متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مواجهة الأزمات والكوارث في المجتمع المحلي

The Requirements to Apply Electronic Management in Facing Crises and Disasters in The Local Community

تاريخ التسليم ٢٠٢١/١/٢
تاريخ الفحص ٢٠٢١/١/٩
تاريخ القبول ٢٠٢١/١/١٦

إعداد

محمد فتحي حسن سليم

المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية
العدد الثالث عشر المجلد الأول مارس ٢٠٢١م

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مواجهة الأزمات والكوارث في المجتمع المحلي

اعداد وتنفيذ
محمد فتحي حسن سليم

الملخص:

يعد النجاح في مواجهة الأزمات والكوارث من المؤشرات التي تدل على قوة الإدارة داخل القطاعات والمؤسسات المختلفة، فمواجهة الأزمات والكوارث تهدف إلي التحكم في احداث مفاجأة، ومتفاقمة، والتعامل معها ومواجهة آثارها ونتائجها، ويشهد العالم الآن حقبة جديدة مثيرة من التقدم الإنساني نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المذهلة، التي حدثت في القرن العشرين، خاصة خلال العقود الخمس الأخيرة في مجالات متعددة من أهمها مجال الكمبيوتر والاتصالات نتيجة للتقدم المتسارع في علوم الحاسبات وشبكات المعلومات والتكنولوجيا الرقمية وسرعة انتشار استخدامات شبكة الإنترنت وتطبيقاتها مما دعا إلى ضرورة الاعتماد على منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة.

هذه المنهجية تسمى الإدارة الإلكترونية وهي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وتركزت أهداف البحث الحالي في معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مراكز إدارة ومواجهة الأزمات والكوارث، من أجل تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية في تحقيق تحسين الإداء وسرعة الاستجابة للمتغيرات المختلفة.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية، الأزمات، الكوارث، مواجهة الأزمات والكوارث .

Abstract

Success in facing crises and disasters is one of the indicators that indicate the strength of management within the various sectors and institutions. Facing crises and disasters aims to control sudden and exacerbating events, and to deal with them and face their effects and consequences, and the world is now witnessing an exciting new era of human progress as a result of scientific developments And the amazing technology that occurred in the twentieth century, especially during the last five decades, in various fields, the most important of which is the field of computers and communications, as a result of the rapid progress in computer science, information networks, digital technology, and the rapid spread of uses of the Internet and its applications, which called for the need to rely on a new methodology based on comprehensive understanding And the conscious use and positive investment of information and communication technologies in the exercise of the basic functions of management at various organizational levels in contemporary organizations. This methodology is called electronic management, and it is an integrated electronic system that aims to transform normal administrative work from manual management to computer-based management by relying on strong information systems that help in making administrative decisions as quickly as possible and at the lowest costs. The objectives of the current research focused on knowing the requirements for the application of electronic management in centers Managing and facing crises and disasters, in order to achieve the goals of electronic management in achieving improved performance and speed of response to various variables.

key words : Electronic Management, Crises, Disasters, Confronting crises and disasters

أولاً: مشكلة البحث وأهميته:

لقد أصبح استخدام المنهج العلمي للتعامل مع الأزمات والكوارث أكثر ضرورة وحتمية في العصر الحالي، لأن استخدام البديل غير العلمي في التعامل مع الأزمات والكوارث له نتائج قد تكون مخيفة ومدمرة بشكل كبير، خاصة وإن أهم ما يميز عصرنا الحديث هو التغيرات السريعة والمتلاحقة إضافة إلى الانفجار المعرفي والتكنولوجي، وهو ما يستلزم حدوث تغييرات في كافة المجالات تتواءم مع هذه التغير المعلوماتي السريع، بل وتقود هذا التغيير، فالإدارة كمفهوم عام جزءًا اساسيًا من واقع معاملات الحياة اليومية، ولذا أصبح لزامًا على كافة المؤسسات المختلفة داخل الدولة أن تتوافق أوضاعها مع الحياة العصرية التي تتطلبها تكنولوجيا المعلومات بكافة أشكالها، وبالتالي لم تعد الإدارة التقليدية لإدارة الأزمات والكوارث بالشيء المقبول بل ولا بد من نشأة إدارة جديدة قادرة على النمو ومواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة، إدارة قادرة على تحويل كافة العمليات الورقية الإدارية وغيرها ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات إلكترونية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، فالإدارة الإلكترونية أصبحت الان ضرورة حتمية في كل المؤسسات والمنظمات العالمية والإقليمية والمحلية، لما تقدمه من تطبيقات توفر الوقت والجهد وسرعة الانجاز، فمن ضمن تطبيقات الإدارة الإلكترونية ما يسمى بالحكومة الإلكترونية والتي تعني تقديم الخدمات والمعلومات والتواصل مع العملاء عبر منصات الأنترنت ووسائل الاتصال في أي مكان وفي أي وقت دون التقيد بالحواجز الجغرافية والزمنية، ونحن بصدد مناقشة دور الإدارة الإلكترونية كبديل للإدارة التقليدية في دعم قطاع إدارة الأزمات والكوارث في كافة المؤسسات على مستوى الدولة، من أجل تحسين سرعة وفاعلية الأداء، وخدمة العملاء بشكل أفضل، واستجابة لكل الظروف الطارئة والمواقف بشكل أسرع.

