

استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية

د. ليندة ضيف (*)

مدخل

إن النهوض باللغة العربية والارتقاء بها من المهام المنوطة بجميع المؤسسات في المجتمع التي يجب أن تعمل على تحقيق هذا الوظيفة، لأن اللغة هي جوهر ثقافة الأمة التي تميزها عن الأمم الأخرى، ونشرها و المحافظة عليها يعني المحافظة على خصوصية هذه الأمة وهويتها الثقافية والحضارية، واللغة العربية من رموز الأمة الإسلامية فهي اللغة التي جاء بها القرآن الكريم، و يكفيها ذلك تميزا عن بقية اللغات الأخرى، فهي بفضل القرآن الكريم لها خصائص وسمات لا تتوفر عليها باقي اللغات، فهي أغنى لغة في العالم في مفرداتها ودقة تعابيرها وبلاغتها وبيانها، وهذا ما يفرض أن يتكيف استخدامها مع جميع التطورات في المجتمع التي من بينها التطورات التكنولوجية، خاصة الانترنت التي أصبح استخدامها يلقي صدى واسعا بين شرائح واسعة من الأفراد، فاللغة العربية يمكن أن تكون أداة لإنتاج ونشر مضامين مختلفة، بما يتماشى وخصوصية التطور التقني الحاصل في المجتمع، وعليه يمكن أن تستخدم في عدة مجالات أهمها الإدارة التي تسعى إلى التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية أكثر فاعلية وأداء، حيث أن هذا التحول لا يعني بالنسبة للمجتمعات العربية التخلي عن استخدام اللغة العربية كأداة في الإدارة الإلكترونية، ومن هذا المنطلق جاءت فكرة هذا الموضوع الذي يبحث في آليات تفعيل استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية، من خلال طرح التساؤل التالي: ما هي آليات تفعيل استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية؟

(*) محاضرة جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي - الجزائر.

1 . أهمية اللغة العربية كأداة للتواصل

إن اللغة هي التي تصنع الفكر لذلك فهي تعتبر أساسا مهما للتواصل ، لأنه بواسطتها تم تسجيل التراث الإنساني ونقله بين الأجيال ، وبفضلها يمكن المحافظة على هذا التراث وتنميته ، و تطويره وهي وسيلة للتعبير عن الأفكار ، و بالتالي لا يمكن الاستغناء عن اللغة كضرورة حتمية من ضروريات الاتصال ، ومن منطلق استخدام اللغة كضرورة أساسية في العملية الاتصالية فإن علماء الاتصال يقسمون اللغة الاتصالية إلى ما يلي :

1- لغة الرموز اللفظية

و يطلق عليها اللغة الحقيقية ، إذ تتكون هذه اللغة من ألفاظ ومفردات تحمل معاني ، يشترط أن تكون مشتركة بين المرسل والمستقبل ، وتصف من أقوى وأبلغ أدوات الاتصال وأنجعها .

2- لغة الرموز غير اللفظية

وهي الرموز التي لا تحكمها قواعد مثل القواعد التي تحكم الرموز اللفظية وتشمل الحركات و الإشارات والصور والعلامات المختلفة والألوان وملامح الوجه⁽¹⁾ ، على أن تكون مفهومة ومتداولة .

ورغم أن الفرد يستخدم كل أنواع الرموز الاتصالية ، إلا أنه لا يمكن الاستغناء أو التقليل من أهمية الرموز غير اللفظية لأن لها وظائف تجعلها في بعض الأحيان أكثر تعبيرا من الرموز اللفظية .

ولعل أهمية وجود اللغة العربية في حياة الإنسان يقودنا إلى الحديث عن أهمية اللغة العربية كأداة للتواصل ، والتي أجمع الكثير من الباحثين والدارسين لها على غنى مفرداتها ، وجمال أسلوبها ، وعموما فإن مستويات اللغة العربية كأداة للتواصل تتمثل فيما يلي :

- **الفصحى** : إذ هناك من يرى ضرورة اعتماد الفصحى كأداة أساسية في التواصل بين الأفراد ، على اعتبار أن الفصحى تمثل مستوى لغويا يراه الناس لغتهم القومية ، وهذا الاستخدام يجب أن يكون في أبسط صوره حتى تنتشر اللغة .

