الخدمات الحكومية الالكترونية وتأثيرها على تعزيز الاقتصاد الرقمي دراسة تطبيقية على ادارة مشروعات المنطقة الحرة العامة

أ.د. صلاح مهدي محمد رمضان أستاذ الإحصاء التطبيقي بكلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية جامعة القاهرة	د. أحمد غنيم المحاضر بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري	أ. عمرو محمود الحسيني احمد باحث دكتوراه في إدارة المشروعات بكلية الدراسات العليا للبحوث الإحصائية جامعة القاهرة

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة الي التعرف علي أثر تطوير الخدمات الحكومية والمالية الالكترونية في تعزيز الاقتصاد الرقمي . بالاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي مع دراسة حالة عملية استنادا الي تجربة عملية لتنفيذ مشروع متكامل للميكنة والتطوير الإداري والحوكمة بإحدى الهيئات العامة وهي الهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة بوزارة الاستثمار. وتناول البحث اهم العناصر التي ينبغي التركيز عليها في عملية التطوير الاداري، ومراحل تصميم نظام لمكينة اجراءات العمل تعزيز الاقتصاد الرقمي مع التأكيد على ضرورة ان يتم ذلك في اطار من الحوكمة.

كلمات المفتاحية: الخدمات الالكترونية، الاقتصاد الرقمي، ادارة المشروعات، المنطقة الحرة.

Abstract:

This study aims to identify the impact of developing electronic government and financial services on enhancing the digital economy. It adopts a descriptive-analytical approach, with a practical case study based on the practical experience of implementing an integrated project for automation, administrative development, and governance at a public entity, namely the General Authority for Investment and Free Zones (GAFI) at the Ministry of Investment. The study addresses the most important elements to focus on in the administrative development process and the stages of designing a system to automate work procedures to enhance the digital economy, emphasizing the need for this to be done within a governance framework.

Keywords: e-services, digital economy, project management, free zone.

اولا – مقدمة

تسعى جميع منشآت الأعمال إلى تحقيق أهدافها الاستراتيجية بشكل فعال وكفء من أجل الوصول إلى الهدف الرئيسي لأي منشأة أعمال وهو الربحية والنمو، ومن ثم تعظيم قيمتها التنافسية، في ظل عصر يتميز بالمنافسة الحادة والتطور التكنولوجي والمعرفي حتى أصبحت البيانات والمعلومات في حال تم استخدامها بشكل كفء وفعال أحد أهم أصول تنظيمات الأعمال، حيث تلعب الاصول المعلوماتية Informational Assetsدورًا اساسيًا في ترشيد عمليه اتخاذ القرارات، سواء كانت قرارات تشغيلية أم استثمارية أم تمويلية قصيرة أم طويلة الأجل مما يكون من شأنه تحقيق أهداف منشأه الأعمال سالفة الذكر.

وانطلاقا من ذلك فإن التأثير الذي أحدثته طفرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تبعه من تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الحكومية المصرية والتحول نحو الإدارة الالكترونية والذي أصبح يمثل توجها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية، التي من بينها الخدمة الحكومية الالكترونية والخدمات المالية، حيث أصبح التنافس المؤسسي يمس كل المنظمات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية، مما أثار حتمية الانتقال من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية، فنشأ ما يعرف بالإدارة الرقمية أو الإدارة الالكترونية، حيث أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية العديد من التغييرات على مفهوم الخدمة الحكومية، مما دعا المؤسسات العاملة في هذا المجال بإعداد وتنفيذ سياسات وبرامج وخطط واستراتيجيات هي إيصال الخدمات المالية لمختلف الشرائح للاستفادة منها (عبد الرازق، ٢٠٠٢). وهذا ما دفعنا في هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على دور تطوير الإدارة الرقمية في مصر في ضوء متطلبات التحول الرقمي.

ثانيا – مشكلة الدراسة

تتجه معظم الحكومات إلى الاستفادة من مزايا أنظمة المعلومات وتقديم خدماتها بطريقة رقمية من خلال إطلاق خدمات الحكومة الالكترونية وأدوات التكنولوجيا المالية، والتي تمثل قنوات خدمات حديثة تتيح للمواطنين التفاعل عبر الإنترنت مع الجهات الحكومية، وتحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والاستفادة منها وبالتالي، يتعين على الحكومات تطبيق التكنولوجيا المالية لتسهيل حصول المواطنين على الخدمات(BBez, Y. Brauner,2018).

<u>وبناء علي ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في مجموعة من التساؤلات الدراسية علي النحو التالي:</u>

- ما هو دور التحسين في خدمات الحكومة الالكترونية الي تعزيز الاقتصاد الرقمي؟
- كيف يؤدي التحسين في أدوات التكنولوجيا المالية الي تعزيز الاقتصاد الرقمي؟
- ما هي التحديات والمعوقات التي يتوقف عليها نجاح تجربة الإدارة الالكترونية في مصر؟

ثالثا – هدف الدراسة

يتمثل الهدف العام لهذا الدراسة في توفير سند علمي يدعم كيفية تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية والميكنة واعتماد أدوات التكنولوجيا المالية بتحسين وتعزيز الاقتصاد الرقمي، من خلال تحليل ظاهرة

التحول التكنولوجي و الرقمي وإبراز أهم معالمه في الاقتصاد المصري، بهدف التعرف علي واقع البنية التحتية للاقتصاد الرقمي في مصر. ويتفرع من هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف التفصيلية التي تساهم مجتمعة في تحقيق الهدف العام، هذه **الاهداف التفصيلية** هي:

(١) تأصيل وابراز كيف يؤدي التحسين في خدمات الحكومة الالكترونية الي تعزيز الاقتصاد الرقمي.

(٢) تأصيل وإبراز كيف يؤدي التحسين في أدوات التكنولوجيا المالية الي تعزيز الاقتصاد الرقمي.

(٣) تأصيل وإبراز التحديات والمعوقات التي يتوقف عليها نجاح تجربة الإدارة الالكترونية في مصر

رابعا : أهمية الدراسة

تنبع اهميه الدراسة من جانبين:

الجانب الاول: الأهمية العلمية

- تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إضافة الى المكتبة المصرية والعربية بوضع دراسة عن دور التحول التكنولوجي والرقمي في الاقتصاد.