ثانياً: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية:

بدأ تظهر الإدارة الإلكترونية في أواسط الثمانينات في الدول الإسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق على تلك القرى أسم القرى الإلكترونية، وتوالى تطبيق تلك التجربة في أكثر من دولة منها الولايات المتحدة و المملكة المتحدة وكانت هذه المرحلة الأولى لظهور الإدارة الإلكترونية، ثم المرحلة الثانية والتي بدأت الحكومات فيها بوضع وتقديم بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة، حيث أطلقت الحكومة الإيطالية في عام ٢٠٠٠ خطتها للتحول للحكومة الإلكترونية وخصصت ميزانية قدرها ٤٠٠ مليون دولار أمريكي، وأخيرا جاءت المرحلة الثالث وهو عصر شيوع الأنترنت لكل العالم بعد أن كان متوفرا في بعض البلدان فقط لا غير، وفي هذه المرحلة كان الصول على الخدمات من خلال الأنترنت خلال أربع وعشرين ساعة يوميًا بدون توقف.(عبد المعطي، أحمد حسين، ٢٠١٥)

ثالثًا: مفهوم الإدارة الإلكترونية - الأزمات والكوارث:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية (Electronic Management)

أ- تعريف مصطلح الإدارة: - (Management)

من الناحية اللغوية كلمة إدارة أصلها لاتيني ترجمتها الحرفية هي (الخدمة). (شلابي، زهير بو جمعة، ٢٠١٩)

ومن الناحية الاصطلاحية فقد تعددت تعريفات مصطلح الإدارة وتباينت وجهات النظر حوله، فهناك من يرى إن الإدارة ببساطة تعنى الانضباط (Magretta, Joan, 2013)، ويشار إلى الإدارة في أبسط معانيها إنها عملية تحشد الموارد وتنظيمها والسيطرة عليها، ومن ثم توجيهها نحو تحقيق أهداف المنظمة بأفضل كفاءة وفاعلية. (شلبي، مسلم علاوي، ٢٠١٧)

في حين يرى علماء الإدارة أنها عبارة عن عملية إدارية تشمل التخطيط، التنظيم، والقيادة والرقابة، على أعمال ومهام موظفي المنظمة عن طريق المصادر المتاحة لتحقيق أهداف الشركة. (الهواسي، محمود حسن، ٢٠١٤)

ويقابل مصطلح الإدارة في اللغة الانجليزية مصطلحي، Administration،Management ورغم عدم وجود اختلاف رئيسي بين المصطلحين إلا أن الفكر الإدارة يعتبر أن مصطلح Administration يستخدم للتعبير عن مهام الإدارة في المستويات العليا التي تشمل عمل المنظمة، بينما يستخدم مصطلح Management للتعبير عن المستويات التنفيذية والعمل اليومي للمنظمة. (الطيب، عبد النبي عبد الله، ٢٠١٦)

ب-تعريف مصطلح إلكتروني: - (Electronic)

هو مصطلح تكنولوجي يعبر عن الأداة الرقمية الحديثة في عدة مجالات منها الكهربائية والمغناطيسية ومجال الاتصالات (الانترنت) الذي يسمح بتبادل الاتصالات والمعلومات والمستندات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم عرضها ولذلك عرف بكونه مجموع الهياكل اللازمة للتكنولوجيا والشبكة المعلوماتية والاتصالات عن بعد والمستعملة لمعالجة وتحويل المعطيات الرقمية. (Kumar, Puneet, 2018)

ولا يستخدم مصطلح الكتروني في هذه الدراسة كمصطلح تكنولوجي وإنما كمصطلح إداري يعبر عن التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها البعض.

ت- تعريف الإدارة الالكترونية: -

يمكن تقسيم الإدارة الإلكترونية إلى مقطعين أساسين: أحدهما يعني الإدارة وهي تعبر عن نشاط إنجاز الأعمال والوظائف من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، بينما المقطع الثاني الإلكترونية بأنه نوع من التوصيف كمجال لإداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم إداء النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة. (عبد المعطي، أحمد حسين، ٢٠١٥)

والإدارة الإلكترونية هي الإدارة بلا أوراق لاعتمادها على الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيق المتابعة الألية، وهي الإدارة عن بعد حيث الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والمؤتمرات الإلكترونية، وهي الإدارة بالزمن المفتوح حيث العمل لمدة ٢٤ ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل والنهار، وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة. (المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، ٢٠١٥)

وعرفها (Janssen, Marijn, 2011): بإنها تجربة جديدة نسبيا في مجال الإدارة يعتمد على استخدام الإنترنت والوسائل التكنولوجية الحديثة كوسيط لتقديم الخدمات والمعلومات للمؤسسات والعملاء.

كما عرفها (Al-Hakim, Latif, 2011): بإنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات وجعلها أكثر سهولة وفعالية من أجل تحسين الوصول لتلك الخدمات للمؤسسات والقطاعات المختلفة والمواطنين.

- الأزمات والكوارث (Crises and Disasters)

أ- مفهوم الأزمة: - (The Crises)

تعرف الإزمة اصطلاحا: - الأزمة طبقا لقاموس لسان العرب - هي : الجندب أو القحط أو المجاعة، وأزمة طبقا لقاموس المورد هي : تغير مفاجئ نحو الأفضل أو نحو الأسوأ في الأمراض الحمية الحادة ، ويعرف قاموس وبستر « Webster » الأزمة بأنها نقطة تحول يحدث عندها تغير إلى الأفضل أو الأسوأ ؛ هي لحظة حاسمة أو « وقت عصيب » وفي اللغة العربية والمزاج الاجتماعي العام العربي فإن كلمة أزمة تشير إلى حدث عصيب يهدد كيان الوجود الإنساني أو الجماعة البشرية، وبالتالي فإنها لا تعكس تغيراً نحو

الأفضل، بعكس المفهوم باللغة الإنجليزية الذي يشير إلى أنه تغير نحو الأسوأ أو الأفضل. (الهواري، سيد، ٢٠٠٦)

يستخدم مفهوم الأزمة في غير موضعه في الكثير من الكتابات، ويجري الخلط بين مفهوم الأزمة وغيرها ولذا يجب إلقاء الضوء على هذه المفاهيم المختلفة. (الديليمي، عبد الرازق، ٢٠١٩): -

- فالواقعة (Incident): شيء حدث وانقضى أثره، وهي خلل في مكون، أو وحدة أو نظام فرعي من نظام أكبر، مثال ذلك حدوث خلل في أحد الصمامات أو المولدات في مفاعل نووي لم يترتب عليه حدوث تهديد النظام المفاعل بأكمله خاصة وقد تم إصلاح العطل.

