

جائحة كوفيد 19 وضرورة التحول نحو الحكومة الالكترونية - دراسة تجارب بعض الدول -

**The Covid-19 pandemic and the necessity of shifting towards  
e-government - A study of the experiences of some countries -**

مسعود بويباون<sup>1\*</sup>، سميحة بوحفص<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، bouibam@yahoo.fr

<sup>2</sup> جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، Bouhaf.samiha@yahoo.fr

**ملخص:**

تهدف هذه المداخلة إلى تسليط الضوء على مدى تأثير جائحة كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري، ومدى تأثيره على حتمية التوجه نحو الحكومة الالكترونية، حيث تم عرض تجارب بعض الدول العربية مقارنة بالجزائر. وتم التوصل إلى أن هذه الجائحة أثرت بصورة كبيرة على الدول التي تعتمد الحكومة التقليدية مقارنة بالتي تعتمد الحكومة الالكترونية، وتوصلنا إلى أن تجارب بعض الدول العربية تعتبر مقبولة مقارنة بالجزائر التي تبقى بعيدة من خلال تصنيفها في المراتب الأخيرة. كلمات مفتاحية: كوفيد 19، الحكومة الالكترونية، الرقمنة، تجارب بعض الدول.

تصنيفات JEL: C87، G01، H12

**Abstract:**

This intervention aims to shed light on the impact of the Covid-19 pandemic on the global and Algerian economy, and the extent of its impact on the inevitability of moving towards e-government, as the experiences of some Arab countries compared to Algeria were presented.

it was concluded this pandemic greatly affected all the economies, but indifferent between countries that depend traditional government and the e-government, the study concluded experiences of some Arab countries are acceptable compared to Algeria, Which stays far by ranking in last ranks.

**Keywords:** Covid-19; e-government; Digitization; experiences of nations.

**Jel Classification Codes:** C87, G01, H12

\* المؤلف المرسل: مسعود بويباون

1. مقدمة:

شهد العالم مؤخرا تداعيات جائحة كوفيد 19 على مختلف المستويات، أدى ذلك إلى تراجع كبير في مستوى الاقتصاد العالمي وافلاس العديد من المؤسسات الكبيرة بسبب توقف نشاطها لمدة طويلة، لذا لجأت مختلف دول العالم الاعتماد على مختلف استخدامات التكنولوجيا الحديثة كتوجه حديث للتقليل من انشار هذا الوباء، ومن بين هذه الاستخدامات الاعتماد على الحكومة الالكترونية لتجاوز هذه الأزمة.

وبسبب هذا الوباء تم كشف القناع عن المستوى الحقيقي لكل الدول في مجال التحول الرقمي، فمعظم الدول المتقدمة كانت تعتمد على التقنيات الحديثة والمعاملات الالكترونية منذ سنوات وقبل ظهور الوباء، لكن في المقابل الدول العربية عانت من ويلات هذا الوباء وبصور مختلفة، ومن بينها الجزائر حيث نجدها للأسف مازالت بعيدة جدا مقارنة بالإمارات العربية المتحدة مثلا، وبعيدة عن الأردن ومصر والتي أثبتت تجارها أنها مقبولة لحدا ما، لذا يجب على الجزائر تدارك هذا التأخر والعمل على الاستفادة من هذه التجارب وتكييفها وما يناسب بيئتها الاقتصادية والسياسية والقانونية.

إشكالية الدراسة:

ومما سبق يمكن طرح الاشكالية التالية:

ما هو أثر كوفيد 19 على حتمية التحول إلى الحكومة الالكترونية في بعض الدول العربية؟

وقصد الإمام أكثر بإشكالية الدراسة تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

✓ ما هو تأثير كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري؟

✓ ما هو واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

✓ ما هي امكانية استفادة الجزائر من تجارب بعض الدول العربية؟

فرضيات الدراسة:

قصد الإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

✓ أثرت جائحة كوفيد 19 بصورة كبيرة على الدول المتخلفة في مجال الحكومة الالكترونية؛

✓ ساهمت التكنولوجيا الحديثة على التخفيف من حدة جائحة كوفيد 19؛

✓ يمكن للجزائر رفع التحدي ومواكبة التكنولوجيا الحديثة، وهذا بالاعتماد على توفر

الإرادة والعمل على الاستفادة من تجارب الدول الأخرى.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تسليط الضوء على تأثير جائحة كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري؛
- ✓ دراسة الحكومة الالكترونية من مختلف الجوانب؛
- ✓ عرض تجارب بعض الدول في مجال الحكومة الالكترونية؛
- ✓ عرض مؤشرات الحكومة الالكترونية والمستعملة في تصنيف الدول في هذا المجال؛
- ✓ العمل على استفادة الجزائر من تجربة هذه الدول.

منهجية الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب هذه الدراسة، والتي تعتمد على جمع مختلف البيانات الضرورية كما تم الاعتماد على المنهج المقارن وذلك بمقارنة مستوى الحكومة الالكترونية في الجزائر مع بعض الدول العربية، بالإضافة إلى الاعتماد على مختلف التقارير الرسمية ومواقع الأنترنت.

محاورة الدراسة

قصد الإلمام بأشكالية الدراسة قدر المستطاع تم تقسيمها إلى العناصر الرئيسية التالية:

- ◀ أثر جائحة كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري.
  - ◀ الحكومة الالكترونية كآلية للتخفيف من حدة جائحة كوفيد 19.
  - ◀ عرض تجارب بعض الدول في مجال الحكومة الالكترونية.
2. أثر جائحة كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي والجزائري.
- سنحاول في هذا العنصر الرئيسي التطرق إلى تعريف فيروس كوفيد 19، ومختلف التداعيات على الاقتصاد العالمي بصفة عامة والاقتصاد الجزائري بصفة خاصة.

