دور الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية – المملكة العربية السعودية أنموذجاً-

عواطف سليمان مقبل المقبل
محاضر قسم الاقتصاد. جامعة الملك سعود. الرياض

مقدمة

تعتبر الحكومة الالكترونية والتعاملات المتعلقة بها موضوعاً رئيسياً ومهماً في عصرنا الحاضر، وذلك لتأثيره في كل مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها. ويعتبر جاهزية وتطور أداء الحكومة الالكترونية في دولة ما مؤشر لتطور الأجهزة الحكومية فيها من عدمه.

وإذا تتبعنا مفهوم الحكومة الالكترونية نجد أنه مر بثلاث مراحل مهمة حتى تطور كالتالي:

- المرحلة الأولى: وكانت خلال فترة الخمسينات والستينات الميلادية عندما تم إدخال التطبيقات الإدارية في الحاسب الآلي والاستفادة من ذلك في تسهيل العمل الإداري داخل الإدارات في المنظمة الحكومية. وكان لذلك أثر في سرعة إنجاز العمل واختصار الوقت، وتعكس هذه المرحلة الاستفادة من التقنية في تحويل العمل الإداري التقليدي إلى أسلوب أكثر تطوراً.
- المرحلة الثانية: وكانت خلال السبعينات والثمانينات وتم تطويرها في النصف الأول من التسعينات، وفيها تم استخدام نظم المعلومات الإدارية. وتعكس هذه المرحلة مفهوم الإدارة الالكترونية، مثل معرفة الوضع المالي في البنوك أو سداد فواتير الخدمات عن طريق الهاتف أو أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك.
- المرحلة الثالثة: وكانت في النصف الثاني من التسعينات حتى يومنا هذا، وهي فترة شهدت تطوراً سريعاً ومطرداً، وتم خلالها تفعيل الأداء الحكومي عبر الانترنت، وأستفاد من ذلك الموظفين في المنظمات الحكومية ومؤسسات الأعمال وعامة المواطنين اللذين يطلبون الخدمات الحكومية. وقد تم تبعاً لذلك تطوير النظام المالي ليشمل سداد الخدمات الحكومية غير المجانية. وهذه المرحلة تعكس مفهوم الحكومة الاليكترونية.

كما يعتبر الرئيس الأمريكي السابق بيل كلينتون أول من أستخدم مصطلح الحكومة الالكترونية عام ١٩٩٢م في أحد خطاباته، وقد جاء ذكر المصطلح نتيجة إدراك الحكومة الامريكية للعلاقة بين جاهزية الحكومة الالكترونية وتحقيق التنمية الاقتصادية.وذلك نتيجة العلاقة بين السياسة والاقتصاد خاصة في الدول المتقدمة..

وتسلط هذه الورقة الضوء على العلاقة التي تربط الحكومة الالكترونية بتحقيق التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية. وذلك من خلال استعراض ثلاثة مواضيع رئيسية هي:

١. الحكومة الالكترونية [مفهومها-محتواها ونطاق عملها-متطلبات بناءها-والمعوقات التي تواجهها-ونتائج تطبيقها].
٢. التنمية الاقتصادية [تعريفها-أهدافها-أبعادها]
٣. علاقة تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية، مع تقييم هذه العلاقة في تحقيق التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

تبرز مشكلة الدراسة في طرح السؤال التالي: كيف يمكن للحكومة الالكترونية تحقيق التنمية الاقتصادية؟
وهذه الإشكالية تقودنا إلى طرح التساؤلات الفرعية التالية والتي تحدد جوانب الدراسة كما يلي:
- ماهية الحكومة الإلكترونية؟
- ماهية التنمية الاقتصادية؟
- ماهو دور الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية؟

فرضية الدراسة

تقوم الدراسة على فرضية أساسية مؤداها:
" يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية إلى تحقيق التنمية الاقتصادية "

هدف الدراسة

تسعى الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية، حتى يمكن توجيه صانعي القرار والسياسات الاقتصادية.

أهمية الدراسة

تسهم الدراسة في الأدب الاقتصادي بأثبات علاقة تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية. في حين اقتصرت الدراسات السابقة على توضيح أثر الحكومة الالكترونية في تحقيق التطور الإداري. كما تعد هذه الدراسة من أولى الدراسات في تحديد العلاقة بالتطبيق على المملكة العربية السعودية.

منهجية الدراسة

ستعتمد الورقة المنهج الوصفي التحليلي في تحديد العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية وتحقيق التنمية الاقتصادية، وتطبيق هذه العلاقة في المملكة العربية السعودية من خلال دراسة النقاط التالية:

١. مفهوم الحكومة الالكترونية
٢. محتوى ونطاق الحكومة الالكترونية
٣. دور الحكومة الالكترونية ومتطلبات بناءها
٤. المعوقات والتحديات التي تواجهها الحكومة الالكترونية
٥. نتائج تطبيق الحكومة الالكترونية
٦. مفهوم التنمية الاقتصادية [التعريف – الأهداف – الأبعاد]
٧. علاقة تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية
٨. تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية

الخلفية النظرية والدراسات السابقة

تعتبر الدراسات في الادب الاقتصادي التي درست علاقة تطبيق الحكومة الالكترونية بتحقيق التنمية الاقتصادية قليلة جداً، وفي التالي محاولة لاستطلاع دراسات أشارت إلى تطبيق الحكومة الالكترونية والأثار المختلفة لذلك.

تشير دراسة [حسين، وهناء] والتي تستخدم المنهج الوصفي التحليلي وتناولت الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للحكومة الالكترونية إلى أن فكرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إعادة تنظيم الإدارة الحكومية وتقديم الخدمات العمومية في الدول نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وتشير الدراسة إلى ضرورة تخفيض الطرق التقليدية في الإدارة الحكومية وتبني إدارة جديدة تتوافق مع عصر المعرفة والعولمة.

ووضحت دراسة [الهادي، ٢٠٠٦م] والتي كانت لدراسة مفهوم الحكومة الالكترونية وأهدافها، ومهارات إدارة مشروع الحكومة الالكترونية، وتحديد مقومات التحول الناجح للحكومة الالكترونية ودور إصلاح العملية الإدارية وتوفير القيادة الإدارية الكفؤ، وأشار إلى ضرورة مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الالكترونية. كما وضحت الدراسة النقاط الخاصة بتطوير الحكومة الالكترونية، ووصت الدراسة باستكمال البنية التحتية، والقضاء على الفجوة الرقمية، والاهتمام بكل مايكفل خصوصية المعلومات وأمنها.

