتى المؤسسات المالية، من نظام التحويلات الورقية إلى نظام التحويل المالية الإلكترونية عبر العالم، لجميع عملات دوله دون استثناء تقريباً.

و. خدمات البحث عن الوظائف: وذلك من خلال مواقع تصفح الموارد البشرية لمؤسسات القطاع العام، والخاص، والمختلط حتى يستطيع المواطن البحث فيها عن الوظائف المطلوبة، ويستطيع التحري عن مسابقات التوظيف مباشرة.[٢٨]

ز. خدمات التقاعد والرعاية الصحية: وذلك من خلال مواقع تصفح مواقع التقاعد والضمان الاجتماعي في إطار الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطن وتسهيلها ليكون بإمكان فئة من المواطنين، وهم المتقاعدون، أو الذين يوشكون على التقاعد، الاطلاع على كل حقوقهم التقاعدية، وذلك من خلال حسابات الضمان الاجتماعي الخاصة بهم، إضافة الى تسهيل التعامل مع ملفات الرعاية الصحية الخاصة بهم تحديداً.[٢٩]

ح. مواقع الوزارات: وذلك تيسيرا لخدمات الوزارات المختلفة ففي الأرياف مثلا كم هو جميل أن تكون خدمات وزارة الزراعة لديها نافذة تتابع المشاريع الزراعة في مواقعها من حيث تنفيذها بالجودة المطلوبة، وتجيب على أسئلة المزارعين والزوار من خلال رد آلي، والذي يجيب على أسئلة الزوار التي تكون عادة حول سلامة الأغذية، وذلك على مدار ٢٤ ساعة يومياً، وهكذا في بقية مواقع الوزارات الأخرى.

---

[٢٧] ابن درويش، المصدر السابق، ص ٨٠.

[٢٨] خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال. القاهرة، الشركة العربية للإعلام العلمي. شعاع. ع ٢٥٩، ٢٠٠٣. ص ٣.

[٢٩] العبود، فهد بن ناصر بن دهام. ٢٠٠٧. الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ. مجلة مكتبة فهد الوطنية. ص ١٤٣.

الخاتمة

تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية من حيث الأهمية والخصائص ودواعي ومتطلبات والتحديات التي تواجهها والحلول المناسبة للتغلب على العقبات. وناقشت أن للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة في المجال العام حيث إنها تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية، كما تعمل على تحقيق قدر من المرونة في عمل الموظفين، وتتمتع الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص منها السرعة والوضوح، وعدم التقيد بالزمان والمكان، والمرونة، والرقابة المباشرة والصادقة، والسرية والخصوصية. ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية تمثل طوق النجاة للمجتمعات التي أنفقت عقودا من أعمارها تنتظر التخلص من الإدارة التقليدية التي أصبحت عبئاً يثقل كاهلها. وقد ناقش المبحث بعد ذلك دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية المتمثلة في التطور التكنولوجي، والتطور التقني الكبير في الاتصالات وشبكات الانترنت. وقد ناقشت أيضاً أهم التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتتمثل هذه التحديات في عدم توفر الموارد المالية، والمقاومة التي يبديها الموظفون والمجتمع تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية، والأمن المعلوماتي وما يتطلبه من مكافحة للقرصنة والتجسس الإلكترونيين وانتهاك الخصوصية. وفي نهاية الدراسة تم تقديم بعض الأمثلة على المعاملات الإلكترونية التي تعتمد في إنجازها على الإدارة الإلكترونية مثل تقديم الخدمات المرورية الرقمية، وخدمات الجامعات الافتراضية، وخدمات التعليم والبحث العلمي الإلكتروني، وخدمات إلكترونية أخرى مثل الدفع الإلكتروني، وخدمات دفع الزكاة والفواتير إلكترونياً.

أولا: أهم النتائج

١. أهم المتطلبات القانونية لنجاح الإدارة الإلكترونية هو توفر بيئة قانونية تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصداقية.
٢. أهم المتطلبات السياسة لنجاح الإدارة الإلكترونية تتمثل في توفر الإرادة السياسة لتطبيقها وإحلالها.
٣. أهم المتطلبات الإقتصادية لنجاح الإدارة الإلكترونية تتمثل في توفر التمويل المناسب واستخدام خطة تسويقية دعائية شاملة.
٤. أهم المتطلبات التكنولوجية لنجاح الإدارة الإلكترونية تتمثل في وجود بنية تحتية حديثة ومتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية، وتوفر أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحمولة والشبكية والبرمجيات، ووجود عدد لا بأس به من مزودي خدمات الانترنت.
٥. أهم المتطلبات الإدارية لنجاح الإدارة الإلكترونية يتمثل في دعم الإدارة العليا لمشروعها.
٦. أهمال المتطلبات الاجتماعية لنجاح الإدارة الإلكترونية تتمثل في عدم وجود مقاومة اجتماعية لتطبيقها.

