

تأثير التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الإداري وتطوير القوانين في الجامعات العراقية

م. وجناء رزاق عبد¹ ، م. رؤى رزاق عبد²

المستخلص

أن البيئة المؤسساتية الموجودة اليوم تعمل ضمن اطار من التنافس نتيجة للتطورات العالمية وتكنولوجيا المعلومات فما كان يصلح للاستخدام في الماضي لا يصلح للحاضر والمستقبل فالظروف اليوم تشجع المؤسسات على النجاح والتنافس وهي ليست ميزة أو فطرة إنما من صنع العقل ففي الماضي كان المعيار الأساس قائم على مبدأ الاستقرار أما اليوم فيوجد تحديات مختلفة فالتقدم العلمي خلق روح المنافسة والضغط على جميع المؤسسات لأجراء التغييرات وتحسين بيئة العمل فأصبحت تكنولوجيا المعلومات هي العامل الرئيسي للعملية الإدارية في المؤسسة واتخاذ وصنع القرار واصبح تأثيرها واضحا على جودة الأداء الإداري إذ استطاعت أن تقلص حجمها كبديل عن بعض الأفراد باتخاذ أدوارهم على اعتبار أن الثورة الصناعية تمثل اعظم ظاهرة في القرنين الأخيرين جعلت من نظم المعلومات والتكنولوجيا اهم عنصرين من عناصر نجاح المؤسسة في عالم متجه نحو العولمة وتبادل المعلومات لذلك اصبح لزاما على المشرع مراجعة مفاهيم الادارة المستخدمة وأن يواكب التطور السريع الحاصل لتكنولوجيا المعلومات بتشريع قوانين التي تتعلق " بالإدارة الإلكترونية " ، للاستفادة من التقدم العلمي والتحول الى اسلوب الادارة الالكترونية الحديثة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تقييم الأداء ، التكنولوجيا

The Impact of Modern Technology in Improving Administrative Performance and Developing Laws in Iraqi Universities

Wagnaa Razzaq Abed¹ , Roaa Razzaq Abed²

Abstract

The institutional environment that exists today operates within a framework of competition as a result of global developments and information technology, what was suitable for use in the past is not suitable for the present and the future. Conditions today encourage institutions to succeed and compete, which is not an advantage or instinct, but a creation of the mind. In the past, the basic criterion was based on the principle of stability. Today, there are different challenges. Scientific progress has created a spirit of competition and pressure on all institutions to make changes and improve the work environment. Information technology has become the main factor. For the administrative process in the institution, decision-making, and its impact has become clear on the quality of administrative performance, as it was able to reduce its size as an alternative to some individuals by taking their roles, considering that the industrial revolution represents the greatest phenomenon in the last two centuries, which made information systems and technology the most important elements of the institution's success in a world heading towards globalization and information exchange, so it has become necessary for the legislator to review the concepts of management used and to keep pace with the rapid development of information technology by legislating laws related to "management" electronic", to take advantage of scientific progress and shift to the method of modern electronic management .

Keywords: Electronic Management, Performance Evaluation , Technology

المقدمة

واختصار الوقت ودقة العمل للوصول الى كل المعلومات المتغيرة بصورة متسارعة في العالم والحصول على افضل النتائج ، أن التحديات التي تواجه المؤسسات الإدارية أصبحت أكثر تعقيدا، لذلك اصبح من الضرورة أن تستخدم أنظمة تكنولوجيا حديثة

شهدت النظم الإدارية في المؤسسات كافة تطورا ملحوظا في العقدين الأخيرين، نتيجة للتطور التكنولوجي، فاصبح لزاما على المؤسسات الإدارية أن تواكب هذا التطور لتحسين الأداء الإداري مع انخفاض بتكلفة هذه المعدات التكنولوجية وسهولة الاستخدام

وتعزيز القدرات البشرية عبر تشريعات قوانين جديدة تساعد منفذي القرار على مواكبة التغييرات الإلكترونية والاستخدام الأمثل والأصح لتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في تحسين الأداء الوظيفي وحل الفجوة الموجودة بين تطبيق التقنيات الحديثة في اتخاذ القرارات الإدارية وممارسة الأعمال وبين قدم التشريعات وعدم مواكبتها للتطورات الحديثة في هذا المجال :

- هل يساهم التطور التكنولوجي في تقليل الأعباء الإدارية .
- هل يساهم التطور في تطوير المعاملات الإدارية .
- هل هنالك أسس وبنى تحتية متطورة تساعد في استخدام تلك التكنولوجيا .
- هل أصبحت اتمتة البيانات داخل المؤسسات الإدارية ومعالجتها والتحكم الآلي بالتغذية الراجعة ضرورة لضمان حسن تقديم الخدمات للمواطن.

رابعاً: منهجية الدراسة

اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي الاستقرائي في بيان تأثير التكنولوجيا الحديثة على تحسين الواقع الإداري وتطوير القوانين من خلال تقسيم الدراسة الى مبحثين

المبحث الاول : مفهوم الادارة الالكترونية ومتطلباتها

المطلب الاول : مفهوم الادارة الالكترونية

المطلب الثاني: متطلبات الادارة الالكترونية

المبحث الثاني : اهداف ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية

المطلب الاول : اهداف الادارة الالكترونية

المطلب الثاني : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

المبحث الثالث : نتائج استخدام التكنولوجيا الحديثة

المطلب الاول : الادارة الالكترونية الحديثة

المطلب الثاني : فوائد تطبيق الادارة الالكترونية الحديثة

المبحث الأول: مفهوم الادارة الالكترونية ومتطلباتها

أصبحت المعرفة بمتناول الجميع ومعين العلم يتدفق بكبسة زر فلا بد لنا من استيعاب مصطلحات هذا العلم ومعرفة متطلباته التي تضمن نجاح تطبيقه خاصة ان اغلب المؤسسات الحكومية قد تبنت

باعتبارها جزءاً من التنظيم الإداري فأصبحت المعلومات وبما تضمنها من بيانات وأرقام جزءاً رئيسياً للقاعدة التي تستخدمها الإدارة لإصدار القرارات الإدارية والتنظيمية ومن هذا المنطلق أصبحت تكنولوجيا المعلومات صفة ملازمة لتحسين الأداء الإداري وخلق فرص متكافئة في عالم متغير ومعقد مع ما تبع ذلك من تغيير للمفاهيم السائدة عن فلسفة وإدارة المؤسسات والعمل الإداري.

