الإدارة الإلكترونية : المفاهيم ، السّمات و العناصر(دراسة وثائقية)

أ .فؤاد أوشاش(*) و .أمين مزياني(**)

ملّخص

أنتجت تقنية المعلومات و الإتّصالات و تطبيقاتها المتطوّرة و المتجدّدة ، خلال السّنوات القليلة الماضية واقعا إدرايا جديدا ، تجلّت مظاهره في سقوط كثير من المفاهيم الفكرية و المنظومات التي إعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقا ، حيث جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمتّ بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري و تطبيقاته خلال العقد الفائت.

و بفعل ذلك فقد تأثّرت المنظمات المعاصرة ، و تغّيرت هياكلها و معاملاتها و معايير أدائها ، و امتدّ نطاق خدماتها إلى خارج المواقيت الرسمية ، سعيا لإنجاز تعاملاتها متعدّية حدود الزّمان و المكان ،وصولا الى خدمات تتّسم بالسُّرعة و الشّفافية و النّزاهة

إنّ تشعُّب الخدمات و الأنشطة و الفعّاليات التي تقدّمها الإدارات الحكومية و أهميتها للمواطنين و المقيمين و المؤسّسات تحتّم تحوُّلها من أسلوب الإدارة التّقليدية الى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال إستخدام الوسائل و التّقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة إستجابة للمتغّيرات الداخلية و الخارجية المتلاحقة ، وصولا إلى اختصار الإجراءات التي تبدّد الوقت والجهد و النّفقات .و نظرا لحداثة الإدارة الإلكترونية ، وقلّة الوعي العام الذي يحيط بخصائصها و طبيعتها بصفة عامة ، و ندرة الدراسات التي تناولتها فقد تركّزت جهود الباحث لتسليط الضوء على هذا الجانب ، و تحفيز المتخصّصين لإجراء المزيد من البحوث العلمية التّطبيقية ، و الإفادة بشكل علمي من منجز الإدارة الإلكترونية .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية ، المنظّمات المعاصرة ، الفكر الإداري.

---

*) باحث في الإقتصاد و علوم التّسيير ،**جامعة الجزائر 3**-دالي براهيم-**الجزائر**.

) باحث في الإستراتيجيات الإقتصادية التّنافسية ،جامعة الجزائر 3-دالي براهيم** – **الجزائر**.

مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضّوء على موضوع الإدارة الإلكترونية من مختلف جوانبه و بيان أهميتها في الحياة اليومية ، وقدّمت تعريفا لمفهوم الإدارة الإلكترونية ، وبيان ملامح الإدارة الالكترونية الحديثة و كذلك وضّحت الفرق بين الإدارة التّقليدية و الإدارة الالكترونية ، و الحكومة الإلكترونية .

تناولت الدراسة أهّم خصائص الإدارة الإلكترونية مركّزة على الدوافع الأساسية للتّحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية ، ثم تطرّقت الدراسة إلى بيان أهم سمات و عناصر الإدارة الإلكترونية الحديثة .

إنّ التّطوُّر و التّغيير سنّة كونية تسري على جميع موجودات الحياة على ظهر الأرض ، و لا يمكن تصوُّر الإدارة خارج مجال هذا التّغيير ، فالحياة البشرية عرفت مفهوم الإدارة في أبسط صورها من خلال محاولات الإنسان الجماعية للتّكيُّف مع الطبيعة و إدارة حياته بين مخاطرها و كائناتها العملاقة التي كانت تتفوّق عليه حجما و قوّة ، لكن عقل الإنسان الذي كان دائما يمثّل نقطة الإرتكاز الرئسية في تعاملاته كلّها ، حسم الأمر لصالحه أخيرا ، و أصبحت له السّيطرة الكاملة على مخلوقات الكوكب.

ظهرت الأنظمة التّقليدية البيروقراطية في علم الإدارة ، وحقّق الإنسان من خلالها كثيرا من الإنجازات ،و أرسى في ظلّها دعائم الفكر الإداري بعامة ، لكن الإنسان الكائن المفكّر الذي لا حدود لطموحه ظلّ يمارس إنتفاضاته على كلّ قديم ، تلك الإنتفاضات و الثّورات التي قام بها الإنسان على أكثر من جبهة تنموية ، منها : الثورة الزراعية و الثورة الصناعية ، و شملت أيضا الإتّصالات ، فكانت الثورة المعلوماتية التي أعقبت إختراع الحاسوب ، ثم ظهور شبكة الحاسوب ، ثم الشّبكات المحلّيةّ ثم الشّبكة العالمية للإنترنت ممّا لفت إنتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة يمكن أن تدار بها المؤسسات و المنظّمات الحكومية و الأهلية و تحمل عليها بياناتها و معلوماتها و يتيح إستدعاء تلك البيانات بسهولة و سرعة فائقتين ، ولن تكون مهمة تلك الآلة الجديدة التي ستقوم الإدارة بربط وحدات الإدارة أو أقسامها ببعضها البعض فحسب ، بل إنّ مهمتها ستتخطّى ذلك إلى ربط الدائرة الإدارية في

المؤسّسة كلّها بشبكات الإدارة حول العالم ، ممّا جعل علماء الإدارة يحلمون بهذا اليوم الذي تربط العالم فيه دائرة إدارية واحدة (1) .