الجانب الثاني: الأهمية العملية، وتتمثل الاهمية التطبيقية فما يلي:

١) تساهم في عمليات تطوير مستوي الخدمات الحكومية في مصر.

٢) الاعتماد على نتائجها في تحليل دور التحول التكنولوجي والرقمي في الخدمات الحكومية وعوائدها علي الاقتصاد الرقمي.

٣) تساهم نتائج الدراسة في توفير آلية واضحة لمكافحة الفساد في المؤسسات الحكومية.

سادسا – منهجية الدراسة

تقوم منهجية البحوث العلمية على ثلاث محاور هي مدخل الدراسة، وأدوات الدراسة، وطريقة الدراسة، وبتخصيص هذه المحاور الثلاثة علي الدراسة يتضح الاتي:

١ – مدخل الدراسة

يقوم هذا الدراسة علي تكامل المدخل العياري / الاستنباطي / Deductive Normative والمدخل الوصفي/ الاستقرائي Descriptive / Inductive، الامر الذي يوفر رحابا أوسع يتولد من خلالها اطارًا متكاملًا لبيان مدي تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية والتكنولوجيا المالية علي تعزيز الاقتصاد الرقمي، حيث ان المدخل العياري/ الاستنباطي سوف يستخدم في اشتقاق الإطار العام للبحث، اما المدخل الوصفي/ الاستقرائي سوف يستخدم لاستقراء الواقع داخل المنشآت محل التطبيق لتوفير البيانات اللازمة لاختبار التحسين في الجوانب المترتبة علي تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية والتكنولوجيا المالية علي مدي التحسن الذي قد يحدث علي الاقتصاد الرقمي(داخل، ٢٠٠٥).

٢ – ادوات الدراسة

تتمثل الادوات المستخدمة في هذا الدراسة في ثلاثة ادوات هي:

(١) أدوات البناء الفكري، وهي الأدوات اللازمة لصياغة الجانب النظري للبحث واشتقاق فروض الدراسة وتأصيلها نظريا وذلك اعتمادا على الدراسات السابقة.

(٢) ادوات جمع البيانات تتمثل في قائمة الاستقصاء والمقابلات الشخصية.
(٣) ادوات التحليل الكمي، وهي ادوات التحليل الاحصائي المستخدمة في اختبار فروض الدراسة واثبات مدي معنويتها من عدمه.

٣- طريقه الدراسة

وتعتمد هذه الدراسة على الدراسة الميدانيةField study لتوفير سند علمي يدعم فروض الدراسة ومن ثم اهدافها من عدمه، وعلية فان الدراسة التطبيقية لهذا الدراسة سوف تأخذ مسار الدراسة الميدانية: وذلك لاختبار الفروض التي تم اشتقاقها في البناء النظري للبحث، وذلك بالتطبيق على عينة من العاملين بالمنطقة الحرة بمدينة نصر.

٤- صياغة الفروض

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين درجة تطبيق خدمات الحكومة الالكترونية والميكنة ودرجة اسهامها في تعزيز الاقتصاد الرقمي.

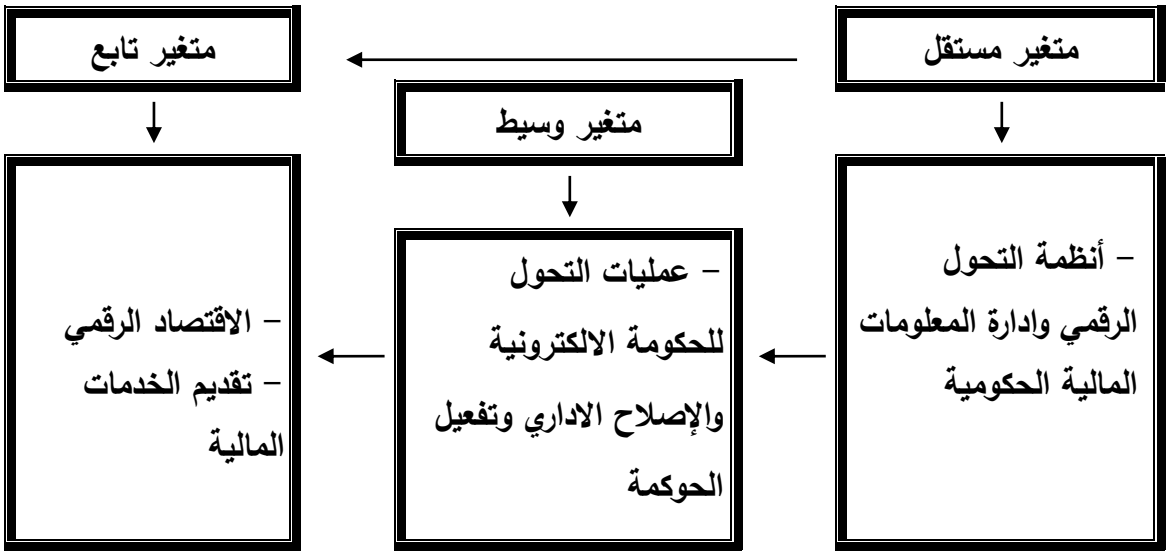
الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين درجة اعتماد أدوات التكنولوجيا المالية ودرجة اسهامها في تعزيز الاقتصاد الرقمي.

الفرض الثالث: يتوقف نجاح تجربة الإدارة الالكترونية في مصر علي بعض التحديات والمعوقات.

٥- عينة الدراسة :-

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد الباحث في تجميع البيانات على استمارات الاستقصاء من حيث بناء الاستمارة الخاصة باستطلاع الرأي وتحكيمها وذلك في ظل محاولة الاستفادة من التطور التكنولوجي المستمر وبالتطبيق على العاملين في ادارة المشروعات بالمنطقة محل الدراسة التى تقدم الخدمات للجمهور وتمثلت عينة الدراسة في (التطبيق على المنطقة العامة الحرة بمدينة نصر)، حيث تم **توزيع عدد (٨٦) استمارة استقصاء بأسلوب الكتروني (Google form)** .