أن السعي المتواصل للإنسان لسد الاحتياجات وتذليل الصعاب والعمل على تطوير صيغ التعامل يمثل انعكاس للكفاءة العقلية والقدرات الإبداعية وكنيجة لتراكم قرون من المعرفة وتطوير الأثر المعرفي للعلوم والتي دخلت في مجالات عمل الإنسان المختلفة، بعد أن دخلت العلاقات الى مرحلة التعقيد الاقتصادي والسياسي بعد أن كانت العلاقات محدودة وبعد أن ادعت الحاجة الى تطوير أساليب التعامل خاصة فيما يتعلق بالهيكل الإداري

اولاً: أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة الى ما للتطور التكنولوجي من أهمية في الأعمال الإدارية وما لها من تأثير إيجابي في رفع تقييم الأداء وجودة وسرعة تقديم الخدمات من خلال المساهمة في رفع مستوى العاملين بالتدريب بالنسبة للقائمين بتلك الأعمال الإدارية وكيفية التعامل مع تلك التقنيات الحديثة في مجال عملهم من اجل رفع مهاراتهم بإضافة طرق جديدة لتنفيذ قرارات الادارة تتلاءم مع التطور التكنولوجي باتمته البيانات الإدارية ومعالجتها ليا كبديل عن العمل اليدوي .

ثانياً: أهداف الدراسة

- دراسة تأثير التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الإداري وتطوير القوانين .
- دراسة ما تشمله من مميزات في تحسين الأداء الحكومي .
- دراسة اهم المعوقات التي ترافق الإدارة الإلكترونية والتي تستدعي التشريع قوانين جديدة لمواكبة التطور التكنولوجي في العالم.

ثالثاً: اشكالية الدراسة

ان استخدام التكنولوجيا الحديثة ساعدنا بتطوير كافة مرافق الحياة بما فيها الأداء الوظيفي من خلال بناء قاعدة معلومات شاملة بهدف الوصول الى ارسفه وتوثيق المخاطبات في ظل المتغيرات الجديدة

هذا الاتجاه ومن ضمنها مؤسسات التعليم العالي سعياً منها للتحويل من الإدارات التقليدية إلى الإدارة الحديثة .

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتبر من الأساليب المعاصرة التي تهدف إلى حث المؤسسات إلى استخدام التكنولوجيا في إنجاز وظائفها الإدارية، ويتضح مفهوم الإدارة الإلكترونية في الفروع الآتية :

أولاً : الإدارة الإلكترونية

تعريف الإدارة الإلكترونية " بانها تنفيذ المعاملات والأعمال التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من المؤسسات أو الأفراد من خلال استخدام شبكة الاتصالات الإلكترونية " (1) ومنهم من رأى بان " الإدارة الإلكترونية هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا متطورة بغية زيادة وفعالية كفاءة الأداء " (2) . لان نجاح أي مؤسسة يعتمد وبشكل أساسي على العناصر البشرية ومدى نجاحها في إكمال متطلبات العمل الموكل اليها سواء كانت من جهات اعلى وبحسب الهيكلية الإدارية او عن طريق ما يملكه من مهارات تمكنه من الأداء الإداري بالتكيف مع ما يملكه من مهارات ومع التطورات والمتغيرات التكنولوجية الحاصلة (3) . بمعنى أنها إدارة تعمل باستراتيجية عصر المعلومات لتقديم افضل الخدمات للزبائن وللمؤسسة وللمواطنين باستغلال التطور الحديث وتوظيف الموارد البشرية والمادية المتاحة في الاطار الإلكتروني الحديث للتمييز بين الإدارة الإلكترونية وبين الأعمال الإلكترونية كما ذهب سعد غالب للتمييز بينهما قال " هي اطار يشمل كلا من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال ، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين ، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة للمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة " (4) ، ولابد لنا من بيان اهم المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية ومنها :

أولاً: التكنولوجيا لغة: "فني أو تقني أو علوم تطبيقية " (5) ، والمتعارف عليه عند الكثير من الباحثين بإتقانه المعلومات وأتقن باللغة العربية " أتقن يتقن، اتقانا فهو متقن " (6). وجاء على لسان العرب النقتن " الطبيعة والفصاحة أي أتقن الشيء حكمه: وإتقانه أحكامه، وإتقان الأحكام للأشياء " (7) والتكنولوجيا كلمة يونانية الأصل وتتكون من مقطعين (تكنو) ومعناها صنعة أو حرفة وكلمة (لوجي) وتعني دراسة أو علم لتصبح تكنولوجيا بمعنى العلم التطبيقي

أما تعريف التكنولوجيا اصطلاحاً: فقد تعددت التعاريف لتكنولوجيا المعلومات عرفته منظمة اليونسكو بانه تطبيق للبيانات الإلكترونية عن طريق الحواسيب والأقمار الصناعية وغيرها من اجل انتاج المعلومات الرقمية والتناظرية بهدف تخزينها واسترجاعها ونقلها لأي مكان. (8) أو " كل ما يستخدم في مجال التعليم من تقنية معلوماتية كاستخدام الحاسب الألي وشبكاتة المحلية والعالمية الأنترنترنت وذلك بهدف تخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها في كل وقت " (9) ، فقد عرفه المختصين كل حسب اختصاصه ووجهة نظره إلى تعريفات عديدة منهم من عرفه على انه " طريقة نظامية تسيير على وفق المعارف المنظمة وتستخدم جميع الإمكانيات المتاحة مادية أو معنوية من خلال أسلوب فعال لتحقيق العمل المرغوب فيه بدرجة من الفعالية والكفاءة والإتقان " (10) .

