ISBN : 999-999-99-99

مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية

Fields of application of electronic administration

رقية شطيبي
أستاذ محاضر ب، جامعة قسنطينة2
عبد الحميد مهري
rokia.chetibi@univ-constantine2.dz

الملخص:

مع ظهور الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، برزت عدة مصطلحات جديدة من أهمها مصطلح الإدارة الالكترونية التي امتد تأثيرها ليغطي كافة المجالات بما فيها الحكومية والاقتصادية والتعليمية. وعليه تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية. ولإنجاز هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد مفهوم الإدارة الالكترونية وعناصر الإدارة الالكترونية، ومجالات تطبيقها. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى أهم مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية والمتمثلة في الحكومة الالكترونية، والتجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني. كما توصي الدراسة على ضرورة إعداد خطة إستراتيجية دقيقة ومحكمة، بالاستعانة بالخبراء والمختصين، وكذا تجارب بعض الدول الناجحة، من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية ؛ صناع المعرفة، حكومة الكترونية ؛ تجارة الكترونية؛ تعليم الكتروني.

Abstract :

With the emergence of the technological and information revolution, several new terms emerged, the most important of which is the term electronic administration, whose influence extended to cover all fields, including governmental, economic, and educational. Accordingly, this study aims to highlight the most important fields of application of electronic administration. In order to accomplish this study, the analytical descriptive approach was relied upon to define the concept of electronic administration, the elements of electronic administration, and the fields of their application. This study concluded that the most important fields of application of electronic administration are represented in electronic government, electronic commerce and e-learning. The study also recommends the need to prepare an accurate and solid strategic plan, with the help of experts and specialists, as well as the experiences of some successful countries, in order to implement electronic administration.

Key words: Electronic administration; Knowledge Workers; electronic government; electronic commerce; E-Learning.

مقدمة

إن التقدم التقني والمعلوماتي كان معجزة هذا العصر التي طرحها مبتكروها كمرحلة انتقالية حاسمة في حياة البشرية، حيث استطاعت هذه التقنية أن ترفع الحواجز وتقرب المسافات إلى حد جعل العالم قرية صغيرة تمتد بشبكة معقدة من الاتصالات، وهذه التقنية قد تولدت منها مفاهيم جديدة من أهمها ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية.

لذلك يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية، والذي نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، هذه الأخيرة التي أحدثت تطورات هائلة وملفته في مسار تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

وفي ضوء هذه التحولات لنتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل العولمة، ظهرت الإدارة الالكترونية باعتبارها اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة من أجل تقديم خدماتها للجمهور المستهدف في أسرع وقت دون كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة.

ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في منظماتها، وإدخالها في عدة مجالات، حيث أصبحت الإدارة الالكترونية مطلبا مهما وضرورة ملحة لجودة العمل الإداري في المؤسسات المختلفة، التي أصبحت تواجه في الحاضر والمستقبل تحديات متزايدة ومعقدة لم يسبق لها مثيل وتؤثر بشكل كبير على أدائها.

وقد أخذت الابتكارات والإنجازات العلمية تتوالى يوما بعد يوم، وفي خضم هذه الإنجازات والتطورات العالمية ظهرت منظمات الأعمال الالكترونية "Electronic Business"، والتجارة الإلكترونية " Electronic Commerce" ، والمنظمات الذكية "Intelligent Organization"، والمؤسسات الافتراضية "Virtual Enterprise"، والتي تبتعد عن العمليات المادية مثل المكاتب وفرق العمل، وكلها تقوم بإنجاز مهامها إلكترونيا عبر الإدارة الالكترونية.

مشكلة الدراسة

ISBN : 999-999-99-99

تعد الإدارة الالكترونية جزءا أساسيا من واقع معاملات الحياة المعاصرة، وامتد تأثيرها ليغطي كافة المجالات بما فيها الحكومية والاقتصادية والتعليمية، وعليه تتمثل إشكالية الدراسة في:

"ما هي أبرز مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية؟"

أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

- تناول مختلف المفاهيم الأساسية لموضوع الإدارة الالكترونية؛
- الصدى العالمي لموضوع الإدارة الالكترونية ، حيث تسعى معظم بلدان العالم إلى تطبيقه في ظل العولمة؛
- تسليط الضوء على أهم مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية .

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بلوغ مجموعة من الأهداف، أهمها:

- تحديد المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية ؛
- استعراض عناصر الإدارة الالكترونية؛
- المساهمة في إبراز أهم مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية.

منهج الدراسة

من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة للدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لتقديم الإدارة الالكترونية، وعناصر الإدارة الالكترونية وأهم مجالات تطبيقها والمتمثلة في الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني.

تقسيمات الدراسة

من أجل الإلمام بمختلف جوانب الدراسة، ارتأينا تناول المحاور التالية:

- المحور الأول: مدخل إلى الإدارة الالكترونية؛
- المحور الثاني: عناصر الإدارة الالكترونية؛
- المحور الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية.

المحور الأول: مدخل إلى الإدارة الالكترونية

تمثل الإدارة الالكترونية اتجاها جديدا وربما غير مألوف من الإدارة، لأنه يقوم على أسس ومبادئ مختلفة عما كان متعارف عليه، من هذا المنطلق سيتم من خلال هذا المحور استعراض نشأة الإدارة الالكترونية ومن ثم التطرق إلى مفهومها وفي الأخير الإشارة إلى مبادئها.

1. نشأة الإدارة الالكترونية:

إن ظهور الإدارة الالكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن العشرين، وبدايات ظهور الإدارة الالكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ عقد الخمسينات والستينات[1].

ومن المعلوم أن الدول الإسكندنافية كانت من أوائل الدول الرائدة في مجال الإدارة الالكترونية، وذلك في محاولاتها ربط القرى البعيدة بالمركز، أو العاصمة وأطلق على هذه العملية بالقرى الالكترونية ويعد "لارس" من جامعة أدونيس "**Adoneiss**" في الدانمارك رائد هذه التجربة التي سماها "مراكز الخدمة عن بعد" ومن رواد المشروع "مايكل دال" "**M.Dell**"صاحب شركة دال المعروفة التي كان لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية[2].

وقد ظهرت محاولات أخرى في المملكة المتحدة أهمها تبني مجلس لندن مشروع "بونتيل" للاتصالات البعدية التقنية، الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصل عن بعد لقواعد المعلومات. كما ظهرت محاولا أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية عام **1995** في ولاية فلوريدا ، ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم[3].