وتناولت دراسة [حسين،٢٠١٣م] في دراستها عن الحكومة الالكترونية، والتي استخدمت فيها المنهج الوصفي في تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها وأهدافها وخصائصها، والفوائد من تطبيقها وتقسيمها إلى فوائد اقتصادية وإدارية واجتماعية. كما تطرقت الدراسة إلى تجارب

بعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية وهي تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، والتجربة السنغافورية والتجربة الإماراتية والقطرية والعراقية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إعادة هيكلة الإدارات من أجل تطبيق الحكومة الالكترونية، وأن يكون التطبيق مصحوب بتدريب وتطوير الموارد البشرية، ومعالجة عوائق التحول إلى الحكومة الالكترونية، وتوفير برامج الحماية الالكترونية، وتوعية الموطنين بأهمية وفوائد التحول والعمل على القضاء على الأمية التقنية.

وتشير دراسة(الأحمدي،٢٠١٥م) عن الحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية، والتي استخدمت في دراستها المنهج الوصفي التحليلي والمسحي. وقد استعرضت فيها التعاملات الالكترونية الحكومية والتحديات المعاصرة لتطبيقها، مع تطبيق الدراسة على وزارة الخارجية في المملكة العربية السعودية. وأوصت الدراسة بضرورة معالجة التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، ووضحت أن هذه التحديات تشمل تحديات تكنولوجية وفنية وإدارية وتنظيمية وقانونية وأمنية وتحديات في الموارد البشرية وتحديات مالية.

أما دراسة(Kpstopoulos،٢٠٠٤)عن الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربية والتي تناول فيها مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية، وشملت الدراسة نظرة شاملة عن المراحل التي أنجزتها دول مجلس التعاون الخليجي . واستخدم في الدراسة وصف لكل البلدان الخليجية في مشروع الحكومة الالكترونية. وتوصلت إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية في دول الخليج العربية يعتبر جانباً أساسياً في كل جوانب الحياة لما لها من أثر في تسهيل حياته وما يتعلق بتسيير أموره، وأن هذا يجعل المواطنين في الخليج يتفاعلون مع القطاع العام لتنفيذ الحكومة الالكترونية كما يتفاعل القطاع الخاص مع الأجهزة الحكومية نحو تسهيل الأعمال والخدمات.

وتشير دراسة(Basu،٢٠٠٤م) والتي كانت بعنوان الحكومة الالكترونية ومدي أهميتها في الدول النامية، واستعرضت أهداف إنشاء الحكومة الالكترونية ومجالات تطبيقاتها في القطاعين العام والخاص، والفوائد التي تترتب من ذلك. كما تطرقت إلى تجارب الدول المتقدمة في تطبيق المرونة الإدارية في الحكومة الالكترونية. وتحدثت الدراسة عن ضرورة توفير البنية التحتية التي ترتبط بالحكومة الالكترونية من جانب الدول النامية، بالإضافة إلى الاهتمام بالجوانب القانونية والتشريعية المتعلقة بالحكومة الالكترونية.

الحكومة الالكترونية

مفهوم الحكومة الاليكترونية

أصبح مفهوم الحكومة الاليكترونية مفهوماً شائعاً في كل دول العالم نتيجة ثورة الانترنت والاستفادة من هذه الثورة في إجراء التعاملات الاليكترونية وسرعة الإجراءات الإدارية والتخلص

من البير وقراطية الإدارية وتفعيل الاستفادة من أنظمة المعلومات. ولقد قدمت تعريفات كثيرة ومختلفة للحكومة الاليكترونية مثل:

البنك الدولي(٢٠٠٥م) الحكومة الاليكترونية هي عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكة الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات.

أيضاً يمكن تعريف الحكومة الاليكترونية بانها استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشئون العامة، ويتمثل في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين بها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الأنترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة. (حسين،٢٠١٣م،٥)

ومن وجهة نظر الباحثة يمكن تعريف الحكومة الاليكترونية بانها عبارة عن أسلوب معاصر يعتمد على الاستفادة من الثورة التقنية في إنجاز المعاملات بين الجهات والمنظمات والهيئات الحكومية من جهة وبين الجهات الحكومية الأخرى أو مؤسسات الأعمال أو المواطنين بطريقة الكترونية تضمن كفاءة الإنجاز وتوفير الوقت والجهد وتخفيض التكاليف.

محتوى ونطاق الحكومة الالكترونية

موقع الحكومة الالكترونية يشمل في محتواه كل ما يمكن أن تطبقه الحكومة في العالم الافتراضي كما في الواقع، أي أن موقع الحكومة الالكترونية هو عبارة عن تجميع لكل الأنشطة والخدمات والمعلومات بالإضافة إلى التبادل والتفاعل مع المستفيدين، كما يشمل كل المعاملات التي تنجزها الحكومة سواء مع الجهات الحكومية الأخرى أو مؤسسات الأعمال أو المواطنين. ويتكون محتوى الحكومة الالكترونية من ثلاثة أقسام رئيسية كالتالي:

١. محتوى معلوماتي: يحتوي معلومات عن الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية وعن الأنظمة التي تخصها.
٢. محتوى خدمي: وفيه يتم تقديم كافة الخدمات الحكومية لكافة المستفيدين.
٣. محتوى اتصالي: وفيه يتم تواصل وربط الجهة الحكومية بالمستفيد وتجيب فيها على تساؤلاته. ويكون التواصل على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع وفي كل أسابيع السنة. ومن خلال المحتوى الإتصالي يتم تأمين كافة الخدمات الاستعلامية للمستفيدين.

إذا كان محتوى الحكومة الالكترونية كاملاً وشاملاً لكل لمعلومات التي تخصها والخدمات التي تقدمها، وكانت طريقة التواصل مع الجهات ذات العلاقة ليس فيه أي صعوبات عندها يمكن القول أن بناء الحكومة الالكترونية كاملاً.