نظم المعلومات الإدارية : وهي تخصص من تخصصات الحاسبات الجديد وهي جامعة ما بين علم الحاسوب والإدارة وبين تقنية المعلومات الهدف الرئيسي هو بناء أنظمة رقمية معلوماتية تخدم المؤسسات لتمكنها من اتمة البيانات للقيام بأعمالها على اكمل وجه بالإسراع بإنجاز الأعمال والتنظيم المكتبي وأداء المهام المحاسبية والعمل على مساعدتها وتسهيل مهمة اتخاذ القرار، وبهذا المفهوم فهي تساعد بتجميع المعلومات والكشف عنها وتنظيمها وتهيئتها للاستفادة منها من قبل المؤسسة (11)

فهي نظم تجمع بين الجهد البشري والألة تساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات الإدارية ، كما يعرف بانه "نوع من أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إدارة المنظمة بالمعلومات اللازمة للتنظيم والتخطيط والرقابة على نشاط المؤسسة أو للمساعدة في اتخاذ القرارات " (12) ، وتشمل نظم المعلومات الإلكترونية جميع الأنواع من التكنولوجيا المستخدمة في نقل وتخزين المعلومات بصورة الكترونية وكل شبكات الربط ووسائل الاتصالات ونتيجة لاستخداماتها ينشأ جيل جديد من التطبيقات لأنظمة المعلومات ومعايير جديدة لأنظمة الأداء داخل التنظيم الإداري. (13)

من الواضح أن نظم المعلومات هي إجراءات خاصة بمعالجة البيانات تمد الإدارة بالمعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات (14) من خلال (جمع المعلومات ، المدخلات ، معالجة المعلومات ، استرجاع المعلومة) .

المطلب الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية واسباب التحول

أن نجاح أي مشروع حالياً يتطلب توفير متطلبات بشرية وتنظيمية ومالية وبرمجية والعمل على تقييم واضح وشامل للواقع مع توفر

ب- المتطلبات الفنية: أن استخدام التكنولوجيا الحديثة تهدف الى تطوير أعمال ونتائج الإدارات كما يمكنه من أن يحقق نتائج ملموسة على المستويات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية مما يتطلب معه توفير أسس وبنى تحتية لازمة لإقامة هذه المشاريع مع ضرورة ارتباط الإدارة بجميع الأنماط التكنولوجية الحديثة من وسائل وشبكات وتقنيات وأدوات فالتكنولوجيا في تطور سريع وتتطور أنماطها ما يضع الإدارة أمام خيارات متعددة ومفتوحة لربط أنشطة الأعمال بتقنيات شبكات الاتصال لأنها عنصر مهم لهذا التحول ومما زاد من أهميتها باستخدام الحواسيب بمختلف المجالات الإدارية لهدف تحسين الأداء والسرعة بتبادل المعلومات بين الإدارات توفير الوسائل الإلكترونية الحديثة (البنى التحتية) أن من اهم احتياجات الإدارة الإلكترونية هو توفير بنى تحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية قادرة على نقل المعلومات والتواصل بين الإدارة نفسها وبين المؤسسات الأخرى وبين المواطن والإدارة ومنها أجهزة المحمولة والحواسيب الشخصية التي تمكن الجميع من الاتصال بالشبكة وبأسعار معقولة ومتاحة للجميع.⁽¹⁶⁾

ج- المتطلبات البشرية: العنصر البشري من اهم العناصر في المؤسسات الإدارية فلا تحقق الإدارة أهدافها وان امتلكت اعظم التقنيات والآلات والأجهزة لذلك لابد من أعداد العنصر البشري وتأهيله لاستخدام وتوظيف هذه التكنولوجيا من خلال أعداد الكوادر البشرية التي ترتبط بالبنية المعلوماتية بتنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية لمواكبة التطور التقني ولتحقيق النتائج المرجوة من تطبيق الإدارة الحديثة بالوعي المطلوب وأعداد كوادر مؤهلة بتمكين الإدارة لإتاحة الفرصة لهم لاستيعاب هذا التغيير والعمل على استقطاب الخريجين من المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات لتصبح التكنولوجيا الحديثة احد اهم نظم الإدارة ومن مكونات الثقافة الإدارية لتتلاقى القوى المعارضة للتغيير.⁽¹⁷⁾

د- المتطلبات المالية: يحتاج التحول من الإدارة التقليدية الى الادارة الحديثة لأموال طائلة لكي يضمن النجاح وبلوغ الأهداف المنشودة وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج الإلكترونية المناسبة وتحديثها من وقت لآخر والبنى التحتية، وتدريب العناصر البشرية لتوظيف التكنولوجيا في العمل الإداري ومع ما يطلبه ذلك من تخصيص تمويل كافي لهذا المشروع فبدون توفير الدعم المالي لن يتحقق شيء من متطلبات التغيير ، وضرورة تشجيع ودعم عمل القطاع التكنولوجي وتخصيص ميزانية للبحث والتطوير خاصة ما

تكنولوجيا المعلومات، والبنى التحتية اللازمة والدعم البشري والمالي للاستفادة من هذه التقنيات

الفرع الأول: متطلبات التكنولوجيا الحديثة

أن التكنولوجيا الحديثة مع ما تقدمه من إمكانيات تتطلب أعداد برامج استراتيجية متكاملة لتهيئة التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الحديثة فالأساس لا يمثل وجود الحاسبات والنظم الحديثة مع شبكات الاتصال فقط وإنما بالاعتماد على فكر أداري يتطور مع ما يفرضه التطور التكنولوجي على الرغم من أن وجود الحاسبات وشبكات الأنترنت عناصر ضرورية لهذا التحول لكن الأمر يتطلب قيادات واعية تستهدف التطوير وتدعمه فالأمر يتطلب ما يلي :

أ- المتطلبات التنظيمية: يحتاج التحول الى التكنولوجيا الحديثة الى إدارة تنظيمية واعية وداعمة الى التغيير وتدعمه بالأخذ بكل مستحدث وجديد في أساليب الإدارة والى وجود قيادات إدارية تعمل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات والنظم الحديثة وإعادة هندسة النظم الإدارية التقليدية مع دعمها للابتكار لان استخدام التكنولوجيا الحديثة بالمرافق الإدارية عامة والمؤسسات الجامعية خاصة تستلزم تطورا واضحا للمكونات الإدارية داخل المؤسسات من خلال الانتقال من العلاقات والاتصالات الهرمية داخل المؤسسة الى الشبكية والخروج من جانب التخصص الى جانب التمكين والعمل على توعية الأفراد بتمكين النظم الحديثة في المعاملات والأعمال بناء القدرات والتدريب ويشمل أعداد وتدريب الموظفين على استخدام الشبكات وإدارة البيانات وطرق التواصل وكافة الاحتياجات المناسبة للتعامل مع الإدارة الإلكترونية مع نشر الثقافة لاستخدام الإدارة الإلكترونية عن طريق معاهد متخصصة ودورات وورش عمل معدة للتأهيل.⁽¹⁵⁾ وتشمل تلك المتطلبات الاتي :

- العمل على تشكيل الهرم الإداري وإعادة تشكيل وبيان حدود الواجبات والمسؤوليات.
- تغيير بشكل الإجراءات الإدارية لكي تتلاءم مع التطور التكنولوجي.
- الغاء الإدارات قديمة واستحداث أو دمج إدارات.
- الاستفادة من دعم القطاع الخاص لتنفيذ هذا التغيير بالوصول على دعم القطاع الخاص.
- العمل على التطوير والتدريب لأجراء هذا التحول.