2. مفهوم الإدارة الالكترونية

مصطلح الإدارة الالكترونية "E-Administration" يعتبر من المصطلحات الإدارية الجديدة، والتي ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وقد أثرت هذه التغيرات التكنولوجية الحديثة على أداء المنظمات الحكومية والخاصة من خلال تطوير وتحسين خدماتها وإنتاجيتها، وأيضا من خلال سرعة إنجاز الأعمال وجودة الخدمات المقدمة[4] .

ISBN : 999-999-99-99

وتعرف الإدارة الالكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة[5] .

والإدارة الالكترونية هي تحويل جميع أعمال المنظمة وخدماتها الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إدارية الكترونية تسهم في إنجاز أعمالها بسرعة ودقة عالية، وهذا ما يعرف بالإدارة التي تستخدم صفر أوراق وهي أيضا الإدارة التي تستخدم شبكات الاتصال الحديثة، وكذا الانترنت من أجل إنجاز أعمالها من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الكترونية[6].

وانطلاقا من التعاريف السابقة نستنتج ما يلي[7]:

- ترتكز الإدارة الالكترونية على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تمنح الإدارة الالكترونية للمسؤولين فرصا جديدة للقيام بعملهم بشكل أفضل؛
- تسمح الإدارة الالكترونية بمراقبة أداء الخدمات المقدمة بكفاءة وفعالية.

3. مبادئ الإدارة الالكترونية

تعتمد الإدارة الالكترونية على مجموعة من المبادئ نلخصها فيما يلي[8]:

- تقديم أحسن الخدمات: وهذا الاهتمام يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة تم تشخيصها. وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
- التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور في تخفيف العبء من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في أماكن العمل والمؤسسات والمكتبات ...، لكي يتمكن الكل من التواصل.

- **تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين يؤدي إلى تقديم الخدمات بأسعار منخفضة.**
- **التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام على تحسين ما هو موجود.**

المحور الثاني: عناصر الإدارة الالكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي : عتاد الحاسوب Hardware **والبرمجيات** Software**، وشبكة الاتصال** Communication Network **. ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية ويوضح الشكل التالي المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية[9]:**

الشكل رقم (01) : عناصر الإدارة الالكترونية

المصدر:مصطفى يوسف كافي، عناصر الإدارة الالكترونية، 2022/7/12، متوفر على الموقع:

https://almerja.net/reading.php?idm=178783

وفيما يلي نتطرق إلى تعريف عناصر الإدارة الالكترونية[10]:

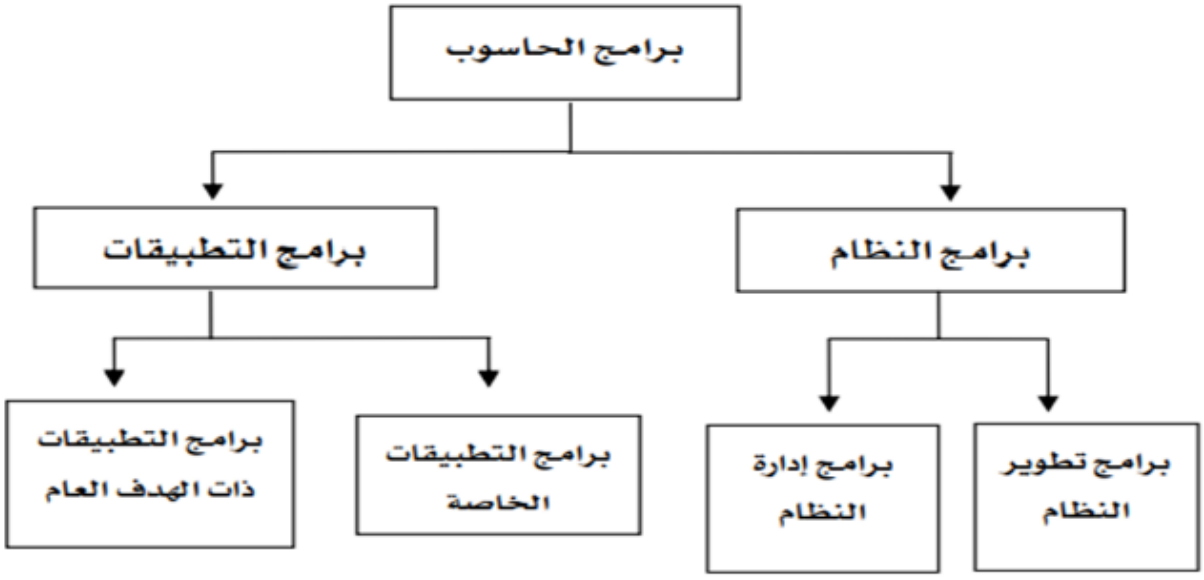
ISBN : 999-999-99-99

1. عتاد الحاسوب وبرامج الحاسوب

1.1.عتاد الحاسوب : يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته كالأجهزة والطابعات وغير ذلك من الملحقات.

2.1.برامج الحاسوب: فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب. وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات كما هو واضح في الشكل.

الشكل رقم (02): برامج الحاسوب



المصدر:مصطفى يوسف كافي ، عناصر الإدارة الالكترونية، 2022/7/12، متوفر على الموقع:

https://almerja.net/reading.php?idm=178783

وفيما يلي تعريفهما:

1.2.1. برامج النظام: وهي البرامج التي تهدف إلى مساعدة مستخدم الحاسوب على الاستفادة منه بطريقة مثلى[11]، وهي تشمل:

1.1.2.1.برامج إدارة النظام : وتتمثل في نظم التشغيلOperating Systems ،والتي تقوم بمهمة إدارة الموارد عبر الكمبيوتر بالإضافة إلى إدارة البيانات والتطبيقات الموجودة عليه[12]، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوبCASE [13].

2.1.2.1.برامج تطوير النظام: تتضمن محرر النصوص مثل (Visual Studio Code) ومترجمات اللغات (مثل Python و Java و++C) وبيئات التطوير المتكاملة (مثل Eclipse وXcode) تستخدم هذه البرامج في تطوير واختبار وصيانة البرمجيات[14].