1.2 تعريف فيروس كوفيد19 ( كورونا):

أعطيت على الصعيد الطبي عدة مفاهيم للفيروس فهو يعد من "الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى للجهاز التنفسي العلوي، والجيوب الأنفية فهو يصيب أولا الخلايا المبطنة للحلق، ثم يمتد للقصبة الهوائية ثم الرئة ثم يحول الخلايا التي يصيبها إلى مصانع تعيد إنتاج نفس الفيروس والتي تصيب المزيد من الخلايا، وهو ما يتطلب من الجهاز المناعي للإنسان استجماع طاقته ومقاومة هجمات الفيروس لمنعه من الوصول للجزء الأسفل من الرئة ويتسبب في التهاب رئوي حاد". (توايتية و بوعكاز ، 2021، صفحة 39)

وبتأثير هذ الفيروس أصبح "العمل في المنزل أول شكل للعمل عن بعد، إذ يستخدم العمال وسائل الاتصال الحديثة في تنفيذ العمل المطلوب منهم ولحساب صاحب العمل، وتحول العمل بدوام كلي إلى العمل بدوام جزئي". (سعدي و جبير، 2021، صفحة 389)

2.2 أثر جائحة كوفيد 19 على الاقتصاد العالمي:

أدت جائحة كوفيد-19 إلى تعطيل النشاط الاقتصادي الاعتيادي والحياة اليومية العامة في جميع أنحاء العالم، ويمكن تلخيص أهم الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا فيما يلي: (تنيو و خيارى، 2021، الصفحات 496-497)

✓ الانتاج والنمو: للوباء أثران رئيسيان على الاقتصاديات، أحدهما يتعلق بتوريد السلع والخدمات بسبب اضطرابات على المستويين الوطني والدولي، والآخر يتعلق بالطلب على السلع والخدمات بسبب فقدان الدخل وارتفاع أوجه عدم اليقين، وهذا الأمر يعرض الشركات لخطر تكبد خسائر في العائدات وانخفاض الاستثمارات والقدرة الإنتاجية،

✓ العمالة: تؤدي التدابير الوقائية المتمثلة في عمليات الإغلاق الشامل إلى تخفيض ساعات العمل وزيادة معدلات البطالة، ففي التقرير النهائي لمنظمة العمل الدولية توقعت أن تنخفض عدد ساعات العمل العالمية بنسبة 10.5% للربع الثاني من سنة 2020، وهو ما يعادل 305 مليون وظيفة بدوام كامل.

✓ التجارة الدولية: وفقا لتقارير التجارة العالمية، من المتوقع أن تنخفض تدفقات التجارة العالمية بنسبة تتراوح بين 13% و 32% في عام 2020.

✓ السياحة والنقل: تعتبر السياحة الدولية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية وأدى الإعلان عن جائحة كوفيد-19 من قبل منظمة الصحة العالمية إلى موجة من تدابير فرض قيود على السفر، حيث وضعت هذا القطاع في موقف صعب.

✓ التعليم: في عام 2020 ومع انتشار جائحة كوفيد-19 في جميع أنحاء العالم، أعلنت غالبية الدول عن الإغلاق المؤقت للمدارس، مما أثر على أكثر من 90% من الطلاب حول العالم،

والمتابع اليوم " لتطور انتشار وتوسع جائحة كوفيد 19، يلاحظ تنامي العجز في التعاطي معها، والذي لم يستثنى إلا عددا يسيرا من الأنظمة السياسية التي يمكن حصرها في كوريا الجنوبية، سنغافورة، الصين، ألمانيا... الخ، بل حتى القوى الكبرى قد فشلت في هذا الاختبار، حيث اعتبر الباحث Micah Zenko في مقال نشره في مجلة Foreign Policy طريقة تعامل إدارة

ترامب مع جائحة كوفيد 19 أسوأ فشل استخباري في تاريخ الولايات المتحدة، ويبدو أن هذه الجائحة لم تكشف بعد عن كل أسرارها، وما تزال الكثير من التساؤلات بشأنها دون إجابات، ويعزى ذلك لشح المعطيات والمعلومات، وصعوبة فحصها وتصنيفها في عصر البيانات الضخمة Big data، لكن الأكيد أنها ستدفع الأمور باتجاه سيناريوهات غير متوقعة ونهايات مفتوحة". (موسى و مسعودي ، 2021، الصفحات 127-128)

### 3.2 أثر جائحة كوفيد 19 على الاقتصاد الجزائري:

أما على صعيد الاقتصاد الجزائري وعلى غرار باقي الدول فقد تعرض لأزمة حادة، إذ بلغت خسائر مؤسسات الطاقة الوطنية نحو 125 مليار دينار جزائري، وهذا بسبب مرور الاقتصاد العالمي وسوق النفط على وجه الخصوص بفترة صعبة بسبب انخفاض الطلب العالمي، وفيما يلي أهم الأرقام المتعلقة بخسائر القطاعات الاقتصادية والتي تضمنها تقرير اللجنة الوزارية المشتركة الخاصة بالتخفيف من آثار الوباء على الاقتصاد الوطني الذي مس مختلف القطاعات ومن بينها قطاع النقل، كما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول 01: " خسائر قطاع النقل بسبب كوفيد 19 "

المؤسسة	الخسائر بالأرقام (دج)
الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية	288 مليون في مجال نقل المسافرين 72 مليون في مجال نقل البضائع.
الخطوط الجوية الجزائرية	16.31 مليار ( بين الفترة 18 مارس و 30 أفريل)
مجمع النقل البري للمسافرين ترانستيف	1.32 مليار
مجمع غاتما	792.84 مليون
مجمع خدمات الموانئ "سيربور"	378.19 مليون

المصدر: (توايتية و بوعكاز ، 2021، صفحة 42)

من خلال الجدول نلاحظ حجم الخسائر المعتبرة التي تكبدها الاقتصاد الجزائري في مجال النقل فقط، وما بالننا على مختلف القطاعات الأخرى التي تضررت بشكل كبير جدا.

### 3. الحكومة الالكترونية كآلية للتخفيف من حدة جائحة كوفيد 19

سنحاول في هذا المحور التطرق إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بالحكومة الالكترونية، مع الإشارة إلى دورها في التخفيف من الآثار السلبية لجائحة كوفيد 19.

### 1.3 مفهوم الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية:

قبل التطرق إلى الحكومة الالكترونية يجب الإشارة إلى الحومة التقليدية، وهذا لمعرفة الاختلافات الجوهرية بينهما.

