

الحكومة الالكترونية كأحد أشكال إرساء الاقتصاد الرقمي - قراءة لواقعها في الوطن العربي -

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

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

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

- A reading of its reality in the Arab world-

Nacira kouraiche

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

Asma naouise

University of alger 3/algeria
sama_dz@outlook.fr

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 ممكن 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.

تمهيد:

لقد أدت التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى ظهور توجه عالمي جديد ألا و هو "الاقتصاد الرقمي" المرتكز أساسا على المعرفة وتقنيات المعلومات و الذي نجد من بين أهم إفرزاته "الحكومة الالكترونية". بحيث اقتضت تقنية المعلومات ضرورة تطوير الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية بتبني أسلوب عمل جديد داخل الأجهزة الخدمية للدولة. بما يضمن إيجاد تغيير جملة 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 بناء 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 و الرقي 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 و معرفة مدى التقدم الحاصل في كل دولة في هذا المجال وكذا استخلاص أهم إنجازاتها 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 إنجازات الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية من خلال توضيح مكانتهم على المستوى العالمي و إجراء مقارنات فيما بينهم لمعرفة مدى التقدم الحاصل في كل دولة على حدة ؛
- ✓ محاولة تقييم و تحليل و استخلاص مكانم الخلل لدى الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية؛

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 و تقييم مكانة الدول العربية في مجال الحكومة الإلكترونية 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:

- أولاً. أساسيات عن الاقتصاد الرقمي؛

- ثانياً. مفاهيم عامة عن الحكومة الإلكترونية؛

- ثالثاً. قراءة لواقع الحكومة الإلكترونية بالوطن العربي؛

أولاً: 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 تقريباً و منها الحياة الاقتصادية ، شاع ما يصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي أو الإلكتروني 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 و المالية في الدولة خلال فترة ما".¹ واختصاراً هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى " الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصاد الواب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقمية أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية".² و الذي هو بعبارة أخرى " اقتصاد يركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات في الكثير من العمليات الرئيسية مثل التخطيط والإدارة والتسويق".³

2. خصائص و سمات الاقتصاد الرقمي: فيما يلي أهم مزايا و خصائص اقتصاد الرقمي:⁴

- ✓ أن المعلومة صارت قوة في المجتمعات في ظل عصر الثورة الرقمية، إذ لم تعد الموارد الطبيعية المفتاح الرئيسي الوحيد للتطور الاقتصادي، و لالعدد الكمي للقوى البشرية كذلك؛
- ✓ يقوم الاقتصاد الرقمي على نموذجية تنطلق من أهمية قدرة البشر و تمكينهم من استخدام المعارف و المعلومات وإنتاجها وتطويرها كعامل رئيسي له قيمة اقتصادية إنتاجية، ويركز بالأساس على أهمية الرصيد الفكري والإبداعي للبشر بوصفه قادراً 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 أو للمؤسسات؛

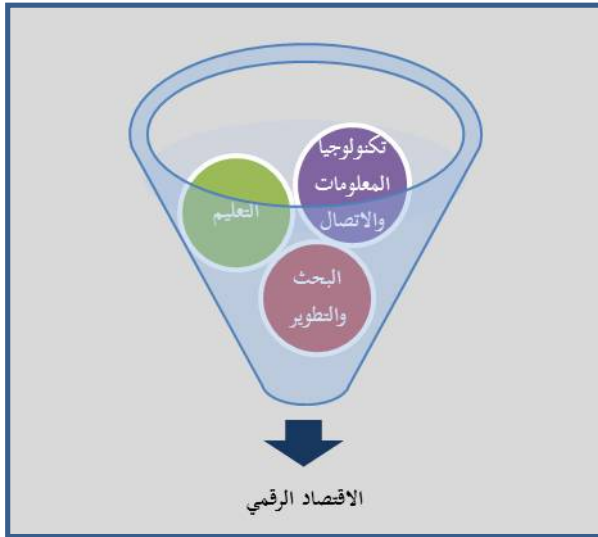
✓ يفرض عصر الاقتصاد الرقمي ضرورة إيجاد و استحداث مجموعة من القوانين للتعامل مع متغيرات الاقتصاد الرقمي المتمثلة في جوانب الأعمال الالكترونية بصفة عامة؛

✓ يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعية ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعني 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 و مازالت تدفع الاقتصاد الرقمي و تحركه نحو المزيد من التطور و التقدم و التي يصعب فصل بعضها عن بعض و يصعب 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 2: عوامل و آليات الاندماج في الاقتصاد الرقمي



الشكل 1: العوامل المحركة للاقتصاد الرقمي



المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على: حسين العلمي، مرجع سبق ذكره، ص 16-19.