ثانياً: توصيات الدراسة

١. إنشاء الكراسي البحثية في الجامعات لدعم الدراسات الإسلامية المتعلقة بجوانب تطبيق الإدارة

الإلكترونية.

٢. الضغط على صناع القرار السياسي من أجل دعم وتطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعين العام والخاص.
٣. تنمية رأس المال الفكري كأحد أهم الاستراتيجيات لتغيير الواقع.
٤. توفير دعم قانوني ومالي لرأس المال الفكري بحيث يساهم في التحول الجاد نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوظيف رأس المال البشري.
٥. توفير الدعم المادي لتعريب المصادر والممارسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.
٦. توفير الدعم المادي والمنح الدراسية والبحثية من قبل القطاع العام والخاص لتدريت وتأهيل وتطوير العاملين في مجالات الاتصالات والتكنولوجيا وشبكات الانترنت التي تمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
٧. دراسة تجارب الدول التي لها تجارب ناجحة في هذا المجال للاستفادة منها عبر مراحلها المختلفة.
٨. المشاركة الفعالة في الندوات والمؤتمرات للمؤسسات المشابهة للدول المتقدمة للاستفادة من كافة المستجدات والمتغيرات في هذا المجال.
٩. تشجيع طلاب الدراسات العليا على الكتابة في المشكلات التي تعترض طريق هذه المشاريع لوضع معالجات علمية موضوعية تعزز من التجربة وتعمل على حل مشكلاتها أولا بأول، وتفتح آفاق التطوير العلمي المتميز.

المراجع

ابن درويش، علي محمد عبد العزيز. ٢٠٠٥. تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية. الرياض: أكاديمية نائف العربية للعلوم الأمنية.

أبو أمونة، يوسف محمد يوسف. ٢٠٠٩. واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية: دراسة تطبيقية علي جامعات قطاع غزة. رساللة ماجستير غير منشورة. غزة: الجامعة الإسلامية.

أبو مغايض، يحي. ٢٠٠٤. الحكومة الإللكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية. جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال.

الألباني. محمد ناصر الدين. ١٤٢١ هـ. صحيح الجامع الصغير. وزيادته الفتح الكبير. المكتب الإسلامي.

جبر، محمد صدام. ٢٠٠٢. الموجة الإلكترونية القادمة الحكومة الإلكترونية. مجلة الإداري السنة ٢٤ العدد ٩١.

الحجاوي، يهاب فؤاد محمود. د.ت. فعالية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية فى المنظمات العامة. رسالة دكتوراه غير منشورة. أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية.

حسن طاهر داود. ٢٠٠٠. أمن شبكات المعلومات. الرياض: معهد الإدارة العامة.

الحسن، حسين بن محمد. ٢٠٠٩. الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة في المؤتمر الدولي للتنمية الادارية. د.ن .

خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال. ٢٠٠٣. القاهرة، الشركة العربية للإعلام العلمي. شعاع. العدد ٢٥٩، أكتوبر ٢٠٠٣.

دانا جانيس روبنسون وجيمس روبنسون. ٢٠٠٨. التغير أدوات تحويل الأفكار إلى نتائج. مركز الخبرات المهنية للإدارة. القاهرة: مصر .

درويش، أحمد. ٢٠٠٧. الشفافية والنزاهة حلمنا القادم بشرية تكنولوجيا الإدارة. ع ٨. فبراير. مصر: وزارة الدولة للتنمية الإدارية.

الرشيدي، علي، بن ضبيان. ٢٠٠٦. إعادة هندسة الخدمات المرورية وفقا لبيئة العمل الإلكتروني. دراسة تطبيقية على شعب رخص القيادة والسير في. بعض مناطق المملكة. أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

رضوان، رأفت. الإدارة الإلكترونية. ٢٠٠٣. الإدارة والمتغيرات الجديدة. الملتقى الإداري للجمعية السعودية للإدارة. القاهرة: مركز المعلومات واتخاذ القرار.

السكارنه، بلال خلف. ٢٠١١. تحليل وتحديد الإحتياجات التدريبية. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الطعامنة، محمد؛ العلوش، طارق. ٢٠٠٤. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

العبود، فهد بن ناصر بن دهام. ٢٠٠٧. الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ. مجلة مكتبة فهد الوطنية. ص ١٤٣.