2.2.1. برامج التطبيقات: وتُمثّل مجموعة من البرمجيات المُصممة لمُساعدة المُستخدِم على إنجاز المهام على جهاز الكمبيوتر؛ كإنشاء المستندات، وتطوير قواعد البيانات، وإجراء البحوث عبر الإنترنت، وتصميم الرسومات، أو حتى مُمارسة الألعاب، وغيرها الكثير من الأمور التي يُنجزها المُستخدِم، وتختصّ كلّ برمجية تطبيقات بإنجاز مهمة صُمّمت من أجلها[15]، وتشمل برامج التطبيقات:[16]

1.2.2.1. برامج التطبيقات العامة: كقواعد البيانات، مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية...الخ.

2.2.2.1. برامج التطبيقات الخاصة: كالبرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج تخطيط موارد المؤسسة، برامج إدارة المشروعات...الخ.

ويُعتبر برنامج مُعالج النصوص مايكروسوفت وورد أحد أشهر الأمثلة على هذا النوع من البرمجيات[17].

2. شبكة الاتصال:

أما شبكة الاتصال فتتمثل في الشبكات وهي عبارة عن الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي للشبكات الإنترانت Intranet والإكسترانت Extranet، وشبكة الإنترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية[18] . وفيما يلي تعريف مختصر لهذه الشبكات[19]:

1.2. شبكة الانترنت : WWW : وهي شبكة ضخمة تتكون من عدد كبير من شبكات الحاسب المنتشرة في أنحاء كثيرة من العالم ومرتبطة مع بعضها البعض بما يسمى ببروتوكول الانترنت للمشاركة في المعلومات، وتشكل الشبكة العنكبوتية العالمية World Wide Web الجزء الأهم من الانترنت.

2.2. شبكة الانترانت:Intranet: هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تقنيات الانترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة

ISBN : 999-999-99-99

المنظمة، كما يتم تنفيذها في مقر المنظمة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية ولا يستطيع الأشخاص من غير العاملين في المنظمة الدخول إلى مواقع الشبكة.

3.2. شبكة الاكسترانت:Extranet: هي شبكة المنظمة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور لأن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام وتصمم لتلبية احتياجات المستفيدين من خارج المنظمة من العملاء وحملة الأسهم...، وهي جزء من الانترانت التي تتيح للمستخدمين من خارج الشبكة ويمكن استخدامها للتنسيق مع شركاء من خارج المنظمة لإتمام العمليات والمعاملات مثل إدارة سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية والفواتير والتغذية المرتدة.

فاستخدام هذه الشبكات يجعل الإدارة أكثر كفاءة وأسهل للوصول لجميع المستخدمين، الأمر الذي يساهم مساهمة فعالة في القضاء على كل المشكلات والعقبات التي تعترض المواطنين في تعاملاتهم المختلفة مع هذه الإدارات، بالإضافة إلى تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة .

3. صناع المعرفة : "Knowledge Workers "من القيادات الرقمية Digital Leaderships، والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة[20].

لذا يجب أن يكون الكادر البشري[21]:

– مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى إطلاع دائم على كل جديد، حتى يصبح قادرا على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها، واستغلال إمكاناتها وقدراتها لمصلحة مؤسسته وبيئة عمله.

– محفّز على الابتكار والمبادرة بالأفكار، ومعوّد على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.

– قادر على التعامل مع الزبائن، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.

ويعتبر العنصر البشري هو المغذي للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع، حيث يقع صنّاع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية في قلب العناصر التقنية الثلاث السابقة.

وفضلاً عن ذلك ، فإن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد البنيوي بين عناصر عتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال[22].

المحور الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية

تتمثل مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية في الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، بالإضافة إلى التعليم الالكتروني والصحة الالكترونية والنشر الالكتروني. وفي هذه الدراسة سيتم تسليط الضوء على ماهية الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وفي الأخير التعليم الالكتروني.

1. ماهية الحكومة الالكترونية

سيتم في هذا الجزء من الدراسة التطرق إلى نشأة الحكومة الالكترونية، وتقديم تعريف للحكومة الالكترونية واستعراض أقسام الحكومة الالكترونية.

1.1..نشأة الحكومة الالكترونية

بدأ ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية خلال الخمسينيات والستينيات، من خلال ظهور أفكار الإدارة العلمية، كما توسع انتشار هذا المفهوم في وقت مبكر من عام 1990، كونه أصبح المفهوم الأكثر شيوعاً في جداول أعمال إصلاح القطاع العام للنظم السياسية الديمقراطية الليبرالية منذ عهد الرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" كما تم استخدام مفهوم تقديم الخدمات الإلكترونية لتحديث الحكومة من قبل حزب العمال للمملكة المتحدة عام 1997م، بالإضافة إلى أنه تم البدء بالعمل بهذا المفهوم من قبل العديد من الدول مثل كندا ونيوزلندا وأستراليا[23].

ومع ذلك فإن أول استخدام لهذا المفهوم على المستويين الرسمي والسياسي فكان في مؤتمر نابولي بايطاليا في شهر مارس من سنة 2001. ومصطلح "الحكومة" يقصد به هنا تدبير الشؤون العامة وليس فقط المؤسسات المكلفة بذلك[24].

2.1. تعريف الحكومة الالكترونية

ISBN : 999-999-99-99

تنطلق فكرة الحكومة الإلكترونية من تمثيل التطبيق الإلكتروني في الخدمات التي تؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء[25] .

والحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية، أي التقليدية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حيت تحاكي الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة[26].

فالحكومة الإلكترونية هي الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحواسيب لتقديم الخدمات للمواطنين ولمؤسسات القطاع الخاص، ممثلاً بدوره تغيراً جذرياً في أسس وأساليب تنفيذ العمليات الحكومية وتحول في ثقافة تقديم هذه الخدمات [27].