### 1.3 مفهوم الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية:

#### 1.1.3 تعريف الحكومة التقليدية

تعرف الحكومة التقليدية على أنها " ذلك الكيان التنظيمي الذي تشكله الدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالمستقبل السياسي والاقتصادي والاجتماعي، حيث تعني هذه الإدارة مجالات التخطيط الإستراتيجي الاقتصادي والعسكري والأمني وتنمية الناتج القومي وتعليم المواطنين والمحافظة على صحتهم وتحسين ظروف معيشتهم، وإدارة الأزمات وتنمية علاقات البلاد مع العالم الخارجي." (موالدي ورحال، 2013)

كما يمكن تعريفها على أنها "الكيان الإداري الذي تشكله الأمم والدول من أجل إدارة شؤون البلاد واتخاذ القرارات الإستراتيجية التي سوف تؤثر بشكل أو بآخر بمستقبل الأمم السياسي والاقتصادي والاجتماعي، ويغطي هذا الكيان العديد من الأنشطة على مستوى إدارة البلاد من التخطيط الاستراتيجي الاقتصادي والعسكري إلى تنمية علاقات البلد بمحيطه، ومن إدارة الكوارث والأزمات إلى تعزيز وتنمية الناتج القومي عبر وسائل وسبل متعددة تختلف باختلاف ظروف المراحل الزمنية التي يمر بها البلد". (عطية، 2010، صفحة 3)

#### 2.1.3 تعريف الحكومة الالكترونية

تعتبر الحكومة الالكترونية "من أهم مفرزات الثورة الرقمية الحديثة فهي بمثابة النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية، مع بيان أن الحكومة الإلكترونية تعيش محفوظة في مراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للإنترنت، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية، والتي تتواجد بشكل حقيقي ومادي في أجهزة الدولة". (عشاوي، 2010، صفحة 289)

وكما عرفها EFRAIF TURBAN بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الالكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية، مع تقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال ولا بد من الإشارة إلى أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تعتمد على الإدارات الالكترونية وأن علاقة الحكومة الإلكترونية بها، هي علاقة الكل بالجزء فالحكومة الإلكترونية هي الكل والإدارة الإلكترونية هي الجزء". (شاهد، 2016، صفحة 122)

### 2.3 متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية

لتطبيقها يجب توفر عدة متطلبات وهي: (باري و عشور ، 2013 ، صفحة 178)

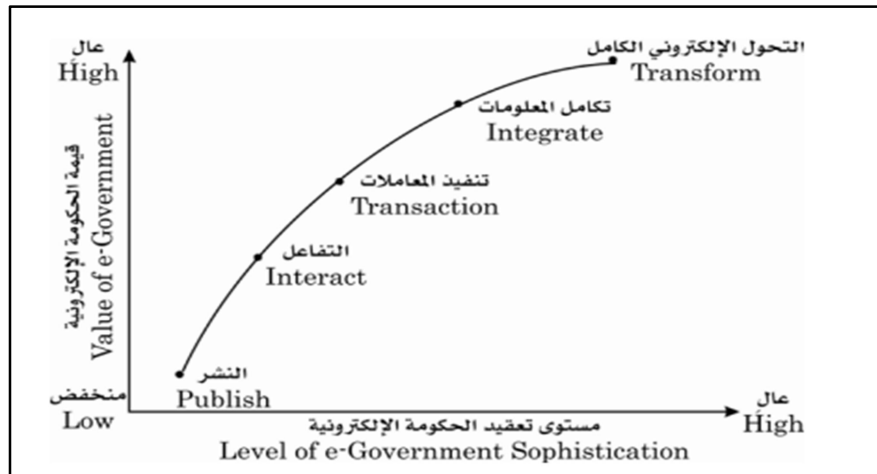
- ✓ المتطلبات السياسية: وهو ضرورة وجود إرادة من طرف القيادة السياسية.
- ✓ المتطلبات القانونية: وهي خلق بيئة قانونية لحماية العمل الالكتروني وحكومي من مخاطر التجسس والقرصنة الالكترونية. ومنح ضمانات قانونية للمتعاملين.
- ✓ متطلبات اجتماعية: وتتمثل في خلق ثقافة ووعي مجتمعي لمساعدة على تقبل مشاريع الحكومة الإلكترونية، وتخفف من حدة مقاومة التغيير.
- ✓ المتطلبات التقنية والتكنولوجية: وهي توفير البنية التحتية من معدات وآلات تكنولوجية.
- ✓ المتطلبات الإدارية: والذي يقوم على تحرير الفكر الإداري وجعله يتواءم ويتحول نحو الحكومة الالكترونية، وضرورة توافر رضى وقبول القيادات الادارية.

### 3.3 استراتيجية الحكومة الالكترونية ومنحنى النضج

يجب على مختلف الدول اتباع استراتيجية فعالة وواضحة لترقية الحكومة الالكترونية والوصول إلى مستوى عال من النضج، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي.

الشكل 01: " منحنى نضج الحكومة الالكترونية "

المصدر:  
(ياسين،  
سنة  
نشر،  
صفحة



دون

(217

نلاحظ من خلال الشكل أهم المراحل التي يجب على الدول اتباعها من نشر البيانات، وتشجيع التفاعل إلى جانب تنفيذ مختلف العمليات الالكترونية بشكل جيد، مع ضمان التنسيق للتكامل هذه الخطوات للوصول إلى التحول الالكتروني .

### 4.3 مزايا الحكومة الالكترونية

- ✓ للحكومة الإلكترونية مزايا كثيرة وأهمها ما يلي: (العامري، 2020، الصفحات 126-127)
  - ✓ سرعة الإنجاز: إن إنجاز المعاملة الكترونياً لا يستغرق سوى دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة.
  - ✓ زيادة الإتقان: فالإنجاز الإلكتروني عادة ما يكون أكثر دقة وإتقان من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق مقارنة بنظام الإدارة التقليدية.
  - ✓ تخفيض التكاليف: تحتاج الحكومة الكترونية إلى مبالغ يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وتدريب العاملين، فهي تقل تكلفتها كثيراً عن أداءها بالطريقة التقليدية.
  - ✓ تبسيط الإجراءات: بفضل الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال.
  - ✓ الشفافية الإدارية: عندما تتم المعاملات بطريقة الكترونية دون اتصال مباشر بين المواطن والموظف فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب، وفي ذلك مكافحة الفساد المالي والإداري.
- 5.3 أهداف الحكومة الإلكترونية