العنزي، حمود عايد جمعان. ٢٠١٦. متطلبات الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الأداء الوظيفى من وجهة نظر الموظفين: دراسة تطبيقية على الكلية الجامعية بحقل – جامعة تبوك. كلية التربية، جامعة عين شمس: مجلة كلية التربية في العلوم التربوية.

الكبيسي، كلثم. ٢٠٠٨. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية. قطر الجامعة الافتراضية الدولية. رسالة ماجستير إدارة أعمال.

المسعودي، سميرة مطر. د.ت. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية. د.ن.

مسلم، أبو الحسن مسلم بن الحجاج بن مسلم القشيري النيسابوري.٢٦١ هـ. صحيح مسلم. د.ن.

موسى اللوزي. ٢٠٠٢. التنمية الإدارية. عَمَّان، الأردن: دار وائل، الطبعة الثانية.

هوبكنز، برايان؛ ماركهام جميس. ٢٠٠٨. الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية؛ ترجمة خالد العامري. القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

REFERENCES

al-'Abbud, Fahad Nasir bin Daham. 2007. *al-Hukumah al-Iliktruniyyah Bayna al-Takhtit wa al-Tanfidh.* Majallah Maktabah Fahad al-Wataniyyah, 143.

Abu Amunah, Yusuf Muhammad Yusuf. 2009. *Waqi' Idarah al-Bashariyyah Iliktruniyya e-HRM fi al-Jami'at al-Falastiniyyah al-Nazimiyyah: Dirasah Tatbqiyyah ala Jami'at Qutta' Ghazzah.* Risalah Majistir Ghayr Manshurah. Ghazzah al-Jamiah al-Islamiyyah.

Abu Maghayid, Yahya. 2004. Al-Hukumah al-Iliktruniyyah fi al-Mu'assasat al-'Ammah bi al-Mamlakah al-'Arabiyyah al-Sa'udiyyah. Jami'ah al-Milk Sa'ud, Kulluyyah Idarah al-A'mal.

al-Albaniyy, Muhammad Nasir al-Din. 1421H. *Sahih al-Jami' al-Saghir. Wa Ziyadatihi al-Fath al-Kabir*. Al-Maktab al-Islamiyy.

al-'Anaziyy, Hamud 'Ayed Jam'an. 2016. *Mutatallibat al-Idarah al-Iliktruniyyah wa Ta'thiriha 'ala al-Ada'a al-Wazifiyy Min Wajhah Nazr al-Muwazzifin: Dirasah Tatbiqiyyah 'Ala al-Kulliyyah al-Jami'iyyah Bihaql-Jamiah Tabuk.* Kulliyyah al-Tarbiyyah, Jami'ah Ayn Shams: Majallah Kulliyyah al-Tarbiyyah fi al-'Ulum al-Tarbawiyyah.

Dana Janice Robinson & James Robinson. 2008. *Al-Taghayyur Adawat Tahwil al-Afkar Ila Nata'ij*. Markaz al-Khubrat al-Mihniyyah li al-Idarat. Al-Qahirah: Misr

Darwish, Ahmad. 2007. *Al-Shafafiyyah wa al-Nazihah Hilmina al-Qadim Bashariyyah Tiknulujiyya al-Idarah.* 'Adad 8. Fibrayir. Misr: Wizarah al-Dawlah li al-Tanmiyyah al-Idariyyah.

Fasheyitan, Adebayo. 2019. *Electoronic Government: An Investigation of Factors Facilitating the Development of E-Government in Nigeria*. Ph.D. Thesis. Cardiff Metropolitan University.

Felck, C. 2010. *Using Computers in Croatia National University Division*. Journal or Research in Higher Education, 111-169.

Fitz – Ens, Jac. 2000. *The ROI of Human Capital : Measuring the Econmic Value of Employee Performance*. Amacom, American management Association, New York, 229.

al-Hasan, Husayn bin Muhammad. 2009. *al-Idarah al-Iliktruniyyah Bayna al-Nazariyyah wa al-Tatbiq.* Warqah fi al-Mu'tamar al-Dawliyy li al-Tanmiyyah al-Idariyyah. N.p.

Hasan Tahir Daud. 2000. *Amn Shibkat al-Ma 'lumat.* Al-Riyad: Ma'ahad al-Idarah al-'Ammah.

Hijawiyy, Yahab Fuad Mahmud. N.d. *Fa'iliyyah al-Idarah al-Iliktruniyyah li al-Mawarid al-Bashariyyah fi al-Manzimat al-'Ammah.* Risalah Dukturah Ghayr Manshurah. Akadimiyyah al-Sadat li al-'Ulum al-Idariyyah, Kulliyyah al-'Ulum al-Idariyyah.