٦- نموذج الدراسة :-



المصدر من إعداد الباحث

سابعاً – حدود الدراسة :-

- الحدود الزمنية : سوف يجري الباحث الدراسة في فترة عام ٢٠٢٤/٢٠٢٥
- الحدود الموضوعية : ويهتم الباحث في اجراء دراستها في اطار موضوع (أثر تطوير الخدمات الحكومية الالكترونية في تعزيز الاقتصاد الرقمي ومكافحة الفساد) بالتطبيق على المنطقة العامة الحرة بمدينة نصر
- الحدود المكانية : سوف يقوم الباحث بتطبيق اجراءات دراستها على الجهاز الحكومي للدولة المصرية متمثله عن عمومية الجهاز الاداري للدولة في (بالتطبيق على المنطقة العامة الحرة بمدينة نصر)

ثامناً – الاطار النظري للبحث :-

١/٨ دور الإدارة الرقمية في القضاء على المشاكل البيروقراطية

- **ماهية الإدارة الرقمية**

من بين تعاريف الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي :

تعرف على أنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العامة ،أو أنها تشتمل تحولا كبيرا في العمل يمثل الأنشطة الحياتية في الدولة من تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية (جميلة، ٢٠١٦).

كما تعرف بانها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال والتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على القدرات والموارد الجوهرية للشركة بدون حدود من أجل تحقيق اهداف الشركة (علاء، ٢٠٢٠) .

وعرفها (برمان، ٢٠٢٢) بأن الإدارة الإلكترونية هي الإستغناء عن الورقية ،وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الموسع للتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.

٢/٨ دور الرقمنة في القضاء على المشاكل البيروقراطية

ونظرا لأهمية الوظيفة العامة وحتمية حمايتها من مخاطر الفساد وإعتبارها جريمة وآفة خطيرة تزعزع ثقة المواطن بدولته وأجهزتها الإدارية،فقد اتجهت مختلف دول العالم ومن بينها مصر إلى إتخاذ أساليب وآليات جديدة بمكافحة الفساد وعصرنة الإدارة تماشيا مع التطورات الحديثة وتطبيقها والخروج من الإدارة التقليدية القائمة على الورق والأخطاء الكثيرة إلى إدارة إلكترونية حديثة تسهل كافة المعاملات، وسأتطرق في هذا المبحث إلى الآليات التالية :

- **دور الخدمات الرقمية في تحسين الخدمات**

تطوير الخدمات التي تقدمها المرافق العامة تستوجب إحداث تغييرات كثيرة وواسعة من أجل تطوير خدماتها وتقديمها بأسلوب حديث وذات جودة عالية ،وذلك بالإعتماد على أساليب وأدوات مادية وفنية وبشرية مناسبة وتتمثل أهم هذه الأساليب فيما يلي :

١- إعتماد المرافق العامة على حزم برمجية وتطبيقات مستخدمة ومبرمجة تثبت مصداقيتها فالإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي أيضا تحتاج إلى وجود مناسب وعالي من البيئة التحتية التي تضمن شبكة حديثة للإتصالات والبيانات.
٢- إعتماد المرافق العامة على أنظمة معلومات تسهل من عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج المترتبة عليها(اسامه، ٢٠١٠).
٣- أخذ المرفق العام في الإعتبار تنويع مصادر قواعد البيانات ومدى قدرة المواطنين في الوصول إليها بطرق مختلفة(اسامه، ٢٠١٠).

- **دور الخدمات الرقمية في تفعيل مبدأ الشفافية**

تفعيل الإدارة الإلكترونية لمبدأ الشفافية يعتبر وسيلة ناجعة نحو توطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن خاصة والجمهور بصفة عامة ،وتساهم الإدارة الإلكترونية بتفعيل مبدأ الشفافية في الحد من ظاهرة الوساطة والمحسوبية، وتحسين العلاقات الداخلية للموظفين بتبسيط العمل الإداري ،وإعادة تحديد الأدوار بشكل فعال.

- **دور الخدمات الرقمية في تفعيل مبدأ المساواة**

تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة ،ويتم تقديم الخدمة آليا أو إليكترونيا ،وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة فكل من يستطيع

التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة ومن ناحية آخرى فإن إستخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية ،كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين ،إلا وأنه بتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام ،ومن ثمة فلا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن (David, 2002).

- **دور الرقابة الرقمية في تحسين الخدمات**

الرقابة الإلكترونية تسمح بالرقابة الضرورية بمساعدة شبكة الانترنيت وتقليص الفجوة الزمنية بين الإنحراف وتصحيحه ،وهي عملية مستمرة متجددة تكشف عن الإنحرافات أولا بأول ،حيث أن المعلومات تسجل فور التنفيذ مما يسمح من معرفة الإنحرافات قبل أو عند التنفيذ لإتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية .

٣/٨ مجالات تعامل الحكومة الإلكترونية:

١- مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع منظمات الحكومة الحكومة أي شكل التعامل الالكتروني داخل أجهزة ويرمز لها اختصارا بالرمز" G2G" الدولة أي اتصال بين موظف لدائرته الحكومية أو اتصال بين دائرة حكومية وأخرى حكومية للحصول على معلومة أو لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

٢- مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع العاملين: Government to Employee ويرمز لها اختصارا بـ "G2E" وهي مجموع الخدمات الداخلية المقدمة للعاملين بالمنظمات الحكومية

٣- مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع منظمات الأعمالGovernment to Business ويرمز لها"G2B" أي التعامل الالكتروني بين الحكومة والقطاع التجاري أي من حكومة للشركة أي اتصال لها بالرمز بين الحكومة وشركة لتقديم معلومة أو خدمة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

٤- مجال تعامل الحكومة الإلكترونية مع المواطنين ويرمز لها اختصارا بالرمز "G2C" إن من أهم مبررات ظهور نظم الحكومة الالكترونية هو تطور علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين الخدمات العامة المقدمة لهم ونقل الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى(Revolution, 2002).

وبشكل عام يمكن تصنيف أن معاملاتها المالية التي تتم في مجموعتين كل مجموعة تتضمن شكلين على النحو التالي:

- **المدفوعات الحكومية:** مقسمة إلى مدفوعات حكومية إلى شخص ومدفوعات حكومية لشركات:
- **مدفوعات الحكومة لشخص G2P:** تشير إلى صرف المنافع الحكومية ومدفوعات الرواتب.
- **الدفع من الحكومة إلى الأعمال G2B:** يشير إلى المدفوعات التي تشمل استرداد الضرائب، والإعانات، ومشتريات السلع ،والخدمات.
- **الإيرادات الحكومية:** مقسمة إلى مدفوعات من شخص إلى الحكومة ودفع من الأعمال إلى الحكومة:
- **المدفوعات الحكومية P2G:** تشمل المدفوعات دفع الضرائب والرسوم.
- **المدفوعات الحكومية B2G:** تشمل المدفوعات دفع الضرائب والرسوم.