- الحادث (Accident): فهو خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام بأكمله مثال ذلك المصنع كله، أو المنظمة، أو الصناعة، وفي هذه الحالة قد يتوقف إنتاج النظام بأكمله أو يجب إيقافه حتى الانتهاء من عمليات الإصلاح.

- الأزمة (Crisis): هي عبارة عن خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله، كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام.

وعليه يتطلب وجود الأزمة توافر شرطين على الأقل أولهما: يجب أن يتعرض النظام كه للتأثير الشديد إلى الحد الذي تختل معه وحدته بالكامل، وثانيا: تصبح الافتراضات والمسلمات التي يؤمن بها أعضاء المنظمة موضعا للتحدي لدرجة أن يظهر لهم بطلان هذه الافتراضات، أو تجعلهم يلجؤون إلى أساليب دفاعية تجاه هذه الافتراضات ومعنى ذلك أن الأزمة في جوهرها تهديد مباشر وصريح لبقاء المنظمة واستمرارها، وأيضا لكيانها.

-وقد الأزمة تمتلك ثلاثة عناصر نميزها عن غيرها وهي المفاجأة والتهديد وضيق الوقت لمواجهتها، وهي بذلك تحول مفاجئ نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة، ويمكن أن تقود إلى نتائج غير مرغوبة إذا كانت الأطراف المعنية غير مستعدة أو غير قادرة على احتوائها ودرء أخطارها ويكون النظام القائم مهدداً بالانهيار.

(R. Ulmer, Robert, 2006)

ب- مفهوم الكارثة: - (The Disasters)

١- تعرف الكارثة إصطلاحاً: -

- في اللغة العربية: في المعجم الوجيز تعرف الكارثة لغة: (كَرَثَهُ) الأمر وغيره-كرثاً؛ أي اشتد عليه، وبلغ منها المشقة، فهو كارث، (الكارثة) وتعني الكارثة النازلة العظيمة، والشدة، وجمعها كوارث، ويقال: كرثته الكوارث؛ أي أقلقته، وكرثه الأمر؛ أي اشتد عليه وبلغ منه المشقة، فهو كارث. (مجمع اللغة العربية، ٢٠١١)

- في اللغة الإنجليزية (قاموس ويبستر) Merriam-Webster:

في المترادف الأول Disaster ويعرف بأنه حادث فجائي وخطير، سبب ضررا عظيما، أو خسائر في الأرواح، منها: (الزلازل أو الجفاف)، أو يعرف بأنه محنة فجائية كبرى، كأن يقال: لقد كان الفيضان كارثة مروعة، مات فيها المئات من الأشخاص.

المترادف الثاني Catastrophe ومعناه شيء غاية في السوء، سبب مصائب عظيمة أو وفاة.. إلخ، أو هو حادث فجائي غير متوقع ومروع، سبب معاناة كبرى أو محنة أو دمارا.

وقد عرفت منظمة الصحة العالمية الكارثة بإنها حالة ناتجة عن ظاهرة بيئية نتيجة للانهيار البيئي الواسع ما بين لأنسان وبيئته أو نزاع مسلح ينتج عن الاجهاد والضرر الجسدي والاضطراب الاقتصادي الكبير، وهي تغير المفاجئ حاد الأثر الذي يحدث بسبب تغيرات متصلة في القوى، ويكون من نتائجها انهيار التوازن.

(Gad-el-Hak, Mohamed, 2006)

وتم تعريفها على إنها حدث طبيعي أو من صنع الإنسان، مفاجئ أو متوقع يؤثر بشكل كبير على مجريات الحياة الطبيعية ويخلف عددا من الوفيات والإصابات. مما يترتب على المجتمعات أن تتخذ

إجراءات استثنائية لمجابهتها بقدراتها الذاتية أو بمساعدة خارجية. (القطارنة، زياد حمد، ٢٠١٣)

رابعاً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

أ- أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوي القومي:

١- تحسين مستوي أداء المنظمات الحكومية:

تساعد الإدارة الإلكترونية علي تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها مما يسهل الإعمال والمعاملات التي تقدمها للمواطنين ويحقق التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين حيث يمكن توفير وإتاحة المعلومات والبيانات إمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة، كما تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمات الحكومية من عرض نماذج وإجراءات تقديم خدماتها للإفراد بصورة أفضل وتيسر حركة التعامل مع العاملين بهذه المنظمات الحكومية. (إسماعيل، محمد صادق، ٢٠١٠)

وتعد الإدارة الإلكترونية بمثابة حلول طبيعية وضرورية لتحسين مستوي أداء المنظمات الحكومية للدول التي تتميز بخصائص جغرافية معينة مثل الدول التي تتكون من جزر صغيرة مع وجود مسافة كبيرة بينها، تدفع هذه الدول عادة ثمناً باهظاً لهذا التشرذم في الحاجة إلى تكرار الإدارة العامة والبنية التحتية بسب الوضع الجغرافي، وهذا يعد أكبر عائق في مجال التنمية، واللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العصر الرقمي لتقديم الخدمات العامة أو المشاركة في أنشطة تنظيم المشاريع والتجارة يمكن أن يخفف من هذه العوائق الجغرافية. (Adesida, Olugbenga, 2011)