- تضمن أهداف الحكومة الإلكترونية في ما يلي: (الرفاعي، 2009، صفحة 301)
- ✓ تحقيق السرعة والشفافية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جيدة.
  - ✓ تحقيق حاجات المجتمع بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال.
  - ✓ تقريب الإدارة والمرفق العام من المواطن من خلال سد الفجوة الرقمية في المجتمع.
  - ✓ الإصلاح الإداري والاقتصادي للمرفق العمومي لتعزيز وتدعيم فرص التنمية.
  - ✓ رفع نسبة الابتكار والإبداع في المجتمع ليتمكن من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير.
  - ✓ إعادة آلية هندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعوماً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي، الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.
- بالإضافة إلى "تكريس مبدأ ضمان سيرورة المرفق العام بانتظام، أي عدم توقف المرفق العام وتذبذبه في أداء خدماته، وتكريس مبدأ مرونة المرفق العام وقابليته للتطور، حيث يجب أن يكون متكيفاً ومرناً وقابلًا للتغيير والتجديد." (العيداني، 2020، الصفحات 69-70)
- 6.3 الاقتصاد الرقمي ركيزة أساسية للحكومة الإلكترونية في مواجهة جائحة كوفيد 19

سنحاول في هذا العنصر التطرق إلى الاقتصاد الرقمي، ودوره في التخفيف من حدة الوباء والذي يرتكز أساساً على الرقمنة.

### 1.6.3 مفهوم الرقمنة والاقتصاد الرقمي

الرقمنة هي " عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين، وهي بذلك تساهم في حفظ مصادر المعلومات لمدة أطول وكذلك إيصالها إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين حول العالم." (الختعي، 2011، صفحة 23)

وقد ظهر مصطلح الاقتصاد الرقمي في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو اقتصاد قائم على الأنترنت، ويتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، و" يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمرين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية والإنتاجية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما." (هبائش، 2012، صفحة 03)

وهو عبارة أيضاً عن "التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات والزبائن الرقمييون والشركات الرقمية والتكنولوجيا الرقمية والمنتجات الرقمية، كما أن الاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد المرتكز على القطاع الرابع الذي يتكون من الأنشطة والعمليات القائمة على المعلومات المعرفة والأخلاقيات". (نجم، 2017، صفحة 81)

وتساعد هذه "الأنظمة الرقمية في زيادة أقصى حد من الزبائن و تدخل ضمن إستراتيجية إدارة علاقات الزبائن عن بعد، باستعمال التقنيات المتطورة. وهذا ما يساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي". (Turban, 2007, p. 261)

### 2.6.3 مؤشرات الاقتصاد الرقمي

يتكون الاقتصاد الرقمي من عدة مؤشرات وهي: (بشاري، 2020، صفحة 590)

- ✓ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الولوج والمحتوى.
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الحكومات وقطاع الأعمال والأفراد.
- ✓ الحكومة وبيئة الأعمال، من خلال الاطار التنظيمي والثقة والشمول.
- ✓ تأثيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاقتصاد والمجتمع.

### 3.6.3 علاقة الاقتصاد الرقمي بالحكومة الالكترونية

تعتبر الحكومة الإلكترونية "طرفا فاعلا يساعد في تنامي وتوسع الاقتصاد الرقمي في العالم الافتراضي الإلكتروني، فالحكومات تسعى إلى تنفيذ أغلب الصفقات الافتراضية من خلال شبكة الإنترنت، وفي نفس الوقت اعتماد الحكومات في تنفيذ هذه الصفقات على العمل الإلكتروني من شأنه ضبط صفقاتها الاقتصادية الرقمية، حيث يتسنى لها تقليل تكلفة هذه الصفقات وتنفيذها في وقت قصير وفرض الرقابة عليها." (العاطف، 2020، الصفحات 8-9) وتعتبر التجارة الإلكترونية من أهم مظاهر الاقتصاد الرقمي فهي تترجم "مختلف العمليات المتعلقة بالبيع والشراء والتسويق وتقديم الخدمات والمعلومات، عبر الإنترنت بين المؤسسات ومختلف المتعاملين معها من زبائن وموردين." (Turban Efraim, 2005, p. 4) 7.3 معوقات التحول إلى الحكومة الإلكترونية

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية مسعى لا بد منه، إلا أن هناك مجموعة من العقبات والمعوقات وهي: (عيساوي، 2010، صفحة 290)

- ✓ الجانب القانوني: حيث يتطلب إصدار نصوص قانونية متخصصة، فالتقدم التكنولوجي السريع يمثل عقبة أمام الجهات القانونية، ومن الصعب مواكبة تغيرات القوانين.
- ✓ السداد الإلكتروني: وتعتبر عقبة أمام بعض المواطنين الذين ليس لديهم الدراية الكاملة بها.
- ✓ نظم المعلومات: التحول إلى الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى نظم المعلومات مناسب، ولكن انعدام معايير و مواصفات هذه العملية يعتبر عائقا أساسيا لعملية الاتصال.
- ✓ العامل المالي: ويتمثل في نقص التمويل اللازم.
- ✓ عامل الثقة: نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية لا بد أن تكون ثقة المواطنين والمؤسسات قوية ومرسخة في أذهانهم، ولذلك فعدم توفرها سوف يشكل عائقا كبيرا لهذا التحول.
- ✓ العامل الاجتماعي: لتطبيق الحكومة الإلكترونية يتوجب بالضرورة الاعتناء بالمواطن و أفراد المؤسسات، وتكوينهم وتأهيلهم للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة.
- ✓ مقاومة التغيير: التحول إلى الحكومة الإلكترونية يستلزم التغيير في القيادات الإدارية، كل هذا سيؤدي إلى ظهور مقاومة التغيير باعتبار الإنسان يخاف ويرفض التغيير.
- ✓ الأمن المعلوماتي: ويعد من أهم المعوقات حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية، وهذا يترتب عليه فقدان الخصوصية المستفيدين وبسريرتهم.

4. عرض تجارب بعض الدول في مجال الحكومة الإلكترونية:

سيتم التطرق في هذا العنصر الهام إلى تجارب بعض الدول في مجال الحكومة الالكترونية، ومعرفة مختلف مؤشراتها في الامارات العربية المتحدة والأردن ومصر، وسنحاول تقديم بعض التجارب التي يمكن للجزائر تطبيقها على أرض الواقع من أجل الاستفادة منها.