Hopkins, Brian; Markham James. 2008. *al-Idarah al-Iliktruniyyah li al-Mawarid al-Bashariyyah; Tarjamah Khalid al-'Amiriyy.* Al-Qahirah: Dar al-Faruq li al-Nashr wa al-Tawzi'.

Ibn Darwish, 'Aliyy Muhammad 'Abd al-Aziz. 2005. *Tatbiqat al-Hukumah al-Iliktruniyyah Dirasah Midaniyya.* Al-Riyad: Akadimiyyah Naif al-'Arabiyyah li al-'Ulum al-Amniyyah.

Jabr, Muhammad Saddam. 2002. *Al-Muwajjah al-Iliktruniyyah al-Qadimah al-Hukumah al-Iliktruniyyah.* Majallah al-Idariyy al-Sanah 23 al-'Adad 91.

al-Kabisiyy, Kalthum. 2008. *Mutatallibat Tatbiq al-Idarah al-Iliktruniyyah Fi Markaz Nazam al-Ma'lumat al-Tabi' li al-Hukumah al-Iliktruniyyah.* Qatar al-Jami'ah al-Iftradiyyah al-Dawliyyah. Risalah Majistir Idarah A'mal.

Khulasat Kutub al-Mudir wa Rijal al-A'mal. 2003. Al-Qahirah, Shirkah al-'Arabiyyah li al-I'lam al-'Ilmiyy. Sha'a'. al-'Adad 259, Uktubar 2003.

al-Ma'ani, Ahmed I., Jaradat, Nasser. 2010. *Impact Of Human Capital on The Organization Performance*. Interdisciplinary Journal of contermporary Research in Business, Vol. 2, No. 4, 63-73.

al-Mas'udiyy, Samirah Matar. N.d. *Mu'awwiqat Tatbiq al-Idarah al-Iliktruniyyah fi Idarah al-Mawarid al-Bashariyyah bi al-Qutta' al-Sihhiyy al-Khas bi Madinah Makkah al-Mukarramah min Wajhah Nazr Mudiriyy wa Muwazzafiyy al-Mawarid al-Bashariyyah.* N.p.

Musa al-Luwaziyy. 2002. *al-Tanmiyyah al-Idariyyah.* 'Amman: al-Urdun: Dar al-Wa'il, al-Taba'ah 2.

Qingzhen, Hu. 2010. *Xinjiang Education Investment and Economic Growth Relationship: Based on the Perspective of Human Capital*. International Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 6, 215-220.

al-Rashidiyy, 'Aliyy, Bin Dibyan. 2006. *I'adah Hindasah al-Khidmat al-Mururiyyah Wifqan Labi'ah al-'Amal al-Iliktruniyy. Dirasah Tatbiqiyyah 'ala Sha'b Rikhas al-Qiyadah wa al-Sayr fi Ba'd Manatiq al-Mamlakah.* Atruhah Dukturah al-Falsafah al-'Ulum al-Amniyyah. Jami'ah Nayif al-'Arabiyyah li al-'Ulum al-Amniyyah.

Riany, Kenneth Goga. 2021*. Influence of Electronic Administration on Public Service Delivery among State Agencies in Kenya*. European Journal of Business and Management Research. Vol. 6. Issue 2, 39-43.

Ridwan, Ra'fat. Al-Idarah al-Iliktruniyyah. 2003. *Al-Idarah wa al-Mutaghayyirat al-Jadidah.* Al-Multaqa al-Idariyy li al-Jam'iyyah al-Sa'udiyyah li al-Idarah. Al-Qahirah: Markaz al-Ma'lumat wa Ittikhaz al-Qarar.

al-Sakarneh, Bilal Khalaf. 2011. *Tahlil wa Tahdid al-Ihtiyajat al-Tadribat.* 'Amman: Dar al-Muyassarah li al-Nashr wa al-Tawzi' wa al-Tiba'ah.

Seresht, H. 2009. *E-Management: Barriers and challenges in Iran*. PhD, Dallameh Tabatabace University.

al-Ta'minah, Muhammad; 'Alush, Tariq. 2004. *Al-Hukumah al-Iliktruniyyah wa Tatbiqatiha fi al-Watan al-'Arabiyy.* Al-Qahirah: al-Manzimah al-'Arabiyyah li al-Tanmiyyah al-Idariyyah.

Waswas, Dima. & Jwaifell, Mustafa. 2019. *The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University*. World Journal of Education. Vol. 9. No. 3, 53-66.

إنكار

الآراء الواردة في هذه المقالة هي آراء المؤلف. القناطر: مجلة الدراسات الإسلامية العالمية لن تكون مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية أخرى بسبب استخدام مضمون هذه المقالة.