دور الحكومة الالكترونية ومتطلبات بناءها

قد يكون الهدف الأساسي من إنشاء الحكومة الالكترونية هو تقديم خدمات ومعلومات وتفاعل مع المستفيدين من خلال استخدام التقنية الرقمية. من خلال تقديم موقع واحد للمعلومات الحكومية ونقل كافة الخدمات فيه وتوفير نماذج الكترونية لذلك وتسهيل تطبيقها. إلا أن الحكومة الالكترونية أصبحت تحقق أدوار مهمة أخرى كالتالي:

- دور إداري: ويشمل ذلك تطوير الهيكل التنظيمي وأساليب العمل بما يتوافق مع التحول إلى الاقتصاد المعرفي. وإعادة هيكلة الأنظمة والإجراءات والتشريعات الإدارية لتتواكب مع عملية الانتقال إلى التعاملات الالكترونية. وتطوير القوى البشرية العاملة في العاملة وتبني مفاهيم الإدارة الحديثة لم تكن معروفة من قبل، مثل فرق العمل. ولابد من ذكر الدور الكبير في تطوير العاملين من خلال إدخال برامج تدريبية للتعامل مع أنظمة التقنية والاتصالات الجديدة.
- دور اقتصادي: ومن ذلك تطوير البنية المالية والمؤسسات المالية لتصبح أكثر مرونة. وتكوين اقتصاد قوي ومعالجة المشكلات الاقتصادية.
- دور اجتماعي: من خلال توعية المجتمع بفوائد التحول إلى مجتمع معلوماتي أو رقمي، وكيفية الاستفادة من المشروعات التي تقدمها الحكومة.

أما متطلبات بناء الحكومة الالكترونية فيمكن تحديدها في التالي:

١. البنية التحتية: ويقصد بذلك خدمات التقنية والاتصال عبر الشبكة العنكبوتية بشكل كامل في كل أنحاء الدولة وأن تتصف هذه الخدمة بالسرعة والجودة المطلوبة، أي عدم انقطاعها مع ضمان السرعة التفاعلية اللازمة تبعاً لذلك.

٢. معالجة المشاكل الإدارية: ويقصد بذلك مراجعة السياسات والأنظمة والإجراءات الإدارية، بحيث تكون واضحة ومرنة. بل أن من متطلبات الحكومة الالكترونية وضع استراتيجية حكومية جديدة تتوافق مع تطبيقها، خلاف الاستراتيجيات في الحكومات التقليدية. ولابد أن تشمل الاستراتيجيات معالجة كافة المشكلات الإدارية

٣. الأجهزة الالكترونية: وتشمل أجهزة الحاسوب والهاتف والهواتف النقالة التي تحوي تطبيقات الحكومة الالكترونية. كما لابد من توفير أجهزة متطورة بشكل مستمر من أجل توفير الخدمات والمعلومات بشكل أكثر كفاءة وأسرع من ناحية جودة تقديم الخدمة وانخفاض التكلفة.

٤. العناصر البشرية: وهذا العنصر يعتبر من أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية لأنه يضمن تشغيل وإدارة الحكومة الالكترونية. ويشمل العنصر البشري وظائف مدراء نظم المعلومات ومعالجة البيانات والمبرمجين ومحللي النظم. وعادة تعمل الحكومات على تدريب وتعليم هذه الكوادر بشكل مستمر لضمان اكتسابهم المهارات المتطورة بشكل مستمر. كما تسعى الحكومات إلى تطوير تعليم أفراد المجتمع-العنصر البشري الأخر في التعامل-حتى تسهل عمليات تعاملهم مع الحكومات

الالكترونية، ومن ذلك القضاء على أمية التكنولوجيا في المجتمع، من خلال مناهج التعليم أو برامج التدريب المستمرة للمواطنين التي تقدمها الحكومة أو القطاع الخاص.

٥. توفير الحماية الالكترونية: وذلك من خلال أنظمة حماية المعلومات والتشريعات والقوانين الخاصة بذلك، والتي تهدف إلى حماية مواقع الحكومة من الاختراق أو أي هجمات الكترونية.

وبشكل أخر يمكن القول إن متطلبات بناء الحكومة الالكترونية تعتمد بشكل أساسي في ثقة المستفيدين من تنفيذ الأعمال الكترونياً من خلالها. كما يتطلب بناء الحكومة الالكترونية مستوى عالي من أمن المعلومات وسريتها ولابد أن يكون ذلك جزء من التخطيط الاستراتيجي لإنشاء الحكومة الالكترونية. كما يحتاج تكوين وإنشاء الحكومة الالكترونية [من تمويل وتصميم موقع وبرمجة] إلى طرق إبداعية غير تقليدية. ويتطلب بناء الحكومة الالكترونية إلى بنية تقنية سليمة سواء نقاط الخدمة أو ضمان إتمام الأعمال.

المعوقات والتحديات التي تواجه الحكومة الالكترونية

بالرغم من أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية على التنمية الشاملة اقتصادياً واجتماعياً وإدارياً، وبالرغم من كونها عنصراً داعماً للتحول نحو الاقتصاد الرقمي. إلا أن الطريق في التحول إلى تطبيقها قد تعترضه بعض التحديات والعوائق والتي من الممكن استعراضها كالتالي:

١. يعتبر ضعف متطلبات التمويل اللازم لتطبيق الحكومة الالكترونية عائقاً أساسياً في التحول إلى الحكومة الالكترونية، ويقصد بذلك عدم وجود تمويل أو وجود تمويل مع عدم كفايته. لإن تطبيق الحكومة الالكترونية هو بمثابة مشروع استثماري يحتاج إلى تمويل لإنشائه وضمان العائد منه. ويستخدم التمويل عادة في توفير البنية التحتية للاتصال في كافة مدن الدولة بجودة عالية وتوفير الموارد البشرية المؤهلة وتوفير الاحتياجات التقنية المصاحبة والمواقع الالكترونية وضمان وسلامة المعلومات.

٢. يعتبر ضعف البنية التحتية الملائمة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات أو الاتصالات عائقاً رئيسياً في التحول إلى اقتصاد المعرفة ومن ذلك تطبيق الحكومة الالكترونية. ويشمل هذا الضعف عدم توفر التجهيزات الأساسية اللازمة أو وجودها مع انخفاض جودتها، مما يتسبب في تدني كفاءة وفاعلية جودة الاتصالات.

