الحكومة الالكترونية كأحد أشكال إرساء الاقتصاد الرقمي

– قراءة لواقعها في الوطن العربي–

أسماء ناويس
جامعة الجزائر 3/ الجزائر
sama_dz@outlook.fr

نصيرة قوريش
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف/ الجزائر
n.kouraiche@univ-chlef.dz

E-government as one of forms of applying the digital economy

- A reading of its reality in the Arab world-

Asma naouise
University of alger 3/algeria
sama_dz@outlook.fr

Nacira kouraiche
University of hasiba ben bouali chelef/algeria
n.kouraiche@univ-chlef.dz

Received: 15/03/2018 *Accepted: 18/06/2018* *Published: 30/06/2018*

ملخص:

نحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على الحكومة الالكترونية باعتبارها أحد أوجه و أشكال تطبيق الاقتصاد الرقمي ، كما نحاول كذلك إلقاء الضوء على واقعها بالوطن العربي من خلال إبرازنا لأهم المبادرات والمشاريع المطروحة من قبلهم و المرتبطة بها و كذا محاولة تقييم مدى جاهزيتهم و تطبيقهم لها.

و قد توصلت الدراسة إلى وجود تفوق كبير لدول الخليج في مجال الحكومة الالكترونية مقارنة بباقي الدول العربية أين كان مكمن الخلل فيها متمثلا بشكل كبير في ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية و كذا نقص الخدمات الالكترونية استنادا على مؤشرات تطور الحكومة الالكترونية.

رموز **jel**:O50,O57,O33,L96,H83,G18

الكلمات المفتاحية: الاقتصاد الرقمي، الحكومة الالكترونية، البنية التحتية للاتصالات، الدول العربية .

Abstract:

Through this study, we are trying to identify the e-government as one of the aspects and forms of applying the digital economy, we also try to highlight on its reality in the Arab world by highlighting the most important initiatives and projects put forward by them , as well as trying to evaluate their readiness and their application of it.

the study concluded that there is a great advantage for the Gulf countries in the field of e-government compared to the rest of the Arab countries where the area of the imbalance is largely in the weakness of the infrastructure of telecommunications and the lack of electronic services based on the indicators of the evolution of e-government

(JEL) Classification: G18, H83,L96,O33,O57,O50

Keywords: The Digital Economy, The E-Government, the Infrastructure of Telecommunications, The Arab countries.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تمهيد:

لقد أدت التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى ظهور توجه عالمي جديد ألا و هو "الاقتصاد الرقمي" المرتكز أساساعلى المعرفة وتقنيات المعلومات و الذي نجد من بين أهم إفرازاته "الحكومة الالكترونية" . بحيث اقتضت تقنية المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بمايتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية بتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة بما يضمن إيجاد تغييرجملة من المفاهيم المتعلقة بالأداء الحكومي ووضع الشفافية والسرعة في مقدمة الأهداف الحكومية مع جعل المواطن على قمة سلم أولويات الأجهزة الخدمية للدولة.

و أمام هذا، بدأت الأجهزة الحكومية و مؤسسات القطاع العام في بعض الدول المتقدمة و النامية بتبني مفاهيم الأعمال الالكترونية تحت مسمى " الحكومة الالكترونية" لإنجاز نشاطاتها و أعمالها و لتقديم الخدمات للمواطنين..... و الدول العربية هي الأخرى ، لم تتخذ موقف الحياد إزاء هذه الثورة الرقمية التي اجتاحت العالم، بل دخلت معترك التحول و التوجه نحوها لترسم هويتها الجديدة كدولة عصرية تستفيد قدر الامكان من تقنية الاتصالات و المعلومات و التي سنحاول من خلال دراستنا هذه إلقاء الضوء عليها.

و بناءا على ما سبق تتبلور إشكالية دراستنا كالتالي: " **فيما تتمثل الحكومة الالكترونية؟ و ما هو واقعها في الوطن العربي ؟ و إلى أي مدى وصل تجسيدها ؟**"

أهمية الدراسة: تكمن أهمية دراستنا في أنها تعالج موضوعا مهما ألا و هو الحكومة الالكترونية، الذي بات في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة في هذا العصر من أبرز عناصر التقدم والرقي للدول. بالإضافة إلى أننا ألقينا الضوء على واقع الوطن العربي في مجال إرساء الحكومة الالكترونية من خلال محاولة تقييمه و معرفة مكانته العالمية ، بإجراء مقارنات بين هذه الدول ومعرفة مدى التقدم الحاصل في كل دولة في هذا المجال وكذا استخلاص أهم انجازاتها و نقائصها.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ الوقوف على أهم متطلبات الحكومة الالكترونية و مراحل تطبيقها؛
- ✓ إعطاء لمحة مختصرة عن أبرز المبادرات و المشاريع المطروحة من قبل الدول العربية في مجال إرساء الحكومة الالكترونية؛
- ✓ إبراز أهم انجازات الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية من خلال توضيح مكانتهم على المستوى العالمي و إجراءمقارنات فيمابينهم لمعرفة مدى التقدم الحاصل في كل دولة على حدا ؛
- ✓ محاولة تقييم و تحليل و استخلاص مكامن الخلل لدى الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية؛

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المنهج المتبع: تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي باستعمال أداتي الوصف و التحليل و هذا لإيضاح و إبراز الجوانب النظرية المتعلقة بالاقتصاد الرقمي و الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى رصد وتقييم مكانة الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية و تحليل مؤشرات الجاهزية لها من خلال الاستعانة بالجداول و الأشكال البيانية.

خطة العمل: ستتم دراسة هذه الإشكالية من خلال التطرق إلى ثلاثة محاور أساسية هي كالتالي:

- أولا. أساسيات عن الاقتصاد الرقمي؛ - ثانيا. مفاهيم عامة عن الحكومة الالكترونية؛
- ثالثا. قراءة لواقع الحكومة الالكترونية بالوطن العربي؛

أولا: أساسيات عن الاقتصاد الرقمي

مع انتشار التقنيات الحديثة في مجال تقنيات المعلومات و الاتصالات بشكل كبير و تطور الانترنت على وجه الخصوص ليشمل جميع نواحي الحياة تقريبا و منها الحياة الاقتصادية ، شاع مايصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي أو الالكتروني الذي من خلال هذا المحور سنتعرف على أبرز المفاهيم المتعلقة به على النحو التالي:

1. مفهوم الاقتصاد الرقمي (Digital economy):