#### 1.4 عرض تجربة الامارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الالكترونية :

تعد دولة الإمارات العربية المتحدة من "أوائل الدول العربية التي قامت بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية، ويعتبر مشروع الحكومة الالكترونية رائدا ومتقدما خاصة في إمارة دبي، حيث قامت ببناء شبكة المعلومات الحكومية التي تربط جميع الدوائر، وكذلك توحيد أنظمة العمل المشتركة لجميع تلك الدوائر، مع تقديم كافة الخدمات التي يمكن تنفيذها عبر الانترنت، حيث حققت دولة الامارات العربية المتحدة تقدما كبيرا في مجال الحكومة الالكترونية على مستوى العالم، وحسب تقرير الأمم المتحدة هي الأولى عربيا." (خالص، 2013، صفحة 453)

#### 1.1.4 خارطة طريق الامارات العربية المتحدة في مجال الحكومة الالكترونية :

لقد عملت على "صياغة خارطة طريق واضحة المعالم، وقد انطلقت خارطة الطريق من حقيقة أن حكومة الإمارات ستنجح في تقديم نموذج متميز لحكومة ذكية هي الأفضل عالميا، وجرى تصميم خارطة الطريق بحيث تسير بشكل متواز مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية، من حيث تركيزها على المجالات الرئيسية الثلاثة وهي (التحسينات على مستوى البيئة العامة، تعزيز الجاهزية، الارتقاء برضا المتعاملين." (الخماسة، 2017، صفحة 340)

كما قامت حكومة الإمارات بالعمل على إنشاء مركز الابتكار الرقمي، ويتلخص عمل المركز في المهام التالية، كما يوضحها الشكل الموالي.

الشكل 02: "عمل مركز الإبداع الرقمي لحكومة الإمارات الذكية"



المصدر: (الخماسة، 2017، صفحة 342)

كما يمكن الاستفادة من تطبيقات ذكية تساعد سكان الامارات العربية المتحدة على قضاء متطلباتهم اليومية مثل (تطبيق دبي للتوظيف mjobs، تطبيق شرطة دبي، تطبيق التاكسي الذكي، تطبيق صحي Sehaty، تطبيق الدفع عبر الهاتف الذكي mPay) 2.1.4 عرض مؤشر الحكومة الالكترونية في الامارات العربية المتحدة وفق الأسس المختلفة. ويتم قياس مؤشر الحكومة الالكترونية، بناء على قيمة المؤشر المحقق للدولة ومقارنته بمتوسط الاقليم والمقياس المعياري العالمي، كما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل 03: " عرض قيمة المؤشر وفق الاسس المختلفة "



المصدر: (الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، 2020، صفحة 64)

نلاحظ من خلال الشكل أن الامارات حققت مؤشر في مجال الحكومة الالكترونية يقدر ب 71.64 وهو أعلى بكثير من متوسط الاقليم الخاص بالدول العربية والذي يقدر ب 35.69 وقريب جدا من المقياس المعياري العالمي الذي يقدر ب 76.07.

3.1.4 عوامل نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية في الإمارات:

من خلال ما سبق يمكن القول، ن النجاح الكبير الذي حققته الامارات لم يأتي صدفة، ولكن بسبب بذل مجهودات جبارة تمثلت في ما يلي: (مدحت، 2016، صفحة 217)

- ✓ التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء وتغيير العقلية وتدريب العملاء والموظفين.
- ✓ تطوير وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص.
- ✓ بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاز المشروع.

#### 2.4 عرض تجربة الأردن في مجال الحكومة الالكترونية :

ظهرت الحكومة الإلكترونية في الأردن "عند الاطلاق الأولى لمشروع بوابة الحكومة الإلكترونية بهدف تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية تقديم الخدمات للوصول إلى درجة عالية من الرضا لتلقي الخدمة، بالإضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة والهدف العام هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين، والأردن يتمتع بالعديد من المقومات مثل البنية التحتية المعلوماتية وتوافر الموارد البشرية المؤهلة والمدرّبة وتتوفر على وزارة الاتصالات والمعلومات، التي تقوم بالدور التنسيقي والداعم لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بحيث يحقق البرنامج الأهداف الوطنية، ويواجه التحول والتغيير المنشود للإصلاح والتطوير في الحكومة لتحقيق الأهداف المسطرة". (أحمد، 2009، صفحة 309)

وتتمثل هذه الأهداف في ما يلي: (العامري، 2020، الصفحات 129-130)

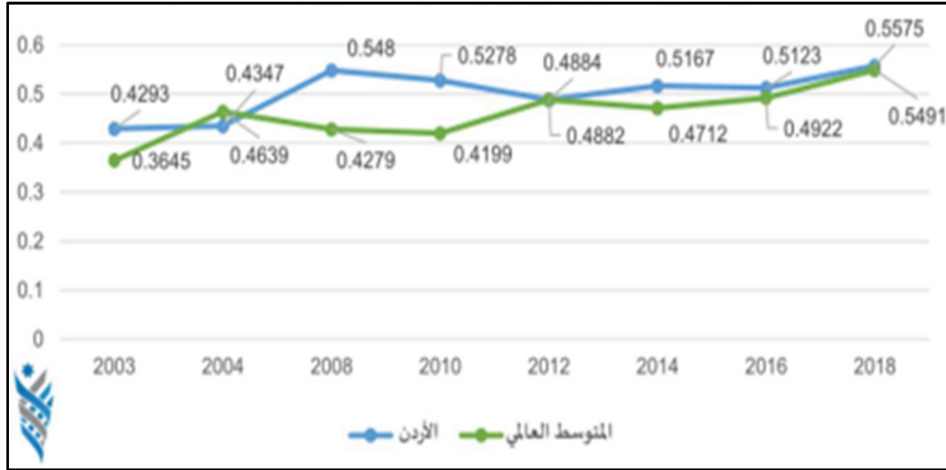
- ✓ العمل على تخفيف العبء عن الموظفين ومقدمي الخدمة .
- ✓ اكتساب الموظفين الخبرة من التعامل الإلكتروني.
- ✓ تسهيل التعامل وتبادل الخبرات بين موظفي الدوائر الحكومية.
- ✓ تشجيع الاستثمار في الأردن من خلال توفير سهولة الحصول على المعلومات الكترونياً.
- ✓ استكمال التعاملات الكترونياً دون تأخير والعمل على تيسيرها .
- ✓ توفير جميع المعلومات عن المستندات الضرورية وطرق الإجراءات على الشبكة.