3.1.أقسام الحكومة الالكترونية

تنقسم الحكومة الإلكترونية إلى 3 مجالات رئيسية [28]:

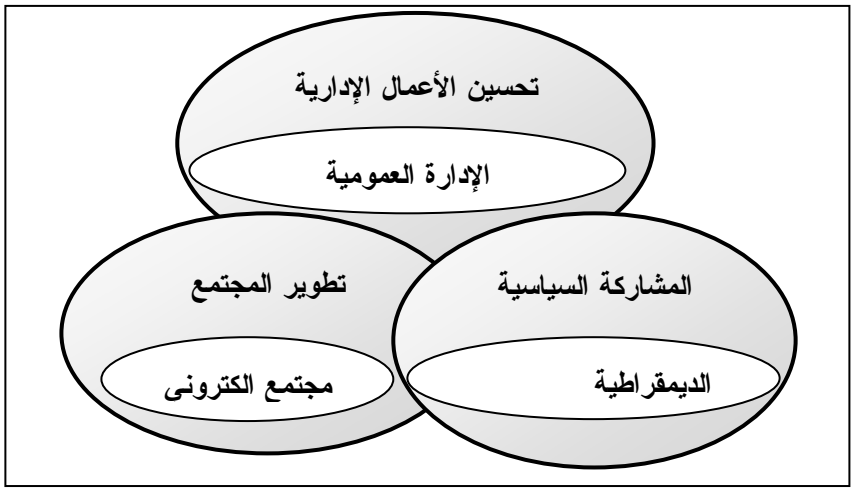
1.3.1. الإدارة العمومية الإلكترونية: E- public administration: والتي يطلق عليها أيضا الإدارة عبر الإنترنت، والتي هي في الواقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في علاقتها مع المواطنين والشركات كمواطنين، حيث تعتبر مجال تقديم الخدمات الإلكترونية من طرف الإدارة العمومية إلى المواطنين والشركات، مما يسمح بإمكانية القيام بمختلف المعاملات عبر الإنترنت مع الإدارة العمومية.

2.3.1. الديمقراطية الإلكترونية: E-démocratie: والتي يطلق عليها أيضا الديمقراطية عبر الإنترنت، وهي محور الحكم الذاتي الذي يطور العلاقة مع المواطن كفاعل سياسي، حيث تعتبر مجال التصويت الإلكتروني ومجال مناقشة أيضًا من خلال السماح للمواطنين بتبادل وإثراء المناقشات السياسية.

3.3.1. المجتمع الإلكتروني: E-société: هو محور تطوير تكنولوجيا المعلومات والتواصل في المجتمع. بحيث يهدف إلى تطوير وتحسين العلاقات الاجتماعية مع جميع أصحاب المصلحة في المجتمع المدني: أصحاب المعارضة، والمنظمات غير الهادفة للربح...

وفيما يلي الشكل رقم (3) يوضح أقسام الحكومة الالكترونية:

الشكل رقم (3): أقسام الحكومة الالكترونية



المصدر: رقية شطيبي، فرص ومزايا تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية، مداخلة لليوم الدراسي الموسوم بـــ"تكنولوجيا المعلومات في خدمة الإدارة العمومية في الجزائر –واقع وآفاق" يوم 26 فيفري 2020، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مخبر المغرب الكبير–الاقتصاد والمجتمع، فرقة البحث : عصرنة المؤسسات الجزائرية جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري ، ص. 37.

ويتضح لنا من خلال الشكل أعلاه التمييز بوضوح حول المجالات الرئيسية للحكومة الالكترونية بداية من الأعمال الإدارية (الإدارة العمومية الالكترونية) ثم إلى المشاركة السياسية (الديمقراطية الالكترونية) وفي الأخير تطوير المجتمع (المجتمع الالكتروني).

كما نلاحظ التداخل والترابط بين هذه المجالات الرئيسية للحكومة الالكترونية، فبنجاح تطبيق الإدارة العمومية الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية وتفعيل مجتمع الكتروني، يتشكل لدينا ما يعرف بالحكومة الالكترونية.

2. ماهية التجارة الإلكترونية

لم يشهد عصر من العصور تقدما تقنيا كالذي شهده هذا العصر في مناح متعددة، من أهمها الثورة الهائلة التي حدثت في تقنيات الاتصالات والمعلومات والتي توجت أخيراً بشبكة المعلومات الدولية (انترنت). وهذه الزيادة السريعة في الانترنت أوجدت ما يعرف بالتجارة الالكترونية.

1.2.نشأة وتطور التجارة الالكترونية

ISBN : 999-999-99-99

بدأ مصطلح التجارة الالكترونية في الظهور بعد عام 1994، حيث ارتبط هذا المصطلح وبشكل كامل مع اختراع شبكة الانترنت والتي غزت العالم واستطاعت ربط دول العالم بشكل لم يكن من الممكن تخيله سابقا، فمرت التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال الاقتصادية بثلاث مراحل أساسية بدأت منذ بدء استخدام أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات والمنشآت الاقتصادية[29]:

- المرحلة الأولى: تعتبر مرحلة الارتباط بين الشركات الرئيسية والموردين الفرعيين (Supply Chain) أي بين الشركة الأم والفروع التي تتبع لها.
- المرحلة الثانية: فيها بدأ التبادل الالكتروني بين الشركات الرئيسية ومختلف الموردين (Data Interchange Electronic) وذلك من خلال استخدام شبكات القيمة المضافة (Value Added Networks)
- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التبادل الإلكتروني للوثائق وإنجاز كافة المعاملات التجارية على شبكة الانترنت (Electronic Commerce)، وحققت هذه المرحلة مزايا كثيرة للمؤسسات الاقتصادية على مختلف أنواعها منها:
- تخفيض تكلفة إنجاز المعاملات التجارية وتحقيق دورة تجارية في وقت قصير من خلال تطبيق النظم الخاصة بالإنتاج الموقوت، مما يسمح بزيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية. وهذا بدوره يساعد على فتح الأسواق في سبيل استقطاب العملاء الجدد مع إمكانية الاحتفاظ بالعملاء الحاليين، ويعزز مكانة المؤسسة في زيادة قدرتها التنافسية؛
- تعزيز إمكانية خلق تجمعات اقتصادية متكاملة تعمل على تخفيض التكاليف الثابتة والمتغيرة على السواء كأجور البريد والمراسلات التجارية، وبالإضافة إلى أنها عملت على الإسراع في فترة دوران المخزون والطلب عليه مما قلل من تكلفة العمليات الإجرائية المتبعة على الحاسب الآلي من إدخال وطباعة ومراجعة وغيرها من العمليات المرافقة لتنفيذ العقود وعقد الصفقات التجارية الإضافية؛
- تحسين التدفقات المالية والنقدية للشركة وساهم في تقليل الأخطاء وتأكيد المعاملات فيما بينها؛
- تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية وزيادة القدرة التنافسية بين الشركات، بالإضافة إلى زيادة حجم التبادل بين المؤسسات التجارية.

ولقد تم تطوير تطبيقات التجارة الإلكترونية بصورة كبيرة من عام 1995م إلى عام 1999م ، حيث شهدت الساحة العالمية الكثير من التطبيقات والتي تتمثل في الإعلانات على الانترنت والمزادات وحتى تجارب الواقع الافتراضي لدرجة أن كل شركة كبيرة، كانت أو متوسطة أو حتى صغيرة أنشئ لها موقع أو مواقع على شبكة الانترنت[30] .