المبحث الثاني : اهداف ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية**الفرع الأول: اهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية**

أن تجارب العالم المتقدم في استخدام التكنولوجيا الحديثة في التطبيق الإداري لم يأت من فراغ فقد ثبتت فوائد ومميزات عديدة لاستخدام التطبيقات الحديثة منها. (19)

- التحسين في نوع الخدمات التي تقدم فتكون أكثر جودة وهذا انعكاس إيجابي كنتيجة الى تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات.
- تقليص الوقت لإنجاز المعاملات الإدارية والقضاء على الروتين.
- سهولة الاتصال بين المؤسسة وفروعها من الدوائر والاتصال بين المؤسسات الأخرى الداخلية والخارجية.
- الموضوعية والدقة في إنجاز المعاملات داخل الإدارة.
- تقليل أماكن الخزن والأرشفة فهي كما سبق ذكره حكومة بلا أوراق وهي مشكلة تواجه أغلب المؤسسات.
- الاستفادة من تقديم الخدمات بجعل التقديم على بوابة الكرتونية واحدة تقدم الخدمات الإلكترونية.
- تقليل التكاليف المالية عند إنجاز المعاملات الكترونياً.
- العمل على ربط الوزارات ومختلف الأجهزة يعمل على تحسين الإدارة وجعلها أكثر فاعلية وإتقان في تقديم واتخاذ القرارات.
- العمل على تشجيع العمل الإلكتروني بأنشاء خطة تسويقية وان تكون جميع الإجابات الخاصة بالعمل الكترونياً والعمل على مشاركة المواطنين والتفاعل معها والعمل على تبسيط الإجراءات بأنشاء مراكز موحدة وشاملة تضم دليل لجميع عناوين المواقع.
- إعادة النظر في هيكلية المؤسسات الإدارية التقليدية بتقليل التكلفة وفقاً لمنظور التطور التكنولوجي.
- مع تلك الاهداف المرجوة من الإدارة الإلكترونية لابد من التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بتطبيق معايير الجودة والوصول الى الغاية منها وهي توفير " الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة " كما عرفتها مؤسسة أودي الأمريكية وهذا غاية عمل الإدارة الإلكترونية وهي توفير احتياجات العمل بالزمان والوقت التي يكون فيه احتياج العميل لهذه الخدمة وفي وقت قياسي.

يخص بالأمن المعلوماتي والتكنولوجيا والعمل على وضع حلول لأمن المعلومات محليا أو استخدام برامج مكثفة الحماية. بالإضافة الى العمل على توفير السرية الإلكترونية والأمن الإلكتروني لحماية الأرشفة والمعلومات الشخصية للمواطن ويجب أن يكون على مستوى عال من الاحترافية لعدم الاختراق لما له من أهمية بتهديد الأمن القومي للبلد واختراق خصوصية المستخدمين.

هـ- المتطلبات القانونية: تتمثل بضرورة وجود النصوص القانونية والتشريعات التي توفر الحماية القانونية وتضفي عليها المصادقية والمشروعية مع وجود التشريعات والقوانين الملزمة لحماية المعلومات وتحقق نجاحات في تطبيق الاعمال والمعاملات الادارية الالكترونية وبذلك يتطلب ضرورة اصدار التشريعات او تعديل التشريعات النافذة وتحديثها بالأخص تلك التشريعات المختصة بمجال العمل الاداري والتي تنظم الامور الاداري وضوابط اصدار القرارات بالإضافة الى تنظيم القانوني للعاملين بهذا المجال وظهور العديد من الانتزاعات والمخالفات الالكترونية التي لم تكن موجودة سابقا ولا يوجد قانون ينظمها ، ولكي تحقق تلك التشريعات الغرض من وضعها يجب ان تتمتع بالشمولية والاستقرار والوضوح ووضع تلك التشريعات باشراف المختصين بهذا المجال

الفرع الثاني: أسباب التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الحديثة

أن اسبقية القطاع الخاص بالتحول للتقنيات الحديثة قد خلق فجوة بينه وبين القطاع العام الأمر الذي دفع القطاع العام للتحول الى الإدارة الحديثة لتقليل النفقات إضافة الى التطور في المتطلبات للمواطنين والسرعة في إنجاز الأعمال كل ذلك دفع الإدارة الى اتخاذ سبل متطورة لتلبية تلك الاحتياجات ، نتيجة للانتشار الواسع لشبكة الاتصالات مما دفع الإدارات لاعتماد التكنولوجيا الحديثة والعمل على تطبيقها لتحقيق تنمية كافية لخدمة المؤسسة والمواطنين ولما لارتباط التكنولوجيا والعمل بها بالديمقراطية لتحقيق الحرية المطلقة لبناء مجتمع معرفي بتعميم التكنولوجيا وتطبيقها بالمؤسسات الإدارية على اكمل وجه اضافة الى وجود جملة من الاسباب منها ما يتعلق بتطور الاتصالات وانتشار الثقافة الالكترونية وازمات القطاع العام والعوامل السياسية واخيرا وليس اخرا ترابط المجتمعات في ظل نشأة العولمة. (18)

الفرع الثاني: معوقات تطبيق " الإدارة الإلكترونية الحديثة "

قد يتبادر الى الذهن انه بمجرد تطبيق أسلوب " الإدارة الإلكترونية " سوف تذلل كل المصاعب الإدارية والمشاكل على عكس الواقع فالإدارة الحديثة تتطلب الجهد والعمل المتواصل والتدقيق لتأمين وصول افضل الخدمات مع افضل إدارة للجهد والوقت والمال، مع توفير مسار عمل بديل في حال تعثرت الإدارة عن القيام بمهامها نتيجة لظرف من الظروف وممكن حصر اهم معوقات تنفيذ الإدارة الإلكترونية الحديثة بالمعوقات الأمنية والمعوقات التشريعية