٣. البيروقراطية الإدارية المعقدة ويشمل ذاك التعقيد في العمل الحكومي، وتفرع الإدارات والاقسام الكبير والذي يعقد الإجراءات. مما يجعل حصر هذه الأقسام والإدارات في موقع الكتروني واحد غاية في الصعوبة. وقد دأبت كثير من الدول من أجل معالجة هذه المشكلة على اعتماد معيار العملية عوضاً عن معيار الوظيفة وتطبيق بوابة الحكومة الالكترونية أو الموقع الموحد للحكومة الالكترونية، وهو موقع شامل للحكومات الالكترونية المختلفة الموجودة في الدولة.

٤. عدم القدرة على تطبيق الحكومة الالكترونية في جميع وظائف الحكومة وخدماتها، مثل تنفيذ الأحكام القضائية أو جمع النفايات والمخلفات، وهذا يعني ضرورة الاعتماد على العنصر البشري واستحالة استخدام التقنية في ذلك.

٥. نقص المؤهلات اللازمة للعناصر البشرية العاملة في الحكومة الالكترونية وانخفاض نسبة المعرفة والخبرات التقنية للتحول إلى الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى نقص الخبرات في الطرف الأخر في التعامل من مواطنين ومؤسسات أعمال أو مؤسسات حكومية أخرى نتيجة وجود فجوة رقمية في استخدام الانترنت بسبب وجود عوائق تعليمية واقتصادية وتنظيمية تجعل الدخول إلى العالم الرقمي عملية صعبة، يعتبر تحدي كبير يواجه تطبيق الحكومة الالكترونية. ولابد من الإشارة إلى مفهوم مقاومة التغيير الذي تعاني منه الدول النامية في تطبيق كل ماهو جديد كفيل بالتطوير. وللسيطرة على هذا المفهوم تحتاج الحكومات إلى خطط من التوعية والاثباتات الفعلية من خلال إدارة التغيير لإقناع المجتمع بجدوى التغيير.

٦. يعتبر غياب التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية في التطبيقات والإجراءات اللازمة للحكومة الالكترونية عائقاً في تطبيقها وفاعليتها، لإن ذلك يفقدها آطار العمل المؤسسي المتكامل ذو النتائج الإيجابية، وعادة مايسبب هذا العامل تأخر في جاهزية الحكومة الالكترونية.

٧. يعتبر تغير استراتيجيات التنمية أو عدم الاستقرار الحكومي أو تغير نوعية المعلومات والخدمات المقدمة حسب التشريعات والإجراءات التي تتغير خلال فترة قصيرة نسبياً، ومن ذلك دمج الوزارات والهيئات أو فصلها عن بعضها البعض مما سيؤثر على المعلومات والإجراءات والتشريعات ونوعية الخدمات المقدمة تحدياً في تطبيق الحكومة الالكترونية نتيجة التغير السريع في إنشاء المواقع ومحتوياتها.

٨. يتطلب تطبيق الحكومة الالكترونية بيانات المستخدمين مثل بيانات السكن والحالة الاجتماعية والصحية والممتلكات وعدد مرات السفر، إلا أن هذه الخطوة تعتبر من قبل البعض تدخلاً في خصوصياتهم[١]. مما يفقدهم الثقة في الحكومة خاصة مع ظهور تحديات الهجمات الالكترونية التي تعرضت لها العديد من الدول مؤخراً.

٩. التباطؤ في تحويل المجتمع إلى مجتمع رقمي[٢] يعتبر تحدي يواجه الدفع الالكتروني اللازم في سداد خدمات الحكومة الالكترونية والذي يتطلب تفعيل البطاقات الذكية أو بطاقات الائتمان. والسبب الرئيس في هذا التباطؤ هو انخفاض الوعي لدى المواطنين في تطبيق التعاملات الالكترونية وعدم إدراكهم للأثر الإيجابي الشامل لذلك.

١٠. تعتبر الهجمات الالكترونية المنظمة التي تتعرض لها دول بعينها والتي تشكل نوعاً ومفهوماً جديداً من الحروب هي الحرب الالكترونية أو الحرب المعلوماتية تهديداً يواجه تطبيق الحكومات الالكترونية لأنها تكون عرضة لاختراق بيانات الحكومة أو بيانات المستخدمين والتزوير والتجسس.

نتائج تطبيق الحكومة الالكترونية

ينتج من تطبيق الحكومة نتائج إيجابية يمكن استعراضها فيما يلي:

