

## آية من القرآن الكريم بسم الله الرحمن الرحيم

يقول الله تعالى: {كَمَا أَرْسَلْنَا فِيكُمْ رَسُولًا مِنْكُمْ يَتْلُو عَلَيْكُمْ آيَاتِنَا وَيُزَكِّيكُمْ  
وَيُعَلِّمُكُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُعَلِّمُكُم مَّا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ} <sup>1</sup>"

---

<sup>1</sup> (الآية 151 سورة البقرة).

## الإهداء

بعد حمد الله الجليل الأكرم والصلاة على نبيِّنا النور الأتمِّ مُعلِّم الإنسانية الأول وهادئها الآخر سيد البشر محمد رسول الله عليه صلوات الله.  
فإني أهدى هذا الجهد المتواضع إلى:  
سُمو أمير قبائل وعائلات الأسرة الدندراوية الفضل بن العباس آل الدندراوي، واضع نظام الأسرة الدندراوية الذي جاء فيه شعارٌ يقول:

### جِهَادُنَا إِجْتِهَادٌ فِي الْعِلْمِ وَجَهْدٌ فِي الْعَمَلِ

ثم إلى الدكتور سعد الدين السمانى مصطفى وإلى كل أبناء الأسرة الدندراوية وبناتها  
إلى من أمرني رَبِّي أَنْ أَخْفِضَ لهما جَنَاحَ الدُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ  
أُمِّي الغالية حليلة محمد صالح يرحمها الله رحمةً واسعة  
ووالدي الحبيب الأستاذ محمد أحمد الصديق.. وفقني الله لطاعتك ورضاك  
إلى الغوالي رفيقة درب زوجتي {أم عمر}، وإبنى الفارس الدندراوي عمر

الدارس

جمادى الأولى 1430

يوليو 2009

## الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً يليق بجلاله وجماله وكماله وعظيم سلطانه والصلاة والسلام على سيد مساحات الوجدان وزعيم مسافات الوجود الذي علّمنا أن نقول للناس حسناً، وأن ننطق بالتي هي أحسن. فقد جاء في الحكمة النبوية ما معناه أشكركم للناس أشكركم لله .

فمن خلال هذه العطايا الربانية والقسم النبوية أتقدم بجزيل الشكر والعرفان وعظيم التّجّل والإمتنان وأعمق ما يُكن في الوجدان وأصدق ما يُعبر عنه اللسان لكل من ساعدني في الوصول بهذه الأطروحة إلى نهاية المطاف، والعَمَل على تقويم ما أعتراها من إنعطاف ثم المثول بها أمام دوى المعارف والأعراف، فقد علّمنا سيد بنى منافع عليه من الصلاة والسلام جميع الأصناف أن الخير فينا إلى ذلك اليوم الذي يُحكّم فيه بإنصاف، وأسوق عميم إمتناني وعظيم أمنيّاتي إلى العلم الإقتصادي السوداني البروفيسور على عبد الله على خيرى الذي أشرف على هذه الأطروحة، فبإشرافه نقلني إلى مصاف الفهم العميق، والإستوثاق الدقيق بما شملني به من ذلك القرب اللصيق وتلك الروح الصديق، كما أدلّف بعبارات الشكر إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عبر كلية الدراسات العليا والتجارة لما قدموه لي من عون وتسهيل، وأسوق الشكر الجزيل إلى كل من ساعدوني من العاملين بالمكتبات بالدول العربية مثل مصر والسعودية والأردن وسوريا والمكتبات السودانية خاصة مكتبات سوداتل، وبنك السودان، ثم معهد الدراسات المصرفية، وجامعة الخرطوم، وجامعة السودان، وجميع الذين قدموا لي المساعدة في الحصول على المعلومات من مجلس الوزراء والمركز القومي للمعلومات، والهيئة القومية للكهرباء وشركة بنان للنظم.

وإلى كل من أسهم في تيسير هذا العمل ولم يسع المجال لذكره أقول إن جميل صنّعكم عندي لا يُعبر عنه البيان، ويُعجز عن وصفه قول اللسان، وتتوارى عن آثاره الوجدان، فأسأل الله العليّ المنان أن يمنّ عليكم بالخير الذي أتانا به سيد ولدِ عدنان.

## فهرس المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أ          | الآية                                                                                                                     |
| ب          | الإهداء                                                                                                                   |
| ج          | الشكر والتقدير                                                                                                            |
| د          | فهرس المحتويات                                                                                                            |
| ى          | فهرس الجداول                                                                                                              |
| ل          | فهرس الأشكال                                                                                                              |
| ن          | قائمة المصطلحات                                                                                                           |
| ف          | المستخلص                                                                                                                  |
| ق          | Abstract                                                                                                                  |
| ش          | الفصل التمهيدي                                                                                                            |
| ذ          | الدراسات السابقة                                                                                                          |
| 1          | الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT (المفاهيم الهندسية والتقنية العامة والإنعكاسات التجارية والإدارية الهامة) |
| 1          | 1- مقدمة الفصل                                                                                                            |
| 2          | المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT { المفاهيم الأساسية }                                                    |
| 2          | 1-1 تمهيد                                                                                                                 |
|            | المطلب الأول:                                                                                                             |
| 2          | 1-1-1 تكنولوجيا المعلومات { المفاهيم العامة والمكونات }                                                                   |
|            | المطلب الثاني:                                                                                                            |
| 11         | 2-1-1 المفاهيم والمصطلحات ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات                                                                  |
| 11         | 1-2-1-1 المدلول الاقتصادي للعولمة                                                                                         |
| 12         | 2-2-1-1 الفجوة الرقمية                                                                                                    |
| 13         | المبحث الثاني: الاقتصاد الرقمي (الإطار الأشمل للتعاملات الالكترونية)                                                      |
|            | المطلب الأول:                                                                                                             |
| 13         | تعريفات الاقتصاد الرقمي                                                                                                   |
| 13         | 1-2-1 علم الاقتصاد كمفهوم عام                                                                                             |
| 13         | 1-1-2-1 الاقتصاد الرقمي: مفهوم عام Digital Economy                                                                        |
|            | المطلب الثاني:                                                                                                            |
| 17         | 2-2-1 عناصر ومقومات الاقتصاد الرقمي المعرفي الجديد                                                                        |
| 17         | 1-2-2-1 العنصر الأول: المعرفة Knowledge                                                                                   |
| 17         | 2-2-2-1 وجود تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICTs                                                                  |
| 18         | 3-2-2-1 عناصر إدارية                                                                                                      |
| 20         | المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية (الإطار الشامل للتعاملات التجارية الالكترونية)                                         |
| 20         | 3-1 تمهيد                                                                                                                 |
| 20         | المطلب الأول:                                                                                                             |
|            | 1-3-1 مفهوم الإدارة الالكترونية                                                                                           |
| 20         | 1-1-3-1 مفهوم الإدارة عامة                                                                                                |
| 21         | 2-1-3-1 مفهوم الإدارة الالكترونية                                                                                         |
| 23         | 3-1-3-1 البنية التحتية الفنية للأعمال الالكترونية                                                                         |