4. هيكل الاقتصاد الرقمي:

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

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 التلفزيونية 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 التفكير التقليدي إلى منهجيات الفكر المعاصر 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 شكلا من 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 حد كبير 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 الرشيد.

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 الديمقراطية⁹

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

ونطاق 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 وغيرها، 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 وغيره.

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

الشكل3: محاور الحكومة الالكترونية



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

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 بالأرشفيف 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، إشارة إلى المؤسسات الذكية التي تمتلك تنظيم متغير بحسب الأهداف.

2.2 أهمية أو جدوى تطبيق الحكومة الالكترونية:

لا يمكن أن نحصى الفوائد من تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدى المنظور بشكل دقيق كون أن هناك فوائد سوف تجنى من تطبيقها بعد مضي فترة زمنية، و عليه سنذكر أهمها:¹³

- القضاء على الروتين و البيروقراطية والفساد و الحد كذلك من تجاوز القوانين نتيجة انتشار الشفافية و الثقة.
- الادارة في الحكومة الالكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل و أكثر وضوحا إذ تلغى الوساطة و المحسوبيية و الجاملة، كما سيكون هناك سهولة في القياس و مراقبة الأداء الحكومي.
- تقليل تكاليف الخدمات (تكاليف الأرشفة و التخزين 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.
- إتاحة 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

التي تحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع و المتمثلة في النقاط التالية:¹⁴

- ✓ توفر و توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات؛
- ✓ ضرورة انتشار الأنترنت: 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 و تحويلها للنظام الرقمي.

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": و تمثل هذه المرحلة نمو أشكال عرض البيانات لكافة القطاعات الحكومية والخاصة، و يتم 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 إلكترونية 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.

ثالثاً: قراءة لواقع الحكومة الالكترونية بالوطن العربي

سعيًا 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 بما 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 العربية في سبيل إرساء الحكومة الالكترونية من خلال توضيح الاستراتيجيات المتبعة من قبلهم.

الجدول 1: 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 أعدت الاستراتيجية الأولى في العام 2001 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 واعتمدها 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 2005 وفق خطة تنفيذية أول: بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) 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 والذي 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 لتنفيذ الحكومة الالكترونية 2020: التي تسعى لتحقيق القيمة الحقيقية للحكومة الإلكترونية وتلبية احتياجات كافة العملاء و الارتقاء بالخدمات.	portal.www.gov.qa
سلطنة عمان	شكل اعتماد إستراتيجية عُمان الرقمية في مارس 2003 إحدى الخطوات نحو تحقيق الحكومة الالكترونية لنتم 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 "الإدارة الذكية 2020".	www.tunisie.gov.tn
لبنان	أعدت الخطة عام 2002 وتم تحديثها واعتمدها في العام 2008 ، إذ أهم المبادرات المتضمنة: تنفيذ المرحلة الأولى لبوابة الحكومة الإلكترونية - دولي - مع تطبيقات للهواتف الخليوية... 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 89 خدمة إلكترونية.	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 89 خدمة إلكترونية.	www.egov.ma
الأردن	خطت لمشاريع الحكومة الإلكترونية من عام 2006 إلى 2009 تباعاً لبرنامج الحكومة الإلكترونية المدرج أولاً عام 2001، و أعدت 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	اعتمدت الاستراتيجية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية عام 2009 و المتضمنة مع مشاريع و مبادرات (بنوك	www.egov.sy

	المعلومات الوطنية، بوابة الحكومة الالكترونية... و تم تحديث البوابة في 2012.	
www.egov.gov.iq	العراق	كانت أولى المبادرات في أبريل 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.esudan.gov.sd	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.yemen.gov.ye	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.eportal.gov.ps	فلسطين	تم اعداد النسخة النهائية من الاستراتيجية في العام 2011 وتم اعتماد خارطة الطريق لتنفيذ سياسة الحكومة الإلكترونية 2012 واعتماد النسخة النهائية سنة 2013.
/	ليبيا	تم طرح مسودة من قبل وزارة الاتصالات و المعلوماتية تحت مسمى " مبادرة ليبيا الالكترونية" في 2012 و التي من ضمنها تطوير 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 الباحثين بالاعتماد على: البوابات الوطنية الالكترونية لحكومات الدول العربية المذكورة.