أولاً: المعوقات الأمنية

الخرق الإلكتروني مع ما يرافقه من شلل الإدارة، هنالك مخاطر كبيرة تحيط بالإدارة الإلكترونية تتطلب منه عمل برامج حماية فقد تتعرض المعلومات بعد أرشفتها من قبل قرصنة الى التخريب أو النقل أو حتى قد تتلف بالكامل فهي تعتمد على الآلات في ارفهه المعلومات وعدم الاعتماد على العنصر البشري فقط فالعمل على تحسين الجوانب الأولية للإدارة الحديثة يجعلها في مأمن من التخريب أو القرصنة وجعلها من الأولويات قد يؤدي الى كارثة وطنية وكما هو معروف فان الدول العربية هي مستهلكة لهذه التقنيات وليست مصنعة وان " الإدارة الإلكترونية " معتمدة وبالمجمل على التقنيات الغربية مما يزيد من احتمالية تعرض تلك المعلومات للتجسس والخرق سواء كانت تلك الدول صديقة أو عدوة ويزيد من تبعية تلك الدول للدول الصانعة مما له الكثير من التبعات السلبية وخاصة الأمنية منها مما يعرض الأمن القومي والدولي لهذه الدول للخطر وان الاعتماد الكلي على الإدارة الإلكترونية وعدم الانتقال تدريجياً من النمط التقليدي الورقي الى التكنولوجيا الحديثة يفقد الإدارة استمراريتها ويشل حركتها لان ذلك تطبيق غير سوي للإدارة الإلكترونية. مما يؤدي الى أن تتعطل الخدمات ريثما يتم الإنجاز الشامل للإدارة الإلكترونية أو العودة للإدارة التقليدية وفقدان العمل بالمفهوم الجديد وضياح الجهد والوقت وهدر المال وهذا ما لا نتمنى أن يحدث .

ثانياً: المعوقات التشريعية

عدم وجود لوائح وأنظمة تشريعية تصلح للإدارة الإلكترونية الحديثة والمعاملات الادارية ومع توفر قدر ضئيل من الأنظمة التي قد لا تفي بالغرض مع هذا التحول الإلكتروني غياب التشريعات المتعلقة بالجرائم الإلكترونية في مختلف مجالاتها الادارية والمالية ... فلا يوجد قانون صريح للتعامل مع هذه الجرائم ويتم التعامل

معها وفقاً لقانون العقوبات العراقي رقم 111 لسنة 1969 والدعوة الى ضرورة سن قانون دائم للجرائم الإلكترونية .

المبحث الثالث: نتائج استخدام التكنولوجيا الحديثة

أن الحكومة الإلكترونية هي اخرم ما توصل اليه العصر الإلكتروني وهي ارقى أفكار العصر الرقمي

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية الحديثة (الحكومة الإلكترونية)

أن التطور الإداري اصبح عنواناً لرقى أي دولة فلا تتقدم الدول بما تملكه من ثروات بشرية واقتصادية فقط وإنما بحسن الإدارة وبما تمتلك من قادة إداريين متسلحين بالمعرفة والعلم ، فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية يؤدي الى زيادة فرص الكفاءة ونجاح العمل وهي سمة من سمات التطور فهي ثمرة من ثمار التطور التكنولوجي عن طريق استخدام الحاسوب وشبكات الاتصالات في إنجاز الأعمال الإدارية لتجنب الروتين والعوائق التي تقف حائلاً أمام إنجاز الأعمال الإدارية أن مفهوم الإدارة الإلكترونية الحديثة هو ببساطة تحويل جميع الأعمال الورقية والإجراءات الروتينية الطويلة الى أعمال يتم إنجازها عن طريق أدوات التكنولوجيا الحديثة من أجهزة ومعدات يطلق عليها (إدارة بدون أوراق) مرتبطة مع بعضها من المفاهيم الحديثة كالتجارة الإلكترونية ، الأعمال الإلكترونية وغيرها من المفاهيم للاستخدام الأمثل للتكنولوجيا في أداء الأعمال الإدارية داخل المؤسسات لتقديم الخدمات للمواطنين أو للربط بين هذه المؤسسات عن طريق التعاون المتبادل لإنجاز الأعمال الإدارية باستخدام الأنترنت وشبكة المعلومات للربط بين هذه الجهات ، عن طريق الحكومة الإلكترونية والتي تعتبر الاطار التنسيقي الشامل للعمل الإداري على مستوى جميع الأطراف المشاركين في العملية الإدارية.⁽²⁰⁾

من هذا المفهوم تعرف الإدارة الإلكترونية بانها " هي عبارة عن إعادة هندسة الأعمال والعلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصالات لتحويلها الى صيغة الكترونية لتقديم الخدمات الحومية الى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية ، كما انها تهدف الى الحصول على الخدمات بأكثر كفاءة وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع ومسؤولياته ، وذلك من اجل تقديم خدمات عامة ومتقنة وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والمؤسسات الحكومية " ⁽²¹⁾ ومن المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية ، الأعمال الإلكترونية ، الديمقراطية الإلكترونية)

ويجب أن يتم تحديد هذه المعايير بمشاركة العاملين لكي يتمكنهم من تحقيق أهداف المؤسسة ويجب أن تتميز معايير الأداء بالتحديد والدقة والموضوعية. (25)

وعملية التقييم تقوم بها إدارة الموارد البشرية وتعتبر من أهم الوظائف ، لأنها تؤثر في الوظائف الأخرى كالتثبيت ومنح الحوافز والترقية والنقل ، والتثبيت والإحالة الى اللجان التأديبية فهي مرتبطة بمدى كفاءة المؤسسة وإنتاجية العمل ومدى إمكانية فشلها أو استمرارها فهي تقدم لنا تصور عن مدى فاعلية العاملين في المؤسسة ومدى نقاط الضعف والقوة فلها نتائج إيجابية بتعزيز نقاط القوى ومعالجة نقاط الضعف كل ذلك مشروط بمدى الموضوعية والدقة ويبرز ذلك المفهوم من خلال التحري عن الطرق المتبعة في تقييم الأداء خاصة بعد التطور التكنولوجي وتغير مفهوم الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية الذي ادخل في المؤسسات الإدارية بمعنى الطرق الحديثة مقارنة مع الطرق التقليدية في تقييم الأداء كمحاولة للتغلب على المشاكل والصعوبات التي جابهت الطرق التقليدية .