|    |                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------|
| 24 | 4-1-3-1 البنية الشبكية اللازمة لقيام الأعمال الالكترونية                 |
|    | المطلب الثاني:                                                           |
| 24 | 2-3-1 الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية                   |
|    | المطلب الثالث:                                                           |
| 26 | 3-3-1 بعض التطبيقات الإدارية الالكترونية                                 |
| 29 | المبحث الرابع: التعاملات التجارية الالكترونية                            |
| 29 | 4-1 تمهيد                                                                |
|    | المطلب الأول:                                                            |
| 29 | 1-4-1 المفهوم والتقسيمات الرئيسية                                        |
| 29 | 1-1-4-1 التعريفات                                                        |
| 29 | 1-1-1-4-1 تعريف التجارة التقليدية                                        |
| 29 | 1-1-1-1-4-1 تعريف التجارة لغة                                            |
| 30 | 2-1-1-1-4-1 تعريف التجارة اصطلاحاً                                       |
| 30 | 2-1-1-4-1 تعريفات التجارة الإلكترونية والتعليق عليها                     |
| 34 | 2-1-4-1 نظرة تاريخية على التجارة الالكترونية                             |
| 35 | 1-2-1-4-1 التحويل الالكتروني للأموال {EFT} Electronic Fund Transfer      |
| 35 | 2-2-1-4-1 تبادل البيانات الكترونياً {EDI} Electronic Data Interchange    |
| 36 | 3-2-1-4-1 ظهور الإنترنت كسوق تجاري                                       |
| 37 | 3-1-4-1 أنواع التجارة الالكترونية                                        |
| 37 | 1-3-1-4-1 أنواع التجارة الالكترونية من منظور طبيعة المعاملات بين الأطراف |
| 40 | 2-3-1-4-1 أنواع التجارة الالكترونية من منظور مستويات التطبيق             |
| 41 | 4-1-4-1 أشكال التجارة الالكترونية                                        |
|    | المطلب الثاني:                                                           |
| 44 | 2-4-1 التطبيقات ذات الصلة بتصنيفات التجارة الالكترونية                   |
| 44 | 1-2-4-1 المزادات الالكترونية Electronic Auctions                         |
| 45 | 2-2-4-1 تجارة التجزئة الالكترونية E. Tailing                             |
|    | المطلب الثالث:                                                           |
| 46 | 3-4-1 التسويق الالكتروني Electronic Marketing                            |
| 46 | 1-3-4-1 مفاهيم عامة                                                      |
| 46 | 1-1-3-4-1 مفهوم التسويق التقليدي                                         |
| 47 | 2-1-3-4-1 مفهوم التسويق الالكتروني                                       |
| 48 | 2-3-4-1 المزيج التسويقي الالكتروني The E. 4Ps                            |
| 49 | 1-2-3-4-1 عنصر المنتج الالكتروني E. Product                              |
| 50 | 2-2-3-4-1 الترويج الالكتروني E. Promotion                                |
| 51 | 3-2-3-4-1 التوزيع الالكتروني E. Distribution                             |
| 53 | المبحث الخامس: نظم الدفع في التعاملات الالكترونية                        |
| 53 | 5-1 تمهيد                                                                |
|    | المطلب الأول:                                                            |
| 53 | 1-5-1 المفاهيم العامة للصيرفة الإلكترونية                                |
| 53 | 1-1-5-1 مفهوم البنك الإلكتروني                                           |
| 56 | 2-1-5-1 مفهوم بطاقة الائتمان                                             |
| 56 | 1-2-1-5-1 تعريف بطاقة الائتمان                                           |
| 56 | 2-2-1-5-1 أطراف التعامل في بطاقة الائتمان                                |
| 57 | 3-1-5-1 الوسائط الإلكترونية المصرفية                                     |

|     |                                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|
| 58  | المبحث السادس: حماية التعاملات الالكترونية وإطلاق الموقع التفاعلي الشبكي     |
|     | المطلب الأول:                                                                |
| 58  | 1-6-1 حماية بيانات التجارة الالكترونية                                       |
| 60  | 1-1-6-1 آليات تأمين مواقع التجارة الالكترونية                                |
|     | المطلب الثاني:                                                               |
| 61  | 2-6-1 الإطار القانوني - أبرز المصطلحات                                       |
| 61  | 1-2-6-1 التوقيع الإلكتروني                                                   |
| 62  | 2-2-6-1 أشكال التوقيع الإلكتروني                                             |
|     | المطلب الثالث:                                                               |
| 63  | 3-6-1 إنشاء وإطلاق مواقع التعاملات الالكترونية                               |
| 64  | 1-3-6-1 خطوات بناء الموقع الالكتروني                                         |
| 66  | 2-3-6-1 خطوات الشراء من مواقع التجارة الالكترونية                            |
| 72  | الفصل الثاني: الإطار العام للحكومة الالكترونية (E.G) Electronic Government   |
| 72  | 2- مقدمة الفصل:                                                              |
| 73  | المبحث الأول: الحكومة الالكترونية ( مفاهيم عامة)                             |
| 73  | 1-2 تمهيد                                                                    |
|     | المطلب الأول:                                                                |
| 73  | 1-1-2 تعريفات الحكومة الإلكترونية                                            |
| 73  | 1-1-1-2 مفهوم الإدارة العامة التقليدية The Traditional Public Administration |
| 74  | 2-1-1-2 مفهوم الحكومة التقليدية :The Traditional Government                  |
| 76  | 3-1-1-2 تعريفات الحكومة الالكترونية Definitions of E. Government             |
| 76  | 1-3-1-1-2 تعريفات تناولت الحكومة الالكترونية على صفة العموم                  |
| 77  | 2-3-1-1-4 تعريفات عبرت عن الحكومة الالكترونية من عدة جوانب                   |
|     | المطلب الثاني:                                                               |
| 80  | 2-1-2 تاريخ الظهور وأشكال التطور                                             |
| 80  | 1-2-1-2 الخلفية التاريخية للحكومة الالكترونية                                |
| 81  | 2-2-1-2 أشكال ظهور الحكومة الالكترونية                                       |
|     | المطلب الثالث:                                                               |
| 82  | 3-1-2 تقسيمات ومستويات الحكومة الالكترونية                                   |
| 83  | 1-3-1-2 التقسيمات من حيث التعاملية                                           |
| 85  | 2-3-1-2 التقسيمات من حيث درجة التفاعلية {Interactivity}                      |
|     | المطلب الرابع:                                                               |
| 89  | 4-1-2 مزايا وفوائد الحكومة الإلكترونية Advantage & Benefits                  |
| 96  | المبحث الثاني: إستراتيجية تطبيق الحكومة الالكترونية                          |
| 96  | 2-2 تمهيد                                                                    |
|     | المطلب الأول:                                                                |
| 96  | 1-2-2 مقومات تطبيق الحكومة الإلكترونية                                       |
| 97  | 1-1-2-2 تبني القيادة السياسية لمشاريع الحكومة الالكترونية                    |
| 98  | 2-1-2-2 زيادة معدلات الإنفاق والتمويل لمشاريع الحكومة الالكترونية            |
| 100 | 3-1-2-2 تمكين درجة التطبيق والاعتمادية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات    |
| 101 | 4-1-2-2 المتطلبات الإدارية للتحويل إلى الكترونية العمل                       |
|     | المطلب الثاني:                                                               |
| 101 | 2-2-2 آليات التحول الاستراتيجي من التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية          |

|     |                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 102 | 1-2-2-2 إيجاد رؤية استراتيجية Strategic Vision                                  |
| 107 | 2-2-2-2 تمكين بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات                               |
| 107 | 3-2-2-2 التحول إلى الكترونية العمل {تنظيمياً وتقنياً}                           |
| 109 | 4-2-2-2 تأمين الأبعاد المالية والاقتصادية                                       |
| 109 | 5-2-2-2 تهيئة وإيجاد الإطار القانوني لمشروع الحكومة الإلكترونية                 |
| 110 | 6-2-2-2 حماية بيانات موقع الحكومة الإلكترونية                                   |
|     | <b>المطلب الثالث:</b>                                                           |
| 110 | 3-2-2 مهددات الحكومة الإلكترونية                                                |
| 110 | 1-3-2-2 العقوبات المالية                                                        |
| 110 | 2-3-2-2 العقوبات التكنولوجية                                                    |
| 111 | 3-3-2-2 العقوبات الإدارية والمعرفية                                             |
| 112 | 4-3-2-2 العقوبات القانونية                                                      |
| 114 | <b>المبحث الثالث: بعض التجارب العالمية والعربية في مجال الحكومة الإلكترونية</b> |
| 114 | <b>3-2 تمهيد</b>                                                                |
|     | <b>المطلب الأول:</b>                                                            |
| 115 | 1-3-2 نظرة عامة على بعض التجارب الدولية                                         |
| 119 | 1-1-3-2 التجربة الأمريكية في الحكومة الإلكترونية:                               |
|     | <b>المطلب الثاني:</b>                                                           |
| 122 | 2-3-2 التجربة الماليزية في الحكومة الإلكترونية:                                 |
| 122 | 1-2-3-2 استراتيجية الحكومة الإلكترونية الماليزية:                               |
|     | <b>المطلب الثالث:</b>                                                           |
| 126 | 3-3-2 لمحة عامة على تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في الحكومة الإلكترونية  |
| 128 | 1-3-3-2 معلومات أساسية عامة عن دولة الإمارات العربية المتحدة                    |
| 128 | 2-3-3-2 ملامح استراتيجية الحكومة الإلكترونية بدولة الإمارات                     |
| 129 | 3-3-3-2 مراحل تنفيذ مشروع حكومة الإمارات الإلكترونية                            |
| 131 | 4-3-3-2 تجربة حكومة دبي الإلكترونية                                             |
| 133 | 5-3-3-2 تكاملية الخدمات في بوابة دبي الإلكترونية                                |
| 134 | 6-3-3-2 موقع بوابة حكومة دبي الإلكتروني www.dubai.ae                            |
| 139 | 7-3-3-2 تفاعل المواطنين والمؤسسات مع بداية إطلاق البوابة الإلكترونية            |
| 142 | <b>الفصل الثالث: دراسة حالة الحكومة الإلكترونية بالسودان</b>                    |
|     | <b>Sudanese Electronic Government</b>                                           |
| 142 | <b>3- مقدمة</b>                                                                 |
| 143 | <b>المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية السودانية</b>                              |
| 143 | <b>1-3 تمهيد</b>                                                                |
|     | <b>المطلب الأول:</b>                                                            |
| 143 | 1-1-3 تاريخ تكنولوجيا المعلومات بالسودان                                        |
|     | <b>المطلب الثاني:</b>                                                           |
| 144 | 2-1-3 نظرة عامة على مجتمع المعلومات بالسودان                                    |
| 144 | 1-2-1-3 الهيئة القومية للاتصالات {NTC} National Telecom Corporation             |
| 145 | 2-2-1-3 مشغلي خدمات الاتصالات                                                   |
| 146 | 3-2-1-3 مزودي خدمة الإنترنت والخدمات الأخرى Internet Service providers {ISPs}   |
| 147 | 4-2-1-3 في مجال الحاسب والأنظمة وحلول الشبكات                                   |