- تطبيق الحكومة الالكترونية يحقق فوائد إدارية: يعمل تطبيق الحكومة الالكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية والقضاء على البيروقراطية الإدارية والتعقيد الإداري. وتحقيق فعالية أكبر في الاتصال بين الحكومة والمواطنين. كما يعمل على إلغاء الواسطة والمحسوبيات، والذي يظهر جلياً في فرص الحصول على وظائف أو القبول في الجامعات. كما تحقق عملية التطبيق إلى مزيد من الشفافية وبالتالي القضاء على الفساد الإداري. ويعتبر تطبيقها وسيلة فعالة بشكل أكبر في مراقبة الأداء الحكومي من الوسيلة التقليدية. وتسهيل تطبيق الإدارة الالكترونية. بالإضافة إلى أنها تعكس العمل بروح الفريق وانتهاج سياسة الجهود الموحدة في العمل مما يختصر الهرم الإداري عكس مايحدث في الحكومة التقليدية.
- تطبيق الحكومة الالكترونية يحقق فوائد سياسية: فتطبيقها يؤدي إلى تيسير عمليات مشاركة المواطنين في صناعة السياسات والقوانين وتفعيل مشاركة المجموعات المختلفة في مناقشات معينة أو وضع مقترحات وأراء. كما تساهم الحكومة الالكترونية في دعم عمليات التصويت على الأنظمة المختلفة أو الاستفتاءات في وقت قليل ودقيق.
- تطبيق الحكومة الالكترونية يحقق فوائد اقتصادية: يتم التعامل من الناحية الاقتصادية مع تطبيق الحكومة الالكترونية على أنها بمثابة مشروع استثماري يحقق فوائد اقتصادية. أي أن تطبيقها يعكس تحقيق ارتفاع في معدل العائد وحجم الأرباح من الاستثمار الحكومي، وزيادة في الناتج القومي الإجمالي. كما يشير إلى نتائج مرتفعة في معدل إنتاجية الإنفاق الحكومي، وانخفاض التكاليف التي تتكبدها الحكومة في تقديم الخدمة أو الجهة المستفيدة في سبيل الحصول عليها، وتخفيض تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة، وتمتد التكاليف المنخفضة لتشمل التكاليف المالية وتكاليف الوقت والجهد[٣]. ويعول على تطبيق الحكومة الالكترونية تحقيق مزيد من برامج التطوير والإصلاح الاقتصادي والذي يعتبر في الفترة الحالية هدفاً استراتيجياً من أهداف التنمية في أي دولة. وقد ثبت فعلياً الدور الكبير الذي يلعبه تطبيق الحكومة الالكترونية في خلق فرص وظيفية جديدة في نوعيتها تعتمد على الخبرات المعرفية، مثل وظائف إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية التقنية، ووظائف مهمة وتتطلب قدر عالي من الدراية والخبرة مثل وظائف أمن المعلومات وصناع المعرفة. كما لابد من توضيح دور الحكومة الالكترونية في فتح قنوات استثمارية جديدة لم تكن معروفة من قبل، مثل التكامل بين تطبيق الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية. وتحقيق تكامل اقتصادي بين المشاريع التي تقدمها الحكومة وقطاع الأعمال وزيادة العوائد الربحية لهذا التكامل والذي سيحقق نتائج إيجابية على الاقتصاد. ويعتبر القضاء على الفساد المالي والاختلاسات وسرقة الأموال العامة والرشاوي من أهم النتائج الإيجابية لتطبيق الحكومة الالكترونية، والذي تحقق نتيجة تطوير عمليات الدفع والسداد الالكتروني وتوثيق ذلك حسب أنظمة المعلومات لكل من قام به من موظفين الحكومة والمستفيد من الخدمة.

- تطبيق الحكومة الالكترونية يحقق فوائد اجتماعية: ينتج من عملية التحول إلى المجتمع المعرفي بشكل عام وتطبيق الحكومة الالكترونية في المجتمع بشكل خاص، تحفيز كافة الجهات المتعاملة بها – من حكومة ومؤسسات أعمال ومواطنين- نحو التحول إلى مجتمع معلوماتي يستطيع التعامل مع التقنية ويواكب تطورها وينجز مهامه في وقت قياسي. وهذا يزيد من قدرات المجتمع على استخدام التقنية لخدمات البحث والتطوير وإنتاج سلع وخدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل، وزيادة الابداع والابتكار فيه، وصولاً إلى تحقيق نمو مطرد في عدد ونوعية براءات الاختراع.

التنمية الاقتصادية

مفهوم التنمية الاقتصادية

يعرف النمو الاقتصادي بانه عباره عن تحقيق ارتفاع في معدل الدخل القومي أو في نصيب الفرد من الدخل القومي. كما يعتبر زيادة النمو الاقتصادي في دولة ما نتيجة طبيعية لزيادة إنتاج السلع والخدمات.

إلا أن مفهوم التنمية الاقتصادية يمكن تعريفه بانه التغيرات التي تحدث في المجتمع بأبعاده المختلفة، وتشمل تغيرات اقتصادية وسياسية واجتماعية وفكرية وتنظيمية من أجل توفير الحياة الكريمة لجميع أفراد المجتمع. [الحبيب،٢٠٠٧م]

وقد عرف سيمون كورنتز التنمية الاقتصادية بانها إحداث تغييرات إيجابية ليس في الجانب الاقتصادي فقط، إنما تمتد إلى إحداث تغيرات إيجابية في النظام السياسي وتحديث للمجتمع. وقد أطلق كورنتز على هذا المصطلح أيضاً اسم النمو الاقتصادي الحديث.

ويلاحظ من ماسبق أنه بالرغم من التشابه بين مفهوم النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية إلا أن مفهوم التنمية الاقتصادية يعتبر أكثر توسعاً وشمولاً من مفهوم النمو الاقتصادي. لأنه لا يركز على الجانب الاقتصادي فقط إنما يعكس جانب التغيرات الهيكلية في جوانب المجتمع المختلفة.

أهداف برامج التنمية الاقتصادية

تتمحور أهداف التنمية الاقتصادية في أي دولة في العالم إلى تحقيق مستوى مرتفع من المعيشة وزيادة الرفاهية في المجتمع. وهذا الهدف قد يكون النقطة الأساسية في تحقيق رضا المواطنين ومؤسسات الأعمال تجاه الحكومة. ولذلك تخصص الدول عادة وزارات مستقلة لتحقيق التنمية الاقتصادية، بالإضافة إلى أن رسم السياسات والاستراتيجيات التنموية يحظى بعناية فائقة من

الحكومة، وتطبيق هذه الخطط يكون بدقة عالية ما أمكن. ويمكن استعراض أهداف البرامج التنموية في التالي:

١. زيادة الناتج [الدخل] القومي: والناتج القومي هو عبارة عن مجموع قيم ما ينتجه المجتمع من سلع وخدمات خلال فترة معينة، وتستهدف الزيادة حجم الإنتاج الحقيقي والفعلي من السلع والخدمات باستبعاد أثر التغير في الأسعار. وهذه الزيادة تعكس مفهوم زيادة النمو الاقتصادي.

٢. رفع مستوى المعيشة [تحقيق مستوى من الرفاهية الاجتماعية]: ويشمل ذلك رفع مستوى التعليم والثقافة والصحة والسكن والخدمات العامة، بحيث يحصل المواطنون على مستوى مرتفع من المعيشة الكريمة.

٣. تخفيض درجة التفاوت في توزيع الدخول: من خلال سياسات عادلة في توزيع الإعانات أو فرض الضرائب أو الحصول على فرص عمل، وفي النظام الاقتصادي الإسلامي يحصل الفقراء على الزكاة من الأغنياء، وهذا يضمن التوزيع العادل للدخل والثروة.

