

## المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

### 1- المفهوم التقليدي للإدارة

تعددت الكتابات العلمية التي اهتمت بتعريف الإدارة بغية تحديد مفهوم واضح وشامل لها، حيث تختلف التعاريف باختلاف وجهة نظر القائم بالتعريف ونواحي التركيز التي ينظر إلى الإدارة من خلالها والوقت الذي صيغ فيه التعريف.

ففي وقت معاصر للثورة الصناعية كانت معظم المشاكل التي واجهت تلك الفترة كيفية زيادة الإنتاج والإنتاجية وتخفيض التكاليف ومن ثم انعكس ذلك على معظم التعاريف التي قدمت وتعكس في نفس الوقت هذه المشكلة.

فوجد أن **(Frederick Taylor)** يرى أن الإدارة هي المعرفة الصحيحة لما تريد من الرجال عمله ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها.

وفي نفس الاتجاه يقول "ويب" أن: "الإدارة هي المختصة بتجنب أي ضياع في الجهد الإنساني". بينما يشير "جون مي" إلى الإدارة أنها "فن الحصول على أقصى النتائج بأقل جهد حتى يمكن تحقيق أقصى رواج وسعادة لكل من صاحب العمل والعاملين مع تقديم أفضل خدمة ممكنة للمجتمع.

وهناك من ينظر إلى الإدارة كعملية تتكون من عدة وظائف، ويعكس هذا الاتجاه الوظائف التي يمارسها المدير داخل منظمته.

فيقول «**Henri Fayol**» يقصد بالإدارة التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة.

كما عرف **Daft** الإدارة بأنها "إنجاز أهداف المنظمة بأسلوب يتميز بالكفاءة والفاعلية من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد التنظيمية".

الاتجاهات الحديثة نسبيا في النظر للإدارة هي ضرورة الأخذ في الاعتبار الظروف والمتغيرات البيئية التي تعمل في ظلها المنظمة والمؤثرة في عمل الإدارة، ويعكس التعريف الذي قدمه "روبرت البانيز" هذا الاتجاه عندما أشار إلى أن الإدارة هي «إيجاد والمحافظة على ظروف بيئية يمكن للأفراد من خلالها تحقيق أهداف معينة بكفاءة وفاعلية.

### 2- مفهوم الإدارة الإلكترونية.

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر منذ الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية فتناوله الباحثون في الإدارة عبر عدة تعاريف منها:

-تعريف السالمي والذي عرفها بأنها "الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية باعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا"

يتضح من خلال هذا التعريف أن الإدارة الإلكترونية هي عملية آلية تعتمد على تقنيات المعلومات لتحقيق أهدافها.

-وعرفها غنيم بأنها "هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء".

يتبين من خلال هذا التعريف أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيا، كما يبرز مستويات ممارسة الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في:

## المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

المستوى الأول: داخل المنظمة بين العاملين فيها.

المستوى الثاني بين المنظمة والمنظمات الأخرى.

المستوى الثالث: بين المنظمة وعملائها.

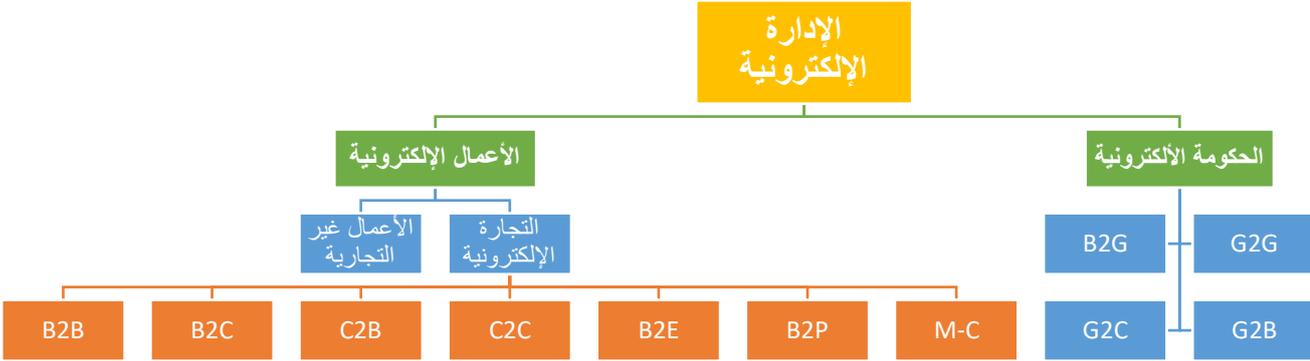
في حين نجم عبود نجم عرفها بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".