2.2.تعريف التجارة الالكترونية

هناك عدة تعاريف للتجارة الإلكترونية، ونذكر منها ما يلي[31]:

- تعريف تقرير لورنتز "Rapport Lorentz" (1999): تشير التجارة الإلكترونية إلى جميع المعاملات التجارية التي أجريت على شبكة إلكترونية مفتوحة من خلال أجهزة الكمبيوتر أو محطات تفاعلية أخرى".
- تعريف مركز الأبحاث في التجارة الإلكترونية ،جامعة تكساس ، أوستن (1999): "التجارة عبر الإنترنت هي جزء من اقتصاد الإنترنت. وهو يغطي بيع المنتجات والخدمات للمستهلكين أو الأعمال التجارية على الإنترنت".
- تعريف مكتب الإحصاء الأمريكي (2000):" التجارة الإلكترونية هي أي معاملة نفذت على شبكة من أجهزة الكمبيوتر وتنطوي على نقل حق ملكية أو استخدام السلع أو الخدمات ".
- تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (1997): تشير التجارة الإلكترونية عمومًا إلى جميع أشكال المعاملات التجارية، التي تشمل الأفراد والمنظمات، والتي تستند إلى معالجة ونقل البيانات الرقمية، بما في ذلك النص والصوت والصورة والتي تحدث على الشبكات المفتوحة".
- تعريف المفوضية الأوروبية (1997): "التجارة الإلكترونية تدور حول "ممارسة الأعمال التجارية إلكترونيًا ". يعتمد على المعالجة الإلكترونية ونقل البيانات، بما في ذلك النص والصوت والفيديو. ويغطي أنشطة متعددة ومتنوعة ، ولا سيما التجارة في السلع والخدمات، والتسليم في خط المعلومات الرقمية، تحويل الأموال الإلكتروني، أنشطة التجارة الإلكترونية والمزادات التجارية وما إلى ذلك".

ISBN : 999-999-99-99

ونستخلص مما سبق أن التجارة الإلكترونية تشير إلى جميع المعاملات التجارية التي تشمل بيع المنتجات والخدمات للمستهلكين أو الأعمال التجارية على الإنترنت، والتسليم في خط المعلومات الرقمية، تحويل الأموال الإلكتروني، أنشطة التجارة الإلكترونية والمزادات التجارية وما إلى ذلك.

3.2.أشكال التجارة الالكترونية:

يمكن تشبيه التجارة الالكترونية بسوق الكتروني، يتقابل فيه الموردون والمستهلكون والوسطاء، وتقدم فيه المنتجات والخدمات في صورة رقمية، وتختلف أشكال التجارة الالكترونية نظرا لأطراف العلاقة التجارية، ويمكن تقسيمها إلى[32]:

1.3.2.التجارة الالكترونية بين قطاع الأعمال وقطاع أعمال آخر: (Business to Business : B2B): وهي ناتجة إما عن اتفاقيات ثنائية بين شريكين تجاريين يقرران ذلك لتبادل معلوماتهم عبر الوسائط الإلكترونية، أو الخدمات التي يقدمها مقدمو خدمة متخصصين. تقدم الأخيرة بشكل عام خدمات مستهدفة مخصصة لقطاع نشاط أو صناعة مع مراعاة خصوصيات التنسيق في كل قطاع صناعي، في كل بلد أو المنطقة الاقتصادية[33].

ويستعمل هذا النوع في التجارة الالكترونية مؤسسات أعمال مع بعضها البعض، فتقوم منشأة الأعمال بإجراء الاتصالات لتقديم طلبيات الشراء إلى مورديها باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كما يمكنها أن تسلم الفواتير، والقيام بعمليات الدفع عبر هذه الشبكة، باستعمال هذه التكنولوجيا، وهذا الشكل من التجارة هو الأكثر شيوعا في الوقت الحالي سواء على المستوى المحلي أو المستوى العالمي ومن أبرز صور تقنيات هذا النوع من التجارة:

- التسويق الالكتروني: الذي يوفر آلية بحث قوية وسريعة تستخدمها الشركات بغرض مقارنة السلع المعروضة بين الموردين المختلفين من أجل العثور على المورد المناسب؛
- التبادل الالكتروني للبيانات: وتبدأ هذه التقنية في العمل بمجرد اختيار المورد المناسب والاتفاق معه على شروط وترتيبات التوريدات، من خلال تبادل البيانات وإرسال طلبات التوريد؛
- التجارة الالكترونية داخل المؤسسة: ويوجد هذا النوع في الشركات الكبيرة ذات الفروع المتعددة الجنسيات التي تسمح بإجراء تبادل داخلي للسلع والخدمات بين الأقسام أو الفروع المختلفة.

2.3.2.التجارة الالكترونية بين قطاع الأعمال والمستهلكين: (Business to Consumer : B2C) : وهي توفر التسوق على الانترنت أو ما يسمى بالمراكز التجارية على الانترنت، حيث أصبح للمستهلك إمكانية للقيام بشراء السلع المتاحة ودفع قيمتها عن طريق بطاقات الائتمان أو المصارف الالكترونية أو عن طريق النقود عند استلام السلعة.

3.3.2.التجارة الالكترونية بين الحكومة وقطاع الأعمال: (Government to Business : G2B): وهي تتضمن جميع التعاملات التي تتم بين الشركات والحكومة بإداراتها المختلفة باستخدام الوسائل الالكترونية وخاصة شبكة الانترنت، وهي تمثل عرض الإدارات الحكومية والإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملة على الانترنت بحيث تستطيع الشركات الإطلاع عليها والقيام بإجراء معاملة الكترونية دون الحاجة إلى التعامل مع مكتب حكومي.

4.3.2.التجارة الالكترونية بين مستهلكين ومستهلكين آخرين: (Consumer to Consumer :C2C): وفيه يقوم الأفراد بالبيع والشراء فيما بينهم وبشكل مباشر عبر شبكة الانترنت، ومثال ذلك عندما يقوم أحد المستهلكين بوضع إعلان في موقعه الالكتروني أو أي موقع آخر من أجل بيع أحد الأغراض أو الخبرات الخاصة به.