٢- الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة:

تتيح الإدارة الإلكترونية فرصة للكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، وذلك نظرا لوجود بنية أساسية من شبكات وقواعد معلومات. ويترتب على ذلك إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجالات تكنولوجيا المعلومات تستطيع إعداد وتكوين الكوادر المتخصصة في ذلك والتي تكون قادرة على مواجهة المنافسة في الأسواق العالمية. (كافي، مصطفى يوسف، ٢٠١٨)

٣- ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته:

الحكومة الإلكترونية كأحد تطبيقات الإدارة الإلكترونية هدف تسعى له كل الدول يتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المسائلة والمرونة والحكم الرشيد، ومن العوامل الإيجابية للحكومة الإلكترونية أنها تعمل على تخفيف نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين، فبمعنى آخر الحكومة الإلكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة والمصداقية وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة. (محمد، مدحت محمد، ٢٠١٦)

فالإدارة الإلكترونية تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال، مثل نشر تفاصيل المشروعات الاقتصادية وغيرها عبر الأنترنت، وتوفر سبل تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزها ومحاصرة الفساد. (Munoz-Canavate, Antonio, 2011)

٤- التحول من النموذج البيروقراطي التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية في الحكومات:

تحاول الحكومات في جميع أنحاء العالم إدارة ما توصلت له التكنولوجيا حتى الأن بطريقة مختلفة بحيث تعمل الحكومات على الاستفادة من التكنولوجيا وتطويعها لخدمة المجتمع من أجل تحسين نوعية الحياة للناس، بعد أن أثبت الإنترنت أنه أداة قوية لإعادة هيكلة الحكومات، مما يشجع على التحول من النموذج البيروقراطي التقليدي الذي يركز على التنظيمات المتعددة وتقسيم الإدارات وصعوبة عملية

الاتصال، إلى نموذج "الحكومة الإلكترونية" الذي يشدد على بناء شبكة تعاونية وخدمة عملاء أثر فعالية. (Joshi, Pankaj, 2004)

٥- الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين في مجال الإدارة:

تكتسب الإدارة الإلكترونية أهميتها من قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة وتمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته، ومن أهم المتغيرات المؤثرة في خلق الفرص وفرض التهديدات التي تستطيع الإدارة الإلكترونية من خلال أدواتها ومنظومات عملها من التعامل معها بفاعلية وكفاءة حسب ما يلي: (ياسين، سعد غالب، ٢٠١٦)

١- انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة.
٢- فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات.
٣- ثورة الأعمال (الأنترنت).
٤- التغيرات الجذرية في بيئة الأعمال.
٥- العولمة.

ب- أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات:

١- تخفيض تكاليف الإنتاج للسلع والخدمات:

وهذا التخفيض سوف يترتب عليه زيادة ربحية المؤسسات، وزيادة كفاءة تشغيلها وتحسين الخدمات المقدمة وتحقيق الشفافية والمشاركة الفعالة. (Halden Wang, Christian Von, 2004)

ت- تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمات من اقتحام أسواق جديدة:

على المستويين المحلي والعالمي والقدرة على تخطي حواجز الزمان والقيود الجغرافية، والتجديد المستمر في المنتجات والخدمات المقدمة للمستفيدين، والوضوح في عرض البيانات الدقيقة والشاملة، والاستثمار المتواصل في البرمجيات، ومتابعة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، وهذه يؤدي إلى تحسين درجة التنافسية للمنظمة. (زدوري، أسماء، ٢٠١٨)

ث- القضاء على مشاكل التعامل الورقي:

التقليل من استخدام الأوراق سوف يعمل على خفض التكاليف ويساعد المؤسسات في القضاء على مشكلة جوهرية تواجهها منذ سنوات وهي عملية الحفظ والتوثيق الورقي وما يترتب عليه من بذل الجهد وضياع الوقت، وزيادة التكاليف، والتعرض للتلف والضياع، ويتحقق القضاء على مشاكل التعامل الورقي من خلال استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المتعددة. (هلالي، حسين مصطفى، ٢٠١٠)

ج- تحقيق أهداف نماذج التميز التنظيمي:

تحقق الإدارة الإلكترونية أهداف التميز التنظيمي - بل هو شرط لتحقيقها - حيث تتمكن المنظمات باستخدامها من تحقيق مستويات الأداء المتميز وتحقيق النتائج المتميزة وتحقيق النتائج المتميزة وخلق القيمة المضافة العليا. (عامر، سامح، ٢٠١٣)

ح- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار:

من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة. (إبراهيم، مصطفى محمود، ٢٠١٦)

وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تقنية المعلومات والاتصالات، وهي تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة، والفضاء الرقمي، اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت، وهناك المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الإلكترونية من أهمها (إبراهيم، مصطفى محمود، ٢٠١٦): -

١- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه القيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
٢- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد Video Conferencing بين الإدارات المتباعدة جغرافيا.
٣- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.
٤- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى المحطة الواحدة.
٥- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المؤسسة، وهو ما يعرف بنظام التحفظ من الكوارث.