٤/٨ التكنولوجيا المالية في الخدمات الحكومية

شكل قطاع التكنولوجيا المالية Fintech ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية، حيث يلبى الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة والجودة، ولقد نجحت الشركات في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات، والعملات الرقمية، وتحويل الأموال، وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي، وإدارة الثروات، بالإضافة إلى خدمات التأمين، الأمر الذي يلقى بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية، وربما تنشأ المنافسة بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية وما يتبع ذلك من تحديات قد تواجه القطاعات البنكية والجهات التنظيمية والرقابية (عدنان، ١٩٩٣).

- **التكنولوجيا المالية الرقابية**

يقصد بالتكنولوجيا المالية الرقابية استخدام الهيئة للتطبيقات التكنولوجية للرقابة علي الالتزام بالقوانين والقواعد المقررة (قانون تنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير البنكية).

- **التكنولوجيا المالية الإشرافية**

يقصد بالتكنولوجيا المالية الإشرافية، آلية تعني بجمع البيانات رقميا والتحقق منها وتحليل مؤشراتها من خلال برامج معده لهذا الغرض (قانون تنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير البنكية).

٥/٨ مهام منظومة الدفع البنكي الالكتروني:

إن عملية ربط البنوك ببعضها البعض في محيط العمل البنكي سواء كانت في مهام إدارية أو مالية، تتم بفضل تكنولوجيا الكترونية مكنت من لامركزية الإدارة البنكية التي تتيح للعميل التعرف على مستحقاته من أي فرع بنكي مرتبط بتلك الشبكة الالكترونية وذلك باستخدام جهاز الكمبيوتر أو الهاتف، هذا وتتعدد مهام منظومة الدفع البنكي الالكتروني في ضوء الإمكانيات التقنية والمادية المتوفرة ضمن النظام البنكي ومن أهمها (اياد، ٢٠٠٤):

– **التحويل الالكتروني للأموال:** تتولى منظومة الدفع البنكي عن طريق شبكة المعلومات الدولية التسوية الفورية للأموال عبر حساباتها الجارية في البنوك المركزية بواسطة التداول الالكتروني لمجموعة من القيود المحاسبية التي تتم بين الدائن والمدين في مختلف البنوك.

– **خدمة البطاقات:** تقدم تقنية الدفع البنكي الالكتروني خدمات متميزة للعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من ٢٠ مليون مكان في العالم، وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص.

– **النظام البنكي المباشر مع العملاء:** بدأت مجموعة من البنوك العالمية الكبرى في تطبيق نظم الدفع البنكي المباشر مع العملاء من خلال الحاسب الآلي المتواجد في المنزل أو **المكتب حيث تمكن الزبون القيام بالعمليات الروتينية مثل تحويل الأموال من حساب إلى أخر.**

– الهاتف المنزلي: أنشئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات البنكية في العالم وتؤدي إلى تفادي طوابير العملاء وتستمر ٢٤ ساعة يوميا.

– المقاصة الالكترونية: هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات الدفع والسحب بالبطاقات البنكية وقد تأسست عام ١٩٦٠ ومن خلالها يتم نقل وتحويل مبالغ مالية من حساب إلى حساب بطرق الكترونية أمنة دون تأخير

ويتمتع نظام المقاصة الالكترونية بعدة فوائد منها.

– **طرق متعددة للتعامل مع الشيكات البنكية الكترونياً**، تخفيض عمليات النصب والاحتيال، سرعة أكبر في تتبع الشيكات واعادة طباعة الكشوف حيث أن جميع الشيكات محفوظة الكترونياً، تحسين إدارة رأس المال وأصول وموجودات البنك(الشرقاوي، ٢٠١٣).

٦/٨ مزايا ومخاطر نظم الدفع البنكي الالكتروني

١/٦/٨ مزايا نظم الدفع البنكي الالكتروني (خالد، ٢٠٠٤**):**

- تنظيم الدفعات بما يكفل الاتفاق على تسديد التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع دون أي ريبة في السداد في الموعد المحدد.
- السلامة والأمن حيث ازالت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الالكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة.
- التدفق النقدي من خلال رفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً وسرعة تداول النقد.
- تخفيض الأعمال الورقية ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
- دعم العملاء عبر الشبكة، يعتبر أمارً مهماً سواء كان لممارسة نشاط البيع عبر الإنترنت أو دعم الأنشطة الموجودة خارج الشبكة، فإذا اشترى عميل منتج معين من موقعك، أو قام بزيارة موقعك مرة أخرى فهذا يدل على ارتباطه بالموقع، ولابد أن يقابله ارتباط أخر من جهتك نحو العملاء فلا بد من أن تمنحهم الثقة التي يحتاجون إليها
- توزيع واسع الانتشار، تقتصر التغطية البنكي ة للبنوك التقليدية على نطاق جغرافي محدد بينما تتيح الأنظمة الالكترونية تغطية واسعة الانتشار حيث تصل الخدمة للعميل في أي مكان.

٢/٦/٨ مخاطر نظم الدفع البنكي الالكتروني:

تتباين وتتعدد المخاطر التي ترتبط بمنظومة الدفع البنكي الالكتروني ولعل من أهم هذه المخاطر ما يلي:(نعيم، ٢٠١٤؛ السيمي، ٢٠١٥؛ أبو جريش و رشوان، ٢٠١٣)

جدول (١) : المخاطر التي ترتبط بمنظومة الدفع البنكي الالكتروني

١	مخاطر استراتيجية	تنشأ هذه المخاطر عن الخطأ الذي قد تقع فيه الإدارة العليا نتيجة تبني استراتيجيات غير مناسبة لتقديم الخدمات البنكية وتنفيذها، وذلك في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة البنكية بشأنها من جهة أخرى.
٢	مخاطر تشغيلية	تنتج هذه المخاطر بصورة رئيسية عن خلل في كفاءة البنية التحتية القائمة أو عن عدم ملائمة تصميم الأنظمة والإجراءات الموضوعة، بما يكفل سهولة ارتباطها مع الأنظمة الأخرى للبنك، والسلامة والأمن للمتعاملين
٣	مخاطر السمعة	تنشأ مخاطر السمعة عند تقديم خدمات ذات كفاءة متدنية أو عند حدوث انتهاكات للخصوصية، ولكي تتفادى المصارف المخاطر التي تضر بسمعتها يجب أن تسعى لوضع معايير لأنظمة دفعها الالكترونية، وأن تقوم بمراقبة ومراجعة هذه الأنشطة والخدمات بصورة دورية ومنتظمة.
٤	مخاطر قانونية	وتقع المخاطر القانونية في حالة انتهاك القوانين والضوابط المقررة من قبل السلطات، أو الإخفاق في توفير السرية المطلوبة لتعاملات العملاء نتيجة الاستخدام غير السليم للبيانات والمعلومات.
٥	مخاطر بنكية	وتشمل المخاطر البنكية التقليدية المتمثلة في مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر النقد الأجنبي ومخاطر السوق، وتتأثر بالتبعات الناشئة عن العمليات وخدمات الدفع البنكي الالكتروني.