#### 1.2.4 استراتيجية الأردن في مجال الحكومة الالكترونية

قامت الحكومة الأردنية بتطبيق الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمات العامة في الدولة ومواكبة التقدم التكنولوجي والمعرفي، حيث قامت بتشكيل لجنة خاصة خلال عام 2000 لإجراء الدراسات حول واقع الخدمات الحكومية ووضع إقتراحات مستقبلية لتشكيل أسس إستراتيجية شاملة وهي: (عبان، 2016، صفحة 88)

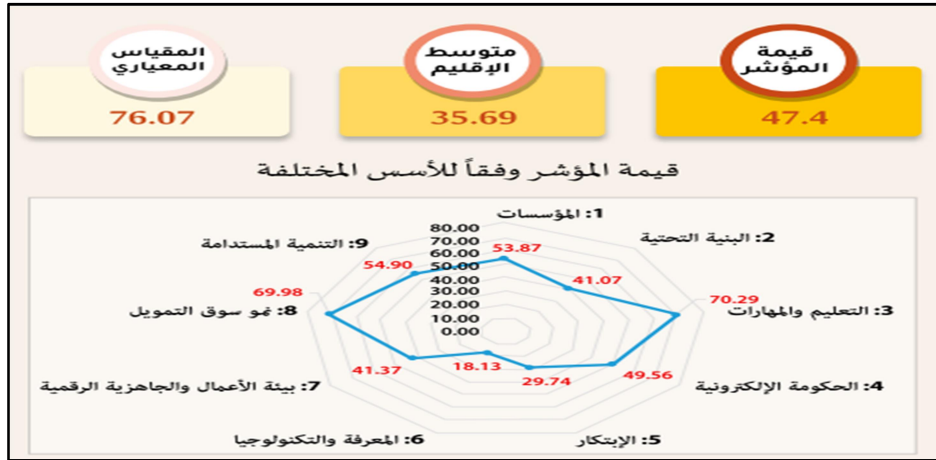
- ✓ إنشاء مشروع شركة الإتصالات الأردنية، وتم تنفيذه في نهاية عام 2001 لإرساء قواعد الإتصالات للأردن بكاملها وباستخدام قاعدة الألياف الضوئية.
- ✓ تطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي تقوم بها الجهات المختصة.
- ✓ إقرار مشروع قانون المعاملات الإلكترونية والذي يهدف إلى وضع الأردن في صدارة الدول ذات التشريعات الإلكترونية المعاصرة، وإلى تسهيل إستعمال الوسائل الإلكترونية.

ويمكن توضيح نجاح هذه الاستراتيجية من خلال الشكل الموالي  
الشكل 04: " تطور أداء الأردن في مجال مؤشر الحكومة الالكترونية (2003-2018) "



المصدر: (منتدى الاستراتيجيات الاردني، 2019، صفحة 9)

نلاحظ من خلال الشكل أن مؤشر الحكومة الالكترونية في الأردن يتماشى مع الاستراتيجية الموضوعية من قبل الدولة وتتوافق إلى حد كبير مع المتوسط العالمي.  
2.2.4 عرض مؤشر الحكومة الالكترونية في الأردن وفق الأسس المختلفة  
ويتم قياس مؤشر الحكومة الالكترونية في الأردن بناء على قيمة المؤشر المحقق، ومقارنته بمتوسط الاقليم والمقياس المعياري العالمي، كما يوضحه الشكل الموالي.  
الشكل 05: " عرض قيمة المؤشر وفق الأسس المختلفة "



المصدر: (الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، 2020، صفحة 100)

نلاحظ من خلال الشكل أن الأردن حقق مؤشر في مجال الحكومة الالكترونية يقدر ب 49.56 وهو أعلى بكثير من متوسط الاقليم الخاص بالدول العربية والذي يقدر ب 35.69 ولكنه بعيد عن المقياس المعياري العالمي الذي يقدر ب 76.07.

3.4 عرض تجربة مصر في مجال الحكومة الالكترونية:

تعد مصر من الدول العربية التي أولت تكنولوجيا المعلومات إهتماما كبيرا في الإرتقاء الإداري ومواكبة التطور الحاصل في العالم، فاتخذت كل المبادرات اللازمة وعلى جميع المستويات لزيادة الإعتماد على التكنولوجيا، من خلال عقد المؤتمرات الوطنية، واتخذت مصر مجموعة من الخطوات لتطوير الحكومة الإلكترونية وهي: (عبان، 2016، صفحة 88)

- ✓ شرعت في تأميم القطاع العام والمكاتب الحكومية بشكل كامل.
- ✓ شرعت في تحسين البنية التحتية للإتصالات والمعلوماتية.
- ✓ تنمية روح القناعة بتكنولوجيا المعلوماتية لدى المواطنين.
- ✓ وفرت المناخ الملائم لإستمرارية العملية ودفعها إلى الأمام، من خلال جعل الإشتراكات في الإنترنت بشكل يكاد يكون مجانيا .

1.3.4 انجازات مصر في مجال الحكومة الالكترونية

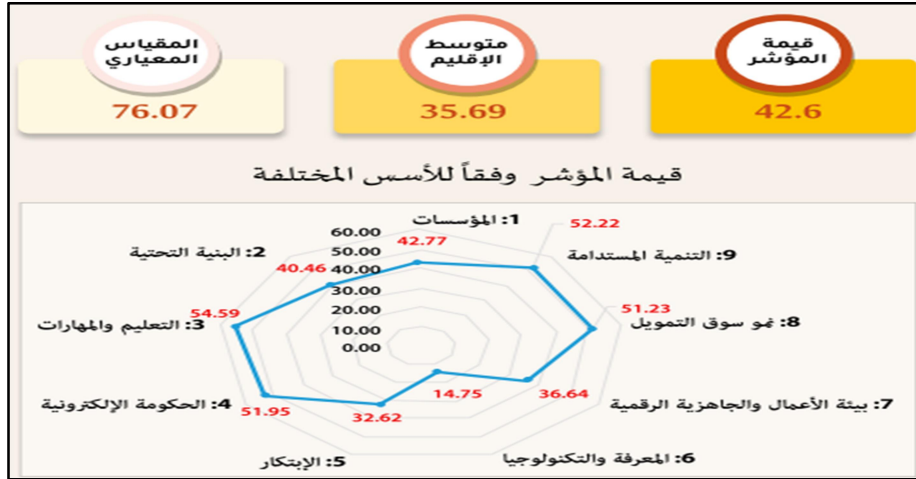
ومن أهم الإنجازات التي حققتها مصر في مجال الحكومة الإلكترونية هو إطلاقها لمشروع بوابة الحكومة الإلكترونية المصرية المخصصة للخدمات الإلكترونية، وكان ذلك في شهر جانفي 2004، والتي تتضمن الخدمات التالية: (عطية، 2010، الصفحات 236-237)