|     |                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | المطلب الثالث:                                                                            |
| 150 | 3-1-3 المركز القومي للمعلومات {NIC} National Information Center                           |
|     | المطلب الرابع:                                                                            |
| 154 | 4-1-3 منظمات المجتمع المدني السودانية                                                     |
| 155 | 1-4-1-3 جمعية الإنترنت السودانية {SIS} Sudan Internet Society                             |
| 157 | 3-4-1-1-2 منظمة القضاة الرقمية Gadaref Digital City Organization {GDCO}                   |
| 160 | 3-4-1-3 الجمعية السودانية لتقانة المعلومات Sudanese Society Information Technology {SSIT} |
| 164 | 4-4-1-3 الجامعات والمعاهد العليا                                                          |
| 166 | المبحث الثاني: نظرة على الاستراتيجية المعلوماتية بالسودان                                 |
| 166 | 2-3 تمهيد                                                                                 |
|     | المطلب الأول:                                                                             |
| 166 | 1-2-3 تكوين لجنة فنية لمتابعة تنفيذ الاستراتيجية القومية لبناء صناعة المعلوماتية          |
| 167 | 1-1-2-3 استراتيجية المعلومات 2001-2006:                                                   |
|     | المطلب الثاني:                                                                            |
| 171 | 2-2-3 تحليل الدارس لإستراتيجية 2001-2006                                                  |
| 174 | المبحث الثالث: الحكومة الالكترونية بالسودان                                               |
| 174 | 3-3 تمهيد                                                                                 |
|     | المطلب الأول:                                                                             |
| 174 | 1-3-3 مفاهيم عامة                                                                         |
| 174 | 1-1-3-3 لمحة تاريخية                                                                      |
| 175 | 2-1-3-3 الرؤية والرسالة والأهداف Vision & Mission:                                        |
| 176 | 3-1-3-3 تحديات وعقبات الحكومة الالكترونية بالسودان:                                       |
| 177 | 4-1-3-3 مراحل بناء الحكومة الالكترونية السودانية:                                         |
|     | المطلب الثاني:                                                                            |
| 180 | 2-3-3 الخطة العامة الموجهة للحكومة الالكترونية                                            |
| 180 | 1-2-3-3 قراءة عامة في الخطة الموجهة للحكومة الالكترونية                                   |
| 182 | 2-2-3-3 التقسيم الزمني لخطة الحكومة الإلكترونية {ديسمبر 2008 - يناير 2012}                |
| 184 | 3-2-3-3 مقترح تمويل مراحل خطة الحكومة الإلكترونية بالسودان                                |
|     | المطلب الثالث:                                                                            |
| 186 | 3-3-3 محاولات لبعض الخدمات التفاعلية الالكترونية في المؤسسات الحكومية {تفاعل جزئي}        |
| 186 | 1-3-3-3 الخدمات التفاعلية المبسطة                                                         |
| 187 | 2-3-3-3 الخدمات التفاعلية بالوزارات                                                       |
|     | المطلب الرابع:                                                                            |
| 190 | 4-3-3 محفزات تنفيذ خطة التحول نحو الحكومة الالكترونية                                     |
| 190 | 1-4-3-3 مجال الاتصالات Telecommunication                                                  |
| 193 | 2-4-3-3 الإطار القانوني Regulation                                                        |
| 193 | 3-4-3-3 الإطار المصرفي الالكتروني E. Banking                                              |
| 196 | 4-4-3-3 الإطار المؤسسي والإداري                                                           |
| 196 | 5-4-3-3 إطار إعداد العنصر البشري                                                          |
| 200 | المبحث الرابع: بعض التطبيقات الداعمة للحكومة الالكترونية بالسودان                         |
| 200 | 4-3-3 تمهيد                                                                               |

|     |                                                                                                                        |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>المطلب الأول:</b>                                                                                                   |
| 200 | <b>3-4-1 نظام الخدمات الذاتية عبر الإنترنت Self Care</b>                                                               |
| 200 | 3-4-1-1 لمحة تعريفية                                                                                                   |
| 202 | 3-4-1-2 طريقة تقديم الخدمة                                                                                             |
| 203 | 3-4-1-3 درجة تكامل التطبيق                                                                                             |
| 204 | 3-4-1-4 مدى استفادة الخدمات الحكومية من هذا التطبيق                                                                    |
|     | <b>المطلب الثاني:</b>                                                                                                  |
| 204 | <b>3-4-2 تقديم خدمة الكهرباء إلكترونياً</b>                                                                            |
| 204 | 3-4-2-1 لمحة تعريفية عن خدمة عدادات الدفع المقدم                                                                       |
| 206 | 3-4-2-2 طريقة تقديم الخدمة                                                                                             |
| 206 | 3-4-2-3 درجة تكامل التطبيق                                                                                             |
| 207 | 3-4-2-4 نظام البيع بواسطة كروت الشحن SMS                                                                               |
| 208 | 3-4-2-5 مزايا وفوائد خدمتي الدفع المقدم والـ SMS                                                                       |
|     | <b>المطلب الثالث:</b>                                                                                                  |
| 209 | <b>3-4-3 خدمات التعليم الإلكتروني</b>                                                                                  |
| 209 | 3-4-3-1 تعريف الخدمة                                                                                                   |
| 209 | 3-4-3-2 مميزات الخدمة                                                                                                  |
| 209 | 3-4-3-3 كيفية الخدمة                                                                                                   |
| 213 | 3-4-3-4 درجة تكامل التطبيق                                                                                             |
|     | <b>المطلب الرابع:</b>                                                                                                  |
| 214 | <b>3-4-4 تطبيقات إلكترونية أخرى</b>                                                                                    |
| 215 | 3-4-4-1 انتشار استخدام الرسائل النصية القصيرة تجارياً SMS                                                              |
| 216 | 3-4-4-2 استخدامات تقنية الـ IVR لخدمة العملاء                                                                          |
| 218 | 3-4-4-3 عرض وتسويق السيارات عبر موقع سابل <a href="http://www.sabilsd.com">http://www.sabilsd.com</a>                  |
| 221 | <b>الفصل الرابع: الإستمارة التحليلية وإختبار الفروض</b>                                                                |
| 248 | <b>النتائج</b>                                                                                                         |
| 250 | <b>التوصيات</b>                                                                                                        |
| 254 | <b>المصادر الرئيسية</b>                                                                                                |
| 267 | <b>الملاحق</b>                                                                                                         |
| 268 | الملحق رقم (1) إستمارة جمع بيانات لأغراض علمية                                                                         |
| 270 | الملحق رقم (2) مقتطفات من قانون المعاملات الالكترونية السوداني لسنة 2007                                               |
| 278 | الملحق رقم (3) نموذج آلية قياس التحول إلى التعاملات الالكترونية الحكومية من موقع يسر (للتعاملات الالكترونية – السعودي) |
| 283 | الملحق رقم (4) قائمة ببعض المواقع الحكومية والتجارية الالكترونية                                                       |