5.3.2.التجارة الالكترونية بين المستهلكين والإدارة : (Administration to Consumer : A2C): حيث يمكن هذا الشكل من التجارة الالكترونية الإدارة من تقديم الخدمة الواجب أدائها للمستهلكين ويستفيد المستهلكين من السهولة والسرعة عند تلقي الخدمة المقدمة من الإدارة ، وبدأ هذا الشكل من التجارة الالكترونية يتطور مع ظهور الحكومات الالكترونية وظهور ما يسمى بمجتمع المعلوماتية[34].

3. ماهية التعليم الإلكتروني

التعليم الالكتروني أو الافتراضي هو ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال بين المعلمين والمتعلمين وبين المتعلمين والمؤسسة التعليمية برمتها، وهناك مصطلحات كثيرة تستخدم بالتبادل مع هذا المصطلح منها "Online Education" و "Web Based Education" " " Electronic Education" وغيرها من المصطلحات[35].

ISBN : 999-999-99-99

1.3.تاريخ التعليم الالكتروني:

يمكن تقسيم تاريخ التعليم الالكتروني إلى المراحل التالية كالتالي[36]:

- قبل عام 1983: عصر المدرس التقليدي قبل انتشار أجهزة الحاسبات وكان الاتصال بين المدرس والطالب في قاعة الدرس فقط.
- في الفترة من 1984إلى 1993: عصر الوسائط المتعددة فكان استخدام الويندوز والماكنتوش والأقراص المدمجة لتطوير التعليم.
- في الفترة من 1993 إلى 2000: ظهور الشبكة العنكبوتية للمعلومات ثم ظهر البريد الالكتروني وبرامج عرض الفيديو.
- الفترة من 2001 وما بعدها: الجيل الثاني للشبكة العنكبوتية التي تسهل تصميم المواقع واستقبال الملفات سواء كانت كتابية فقط أو مصحوبة بمؤثرات صوتية أو صور وفيديو. كذلك انتشرت كاميرات الفيديو الموصولة بالحاسب الآلي وأصبح من اليسر رؤية الطرف الآخر أثناء المحادثة الشفهية.

وكل ذلك ساهم في انتشار التعليم الالكتروني واعتماده في العديد من المؤسسات التعليمية الحديثة والقديمة أيضا.

2.3.تعريف التعليم الالكتروني

توجد عدة تعريفات للتعليم الالكتروني، البعض يوجزه في التدريب عبر الانترنت، والبعض الآخر يوسع من مجالاته مثل ما ورد في دليل الحلول للتعليم الالكتروني: النشاطات والمسارات التعليمية والتدريبية الرسمية وغير الرسمية، التي تكون عن طريق وسائل الاتصالات الالكترونية مثل الانترنت العالمية والمحلية والأقراص المضغوطة والفيديو والتلفزيون والهواتف المحمولة، وهو يشمل كل الوسائل الحديثة المعتمدة في التعليم أي كل الوسائط الالكترونية من وسائل للعرض وصور ورسومات وحاسوب وأدوات العرض التي تساهم في نقل المعارف بأقصر وقت مثل الحاسوب ووسائل العرض والمحاضرات الالكترونية وغيرها[37] .

فالتعليم الالكتروني هو نظام تفاعلي للتعليم يقدم للمتعلم باستخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، يعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تعرض المقررات عبر الشبكات الالكترونية، وتوفر سبل الإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات وكذلك إدارة المصادر والعمليات وتقويمها[38].

ويعرف التعليم الإلكتروني أيضا بأنه استخدام الوسائط المتعددة التي يشملها الوسط الإلكتروني (من شبكة المعلومات الدولية العنكبوتية "الانترنت" ، الساتلايت، إذاعة أو أفلام فيديو، تلفزيون، أقراص ممغنطة، مؤتمرات بواسطة الفيديو، بريد الكتروني أو محادثة بين طرفين عبر شبكة المعلومات الدولية في العملية التعليمية[39] .

فالتعليم الإلكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، ويمكن تعريفه بأنه طريقة للتعليم والتدريب باستخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسب والشبكات والوسائط المتعددة وبوابات الإنترنت من أجل إيصال المعلومات للمتعلمين بأسرع وقت وأقل تكلفة وبصورة تمكن من إدارة العملية التعليمية وضبطها وقياس وتقييم أداء المتعلمين[40] .

كما أن هناك تعريفات تركز على الوسائل المستخدمة، ليكون التعليم الالكتروني عبارة عن مسار للتعليم عن بعد، الذي يعتمد على المضمون البيداغوجي انطلاقا من الشبكة المعلوماتية التي تتيح لأكثر من شخص التعلم من خلال الحاسوب، وتكون الدعائم السمعية البصرية مستعملة من خلال الصوت والصورة والفيديو، هذه الدعائم تسمح بتطبيق مقاربات بيداغوجية جديدة مع تكريس استعمال مناهج أكثر فعالية ، مع إمكانية تكييف المسار التعليمي للدارس، حيث أن المستخدم يمكن أن يضع المسار بالسرعة التي تتناسب مع احتياجاته[41] .

3.3.أنواع التعليم الالكتروني

للتعليم الالكتروني أنواع عدة وهي كالآتي [42]:

1.3.3.التعليم الالكتروني المساند: حيث يستخدم هذا النوع لمساندة العملية التعليمية التقليدية ودعمها ويكون وجها لوجه تستخدم فيه التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال، كاستخدام الحاسوب وشاشات العرض وغيرها شرط أن تكون بشكل حضوري.

2.3.3التعليم الالكتروني المدمج: حيث يدمج التعليم الالكتروني المباشر مع التعليم التقليدي من خلال إمكانية الوصول إلى جزء من المادة التعليمية عبر الويب.

3.3.3.التعليم الالكتروني المباشر: الذي يعرف بالتعليم الافتراضي، وهو تعليم يتم دون أي اتصال جسدي بين الطالب والأستاذ حيث يتلقى فيه الطالب المادة التعليمية بالكامل عبر تقنيات الاتصال والإعلام الحديثة، إلا أن هذا لا يمنع من وجود بعض اللقاءات خصوصا عند تقييم الطالب في الامتحانات والتي تتم داخل المؤسسات التعليمية.

ISBN : 999-999-99-99

4.3.3.التعليم الالكتروني المتزامن: يكون فيه الطالب والأستاذ في نفس الوقت أمام الشاشات الالكترونية ويحدث النقاش بين الطرفين مباشرة عبر غرف المحادثة، وأكثر ما يميز هذا النوع هو أن الطالب يحصل على تغذية راجعة فورية، كما أن هذا النوع يوفر وقت الذهاب إلى الجامعة، إلا أنه يحتاج إلى أجهزة الكترونية حديثة وشبكة اتصال جيدة قد لا تتوفر لدى الكثير من الطلبة أو حتى بعض الأساتذة.