إنّ الثّورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوّة ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى في مجال الإعتماد على الآلة ، فعرفت الإدارة أنماطا جديدة في تدبير شؤونها عبر الرّقابة الرقمية بالحاسوب ، و التّصميم و التّصنيع بمساعدة الحاسوب ، ثم التّصنيع المتكامل بالحاسوب ، و تطبيقات الذكاء الصّناعي في الإنتاج و الخدمات ، وغيرها من الأنماط التي لم يكن الحاسوب بديلا للعنصر البشري في إدارتها فحسب ، بل حلّ محلّ المديرين في إصدراه التّوجيهات و التّعليمات الآلية بناء على البرامج التي تمّ تحميلها (2) .

تعدُّ الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التّقنية في العصر الحديث ، حيث أدّت التّطورات في مجال الإتّصالات ، و ابتكار تقنيات إتّصال متطوّرة إلى التّفكير الجدّي من قبل الدول و الحكومات في الإستفادة من منجزات الثّورة التّقنية ،بإستخدام الحاسوب و شبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال ، و تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية ، تسهم بفاعلية في حلّ العديد من المشكلات التي من أهمّها التّزاحم و الوقوف لطوابير طويلة أمام الموظّفين في المصالح و الدوائر الحكومية ، فضلا عن تجنُّب الرّوتين و الوساطة و غيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطوّر النّظم الإدراية الحالية ، بالإضافة إلى ما تتميّز به الإدراة الإلكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال و توفير الوقت و الجهد ، و هي أيضا إحدى ثمار التّطوُّر التّقني في مجال الإتّصالاتّ ، فبعد إنفجار المعلومات و ثورة الإتّصالات التي ساعد عليها تطوّر أجهزة الحاسب الآلي و تقنياتهّ جاءت الإدارة الإلكترونية كردّ فعل واقعي لإستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التّقليدية على طرق أكثر مرونة و فعّالية من ناحية ، و من ناحية أخرى الإستفادة من منجزات الثّورة التّقنية في توفير الوقت و الجهد و التّكلفةّ و إستخدام شبكة الأنترنت في دعم التّواصل بين الإدارة الحكومية و فروعها و بينها و بين المواطنين ، حيث أسهمت شبكة الأنترنت في الإستغناء عن الحاجة للنّهايات الطرفية كوسيلة للربط بين أجهزة الحاسب الآلي ، ممّا يترتّب عليه سهولة الإتّصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة بإستخدام الأنترنت الذي دعّم توجُّهات الحكومات و

المنظمات الإدارية ولفت أنظارهم لإمكان إدارة كافة التّعاملات سواء مع إداراتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق شبكات الأنترنت ، ممّا مهّد لظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية كنمط إداري متطوّر يستخدم منجزات التّقنية في تطوير العمليات الإدارية و إكسابها ممّيزات نوعية .

مشكلة الدراسة

من خلال ما لاحظناه من تشعُّب الخدمات و الأنشطة التي تقدّمها الإدارات الحكومية و أهمّيتها للمواطنين و المؤسّسات تحتّم ضرورة تحوُّلها من أسلوب الإدارة التّقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية و ذلك من خلال إستخدامها للوسائل و التّقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللاّزمة إستجابة للمتغّيرات الداخلية و الخارجية المتلاحقة و وصولا إلى إختصار الإجراءات التي تبدّد الوقت و الجهد و النّفقات .

أهمية الدراسة : يمكن تلخيص أهمية الدراسة في النّقاط التّالية :

- تّعدُّ الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظلّ إداراتها التّقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التّقنيات الحديثة المتوفرة .
- تُعدُّ الإدارة الإلكترونية بديل عصري يواكب التّطُّور الذي عرفته حياة الإنسان على سطح الأرض ، ويلبي مطالبه الإدارية المتزايدة ، ويرضى طموحه في الحصول على قدرات أعلى و أيسر في إدارة شؤون حياته و تفاصيله .
- كما تأتي أيضا الأهمية في أنّ الإدارة الإلكترونية تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة ، و تسهّل الإتّصال بين إدارات الأجهزة الحكومية و منظّماتها و توفّر الدقّة و الوضوح في العمليات الإدارية ، و ترشّد إستخدام الأوراق .

أهداف الدراسة : و تتمثّل في مايلي :

1- التّعريف بالإدارة الإلكترونية و الدور الذي تؤدّيه في خدمة المجتمع ، مع توضيح الفرق بين الإدارتين التقليدية و الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية .

2- تبيان أهم الخصائص التي تتميّز بها الإدارة الإلكترونية في المؤسّسات و المرافق الحكومية و ملامحها الحديثة .

3- تبيان أهم متطلّبات و مقوّمات مشروع الإدارة الإلكترونية الحديثة .

4-تبيان أهم سمات و عناصر الإدارة الإلكترونية الحديثة .

I . الإدارة الإلكترونية: المفاهيم و التّعاريف

على الرّغم من أنّ أهداف الإدارة الإلكترونية واحد ، تناولها بالتّعريف ، و التعاطي مع مفهومها النّظري ، تنوّع بين المفكرين و المهتمين الذين تعرّضوا لهذا المفهوم .

يعرّف عبود نجم الإدارة الإلكترونية [3] " موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أيّ وقت مضى إلى أنّها تجريد الأشياء و ما يرتبط بها إلى الحدّ الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها ،و الأكثر كفاية في إستخدام مواردها " .