٣/٦/٨ أنواع الخدمات البنكية الالكترونية:

الشيك الالكتروني: لقد عرفه البعض على أنه: محرر من ثلاث أطراف ومعالج إلكترونا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد. .

التحويل البنكي الإلكتروني: التحويل البنكي الإلكتروني هو عبارة عن نقل مبلغ مالي من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك أو في بنك آخر لنفس العميل.

ومن أنواع البطاقات البنكية:

- بطاقة الخصم الفوري.
- بطاقة الدفع الشهري أو القيد الآجل.
- بطاقة الائتمان للاقتراض والسداد بأقساط.

تاسعاً: الدراسة التطبيقية

١/٩ ميكنة إجراءات العمل بالمنطقة الحرة العامة بمدينة نصر

- المنطقة الحرة العامة بمدينة نصر هي إحدى المناطق الحرة التسعة في جمهورية مصر العربية وتقع المنطقة بمحافظة القاهرة وهي من أوائل المناطق الحرة المصرية من حيث تاريخ الإنشاء والذي يرجع لعام ١٩٧٣.
- تقع على مساحة حوالي ٧٠٥ ألف متر مربع (١٦٨ فدان)
- عدد المشروعات الاجمالي للمنطقة ٢٠١ مشروع .
- اجمالي قيمة الصادرات والواردات السنوية للمنطقة الحرة بمدينة نصر تبلغ حوالي ٤ مليار دولار امريكي.

وتعتبر المنطقة الحرة بمدينة نصر (ويشار اليها في هذه الدراسة بالمنطقة الحرة)، هي المنطقة التي بادرت بتنفيذ مشروع متكامل لميكنة إجراءات العمل وتقوم هذه الدراسة علي وصف وتحليل هذه التجربة كنموذج ناجح وتجربة متكاملة في مجال مكافحة الفساد .

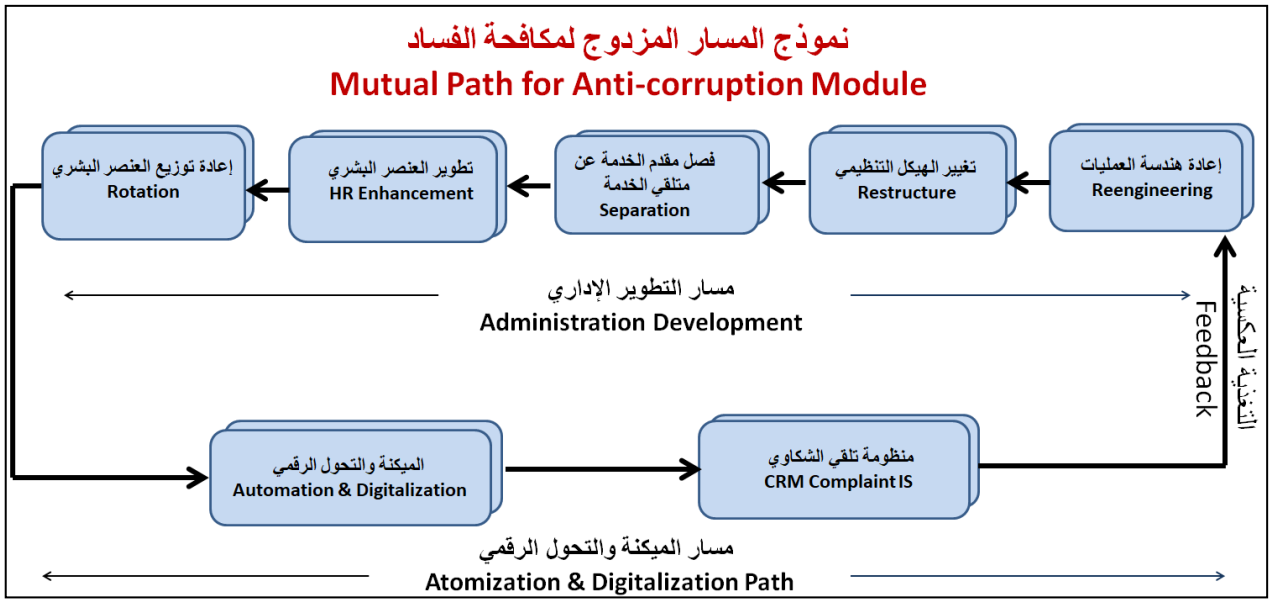
٢/٩ مشروع التطوير بالمنطقة الحرة العامة بمدينة نصر:

تم تنفيذ هذا المشروع بالمنطقة الحرة بمدينة نصر باتباع محورين هما:

- محور التطوير الإداري
- محور ميكنة إجراءات العمل.