- ✓ استخراج شهادة الميلاد والحصول على الرقم القومي.
- ✓ تجديد رخص المركبات والاستعلام عن مخالفات المركبات وسدادها.
- ✓ الاستعلام عن قوائم الهاتف وسدادها.
- ✓ خدمات الضرائب والجمارك والممولين مثل استخراج بطاقة ضريبية.
- ✓ خدمات الكهرباء للشركات والمنازل مثل الاستعلام عن قيمة الفاتورة.
- ✓ التقدم بالطلبات لمكتب تنسيق القبول بالجامعات والاستعلام عن نتيجة القبول.

2.3.4 عرض مؤشر الحكومة الالكترونية في مصروفق الأسس المختلفة

ويتم قياس مؤشر الحكومة الالكترونية في مصر بناءا على قيمة المؤشر المحقق، ومقارنته بمتوسط الاقليم والمقياس المعياري العالمي، كما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل 06: " عرض قيمة مؤشر الحكومة الالكترونية وفق الأسس المختلفة "



المصدر: (الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، 2020، صفحة 118)

نلاحظ من خلال الشكل أن مصر حققت مؤشراً في مجال الحكومة الالكترونية يقدر ب 51.95 وهو أعلى بكثير من متوسط الاقليم الخاص بالدول العربية، والذي يقدر ب 35.69 ولكنه يبقى بعيد عن المقياس المعياري العالمي الذي يقدر ب 76.07

4.4 تجربة الجزائر مقارنة بالإمارات العربية المتحدة والأردن ومصر

تعتبر تجربة الجزائر محتشمة للغاية مقارنة بالدول العربية رغم توفرها على المؤهلات لاحتلال مراتب متقدمة لكن الواقع عكس ذلك، حيث أن معظم الدول العربية اعتمدت على الحومة الالكترونية منذ مدة طويلة بينما الجزائر اعتمدت عليها خلال 2013 فقط من خلال برنامج (الجزائر الإلكترونية 2013) حيث تم "إعداد الوثائق المتضمنة تقييماً للوضع الراهن والمحددة للأهداف والأعمال الواجب تنفيذها بالتشاور مع جميع الهيئات، فضلاً عن المتعاملين العموميين والخواص الناشطين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. حيث يتم كذلك إشراك الأوساط العلمية والأسرة الجامعية في إثراء الأفكار وتوضيح رؤى مختلف الجهات المشاركة الممثلة لمختلف القطاعات لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ هذا البرنامج" (بوقلاشي، 2011، صفحة 182)

وللوقوف على مستوى الحكومة الالكترونية في الجزائر مقارنة بهذه الدول، نستعرض مختلف المؤشرات الفرعية للحكومة الالكترونية من خلال الجدول الموالي، الذي يحتوي مؤشر الحكومة الالكترونية على عدة مؤشرات فرعية .

الجدول 02: " عرض مختلف المؤشرات الفرعية للحكومة الالكترونية "

قيمة المؤشر				مؤشرات الحكومة الالكترونية
الجزائر	مصر	الأردن	الامارات	
27.65	57.06	35.88	90.00	الخدمات عبر الأنترنت
20.20	53.90	48.30	94.40	المشاركة الالكترونية
33.27	45.62	57.90	00.00	استخدام تكنولوجيا المعلومات
32.97	43.15	45.90	100.00	مشتريات الحكومة من منتجات التكنولوجيا المتقدمة
49	60.00	59.80	73.80	التوجه المستقبلي للحكومة
32.62	51.95	49.56	71.64	قيمة المؤشر

المصدر: (الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، 2020، الصفحات 131,119,101,65)

نلاحظ تأخر الجزائر الكبير في مجال الحكومة الالكترونية مقارنة بالدول العربية حيث بلغ قيمة مؤشر الحكومة الالكترونية 32.62 وهو أقل من متوسط الاقليم الخاص بالدول العربية، والذي يقدر بـ 35.69 وبعيد جدا عن المؤشر المعياري العالمي الذي يبقى مرجعا لباقي دول العالم، عكس الامارات التي احتلت المرتبة الأولى عربيا وقريبة جدا من المؤشر العالمي، بينما تبقى كل من الأردن ومصر مؤشراتهما مقبولة مقارنة بمتوسط اقليم الدول العربية. 5. خاتمة:

حاولنا من خلال هذه المداخلة تسليط الضوء على تأثير جائحة كوفيد على الاقتصاد العالمي بصفة عامة والاقتصاد الجزائري بصفة خاصة، مع الاشارة إلى تجارب بعض الدول العربية في هذا المجال، ويمكن القول من خلال هذه المداخلة أن الجزائر ما زالت تعتمد على الحكومة الالكترونية التقليدية في عصر يتسم بالرقمنة والمعلوماتية، وأكبر دليل أن اعتماد الجزائر لمشروع الحكومة الالكترونية كان في سنة 2013 فقط، بينما الأردن ومصر تم اعتماد الحكومة الالكترونية خلال سنة 2000م، أي أن الجزائر متأخرة بـ 13 سنة عنهم، وكذلك في مجال تدفق سرعة الأنترنت فالجزائر للأسف نجدها تحتل دائما المراتب الأخيرة وفق التصنيفات العالمية في هذا المجال، وبفعل هذا الوباء تم كشف حقيقة الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة لمختلف الدول وهو ما يبعث برسالة قوية لضرورة التحول إلى الحكومة الالكترونية، وقد تم التوصل من خلال هذه المداخلة إلى مجموعة من النتائج والتي على ضوءها تم تقديم مجموعة من التوصيات.