و التّعريف السّابق يرفع كثيراً من قيمة رأس المال المعرفي الفكري و كأنّه يحمل دعوة غير مباشرة إلى ضرورة التّسابق بين الإدارات الإلكترونية المختلفة لإكتساب أكبر قدر ممكن من الحصيلة المعرفية و المعلوماتية مع حسن التّعامل معها و استغلالها الإستغلال الأمثل .

بينما ركّز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية فعرّفوا الإدارة الإلكترونية بأنّها " الجهود الإدارية التي تتضمّن تبادل المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال بسرعة عالية تكلفة

منخفضة عبر أجهزة الحاسوب و شبكات الأنترنت مع ضمان سرّية أمن العلومات المتناقلة [4]"

و يذهب بعض الباحثين إلى أنّ الإدارة الإلكترونية منهج حديث يعتمد على تنفيذ كلّ الأعمال و المعاملات التي تتمُّ بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظّمات بإستخدام كلّ الوسائل الإلكترونية ، مثل البريد الإلكتروني (E.mail) و التحولات الإلكترونية للأموال (Electronic funds Transfers) و التّبادل الإلكتروني للمستندات (Electric Data Interchange)[5] .

فالإدارة الإلكترونية(E-management) هي بكلّ بساطة الإنتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التّقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل الإستخدام الأمثل للوقت و المال و الجهد .

و بمعنى آخر " فالإدارة الإلكترونية " هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت أو الأنترانت بدون أن يضطّر العملاء من الإنتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد .

فالإدارة الإلكترونية تقوم على مفهوم جديد و متطوّر يتعدى المفهوم الحديث " اتّصل و لا تنتقل " و ينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح أدخل على الخط و لا تدخل في الخط .

ويخرج الباحث من هذا كلّه بتعريف أمثل و أشمل للإدارة الإلكترونية انّ " الإدارة الإلكترونية هي " إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزبائنها مع إستغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل إستغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة ، فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية

الشّائع في كثير من الدّول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ، و رفع كفاءتها ،و تعزيز فعّاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها [6] .

II . أهمية الإدارة الإلكترونية و أهدافها

أ . أهمّية الادارة الإلكترونية : تُعدُّ الادارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظلّ الادارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التّقنيات الحديثة ، بينما مجتمعات أخرى لازلت في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله النّهائية ، و ينظر إلى الادارة الإلكترونية على أنّها بديل عصري يواكب التّطوّر الذي اعترى حياة الإنسان على سطع الأرض و يلبّي مطالبه الإدارية ، و يرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى و أيسر في إدارة شؤون حياته و تفاصيله .إنّ تعميم تطبيقات التّقنية في الادارة ليس شكلا عصريا للحياة بقدر ماهو حاجة ماسّة لمجتمعنا ، ودافعاً لتلك الإدارات لتجاوز واقعها و الإنطلاق إلى الآفاق العالمية الرّحبة بوتيرة سريعة و مشاركة واسعة (**7**) .

ب . أهداف الإدارة الإلكترونية : إنّ الفلسفة الرئيسية للادارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات ، والمواطن و الشّركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الإستفادة من هذه الخدمات لذلك فإنّ للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى الى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النّظر عن الأهمية و الأولوية (**8**) :

- ✓ تقليل كلفة الإجراءات (الادراية) و ما يتعلّق بها من عمليات ،
- ✓ زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشّركات و المؤسسات
- ✓ إستيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الادارة التقليدية بالنّسبة الى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطّرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار في صفوف طويلة ،

- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التّخفيف منه الى أقصى حدّ ممكن ممّا يؤدي الى الحدّ من تأثير العلاقات الشّخصية و النّفوذ في إنهاء المعاملات المتعلّقة بأحد العملاء ،
- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التّعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن و الإستفادة منها في أيّ وقت كان ،
- ✓ القضاء علي البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل العمل و المساهمة في عملية التّخصُّص ،
- ✓ إلغاء عامل المكان بحيث أنّها تطمح الى تحقيق تعيينات الموظّفين و التّخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة النّدوات و المؤتمرات من خلال " الفيديو كونفرانس " و من خلال الشّبكة الإلكترونية للادارة ،
- ✓ إلغاء تأثير عامل الزّمان ففكرة الصّيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الادارية ثمَّ الحدّ منها الى أقصى ما يمكن .

و اخيراً و ليس آخراً من أهداف الإدارة الإلكترونية التّأكيد على مبدأ الجودة الشّاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النّوعية أو القيمة و عرّفتها مؤسسة(أو دي أي)الأمريكية المتخصّصة " بأنّها إتمام الأعمال الصّحيحة في الأوراق الصّحيحة " و من هنا تأتي الإدارة الألكترونية لتؤكّد على أهمية تلبية إحتياجات العمل في الوقت و الزّمان الذي يكون فيه العميل محتاجاً الى الخدمة في أسرع وقت ممكن .