٤. تحقيق التنمية المتوازنة وتنويع مصادر الدخل: وذلك يكون بعدم الاعتماد على مصدر واحد للدخل، وجعل الاقتصاد في الدولة رهينة مايحدث في هذا القطاع من تذبذبات عالمية في الأسعار أو الإنتاج أو الطلب، وهذا سيؤدي إلى حدوث أزمات اقتصادية بشكل مستمر. بينما يعتبر تنويع مصادر الدخل سبب في زيادة الإيرادات من أكثر من مصدر ووسيلة من وسائل تحقيق الأمن الاقتصادي.

٥. تحقيق تنمية متوازنة في أقاليم الدولة: من خلال المحافظة على تنمية المناطق الأقل نمواً، والاهتمام بحجم إنتاجية الموارد البشرية، وإيجاد الوعي الكامل نحو التطبيقات التكنولوجية وبناء البنية التحتية لها في كل الأقاليم، وإنشاء وتطوير الاستثمارات ذات الجدوى الاقتصادية لإنتاج السلع المفيدة في جميع المناطق وعدم التركز في المناطق الحضرية فقط.

أبعاد التنمية الاقتصادية

من التعريف السابق للتنمية الاقتصادية يمكن تحديد أبعاده ذات الدور الكبير في تحقيق التنمية في التالي:

١. الأبعاد الاقتصادية: ويقصد بذلك التغيرات في العملية الإنتاجية والتي تشمل إنتاج السلع والخدمات التقليدية، والسلع والخدمات المعرفية. ومساهمتها في زيادة الناتج القومي الإجمالي وأثرها في تحقيق النمو الاقتصادي.

٢. الأبعاد التنظيمية والإدارية: ويعكس هذا البعد العلاقات التي تربط الجهاز الحكومي بأفراد المجتمع ومؤسساته، ودور الحكومة في تسهيل المعاملات، ومدى المرونة ومستوى البيروقراطية الإدارية لديها. ولابد من الإشارة أن تحقيق التنمية الاقتصادية غير ممكن في ظل نظام إداري مترهل يعاني من التعقيد.

٣. الأبعاد الاجتماعية: وتشمل التغيرات التي تحدث في العلاقات الاجتماعية وتعكس مدى تطور المجتمع وتقيس حجم هذا التطور، وتشمل أيضاً تحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي أو رقمي، أو تحوله إلى مجتمع المعرفة.

٤. الأبعاد السياسية: وهي التي تعكس علاقات النظام السياسي بالمجتمع، ومستوى تحقيق الديموقراطية والشفافية والاستقرار السياسي، ولابد من الإشارة بأن هذا البعد ذا أثر كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية.

علاقة تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية

تعتبر الحكومة الالكترونية ذات أثر في تطبيق الثورة التكنولوجية الشاملة في جميع التعاملات الحكومية، وكما استعرضنا سابقاً فهي تؤدي إلى بناء اقتصادي قوي يستطيع التعامل مع المشكلات التي تواجهه. كما أن أثر تطبيق الحكومة الالكترونية يمتد لتحقيق تنمية اقتصادية شاملة يمكن استعراضها كما يلي:

- تساعد الحكومة الالكترونية في التحول إلى اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة، من خلال مساهمتها في التحول نحو المجتمع الرقمي والمعلوماتي كخطوة أولى. وبالتالي تطور المجتمع وتحسن مستواه الاجتماعي والثقافي والمعرفي والعلمي. بالإضافة إلى زيادة الرفاهية الاقتصادية من خلال تخفيض تكاليف الوقت والجهد والمال التي يدفعها المجتمع للحصول الخدمات والمعلومات الحكومية اللازمة لتيسير حياته.
- تساعد الحكومة الالكترونية في تحويل الابتكار والإبداع والاختراعات إلى سلع وخدمات ذات عوائد اقتصادية، مما يساهم في زيادة الفرص الاستثمارية والنمو الاقتصادي.
- تساعد الحكومة الالكترونية في زيادة إنتاجية المورد البشري (سواء العامل في القطاع الحكومي أو الخاص) نتيجة رفع القدرات للعاملين ومدى معرفتهم، مما يؤدي إلى رفع حجم الأداء في العمل. وزيادة الإنتاجية تبعاً لذلك في مؤسسات الحكومة والقطاع الخاص.
- التكامل بين القطاعين العام والخاص من خلال بناء شراكة قوية بينهما وذلك في مجال المعلومات وإنجاز الأعمال والإنتاج.
- يعمل تطبيق الحكومة الالكترونية على تنمية المجتمع بالكامل من خلال حث جميع أفراده على المشاركة في جميع الأنشطة والفعاليات المختلفة في كل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. كما يساعد في زيادة مساهمة المجتمع في عملية صنع القرار وإبداء الرأي.
- يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية إلى حدوث تسهيلات كبيرة في إنجاز تكوين مؤسسات الأعمال وتسهيل معاملاتها، وهذا يعتبر أحد العوامل الجاذبة إلى تكوين مؤسسات أعمال جديدة، واستقطاب الاستثمار الأجنبي، وزيادة التجارة الالكترونية، مما يؤدي إلى زيادة إنتاج

السلع والخدمات وتحقيق النمو الاقتصادي ومعالجة مشكلة البطالة وبالتالي تحقيق تنمية المجتمع.

- يحقق تطبيق الحكومة الالكترونية مبدأ العدالة والشفافية لكل أفرد المجتمع بدون استثناء، ويستفاد من ذلك تساويهم في الحصول على المعلومات أو الخدمات أو المميزات أو الفرص التي تمنحها الحكومة. مثل الشفافية في الإعلان عن فرص العمل أو المناقصات الحكومية. وهذا يحقق دوراً في الحد من الفساد وتحقيق العدالة المجتمعية ويساهم في تطور المجتمع في كافة الجوانب.
- يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في خلق مجتمع منضبط وملتزم بتنفيذ القانون، من خلال ربط تقديم الخدمات الحكومية بسداد الرسوم أو الغرامات أو الديون والقروض. وهذا يكون لإفراد المجتمع ككل دون استثناء نتيجة الربط الالكتروني.

تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية

نصت خطة المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ على تطوير البنية التحتية الخاصة بالاتصالات وتقنية المعلومات من خلال الشراكة مع القطاع الخاص ويستهدف ذلك توسيع تغطية خدمة النطاق العريض لتصل نسبة ٩٠٪ من المنازل في المدن ذات الكثافة السكانية العالية و٦٦٪ في المناطق الأخرى. وقد أدركت حكومة المملكة الأثر الفعال والكبير للتحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد المعرفي بشكل عام ومن ذلك توفير كل التطبيقات والتعاملات اللازمة لهذا التحول. ومنها تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة. وقد حققت المملكة تقدماً في نطاق الخدمات المقدمة من المواطن لتصل إلى المرتبة ٣٦ عالمياً في عام ٢٠١٤م، بينما كانت في المرتبة ٩٠ عام ٢٠٠٤م وذلك حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية. إلا أن تطبيقها مازال يواجه عائق عدم اكتمال البنية التحتية للأنترنت في جميع مدن ومحافظات المملكة العربية السعودية، وقد تعاني بعض المحافظات من ضعف جودة خدمات الانترنت، أو عدم وجودها في الهجر البعيدة نتيجة مساحة المملكة العربية السعودية الكبيرة وترامي أطرافها، ووجود بعض الهجر في مناطق صحراوية يصعب توفير الخدمات فيها. ويولي برنامج الحكومة الالكترونية الذي يشرف عليه كل من وزير المالية ووزير الاتصالات وتقنية المعلومات ومحافظ هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات على اهتماماً كبيراً من حكومة المملكة في تطبيق الحكومة الالكترونية لتحقيق التنمية المستدامة والتطور في جميع المجالات، ورفع كفاءة القطاع الحكومي، وخدمة الجهات ذات العلاقة. وفي إطار ذلك تم إنشاء برنامج التعاملات الحكومية [يسر] عام ٢٠٠٥م، وأصبح التعامل الحكومي مع الخدمات الحكومية أكثر انتشاراً وسهولة مع مرور الوقت. ومن أهداف برنامج يسر زيادة إنتاجية وكفاءة القطاع الحكومي، وزيادة عوائد إيجابية من الاستثمار في الحكومة الالكترونية بالإضافة إلى توفير المعلومات والخدمات اللازمة بفعالية وجودة كبيرة. ويوفر برنامج يسر على تحقيق أكبر قدر ممكن من التنسيق بين الجهات الحكومية وتقليل المركزية في التعاملات الحكومية الالكترونية، كما أنه بمثابة وسيلة تشجيعية لإفراد المجتمع على تطبيق الحكومة الالكترونية. ومن خلاله يتم دراسة عوائق التطبيق ومعالجتها.

وتقوم البوابة الوطنية للتعاملات الالكترونية الحكومية والتي تعتبر الجهة المنفذة الوحيدة للخدمات الالكترونية في المملكة (بوابة سعودي) والتي أنشئت عام ٢٠٠٦م بتطبيق معايير فنية عالية جداً في تطبيق الحكومة الالكترونية. بالإضافة إلى تطبيق كل التقنيات الجديدة التي تعمل على إثراء المحتوى الالكتروني وتسهل عملية الوصول إليه والاستفادة منه. وتعتبر بوابة سعودي المدخل الالكتروني الموحد للخدمات الحكومية في المملكة ويشرف عليه برنامج يسر. وتعمل البوابة على تحقيق التكامل بين الجهات الحكومية. وتوفير معلومات الاتصال الالكتروني بها من خلال توفير الروابط الخاصة بها. كما توفر معلومات شاملة عنها وعن الخدمات التي تقدمها. وتزيد عدد الخدمات المقدمة عن ٢٥٠٠ خدمة الكترونية تقدم للمواطنين والمقيمين. و٩٥٤ خدمة لقطاع الأعمال. وأكثر من ٣٤ خدمة تقدم لزوار المملكة. وتقدم هذه الخدمات ٤٨٨ جهة حكومية

وتقدم البوابة خدمات في مجال التدريب والتعليم والثقافة والصحة والأمن والتأمين والتقاعد والتجارة والاقتصاد والاتصالات وأمن المعلومات. ويتوفر من خلالها خدمة السداد الالكتروني.

ولابد من الإشارة إلى مفهوم مهم في نجاح وكفاءة تطبيق الحكومة الالكترونية. وهو مفهوم جاهزية الحكومة الالكترونية والذي يعتبر الهدف من استخدام التطبيقات التقنية في تقديم الخدمات الحكومية المختلفة. ويقيس جاهزية الحكومة الالكترونية قدرة أنظمة تقنية المعلومات والاتصالات في المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة. وتستخدم مؤشرات المشاركة الالكترونية والبنية التحتية للاتصالات وراس المال البشري لقياس مدى جاهزية الحكومة الالكترونية. ويعتبر وصول المملكة إلى المرتبة ٣٦ حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية الذي ذكرناه سابقاً من بين ١٩٣ دولة. وأنها حققت تقدماً وقفزت لتحقق تقدماً على ٥٤ دوله خلال ١٠ سنوات. وعلى خمس دول خلال سنتين حيث كان ترتيبها خلال عام ٢٠١٢م هو ٤١. وحسب التقرير فأن المملكة تصنف عام ٢٠١٤م ضمن أفضل ٢٠ دولة على مستوى العالم في تقديم الخدمات الحكومة الالكترونية. كما تعتبر الدولة رقم ٨ من بين ٤٧ دولة في قارة أسيا في تقديم التعاملات الالكترونية. والمرتبة الثالثة خليجياً بعد الإمارات والبحرين.

وقد أدت هذه النتائج إلى حصول المواطنين وقطاع الأعمال على أكبر قدر من الخدمات وبفعالية أكبر. كما أدى ذلك إلى عمل الحكومة وبجدية على تسهيل إجراءات الخدمات.

ويوضح الجدول التالي التقدم في ترتيب المملكة في تطبيق الحكومة الالكترونية حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية.

جدول (١): نمو الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية:

العام	ترتيب المملكة
٢٠٠٣	١٠٥
٢٠٠٤	٩٠
٢٠٠٥	٨٠

٢٠٠٨	٧٠
٢٠١٠	٥٨
٢٠١٢	٤١
٢٠١٤	٣٦

- كما أنه من الضرورة أن نشير إلى الدور الفعال للحكومة الالكترونية في المملكة في تحقيق كفاءة أكبر في قطاع التعليم والتدريب والبحث والتطوير، وقطاع الصحة وتقديم خدمات صحية متكاملة وشاملة حتى للزوار والحجاج، ويعد تطبيق كلنا أمن الذي أنشأته وزارة الداخلية أخر تطبيق الكتروني يهدف إلى أن يكون المواطن مساعداً وداعماً للحكومة في مكافحة الإرهاب والجريمة.