٣/٩ عرض نموذج المسار المزدوج في مكافحة الفساد:

- عرضنا فيما سبق اهمية الاعتماد علي انظمة الميكنة باعتبارها احد اهم العوامل في مكافحة الفساد، واوضحنا ضرورة ان يتواكب الاصلاح الاداري مع إجراءات الميكنة والتحول الرقمي لتحقيق الهدف الاساسي وهو مكافحة الفساد علي ان يتم ذلك كله في اطار من الحوكمة، لذا يري



الباحث خطورة الظن السائد لدي البعض ان التحول الرقمي بمفردة يكفي لمكافحة الفساد فإصلاح

البشر مقدم علي بناء الحجر فلابد ان يجتمع الاصلاح الإداري والتحول الرقمي وحوكمة الأداء معا حتي يتحقق الهدف المنشود في مكافحة الفساد. **وبناء علي ما سبق يمكن بناء النموذج التالي لمكافحة الفساد:**

ويرتكز هذا النموذج علي مسارين لمكافحة الفساد في الجهات الحكومية وهما:

- **المسار الاول مسار التطوير الاداري:**

ويشمل هذا المسار ما يلي: اعادة هندسة العمليات –تغيير الهيكل التنظيمي – فصل مقدم الخدمة عن متلقي الخدمة – تطوير العنصر البشري – اعادة توزيع العنصر البشري . هذه العناصر في مجال التطوير الاداري تعتبر الاكثر تأثيرا في مكافحة الفساد من وجهة نظر الباحث الا ان هذا لا ينفي وجود العديد من العوامل الأخرى للتطوير الاداري في اي منظمة.

- **المسار الثاني مسار الميكنة والتحول الرقمي:**

ويشمل هذا المسار ما يلي: الميكنة والتحول الرقمي – منظومة تلقي الشكاوي. وقد يبدو هذين المسارين منفصلين إلا انهما في الواقع متصلين ويبدء النموذج بإصلاح المسار الاداري أولا ثم مسار منظومة الميكنة ويتم ذلك كله داخل اطار من حوكمة اجراءات العمل. تم بناء هذا النموذج من واقع خبرة عملية للباحث بإحدى الوحدات الحكومية (الهيئة العامة للاستثمار – قطاع المناطق الحرة – الادارة المركزية للمنطقة الحرة بمدينة نصر) حيث تم بناء هذا النموذج وتنفيذه واختباره واثبت فاعليته في مكافحة الفساد منذ عام ٢٠١٥ وحتي تاريخه، ويناسب هذا النموذج علي وجهة الخصوص الوحدات الحكومية الاكثر عرضة لمخاطر الفساد مثل الادارات والقطاعات التي تتعامل بشكل مباشر الجمهور لتقدم الخدمات الحكومية او الادارات المالية وادارات المشتريات وغيرها من الادارات الحكومية. بصفة عامة يصلح النموذج السابق لمكافحة الفساد للتطبيق في مختلف الجهات الحكومية الراغبة في مكافحة الفساد.

- **اهداف النموذج:**

- مكافحة الفساد في الجهات الحكومية خاصة ما يتعلق بحالات الغش والفساد والانحراف المرتبطة بعدم التقيد بالإجراءات او التعامل المباشر بين مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة .
- حماية المال العام وموارد المنظمة.
- ضمان دقة البيانات في المنظمة خاصة البيانات المالية واللازمة لأعمال الرقابة الداخلية والخارجية.
- تحقيق اهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية خاصة ما يتعلق بإحكام الرقابة والحوكمة .

ونعرض فيما يلي ادلة نجاح هذه التجربة وهو ما سنقوم بعرضه من خلال عرض وتحليل البيانات التالية:

جدول (٢): تحليل لبيانات مشروعات المنطقة الحرة خلال عامي ٢٠١٤/٢٠١٥

(قبل وبعد تفعيل نظام الميكنة وتطبيق نموذج المسار المزدوج):

بيانات مشروعات المنطقة الحرة بمدينة نصر قبل وبعد تطبيق نظام الميكنة				القيمة بالألف (دولار)
بيان	عام ٢٠١٤ قبل نظام الميكنة	عام ٢٠١٥ بعد نظام الميكنة	الإجمالي	النسبة
صادرات مشروعات المنطقة الحرة	1,166.20	2,335.20	1,169.00	200%
واردات مشروعات المنطقة الحرة	883.00	2,035.20	1,152.20	230%
صافي الإيرادات المربوطة لمشروعات المنطقة الحرة	23,572.57	26,575.45	3,002.87	113%
المتأخرات المستحقة علي مشروعات المنطقة في ١٢/٣١	12,255.07	13,695.05	1,439.98	112%
عدد المشروعات بالمنطقة الحرة	206.00	195.00	– 11.00	95%

المصدر: قاعدة بيانات المنطقة.

ويلاحظ من البيانات السابقة ما يلي:

- زيادة حجم الصادرات المسجلة لمشروعات المنطقة في عام ٢٠١٥ (بعد تفعيل نظام الميكنة) مقارنة بعام ٢٠١٤ (قبل تفعيل نظام الميكنة) بنسبة اكثر من ٢٠٠%.
- زيادة حجم الواردات المسجلة لمشروعات المنطقة في عام ٢٠١٥ مقارنة بالعام السابق ٢٠١٤ بنسبة ٢٣٠%.
- زيادة صافي الإيرادات المربوطة على مشروعات المنطقة مقارنة بالعام السابق ٢٠١٤ بنسبة ١١٣%.
- زيادة حجم المتأخرات المستحقة على مشروعات المنطقة والتي تم رصدها بدقة من خلال نظام الميكنة خلال عام ٢٠١٥ بنسبة ١١٢% مقارنة بالعام السابق ٢٠١٤.
- ترجع هذه الزيادة الملحوظة في أرقام حجم نشاط المشروعات الي متغير رئيسي وهو دقة تسجيل البيانات من خلال نظام الميكنة والتطوير الإداري بإدارات المنطقة مما ادي الي رفع كفاءة رصد البيانات وتسجيل المستحقات على مشروعات المنطقة بدقة وبالتالي زيادة حصيلة الأموال المستحقة للخزانة العامـــة للدولة.
- لا ترجع هذه الزيادة في البيانات الي المتغيرات المتعلقة بزيادة عدد مشروعات المنطقة بل على العكس حدث انخفاض في عدد المشروعات عام ٢٠١٥ (نتيجة تصفية بعض المشروعات على سبيل المثال) بمقدار ١١مشـــروع.
- يلاحظ انه تم استبعاد عرض بيانات ما بعد عام ٢٠١٥ لاستبعاد أي اثر للمتغيرات الأخرى (بخلاف اثر تطبيق نظام الميكنة في عام ٢٠١٥) مثال للمتغيرات الأخرى: تغيير سعر صرف

الجنية المصري امام الدولار الامريكي عقب التعويم في عام ٢٠١٦ ، أو تاثير صدور قانون الاستثمار رقم ٧٢لسنة ٢٠١٧ والذي تضمن زيادة نسبة الرسوم علي مشروعات المناطق الحرة .