## فهرس الجداول

| رقم الصفحة | موضوع الجدول                                                                                                         |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3          | جدول رقم (1-1) أطراف التعامل في ICT                                                                                  |
| 5          | جدول رقم (2-1) مدى استفادة الأعمال الالكترونية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات                                     |
| 16         | جدول رقم (3-1) نسبة مساهمة الاقتصاد الرقمي في الناتج الإجمالي العالمي                                                |
| 25         | جدول رقم (4-1) مقارنة بين التخطيط التقليدي والالكتروني                                                               |
| 26         | جدول رقم (5-1) مقارنة بين العمليات الإدارية التقليدية والالكترونية                                                   |
| 54         | جدول رقم (6-1) مراحل تطور تحول النظام المصرفي السعودي من التقليدية إلى الإلكترونية                                   |
| 55         | جدول رقم (7-1) تكاليف تقديم الخدمات من خلال القنوات الإلكترونية والتقليدية                                           |
| 63         | جدول رقم (8-1) المنظمات الدولية التي تناولت قضايا قانون التعاملات الإلكترونية                                        |
| 99         | جدول رقم (1-2) أكبر 10 دول إستثماراً في قطاع تكنولوجيا المعلومات                                                     |
| 100        | جدول رقم (2-2) الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومقارنة بين مصر والسعودية والولايات المتحدة بالمليار دولار |
| 113        | جدول رقم (3-2) بعض عَقَبَات الحكومة الالكترونية وكيفية معالجتها                                                      |
| 116        | جدول رقم (4-2) مؤشرات أداء الحكومة الالكترونية للسنوات [2003-2005]                                                   |
| 117        | جدول رقم (5-2) يوضح الـ 25 دولة التالية في ترتيب الحكومة الالكترونية                                                 |
| 118        | جدول رقم (6-2) أفضل الممارسات العالمية في مجال تطبيقات الحكومة الالكترونية                                           |
| 127        | جدول رقم (7-2) ترتيب الدول العربية وفقاً لمؤشرات الأمم المتحدة لعام 2003                                             |
| 132        | جدول رقم (8-2) المراحل الهامة للتطور والتحديث والتنفيذ في الحكومة الإلكترونية لبلدية دبي                             |
| 139        | جدول رقم (9-2) يوضح اتجاهات مستخدمي موقع حكومة دبي الإلكترونية لحظة إطلاقه في 2001/10/29                             |
| 143        | جدول رقم (1-3) تاريخ الاتصالات بالسودان                                                                              |
| 146        | جدول رقم (2-3) مقدمي الإنترنت بالسودان {ISPs}                                                                        |
| 147        | جدول رقم (3-3) الشركات العاملة في بيئة الاتصالات                                                                     |
| 149        | جدول رقم (4-3) بعضاً من شركات القطاع الخاص العاملة في حقل المعلومات (اتصالات - حاسوب - حلول برمجية شبكات)            |
| 165        | جدول رقم (5-3) عدد الكليات الحاسوب بالجامعات السودانية في عام 2007                                                   |
| 170        | جدول رقم (6-3) المشروعات ذات الصلة بالحكومة الالكترونية ضمن استراتيجية {2001-2006}                                   |
| 179        | جدول رقم (7-3) بعض مشاريع الحكومة الالكترونية وموقف تنفيذها                                                          |
| 182        | جدول رقم (8-3) بعض المؤسسات الحكومية ودورها في تنفيذ الحكومة الإلكترونية                                             |
| 189        | جدول رقم (9-3) موقف حوسبة وزارات الحكومة                                                                             |
| 191        | جدول رقم (10-3) سوق الهاتف السيار بالسودان                                                                           |

| رقم الصفحة | موضوع الجدول                                                                                                  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 197        | جدول رقم (11-3) نظرة على بعض الخدمات المعلوماتية المقدمة حتى 2007                                             |
| 215        | جدول رقم (12-3) بعض أنواع الرسائل عبر شبكة سوداني                                                             |
| 223        | جدول رقم (1-4) عدد ونسبة الوظائف وفقاً للنوع                                                                  |
| 224        | جدول رقم (2-4) نسبة وعدد الذكور إلى الإناث وفقاً للمؤهل العلمي                                                |
| 225        | جدول رقم (3-4) نسبة وعدد المؤسسات وفقاً للنوع                                                                 |
| 226        | جدول رقم (4-4) نسبة وعدد الوظائف وفقاً للمؤسسة                                                                |
| 227        | جدول رقم (5-4) نسبة وعدد المؤسسات الداعمة وفقاً للمؤهل العلمي                                                 |
| 229        | جدول رقم (6-4) المؤشرات التي تؤثر إيجاباً على الحكومة الإلكترونية وفقاً للوظيفة                               |
| 232        | جدول رقم (7-4) العوامل الإدارية السالبة المتوقعة بعد ظهور الحكومة الإلكترونية وفقاً للمؤهل العلمي للمستجوبين  |
| 233        | جدول رقم (8-4) المؤشرات التي تؤثر إيجاباً على قيام الحكومة الإلكترونية وفقاً للمؤهل العلمي                    |
| 235        | جدول رقم (9-4) المؤشرات التي تؤثر إيجاباً على ظهور الحكومة الإلكترونية وفقاً للمؤسسة للمستجوبين               |
| 237        | جدول رقم (10-4) العوامل الإدارية السالبة المتوقعة بعد ظهور الحكومة الإلكترونية وفقاً للمؤسسة المستهدفة        |
| 238        | جدول رقم (11-4) العوامل الإدارية الموجبة المتوقعة بعد ظهور الحكومة الإلكترونية وفقاً للمؤسسة المستهدفة        |
| 240        | جدول رقم (12-4) العوامل الإدارية الموجبة المتوقعة بعد ظهور الحكومة الإلكترونية وفقاً للمؤهل العلمي للمستجوبين |
| 241        | جدول رقم (13-4) المفاهيم المتعلقة بالمرحلة السابقة لتدشين الحكومة الإلكترونية                                 |
| 243        | جدول رقم (14-4) المفاهيم المتعلقة بالمؤسسات الداعمة والبنية التحتية اللازمة لتدشين الحكومة الإلكترونية        |

## فهرس الأشكال

| رقم الصفحة | موضوع الشكل                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16         | شكل رقم (1-1) أهمية الاقتصاد الرقمي وما يمثله في اقتصاديات دول العالم                                                |
| 19         | شكل رقم (2-1) بيئة التعاملات الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي                                                          |
| 24         | شكل رقم (3-1) البنية الشبكية اللازمة لقيام الأعمال الإلكترونية                                                       |
| 40         | شكل رقم (4-1) مصفوفة (جي كوبل) لتطبيقات الإنترنت في الأعمال والتجارة الإلكترونية                                     |
| 67         | شكل رقم (5-1) عملية البحث عن المنتج في مواقع التجارة الإلكترونية                                                     |
| 67         | شكل رقم (6-1) خطوة برمجية الاختيار من الإنترنت                                                                       |
| 68         | شكل رقم (7-1) محتويات عربة التسوق                                                                                    |
| 69         | شكل رقم (8-1) تفاصيل بيانات العميل لشحن المنتج تقليدياً                                                              |
| 69         | شكل رقم (9-1) كشف حساب إلكتروني نهائي                                                                                |
| 70         | شكل رقم (10-1) الدفع الإلكتروني من موقع NILECOMMERCE                                                                 |
| 75         | شكل رقم (1-2) بعض الأعمال الحكومية التقليدية وقنوات تقديمها إلكترونياً                                               |
| 86         | شكل رقم (2-2) موقع السودان الخدمي                                                                                    |
| 87         | شكل رقم (3-2) موقع الحكومة الإلكترونية المصرية                                                                       |
| 88         | شكل رقم (4-2) موقع الخدمات الإلكترونية بالمدينة المنورة                                                              |
| 115        | شكل رقم (5-2) مؤشر الحكومة الإلكترونية وفقاً للتوزيع الجغرافي (2006)                                                 |
| 120        | شكل رقم (6-2) بوابة {الولايات المتحدة الأمريكية} على الإنترنت                                                        |
| 121        | شكل رقم (7-2) تقسيم الخدمات في البوابة الأمريكية                                                                     |
| 123        | شكل رقم (8-2) مراحل استراتيجية رؤية (2020) المالية                                                                   |
| 124        | شكل رقم (9-2) البوابة الرئيسية للحكومة المالية                                                                       |
| 125        | شكل رقم (10-2) استمارة خدمات متاحة على البوابة المالية                                                               |
| 126        | شكل رقم (11-2) بوابة دفع رسوم المرور عبر البوابة الحكومية المالية                                                    |
| 127        | شكل رقم (12-2) الدول العربية وترتيبها وفقاً لمؤشرات الأمم المتحدة لعام 2003                                          |
| 130        | شكل رقم (13-2) الموقع الإلكتروني لبوابة حكومة الإمارات                                                               |
| 134        | شكل رقم (14-2) بوابة حكومة دبي الإلكترونية                                                                           |
| 136        | شكل رقم (15-2) البنوك التي يمكن أن يتم عبرها دفع رسوم الخدمات                                                        |
| 137        | شكل رقم (16-2) خدمات تاكسي الحجز في حكومة دبي الإلكترونية                                                            |
| 138        | شكل رقم (17-2) سوق تجاري إلكتروني                                                                                    |
| 139        | شكل رقم (18-2) الخدمات الإلكترونية بالنيابة العامة لحكومة دبي                                                        |
| 145        | شكل رقم (1-3) موقع الهيئة القومية للاتصالات                                                                          |
| 148        | شكل رقم (2-3) موقع داتانت على الإنترنت <a href="http://www.datanet-sd.net">www.datanet-sd.net</a>                    |
| 154        | شكل رقم (3-3) الموقع الإلكتروني للمركز القومي للمعلومات <a href="http://www.nicsudan.gov.sd">www.nicsudan.gov.sd</a> |
| 156        | شكل رقم (4-3) الموقع الإلكتروني لجمعية الإنترنت السودانية <a href="http://www.ISOC.sd">http://www.ISOC.sd</a>        |
| 159        | شكل رقم (5-3) الصفحة الإلكترونية لمنظمة مدينة القضايف الرقمية                                                        |
| 163        | شكل رقم (6-3) موقع الجمعية السودانية لتقانة المعلومات على الإنترنت                                                   |
| 187        | شكل رقم (7-3) الموقع الشبكي لصندوق الإسكان والتعمير ولاية الخرطوم                                                    |
| 188        | شكل رقم (8-3) موقع وزارة الداخلية وشكل استمارة متطلبات بطاقة شخصية                                                   |