لقد تعددت تعاريفه إلا أن معظمها يشير الى نفس المقصد، فبشكل **واسع** يقصد به " التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد الوطني و القطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية و التجارية والمالة في الدولة خلال فترة ما."[1]

واختصارا هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى" الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصاد الواب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية". [2] و الذي هو بعبارة أخرى " اقتصاد يرتكز على استخدام تكنولوجيا المعلومات في الكثير من العمليات الرئيسية مثل التخطيط والإدارة والتسويق." [3]

2. خصائص و سمات الاقتصاد الرقمي :فيمايليأهممزاياوخصائصالاقتصادالرقمي :[4]

- ✓ أن المعلومة صارت قوة في المجتمعات في ظل عصر الثورة الرقمية، إذلم تعد الموارد الطبيعية المفتاح الرئيسي الوحيد للتطور الاقتصادي، و لاالعدد الكمي للقوى البشرية كذلك؛
- ✓ يقوم الاقتصاد الرقمي على نموذجية تنطلق من أهمية قدرة البشر وتمكينهم من استخدام المعارف و المعلومات وإنتاجها وتطويرها كعامل رئيسي له قيمة اقتصادية إنتاجية، ويركز بالأساس على أهمية الرصيد الفكري والإبداعي للبشر بوصفه قادرا على خلق الثروات وتحقيق التنمية المستدامة؛
- ✓ أصبح رصيد المؤسسة الاقتصادية يقوم بالأساس على مخزونها المعرفي و المعلوماتي؛
- ✓ تشغيل الأنشطة و المشاريع الاقتصادية من خلال الإنترنت دون الحاجة للتحريك الفعلي سواء للأفراد أوللمؤسسات؛

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

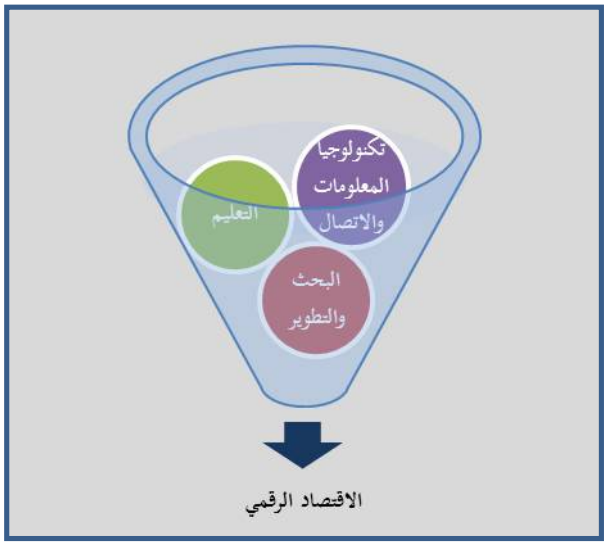
- ✓ يفرض عصر الاقتصاد الرقمي ضرورة إيجاد و استحداث مجموعة من القوانين للتعامل مع متغيرات الاقتصاد الرقمي المتمثلة في جوانب الأعمال الالكترونية بصفة عامة؛
- ✓ يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ممايعني أن هذه الأخيرة تلعب الدور الأساسي في بزوغه و تطوره؛

3. عوامل الدفع و الاندماج في الاقتصاد الرقمي:

من جانب، هناك العديد من العوامل التي دفعت ومازالت تدفع الاقتصاد الرقمي و تحركه نحو المزيد من التطور و التقدم و التي يصعب فصل بعضها عن بعض ويصعب كذلك حصرها، و من جانب آخر فإن التحول من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد رقمي يستوجب جملة من العوامل و الآليات للاندماج فيه و التي هي بمثابة ركائز بالنسبة له . و فيما يلي سنحاول تلخيص و اختصار هذه الأمور من خلال الشكلين التاليين:

الشكل 1: العوامل المحركة للاقتصاد الرقمي

الشكل 2: عوامل و آليات الاندماج في الاقتصاد الرقمي



المصدر : من اعداد الباحثتين بالاعتماد على: حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص ص16-19.

4. هيكل الاقتصاد الرقمي:

ساهم الاقتصاد الرقمي في تكوين مجموعة من المؤسسات الالكترونية و التي تتشابك مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية والأخرى الدولية، إذ يعتبر البريد الالكتروني ومواقع الانترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الالكترونية أي تبادل الخدمات والسلع والأموال عبر الإنترنت أو تحويل الأموال بين البائعين و المشترين والبنوك باستخدام الأموال البلاستيكية بالبريد الالكتروني عبر الانترنت و الأدوات الالكترونية الأخرى. ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو التجزئة عن طريق قنوات التوزيع الالكترونية وهو ما يسمى بالبنوك الالكترونية ويحقق ذلك

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بسرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها . وتقوم الشركات المساهمة الالكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم موقع على شبكة الانترنت وكتالوج إلكتروني للتعريف بالشركة ونشاطها وخططها ومراكزها المالية وأسواقها وأهداف تصديرها لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية وتستخدم الشركات أيضا المؤتمرات المعدة بالفيديو والمؤتمرات التلفونية لنفس الأغراض.[5]

وعليه يمكن حصر هيكل الاقتصاد الرقمي في العناصر التالية : الحكومة الالكترونية والشركات الالكترونية و البنوك الالكترونية ، والتي في مجملها تعمل ضمن و تحت مظلة التجارة الالكترونية، الاستثمار الالكتروني، الادارة الالكترونية و التسويق الالكتروني و التي في الأخير ما هي إلا تطبيقات للاقتصاد الرقمي و أحد أوجه إرسائه.

ثانيا: مفاهيم عامة عن الحكومة الالكترونية

تطور تقنيات المعلومات كان لها لأثر القوي في إحداث النقلة النوعية في الفكر الإداري من منهجيات التفكيرالتقليدي إلى منهجيات الفكرالمعاصر في مجال إدارة الدولة بالوسائل الحديثة تحت مسمى "الحكومة الالكترونية". وقد كان عام 1993 هو عام ولادة أول مبادرة للحكومة الإلكترونية كمفهوم شامل، حين أطلقت الولايات.م. أ تلك المبادرة من خلال إتاحة الفرصة لمواطنيها بالوصول للمعلومات والخدمات عبر الشبكة، لتتبعها فيما بعد الدول الأوروبية و باقي الدول العالم.[6] و من خلال هذا المحور سنحاول التطرق إلى المفاهيم العامة المتعلقة بالحكومة الالكترونية من تعريفها، محاورها، خصائصها و أهميتها ، متطلباتها و مراحلها.