خامساً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

لا يوجد اختلاف على أن الإدارة الإلكترونية تهدف في الإساس إلى تلبية حاجات المواطنين والدولة، وذلك بتحسين الخدمات العمومية بأقل تكلفة، وبأفضل سرعة وأعلى جودة، وبالنتيجة تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق عدد من الأهداف منها (الحموي، شريف عبد الله، ٢٠١١):

١- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات ولوازم وتنقلات.. الخ.
٢- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
٣- استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية في تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
٤- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
٥- تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين للمهام والمعاملات عن طريق استخدام التكنولوجيا وتحويل الخدمات العامة والمهام والمعاملات إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذه مسبقاً. (بن مرزوق، عنترة، ٢٠١١)
٦- التأثير بصورة جوهرية ومباشرة في تقليص التكلفة وتعجيل سرعة إنجاز المهام والأنشطة الإدارية وتحسين الجودة الشاملة وتوفير نظم استجابة فورية لحاجات المواطنين. (ياسين، سعد غالب، ٢٠٠٩)
٧- استخدام تكنولوجيا الاتصالات والوسائل الحديثة في رفع كفاءة الخدمات المقدمة وتحديث العلميات الإدارية (Government of The Republic of Hungary, 2007).
٨- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة ومبدأ مشاركة المواطنين ومبدأ تحسين جودة الخدمات المقدمة. (Gronlund, Ake, 2001)
٩- رفع جودة كلاً من الخدمات العامة المقدمة والكفاءة الإدارية للمؤسسات، والقدرات الحكومية ودعم السلوكيات الأخلاقية والكفاءة المهنية وإيجاد الثقة ورفع القيم الاجتماعية والرفاهية.

(Damascene Twizeyimana, Jean, 2019)

١٠- ضمان الشفافية في كلاً من العمليات الإدارية وتقديم الخدمات. (Vintar, Mirko, 2004)

١١- زيادة الإنتاجية للمؤسسات الحكومية، وذلك بتسخير التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في هذا الجانب مع توحيد الأنظمة الآلية وإجراءات العمل داخل المؤسسات، والتنسيق بين جميع الجهات الحكومية وغيرها في جميع القطاعات. (العبود، فهد بن ناصر، ٢٠١٨)

١٢- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بإحد العملاء.

سادساً: مبادئ الإدارة الإلكترونية:

إن الهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية والتي تسعى لتحقيقه هو رفع كفاءة المنظومة الإدارية لجميع القطاعات داخل الدولة من خلال تخفيض التكاليف، وسرعة إنجاز المهام وتوفير الوقت واستخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة لمواكبة تطورات العصر، ويأتي ذلك مع مراعاة المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في تصميم الخدمات المقدمة بناء على مشاركة المواطنين وزيادة إمكانية وصول المواطن أو المستخدم للخدمات الإلكترونية من جميع الأماكن وتعزيز الاندماج الاجتماعي ونشر المعلومات بطريقة صحيحة. (Amaechi, Richard, 2015)

وقد وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية عددا من المبادئ الإرشادية للإدارة الإلكترونية والتي تتلخص في التالي (مفلح، علي فالح، ٢٠١٩):

١- سهولة الاستعمال: وذلك بتيسير وصول المستخدم للجهاز الحكومي إلكترونياً مما يلغي حواجز المكان والزمان.

٢- الوصول من أي مكان: وذلك بتواصل المستخدم من أي موقع مناسب مع الحكومة الإلكترونية، وهذا يتضمن تعددية وتنوع منافذ الخدمات الإلكترونية. (D C Misra's, 2008)

٣- الخصوصية والأمان: حيث توفر الإدارة الإلكترونية السرية المناسبة والأمن المعلوماتي والمصداقية، مما يسهم في بناء الثقة بين مقدم الخدمة والمواطن المستفيد منها.

٤- التعاون والمشاركة: إن تشارك كل الهيئات الحكومية والخاصة والمنظمات غير الحكومية والبحثية في وضع الحلول المتطورة كلا حسب تجربته وخبرته.

٥- تقليل التكاليف: حيث إن استخدام الإدارة الإلكترونية لاستراتيجيات استثمارية تؤدي إلى تحقيق الكفاية مما يؤدي إلى تقليل التكاليف.

أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والهيئات الحكومية وغير الحكومية يعتمد على عدد من المبادئ التي يجب تحقيقها حتى يمكننا الحصول على نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل تلك المؤسسات بصورة تساعد على تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية وتتمثل المبادئ في المشاركة والثقة من جانب المستفيد من الخدمة مقدم الخدمة، وتحقيق الجودة في الخدمة المقدمة، والشفافية في التعامل بين المؤسسات والمواطنين وسهولة الاستعمال لخدمات الإدارة الإلكترونية مع أمكانية الوصول من أي مكان لهذه الخدمات.

سابعاً: وظائف الإدارة الإلكترونية:

اختلف العلماء والباحثون في الاتفاق على تحديد واضح لوظائف الإدارة، فمنهم من يرى أن وظائف الإدارة تتمثل في صنع القرار والتخطيط ثم القيادة والرقابة، ومنهم من يحدد وظائف الإدارة في التخطيط، التنظيم، توظيف الطاقات البشرية ثم التدريب والتمويل ورأي ثالث يعرض وضائف الإدارة في التخطيط ثم صنع القرارات ثم التنظيم والتوجيه وأخيرا الرقابة. (أبو النصر، مدحت محمد، ٢٠٠٩)

وإذا كانت الإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، فبالتالي تعتبر هذه الإدارة خزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات من عتاد حاسوب، وبرمجيات وشبكات اتصال و إدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات، المعلومات، والمعرفة ولذلك من غير الممكن وضع الوظائف التقليدية للإدارة في إطار الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية لأن هذه الأخيرة قد أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية نفسها وفي شكلها وطبيعتها، كما أثرت بعمق في وسائل وأدوات عمل الإدارة بما في ذلك بنية وعلاقات واتصالات التنظيم الإداري، لهذا فإن الحديث عن وظائف للإدارة الإلكترونية يجب أن يبدأ من نسيان المفاهيم التقليدية للوظيفة الإدارية، ويجب أن يبدأ من نسيان النظريات التنظيمية من هرمية، وتنظيم وظيفي، ومركزية، واتصالات عمودية وأفقية، وتفويض للسلطات إلى غير ذلك من مبادئ النظرية التنظيمية التقليدية مع بكلمات أخرى، يتطلب موضوع تحليل وظائف ومهام الإدارة الإلكترونية دراسة أهم التغيرات الجوهرية التي طرأت على نظرية وتطبيق الإدارة الحديثة تحت تأثير تقنيات وبرمجيات المعلومات والاتصالات، وهذه التغيرات التي انعكست على وظيفة الإدارة الإلكترونية هي كما يلي(ياسين، سعد غالب، ٢٠٠٩):

١- الانتقال من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات المحوسبة الشبكية.
٢- الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.
٣- الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية.
٤- العمل من خلال الشبكات.
٥- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية.