- **العامية** : تعد العامية اللهجة التي يستخدمها الناس في حديثهم وتعاملاتهم اليومية ، وهي خليط من الفصحى و لغات أخرى تأثرت بها من خلال الاحتكاك الحضاري ، حيث أن اختلاط العرب أيام الفتوحات الإسلامية بغيرهم من الرومان و العجم و البربر أدى إلى تأثر لغتهم بهذه اللغات ، و استخدامها كأداة للتواصل أدى إلى دخولها في صراع مع الفصحى ، كما أدى إلى اختلاف الآراء ووجهات النظر بين مؤيد لهذا الاستخدام و معارض له .

إنّ هذه المستويات تؤكد الثراء الكبير الذي تتميز به اللغة العربية لا سيما من حيث طبيعة و مجالات الاستخدام ، حيث تتيح للفرد استخدامها على نطاق واسع ، كما تؤكد هذه الميزة أيضا أنّ اللغة العربية بإمكانها أن تساير التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم ، حيث أنها لم تبق عاجزة عن مسايرة عصر الثورة المعلوماتية ، وسيطرة الحواسيب الآلية ونظمها ، والإنترنت ومواقعها وبرامجها ، بل استطاعت بخصائصها ، وبجهود رجالها المخلصين أن تستوعب أكثر مظاهر التقنية ، وأن تسخر عدداً من الأدوات والأجهزة الحديثة لخدمتها ، فاللغة العربية والحروف العربية باتت تحتل مكانة الاحترام والقداسة بين مختلف شعوب العالم ، فأصبحت هذه العالمية تنفرد بها هذه اللغة من بين جميع لغات الأمم الأخرى ، حيث أصبحت لغة الثقافة ، والإدارة ، والتجارة ، والمراسلات ، ووسيلة الاتصالات الدولية⁽²⁾ .

وعن أهمية اللغة العربية كأداة للتواصل يرى الأمريكي (وليم وول) أنّ اللغة العربية تتميز باللين ، والمرونة ، ما يمكنها من التكيف وفق مقتضيات هذا العصر ، وهي لم تتقهقر فيما مضى أمام أية لغة أخرى من اللغات التي احتكت بها ، وستحافظ على كيانها في المستقبل كما حافظت عليه في الماضي⁽³⁾ .

2. واقع استخدام التكنولوجيا في البلدان العربية

لقد استفادت البلدان العربية من الخدمات التي أتاحتها شبكة الانترنت منذ ظهورها ، وشمل هذا الاستخدام عدة مجالات ، حيث وفرت الجهد ، واختصرت

الزمن ، من حيث توفير المعلومات وتسهيل عملية التواصل بين الأفراد على عدت مستويات ، و مع انتشار الانترنت ، لم يعد استخدامها مقتصرًا على توفير الخدمة فقط ، وإنما تعداه إلى توفير المحتوى ذي الطابع العربي على الشبكة الدولية للمعلومات ، رغم أنّ القضايا الفنية الخاصة بالتعريب لم تكتمل بعد⁽⁴⁾ .

وكل هذا يؤكد تفاعل البلدان العربية مع التطورات التقنية المختلفة ، وإن كان هذا التفاعل يختلف من دولة إلى أخرى إلا أنه موجود ، حيث أصبحت مختلف الهيئات و المنظمات توظف هذا التطور التقني من أجل تحسين أدائها ، و تقديم خدماتها لجمهورها ، و لعل أول استخدام للتطور التقني تمثل في استخدام الحواسيب التي سهلت الكثير من عمليات جمع المعلومات ، و معالجتها ، و تخزينها ، خاصة من خلال البرمجيات التي توفرها ، حيث لا تكاد توجد مؤسسة أو هيئة إدارية لا تستعين بالحاسب الآلي أو الكمبيوتر في إدارة شؤونها ، و ممارسة نشاطاتها ، و لعل ما زاد من أهمية التطور التقني ، هو ظهور شبكة الانترنت ، والتي ساعدت في كثير من الأحيان على تقديم خدمات إدارية متكاملة ، كل ما سبق يؤكد على التكامل بين الحاسب و الانترنت ، حيث لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر ، سواء من حيث الاستخدام أو من حيث الأهمية .