1 . أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة الى القطاع العام : لا يختلف القطاع العام عن القطاع الخاص من حيث حاجتهما الى التّقنيات الحديثة للإدارة فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائماً الى البحث عن حلول لهذه

المشكلات و ليس أنسب حلّ من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التّقليدي البيروقراطي الجامد الى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التّقليدية إضافةً الى أنّ الكثير من الإدارات الحكومية ليست إدارات خدمية فحسب فهناك إدارة حكومية تدير مواقع إنتاج مصانع أو مزارع أو مشروعات تابعة للدولة ، و هذه تسعى الى المنافسة و تحتاج الى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية و قدراتها و مزاياها لخوض المنافسة داخل الأسواق و يمكن إستعراض أهم النّقاط التي تؤكّد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال الآتي (**9**) :

- تردّي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات و تعقيده الى الدرجة التي تستدعي الحاجة الى تبسيط إجراءاتها و جعلها أكثر سلاسة و مرونة و تسهيل تقديمها للمواطنين
- حاجة الإدارة الحكومية الى مزيد من الثّقة المتبادلة بينها و بين المراجعين لها و رغبتها في تهيئة أجواء من الشّفافية في دوائر العمل الحكومي ،ممّا يدعو تلك الإدارات للتّوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطاً جديداً فيه من الحياد و الموضوعية و الإنضباط ما يعين على تغيير و جهة النّظر السّائدة لدى المواطن ،
- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية ، و تأهيلها بالتّقنيات الحديثة للإعتماد عليها في إدارة برامج التّنمية المستقبلية للدولةّ ولن يتمّ ذلك إلاّ بتوفير البنية الأساسية التّقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات و قواعد معلومات ، ودعم كل ما يدفع في خط الإستثمار في التّقنية ممّا يتيح الفرص أمام المشروعات التّقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر (**10**) .
- تحتاج الإدارات الحكومية الى خوض تجربة الإدارة الإلكترونية لزيادة قدرة المشروعات الصّغيرة و المتوسّطة على المشاركة في حركة التّجارة العالمية لكون إدارات الدولة الإلكترونية نافذة تُطلّ منها هذه المشروعات الصّغيرة التي تصبح بإمكانها الإلتقاء بعملائها في الخارج و توقيع الإتّفاقيات معهم عبر نافذة

الدولة أيضاً تكون الإدارة الحكومية في موقع معلوماتي مميّز و لديها من العلاقات خارجياً ما يمكّنها من عقد صفقات ناجحة في الأسواق العالمية لصغار المستثمرين ،

- تخفيف عبئ إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة بفتح الباب أمام فرص العمل الحرّ في الخارج و تشجيع المشروعات الصغيرة و تسويق منتجاتها و مدّها بإستمرار بالنّصائح و المواصفات التي من شأنها تطوير منتجاتها ممّا يلفت نظر قطاع الشّباب و صغار المستثمرين الى فائدة خوض مثل تلك التّجارب النّاجحة و هو هدف استراتيجي تنموي سيدر على الدولة الكثير كما سيرفع عن كاهلها الكثير بفعل الإمكانات التي توّفرها الإدارة الإلكترونية و الحلول التي تضعها في أيدي الدول لتجاوز الكثير من عقباتها ،

- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة و تسّهل من عملية الإتّصال بين إدارات الأجهزة الحكومية و منظّماتها و توّفر الدقّة و الوضوح في العمليات الإدارية ممّا سيوّفر تجميع البيانات و المعلومات من مصادرها الأصلية إضافةً إلى دعم الثّقافة التّنظيمية لدى العاملين كافة و زيادة التّرابط بين الإدارة العليا و الوسطى و العاملين و توفير البيانات للمراجعين و المستفيدين عامّة بصورة فوريةّ و الحدّ من معوّقات إتّخاذ القرار .

2. الفرق بين الإدارة التّقليدية و الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية [11]

أوّلا يمكن الوقوف على أبرز الفوارق بين الإدارة التّقليدية و الإدارة الإلكترونية من خلال النّقاط الآتية [12] :

- **الحفظ** : إنّ المعاملات الورقية في النّظام التّقليدي يتعرّض للتّلف مع مرور الوقتّ بحيث أصبح الملف الإلكتروني الذي يضُم المعاملة ضمن محتوياته محفوظاً في مأمن من التّلف و التّقادم ،بالإضافة إلى تأمين كثير من المنظّمات الإلكترونية محتوياتها بإستخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني ، إحترازاً من حدوث أيّ عارض للشّبكة الأم .

– **الضّياع** : يتعرّض المتعاملون أو المراجعون للمنظّمات التّقليدية لمشكلة كبرى تتركّز في إحتمال يحدث كثيراً و هو ضياع معاملاتهم و كان من تبعات ذلك إلحاق الضّرر أو خسائر جسيمة بصاحب المعاملة أو بالإدارة نفسها و هو الأمر الذي لا يواجهه إطلاقاً مراجع الإدارات الإلكترونية نظراً الى أنّه لا سبيل الى فقدان أيّ بيان أو معاملة أو ملف من الملفات التي تمّ حفظها على الشّبكة الإلكترونية إلاّ في القليل النّادر .

– **الإسترجاع** : إنّ الحصول على معلومة ما أو معاملة من أحد الملفات الورقية لنظام التّقليدي أمر بالغ الصّعوبة في حين أنّ مثل هذا الأمر لا يكلّف الباحث في أرشيف الشّبكة الإلكترونية عن هذه المعاملة أو هذا الملف أكثر من الضّغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح ليُخرج تاريخ معاملات المراجع كاملاً [13] .