ثامناً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة مثل المتطلبات البشرية والمادية والإدارية، على أن الوصول إلى توفير هذه المتطلبات لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المنظمة، وهناك مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية منها (العياط، جمعة أسماعيل، ٢٠١٥): -

أ- المتطلبات الإدارية:

١-وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة بالإضافة إلى ذلك، ويتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.
٢-تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، والربط بين كافة الخدمات

والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزرات المختلفة.

٣-ضرورة العمل على توعية الأفراد بجدوى وأهمية تطبيق أعمال الإدارة الإلكترونية وكذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنباً إلى جنب مع القطاع الحكومي باعتباره يمثل القوى الدافعة لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية. (مسلم، عبد الله حسن، ٢٠١٥)

٤-وضع سياسة واضحة ضد مقاومة التغيير والمشاعر والأحاسيس السلبية لدى العاملين ضد التغيير، ووضع خطة لتلافي هذه المشاعر السلبية، وإبراز الوجه الحسن للتغيرات، والمزايا التي ستعود على المنظمة والعاملين فيها بعد التغيير. (الجيزاوي، محمد، ٢٠١٨)

ب- المتطلبات البشرية:

يكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات الإدارية القائمة على التقنية الإلكترونية على الأهمية القصوى للعنصر البشري ذلك لإن العنصر البشري يمثل مدخلاً إنتاجياً أساسياً في التعامل مع الإدارة الإلكترونية، وذلك باعتبار أنه العنصر المحرك، فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لن يلغي العنصر البشري، ولن تحل الآلة محل الإنسان، وإنما هو الذي يسيرها؛ لذلك يتطلب الأمر عاملين متقبلين لفكرة الإدارة الإلكترونية، مع توفر المتطلبات الآتية (الحسن، ماجد عبد الله، ٢٠١١):

١- توفر الوعي لدى العنصر البشري بإبعاد الإدارة الإلكترونية، والقدرة على التعامل معها.

٢- ضرورة أن يكون جميع العاملين قادرين على التعامل مع معطيات الإدارة الإلكترونية، فالأمر ليس قاصرا على عاملين من نوعيات فنية متخصصة جديدة، وإنما لا بد والإلكترونيات آلات ثابتة والذي يفعلها ويحركها هو الإنسان.

٣- تدريب وبناء قدرات العاملين على استخدام وإدارة الشبكات وقواعد البيانات، ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية. (المعاني، أحمد أسماعيل، ٢٠١٦)

ت-المتطلبات التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شركة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن، وتشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية للإدارة الإلكترونية وتتكون من الآتي (أحمد، أحمد خميس، ٢٠٠):

أ- شبكات الحاسب الآلي:

- توفير محطات الاتصال بالشبكة المحلية والشبكة العالمية (الأنترنت).

ب- تجهيزات الحاسب الآلي:

- مكونات مادية: أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة المساندة والملحقة.
- مكونات بشرية: من المبرمجين ومحللي النظم وكل من يرتبط عملهم بالتقنية المعلوماتية والاتصال.
- مستلزمات البنية التحتية: مثل المكان والتوصيلات والأجهزة المساندة والأثاث.

- التطبيقات والبرامج: مقل برامج التشغيل وبرامج المعالجة.

ت- خدمات الأنترنت:

- حسب نظام وإجراءات الشبكة العامة أو الشبكات الخاصة للإنترنت.

ث- المتطلبات الأمنية:

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا؛ بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الأنترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها (القزاز، بدر محمد السيد، ٢٠١٥):

١- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت.
٢- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
٣- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
٤- يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظم المعلومات لديها، وأن تكلف هذه المسؤولية لأشخاص محددون.
٥- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
٦- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
٧- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
٨- تدريب العاملين على القضايا المتعلقة بأمن المعلومات والحاسب الآلي بشكل متواصل ومنتظم. (المبيضين، صفوان، ٢٠١١)
٩- تطوير السياسات والإجراءات الخاصة بأمن المعلومات والاستمرار في تحسينها حسب التقنيات والظروف الجديدة التي تطرأ على تكنولوجيا المعلومات والأنترنت وذلك لحماية المعلومات والحفاظ على سريتها (أسماعيل، خضر مصباح، ٢٠١٠).

تاسعاً: إطار تفعيل الإدارة الإلكترونية في مواجهة الأزمات والكوارث:

يمكننا القول إن الإدارة الإلكترونية إذا ما توفرت المتطلبات اللازمة لبنائها فإنها سوف تعمل ضمن إطار معين في مجال مواجهة وإدارة الأزمات والكوارث من خلال الآتي (محمد، فريد راغب، ٢٠٠٥): -

أ- الأهداف:

١- توفير قاعدة بيانات عالمية عن الأزمات والكوارث.
٢- قاعدة بيانات عن الأزمات والكوارث العربية ولكل دولة عربية.
٣- قاعدة بيانات عن الأزمات والكوارث السارية كالأمراض الضارة (أنفلونزا الطيور-كورونا)
٤- قاعدة بيانات الخبراء والمعاونين في مجال إدارة الأزمات.
٥- حق معرفة المواطنين بحقيقة ومخاطر الأزمات والكوارث.