1. مفهوم الحكومة الالكترونية "E-Government "

1.1 تعريف الحكومة الالكترونية : توجد تعاريف و ألفاظ كثيرة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية، مثل :الأعمال الإلكترونية، والإدارة الالكترونية، و الحكومة الرقمية....، ومصطلح الحكومة الإلكترونية يمثل شكلامن أشكال الأعمال الإلكترونية.[7] و الذي اختلفت آراء الباحثين حول تحديد مفهوم له ، إذ يعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل باحث، كما أن الحكومة الالكترونية في الوقت الحاضر لا تزال نسبيا مفهوما غير متبلور، هذا لأنها ما زالت إلى حدكبير في المراحل الأولى من تطورها.

فالبنك الدولي يعرفها بأنها "عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (شبكة المعلومات العريضة، شبكة الانترنت،....)، و التي لديها القدرة على تغيير و تحويل العلاقات مع المواطنين و رجال الأعمال و مختلف المؤسسات الحكومية بما يحقق العديد من الأهداف (زيادة الشفافية، تقديم أفضل للخدمات، تحجيم الفساد،...) ".[8] و الذي ركز في تعريفه على الجانب الإصلاحي باعتبار أن الحكومة الالكترونية تعتبر مدخلا لتحقيق الحكم الراشد.

والاتحاد الدولي للاتصالات "**ITU**" التابع لهيئة الأمم المتحدة، في نفس السياق اعتبر أن الحكومة الالكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الحكومة قصد توفير و تقديم الخدمات العامة بفعالية ادارية أكبر و قصد تعزيز القيم و الآليات الديمقراطية[9]

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعليه بصفة **عامة**، يمكن القول أن الحكومة الالكترونية تعني استعمال تقنية الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وأكثر فاعلية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة أكثر من قبل، والسماح بحصول عامة الأفراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة أكثر مسؤولية أمام مواطنيها.[10]

و**نطاق عمل** الحكومة الإلكترونية يأخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الواقعي أي الحكومة التقليدية،إذ يغطي المجالات التالية:[11] البيانات والوثائق المختلفة كسجلات الأحوال المدنية، الوثائق التجارية، وثائق التأمين و غيرها، خدمات التعليم والبحث العلمي عبر الأنترنت، خدمات الضرائب و الخدمات المالية وكافة خدمات الأعمال، المشاركة في الانتخابات،السلامة و الأمن والرعاية الصحية و مختلف الخدمات الاجتماعية الأخرى و غيره.

2.1 محاور الحكومة الالكترونية: و يمكن تلخيص أهم محاورها بأهدافها من خلال الشكل التالي:

الشكل3: محاور الحكومة الالكترونية

المصدر:من اعداد الباحثتين بالاعتماد على : فريد النجار، مرجع سبق ذكره، ص ص43-44.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2. خصائص الحكومة الالكترونية و أهميتها:

1.2 خصائص و سمات الحكومة الالكترونية: يتمثل أهمها فيما يلي:[12]

- إدارة بدون أوراق، حيث انتهى عصر الأوراق و تم التعويض بالأرشيف الإلكتروني.
- إدارة بلا مكان، حيث تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والوسائل التقنية عن بعد.
- إدارة بلا زمان حيث أن الخدمة مستمرة طوال اليوم و يكون تقديم أغلب الخدمات على الخط.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة، إشارةإلى المؤسسات الذكية التي تمتلك تنظيم متغير بحسب الأهداف.

2.2 أهمية أو جدوى تطبيق الحكومة الالكترونية:

لايمكن أن نحصي الفوائد من تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدى المنظور بشكل دقيق كون أن هناك فوائد سوف تجنى من نتطبيقها بعد مضي فترة زمنية، و عليه سنذكر أهمها:[13]

- القضاء على الروتين و البيروقراطية والفساد و الحد كذلك من تجاوز القوانين نتيجة انتشار الشفافيةو الثقة.
- الادارة في الحكومة الالكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل و أكثر وضوحا إذ تلغى الواسطة و المحسوبية و المجاملة، كما سيكون هناك سهولة في القياس ومراقبة الأداء الحكومي.
- تقليل تكاليف الخدمات (تكاليف الأرشفة والتخزين الورقي.....) .
- تخفيف الأعباء الإدارية الملقاة على أجهزة الحكومة خاصة الأعمال الروتينية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، و ذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي و القطاع الخاص.
- اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة: ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الالكترونية.

3.متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية: إن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع و المتمثلة في النقاط التالية:[14]

- ✓ **توفر و توفيرالبنية التحتية اللازمة للاتصالات؛**
- ✓ **ضرورةانتشارالأنترنت** :و التي تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الإلكترونية.
- ✓ **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي**: بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز.
- ✓ **ضرورة توفير التشريعات اللازمة**: التي تعمل على صون الأمن الوثائقي وغيرها من الجوانب الحساسة.
- ✓ **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة** : فبناء مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

و علاوة على ما تقدم، يمكن إضافة العناصر التالية: الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة و المتعاونة، و العنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات و كذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب هذا التغيير.

4. مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية: هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية و هي متمثلة فيما يلي:[15]

1.4 مرحلة النشر "Publish": و هي تمثل مرحلة الولادة، و يتم في هذه المرحلة العمل على دعم و تأسيس وتطوير البنية التحتية من شبكات و تجهيزات و وسائل،ونشر المعلومات عبر بوابة إلكترونية عبر الإنترنت، والشبكات الحكومية لأفراد المجتمع.

2.4 مرحلة التفاعل "Interact": وتمثل هذه المرحلة نمو أشكال عرض البيانات لكافة القطاعات الحكومية والخاصة، ويتم فيها تبادل المعلومات مع الجمهور عبر الموقع والتحول بشكل جذري في الإجراءات، وعرض طرق إتمام المعاملات و نماذجها.

3.4 مرحلة تنفيذ المعاملات"Transaction":و يتم في هذه المرحلة تنفيذ أغلب المعاملات إلكترونيا عبر البوابة الإلكترونية للحكومة.

4.4 مرحلة تكامل المعلومات "Integrate": وهي المرحلة التي تصل فيها الحكومة إلى تحقيق تكامل بين كل الجهات في جانب تبادل المعلومات، أي تمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات.

5.4 مرحلة التحول الإلكتروني "Transform": أي الوصول إلى المؤسسات والحكومة الإلكترونية بشكل كامل.