٤/٩ الدراسة التطبيقية (تحليل أثر العلاقة بين متغيرات الدراسة):

تحليل أثر تطوير الخدمات الحكومية الالكترونية في تعزيز الاقتصاد الرقمي ومكافحة الفساد بالتطبيق على ادارة مشروعات المنطقة الحرة العامة). ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بوضع مجموعة من الفروض وتم اختبار مدى صحتها، حيث قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء وذلك بالاعتماد على المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة لقياس كل بعد من ابعاد الدراسة.

١/٤/٩ متغيرات البحث وفروض ومجتمع الدراسة:-

قام الباحث بإعداد قوائم للاستقصاء كأداء لجمع البيانات بما يساعد في اختبار فروض البحث، بحيث تتضمن أبعاد البحث المتمثلة في ما يلى:

- **المتغير المستقل: خدمات الحكومة الإلكترونية ويتكون من ٤ ابعاد:**

البُعـــد الاول: بُعـد مـدي تـوافر الوسـائل التكنولوجيـة بالمؤسسـة ويتكـون مـن ٥ عبارات.

البُعد الثاني: بُعد كفاءة أنظمة المعلومات بالمؤسسة ويتكون من ٩ عبارات.

البُعد الثالث: بُعد الشبكات ويتكون من 4 عبارات.

البُعد الرابع: بُعد الموارد البشرية ويتكون من ٣ عبارات.

- **المتغير التابع: الاقتصاد الرقمي ويتكون ٢ بُعد.**

البُعد الاول: بُعد خدمات الدفع الالكتروني ويتكون من ٤ عبارات.

البُعد الثاني: بُعد كفاءة اتخاذ القرارات الاقتصادية الحكومية نتيجة كفاءة البيانات الالكترونية ويتكون من ٣ عبارات.

٢/٤/٩ اختبار صلاحية واعتمادية أداة الدراسة:-

قام الباحث بقياس ثبات متغيرات وأبعاد الدراسة من خلال معامل الفا كرونباخ Cronbach's alpha وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٣): معاملات ألفا كرونباخ لعبارات ابعاد الدراسة.

أبعـــــاد الدراســة		عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: تطوير الخدمات الحكومية الالكترونية		**21**	**.941**
البُعد الاول	بُعد مدي توافر الوسائل التكنولوجية بالمؤسسة	5	.821
البُعد الثاني	بُعد كفاءة أنظمة المعلومات بالمؤسسة	9	.911
البُعد الثالث	بُعد الشبكات	4	.852
البُعد الرابع	بُعد الموارد البشرية	3	.739
المتغيرالتابع: تعزيز الاقتصاد الرقمي		**7**	**.896**
البُعد الاول	بُعد خدمات الدفع الالكتروني	4	.846
البُعد الثاني	بُعد كفاءة اتخاذ القرارات الاقتصادية الحكومية نتيجة كفاءة البيانات الالكترونية	3	.899
المقياس ككل		**28**	**.953**

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج برنامج التحليل الإحصائى للبيانات SPSS.

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من ٦٠% لجميع أبعاد الدراسة ومتغيرات الدراسة، بالاضافة الى ان معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل أكبر من 90% ، حيث جاء يساوى (95.3%)، وعلى ذلك يُمكن الإعتماد عليها في قياس ابعاد الدراسة.
- **وهذا يؤكد على ان** الاستبيان يقيس ما بني من أجله وان جميع العبارات والابعاد واضحة للمبحوثين وليس فيها غموض ولو قام الباحث بتطبيق الاستبيان مرة ثانية على نفس العينة ستعطي نفس النتائج تقريبا.

عاشراً: نتائج وتوصيات الدراسة والمقترحات:

١/١٠ نتائج الدراسة:

- تقديم إضافة الى المكتبة المصرية والعربية تتناول الموضوعات التالية: دراسة خصائص التحول التكنولوجي والرقمي، خصائص الاقتصاد الرقمي، دور التحول التكنولوجي والرقمي في تعزيز الاقتصاد الرقمي.
- وبالنسبة للناحية العملية، يأمل الباحث في ان تكون هذه الدراسة قد أوضحت أهمية الاعتماد علي تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الاقتصاد واهمية ان يتواكب ذلك مع الحوكمة والإصلاح الإداري.
- نجاح عملية مكافحة الفساد والتي ارتكزت علي استخدام منهجية متكاملة تجمع بين آليات التطوير الاداري، والميكنة، والحوكمة، بهدف مكافحة الفساد.

- تحقيق الرقابة الفعالة علي نشاط المشروعات من خلال معالجة الثغرات في نظم العمل الورقية التي كانت متبعة بالمناطق الحرة وبالتالي منع تكرار بيانات إقرارات الصادر والوارد حفاظا علي المال العام.

٢/١٠ توصيات الدراسة:

اهم التوصيات اللازمة لنجاح تقديم الخدمات الالكترونية بالجهات الحكومية

- ضرورة وجود ادارة قوية ورغبة حقيقية من الادارة العليا والعاملين في مكافحة الفساد .
- توفير الموارد اللازمة لكافة محاور النموذج وحسن تخصيصها.
- توافر الكفاءة والمهنية والخبرة في العنصر البشري فهو العنصر الحاكم والاهم في هذا النموذج.
- التطوير المستمر للنظام الاداري ونظام الميكنة من خلال التغذية العكسية المستمرة للوقوف علي مدي كفاءة النظام.
- ضرورة وجود مسئول عن نظام التحول الرقمي بالوحدة التنظيمية واهمية دورة في معاونة المدير الاداري للوحدة التنظيمي.
- مشاركة جميع المستويات الادارية في وضع هذا النظام.
- ضرورة تركيز الجهود علي زيادة استخدام منظومة الدفع الالكتروني بالخدمات المقدمة للمستثمرين بالهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة .

٣/١٠ مقترحات الباحث للدراسات القادمة في هذا المجال:

- اثر تطبيق أنظمة التحول الرقمي علي زيادة إيرادات الموازنة العامة للدولة.
- مدي نجاح تطبيق التطوير الإداري و التحول الرقمي في تحقيق الأهداف المطلوبة في المؤسسات الحكومية.
- مدي تأثير الإصلاح الإداري والميكنة علي مكافحة الفساد في المؤسسات الحكومية.
- اهم معوقات تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.