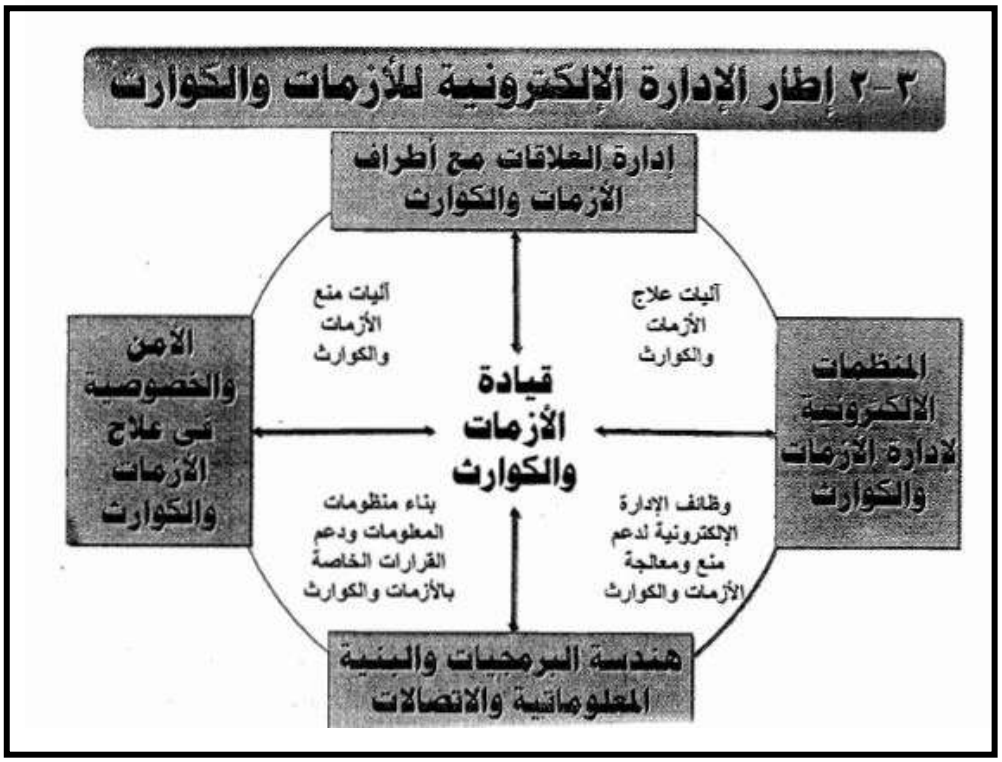
٦- أهمية الوعي والمشاركة الشعبية في إدارة الأزمات والكوارث.
٧- سهولة الحصول عل معلومات ومؤشرات الأزمات والكوارث.

ب- الإطار:

١- تمكين أطراف الإدارة الإلكترونية للأزمات والكوارث من المعلومات والنماذج والتجارب والاختبارات.
٢- تحديث قواعد البيانات والخدمات الفورية.
٣- الربط الإلكتروني بين أصحاب المصالح المشتركة عبر برامج معينة.
٤- بناء نظام تشغيل وقواعد بيانات وخدمات حاسبات وخدمات بريد الكرتوني.
٥- توفير الاستشارات الإلكترونية في مجال الأزمات والكوارث.
٦- زيادة الوعي بالإدارة الإلكترونية للأزمات والكوارث

شكل (١)

يوضح إطار الإدارة الإلكترونية للأزمات والكوارث



عاشراً: التوصيات والرؤية العلمية المقترحة:

من أجل رفع تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مراكز إدارة الأزمات والكوارث يجب القيام بالآتي: -

١- إدخال الإدارة الإلكترونية في مراكز إدارة الأزمات والكوارث بدلًا من الإدارة التقليدية.

٢- رفع البنية التحتية لمراكز إدارة الأزمات والكوارث حتى يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل تلك المراكز.

٣- إنشاء قاعدة بيانات موحدة تعمل على ربط مراكز غدارة الأزمات والكوارث على مستوى الجمهورية.

٤- رفع كفاءة العاملين داخل مراكز إدارة الأزمات والكوارث، حتى يمكنهم العمل على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارة ومواجهة الأزمات والكوارث.

٥- وضع دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية للعاملين في إدارة ومواجهة الأزمات والكوارث حتى يتمكنوا مع التعامل مع الأجهزة والمعدات الحديثة.

قائمة المراجع

- المراجع العربية:

أولا: المعاجم والقواميس:

١- مجمع اللغة العربية (٢٠١١): المعجم الوجيز، القاهرة، المطابع الأميرية.

ثانيا: الكتب العلمية:

٢- أحمد أسماعيل المعاني وآخرون (٢٠١٦): قضايا إدارية معاصرة، عمان، دار وائل للنشر.

٣- أحمد حسين عبد المعطي (٢٠١٥): الجامعات الافتراضية والبحثية صيغ استشرافية لتطوير التعليم الجامعي، مصر الجديدة، دار السحاب للنشر والتوزيع.

٤- بدر محمد السيد القزاز (٢٠١٥): دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

٥- جمعة أسماعيل العياط (٢٠١٥): الإدارة الإلكترونية، عمان، دار أمجد للنشر والتوزيع.

٦- حسين مصطفى هلالي وآخرون (٢٠١٠): الحكومة الإلكترونية، القاهرة، السحاب للنشر والتوزيع.

٧- خضر مصباح أسماعيل (٢٠١٠): أساسيات أمن المعلومات والحاسوب، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.