ثالثا:قراءة لواقع الحكومة الالكترونية بالوطن العربي

سعيا منها في مواكبة التطورات العلمية والتقنية ومسايرة ما أفرزته من متغيرات هائلة في مختلف المجالات، تبنت الدول العربية كباقي دول العالم " الحكومة الالكترونية" بطرحها و تطبيقها لجملة من المشاريع و المبادرات الرامية إلى تجسيدها. ومن خلال هذا المحور سنحاول إعطاء لمحة مختصرة عن أبرز هذه المبادرات و البرامج و كذا الوقوف على واقع الحكومة الالكترونية بها من خلال الاستعانة بمؤشراتها و محاولة تحليلها و تقييمها.

1. ملخص لأهم المبادرات المطروحة من قبل الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية:

من أجل الالمام بهذا العنصر سيتم الاستعانة بالجدول 1 و الذي يعرض **ملخص** لأهم الاجراءات و المبادرات المطروحة و المنجزة من قبل الدول العربيةفي سبيل إرساء الحكومة الالكترونية من خلال توضيح الاستراتيجيات المتبعة من قبلهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول1: ملخص لأهم المبادرات المطبقة من قبل الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية

الدولة	المبادرات في مجال الحكومة الالكترونية	البوابة الالكترونية
البحرين	انطلقت رحلة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً في البحرين مع تأسيس هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في أوت 2007، حيث تم تنفيذ الاستراتيجية الأولى خلال (2007-2010) ثم الاستراتيجية الثانية خلال (2012-2016).	www.bahrain.bh
الامارات	تعد دولة الامارات من أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة.إ ، حيث أُعدت الاستراتيجية الأولى في العام2001 والثانية في 2011(بإطلاق البوابة) و الثالثة بطرح مبادرة " الحكومة الذكية" في ماي 2013 من أجل توفير الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى مدار الساعة.	www.government.ae
الكويت	أعدت دولة الكويت أول خطة واعتمدتها في العام 2005 والتي تضمنت انشاء البوابة الالكترونية الرسمية لدولة الكويت، التصديق الإلكتروني و البطاقة الذكية و شبكة الكويت للمعلومات.....	www.e.gov.kw
المملكة العربية السعودية	بدأت المملكة العربية السعودية مسيرة تحولها للتعاملات الإلكترونية الحكومية في عام 2005وفقة خطة تنفيذية أولى: بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسّر) ثم تم اعداد الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية للفترة (2012-2016).	www.saudi.gov.sa
قطر	انطلقت المبادرة في سنة 2003 بإطلاق موقع الحكومة الإلكترونية و الذي تم تحديثه تحت مسمى "حكومي" في 2008 بإطلاق برنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة ليتم طرح مبادرة اخرى في سنة 2014 تحت مظلة برنامج حكومة قطر الرقمية استراتيجية لتفعيل الحكومة الالكترونية 2020: التي تسعى لتحقيق القيمة الحقيقية للحكومة الإلكترونية وتلبية احتياجات كافة العملاء و الارتقاء بالخدمات.	portal.www.gov.qa
سلطنة عمان	شكّل اعتماد إستراتيجية عُمان الرقمية في مارس 2003 إحدى الخطوات نحو تحقيق الحكومة الالكترونية لتتم المراجعة في عام 2008 و تحديثها خلال السنوات الخمس.	www.ita.gov.om
تونس	أعدت أول دراسة استراتيجية للإدارة الالكترونية للفترة 2009-2014 و تم تحديث هذه الاستراتيجية تحت مسمى " الاستراتيجية الوطنية للإدارة الالكترونية "الادارة الذكية 2020".	www.tunisie.gov.tn
لبنان	أعدت الخطة عام 2002 وتم تحديثها واعتمادها في العام 2008 ، إذ أهم المبادرات المتضمّنة: تنفيذ المرحلة الأولى لبوابة الحكومة الإلكترونية – دولتي – مع تطبيقات للهواتف الخلوية....	www.dawlati.gov.lb
المغرب	تم طرح أول استراتيجية للحكومة الالكترونية تحت ظل مخطط المغرب الرقمي 2013 للمرحلة 2009-2013، حيث تضمنت إحداث هيئات خاصة ببرنامج الحكومة الإلكترونية ، و استهدفت إلى تقديم خدمات الكترونية في حدود 89خدمة إلكترونية.	www.egov.ma
الأردن	خططت لمشاريع الحكومة الإلكترونية من عام2006 إلى2009 تباعا لبرنامج الحكومة الإلكترونية المدرج أولا عام 2001، و اعدت استراتيجية ثانية في 2013.	www.jordan.gov.jo
مصر	طبقت برنامج الحكومة الإلكترونية في مرحلتين: المرحلة الأولى من 2001-2007 ثم المرحلة الثانية من 2007-2012، كما طرحت فيما بعد مبادرات تمثلت في برامج تحديث الحكومة (التطوير المؤسسي، تطوير الخدمات الالكترونية، إدارة موارد الدولة، ..)	www.egypt.gov.eg
سوريا	اعتُمدت الاستراتيجية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية عام 2009 و المتضمنة مج مشاريع و مبادرات (بنوك	www.egov.sy

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	المعلومات الوطنية، بوابة الحكومة الالكترونية....) و تم تحديث البوابة في2012.	
العراق	كانت أولى المبادرات في أفريل 2010 بإطلاق النسخة الأولى من خطة العمل الاستراتيجية للحكومة الالكترونية و في عام 2011 (انشاء البوابة الالكترونية) و من ثم تم وضع رؤية و استراتيجية واضحة للفترة 2012-2015.	www.egov.gov.iq
السودان	تضمنت مراحل بناء الحكومة الالكترونية بالسودان العديد من المشاريع و الخطط منها استراتيجية وطنية عامة للمعلومات 2002-2006 ثم تبعتها الخطة الخماسية لقطاع المعلومات 2007-2011، اذ تضمنت مرحلتين: مرحلة (1) للفترة 2009-2011 ثم المرحلة (2) للفترة 2012- 2016 و التي في ظلهم كان الهدف هو العمل على بناء و تفعيل الحكومة الالكترونية.	www.esudan.gov.sd
اليمن	يُعرف مشروع الحكومة الإلكترونية في اليمن بالبرنامج الوطني لتقنية المعلومات، اذ تم اعتماده في سنة 2003 (كان مخطط تنفيذه الى غاية 2010) ولكن بسبب بعض الصعوبات لم يتم تنفيذه كما هو مخطط له . ولكن نشأت مبادرات ومشاريع فرعية منه في سبيل تجهيز ارساء الحكومة الالكترونية.	**www.yemen.gov.ye**
فلسطين	تم اعداد النسخة النهائية من الاستراتيجية في العام 2011 وتم اعتماد خارطة الطريق لتنفيذ سياسة الحكومة الإلكترونية 2012 واعتماد النسخة النهائية سنة 2013.	www.eportal.gov.ps
ليبيا	تم طرح مسودة من قبل وزارة الاتصالات و المعلوماتية تحت مسمى " مبادرة ليبيا الالكترونية" في 2012 و التي من ضمن محاورها تطبيق الحكومة الالكترونية بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية و رفع كفاءة مؤسسات الدولة، ولكن بسبب بعض الصعوبات لم يتم تنفيذه كما هو مخطط له و بصفة عامة هو في قيد الاعداد.	/
الجزائر	أطلقت الحكومة الجزائرية من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في سنة 2009 برنامج "الجزائر الالكترونية 2013" كاستراتيجية تهدف الى جعل المجتمع المعلوماتي و الاقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي من خلال العمل على تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مختلف الادارات العامة و المؤسسات الخاصة و كذلك تدعيم البحث و التطوير في هذا المجال. و مع ذلك لم تصل فكرة الحكومة الالكترونية بالجزائر إلى مرحلة النضج الكامل .	/