2. قراءة و تقييم لمؤشر الحكومة الالكترونية في الوطن العربي

1.2.1 التعريف 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

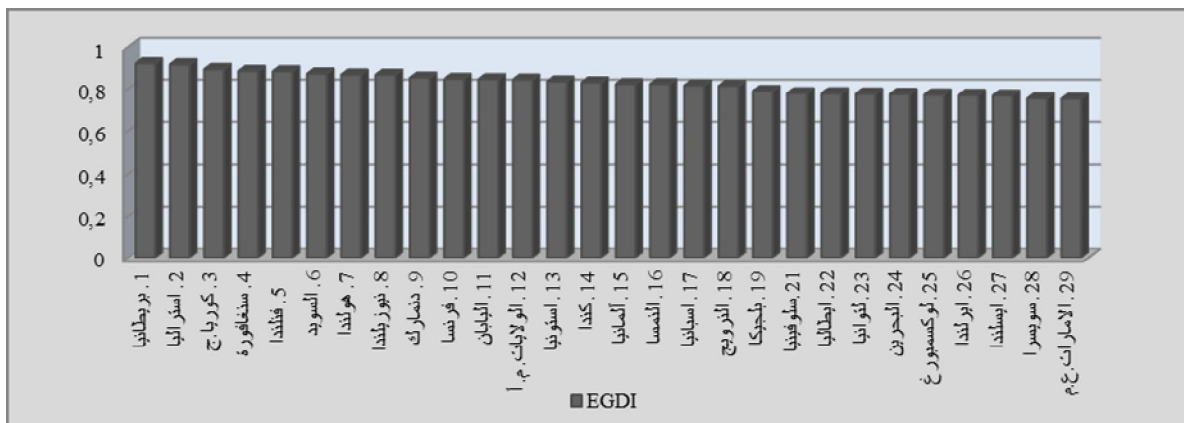
دولة فقط من إجمالي 193 دولة يغطيها التقرير. و كما هو موضح في الجدول 2 و الشكل 4 فإن بريطانيا قد أحرزت المرتبة الأولى ثم تليها أستراليا لتأتي فيما بعد ذلك دول شرق آسيا ممثلتين في دولتي كوريا الجنوبية و سنغافورة ثم المرتبة 5 فنلندا،...و الملاحظ أن سبب تفوق هذه الدول هو راجع إلى تمتعهم ببنية تحتية للاتصالات 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 و 29 عالميا على التوالي و هذا راجع بطبيعة الحال إلى الجهود 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.

الجدول 2: ترتيب أفضل دول العالم في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (صنف مؤشر عالي جدا) لسنة 2016

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

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

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



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الجدول 2

2.2.2 تحليل تطور مؤشرات التنمية وجاهزية للحكومة الالكترونية في الوطن العربي:

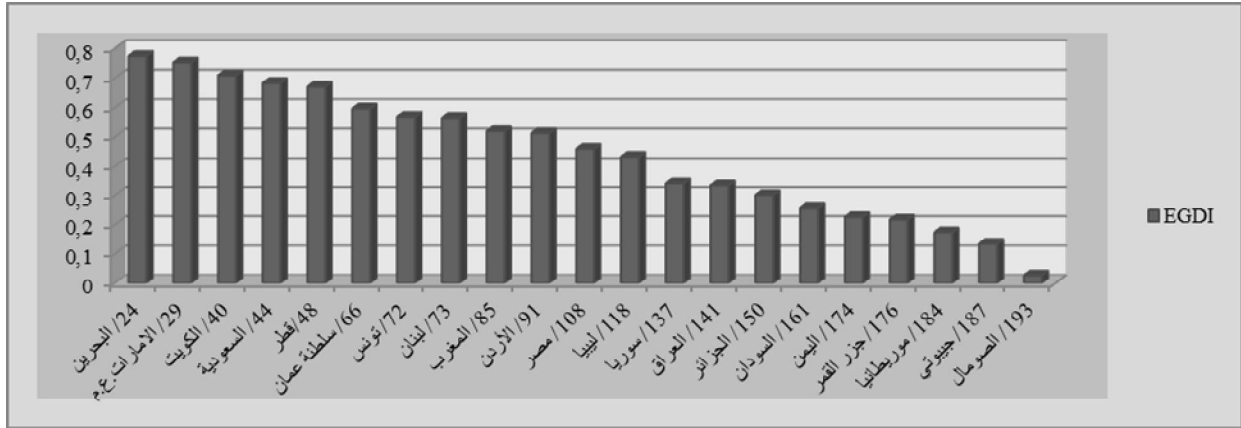
أما بالنسبة للمنطقة العربية من حيث مدى جاهزيتها للحكومة الالكترونية، فقد أظهرت نتائج التقرير الأخير للأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية و الملخصة في الجدول 3 عن حفاظ مملكة البحرين على الصدارة العربية (للمرة الرابعة على التوالي منذ عام 2010¹⁷)، حيث حصلت على المركز الأول عربيا في جاهزية الحكومة الإلكترونية 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