الاستنتاجات

- يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية إلى تحقيق قدر عالي من توفير المعلومات والخدمات بسهولة.
- أن تطبيق الحكومة الالكترونية يحقق فوائد كبيرة وحلولاً لمشاكل يستعصي حلها مع الحكومات التقليدية (مثل الفساد والبيروقراطية)، ويمكن من تحقيق الإصلاح الإداري الشامل.
- أن تطبيق الحكومة الالكترونية يواجه عدداً من العوائق، وتعمل الحكومات على معالجة هذه العوائق في خططها المستقبلية.

الخاتمة والتوصيات

- لابد من الاهتمام بتطوير الحكومة الاليكترونية وتطبيقاتها لإن المفهوم يعكس أبعاد إدارية واجتماعية وسياسية واقتصادية.
- لابد من الاستفادة من الثورة لتكنولوجية الكبيرة والهائلة وتوظيفها في تطوير تطبيقات التحول للاقتصاد المعرفي ومن ضمنها الحكومة الالكترونية.
- من أجل تنفيذ السياسات الاقتصادية لابد من تطوير التعاملات الالكترونية الحكومية. فهي تمكن أيضاً من مراقبة الأداء.
- نظراً للفائدة الكبيرة التي تتحقق من تطبيق الحكومة الالكترونية على التنمية الاقتصادية لابد أن تكون خطوات التحول مدعومة ليس من الناحية الفنية فقط، وإنما من الناحية المالية بشكل كبير. حيث لايمكن تطبيق الحكومة الالكترونية بدون وجود التمويل اللازم.

ختاماً ونتيجة لهذه الدراسة لابد للحكومات أن تعي أن الوقت الراهن يتصف بالثورة المعرفية، والسرعة الهائلة في تطور وسائل الاتصالات، وأنها لابد أن تواكب هذا التطور وتسخر الثورة التكنولوجية في تقديم تنمية شاملة اقتصادية شاملة للمجتمع.

المراجع

المراجع العربية

١. إبراهيم، هشام محمود(٢٠١٢م) كيفية التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية-نموذج تطبيقي مقترح-، مركز الخدمات المهنية للإدارة، القاهرة.

٢. الأحمدي، بدور دخيل سعد أحمد(٢٠١٥م) الحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية، الطبعة الأولى، خوارزم العلمية.

٣. أمين، عواطف(٢٠١٥م) الحكومة الالكترونية، إعادة هندسة خدمة الحكومة الالكترونية والمتنقلة النشأة، الواقع، المستقبل، الطبعة الأولى، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

٤. الثميري، امتثال عبدالله(٢٠١٦م) الاقتصاد السعودي نظرة تحليلية، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض.

٥. جبلز، مالكوم و مايكل رومر، تعريب طه منصور وعبدالعظيم مصطفى(١٩٩٥م) اقتصاديات التنمية، دار المريخ للنشر، الرياض.

٦. الحبيب، فايز(٢٠٠٧م) مبادئ الاقتصاد الكلي، الرياض.

٧. حسين، مريم خالص(٢٠١٣م) الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، عدد خاص بمؤتمر الكلية، ص٤٣٩.

٨. حسين، معاون وهناء محمود أحمد، الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للحكومة الالكترونية-ورقة عمل-،كلية العلوم التطبيقية، صلالة، سلطنة عمان.

٩. الحشاش، خالد(٢٠١٤م) الاقتصاد المعرفي الثروة المستدامة، الطبعة الأولى، الكويت.

١٠. الدوسري، دينا(٢٠٠٩م) مدى تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الملك فيصل، دار الكفاح للنشر والتوزيع، الرياض.

١١. الزيات، فتحي(٢٠١١م) اقتصاد المعرفة، نحو منظور أشمل للأصول المعرفية، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، القاهرة.

١٢. عبدالحميد، عبدالمطلب(٢٠١١م) الاقتصاد المعرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية.

١٣. عبدالله، محمد حامد(١٤٣٧ه) الاقتصاد السعودي في ظل العولمة واقتصاد المعرفة والتنمية المستدامة، مطابع دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض.

١٤. العبود، فهد بن ناصر(٢٠١٦م) الحكومة الذكية، التطبيق العملي للتعاملات الالكترونية الحكومية، الطبعة الثالثة، مكتبة العبيكان، الرياض.

١٥. القحطاني، صالح بن محمد(٢٠١٠م) تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

١٦. المحيمد، أحمد و محمد الجراح(٢٠١٠) مبادئ الاقتصاد الكلي، مفاهيم وأساسيات، الطبعة الثانية.

١٧. مدحت، محمد(٢٠١٦م) الحكومة الالكترونية، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للنشر، القاهرة.

١٨. الهادي، محمد (٢٠٠٤) توجهات امن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الالكترونية، المؤتمر العربي الثالث في تكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية، شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية.

١٩. الهموش، أبو بكر محمد(٢٠٠٦م) الحكومة الالكترونية، الواقع والآفاق، مجموعة النيل العربية، القاهرة.

المراجع الأجنبية

1. George K. Kostopoulos. E. government in the Arabian Gulf: a vision Toward reality. Electronic Government ,an International Journal Issue.Vol. 1,no.3,(2004) 293-299.
2. Subhajit Basu . E. government and developing countries : an overview . International Review of Law ,Computers& Technology.vol.18,Issue 1, March(2004) 109-132.

---

[١] لايقتصر ذلك على الدول النامية، فقد واجهت هذه المشكلة بريطانيا وأثارت غضباً شعبياً بسبب اختراق المعلومات.

[٢] الفجوة الرقمية هي عبارة عن الفرق بين من يمتلك المعرفة ولديه قدرة على استخدام التقنية الحديثة ومن لايمتلكها.

[٣] تشمل التكاليف أيضاً تكاليف المواصلات من قبل المواطنين، أو الغياب من العمل لإنهاء الإجراءات المتعلقة بهم، أو تكاليف الانتظار لفترات طويلة وفي طوابير ممتدة من أجل إنهاء الخدمات.