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على:* البوابات الوطنية الالكترونية لحكومات الدول العربية المذكورة.

2. قراءة و تقييم لمؤشر الحكومة الالكترونية في الوطن العربي

1.2التعريف بمؤشر الحكومة الالكترونية: بتعبير **أدق** هو مؤشر يقوم على المتوسط الحسابي لثلاثة مؤشرات فرعية، هي مؤشر الخدمات الإلكترونية "OSI" (Online Service Index) ، مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية "TII" (Telecommunication Infrastructure Index) و مؤشر رأس المال البشري"HCI" (Human Capital Index).[16]

2.2 تحليل المؤشر العام لتطور الحكومة الالكترونية في الوطن العربي:

1.2.2 أفضل دول العالم في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية : أظهرت نتائج التقرير الأخير للأمم المتحدة عن الحكومة الإلكترونية سنة 2016 عن ترتيب أفضل دول العالم و المتقدمة جداً في هذا المجال ضمن (صنف مؤشر عالي جدا) وهو تصنيف تحصل عليه الدول التي تحصل على نسبة أعلى من 75% من إجمالي مؤشرات التقرير التي تتجاوز 400 معيار، إذ حصلت على هذه النسبة 29

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

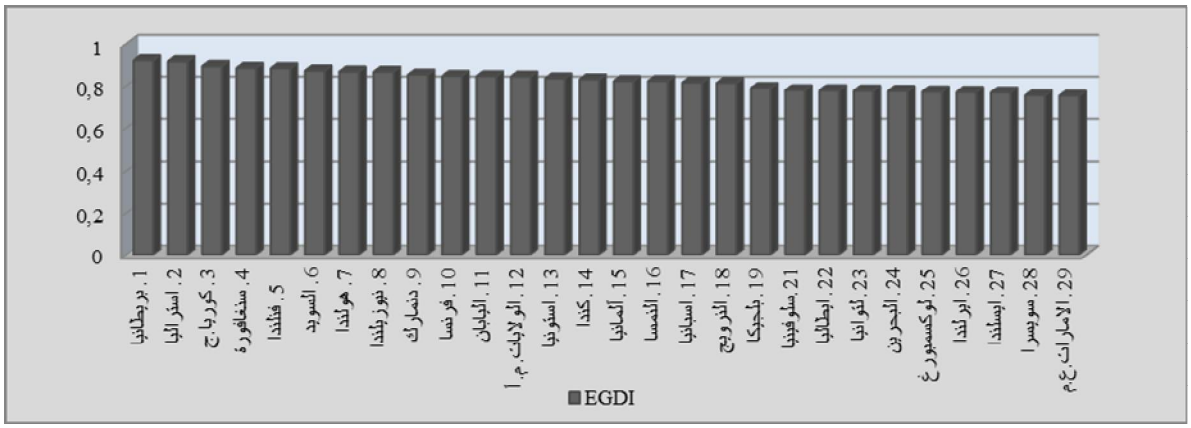
دولة فقط من إجمالي 193 دولة يغطيها التقرير. و كما هو موضح في الجدول 2 و الشكل 4 فإن بريطانيا قد أحرزت المرتبة الأولى ثم تليها أستراليا لتأتي فيما بعد ذلك دول شرق آسيا ممثلتين في دوليتي كوريا الجنوبية و سنغافورة ثم المرتبة 5فنلندا ،....و الملاحظ أن سبب تفوق هذه الدول هو راجع إلى تمتعهم ببنية تحتية للاتصالات قوية وكذلك رأسمال بشري مميز والظاهر من خلال قيم المؤشرات الخاصة بذلك "HCI،"TII " على التوالي. و كما هو ملاحظ من خلال الجدول فإنه من بين الدول المتقدمة ضمن هذا المجال نجد اعتلاء كل من البحرين و الامارات مراتب متقدمة في التصنيف العالمي باحتلالهما المرتبة 24 و29 عالميا على التوالي و هذا راجع بطبيعة الحال إلى المجهودات المبذولة من قبل حكومتيهما في مجال إرساء الحكومة الالكترونية بتبنيهما استراتيجيات وطنية في هذا المجال و مجال البنية التحتية للاتصالات و المعلومات منذ الألفية الثالثة كما تم توضيحها سابقا.

الجدول2: ترتيب أفضل دول العالم في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (صنف مؤشر عالي جدا) لسنة 2016

EGDI	TII	HCI	OSI	الرتبة	الدولة	EGDI	TII	HCI	OSI	الرتبة	الدولة
0.8440	0.8277	0.8274	0.8768	**11**	اليابان	**0.9193**	0.8177	0.9402	1.00	**1**	بريطانيا
0.8420	0.7170	0.8815	0.9275	**12**	الولايات.م.أ	**0.9143**	0.7646	1.00	0.9783	**2**	استراليا
0.8210	0.7342	0.8882	0.8406	**15**	ألمانيا	**0.8915**	0.8530	0.8745	0.9420	**3**	كوريا.ج
0.7734	0.7762	0.7178	0.8261	**24**	البحرين	**0.8828**	0.8414	0.8360	0.9710	**4**	سنغافورة
0.7525	0.7980	0.8579	0.6014	**28**	سويسرا	**0.8817**	0.7590	0.9440	0.9420	**5**	فنلندا
0.7515	0.6881	0.6752	0.8913	**29**	الامارات.ع.م	**0.8456**	0.7502	0.8445	0.9420	**10**	فرنسا