أما سعد ياسين فقد عرفها بأنها " عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت إن الصفة الديناميكية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة".

يتضمن هذان التعريفان إضافة جديدة للمفهوم السابق باعتبار الإدارة الإلكترونية عملية إدارية تقوم على نفس الوظائف التي تقوم عليها الإدارة بمفهومها التقليدي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الإنترنت.

### 3- المترادفات

الشكل 1: منظومة المصطلحات ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية



نرى في الشكل أنف الذكر أن الإدارة الإلكترونية منظومة تكاملية تفاعلية تتضمن بعدين رئيسيين هما: الأول- الذي يقدم الخدمات الإلكترونية للمنظمات أو الأفراد الذين يعملون ضمن القطاع الخاص ويطلق عليه الأعمال الإلكترونية (Electronic Business -EB) وتضم دورها أنظمة فرعية متعددة.

الثاني- هو الحكومة الإلكترونية (Electronic Government-EG) ، إذ أن ما نعنيه بالحكومة الإلكترونية ليس النظام السياسي، وإنما هي المنظمات أو الدوائر الحكومية التي تعمل في قطاع تقديم الخدمات العامة، ولهذا بدأت الإدارات الحكومية في طرح شعار تنفيذي لها هو شعار النافذة الواحدة في الدوائر الخدمية وتشمل الحكومة الإلكترونية عددًا من الأنظمة والممارسات الفرعية. وفيما يلي توضيح لكل من المصطلحات آنفة الذكر:

### 1-الأعمال الإلكترونية:

## المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

مفهوم متعدد الأوجه والأبعاد، بحكم طبيعته المتعددة وأنماط تطبيقاته المتباينة، فالأعمال الإلكترونية تمثل نموذجاً جديداً للأعمال، وكان أول من استخدم هذا المصطلح شركة (IBM) عام (1997)، إذ تركز الاهتمام في حينه على التجارة الإلكترونية Electronic Commerce؛ ثم تحول تدريجياً إلى الأعمال الإلكترونية ولهذا فإن الأعمال الإلكترونية تقوم على فكرة أتمتة العمل لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية، فهي لا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون، إذ تمتد لعلاقة المنظمة بوكلائها وموظفيها وزبائنها.

وهذا يعني أن الأعمال الإلكترونية هي الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال باستخدام الصلات الإلكترونية مع الأطراف الأخرى (مثل العاملين، المديرين، العملاء، الموردين، والشراء) بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهدافها.

كما أن البعض ينظر إلى الأعمال الإلكترونية على أنها عملية تحول ذات أبعاد واسعة تغطي ثقافة المنظمة، والتكنولوجيا، وأنموذج الأعمال، وتغييرات العملية التشغيلية بما يحقق الأعمال الإلكترونية وهذا التعريف يميل إلى توسيع الأعمال الإلكترونية لتشمل في تأثيراتها كل المنظمة، وليس فقط عواملها المادية المتمثلة في العمليات والتكنولوجيا، ولكن تشمل أيضاً العوامل المؤثرة تأثيراً طويلاً في المنظمة، مثل ثقافة المنظمة، ونموذج الأعمال.

ومن ثم فالأعمال الإلكترونية بقواعدها الجديدة وخصائص الإنترنت تمثل الخيار الجديد للأعمال القابلة للبقاء، في حين أن نموذج الأعمال التقليدي بقواه القديمة أصبح خياراً غير قابل للبقاء وتصنف الأعمال الإلكترونية إلى فئتين هما:

### أ- الأعمال الإلكترونية غير التجارية:

المقصود بها استخدام شبكات الاتصالات، ولاسيما شبكات الإنترنت والإكسترانت، لأداء الأنشطة المتمثلة في إدارة العلاقات الزبائن، أو إدارة سلاسل التجهيز، وتخطيط موارد المشروع، وإدارة التحويلات المالية الفورية ولهذا تصنف عن الأعمال الإلكترونية غير التجارية بحسب نمط التكنولوجيا المستخدمة أو نوع النشاط الذي يجري إنشائه وطبيعته.

### ب - التجارة الإلكترونية

مفهوم يشير إلى عمليات البائعين والمشتريين عبر الإنترنت وشبكات الأعمال الخاصة. فهي جانب واحد من جوانب الأعمال الإلكترونية الأخرى).