المطلب الثاني: الطرق الحديثة لتقييم الأداء

أولاً: الإدارة بالأهداف

تعتبر من أهم الطرق الحديثة في مجال الإدارة تم إدخالها من قبل عالم أداري أمريكي ، يتم التقييم فيها على أساس النتائج والأهداف وليس على أساس طريقة إنجاز الأعمال يتم الاشتراك بين المرؤوسين والرئيس على طريقة تحديد الأهداف ويتولى الرئيس الإشراف والمتابعة لتحقيق الأهداف ، والمرؤوسين يباشرون بالتنفيذ بعد أن يهيئ الرئيس سبل التنفيذ والمساعدة وبعد الانتهاء يقارن بين النتائج المتحققة وبين الأهداف التي وضعت وتم تحديدها مسبقاً ، وبحث أسباب الانحراف أن وجدت تمتاز هذه الطريقة بانها تركز على النتيجة مما يقلل التحيز في التقييم والبحث عن الانحراف في العمل ومحاولة معالجته وعلى الرغم من الصعوبات التي ترافق هذا الأسلوب إلا انه يوجد به عيوب أهمها (26) أن الموظف سوف يهتم بالنتيجة ويهمل الوسائل التي يحقق بها الأهداف والنتائج على الرغم من أن الإجراءات والوسائل هي شرط أساسي لنجاح أي عمل.

- لا تعتبر قياس نجاح لقدرات ومهارات العاملين ومدى نجاحه في مقدرات أخرى.
- قد لا يستطيع العامل تحقيق الأهداف المعدة مسبقاً نتيجة لظروف قد تكون خارجة عن إرادة العامل كنقص في

1- الحكومة الإلكترونية: ولها مصطلحات كثيرة شائعة منها الديمقراطية الإلكترونية أو الحكومة الرقمية أو الأعمال الإلكترونية يمت مفهوم الحكومة الإلكترونية نوعاً من الأعمال الإلكترونية الذي يمثل امتداداً للهياكل الإلكترونية والتي تتفق لإمداد الخدمات الإلكترونية لمؤسسات الأعمال والمواطنين على حد سواء بتعريف أدق تشمل على أنها الجهاز الحكومي أو المصلحة التي تطبق التكنولوجيا لتعزيز ودعم الحصول على الخدمات والمعلومات الإلكترونية وإيصالها الى المواطنين والمؤسسات الإدارية في المجتمع بعدالة وشفافية، وهي احد أنماط الإدارة الإلكترونية الحديثة (22)

الفرع الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تقييم الأداء

هنالك مصطلحات عديدة يستخدمها الكتاب لتقييم الأداء منها تقييم الكفاية أو قياس الكفاية تقييم الأداء هو تقييم ودراسة للعاملين في مجال عملهم وملاحظة لتصرفاتهم وسلوكهم ويعرف بأنه " عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود المبذولة والسلوكيات والتصرفات الممارسة في موقف معين من أجل تحقيق هدف معين " (23)

أو أنها " الأداة التي يستخدمها المقيمون في عملية تقدير كفاءة العاملين والكيفية التي يتم بها تقييم الأداء " (24) ولتقييم الاداء اهدافا يسعى اليها الشخص لتحقيقها

- الترقية يهدف قياس الكفاية الى ترقية العاملين وبيان مدى مهاراتهم لترقيتهم الى أماكن اعلى أو نقلهم الى أماكن ينتمون اليها أكثر حسب الكفاءة.
- قياس فاعلية المشرفين والمدرّبين حيث يساهم تقييم الأداء في بيان مدى فاعلية المدرّبين في تدريب الكوادر من الإداريين الموجودين تحت إشرافهم.
- زيادة رواتب وأجور العاملين أو نقصانها فبحسب تقييم الأداء قد ترى الإدارة بان العامل قد يستحق المكافأة المالية أو الحوافز أو انقاص الأجور لعمال بحسب الكفاءة وتقييم الأداء للعاملين.
- اكتشاف برامج التطوير إذ أن قياس الأداء يعتبر عامل أساسي في بيان الاحتياجات التدريبية وتحديد تلك البرامج التدريبية.

ولابد أن تكون معايير تقييم الأداء ثابتة ومحددة فهي الأساس التي يحدد على أساسها تقييم الأداء للعاملين والعمل على إيصالها وتحديد ما هو ضروري لكي يتمكن العاملين من تحديد ما هو مطلوب منهم ومساعدة المديرين في أعداد البرامج التطويرية

ثانياً: طريقة المقياس للتوقع السلوكي

يكون فيها تقييم الأداء على أساس التوقع السلوكي وهي نتيجة لمجم البيانات الخاصة بالتدرج البياني مع الحوادث الحرجة بطريقة بيانية بوصف كل سلوك مأخوذ من واقع العمل على شكل أعمدة يتم عمل عموديين للتقييم عمود يتم فيه وصف وشرح الأداء وعمود الثاني يحتوي على التقدير الوصفي لمستوى الأداء بطريقة بيانية وكما موضح بالجدول (1) .

جدول (1) يبين تقييم الاداء (وفق مقياس التوقع السلوكي)

وصف أداء الموظف	التقدير الوصفي
متابعة أداء الموظف وحثهم على العمل، ومساعدتهم في حل المشاكل التي تعترضهم، وتحقيق معدلات إنتاج عالية فوق المخطط لها.	أداء ممتاز
تحقيق معدلات إنتاج حسب ما هو مخطط دون أي تعطيل أو مشاكل.	أداء جيد
حقيق معدلات الإنتاج المطلوبة مع وجود بعض المشاكل.	أداء متوسط
تحقيق معدلات إنتاج قريبة من المعدلات المطلوبة مع بعض المشاكل.	أداء مقبول
عدم تحقيق المعدلات المطلوبة وكثرة المشاكل والشكاوي من طرف المرؤوسين.	أداء ضعيف

(27) المصدر

- تربط الأداء الفعلي للعامل بالنتائج المتوقعة منه مما يقلل من حجم الأخطاء وتركز على أبعاد العمل.
- تحدد هذه الطريقة الاحتياجات والخطط التدريبية لأنها توضح نقاط الضعف وبدقة.

وعلى الرغم من هذه أن هذه الطريقة بها إيجابيات كثيرة ولكنها مكلفة بالنسبة لتحديد معايير القياس باعتمادها على المجهود والوقت الكبير لتطوير المقاييس ومع هذه العيوب تبقى الطريقة الأكفأ والمرشحة للفوز والاعتماد في المستقبل (30).