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

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

الشكل 7: ترتيب الدول العربية لسنة 2016 حسب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الجدول 3

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 بناء 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

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

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 سواء في التصنيف العالمي أو التصنيف العربي أين تحتل البحرين المرتبة (1) عريبا بـ 0.77 نقطة و بنسبة مستخدمي الانترنت تصل الى 91% و مشتركى 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 الانترنت و مشتركى الهاتف النقال.

الخلاصة

تعتبر الحكومة الالكترونية أحد أهم تطبيقات الاقتصاد الرقمي، فهي تعني استعمال تقنية الاتصال والمعلومات قصد توفير و تقديم الخدمات العامة بفعالية أكبر و منه رفع كفاءة الأداء الحكومي. و تطبيقها يستوجب توافر العديد من الإمكانيات 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 الانترنت 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 نواة الحكومة الإلكترونية، 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 عالية متقدمة في مجال الحكومة الالكترونية و هي مدرجة ضمن صنف مؤشر عالي جدا و صنف عالي، هذه الدول الخليجية صغيرة المساحة و قليلة 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 إهاء تجسيد الحكومة. إ! قد بلغ 77%، الإمارات (75%)، الكويت (70%)، السعودية (68%)، قطر (67%) و عمان — (60%).

- 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 أداء 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 عكسها مؤشريهما بالرغم من التحسن الطفيف في مؤشر HCI ، اذ سجلت مصر نسبة (46%)، ليبيا (43%)، سوريا (34%)، العراق (33%) ، الجزائر(30%) و السودان — (25%).
- المجموعة الرابعة: تضم اليمن، جزر القمر، موريطانيا، جيبوتي و الصومال، و هي دول عرفت أداء ضعيف و متأخر في مجال الحكومة الالكترونية إذ تذيّلوا الترتيب العالمي بسبب ضعف و نقص البنية التحتية و انتشار الانترنت 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 وتدعيمها بأحدث 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؛

الاحالات والمراجع:

- ¹ فريد النجار، الاقتصاد الرقمي الانترنت و إعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية، الدارالجامعية، مصر، 2007، ص 25.
- ² العياشي زرار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 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 والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة " دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس و الجزائر"، رسالة ماجستير، 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، ص 66.
- ⁷ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية 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 موقاها "دراسة استطلاعية من وجهة نظر موظفي وزارة الداخلية الفلسطينية"، ورقة عمل، المؤتمر العلمي حول الحكومة الإلكترونية و دورها في إنجاح الخطط التنموية، جامعة مستغانم- الجزائر-، يومي 19-20/ 2010، ص 7.
- 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 الإلكترونية دراسة ميدانية في عينة من المستخدمين من الخدمات الإلكترونية 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، ص 289.
- ¹² عبده نعمان الشريف، مرجع سبق ذكره، ص ص74-75.
- ¹³ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 446، 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 والآفاق"، تقرير اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية لغربي آسيا "الإسكوا" التابع لهيئة الأمم المتحدة، ديسمبر 2013، ص 14-18. - "الاستراتيجية الوطنية و خطة عمل الحكومة الإلكترونية 2012-2015"، تقرير صادر عن وزارة التعليم و التكنولوجيا، العراق، 2013. - "مسودة الخطة العامة الموجهة للحكومة الإلكترونية"، تقرير صادر عن المركز الوطني للمعلومات، جمهورية السودان، ص ص25-27. - "الحكومة الإلكترونية في مصر"، تقرير صادر عن وزارة الدولة للتنمية الادارية نقلا عن البوابة الإلكترونية لحكومة مصر، ص ص9-10. - مبادرة ليبيا الالكترونية، ورقة صادرة عن شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة. - إلهام بجياوي، "الحكومة الإلكترونية 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 الإلكترونية، برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية " يسر" للمملكة العربية السعودية، نقلا عن الموقع الإلكتروني الرسمي لها: www.yesser.gov.sa
- ¹⁷ بوابة الحكومة الإلكترونية لمملكة البحرين عبر الموقع: www.bahrain.bh
- ¹⁸ برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية" يسر" للمملكة العربية السعودية، مرجع سبق ذكره.