Source: prepared by the two researchers، based on: E. Government survey 2016, report, United Nations, 2016, p 111

الشكل 4: ترتيب أفضل دول العالم(29دولة) في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2016



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الجدول 2

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2.2.2 تحليل تطور مؤشرات التنمية و الجاهزية للحكومة الالكترونية في الوطن العربي:

أما بالنسبة للمنطقة العربية من حيث مدى جاهزيتها للحكومة الالكترونية، فقد أظهرت نتائج التقرير الأخير للأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية و الملخصة في الجدول 3 عن حفاظ مملكة البحرين على الصدارة العربية (للمرة الرابعة على التوالي منذ عام 2010[17])، حيث حصلت على المركز الأول عربيا في جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى المنطقة، لتليها الإمارات العربية المتحدة (29)، ودولة الكويت (40)، والمملكة العربية السعودية (44)، ودولة قطر (48) وسلطنة عمان (66) و التي في مجملها توضح تفوق دول الخليج (نظرا لتمتعهم ببنية تحتية للاتصالات قوية،و ارتفاع معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة، انخفاض تعداد السكان وكذلك الرغبة الحريصة من قبل حكوماتهم) مقارنة بباقي الدول العربية و التي أحرزت مراتب عالمية متأخرة في هذا المجال من: مصر (108) ، العراق (141)، الجزائر (150)، السودان (161) ..... و هذا راجع كما هو ظاهر من خلال الجدول إلى ضعف البنية التحتية للاتصالات و المعبر عنها بمؤشر " **TII**" التي هي بمثابة جوهر و قاعدة لبناء الحكومة الالكترونية.

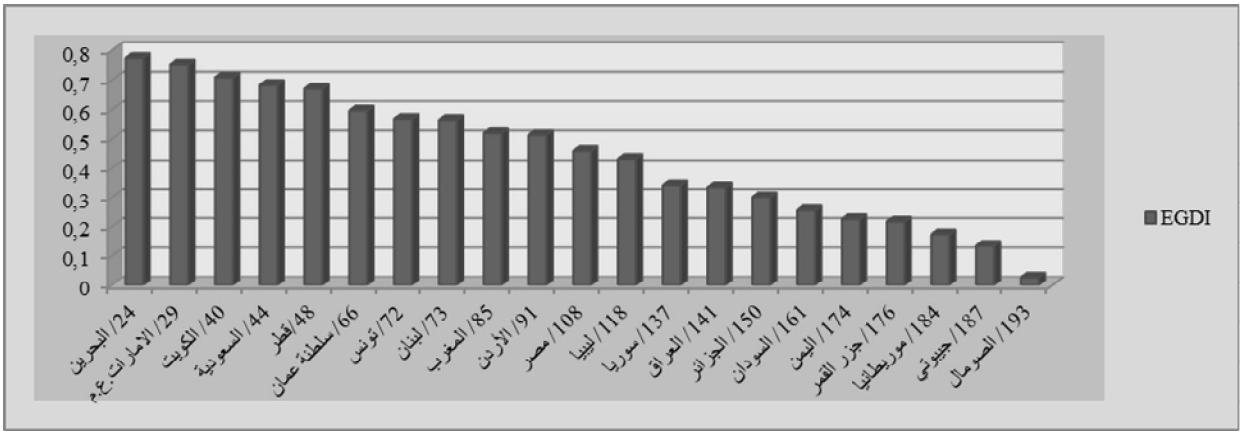
الجدول 3: ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تنمية أو تطور الحكومة الالكترونية لسنة 2016

EGDI	TII	HCI	OSI	الرتبة	الدولة	EGDI	TII	HCI	OSI	الرتبة	الدولة
0.4322	0.4291	0.7588	0.1087	**118**	ليبيا	**0.7734**	0.7762	0.7178	0.8261	**24**	البحرين
0.3404	0.2087	0.4864	0.3261	**137**	سوريا	**0.7515**	0.6881	0.6752	0.8913	**29**	الامارات.ع.م
0.3334	0.1667	0.4803	0.3551	**141**	العراق	**0.7080**	0.7430	0.7287	0.6522	**40**	الكويت
0.2999	0.1934	0.6412	0.0652	**150**	الجزائر	**0.6822**	0.5733	0.7995	0.6739	**44**	السعودية
0.2539	0.1861	0.3581	0.2174	**161**	السودان	**0.6699**	0.6040	0.7317	0.6739	**48**	قطر
0.2248	0.1465	0.3829	0.1449	**174**	اليمن	**0.5962**	0.5147	0.6796	0.5942	**66**	سلطنة عمان
0.2155	0.1073	0.4885	0.0507	**176**	جزر القمر	**0.5682**	0.3476	0.6397	0.7174	**72**	تونس
0.1734	0.1536	0.3015	0.0652	**184**	موريطانيا	**0.5646**	0.4911	0.6882	0.5145	**73**	لبنان
0.1337	0.0698	0.3095	0.0217	**187**	جيبوتي	**0.5186**	0.3429	0.4737	0.7391	**85**	المغرب
0.0270	0.0652	0.0000	0.0145	**193**	الصومال	**0.5123**	0.3458	0.7344	0.4565	**91**	الأردن
/	/	/	/	/	فلسطين	**0.4594**	0.3025	0.6048	0.4710	**108**	مصر

Source: prepared by the two researchers، based on: E. Government survey 2016, op.cit, pp154-158

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكل 7: ترتيب الدول العربية لسنة2016حسب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية



المصدر: من اعداد الباحثتين بالاعتماد على الجدول3

ونظرا لأهمية البنية التحتية للاتصالات كمؤشر لتقييم جاهزية الحكومة الالكترونية و باعتبارها مطلب مهم لقيام الحكومة الالكترونية و من ثم الاقتصاد الرقمي سيتم الوقوف على واقع هذا المؤشر بفروعه في الدول العربية من خلال الجدول 4، وهذا خاصة بعدما اتضح لنا سابقا أن تراجع معظم الدول العربية في الترتيب العالمي هو بالأساس راجع الى نقص و ضعف البنية التحتية للاتصالات .