ثالثاً: طريقة القياس للملاحظات السلوكية

تم ابتكار هذه الطريقة لتلافي عيوب الطريقة السابقة ويتم قياس مستوى الأداء بالأوزان فيقوم المقيم بملاحظة السلوك الأدائي للعاملين ويجري تقييمهم وفق خمسة أوزان ، لكل بعد خمسة أوزان بدلا من وزن واحد من بعد التحديد يتم جمع الأوزان لكل بعد من الأبعاد فينتج عن الحاصل النتيجة النهائية التي تعبر عن أداء الموظف ويتم إجراء التقييم وفق خبراء وموظفين ولتختلف عن الطريقة السابقة وان هذه الطريقة وما يميزها عن الطريقة السابقة أنها تركز على السلوك الفعلي وليس السلوك المتوقع ففي الطريقة

المعدات أو الخامات أو نتيجة لأضرار العمال أو أي ظرف خارجي لأدخل للعامل به.

- لا يوفر مقدار من العاملين الفاعلين المشاركين في صياغة الأهداف.

وعلى الرغم من هذه العيوب تعتبر هذه الطريقة ناجحة اذا تم تلافي العيوب من خلال التركيز بالإضافة الى النتائج على الطريقة المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة فما تزال ولغاية اليوم من الطرق الفاعلة في تقييم الأداء.

وتعتبر هذه الطريقة من اعقد طرق التقييم للأداء لأنها تمر بمراحل عديدة (28). يقوم الموظفين من ذوي المعرفة الوظيفية أو الرئيس بتطوير من عشر الى خمس أبعاد وظيفية بعد دراسة لبطاقات الوصف الوظيفي كتطوير أو صيانه الأجهزة وما الى ذلك.

- تحدد المجموعة السلوكيات الجزئية الموضحة لسلوكيات الأداء ولكل بعد أدائي تم تحديده سابقاً.
- يتم ترتيب قائمة بشكل عشوائي للسلوكيات ويتم توزيعها على الأبعاد الأدائية التي تم تحديدها شريطة بان تكون تلك السلوكيات قد حصلت على الموافقة بنسبة 75% اما اقل من تلك النسبة فيتم استبعادها.

وفي المراحل النهائية يتم وضع قائمة بالسلوكيات المرجعية ولكل بعد من أبعاد الأداء بعد تطويرها لاعتمادها كميزان للقياس يظم مجموعة من السلوكيات لجميع الأبعاد الأدائية

وتتميز هذه الطريقة بمجموعة من المميزات (29)

- يتم وضع المقياس مع العاملين من ذوي الخبرة الموضوعية مما يجعل المقياس واضح وذو موضوعية.
- هذه الطريقة هي نتاج عمل المرؤوسين والرؤساء مما تقلل من نتائج الصدام بينهم من اجل تحديد هذه المقاييس.

الخاتمة

- 1- أن هنالك العديد من مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وبحسب المنظور الذي يسلكه الباحث.
- 2- تساهم التكنولوجيا الحديثة بتغيير طرق وأساليب إدارة العمل.
- 3- تساهم بتحديد المسؤولية عن كل عمل مع تخزين المعلومات (الامتة) والعودة إليها عندما تدعي الحاجة بسهولة ويسر.
- 4- يتم اتخاذ القرارات الإدارية بالاعتماد على معلومات صحيحة ودقيقة كبديل عما يقدمه المستشارون من بيانات ورقية وروتينية قد تكون غير دقيقة.
- 5- أصبحت خدمات التكنولوجيا الحديثة جزء لا يتجزأ من منظومة العمل الإداري مع ما رافقه من تغيرات في بيئة العمل وتغير الأنظمة والهيكل الإدارية.
- 6- أن التغيير احد سمات العصر إذ لم يتم التعامل معه ومواكبة التطور التكنولوجي عن طريق اتمتة المعلومات واعتبارها ضرورة ملحة.
- 7- العمل على خلق بيئة فكرية بين الباحث والنظام تتداخل مع البيئة الحقيقية للمجتمع والاقتصاد.
- 8- أن الثورة التكنولوجية سوف تجبر سوق العمل على طلب أصناف معينة من المهارات تتحدد طبقاً لنوع الأعمال.
- 9- تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً مؤثراً في تحسين أداء الموظفين.
- 10- أن منظومة التشريع العراقي لازالت تفتقر الى القوانين التي تلائم مستوى التقدم التكنولوجي ولا زالت تعمل بالقوانين القديمة ويجب على المشرع العراقي الإسراع بأعداد قوانين الحماية الإلكترونية للمستخرجات الإلكترونية وعلى الرغم من أن المشرع العراقي قد صدر قانون التوقيع الإلكتروني رقم 78 لسنة 2012 ولا بد أن يتبعه تشريع للمعاملات التجارية والادارية، وقانون المعلوماتية، التجارة الإلكترونية

الهوامش

- (1) احمد، 2008، ص 43.
- (2) غيم، 2004، ص 30.
- (3) السعود ، 2013، ص 97.
- (4) غالب ، 2005 ، ص 21.
- (5) Oxford، 1995، 710.
- (6) مجمع اللغة العربية، 1998، ص 78.
- (7) بن منظور، 2003، ص 86.

السابقة يقيم سلوك الموظف بحسب ما هو متوقع منه أما بهذه الطريقة فيتم تقييمه وبحسب السلوك الفعلي للموظف أما عن اهم الانتقادات على هذه الطريقة بانها معقدة ولا تتوفر إمكانية لتطبيقها على القطاع العام⁽³¹⁾.

وبانها لا توجد لديها فاعلية أو جدوى وكما أشارت اليهم معظم الدراسات التي تناولت الطرق السلوكية.