| رقم الصفحة | موضوع الشكل                                                                                                    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 201        | شكل رقم (9-3) صفحة خدمة Self care عبر الإنترنت                                                                 |
| 202        | شكل رقم (10-3) أول خطوات شحن رصيد mDSL عبر الإنترنت                                                            |
| 202        | شكل رقم (11-3) ثاني خطوات شحن رصيد mDSL عبر الإنترنت                                                           |
| 203        | شكل رقم (12-3) ثالث خطوات شحن رصيد mDSL عبر الإنترنت                                                           |
| 205        | شكل رقم (13-3) جهاز توزيع وقياس الكهرباء المستهلكة                                                             |
| 207        | شكل رقم (14-3) طريقة عمل نظام الشحن عبر SMS                                                                    |
| 210        | شكل رقم (15-3) بطاقة Easy Learning                                                                             |
| 210        | شكل رقم (16-3) زيارة الموقع الإلكتروني                                                                         |
| 210        | شكل رقم (17-3) مرحلة إنشاء حساب مستخدم                                                                         |
| 211        | شكل رقم (18-3) مرحلة اختيار الدورة التدريبية                                                                   |
| 211        | شكل رقم (19-3) مرحلة استخدام الرقم السري من البطاقة                                                            |
| 212        | شكل رقم (20-3) مرحلة بدء تحميل الدورة التدريبية                                                                |
| 212        | شكل رقم (21-3) وضع مرحلة التسجيل                                                                               |
| 213        | شكل رقم (22-3) نموذج شهادة تدريب إلكتروني عن بعد                                                               |
| 216        | شكل رقم (23-3) بعض أنواع الرسائل النصية وطرق الاشتراك                                                          |
| 217        | شكل رقم (24-3) مقترح نظام خدمات تفاعلية صوتية حكومية IVR                                                       |
| 219        | شكل رقم (25-3) الصفحة الرئيسية لموقع سابل                                                                      |
| 224        | شكل رقم (1-4) التركيب النوعي للمستجوبين                                                                        |
| 231        | شكل رقم (2-4) المؤشرات التي تؤثر إيجاباً على الحكومة الإلكترونية                                               |
| 233        | شكل رقم (3-4) العوامل الإدارية السالبة المتوقعة بعد ظهور الحكومة الإلكترونية                                   |
| 235        | شكل رقم (4-4) العوامل الإدارية الموجبة المتوقعة بعد ظهور الحكومة الإلكترونية                                   |
| 245        | شكل رقم (5-4) ضعف الإنفاق الحكومي وغموض مصادر التمويل يؤخر قيام الحكومة الإلكترونية بالسودان                   |
| 245        | شكل رقم (6-4) ضعف دور مؤسسات القطاع الخاص في الحكومة الإلكترونية يضعف من قيام خدمات حكومية إلكترونية           |
| 246        | شكل رقم (7-4) عدم توفر ربط شبكي ونظم إلكترونية متكاملة                                                         |
| 246        | شكل رقم (8-4) تساعد بيئة المنافسة الحالية في سوق الاتصالات في السودان إلى دعم وتسريع تطبيق الحكومة الإلكترونية |
| 247        | شكل رقم (9-4) الخدمات الإلكترونية الحالية تمثل تجربة جيدة يمكن تطبيقها في معاملات الحكومية الإلكترونية         |

## قائمة المصطلحات

| المصطلح | المصطلح باللغة الإنجليزية                                   | المصطلح باللغة العربية                                        |
|---------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| E.H     | E. health                                                   | والطب والصحة                                                  |
|         | E. legislation                                              | القانون الالكتروني                                            |
|         | Digital economy                                             | الاقتصاد الرقمي                                               |
|         | E. marketing                                                | التسويق الالكتروني                                            |
|         | E. payment                                                  | الدفع الالكتروني                                              |
| ADSL    | Asymmetric Digital System Line                              | خط المشترك الرقمي غير المتماثل                                |
| AFTLD   | Africa Top Level Domain                                     | المنظمة الأفريقية للإنترنت                                    |
| AMPS    | Advanced Mobile Phone System                                | نظام الهاتف الخليوي المنظور                                   |
| ARPANET | Advanced Research Agencies Network                          | وكالة الأبحاث والمشاريع المتقدمة                              |
| BOT     | Build -Operate- transfer                                    | نظام خصخصة النشاط                                             |
| BOOT    | Build -Own-Operate- transfer                                | امتلاك المشروع تناقصياً                                       |
| B2E     | BUSINESS TO EMPLOYEE                                        | التجارة الالكترونية بين الشركة والموظف                        |
| CDMA    | Code Division Multiple Access                               | الولوج المتعدد بالتقسيم الكودي                                |
| CMS     | Content Management System                                   | برامج إدارة المحتوى                                           |
| CPU     | Control Processing Unit                                     | وحدة التشغيل والمعالجة المركزية                               |
| D.L     | Distant learning                                            | التعليم عن بعد                                                |
| DPS     | Data Processing Systems                                     | نظم تشغيل البيانات                                            |
| DSL     | Digital Subscriber Line                                     | خط المشترك الرقمي                                             |
| DVD     | Digital Video Data                                          | تقنية الدي في دي                                              |
| E. P    | Electronic Publishing                                       | النشر الالكتروني                                              |
| E.B     | Electronic banking                                          | الصيرفة الالكترونية                                           |
| E.D     | Electricity Dispenser                                       | جهاز توزيع وقياس الكهرباء المستهلكة                           |
| EBS     | Electronic Banks Services                                   | شركات الخدمات المصرفية الالكترونية                            |
| E-CRM   | Electronic Customer Relations Management                    | إدارة علاقات العملاء إلكترونياً                               |
| EDGE    | Enhanced Data Rates for Global Evaluation                   | معدلات البيانات المحسن للتطور الشامل                          |
| EDI     | Electronic Data Interchange                                 | تبادل البيانات إلكترونياً                                     |
| EFT     | Electronic Fund Transfer                                    | التحويل الالكتروني للأموال                                    |
| EFTOPS  | Electronic Fund Transfer at Point Sale                      | نقاط البيع                                                    |
| EIS     | Executive Information Systems                               | نظم المعلومات التنفيذية                                       |
| EP      | Electronic publishing                                       | النشر الإلكتروني                                              |
| ERP     | Enterprise Resources Planning                               | إدارة موارد المنشأة                                           |
| ES      | Expert Systems                                              | النظم الخبيرة                                                 |
| FDMA    | Frequency Division Multiple Access                          | الوصول المتعدد بالتقسيم الترددي                               |
| FTP     | File Transfer Protocol                                      | بروتوكول نقل الملفات                                          |
| GATT    | General Agreement and Tariffs Trade                         | اتفاقية التعرفة الجمركية الموحدة                              |
| GDCO    | Gadaref Digital City Organization                           | منظمة القضايف الرقمية                                         |
| GPRS    | General Packet Radio Service                                | وتقنية الراديو الحزمية العامة                                 |
| GSM     | Global System for Mobile Community                          | النظام الشامل للاتصالات اللاسلكية                             |
| HSDPA   | High Speed Uplink Packet Access                             | الوصول بالحزم العالية                                         |
| HTML    | Hyper Text Markup Language                                  | لغة إنشاء صفحات الويب                                         |
| HTTP    | Hyper Text Transfer Protocol                                | بروتوكول عرض ونقل صفحات الويب                                 |
| ICT     | Information's Communication Technology                      | تكنولوجيا المعلومات والاتصالات                                |
| ICTDAR  | Information Communication Technology Development Arab Regir | برنامج تقنيات المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية |
| IIQ     | Information Intelligence Indicator                          | مؤشرات مقياس الذكاء الاصطناعي                                 |
| IMAP    | Interactive Mail Access Protocol                            | تفريغ البريد من السيرفر                                       |
| IMF     | International Money Fund                                    | وصندوق النقد الدولي                                           |