إن التجارة الإلكترونية هي الشكل الأول للاستخدامات التجارية للإنترنت بعد تحوله من الاستخدام لأغراض عسكرية وأكاديمية إلى الاستخدام منتصف التسعينيات. ومن ثم فإنها تمثل بداية الموجة المتسارعة نحو سعي المنظمات لجعل عملياتها التجارية تكتسب السمة الإلكترونية وإرفاق الـ (E) التي تشير إلى كلمة - Electronic بعملياتها التجارية المختلفة. وفي الحقيقة أن إمكان استخدام الإنترنت من الجمهور منح فرصاً جديدة أمام المنظمات متمثلة في السوق الإلكتروني (E-Market) واستخدام الفضاء السوقي للصفقات، مما منح المجال لظهور تجارة إلكترونية جديدة، وظهور أعمال إلكترونية فيما بعد، وصولاً إلى عصر إلكتروني عصر إلكتروني رقمي جديد.

وفيما يرى أن التجارة الإلكترونية لم تظهر مع الإنترنت، ولكن تاريخ تطبيقاتها يعود إلى السبعينيات من استخدام النقل الإلكتروني للأرصدة (E-Transfer of Funds)، ومن ثم فقد حدث التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) الذي أدى إلى تطور التجارة الإلكترونية وتوسعها من الصفقات المالية إلى معالجة أشكال أخرى من التعاملات.

إذن وفقاً لمفهوم أوسع يمكن تعريف التجارة الإلكترونية على أنها: عملية البيع والشراء للسلع

## المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

والخدمات إلكترونيًا، وإتمام صفقات الأعمال المحسوبة باستخدام الإنترنت والشبكات والتكنولوجيا الرقمية الأخرى.

ولغرض التمييز فإن التجارة الإلكترونية تعمل في الفضاء السوقي، بينما التجارة التقليدية تعمل في المكان السوقي. وتغطي جميع الصفقات التجارية التي تعتمد على مواقع وصفحات العرض على الشبكة العالمية وليس في المتاجر المادية.

إن التجارة الإلكترونية تتكون من عمليات البيع والشراء وتفاعلاتها عبر أنماط وأشكال مختلفة من الصفقات التي تتمثل فيما يأتي:

**ج- التجارة الإلكترونية من العميل إلى منظمة أعمال (Customer to Business-C2B) :**  
إن كل تعاملات البيع والشراء التي تتم ما بين المنظمات وأغلب معاملات التجارة الإلكترونية تنصب في هذه الصنف، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب منها:

إن العمليات الإلكترونية التي تكون بين منظمة وأخرى استمرارا للعلاقات التجارية الموجودة أساسا والمدعومة بدرجة عالية من الثقة والمعززة بواسطة عقود ثابتة.

إن تطوير أية علاقة ثابتة طويلة الأمد باستخدام الوسائل الإلكترونية لا يُعد تحولاً إلى التجارة الإلكترونية فحسب، وإنما هو في الواقع وسيلة لتحقيق منافع للطرفين من خلال تنظيمها. تعد العمليات التجارية التي تتم بين نشاطين تجاريين للتجارة الإلكترونية أن تقدم من خلاله مزايا كبيرة بشكل واضح، وذلك عن طريق توحيد إجراءات التوريد ومكثنة عملية الشراء وفي التقدم المتميز والأفضل للخدمات المساندة للعملية التجارية.

**ب- التجارة الإلكترونية من منظمة أعمال إلى العميل (Business to Customer-B2C) :**  
هي عمليات لبيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتم بين المنظمات (البائعين) والأفراد الذين يمثلون المشتريين ومثالها متاجر التجزئة الإلكتروني، شركة أمازون وبيعها للكتب

**ج-التجارة الإلكترونية من العميل إلى منظمة أعمال (Customer to Business-C2B) :**  
في هذه الحالة يبيع الأفراد منتجات أو يقدمون الخدمات إلى منظمات الأعمال.

**د-التجارة الإلكترونية من العميل إلى العميل (Customer to customer -C2C) :**  
في هذا الصنف، يقوم العميل ببيع المنتجات وتقديم الخدمات لعميل آخر بصورة مباشرة فمثلا يقوم العميل بوضع إعلانات في موقعه على الإنترنت من أجل بيع الأغراض الشخصية أو الخبرات وهناك أيضا مجال المزايدات على الإنترنت .

**هـ- التجارة الإلكترونية من منظمة أعمال إلى العاملين (Business to Employees-B2E) :**  
في هذا الصنف تسعى المنظمات إلى استخدام التجارة الإلكترونية لتحسين عملياتها وتقديم التسهيلات للعاملين فيها وتحفيزهم، وعليه تكون المنظمات هي البائع، والعاملون هم المشترون ويسمى هذا النوع أيضًا بالأعمال الداخلية (Intrabusiness).

**و- التجارة الإلكترونية من منظمة أعمال إلى الشركاء (Business to Partner-B2P) :**  
ووفقا لهذا الصنف تتم التعاملات التجارية بين المنظمة وشركائها إلكترونياً كما هو الحال في صفقات الشركاء في سلسلة التجهيز.