5.3.3.التعليم الالكتروني غير المتزامن: إذ أن هذا النوع لا يحتاج إلى تواجد الطالب والأستاذ في نفس الوقت أمام الشاشات، وإنما يكون بالاستفادة من الخبرات السابقة، أو توفير المادة التعليمية، أو التواصل عبر البريد الالكتروني، أو المنتديات التعليمية، أو الرسائل الالكترونية وغيرها من الطرق، وعليه فإن الطالب في هذا النوع من النمط التعليمي لا يستطيع الحصول على تغذية راجعة بل يمكنه فقط الرجوع إلى المادة التعليمية في الوقت الذي يريده، وبذلك ينظم الطالب وقت دراسته كما يشاء هو ووفق ما يراه مناسبا له.

6.3.3.التعليم المختلط: يتم في هذا النوع من التعليم استعمال النوعين السابقين (المتزامن وغير المتزامن) وذلك بشكل متزامن وذلك طبقا للنشاطات التي يتم اقتراحها من قبل المعلمين على الطلبة، وبذلك يعطي هذا النمط للطلاب حرية أكثر. كما يقوم هذا النمط بتحقيق الوظيفة الاجتماعية داخل التعليم.

الخاتمة:

إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات شجع الإدارة لتأخذ حصتها من العالم الالكتروني، وذلك بعد أن تطورت نظم المعلومات والاتصالات المحلية والعالمية، وكذلك بعد أن تطورت نظم حماية هذه المعلومات والاتصالات على شبكة الانترنت.

فتبني آخر التطبيقات المتعلقة بالإدارة الالكترونية، يسهم في تقديم خدمات ومنتوجات بجودة عالية ، وبتكلفة أقل وفي وقت وجيز، وهذا ما تسعى إليه كل المنظمات، وبالتالي تحقيق الفعالية والكفاءة المطلوبة والمرجوة في مختلف المجالات والتي من أهمها الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وكذا التعليم الالكتروني.

وعموما قد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات تتمثل فيما يلي:

نتائج البحث

- تتمثل بدايات ظهور الإدارة الالكترونية في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ عقد الخمسينات والستينات؛
- مصطلح الإدارة الالكترونية "E-Administration" يعتبر من المصطلحات الإدارية الجديدة، والتي ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- الإدارة الالكترونية هي تحويل جميع أعمالها وخدماتها الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إدارية الكترونية تسهم في إنجاز أعمالها بسرعة ودقة عالية؛
- تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي : عتاد الحاسوب Hardware و البرمجيات Software، وشبكات الاتصالات Communication Network . ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية؛
- تنطلق فكرة الحكومة الإلكترونية من تمثيل التطبيق الإلكتروني في الخدمات التي تؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونياً؛
- بدأ مصطلح التجارة الالكترونية في الظهور بعد عام **1994**، حيث ارتبط هذا المصطلح وبشكل كامل مع اختراع شبكة الانترنت والتي غزت العالم واستطاعت ربط دول العالم بشكل لم يكن من الممكن تخيله سابقا؛
- أن التجارة الإلكترونية تشير إلى جميع المعاملات التجارية التي تشمل بيع المنتجات والخدمات للمستهلكين أو الأعمال التجارية على الإنترنت، والتسليم في خط المعلومات الرقمية، تحويل الأموال الإلكتروني، أنشطة التجارة الإلكترونية والمزادات التجارية وما إلى ذلك؛
- التعليم الالكتروني أو الافتراضي هو ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال بين المعلمين والمتعلمين وبين المتعلمين والمؤسسة التعليمية برمتها؛
- التعليم الالكتروني عبارة عن مسار للتعليم عن بعد، الذي يعتمد على المضمون البيداغوجي انطلاقا من الشبكة المعلوماتية التي تتيح لأكثر من شخص التعلم من خلال الحاسوب.

توصيات البحث

ISBN : 999-999-99-99

- عمل المنظمة على تحفيز العاملين وتشجيعهم لتبني تطبيق الإدارة الالكترونية، من خلال إقامة الدورات التكوينية والتدريبية بشكل مستمر، والرفع من مستوى وعي العاملين بأهمية التحول إلى الإدارة الالكترونية واستخدام كل تقنياتها وأدواتها؛
- وضع التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية؛
- إنشاء مصلحة داخل المنظمة تعمل على تنفيذ ومراقبة تطبيق الإدارة الالكترونية، تقودها كفاءات وقيادات متمكنة من التكنولوجيا الحديثة؛
- تعزيز وتطوير البنية التحتية للاتصالات والشبكات داخل المنظمة، من أجل تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية؛
- يجب أن تسهر الحكومة على تحقيق الهدف الرئيسي من تطبيق الإدارة الالكترونية، والذي يتمثل في تمكين المواطنين (أفراد أو قطاع الأعمال) من الوصول إلى المعلومات بأقل تكلفة وبأسرع وقت مع ضمان سرية المعلومات؛
- تأهيل وتدريب الكفاءات البشرية لاستخدام تقنيات التجارة الالكترونية؛
- ضرورة تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛
- نشر الوعي الثقافي والتكنولوجي بين أفراد المجتمع حول التجارة الالكترونية وتشجيع الشباب الطموح للخوض في هذا المجال من خلال برامج الدعم والتشغيل في هذا المجال وتكثيف الحملات التحسيسية؛
- نشر الوعي من طرف السلطات المسؤولة بأهمية التعليم الإلكتروني وتوفير سياسات تربوية فعالة في هذا المجال؛
- تكثيف البحث العلمي حول التعليم الالكتروني من خلال الملتقيات الوطنية والدولية والندوات العلمية، وكذا بالاستعانة بوسائل الإعلام؛
- إعداد خطة إستراتيجية دقيقة ومحكمة، بالاستعانة بالخبراء والمختصين، وكذا تجارب بعض الدول الناجحة، من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية.