و الحديث عن استخدام كل من الحاسب و الانترنت في البلدان العربية يقودنا إلى الحديث عن دورهما في تنظيم و تسيير شؤون مختلف المؤسسات و الهيئات ، و التي تعرف بالإدارة الإلكترونية .

3 . الإدارة الإلكترونية كأحد أهم مظاهر التطور التكنولوجي :

تعد الإدارة الإلكترونية من بين انعكاسات استخدام التكنولوجيا أو ما يعرف بالتطور التقني في المؤسسات و الإدارات بصفة عامة ، و هي تشير إلى تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة “العمل الإلكتروني” أو الإدارة بلا أوراق .

وتجمع مختلف التعريفات التي أعطيت للإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال والمعلومات ، لتحويل العمل الإداري

اليدوي إلى أعمال تنجز بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة⁽⁵⁾، وهذا يعني التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية، تستغل مختلف التطورات التقنية من أجل الارتقاء بأداء المؤسسة وتحسين خدماتها .

و بارتباط الإدارة الإلكترونية بالتكنولوجيا فإنها تتوفر على عناصر أساسية تتمثل في عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكة الاتصال، و صناع المعرفة من خبراء و مختصين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية⁽⁶⁾، ويمكن القول أنّ الإدارة الإلكترونية تعمل على إعادة هيكلة الإدارة التقليدية انطلاقاً من عدة جوانب أهمها السرعة في معالجة المعلومات والبيانات، ونشرها و تفعيل الاتصال بين جميع الأفراد المتواجدين في المنظمة الإدارية، إضافة إلى حرية تبادل المعلومات بين الأفراد والهيئات على جميع المستويات .

إنّ الإدارة الإلكترونية أحد المظاهر الناجمة عن الثورة التكنولوجية التي شهدها ولا زال يشهدها العالم، وبحكم تأثر البلدان العربية بهذه الثورة، وبإفرازاتها فإنه من المنطقي اللجوء إلى تطبيقها في أنظمتها الإدارية، في مختلف المجالات، إلا أنّ هذا التطبيق تحكمه عدة اعتبارات أهمها درجة استخدام التطورات التكنولوجية، و درجة الأهمية الممنوحة لتوسيع انتشارها، ومدى تحكم الأفراد في استخدامها، خاصة وأنّ المجتمعات العربية تعد المستهلك الأول للتكنولوجيا الغربية بمختلف أنظمتها .

4 . خصائص و سمات الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية مقارنة بالإدارة التقليدية بمجموعة من الخصائص والسمات أهمها ما يلي :

- أنّ العمل في الإدارة الإلكترونية آني، حيث أنه بسبب سرعة الاتصالات يتم انجاز المهام المطلوبة أو الخدمات المقدمة بسرعة فائقة، دون الفجوة الزمنية التي كانت متواجدة في الإدارة أو الخدمة التقليدية، حيث وقوع المشكلة في وقت و حلها في وقت آخر بعد جمع المعلومات، والتحليل، وتحديد البدائل، واتخاذ القرار بشأنها⁽⁷⁾ .

- الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق تعتمد على البريد الإلكتروني ، والأرشفة الإلكترونية ، فهي تستغني عن النمط التقليدي في ممارسة الإدارة .

- ومن بين أهم خصائص الإدارة الإلكترونية أنها تعمل على توفير الدقة والوضوح ، عدم التقيد بالمكان والزمان ، تسيير المعلومات وعدم تخزينها ، توفير المرونة والرقابة ، إضافة إلى اعتماد الخصوصية والسرية في التسيير⁽⁸⁾ .

- ومن بين أهم خصائص الإدارة الإلكترونية أنها تتطلب من المهنيين والموظفين التحكم في مختلف التقنيات الحديثة ، والتي يعد استخدام الحواسيب الإلكترونية ، والبرمجيات المختلفة أبسط صورها ، حيث يساعدهم هذا الأمر على ممارسة مهامهم الإلكترونية دون صعوبات أو عراقيل من شأنها تعيق الممارسة الإدارية .

- تمنح الإدارة الإلكترونية الموظفين الصلاحيات الإدارية ، أو حسن التصرف الذي يجعلهم قادرين على الاستجابة الآنية لمختلف الظروف والمتغيرات ، دون الحاجة إلى الرجوع إلى الإدارة التقليدية لأخذ التعليمات والأوامر خاصة عند وقوع مستجدات لا تتطلب معالجتها الانتظار .

إنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود عنصر مهم في هذا التطبيق وهو عنصر اللغة ، فعلى الرغم من كون عامل اللغة أساسيا وضروريا في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أنّهُ لا يطرح إشكالا في البلدان الغربية بحكم هيمنها على التطور التكنولوجي ، ليصبح هذا الإشكال حقيقيا عندما يتعلق الأمر بالبلدان العربية ، لأنّه يرتبط بصورة مباشرة بالهوية والخصوصية الثقافية التي تعد اللغة العربية أحد مقوماتها ، حيث أنّ استيراد التكنولوجيا من الغرب ومحاولة تطبيقها في المجتمعات العربية يهدد بنيتها الحضارية ، الأمر الذي يفرض أن تسير اللغة العربية التطورات التقنية في مختلف المجالات لا سيما مجال الإدارة الإلكترونية ، وهذا ما يدفعنا للحديث عن صعوبات استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية .

صعوبات استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية

- من بين أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه عملية استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية وفي مجال التقنية بصفة عامة استيراد التكنولوجيا واستهلاكها من الغرب، مما يزيد من حجم سيطرة اللغات الأجنبية خاصة الفرنسية والإنجليزية الأمر الذي يقلص من حجم استخدام اللغة العربية كلفة للتكنولوجيا.

- هيمنة اللغتين الفرنسية والإنجليزية على المجتمعات العربية كوسيلة للتواصل والاستخدام اليومي بحكم الاستعمار الذي سعى إلى القضاء على اللغة العربية ومنع تدريسها، مما ساهم في خلق هوة كبيرة بين المواطن العربي ولغته الأم، بفعل الأفكار التي تم نشرها والتي استمر مفعولها إلى العصر الحالي، ويمكن القول أيضاً أنّ هذا ساهم في خلق صورة نمطية سلبية عن الثراء الذي تتميز به اللغة العربية، حيث أصبح ينظر إليها كرمز من رموز التخلف بدلا من رمز من رموز الهوية العربية الإسلامية.

- ومن بين المعوقات التي تواجه استخدام اللغة العربية في المجال الإلكتروني المعوقات المرتبطة بالبحث واسترجاع المعلومات بطرق فعالة وسريعة، حيث أنّ عدم وجود أنظمة معالجة واسترجاع معلوماتي قوية، تحاكي اللغة العربية وتبنى عليها فهرسة المواقع في محركات البحث، ورقمنة الوثائق العربية، زاد من صعوبة تقبلها كأداة للتواصل التكنولوجي بين الأفراد، والجدير بالذكر هنا أنّ مشاكل اللغة العربية الفنية لا تعاني منها اللغات اللاتينية وغيرها بقدر ما تعاني منها اللغة العربية، وذلك يعود إلى البنية التشكيلية والصرفية الواسعة للغة العربية⁽⁹⁾.

- ضعف المحتوى العربي المقدم على شبكة الانترنت بصفته عنصرا فاعلا في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يدفع بالأفراد في البلدان العربية إلى اللجوء إلى المحتوى الغربي من أجل سد الثغرات الموجودة في المحتوى الرقمي المنتج باللغة العربية.

- انتشار الأمية في البلدان العربية، حيث أنّ وجود مجتمع واقتصاد المعلومات والمعرفة في العالم العربي لا يمكن أن يتحقق مع استمرار وجود حوالي 65

مليون أمني من البالغين ، و 10 ملايين طفل في سن التعليم غير ملتحقين بالمدارس⁽¹⁰⁾

آليات تفعيل استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية

إن استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية بين أهم الرهانات التي تواجهها البلدان العربية ، من أجل الارتقاء بها والحفاظ على الخصوصية العربية والإسلامية ، وللوصول إلى استخدام يرقى بها و يمكنها لا بد من انتهاج الأساليب التالية :

- تنظيم دورات تكوينية للموظفين في مجال استخدام تقنيات المعلومات المختلفة من قبل خبراء ومختصين ، مع الحرص على استخدام اللغة العربية الفصحى في برامج هذه الدورات حتى يتمكن من إعطاء صدى واسع لعملية توظيف اللغة العربية في المجال التقني .