| المصطلح   | المصطلح باللغة الإنجليزية                         | المصطلح باللغة العربية                      |
|-----------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Internet  | International network                             | الشبكة الدولية                              |
| IP        | Internet Protocol                                 | بروتوكول الإنترنت                           |
| ISDN      | Integrated Service Digital Network                | الشبكة الرقمية للخدمات المتكاملة            |
| ISP       | Internet Server Provider                          | تزويد خدمات الإنترنت                        |
| ISPs      | Internet Service providers                        | مزودي خدمة الإنترنت والخدمات الأخرى         |
| ITU       | International Telecoms Union                      | الاتحاد الدولي للاتصالات                    |
| IVR       | Interactive Voice Response                        | الخدمات الصوتية التفاعلية                   |
| LAN       | Local Area Network                                | الشبكات المحلية                             |
| MAN       | Metropolitan Network                              | الشبكات المتوسطة                            |
| MIS       | Management Information Systems                    | نظم المعلومات الإدارية                      |
| MMS       | Multi Media Service                               | الرسائل المتعددة الوسائط                    |
| MPs       | Memory Primary Storage                            | الذاكرة الرئيسية                            |
| MRS       | Management Report System                          | نظام التقارير الإدارية                      |
| MUI       | Media Usage Indicator                             | مؤشرات استخدام وسائل الإعلام                |
| NIC       | National Information Center                       | المركز القومي للمعلومات                     |
| NITA      | National Information Technology Agenda            | برنامج تكنولوجيا المعلومات الوطني           |
| NRI       | Network Readdress Indicator                       | مؤشرات الجاهزية الشبكية                     |
| NTC       | National Telecom Corporation                      | الهيئة القومية للاتصالات                    |
| OECD      | Organization for Economic Cooperation Development | منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية            |
| OIS       | Office Information System                         | نظام معلومات المكتب                         |
| PDA       | Personal Digital Assist                           | المساعد الرقمي الشخصي                       |
| PPP       | Public Private Partnership                        | مشاركة الحكومة مع القطاع الخاص              |
| PR.M      | E. Partners Relationship Management               | إدارة علاقات الشركاء                        |
| PSC       | Personal Communication Service                    | خدمة الاتصالات الشخصية                      |
| R.D.D     | Research & Development & Designing                | البحث العلمي والتصميم والتطوير              |
| RAM       | Random Access Memory                              | الذاكرة عشوائية الوصول                      |
| ROM       | Reed Only Memory                                  | الذاكرة للقراءة فقط                         |
| SCDL      | Sudanese Computer Driving License                 | الرخصة السودانية لقيادة الحاسوب             |
| SIS       | Strategic Information's systems                   | نظم المعلومات الاستراتيجية                  |
| SIS       | Sudan Internet Society                            | جمعية الإنترنت السودانية                    |
| SMS       | Short Message Service                             | الرسائل النصية القصيرة                      |
| SNDA      | Standard Number Digital Access                    | الرقم القياسي للنفاز الرقمي                 |
| SPAN      | Saudi Payments at Network                         | شبكة التعاملات السعودية                     |
| SSIT      | Sudanese Society Information Technology           | الجمعية السودانية لتقانة المعلومات          |
| SSL       | Secure System Locate                              | خادم الشبكة للتوثيق                         |
| TAI       | Technical Achievement Indicator                   | مؤشرات الإنجاز التكنولوجي                   |
| TCP       | Transmission Control Protocol                     | بروتوكول التحكم بالنقل                      |
| TDI       | Tele-Density Indicator                            | مؤشرات الكثافة الاتصالية                    |
| TDMA      | Time Division Multiple Access                     | الولوج المتعدد بالتقسيم الزمني              |
| TPI       | Technical Progress Indicator                      | مؤشرات التقدم التكنولوجي                    |
| TPS       | Transaction Processing System                     | نظم معالجة البيانات                         |
| UMAX      |                                                   |                                             |
| UMTS      | Universal Mobile Telephone System                 | نظام الهاتف العالمي المتنقل                 |
| UN        | United Nations                                    | الأمم المتحدة                               |
| UNICETRAL | United Nations International Trade and Law        | المشروع النموذجي لقانون التجارة الإلكترونية |
| UNIDO     |                                                   | برنامج الأمم المتحدة الإنمائي               |
| URL       | Uniform Resource Locater                          | عنوان الموارد الموحدة                       |

| المصطلح | المصطلح باللغة الإنجليزية                        | المصطلح باللغة العربية                       |
|---------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| VC      | Virtual Corporations                             | الشركات الافتراضية                           |
| W.PAN   | Wireless Personal Network                        | الشبكات اللاسلكية الشخصية                    |
| WAN     | Wide Area Network                                | الشبكات الواسعة                              |
| WAP     | Wireless Application Protocol                    | بروتوكول التطبيقات اللاسلكية                 |
| WB      | World Bank                                       | البنك الدولي                                 |
| WCDMA   | Wide band Code Division Multiple Access          | الوصول المتعدد بالتقسيم الكودي العريض النطاق |
| WIMAX   | World Wide Interoperability for Microwave Access | إمكانية الوصول العالمي بموجات المايكروويف    |
| WISS    | World Summit On The Information Society          | القمة العالمية لمجتمع المعلومات              |
| WLAN    | Wireless Local Area Network                      | الشبكات اللاسلكية المحلية                    |
| WTO     | World Trade Organization                         | منظمة التجارة العالمية                       |

## المُستخلص

سعت هذه الدراسة إلى البحث في دور تطبيقات التجارة الالكترونية في إرساء بنية الخدمات الحكومية الالكترونية بالسودان، وقد تم صياغة عدد من الفرضيات لمعالجة موضوع الدراسة، وتم التركيز على تحليل مفاهيم ومضامين ومحتويات الإدارة الالكترونية التي تتكون من {الحكومة – التجارة} الالكترونية، وذلك عبر دراسة الأدبيات الإدارية والتقنية التي تناولت التعاملات الالكترونية، وقَدَّمَ الدارس من خلال تناوله {لانعكاسات التكنولوجيا على العملية الإدارية} مفهوماً جديداً للعلاقة بين المواقع التجارية الالكترونية وأجهزة ونظم برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما رصدت الدراسة العديد من التجارب الحكومية الالكترونية من البيئة العالمية والعربية، وتم رصد وتقييم مجهودات مجتمع المعلومات السوداني عبر تحليل استراتيجيات المعلوماتية التي وُضِعَتْ ومن ثَمَّ إستخلاص وتنبُّع بنية الحكومة الالكترونية السودانية ومُحفزات قيامها من البنيات المعلوماتية الحالية، كذلك تعرضت الدراسة بالتفصيل لعدد من التطبيقات التجارية الالكترونية من البيئة السودانية مع تحديد ما يمكن أن تُقدمه تلك التطبيقات من دعم وتسريع لإطلاق بوابة التعاملات الحكومية الالكترونية السودانية، وتَقَدَّمَ الدارس بأنموذج مُقترح لتطبيق نظام خدمات الإجابات الصوتية التفاعلية {IVR} على مستوى خدمات الحكومة الالكترونية بالسودان، وتم تدعيم عملية إثبات الفروض عن طريق قائمة الاستقصاء المُوَجَّهة لعينة قوامها {150} فرداً من {المؤسسات الداعمة والقطاعات} المنوط بها القيام بتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية بالسودان، وتم التحليل عن طريق البرنامج الإحصائي spss.