التهميش

1. **نسرين زروقي، الإدارة الالكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد2 ، العدد15 ، 2016 ،ص.237.**
2. **عبد الرحمن بن جراد، مهداوي عبد القادر، تاريخ الإدارة الالكترونية، الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، المجلد4، العدد8، ديسمبر 2018،ص.191.**
3. **نفس المرجع السابق، ص.192.**
4. **حسين قانة، تالية شني، الإدارة الالكترونية مفهوم جديد ومنهج معاصر في مجال الإدارة،مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي–جامعة مسيلة– المجلد 5، العدد2021،2،ص.61.**
5. **سمير عماري، الإدارة الالكترونية كآلية للتحول الرقمي للمكتبات الجامعية في ظل البيئة الالكترونية،مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد1، 2017،ص. 178.**
6. **حسين قانة، تالية شني،مرجع سابق ، ص.61.**
7. **خيضر خنفري، مريم بورنيسة، الإدارة الالكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات نموذجا، مجلة المستقبل الاقتصادي، العدد الخامس،2017، ص.235.**
8. **سمير عماري، مرجع سابق، ص–ص.180–181.**
9. **مصطفى يوسف كافي، عناصر الإدارة الالكترونية، 2022/7/12، متوفر على الموقع:** https://almerja.net/reading.php?idm=178783**، تاريخ الإطلاع 2023/8/18، الساعة 16:00.**
10. **ياسين حجاب، سناء رحماني،** أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني (واقع- تحديات- آفاق) أيام 26- 27 نوفمبر 2018، قسم الحقوق ،كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف- المسيلة ، ص.4 .
11. **مركز البحوث والدراسات متعدد التخصصات، الحاسوب– تعريفه وفوائده واستخداماته وأنواعه ومكوناته، متوفر على الموقع:** https://www.mdrscenter.com/**، تاريخ الإطلاع 2023/10/07، الساعة 20:00.**

ISBN : 999-999-99-99

12. إيمان الحياري، مفهوم البرمجيات، 3ماي 2021، متوفر على الموقع: https://mawdoo3.com ، تاريخ الإطلاع 2023/10/07، الساعة 19:38.
13. مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق.
14. شيرين عبد السلام، أهم برامج الحاسب الآلي ووظائفها، 2سبتمبر 2023، متوفر على الموقع: https://www.mosoah.com/computer-and-electronics/software/computer-programs/، تاريخ الإطلاع 2023/10/07، الساعة 20:16.
15. إيمان الحياري، مرجع سابق.
16. ياسين حجاب، سناء رحماني، مرجع سابق،ص.4.
17. إيمان الحياري، مرجع سابق.
18. ياسين حجاب، سناء رحماني، مرجع سابق،ص.4.
19. رقية شطيبي، فرص ومزايا تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية، مداخلة لليوم الدراسي الموسوم بـــ"تكنولوجيا المعلومات في خدمة الإدارة العمومية في الجزائر –واقع وآفاق" يوم 26 فيفري 2020، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مخبر المغرب الكبير–الاقتصاد والمجتمع، فرقة البحث : عصرنة المؤسسات الجزائرية جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري ، ص.46.
20. مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق.
21. ياسين حجاب، سناء رحماني، مرجع سابق،ص.5.
22. مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق.
23. مكتبة نور، نشأة الحكومة الالكترونية، متوفر على الموقع :https://www.noor-book.com ، تاريخ الإطلاع :2023/8/20، الساعة 16:27.
24. رقية شطيبي، تقييم تجربة الحكومة الالكترونية بالجزائر،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد9، العدد1، جوان 2023 ،ص.124.
25. فيصل براء متين المرعشي، الحكومة الالكترونية– E Government. 29 /2016/3، متوفر على الموقع: https://political-encyclopedia.org/dictionary ، تاريخ الإطلاع 2023/8/20، 16:10.

26. رقية شطيبي، تقييم تجربة الحكومة الالكترونية بالجزائر، مرجع سابق ،ص.124.

27. فيصل براء متين المرعشي، مرجع سابق.

28. رقية شطيبي، فرص ومزايا تطبيق الإدارة العمومية الالكترونية، مرجع سابق، ص–ص. 36–38.

29. دالية بوراس، واقع التجارة الالكترونية في الجزائر ، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد1، العدد1، 2021،ص.22.

30. حمزة بعلي، مطبوعة محاضرات في مقياس: التجارة الالكترونية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة ، 2021/2020 ،ص.5.

31. Alain Rallet, Commerce electronique ou electronisation du commerce, Editions Lavoisier, 2001,P.22 .

32. دالية بوراس، مرجع سابق، ص–ص. 24–25.

33. Éric Brousseau, Commerce électronique : ce que disent les chiffres et ce qu'il faudrait savoir ,ÉCONOMIE ET STATISTIQUE , 2000, P .152.

34. الرشيد بوعافية، دور النقود الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد2، سبتمبر 2014، ص–ص.121–122.

35. م. م حيدر طالب مهدي العجيلي، التعليم الالكتروني وأساليب نجاح تطبيقه متوفر على الموقع : https://repository.uobabylon.edu.iq/papers/publication.aspx?Pubid=374، تاريخ الإطلاع: 2023/8/18 الساعة 16:00.

36. علي راي، أهمية التعليم الالكتروني خصائصه وأهدافه ومميزاته وسلبياته، مجلة العربية، المجلد7، عدد1، 2020،ص183.

37. سمير أبيش، رفيقة بوخالفة، دور التعليم الالكتروني كأحد أوجه التعليم عن بعد في تحقيق جودة التعليم الجامعي، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، المجلد6، العدد3، 2021،ص.86.

38. ابتسام صاحب موسى، زينة جبار الأسدي، دور التعليم الالكتروني في تحقيق مجتمع معرفي، مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، المجلد6، العدد4، 2016 ،ص.178.

ISBN : 999-999-99-99

39. هاجر مامي، صارة درامشية، اعتماد الجامعة الجزائرية على التعليم الالكتروني عن بعد كآلية لضمان سيرورة التعليم الجامعي في ظل أزمة "كورونا"، مجلة آفاق لعلم الإجتماع، المجلد 10، العدد1، جويلية 2020،ص.188.

40. حسن فطافطه وآخرون ، التعليم الإلكتروني "دراسة تحليلية لجامعة بوليتكنك فلسطين، مقدمة لنيل درجة البكالوريوس في تخصص نظم المعلومات، كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات، جامعة بوليتكنك فلسطين،2005، ص.8.

41. سمير أبيش ، رفيقة بوخالفة، مرجع سابق،ص–ص.85–86

42. أحسن غربي، جودة التعليم الالكتروني" التعليم عن بعد نموذجا" مداخلة للملتقى الوطني : طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمنة ومقتضيات تحقيق الجودة، 11أفريل 2021،ص–ص.4–5.