مراجع باللغة العربيـــة

- أبي محمد الوتار، اثيل عبد الجبار الجومرد ،مدخل إلى الإقتصاد الرياضي، (الموصل، دار الكتب في جامعة الموصل ،١٩٩٣).
- إتحاد المصارف العربية، القطاع المالي العربي في مواجهة عصر الاندماج والتملك، (لبنان، اتحاد المصارف العربية، ٢٠٠٠) .
- أحمد بن عبد الرحمن، مدخل الى إدارة الأعمال الدولية ، (الرياض ، دار المريخ ، ٢٠٠١) .
- أحمد سعد عبد اللطيف ، بورصة الأوراق المالية ، (مصر، جامعة القاهرة ، ١٩٩٨
- توصيات اللجنة العربية للرقابة المصرفية ،قضايا ومواضيع في الرقابة المصرفية، (الإمارات، صندوق النقد العربي ،٢٠٠٣) .
- توفيق الصادق ، القدرة التنافسية للاقتصادات العربية ، (صندوق النقد العربي ، الإمارات ،١٩٩٩

- جمال نادر ، أساسيات ومفاهيم التجارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، (الأردن،دار الإسراء للتوزيع والنشر،٢٠٠٥).
- جوزيف بروكونيكو ، إدارة الإنتاجية ، الطبعة الأولى ،(جنيف ،مكتب العمل الدولي ،١٩٩٨)
- حازم نعيم الصمادي ، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية ، الطبعة الأولى ، (عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣).
- خالد إبراهيم التلاحمة ،التشريعات المالية والمصرفية من الوجهتين النظرية والعملية ،الطبعة الأولى، (الأردن ،دار الإسراء للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤).
- رأفت عدس ، أساسيات الكومبيوتر ونظم المعلومات ، الطبعة الأولى ،(بيروت ،دار ابن زيدون ، ١٩٨٧).
- رمزي نجيب القسوس،غسيل الأموال جريمة العصر ،الطبعة الأولى ،(الأردن، دار وائل للنشر ،٢٠٠٢)
- سعد غالب ياسين ،د.بشير العلاق ،التجارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، (الأردن، دار وائل للنشر ، ٢٠٠٥) .
- عدنان الهندي وآخرون ،الإجراءات التي قامت بها السلطات النقدية العربية لتنفيذ مقررات لجنة بازل،(لبنان،اتحاد المصارف العربية،١٩٩٣)
- علاء عبد الرزاق السالمي،حسين عبد الرزاق السالمي ،شبكات الإدارة الالكترونية،الطبعة الأولى،(الأردن،دار وائل للنشر،٢٠٠٥) .
- عوض حاج احمد ، عبد الأمير خلف حسين ،أمنية المعلومات وتقنيات التشفير ،الطبعة الأولى، (الأردن ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥).
- القاضي حازم نعيم الصمادي،المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية،الطبعة الأولى (عمان،دار وائل للنشر والتوزيع،٢٠٠٣) .
- مالك عبلا ، الجوانب القانونية والاقتصادية للدمج المصرفي، (لبنان ، اتحاد المصارف العربية ، ١٩٩٢
- مايكل ايدجمان ، ترجمة محمد ابراهيم منصور الاقتصاد الكلي النظرية والسياسة: (الرياض ،دار المريخ للنشر ، ١٩٨٥) .
- محمد المرسي زهرة ، الجوانب القانونية الناجمة عن إستخدام الحاسب الآلي في المصارف، (لبنان، إتحاد المصارف العربية ، ١٩٩٩) .
- محمد بن أبي بكر الرازي ، مختار الصحاح ، (الكويت ، دار الرسالة للنشر ، ١٩٨٣).
- محمد طاهر نصير ، التسويق الالكتروني ، (الأردن ، مطبعة الأرز ،٢٠٠٤) .
- نجم عبود نجم ، إدارة الابتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة ، الطبعة الأولى . (الأردن ، دار وائل للنشر ، ٢٠٠٣) .
- نريمان إسماعيل متولي ، اقتصاديات المعلومات ، الطبعة الأولى ، (القاهرة ،المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩٥) .
- نعمة الله نجيب ، النظرية الاقتصادية ، الاقتصاد التحليلي الوحدوي ، الطبعة الأولى ، (جامعة الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة ، ٢٠٠٥) .
- هشام البساط ، الدمج المصرفي ، (لبنان ، إتحاد المصارف العربية ، ١٩٩٣) .
- هوشيار معروف ، تحليل الاقتصاد الدولي ، الطبعة الأولى ، (عمان ، دار جرير للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٦).
- وليد الزيدي ، التجارة الالكترونية عبر الانترنت ، الطبعة الأولى ، (الأردن ، دار وائل للنشر ، ٢٠٠٤).

مراجع باللغة الانجليزية

- ((Towards Digital Government)), ,Journal Union Of Arab Banks ,2002, N.255 .
- ((Towards Digital Government)), ,Journal Union Of Arab Banks ,2002, N.25.
- David wbiteley,E-commerce ,(London, Manchester university,2003).
- Frances Stewart & Jeffrey James , the economics of new technology in developing countries ,(London , typists by Ann josha associates ,1982).
- Gavin Cameron, Economic Growth III :New Growth Theory,(London, Lady Margaret Hal,2004).
- George p . landow and Paul deang ,the digital word ,(London ,Cambridge ,1992) .
- H.G.Heneman .J.R & Dale Yoder ,Labor Economic,(Ohio ,1985) .
- Kenneth F.walliS,Topics in applied econometrics ,(London ,gray mills publishing ,1979).
- Measuring E-Commerce ,Journal Union Of Arab Banks ,2002, N.256
- Murry Brown ,Theory & measurement technological change ,(London ,university Cambridge ,1968) .
- Order Hitis : Macroeconomic theory Mathematical introduction , (JOHN Wiley and Sons , New York ,1979).
- Paul Rutten & Martian poel ,Digital infrastructure ,(Amsterdam ,Rathenau institute ,2002) .
- R.F. Wynn & K. Holden, An introduction to applied economic ,(London ,the Macmillan press ,1974).
- R.F.wynn & K.Holden , An international to applied econometric ,(London. the Macmillan press ,1974).
- Revolution,(International Monetary fund,2002,volume 39).
- Saleh M.Nsouli &Andréa, challenges of the E-banking
- W.E.G. sater ,productivity and technical change ,(London ,Cambridge ,1960).
- World investment report 5 , (new York , united nations conference on trade & development , 2005).
-