- تحفيز الإداريين و الموظفين على استخدام اللغة العربية في تعاملاتهم الإلكترونية من خلال منح جوائز تشجيعية ، إضافة إلى المتابعة المستمرة لنشاطهم الإلكتروني على مستوى القطاع المهني الذي ينتمون إليه .

- ضرورة وجود هيئة تحرص على متابعة استخدام اللغة العربية و توظيفها كأداة رسمية للتواصل بين جميع الهيئات و الإدارات ، مما يؤهل استخدامها كأداة تواصل أساسية في تفعيل الإدارة الإلكترونية العربية .

-عدم استيراد القوالب الجاهزة للحكومة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا العربية بشكل مباشر ، بل يجب إجراء الدراسات المناسبة والتي تجعل منظومة الحكومة الإلكترونية متوافقة مع خصوصيات كل مجتمع ، خاصة مستوى التطور التقني من بلد إلى آخر⁽¹¹⁾ .

- وضع مخططات على المدى القصير و البعيد تحرص على متابعة استخدام اللغة العربية في المجال التقني ، وتقييم مستوى الاستخدام من فترة إلى أخرى ، و هذا من

أجل التعرف على النقااص الموجودة والعمل على التغلب عليها في مراحل أخرى لاحقة .

- العمل على تغيير الصورة الذهنية السائدة عن اللغة العربية في بعض المجتمعات العربية على أنها لغة متخلقة ، و غير قادرة على استيعاب التطور التقني و احتواءه .

- إنّ تفعيل استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية يتطلب أولاً السعي إلى تطبيق هذه الإدارة لا سيما في البلدان العربية التي مازالت عاجزة إلى حد كبير في الوصول إلى المستوى الذي وصلت إليه البلدان الغربية في هذا المجال ، ويتحقق هذا الأمر من خلال إعادة هيكلة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصالات ، و التي تشمل كل من البنية التقنية و المعلوماتية ، كما تشمل أيضاً الموارد البشرية التي تعمل في حقل المعرفة و المعلومات⁽¹²⁾ .

- الاستفادة من خبرات وآراء الباحثين والخبراء والمختصين في مجال التكنولوجيات الحديثة من أجل التأسيس لبيئة معلوماتية عربية ، تركز على استخدام اللغة العربية كأداة للتواصل التقني .

- يعتبر العمل على تعريب الاستخدامات العربية للانترنت من أهم أسس تفعيل استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية ، حيث يتم هذا التعريب على عدة مستويات منها⁽¹³⁾ :

1 . **تعريب أنظمة التشغيل** ، حيث تتوفر بعض أنظمة التشغيل التي تدعم اللغة العربية .

2 . **تعريب المحتوى** من خلال تقديم المعلومة على شبكة الانترنت باللغة العربية ، حيث تتوفر عدة مواقع الكترونية تقدم خدماتها باللغة العربية .

3 . **تعريب الأدوات والبرامج** ، من خلال توفير الأدوات والبرامج التي تدعم اللغة العربية مثل برامج البريد الإلكتروني ، و تصفح الانترنت و النشر و البحث .

4. تعريب أسماء المواقع ، من خلال تعريب وسيلة الوصول إلى المعلومة ، عن طريق استخدام اللغة العربية لوصف أو ترميز عناوين مواقع الانترنت .

ومن خلال ما سبق يمكن القول أنّ تطبيق هذه الآليات يساهم إلى حد كبير في تطبيق اللغة العربية كأداة للتواصل التكنولوجي بصفة عامة و الإدارة الإلكترونية بصفة خاصة ، إلا أنّ تطبيقها و الالتزام بها يتطلب بذل جهود كبيرة و على عدة مستويات ، تتحقق نتائجها على المدى البعيد ، حتى نضمن ولوج اللغة العربية مجال التقنية دون تراجع و دون قصور .

خلاصة عامة

يطرح موضوع استخدام اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية إشكالية حقيقية تحتاج إلى مزيد من الأبحاث والدراسات من طرف الباحثين والمختصين حتى يتم التوصل إلى طبيعة ونوعية هذا الاستخدام ، وهذا ما يدعو الباحثين و الدارسين إلى بذل المزيد من الجهود العلمية بغية التوصل إلى حقائق يمكن توظيفها في تحقيق الاستخدام الأمثل للغة العربية في المجال الإلكتروني .