رابعاً: طرائق البحث الميداني

يتم فيها استخدام البيانات شخصياً من دون تحديد أي طريقة أو نموذج أو بالتأشير على قوائم محددة وتعتمد على المشاركة من قبل الإدارة وبصورة فاعلة في تقييم الأداء وتتم عن طريق مقابلة ممثل من الأفراد بالرئيس ويتم طرح بعض الاسئلة وبخصوص كل عامل أو فرد يعمل تحت إشرافه وتتم صياغة الإجابات بشكل وصفي وترسل الى الرئيس لمراجعتها ومن بعد المراجعة تصاغ بشكلها النهائي⁽³²⁾ واهم ما يميز هذه الطريقة هي وصف شامل لتقييم الأداء حيث أن المشرف يطرح الاسئلة وبشكل تفصيلي وبدون قيود بعكس اذا ما اكن هنالك نموذج يتقيد به الرئيس أو المشرف أما اهم سلبيات هذه الطريقة بانها تتم وبمعزل عن الموظفين مما يجعلها قد تفتقد الى الموضوعية وتتطلب الكثير من الوقت ولكنها بشكل عام طريقة جيدة وفعالة ولكنها تتطلب الكثير من المهارات بالنسبة للطرفين الرئيس وممثلي الإدارة من الواضح بان هنالك العديد من الطرق التي تستخدم في تقييم الأداء والسؤال هو ماهي الطريقة المثلى لتحسين تقييم الأداء التي من الممكن استخدامها وهل من الممكن تحقيق التقييم الجيد والذي يحسن من الأداء استخدام طريقة واحدة أو استخدام عدة طرق في أن واحد للتقييم ، يرى الباحثان باعتماد اكثر من طريقة للتقييم وذلك بإبراز السلوكيات المطلوبة في أداء العامل بالدمج بين طريقة " مقياس التوقع السلوكي " وطريقة "قياس الملاحظات " لان بمعرفة سلوكيات الموظف واهم صفاته الشخصية يساعد الإدارة بتقدير الأعمال المنوطة به والتي يتمكن من تطويرها وتحسين الجهاز الإداري وعلى الرغم من أن طرق تقييم الأداء كثيرة ومتنوعة فيتم استخدامها بحسب طبيعة وظروف النشاط فتقييم الأداء في المؤسسات التعليمية يختلف عن تقييم الأداء في المؤسسات الصحية وهي باختلاف حتى بداخل المؤسسة الواحدة بحسب الوظائف التي يزاولونها ونتيجة للتطور التكنولوجي باستخدام طرق حديثة هي الأقدر على جعل التقييم اكثر دقة وموضوعية وشمولية لأداء العاملين بعد تراجع طرق التقييم القديمة واستبدالها بالطرق الحديثة الأكثر كفاءة وفاعلية وعملت على تحسين أداء العاملين .

- (8) خطاب، 1985، ص153.
- (9) منصور، 2004، ص283.
- (10) الشهري، 1999، ص40/39.
- (11) خزام، 2009، ص191-192.
- (12) الحسينية، 2002، ص53.
- (13) لطفي، 2006، ص93.
- (14) خزام، 2009، ص191.
- (15) قنديلجي، الجنابي، 2005، ص107.
- (16) الحسنات، 2011، ص57.
- (17) الحسن، 2011، ص149.
- (18) الحسن، 2011، ص117.
- (19) كافي، 2011، ص69.
- (20) الشلبي، 2008.
- (21) السالمي، 2008، ص86.
- (22) الجديد، 2006، العدد13804.
- (23) الحناوي، 2004، ص68.
- (24) عبد النبي، 2010، ص201.
- (25) إدريس، 2005، ص98.
- (26) كامل، 1994، ص292/293.
- (27) سهيلة محمد عباس وآخرون، المرجع السابق، ص285.
- (28) الحمود، 1994، ص339.
- (29) سهيلة وآخرون، مرجع سابق، ص260.
- (30) بوكميش، بدون سنة، ص114.
- (31) شاويش، 2004، ص107.
- (32) عبد النبي، 2010، ص201.
- المصادر**
- احمد، محمد. الإدارة الإلكترونية، ط1، دار اللمسبية، عمان، الأردن، 2009.
- ادريس، ثابت. نظم معلومات إدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية. 2005.
- البكري، سونيا. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مصر الإسكندرية، دار الجامعة. 2003.
- بن منظور، جمال الدين. لسان العرب، دار الكتب العلمية. 2003.
- بوكميشن، لعللي. طرق تقييم الأداء للعاملين، جامعة أدرار، الجزائر.
- حسين، محمد. الإدارة الإلكترونية المفاهيم. الخصائص. المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. 2011.
- الحناوي، محمد. مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية. 2004.
- خزام، منى. الإدارة واتخاذ القرار في عصر المعلوماتية من منظور الخدمة الاجتماعية، أبو الخير للطباعة والتجليد. 2009.
- خطاب، عائدة. الإدارة والتخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات (سياسات إدارية)، دار الفكر العربي. 1985.
- السالمي، علاء. الإدارة الإلكترونية، دار الأوتل، الأردن. 2008.
- سلامة، سهيل. فعالية تقييم الأداء الحكومي وتطبيقاته في الأجهزة الحكومية في المملكة السعودية، الإدارة العامة الرياض. 1987.
- سليم، حسينية. نظم المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق للنشر، الأردن. 2002.
- شاويش، مصطفى. إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. 2004.
- الشلبي، هيثم. الإدارة الإلكترونية، منتديات مجموعة إدارة الموارد الإلكترونية. 2008.
- عبد النبي، محمد. إدارة الموارد البشرية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان الأردن. 2010.
- غالب، ياسين. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الدارة. 2005.
- غيم، احمد. الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية. 2003-2004.
- قنديلجي، عامر، الجنابي علاء عبد القادر. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع. 2005.
- كافي، مصطفى. الإدارة الإلكترونية الحديثة، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر، سوريا. 2011.
- كامل، مصطفى. إدارة الموارد البشرية، الشركة العامة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر. 1994.

المواقع

- التيموري، عبد الرحمن. الحوار المثمن، العدد 1499، متاح على الرابط

<https://www.ahewar.org/debat/nr.asp?nm=1>

- عجلان، بن محمد الشهري، التقنيات المكتبية الحديثة للوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، دراسة ميدانية، الرياض، مركز البحوث والدراسات، 1999، متاح على الرابط <https://koha.birzeit.edu/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=190887>

القوانين

- قانون التوقيع الإلكتروني رقم 85 لسنة 2012.
- قانون العقوبات رقم 111 لسنة 1969.

- لطفي، عبد المنعم . نظم المعلومات الإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مركز التعليم عن بعد، سلسلة الكتاب المنهجي. 2006.
- منصور، علي . مبادئ الإدارة أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربي. 2004.

الرسائل والاطاريح

- الحسنات، ساري . معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة. 2011.

البحوث

- الحمود، احمد . " تقييم الأداء الوظيفي الطرق المعوقات البدائل"، ، مجلد 34، عدد 94، الإدارة العامة الرياض 2019.