– **التّكاليف** : الأسلوب الورقي يكبّد الإدارة التّقليدية تأسيساً على ضرورة إحتفاظ الإدارة بهذا الرّكام من الملفات الكثير من النّفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات و المعاملات يحدث هذا في الوقت الذي لا يكلّف الأمر فيه في ظلّ الإدارة الإلكترونية أكثر من ثمن وسائط التّخزين أو الشّبكة التي حُمّلت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سلفا دون حمل عناء صيانة مبان أو حفظ أو تجديد و أيضاً دون تكبّد خسائر أو نفقات إضافية [14] .

– **المكان** : يُعد حفظ المعاملات الورقية و تخزين ملفاتها التي قد تتجاوز أعدادها أرقاماً تتخطى حاجز الأصفار السّتة إذ أنّ ذلك سيظطر الإدارة إلى توفير مخازن ضخمة لتلك المعاملات فضلاً عن توفير طاقم عمالة و موظّفين و غيرهم أمّا الإدارات الإلكترونية فإنّ هذا الامر ربما لا يدخل في حساباتها على الإطلاق حيث تتّسع شبكاتها لملايين بل مليارات الملفات في حين قد لا يحتاج مجموع الأجهزة التي تحمل عليها تلك الشّبكة حجم غرفة صغيرة .

– **الحماية** : من ميزات الإدارات الإلكترونية التي لا تتوافر للإدارات التّقليدية تأمين الشّبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمّن عدم تمكّن أحد من الدخول إليها و التّلاعب في ملفاتها و معاملاتها بالحذف أو الإضافة .فهذه كلّها أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الإلكترونية الذي يدرك أنّ واقع معاملته و

بياناته المحمية المخزّنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها .

– **الإجراءات** : هناك أوجه إختلاف جوهرية بين أسلوب الإدارة التّقليدية و الإدارة الإلكترونية ،منها أنّ إجراءات الإدارة الإلكترونية ليست بتلك المباشرة التي يعتمد عليها أسلوب الإدارة التّقليدية ،حيث لا يلتقي مراجع الإدارة الإلكترونية مسؤولاً أو موظفًا على مكتبه أو موظّف خطوط أمامية ،مثلما يحدث في النظام التّقليدي ، فمراجع الإدارة الإلكترونية قد يتعاطى مع برنامج حاسوبي نظّمت خلاله عمليات دقيقة محدّدة ينفّذها المراجع عبر قائمة من الأوامر التي تقوم بتنفيذها على لوحة مفاتيح جهازه إن كانت المعاملات عبر الأنترنت .

– **طبيعة الّلقاء** : في حال الإدارة الإلكترونية تختفي دور الوسائل المباشرة كالمراسلات أو الفاكسات ،و تستبدل بالوسيط الإلكتروني الذي يمثّل بالبرنامج الحاسوبي أو بريده الإلكتروني الذي يؤدّي الخدمة بناءً على بيانات غُذّى بها سلفا تحدّد قبول الأمر أو رفضه .

– **التّفاعل** : تتميّز الإدارات الإلكترونية بالتّفاعل السّريع ،إذ يمكنها إستقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد ، و الرّد عليها جميعا بسرعة فائقة و في وقت واحد بإعطاء أمر واحد لرسالة محدّدة للوصول إلى عدد هائل من الأفراد .

– **السُّرعة** : تتفاعل الإدارات الإلكترونية بسرعة فائقة مع مراجيعها ،ممّا يمنحها ميزة لم يكن من الممكن حتى تخيُّلها في عهود الإدارات التّقليدية التي تعتمد على المكاتبات الورقية أو حتى المكالمات الهاتفية ممّا قد يحتاج إلى أيام و ربما أشهر لإنجاز مشروع ما من تلك المشروعات .

– **مدة الخدمة** : يُضاف الى ميزات الإدارة الإلكترونية ميزة أخرى ، من الصّعب و ربما من المستحيل توافرها للإدارات التّقليدية ، هي محدودية ساعات الدّوام للإدارات التّقليدية ، في حين تتوافر خدمات الإدارات الإلكترونية في أيّ وقت ،حيث إنّ ذلك كلّه ينفّذ وفق برنامج معد سلفًا للرّد بالسّلب أو الإيجاب على الأوامر التي ترد إليه حسب مطابقته بياناتها أو مخالفته إياها .

- **إستثمار الموارد** : تتميّز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التّقليدية بأنّها إدارة تقوم على إستثمار الموارد المعلوماتية و تخزينها ، ووضع البرامج التي تلائم الإدارة في التّحكّم في هذه المعلومات ، معتمدة على الإنترنت و المعرفة بوصفها رأس مال تلك الإدارات الإلكترونية .

- **التّطوّر** : يرى الكثيرين من المفكّرين و الباحثين أنّ الإدارة الإلكترونية في واقعها النّظري تطوّر طبيعي للفكر الإداري و المدارس الفكرية الإدارية ،فقبل أكثر من مئة عام من الزّمان بدأ فكر المدرسة الكلاسيكية في الإدارة ، و كان الفكر الكلاسيكي آنذاك طفرة و نقلة حضارية و مدنية ، تمثّلت في النّموذج البيروقراطي المثالي **لمكاس ويبر** (*) و الإدارة العلمية **لفردريك تايلور** و وظائف الإدارة **لهنري فايول** ، ثم مدرسة ا لعلاقات الإنسانية **إلتون مايو** ، ثم المدخل الكّمي ، ثم مدرسة النُّظم ، ثم المدرسة الموقفية ، ثم المنظّمة المتعلّمة ،و أخيرًا الإدارة الإلكترونية.