٨- زهير بو جمعة شلابي (٢٠١٩): الصراع التنظيمي وإدارة المنظمة، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

٩- زياد حمد القطارنة (٢٠١٣): إدارة الكوارث، عمان، الأكاديميون للنشر والتوزيع.

١٠- سامح عامر (٢٠١٣): التمييز الإداري في القرن الواحد والعشرين، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.

١١- سعد غالب ياسين (٢٠٠٩): نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

١٢- _____

_____

_____

_____ (٢٠١٦): الإدارة الإلكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية.

١٣- سيد الهواري (٢٠٠٦): إدارة الأزمات أصول التشخيص والقياس والتخطيط والسيطرة، القاهرة، مكتبة عين شمس.

١٤- شريف عبد الله الحموي (٢٠١١): الاتجاهات الحديثة في إدارة المكتبة والسكرتاريا، عمان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.

١٥- صفوان المبيضين (٢٠١١): الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، عمان، دار اليازوري العلمية.

١٦- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (٢٠٠٦): الإدارة والأصول العلمية والتوجهات المستقبلية، المنصورة، المكتبة العصرية بالمنصورة.

١٧- عبد الرازق الديلمي (٢٠١٩): العلاقات العامة وإدارة الأزمات، عمان، دار اليازوري العلمية.

١٨- عبد الله حسن مسلم (٢٠١٥): إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المعتز للنشر والتوزيع.

١٩- عبد النبي عبد الله الطيب (٢٠١٦): إدارة المؤسسات الصحفية، عمان، دار أمواج للنشر والتوزيع.

٢٠- علي فالح مفلح وآخرون (٢٠١٩): التسويق الإلكتروني في القرن الواحد والعشرين، عمان، دار اليازوري العلمية.

٢١- عنترة بن مرزوق وآخرون (٢٠١١): إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي.

٢٢- فهد بن ناصر العبود (٢٠١٨): الحكومة المتكاملة، الرياض، العبيكان للنشر والتوزيع.

٢٣- ماجد عبد الله الحسن (٢٠١١): الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

٢٤- محمد الجيزاوي (٢٠١٨): الإدارة الاستراتيجية والأعمال الإلكترونية: إشكاليات النظرية والتطبيق، لندن، أي- كتب.

٢٥- محمد مدحت محمد (٢٠١٦): الحكومة الإلكترونية، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

٢٦- محمد صادق إسماعيل (٢٠١٠): الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع

٢٧- محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر (٢٠١٤): مبادئ علم الإدارة الحديثة، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

٢٨- مدحت محمد أبو النصر (٢٠٠٩): مقومات التخطيط والتفكير الاستراتيجي المتميز، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

٢٩- مصطفى يوسف كافي (٢٠١٨): الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، دمشق، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.

٣٠- مسلم علاوي شلبي (٢٠١٧): التوجهات والمفاهيم الحديثة في الادارة، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

ثالثا: الرسائل العلمية:

٣١- أحمد خميس أحمد المير (٢٠٠٧): متطلبات تنمية الموارد البشرية تطبيقات الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

رابعًا: المجلات العلمية:

٣٢- أسماء زدوري (٢٠١٨): الإدارة الإلكترونية وانعكاسه على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، الأردن، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، العدد٢٦.

٣٣- مصطفى محمود محمود إبراهيم (٢٠١٦): الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق، القاهرة، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد ٥٥.

- المراجع الاجنبية:

FIRST: DICTIONARIES:

٣٤- Merriam-Webster:

Merriam-Webster Dictionary

SECONDLY: SCIENTIFIC BOOKS:

٣٥- Ake Gronlund (2001): Electronic Government: Design, Applications and Management, Idea Group publishing.

٣٦- Government of The Republic of Hungary (2007): Electronic Administration Operational Programme.

٣٧- Joan Magretta (2013): What Management Is: How it works and why it's everyone's business, college of economics and political science, sultanate Qaboos university.

٣٨- (2006): Latif Al-Hakim Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking, USA, Idea Group publishing.

٣٩- Marijn Janssen and other (2011): Electronic Government: 10th International Conference, Now York, springer.

٤٠- Mohamed Gad-el-Hak (2008): Large-Scale Disasters: Prediction, Control, and Mitigation, Cambridge University Press.

٤١- Olugbenga Adesida and other (2016): Innovation Africa: Emerging Hubs of Excellence, Bingley, Emerald Publishing Limited

٤٢- Pankaj Joshi (2004): Electronic Governance, India, APH Publishing Corporation.

٤٣- Puneet Kumar and other (2018): The Stances of e-Government: Policies, Processes and Technologies, New York, CRC Press

٤٤- Robert R. Ulmer (2006): Effective Crisis Communication: Moving from Crisis to Opportunity, USA, Sega publishing.

THIRD: SCIENTIFIC STUDIES RESEARCHES & JOURNALS:

٤٥- Antonio Munoz-Canavate (2011): Electronic administration in Spain: From its beginnings to the present International Journal of Information Technology Management, Policies, and Practices, vol 28, issue 1.

٤٦- Christian Von Halden Wang (2004): Electronic Government and Development, The European Journal of Development Research volume 16, issue 2.

٤٧- Mirko Vintar (2004): Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis, article,

Information Polity, vol. 9, no. 3,4.

٤٨- Jean Damascene Twizeyimana and other(2019): The public value of E-Government – A literature review, article, Government Information Quarterly, Volume 36, Issue 2.

٤٩- Richard Amaechi and other (2015): ELECTRONIC GOVERNANCE and ADMINISTRATION IN NIGERIA: PROSPECTS &CHALLENGES, Arabian Journal of Business and Management Review, Vol. 5, No.3.

FOURTH: WEBSITES

٥٠- D C Misra's (2008): Guiding Principles of e-Government, article, Dataquest, website.