**ز- التجارة المتنقلة (Mobile Commerce-MC) :**  
هذا النمط الذي أخذ في التطور السريع مع الموجة الخلوية التي أعطت مرونة أوسع لعقد تعاملات التجارة الإلكترونية من خلال الهواتف الخلوية .

**2-الحكومة الإلكترونية:**

## المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

إن مضمون مصطلح الحكومة الإلكترونية ارتبط باستخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تطوير عمل المنظمات الحكومية، فضلا عن توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة وإتاحتها للجميع وتحسين أساليب تقديمها للمواطنين، ويحمل هذا المفهوم إشارات فلسفية ينطوي عليها إجراء تغيير دوري يتيح فرصة إعادة النظر في مفاهيم الإدارة العامة والخدمة العامة ويستبدل الصورة التقليدية للحكومة بواقع جديد تصاغ في ضوءه العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من خدماتها من جهة أخرى.

ولهذا فإن الحكومة الإلكترونية هي أتمتة التعامل لتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة بعضها ببعض أو بينها وبين القطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية، أو بينها وبين المواطنين محققة بذلك انخفاضا كبيرا في أوقات إنجاز المعاملات وتكلفتها، في تسليم مبسط للخدمات إلى المواطنين باستخدام الإلكترونيات. كما تشمل تمكين المنظمات الخلوية المختلفة من إنجاز أعمالها إلكترونيا دون العودة في مهمات كثيرة إلى المراكز القيادية العليا.

إن غالبية المحاولات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية لا تزال بكرا، وهي في بداية الطريق، وهذه المحاولات لا تخرج عن كونها من المداخل الحديثة للإصلاحات السياسية والإدارية، وضمن هذا السياق فإن الخلوية الإلكترونية تعد تعبيراً عن تطور المعرفة الإدارية ومقتضياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلومات. وتتوزع خدمات الحكومة الإلكترونية على أربعة أسس مهمة تمثل أشكالاً أو مجالات يمكن من خلالها تقديم الخدمات الإلكترونية، وهي :

**أولا - الخدمات الإلكترونية من منظمة أعمال إلى الحكومة (Business to Government-B2G) :**  
في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحقق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة إدارة المنظمات بحيث تكون قادرة على إدارة رأس المال البشري وتحقيق الرضا للموظفين والمحافظة عليهم، كما أنها تساهم في تحقيق تدفق العمل وسييره بشكل جيد، وذلك بسبب إلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات

وتشمل هذه الخدمات الرواتب وتقديم الشكاوى والمعلومات المعلومات والاتصالات والتجهيز الإلكتروني والشؤون العامة ورعاية العملاء والانتخابات وغيرها.

**ثانيا - الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية (Gouvernement to Government-G2G) :**  
تشمل هذه الخدمات متابعة المشروعات والأمر العامة وخدمات المعلومات وإدارة الموارد البشرية والتقييم والتدريب والتخطيط والتنمية والموازنة وملفات المجهزين وإدارة التخزين المتكامل والحسابات. ولهذا ستسمح مبادرات تقديم الخدمات الإلكترونية ما بين الجهات بالاشتراك في البيانات الأكثر دقة، وتوفرها في الوقت المناسب، إذ إن معظم المعاملات الحكومية متشابكة، ويعتمد البعض منها على بعضها ويمثل تشابك هذه الدوائر وتقاطعها أحد التعقيدات الإدارية التي تؤدي إلى بطء الإجراءات، ويشكل أيضا إحدى المشكلات المؤثرة في مستوى الخدمات الحكومية، مما يستلزم قيام المستفيد من الخدمات بالعمل كساعي بريد بين الجهات الحكومية. إن استخدام الأساليب التقليدية في العمل لنقل المعلومات وتبادلها، يحتاج إلى وقت كبير وتكاليف عالية، ولذلك فإن تبادل هذه الخدمات عن طريق الحكومة الإلكترونية، هو السبيل الوحيد لحل هذه لحل هذه المشكلة، والحفاظ على كفاءة هذه الخدمات وفعاليتها وجودتها. إذ إنها تمثل طريقة جديدة يمكن من خلالها إجراء تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية، وذلك في إطار من الأمانة والسرية.

## المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

### ثالثاً -خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (Government to Citizen-G2C) :

في هذه الحالة تقوم الدوائر الحكومية بتقديم خدماتها إلى المواطنين من محطة واحدة على الحاسوب، مما يجعل من السهل على المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية ذات المستوى العالي من الجودة، إذ تعد جودة تقديم الخدمات للمواطنين وسرعتها مطلبًا عامًا، على الحكومة تقديمه للمواطنين من مراكز حكومية محدودة، الأمر الذي يخفض عليهم التكاليف المادية والمعنوية كما تعمل هذه الخدمة على تقليل الاعتماد على النماذج الورقية، وعليه تتضمن أنواعا من الخدمات التي يحتاجها الفرد في جميع مراحل حياته، ومنها :

-التسجيل في الأحوال المدنية والتعامل معها.

-الأراضي والمساحات والعقارات.

-الحصول على الخدمات.

-التقييم بكل أنواعه.

ولكي يحصل المواطن على هذه الخدمات فإنه لا بد من أن تتوفر له نقاط اتصال إلكترونية، ومن خلال نقاط متصلة بشبكة الأنترنت يتم تلبية احتياجاته.

### رابعاً -خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمة الأعمال (Government to Business-G2B) :

تساهم مبادرات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقل بشكل كبير من جمع البيانات الفائضة وغير الضرورية، إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها عبر صفحات الأنترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضاً، بمعنى أنه لغز الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية لا بد لمنظمات الأعمال من إنشاء مواقع على شبكات الأنترنت، فقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الأنترنت بحيث تستطيع المنظمات أن تطلع عليها بطريقة إلكترونية، وأن تقوم بإجراء المعاملة إلكترونياً من غير الحاجة للتعامل مع مكتب وسيط .

يلاحظ من الطرح السابق وبمنظرة تقييمية إلى الشكل (1) أن هناك علاقة مترابطة ومتداخلة بين الوسائط الإلكترونية ومنظومة المصطلحات ذات العلاقة بها، فالإدارة الإلكترونية إذن تكوين أوسع وأشمل، تضم في طياتها بعدين مهمين: هما الأعمال الإلكترونية للقطاع الخاص والحكومة الإلكترونية للقطاع العام، إذن فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد بالأساس منهجا واحداً يركز على توفير الأرضية المشتركة في توحيد إجراءات العمل الإداري وإنجاز المعاملات إلكترونياً، والجدير بالذكر أن الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية تتسمان بعدم وجود مواجهة مباشرة بين طرفي العملية التجارية والعملية الحكومية، إذ يتم إجراء وتنفيذ المعاملات، وكذلك التلاقي بينها من خلال شبكة الاتصالات وعدم وجود أي جميع وثائق ورقية متبادلة، وهكذا تصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني الوحيد المتاح لكلا الطرفين، فضلاً عما تقدم فإن هناك قاسماً مشتركاً يجمع هذه المنظومات مع بعضها، ويتمثل في استخدام شبكة الأنترنت والشبكات الإلكترونية الأخرى

. وهكذا نرى أن الإدارة الإلكترونية تعد خياراً منهجياً يفترض أن يحتل موقعا في بيئتنا للمرحلة القادمة، وذلك نتيجة للاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وباعتبارها إدارة لا غنى عنها لاكتساب المزايا التنافسية الاستراتيجية.

بعض المصطلحات المهمة في المحور الاول

الإدارة الإلكترونية

E management

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

أبعاد الإدارة الإلكترونية	<b>e- management dimensions</b>
نظام الإدارة الإلكترونية	<b>Electronic management system</b>
تحقيق الإدارة الإلكترونية	<b>Achievement of e-administration</b>
الإدارة الإلكترونية للوثائق	<b>electronic document management</b>
الحكومة الإلكترونية	<b>electronic government</b>
الحكومة الإلكترونية	<b>e- government</b>
أعمال الإلكترونية	<b>electronic business</b>
المعاملات الإلكترونية المتنقلة	<b>Mobile Electronic Transactions</b>
برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية	<b>e- Government Programme</b>
خدمة المعاملات الإلكترونية المصرفية	<b>online banking service</b>
لمعاملات المصرفية الإلكترونية	<b>e- banking</b>
المعاملات المصرفية الإلكترونية	<b>electronic banking</b>
الأنشطة الإلكترونية للأعمال	<b>e- (electronic) business</b>
المعاملات المصرفية الإلكترونية	<b>e- banking</b>
تكنولوجيا المعلومات	<b>INFORMATION TECHNOLOGY (IT)</b>
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	<b>information and communication technologies</b>

المحور الاول - مفهوم الادارة الالكترونية - المترادفات-

التجارة الإلكترونية	e-commerce
التجارة الإلكترونية بين منظمات الاعمال	business to business, B2B
التجارة الإلكترونية من منظمات الاعمال الى العميل	business- to- consumer , B2C