ومن جهة أخرى يمكن القول أنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية لا زال يعاني الكثير من الصعوبات والعراقيل التي يمكن أن تحول دون تطبيقها بنفس الكفاءة التي هي عليها في البلدان الغربية . وعليه قبل أن نتحدث عن توظيف اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية لا بد أن نتحدث عن واقع الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية لأنه لا يمكن تفعيل إدارة إلكترونية دون وجود بنية تقنية قوية .

وفي الأخير يجب الإشارة إلى أنّ الحرص على توظيف اللغة العربي في الإدارة الإلكترونية هي مسؤولية الدولة بكافة أجهزتها ومؤسساتها ، لأنّ من حق المواطن العربي أن يستخدم لغته الأصلية في جميع تعاملاته ، والتي من بينها التعامل مع التكنولوجيات الحديثة ، خاصة مع وجود نسبة معتبرة من العرب الذين لا يتقنون اللغات الأجنبية الأخرى الأمر الذي يحد من تفاعلهم مع ما تتيحه التكنولوجيا من خدمات إلا من خلال الاعتماد على اللغة العربية ، وعليه يعد مساهمة اللغة العربية للثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم من بين أهم التحديات التي تواجه البلدان العربية و الإسلامية خاصة في ظل بروز العولمة الثقافية التي تسعى إلى القضاء على

الخصوصية الثقافية للآخر و طمس أهم معالمها المتمثلة في اللغة، و هذا ما يعطي مسألة توظيف اللغة العربية في الإدارة الإلكترونية أبعاد أخرى مرتبطة بإثبات الوجود و الحفاظ على الذات أمام هيمنة الآخر .

هوامش

- (1) هناء حافظ بدوي : الاتصال بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، القاهرة 2003 ، ص 137
- (2) خليفة عبد الكريم عالمية اللغة العربية ومكانتها بين لغات العالم ، مجمع اللغة العربية ، دمشق، 2003 ص 20 .
- (3) أنور الجندي : اللغة العربية بين حماتها وخصومها ، مطبعة الرسالة ، القاهرة ، ص 28 .
- (4) علاء عبد الرزاق محمد السالمي : شبكات الإدارة الالكترونية ، أساسيات و أنواع الشبكات الإلكترونية و أمن و رقابة الشبكات و التجارة الإلكترونية و العمل عن بعد ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2005 ص 124 .
- (5) عامر طارق عبد الرؤوف : الإدارة الإلكترونية ، ط 1 ، دار السحاب للنشر و التوزيع ، مصر 2007 ، ص 28 .
- (6) يوسف محمد يوسف أبو أمونة : واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية ، قطاع غزة ، بحث للحصول على الماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الدراسات الإسلامية جامعة غزة ، 2009 ، ص 56 .
- (7) نجم عبود نجم : الإدارة الإلكترونية ، الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات ، ط 1 ، دار المريح للنشر المملكة العربية السعودية ، 2004 ، ص 151 .
- (8) حسين محمد الحسن : الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض ، نوفمبر ، 2009 .
- (9) أسماء العقاد : التعليم الإلكتروني والتحديات المعاصرة ، جامعة بيرزيت ، كلية تكنولوجيا المعلومات قسم هندسة أنظمة الحاسوب ، على موقع www.aun.edu.eg/conference ، ص 12 .
- (10) سعد غالب ياسين : الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقها العربية ، معهد الإدارة العامة ، مركز البحوث ، المملكة العربية السعودية ، 2005 ، ص 270

- 11) نور جبار حمزة: الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية، الأكاديمية العربية للعلوم في الدمام ص 18 .
- 12) سعد غالب ياسين ، مرجع سبق ذكره ، ص 272 .
- 13) عبد العزيز بن حمد الزومان : إمكانية استخدام اللغة العربية للتعبير عن أسماء مواقع الإنترنت على موقع ، [www. nic.sa/docs/arabic and radio_interview_adn.pdf](http://www.nic.sa/docs/arabic_and_radio_interview_adn.pdf) ص 2 .