## أولاً: النتائج

- من بين أهم النتائج المتوصل إليها ما يلي:
- ❖ كان تأثير جائحة كوفيد 19 كبير جداً على الاقتصاد العالمي خاصة على الدول التي تعاني تأخر في مجال الحكومة الالكترونية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
  - ❖ بفضل الحكومة الالكترونية والتطبيقات الذكية المختلفة مساهمة كبيرة في التخفيف من حدو جائحة كوفيد 19، وهذا ما يثبت كذلك صحة الفرضية الثانية.
  - ❖ إذا توفرت لدى الجزائر نفس عوامل نجاح بعض الدول كالإمارات العربية المتحدة من توفر الإرادة السياسية وتوفر البنية التحتية، يمكنها تحسين ترتيبها الاقليمي والعالمي في مجال الحكومة الالكترونية، وهذا ما يثبت كذلك صحة الفرضية الثالثة.
  - ❖ تعتبر الرقمنة والاقتصاد الرقمي من أهم مظاهر ودعائم الحكومة الالكترونية.
  - ❖ للحكومة الالكترونية مزايا متعددة على كل المستويات تسمح بتخفيض التكاليف وتوفير الجهد والوقت.

## ثانياً: التوصيات

- بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكن تقديم التوصيات التالية:
- ❖ ضرورة تغيير الذهنيات والتوجه نحو الحكومة الالكترونية من خلال توفير كل متطلباتها، خاصة تأهيل المورد البشري وانشاء بنية تحتية مناسبة.
  - ❖ الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية.
  - ❖ القيام باستقطاب كفاءات علمية متخصصة من الخارج للاستفادة من خبراتهم وتكوين الاطارات الجزائرية.
  - ❖ رفع سرعة تدفق الأنترنت وتغطية كل المناطق لتسهيل الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية وجعلها متاحة للجميع.
  - ❖ توفير اطار قانوني وتشريعي ملائم خاصة في مجال الأمن السيبراني المتعلق بالقرصنة والتجسس، وتوفير التعاملات المالية الالكترونية الآمنة من خلال توفر الضمانات المناسبة للمورد الالكتروني والمستهلك الالكتروني على حد سواء.
  - ❖ توفير التطبيقات الذكية والبرامج المتخصصة لزيادة مستوى الثقة لدى المواطن الرقمي، والذي يعتبر الخلية الأساسية للحكومة الالكترونية.

## 6. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- أحمد بن عيشاوي. (2010). أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة - الجزائر.
- الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي. (2020). مؤشر الاقتصاد الرقمي 2020 كوفيد 19 وضرورة التحول إلى الاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى.
- منتدى الاستراتيجيات الأردني. (2019). الحكومة الالكترونية في الأردن.
- الطاهر تويبة، وسهام بوعكاز. (2021). انعكاس الجائحة (كوفيد 19) على المؤسسات الناشئة والمؤسسات الصغيرة، المؤتمر الدولي ديسمبر 2020، دار خيال للنشر والترجمة، برج بوغريج.
- العربي عطية. (2010). دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- الياس شاهد وآخرون. (2016). تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد الثالث، الجزائر.
- سحر قدوري الرفاعي. (2009). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد 7، جامعة المستنصرية، بغداد العراق.
- سعد غالب ياسين. (دون سنة نشر). الإدارة الإلكترونية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- سعود جايد مشكور العامري. (2020). الاتجاهات المعاصرة في المحاسبة، الطبعة الأولى.
- سلمى بشاري. (2020). تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد 19). مجلة Les Cahiers du Cread المجلد 36، العدد الثالث، الجزائر.
- صدام محمد طالب الخمايسة. (2017). الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الالكترونية، الطبعة الأولى. قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، الامارات العربية المتحدة.
- عبد القادر العاطف. (2020). متطلبات الحكومة الالكترونية لمواجهة مخاطر الاقتصاد الافتراضي، الملتقى الدولي الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة الشلف.
- عبد القادر عبان. (2016). تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر رسالة دكتوراه في علم الاجتماع. جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- عبد القادر موسى، و عبد الحميد مسعودي. (2021). انعكاسات أزمة كوفيد 19 الحديثة على الواقع الاقتصادي العالمي خلال الفترة 2019-2020، المؤتمر الافتراضي الدولي الأول أيام 22، 23 و24 ديسمبر 2020، دار خيال للنشر والترجمة، برج بوغريج.

- عبد اللطيف باري، و عبد الكريم عشور. (2013). *الحكومة الالكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق*، مجلة العلوم الانسانية، العدد 29، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- علي سعدي ، و الزهرة جبير. (2021). *التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا*، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الأول، الجزائر.
- عماد بوقلاشي. (2011). *الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الإدارات العمومية*، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر.
- فوزية هبايش. (2012). *دور التجارة الإلكترونية في تفعيل مناطق التجارة الحرة حالة منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى*. مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الجزائر.
- كنزة ننيو، و رانية خياري. (2021). *دور التطبيقات الرقمية في مواجهة جائحة كورونا مع الإشارة إلى تجارب بعض الدول العربية*، كتاب الملتقى الوطني حول انعكاسات جائحة كوفيد 19 على اعتماد تكنولوجيا المعلومات في الجزائر 30 جوان 1 جويلية 2021، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- محمد العيداني. (2020). *الإشكالات القانونية لاعتماد الحكومة الالكترونية في الجزائر*، رسالة دكتوراة في الحقوق، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- محمد سمير أحمد. (2009). *الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى*. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- محمد مدحت. (2016). *الحكومة الالكترونية*، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مريم خالص. (2013). *الحكومة الالكترونية*، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق.
- مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي. (2011). *مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة*، مجلة RIST، المجلد التاسع عشر، العدد الأول.
- نجم عبود نجم. (2017). *الإدارة والمعرفة الالكترونية*، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- نسيم موالدي، و فاطمة رحال. (2013). *الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها في الدول العربية دراسة تقييمية لبرنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة في دولة قطر*، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول: متطلبات ارساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر يومي 13-14 ماي 2013. جامعة البليدة.
- ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية
- Turban Efraim and others. (2005). *electronic commerce: a managerial perspective*, Fourth édition, Prentice Hall , england.
- Turban efraim and others, (2007) , *information technology for management, tenth edition*, publishing by wiley, england.