تكونت الدراسة من أربعة فصول، بالإضافة للفصل التمهيدي كإطار تنظيمي للدراسة، ناقش الفصل الأول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومصطلحاتها الجديدة بالإضافة لمفاهيم التجارة الالكترونية، بينما قَدَّمَ ثاني الفصول فكرةً عن الحكومة الالكترونية وأشكالها ثم مُميزاتها وكيفية تطبيق وتنفيذ إستراتيجياتها المُختلفة، وناقش الفصل الثالث حالة الحكومة الالكترونية السودانية عِبْرَ التعرُّض للإستراتيجيات والخطة المُوَجَّهة لها، أما آخر فصول الدراسة فقد أفرَدَه الدارس لإستقراء واستجلاء آراء القوى العاملة في بيئة ومُحيط الحكومة الالكترونية بمختلف مؤسساتها وبإختلاف تخصصاتها، وقد تَوَصَّل الدارس إلى العديد من النتائج أهمها:

- (1) لا توجد ميزانية تمويلية حكومية واضحة تخص الحكومة الالكترونية ضمن الميزانية السنوية للدولة وعادةً ما تظهر في شكل اقتراحات لبرامج تمويلية لاحقة كبنود في الاستراتيجية.
- (2) ضُعِف دور القطاع الخاص وبطء سيره نحو تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية بالسودان.
- (3) أن ما أُوجِد من تطبيقات تجارية الكترونية في البيئة السودانية من شأنه الإسهام في تطبيق الخدمات الحكومية الالكترونية.

(4) معظم الكادر البشرى العامل {في بيئة الحكومة الالكترونية بالسودان} على فهم وإدراك {نسبى} لمتطلبات المرحلة القادمة للحكومة الالكترونية ويحتاج لمجهودات كبيرة في مجال التأهيل والتدريب.

(5) الوضع الحالي للبيئة الرقمية {إتصالات\_قوانين\_مصارف\_إدارية\_الخ..} في السودان يحتاج للمزيد من التجويد حتى يواكب متطلبات تنفيذ الحكومة الالكترونية

وقد تم في الأخير تقديم عدد من التوصيات لتطوير بنية الحكومة الالكترونية بالسودان بنواحيها المالية والإجرائية، ثم تشجيع القطاع الخاص للدخول في تنفيذ الحكومة الالكترونية بالإضافة للاهتمام بتأهيل وتدريب الكادر البشرى، ثم الاستفادة من التطبيقات التجارية الالكترونية الحالية لتعزيز قيام بوابة حكومية الكترونية بالسودان.

# Abstract

This thesis approached the role of E-commerce applications in consolidating the infrastructure of the E-government in Sudan. Many hypotheses were formed to handle the subject capacity so the researcher focused on analyzing the concept and contents of the E-Administration with its both parts (government-commerce) through studying the administrative technical principles that handled the E. transactions.

The researcher presents a new concept of the relation between the E.commercial portal and ICTs besides observing many E.government practises from the Arab and international arena –also the Sudanese ICT efforts were observed via analyzing the information strategies hereby extracting and following the infrastructure of the Sudanese.E.government and its motives to be established from the current technologies.

This thesis approaches many commercial applications from the Sudanese surroundings in details and their effects on the E.governments portal, the researcher poses a suggested model to be applied as Interactive Voice Response {IVR} on the E.government services level in Sudan, the hypothesis proving process was supported by questionnaire for a sample {150 person} from institutions and sectors which were entitled to implementing the E.government plan in Sudan.

The study is composed of four chapters. The 1<sup>st</sup> chapter discussed the ICTs and their new terminologies and the concepts of the E.commerce, the 2<sup>nd</sup> one presents an idea about E.government and the manners of implementing their various strategies, the 3<sup>rd</sup> chapter handles the Sudanese E.government case and its oriented plan, the final chapter is specified to the questionnaire.

The researcher deduced many results as follows;

- There is no governmental budget specified for funding the E.government scheme.
- The private sector inability to implement the E.government.
- The E.commerce applications in Sudan can make effect so that it can share in the E.government services portal.

- The majority of the Sudanese cadres have respectively awareness of the E. government.
- The current position of ICTs in Sudan needs more improvement to accompany the E. government requirements.

At the end of the thesis many recommendations were presented to develop the E.gov infrastructure as follows;

- Necessity of providing the financial funding for E.government.
- Preparation of the administrative environment in Sudan.
- Encouraging the private sector to deal with E.government.
- Reconsider the importance of training and qualifying the human resources cadars.
- Getting benefits from the E.commerce applications to reinforce the E. services portal.

# الفصل التمهيدي

## المقدمة:

لقد أُصْطِلِحَ على عملية تعاقبِ الأزمان بلفظ العصور التاريخية أو المراحل الحياتية وشاعت أخيراً مقولة الثورات البشرية، فالإنسان وعلى تتابع أجياله المتعددة ومراحل حياته المُتَجَدِّدة عاش ثلاث ثورات اقتصادية محسوسة، وتعايش مع ثلاث نشاطات تجارية ملموسة، وقد سُمِّيت وأُتِسمت كل مرحلة منها بطبيعة النشاط الاقتصادي السائد خلال تلك الفترة، فعندما كان الإنسان في بداياته وَيُغْلِب على نشاطه الحياتي حرفة الرعي أو الصيد سُمِّيت مرحلته بالعصور البدائية الرعوية، وبعدما تطورت حياة الإنسان وَغَلِبَ على نشاطه الاقتصادي إمتهان الزراعة أُطلقَ لفظ [الثورة الزراعية] تبعاً لذلك، وقد تناول الكثير من المختصين وتداول العديد من الباحثين كلاً المرحلتين الرعوية والزراعية كمرحلة واحدة أسموها لاحقاً بالنهضة الزراعية، ولمَّا سَمَّا الكائن البشرى بِطُمُوحاته التجارية ونَمَّا بِتَطَلُّعاتِهِ الاقتصادية إنكشفت له مرحلةٌ أعمق خلال منتصف القرن الثامن عشر وتكشفت إليه مسألةٌ أدق في بدايات القرن التاسع عشر، وإستشرف النوع الإنساني عهداً ألياً جديداً وأستهدف العقل البشرى مداًً صناعياً مَجِيداً، وأُتِصفت مرحلته الاقتصادية في تلك الفترة بأوصافٍ داينميكية هامة إذ تَمَيَّزَت الفترة الثانية بدخول الآلة الصناعية وتَوَزَّع نشاطُ إنسان تلك المرحلة في القطاع الصناعي فُسِّمَت تلك الفترة بالثورة الصناعية. ومع مرور سنوات تلك المرحلة اتخذت الآلة أشكالاً تؤول إلى الصِّغَر في الأحجام، وبعبور تقسيمات تلك الفترة إتحَّدت في الآلة أَكْبَرُ المَهمام، فبعد الطواحين الهوائية والقاطرات البخارية ظهرت الصناعات الذرية والتصنيعات النووية وبدأت الأجهزة أقل تكلفةً وأكبر نفعاً وتحول ما يُسمى {بالترانزيستور} وصار رقائناً تُعَرَفُ بـ {السيليكون} إلى أن تَبَدَّثَ في منتصفِ سبعينيات القرن الماضي مَطَالعُ الفترة التاريخية الحالية، وهى ما يُعرَفُ بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي كان من أهم إكتشافاتها ظهور عُنْصُرِ الحوسبة أو جهاز الحاسب الآلي والذي تَمَازَجَ مع التطوير التقني لِنُظُمِ الإتصالات السلكية السابقة وتزاوج مع النَاطِيطِ البرمجي للإكتشافات اللاسلكية اللاحقة، فَنَتَجَّ عن ذلك التمازج ما يُسَمَّى بالإنترنت (THE Internet)،