ثانياً . الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإكترونية : نظرًا الى إنقسام الآراء إنقساماً كبيراً حول تعريف الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية ، فالبعض يرى أنّها إدارة و ليست حكومة و البعض الآخر يرى أنّها حكومة و ليست إدارة ، و فريق آخر يقوم بخلط و اضح دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كليهما .

و ذلك من خلال إتّساع الهوة بين طرفي الخلاف إلى درجة كبيرة ، فكل طرف يتناول الفرق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية و مفهوم الحكومة الإلكترونية و كأنّه يتحدذث عن شيء مختلف تماماً و متناقض إلى أقصى درجة .

فهناك منة يرى أنّ الحكومة الإلكترونية جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية و حجّتهم في ذلك كون هذا المصطلح أكثر إتّساعاً من تعبير الحكومة الإلكترونية و بمثابة مظلّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة التّجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية .

و كذلك تعبير الإدارة الإلكترونية هو الأصل الذي تتفرّع منه بقية التّعريفات و أنّه أشمل و أعمّ و حجّة هذا الفريق أنّه لا حكومة من دون إدارة ، و عليه من وجهة نظرهم فلا حكومة إلكترونية من دون إدارة إلكترونية[15] .

أمّا الفريق الآخر من علماء الإدارة يرون أنّ المسألة ليست فقط تفرقة بين تعبيرين إدارة و حكومة و إنّما يرى هؤلاء أنّه يفضّل إلتزام تعبير الإدارة الإلكترونية و الإبتعاد عن استخدام تعبير الحكومة الإلكترونية نهائياً ، و يحتجّ هؤلاء على صواب رأيهم بأنّه عند ذكر إسم الحكومة الإلكترونية فإنّ أوّل ما يتبادر الى ذهن المستمع البعد السيّاسي و الوظيفة السيّاسية للحكومة ، على الرّغم من أنّ الحكومة ليست كياناً سياسيًّا فقط ، و إنّما لها وظائف أخرى تتعلّق بالشأن الإداري الداخلي ، فيرى أصحاب هذا الرأي أنّ تلك التّسمية لا تصيب المسمى الحكومة الإلكترونية كاملا بل تبقى مصبوغة بالصبغة الساسية مالا يتوافق مع شمولية المصطلح ، لذا يرى أصحاب هذا الرأي أنّ من الأسلم و الأدق و الأكثر إصابة للمفهوم إستخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية و تجنُّب مصطلح الحكومة الإلكترونية .

خصائص الإدارة الإلكترونية : تقدّم الإدارة الإلكترونية وجهاً مغايراً آخر لوجه الإدارة التّقليدية ، نظراً لسلاسة أدائها و إيقاعها السّريع ، و قد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية ، بحيث يمكن إستعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النّقاط الآتية :

- ✓ **السُّرعة و الوضوح :** ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل ، ليس إنجازها فحسب ، بل أيضاً نسخها أكثر من نسخة إذا إستلزم الأمر : و حفظها و إرسالها إلى الجهة التي ستبتّ في أمرها ثم إنتظار عودتها و إمكان تكرار ذلك مرّات و مرّات في حال وقوع خطأ ما ، و ربما بدء المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق .
- ✓ **عدم التّقيُّد بالزّمان و المكان :** من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تمّ تعميمها و إنتشارها في مختلف الإدارات أنّه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم ، فهي لا تتقيّد في عملهالا بزمن معيّن ، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنشرة في الشّوارع .

✓ **إدارة المعلومات و الإحتفاظ بها** : لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظّفيها و جهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها ، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معّينة ، و لا يعني هذا انّ الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ المعلومات و البياناتّ بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية ، لكن تلك الملفات في ظلّ الإدارة الإلكترونية تتحوّل إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية حيث يتمُّ إستدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما .

✓ **المرونة : الإدارة الإلكترونية**: إدارة مرنة يمكنها بفعل التّنقية و بفعل إمكاناتها الإستجابة السَّريعة للأحداث و التّجاوب معهاّ متعدّيةً بذلك حدود الزّمان و المكان و صعوبة الإتّصال .

✓ **الرقابة المباشرة و الصّادقة** : بحيث أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشّاشات و الكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسّلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية ، بعيداً عن أسلوب المتابعة بالمذّكرات و التقارير التي يرفعها الأفرادة في الإدارات التّقليدية و يمكن بوضوح كشف هذا الفارق بين إدارتين ، إحداهما تجلس في إنتظار مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريراً عن موقع ما ، و أخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة ، و تسمع أيضًا كل ما يدور فيه .

✓ **السرّية و الخصوصية** : فعلى الرّغم من الوضوح و الشّفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلاّ أنّ هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلوما ت فهنا تتفوّق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التّقليدية ، إذ إنّ قدرتها على الإخفاء و السرّية أعلى ، و لديها أنظمة منع الإختراق ، ممّا يجعل الوصول إلى أسرارها و ملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصُّعوبة .

ملا مح الإدارة الإلكترونية [16] : يمكن عرض أبرز ملامح الإدارة الإلكترونية الحديثة من خلال النّقاط الآتية :

- ✓ إعتماد تقنية المعلومات و الإتّصالات أداة رئيسة في يد إدارة التّقنية .
- ✓ توظيف تلك التّقنية في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه .

- ✓ الإستفادة من تقنية المعلومات في الرفع من جودة خدمة الإدارة ، ورفع فعّالية أدائها .
- ✓ تمكين جميع الأنشطة الإدراية ،مع الحداثة بإستمرار ، و البساطة لجميع المتعاملين بما يضمن الكفاءة و السُّرعة في إنجاز المعاملات .
- ✓ الإعتماد على برامج التّقنيات الحديثة من أجل ترشيد الوقت و الجهد ،و إختزالهما قدر الإمكان .
- ✓ إضافة عنصر السُّرعة إلى شرط الجودة في تقديم المخرج النّهائي للمنظومة الإدارية .

و بهذا تصبح الإدارة الإلكترونية بإجراءاتها و عناصرها و مفاهيمها العميقة من وجهة نظر الباحث طوق نجاة لتلك المجتمعات التي أنفقت من عمرها عقوداً تنتظر إنفراجه في ظلّ و اقع ينوء بأحمال الإدارات التّقليدية الروتينية التي أصبحت عبئاً على مجتمعاتها .

عناصر و توجيهات الإدارة الإلكترونية الحديثة [17] : تتمثل توجّهات عناصر هذه الإدارة في الآتي :

- ✓ **إدارة بدون ورق :** و هو الرّفض الكثيف للورق و تعويض الأرشيف و تطبيق المتابعة الآلية .
- ✓ **إدارة بلا تنظيمات جامدة :** بعنى بها المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي و صناعة المعرفة .
- ✓ **إدارة بلا مكان :** تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية و الفيديو .
- ✓ **إدارة بلا زمان :** فالعالم اليوم يعمل(24ساعة) في اليوم ولذلك لابد من خلق آليات للإتّصال بالآخرين .

أمّا فيما يخصُّ التذوجيهات التي تفرضها الإدارة الإلكترونية فهي تتمثل فيمايلي :

- ✓ كبسلة المعلومات و التي تعني عرض التّراث المعرفي للبشرية في شكل كبسولات .

- ✓ إدارة الملفات بدلاًمن حفظها أي كيفية الإستفادة منها بما يعود و يزيد من التّراكم المعرفي .
- ✓ الإحتفاظ بنمط معّين من الملفات بحيث يمكن تغيير محتواه من آن لآخر طبقاً للتّغيرات بدلاً من كتابته مرّة أخرى .
- ✓ إكتشاف المشاكل مسبقاً بدلاً من الإنتظار لحلّها لاحقاً .

متطلّبات و مقوّمات مشروع الإدارة الإلكترونية [18] : إنّ مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أيّ مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون مصيره الفشل من الوقت و المال و الجهد و نعود عندها إلى نقطة الصفر ، فالإدارة هي إبنة بيئتها تؤثّر و تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها كالعناصر السيَّاسية و الإقتصادية و الإجتماعية و الثقافية و التّكنولوجية لذلك فإنّ مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلّبات منها :

أوّلاً . البنية التّحتية : إذ أنّ الإدارة الإلكترونية تتطّلب وجود مستوى مناسب من البنية التّحتية التي تتضّمن شبكة حديثة للإتّصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للإتّصالات السّلكية و اللا سّلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسّسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسّسات و المواطن من جهة أخرى .

ثانياً . توافر الوسائل الإلكترونية : للإستفادة من الخدمات التي تقدّمها الإدارة الإلكترونية و التي نستطيع بواسطتها التّواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشّبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكّننا من الإتّصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها .

ثالثاً . الأنترنت : من خلال عدد لا بأس به من مزوّدي الخدمة الأنترنت ، ونشّدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد

ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقّل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة .

رابعا . التدّريب و بناء القدرات : و هو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق إستعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات و كافة المعلومات اللّازمة للعمل على إدارة و توجيه " الإدارة الإلكترونية " بشكل سليم ، بالإضافة إلى هذا نشر ثقافة إستخدام " الإدارة الإلكترونية " و طرق ووسائل إستخدامها للمواطنين أيضاً و بنفس الطريقة السّابقة .

خامسا . توافر مستوى مناسب من التّمويل : بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب الكوادر و الموظفين و الحفاظ على المستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أيّ تطور يحصل في إطار التّكنولوجيا و " الإدارة الإلكترونية " على مستوى العالم .

سادساً . توفر الإدارة السيّاسيّة : بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محّددة تتوّلى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللاّزمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف على التّطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التّنفيذ .

سابعاً . توفير التّشريعات : من خلال النصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية و تضفي عليها المشروعية و المصداقية و كافة النتائج القانونية المتّرتبة عليها .

ثامناً . توفير الأمن و السرية الإلكترونية : من أجل حماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من ايّ عبث و التّركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشّخصي للدولة أو الأفراد .

تاسعاً . خطة تسويقية دعائية للتّرويج للإدارة الإلكترونية : من خلال إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها ، و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف و الحرص على الجانب الدعائي

و إقامة النّدوات و المؤتمرات و إستضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية .

خاتمة الدراسة

ممّا تقدم يمكن القول أنّ كثيراً من الإدارات في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتّراجع عنها بأنّ التّحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية و تطبيقها بشكل فاعل ،وضّخ معطياتها في مفاصل الجسد الإداري ، هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحقّقه تلك الإدارات ، ولم يختلف أحد من علماء الإدارة و مفكّريها حول ذلك الإجراء ، و اندفعت الجهات الإدارية إلى الإستفادة من تطبيقات التّقنية نظراً إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع من جرّاء ممارسات تقنية معزولة منفصلة كانت بمثابة إرهاصات لتعميم التّقنية على سائر الوظائف الإدارية ، و اعتماد التّقنية رابطاً بين تلك الإدارات .

كما بُشّرت التّجارب الإدارية الأولى مع التّقنية بباقة من الفوائد الفارقة في مسار المجتمعات البشرية يمكن للإدارات جني مقدراتها بخوض غمار التّجربة التي عمّمتها كثير من دول العالم المتّقدم ، ويحصد اليوم ثمارها و تتّسع بموجبها الفجوة الرقمية بينه و بين غيره من دول العالم تلك الفجوة التي عمقت لفجوات أخرى إجتماعية و إقتصادية و علمية و تجارية و طبيّة ...إلخ ، إذ إنّ أداء التّقنية و ربطها بكل نواحي الحياة بشبكاتها ، جعل من التقنية في حد ذاتها هدفاً على إعتبار أنّها أصبحت جسراً تعبر عليه المجتمعات الرافضة للبيروقراطية من أجل اللحاق بمجتمعات العالم المتّقدم .

و يمكن لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية أن يوفر سهولة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و إدارتها وكأنّها وحدة مركزية ، و تقليص معوّقات إتخاذ القرار عن طريق تغير البيانات اللاّزمة لذلك بشكل مستمر وقت الحاجة إليها و تقليل أوجه الصّرف النّاجمة عن متابعة عمليات الإدارة المختلفة ، بالإضافة إلى توظيف

تقنية المعلومات من أجل بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين وزيادة التّرابط بين العاملين و الإدارة العليا .

وفيمايلي أهم النّتائج التي خرجنا بها من خلال هذه الدراسة :

- ✓ ضرورة توفير خدمة الأنترنت لكافة الإدارات و الأقسام في المؤسسات و المراكز الحكومية ممّا يسهل عمل الإدارة الإلكترونية .
- ✓ التّخطيط الجيد لإعداد العاملين و تهيئتهم نحو التحول من الإدارة التّقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم .
- ✓ عقد النّدوات و اللّقاءات و الورش اللاّزمة لإزالة المخاوف لدى بعض العاملين من غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- ✓ تشجيع العاملين في مجال الإدارة و تهيئتهم للتّحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال رصد أنظمة جيّدة للحوافز للتّغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التّغيير .

هوامش

1) شائع بن سعد مبارك القحطاني ،" **مجالات و متطلبات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون** " رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2006م ،ص9 .

2) نجم عبود " **الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات** " الرياض دار المريخ للنشر و التوزيع 2004م ص ص 125-126 .

3)بيتر دراكر "**الإدراة للمستقبل التّسعينات و ما بعدها** " ترجمة صليب بطرس القاهرة ،الدار الدولية للنشر و التوزيع 1994م .

4) نفس المرجع ص125

5) بسام بن عبد العزيز الحمادي و وليد بن سلمان الحميضي " **الحكومة الإلكترونية الواقع و المعوّقات و سبل التطبيق بدول المجلس التّعاون لدول الخليج العربية**" ّ معهد الإدارة العامة الرياض 2004م ص3 .

6) حسين بن محمد الحسن " **الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التّطبيق**" الرياض مكتبة الملك عبد العزيز العامة 2009م .

7) نفس المرجع ص 3 .
8) رأفت عبد الباقي رضوان " **الإدارة الإلكترونية و المتغيرات العالمية الجديدة** " الملتقي الإداري الثاني الرياض الجمعية السعودية للإدارة 2004م ص11 .
9) صالح محمد عبدالله العطيوي "**تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير في منظمات الأعمال في هذا العصر** " الملتقى الإداري الثالث "إدارة التطور و متطلبات التطوير في العمل الإداري نحو إدارة متغيرة فاعلة " جدة 2005م ص76 .
10)http/www.alyaseer.net/vb/showthead.php=10286.
11) داركر بيتر " **الإدارة للمستقبل التّسعينات و ما بعدها**" ص164 .
12) نفس الصفحة .
13) حسين بن محمد الحسن .
14) محمد الصيرفي "**الإدارة الإلكترونية** " الإسكندرية دار الفكر الجامعي 2006م .
15) نادية أيوب " **الإدارة الإلكترونية** " الملتقى الإدراي الثاني الرياض الجمعية العربية السعودية للإدارة 2004م .
16) فهد بن ناصر الجديد ،ورقة عمل في ندوة الوفاء منشورة على شبكة الأنترنت **www.alwfaa.net/summaey/summaryid** .
*) للإطلاع أكثر على حياة و اعمال ماكس فيبر أنظر الوسيط في الدراسات الجامعية ج4 .
17) مهدي عبد الصاحب الحكومة الإلكترونية تغيير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات موقع صحيفة الصباح على الأنترنت :
www.alsabaah.com/paper.php/source=akbar&mlf=interpage&sid