حيث أن هذا المؤشر يقاس بناءا على خمسة عناصر:[18] عدد المشتركين في الهاتف النقال، المشتركين في الهاتف الثابت، عدد مستخدمي الإنترنت، المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة، المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

الجدول 4: المؤشرات الفرعية لمؤشر البنية التحتية للاتصالات في الدول العربية لسنة 2016

ترتيب الدول	نسبة مستخدمي الانترنيت	مشتركي الهاتف الثابت لكل 100 شخص	مشتركي الهاتفالنقال لكل 100 شخص	مشتركي خدمات لنطاق العريض السلكيةلكل 100 شخص	مشتركي خدمات النطاق العريض اللاسلكية لكل 100 شخص	المؤشر العام TII
البحرين	91.00	21.18	173.27	21.39	119.00	**0.7762**
الكويت	78.70	14.20	218.43	1.38	139.80	**0.7430**
الامارات	90.40	22.26	178.06	11.51	89.10	**0.6881**
قطر	91.49	18.41	145.76	9.90	76.80	**0.6040**
السعودية	63.70	13.36	179.56	10.36	70.60	**0.5733**
عمان	70.22	9.56	157.75	4.51	68.90	**0.5147**
لبنان	74.70	19.45	88.35	22.80	43.00	**0.4911**
تونس	46.16	8.54	128.49	4.44	26.10	**0.3476**
الأردن	44.00	5.00	147.80	4.66	17.80	**0.3458**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

0.3429	15.00	2.96	131.71	7.43	56.80	**المغرب**
0.3025	31.10	3.68	114.31	7.57	31.70	**مصر**
0.4291	80.60	1.00	161.12	11.30	17.76	**ليبيا**
0.2087	3.20	1.68	70.95	18.13	28.09	**سوريا**
0.1667	3.60	0.01	94.91	5.60	11.30	**العراق**
0.1934	0.00	4.01	93.31	7.75	18.09	**الجزائر**
0.1861	26.80	0.05	72.20	1.08	24.64	**السودان**
0.1465	0.30	1.36	68.49	4.68	22.55	**اليمن**

Source: prepared by the two researchers، based on**:** E. Government survey 2016, op.cit, pp177-181

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا جليا تفوق دول الخليج من ناحية مدى تمتعهم و تقدمهم في البنية التحتية للاتصالات بمؤشراتها الفرعية و هذا باعتلائهم مراتب متقدمة سواءا في التصنيف العالمي أو التصنيف العربي أين تحتل البحرين المرتبة (1) عربيا بـــــ 0.77 نقطة و بنسبة مستخدمي الانترنيت تصل الى 91% و مشتركي الهاتف النقال 173% لتليها بقية دول الخليج الخمس. في حين نلاحظ الفارق الكبير فيما بينهم اتجاه بقية الدول العربية من مصر، المغرب، لبنان، الجزائر، العراق....الخ و التي سجلت مستويات ضعيفة في هذا المؤشر و خاصة في جانبه المتعلق بمشتركي خدمات النطاق العريض السلكية و اللاسلكية بالرغم من تحسن نسب مستخدمي الانترنيت ومشتركي الهاتف النقال.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخلاصة

تعتبر الحكومة الالكترونية أحد أهم تطبيقات الاقتصاد الرقمي، فهي تعني استعمال تقنية الاتصال والمعلومات قصدتوفير و تقديم الخدمات العامة بفعالية أكبر و منه رفع كفاءة الأداء الحكومي. و تطبيقها يستوجب توافر العديد من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في نفس الوقت، لكن من جهة أخرى نجد هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقها (خاصة لدى الدول العربية) و التي من أبرزها الأمية الإلكترونية، ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات و ضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات.

و من خلال دراستنا هذه و التي ألقينا فيها الضوء على الحكومة الالكترونية باعتبارها أحد أشكال و أوجه تطبيقات الاقتصاد الرقمي و كذا قراءة لواقعها في الوطن العربي، فإنه قد خلصنا إلى جملة من **النتائج** :

- ✓ أن التحول من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد رقمي يتطلب جملة من العوامل و الآليات للاندماج فيه و التي من أهمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، التعليم، البحث و التطوير.
- ✓ تطبيق الحكومة الالكترونية يستوجب توفر البنية التحتية اللازمة للاتصالات، ضرورة انتشار الانترنيت و اتاحة الحاسب الآلي، ضرورة توفر التشريعات اللازمة و كذلك إعادة هندسة اجراءات العمل في الحكومة.
- ✓ في سبيل تجسيد و ارساء" الحكومة الالكترونية"، تبنت و طرحت الدول العربية في مجملها عدة مبادرات و مشاريع و استراتيجيات انطلاقا من الألفية الثالثة و بالأخص دول الخليج و التي في مقدمتها دولة الإمارات لتليها بقية دول الشرق الأوسط و شمال افريقيا.
- ✓ باعتبار البوابة الالكترونية نواةالحكومةالإلكترونية، فإن معظم الدول العربية قد قامت بتدشينها و تفعيلها من خلال تقديم العديد من الخدمات الالكترونية عبرها خاصة دول الخليج بينما غاب ذلك لدى الجزائر و ليبيا و اليمن،....
- ✓ وفقا لتقرير الأمم المتحدة الأخير حول مؤشر الحكومة الالكترونية و تصنيف الدول العربية و مقارنتها في هذا المجال يمكن تقسيم الدول العربية حول جاهزيتها للحكومة الالكترونية إلى **أربعة مجموعات** كمايلي:

- **المجموعة الأولى**: تضم البحرين، الامارات، الكويت، السعودية، قطر و سلطنة عمان و هي دول تحصلت على مراتب عالمية متقدمة في مجال الحكومة الالكترونية و هي مدرجة ضمن صنف مؤشر عالي جدا و صنف عالي،هذه الدول الخليجية صغيرة المساحة وقليلة الكثافة السكانية استغلت الوفورات المالية الضخمة الناتجة عن ثروتها البترولية من خلال استثمارها في تطوير البنية التحتية للاتصالات و تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل الاندماج في مجتمع المعرفة والتوجه بخطى ثابتة نحو حكومة إلكترونية حقيقية وفعالة، فبالنسبة للبحرين فإن نسبة تقدمها نحو إنهاء تجسيد الحكومة.إ قد بلغ 77%،الإمارات (75%)، الكويت(70%)، السعودية (68 %)، قطر(67 %) و عمان بـــــ (60 %).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **المجموعة الثانية** : تضم تونس، لبنان، المغرب و الأردن، وهي دول سجلت تقدما ملحوظا في مجال الحكومة الالكترونية حيث صنفت ضمن صنف مؤشر عالي و ذلك مستفيدة من تحقيقها لنتائج جيدة في مؤشر HCI ومؤشر OSI ،إلا أن لازال أمامها بعض التحديات فيما يخص تحسين البنية التحتية للاتصالات و انتشار الانترنت ،حيث سجلت تونس(57 %)، لبنان(56 %)، المغرب (52 %) و الأردن (51 %).
- **المجموعة الثالثة**: تضم مصر، ليبيا، سوريا، العراق، الجزائر و السودان، و هي دول عرفت أداءا متوسط في مجال ارساء الحكومة الالكترونية ، اذ صنفت ضمن صنف مؤشر متوسط و السبب وراء هذا الأداء هو ضعف البنية التحتية للاتصالات و كذلك ضعف الخدمات الالكترونية و التي عكسهما مؤشريهما بالرغم من التحسن الطفيف في مؤشرHCI ، اذ سجلت مصر نسبة (46%)، ليبيا (43%)، سوريا (34 %)، العراق(33 %) ، الجزائر(30 %) و السودان بـــــ (25%).
- **المجموعة الرابعة**: تضم اليمن، جزر القمر، موريطانيا، جيبوتي و الصومال، و هي دول عرفت أداء ضعيف و متأخر في مجال الحكومة الالكترونية إذ تذيلوا الترتيب العالمي بسبب ضعف و نقص البنية التحتية و انتشار الانترنيت و كذلك ضعف الرأس المال البشري و المادي و غياب الاستقرار السياسي، و في مجملهم تم تصنيفهم ضمن صنف مؤشر ضعيف. فنسب المؤشر كانت أقل من 25%، حيث سجلت اليمن (22%)، جزر القمر(21%)، موريطانيا (17%)، جيبوتي(13%) و الصومال (2%).

الاقتراحات و التوصيات: مما سبق، اتضح لنا أنه مازال أمام الدول العربية الكثير من الجهود لبذلها حتى تتمكن من مواكبة التطورات المتلاحقة في هذا المجال، و عليه فيما يلي بعض الاقتراحات:

- ✓ تعزيز مستوى الوعي لدى متخذي القرار والقادة حول أهمية الحكومة الالكترونية والمشاركة في المعلومات العمومية؛
- ✓ توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمهابأحدث ماتوصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا و كذا تشجيع الاستثمار في مجال التكنولوجيا و الأبحاث؛
- ✓ ضرورة توجه الدول العربية إلى مراجعة الاستراتيجيات الوطنية بحيث تتضمن التوجهات الحديثة في التكنولوجيا؛
- ✓ مراجعة واستكمال الإطار القانوني اللازم لتطوير الخدمات الحكومية ودعم مبادرات المعطيات المفتوحة؛
- ✓ الاستثمار في العنصر البشري من خلال تحسين جودة البرامج التعليمية خاصة ذات العلاقة المباشرة بتكنولوجيا المعلومات بشكل يحفز على الابتكار والابداع؛
- ✓ ينبغي أن تركز الدول العربية على تسويق خدمات الحكومة الإلكترونية وزيادة الوعي بها لرفع معدلات استخدام هذه الخدمات؛

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاحالات والمراجع:

[1] فريدالنجار، **الاقتصاد الرقمي الانترنت و إعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية**، الدارالجامعية، مصر،2007، ص 25.

[2] العياشي زرزار، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أثرها في النشاط الاقتصادي و ظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة البحوث و الدراسات الانسانية، العدد6، جامعة سكيكدة- الجزائر-، 2010، ص 222.

[3] Mohamed E, Gumaha and Zulikha Jamaluddin,**What is the Digital Economy, and How to Measure it, article,** Faculty of Information Technology, University Utara Malaysia, p 378.

[4] **حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة " دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس و الجزائر"**، رسالة ماجيستر، جامعة سطيف- الجزائر-، 2013، ص ص4-5.

[5] فريد النجار، مرجع سبق ذكره، ص ص30-31.

[6] عبده نعمان الشريف ، **الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة و وظائف مؤسساتها الواقع والتحديات" حالة دول مجلس الخليج"**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2009، ص66.

[7] سحر قدوري الرفاعي، **الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 7، جامعة الشلف- الجزائر-، 2009، ص 308.

[8] شبلي اسماعيل السويطي، **المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها و معوقاتها "دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية"**، ورقة عمل، المؤتمر العلمي حول الحكومة الالكترونية و دورها في إنجاح الخطط التنموية ، جامعة مستغانم- الجزائر-، يومي 19-20 /2010/4، ص7.

[9] Jon P. Gant , **electronic government for developing countries**,report, International Telecommunication Union ITU, August 2008 , p 15 ; https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf

[10] سلمان عبود زبار، **آليات قياس كفاءة التحول نحو الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية في عينة من المستفيدين من الخدمات الالكترونية مديرية جوازات " بغداد"**، مجلة جامعة بابل، المجلد 23، العدد 2، العراق، 2015، ص 712.

[11] أحمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال**، مجلة الباحث، العدد7، جامعة ورقلة- الجزائر-،2010، ص289.

[12] عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص ص74-75

[13] مريم خالص حسين، **الحكومة الالكترونية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013،ص446، بتصرف.

[14] أحمد بن عيشاوي ، مرجع سبق ذكره، ص ص289-290.

[15] عبده نعمان الشريف ،مرجع سبق ذكره، ص 83.

[*] اضافة إلى مصادر أخرى: - **استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع و الآفاق"**، تقرير اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا "الإسكوا" التابع لهيئة الأمم المتحدة، ديسمبر 2013،ص 14-18.-**"الاستراتيجية الوطنية و خطة عمل الحكومة الالكترونية2012-2015"**، تقرير صادر عن وزارة التعليم و التكنولوجيا، العراق، 2013. - **"مسودة الخطة العامة الموجّهة للحكومة الإلكترونية"**،تقرير صادر عن المركز الوطني للمعلومات، جمهورية السودان، ص ص25-27. - **"الحكومة الالكترونية في مصر"**، تقرير صادر عن وزارة الدولة للتنمية الادارية نقلا عن البوابة الالكترونية لحكومة مصر، ص ص9-10. – **مبادرة ليبيا الالكترونية**، ورقة صادرة عن شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة. – إلهام يحياوي، **"الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات"**، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، العدد 16، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2016، ص ص27-28.

[16] للاطلاع أكثر أنظر الى : **مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الالكترونية**، برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية " يسر" للمملكة العربيةالسعودية، نقلا عن الموقع الالكتروني الرسمي لها: www.yesser.gov.sa

[17] بوابة الحكومة الالكترونية لمملكة البحرين عبر الموقع:www.bahrain.bh

[18] برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية" يسر" للمملكة العربية السعودية، مرجع سبق ذكره.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com