فالإنترنت أوجَدَ مُصْطَلَحَاتٍ فنية عديدة وأجاد مُمارَساتٍ إدارية جديدة الشئ الذي جَعَلَ العالَمَ بساحاته الشاسعة ومساحاته الواسعة موجوداً على هيئة صورة في شاشات الحواسيب والهواتف النقالة، ويتم التجوال فيه عبر {النقرات} الصادرة من مؤشرات الحواسيب، يرى ويسمع ويتبادل أفرادُه معارفهم ومعلوماتهم التجارية والحياتية بسهولة ويسر، وأهم تلك المُمارَسات ما يُطلق عليه الاقتصاد الرقمي الجديد، أو اقتصاد الإنترنت، ذلك الاقتصاد الذي حَوَى بين طبقاته سِلْسِلَةً من التطبيقات المؤرَّعة إلى تصنيفاتٍ مُتَفَرِّعة والتي تُعَبِّرُ جميعاً عن ذلك التناغم الذي ساد بين المضامين التقنية والرقمية المتوالفة من جهة، والمفاهيم الإدارية والإقتصادية المُتَالِفة من جهةٍ أخرى، تلك المفاهيم التي تتطلب جهوداً بشرية مُتَكَاتِفَةً ومعرفة تقنية مُتَرادِفَةً، وقد أثَّرت تقنية المعلومات على كل قطاعات المجتمعات البشرية، فأفرزت أنواعاً لم تُكُنْ مألوفة من الخدمات، وفَرَّزَت أنماطاً لم تكن معروفة من المهارات، فظهرت التجارة الإلكترونية (E. COMMERCE) والحكومة الإلكترونية (E. GOVERNMENT) والتطبيقات الأخرى، فظهور التجارة الإلكترونية جاء متلازماً مع بدايات الاستخدام التجاري للإنترنت في عام 1995 عبر موقع {AMAZON.COM} والتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية تُمَثِّلان أهم وأبرز تطبيقات الإنترنت الإدارية، وقد زاد عدد الجهات المهتمة بالإدارة الإلكترونية من المؤسسات العالمية والمؤتمرات الدولية والمنظمات الطوعية وغيرها من بيوت الخبرة المُتَخَصِّصة والكيانات التجارية المحلية والإقليمية والعالمية، وقد أشارت الإحصائيات إلى ارتفاع استخدام التجارة الإلكترونية عالمياً وعربياً فالحكومة الإلكترونية، شاع إستخدامها وانتقلت

تطبيقاتها إلى العديد من دول المنطقة العربية والأفريقية بعد أن كانت حِكراً وحسراً على الدُول الأمريكية والأوروبية ونوعاً ما الآسيوية المُنطَلِقة نحو النمو، وقد بدأ مفهوم الحكومة الالكترونية في الظهور على المستوى العالمي في أواخر سنة 1995، وتنبُع أهمية التطبيقات الحكومية الالكترونية مما تحقّقه من مزايا سهولة تقديم الخدمات عبر الأجهزة الرقمية للجمهور، وما تهدف إليه من عمليات تخفيف الأعباء المالية في الإدارات الحكومية، وتوجد العديد من البلدان التي نفّذت الحكومة الالكترونية وحقّقت الاستفادة القصوى من حيث مزايا الربحية ومُميزات خفض التكاليف، وفي السودان أدى التطور الملحوظ في بنية قطاع الاتصالات إلى إمكانية النّظر في تطبيق مثل هذه التقنيات، فالاتصالات بالسودان إستمدت قواها وقوامها منذ السنوات الأولى لخصخصة المؤسسة العامة للمواصلات السلّكية واللاسلكية في عام 1993 عبر قيام شركة سوداتل، ومنذ ذلك التاريخ تدرّج السودان إلى مواقع متقدمة في مجال الاتصالات بين دُول المنطقة وقد تولى هذا القطاع عملية تهيئة الوحدات الإقتصادية الأخرى وتحفيزها للحاق بالمستجدات العالمية في المجال التقني كالقطاع المصرفي وبعض مؤسسات القطاع الخاص، ثم المجال القانوني، ولما بدأ السودان في الاستخدامات المتعددة لنظم التكنولوجيا أصبح لابد أن يتم في بيئتنا السودانية إنزال ما يدور حولنا من تقدم تكنولوجي في ارض واقع مؤسساتنا الإقتصادية والحكومية، وذلك بتقديم الدراسات والبحوث ذات الصلة بالتمازج بين الإدارة والتكنولوجيا، وهو ما حزا بالدارس أن يسعى من خلال هذه الأطروحة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية عبر شقيها {التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية}، ومن ثم قصّد الدارس القيام بتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه بعض تطبيقات التجارة الالكترونية القائمة حالياً في إرساء البنيات التحتية لخدمات الحكومة الالكترونية، كذلك يسعى الدارس إلى استعراض مهايها ومزايا وأهمية تقنية المعلومات والاتصالات على نواحي الحياة المعاصرة، لاسيما الجوانب الإقتصادية والخدمية منها، مع التركيز على تحليل واقع السودان في إطار الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال منظور التجارب المثالية والممارسات الناجحة بالدول العالمية والعربية، مع عرض ومناقشة أبرز التحديات والمعوقات التي تعترض تطبيق هذه التقنيات، وأخيراً العمل على استجلاء آراء الكادر البشري السوداني العامل في بيئة ومحيط الحكومة الالكترونية.

### مشكلة البحث:

تتمثل المشكلة في بطء سير القطاع الحكومي السوداني تجاه اللّحاق بتطبيق منظومة الحكومة الالكترونية، نتيجة لوجود العديد من العقبات التي تعترض عملية التطبيق والمتمثلة في ضعف البنية التحتية والفنية والإدارية، مع قصور التشريعات القانونية، وعدم مواكبتها لتسارع التكنولوجيا بالرغم من صدور قانون المعلوماتية في 2007، وبطء استعداد العنصر البشري للتعامل مع التجارة الإلكترونية نتيجة لقصور التدريب، وتَهيُّب المستجديات الرقمية وقلة المتعاملين في مجال التقنية في القطاع الخاص، وعدم وجود البنية التحتية لإكمال الخدمة (البريد).

وفي مجال الحكومة الإلكترونية وبالرغم من الجهود المبذولة إلا أن ضعف البنيات التحتية وقلة الموارد وضعف الإنفاق على تقنية المعلومات تشكل حجرة عثرة أمام قيام الحكومة الإلكترونية، وقد بدأت هذه المشكلة مع بدايات ظهور التجارة الإلكترونية والحكومة الالكترونية في مطلع التسعينيات من القرن الماضي بالنسبة للدول العربية وتظل قائمة في السودان حتى الآن {2008}.

### أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من وجود مشكلة حقيقية بالنسبة للحكومة الالكترونية السودانية وتحديداً بالنسبة للبنيات التحتية وقلة الدعم المالي للمشروع والتي تحتاج إلى تشخيص ومتابعة جدية وتتطلب تقديم مقترحات عملية يمكن أن تساهم في تنمية وتطوير الحكومة الالكترونية السودانية والتي من شأنها أن تنعكس إيجابياً على عملية تقديم الخدمات للجمهور كما يستمد البحث أهميته النظرية والعلمية من

معالجته لموضوعي التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وهما من أهم مواضيع البحث العلمي على الساحة العالمية والعربية والسودانية، حيث إن إقتصاديات تقنية المعلومات أصبحت واقعاً لا بد منه بالنسبة للسودان، ولا بد لنا من تكييف ما هو متاح من إمكانيات بغرض الدخول في هذا المضمار، كما يسلط هذا البحث الضوء على المفهوم العام ومتطلبات التطبيق لموضوعي التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية بالسودان، وهو موضوع حديث من حيث ظهوره، وتناوله، وقلة الدراسات البحثية المقدمة في هذا المجال خصوصاً في المنطقة العربية والسودان، كذلك تنبع الأهمية من ضرورة إثراء المكتبة السودانية والعربية في مجال التناول النظري والتخطيطي للتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وما يتصل بهما، أخيراً فإن الفوائد الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المتوقعة من تطبيق التجارة الإلكترونية فيما تختصره من تكاليف مالية وبشرية وما تحقّقه من أرباح وميزات أخرى تعطى هذا البحث الأهمية ولكل ما تقدم تأتي أهمية هذا البحث.

### أهداف البحث:

أولاً: يهدف هذا البحث إلى رصد بعض التطبيقات العملية التجارية والحكومية في المجالات الإلكترونية ومن ثم التعرف على مدى إمكانية دعم هذه التطبيقات لبوابة الخدمات الحكومية الإلكترونية السودانية بعد إطلاقها.

ثانياً: التعرف على مستوى استعداد الكادر البشري السوداني العامل في بيئة الحكومة الإلكترونية لفهم واستيعاب منظومة وبيئة الحكومة الإلكترونية.

ثالثاً: إرساء وتوطين دعائم تكنولوجيا المعلومات في ابرز تطبيقاتها وهو موضوع الحكومة الإلكترونية.

رابعاً: توفير حصيلة علمية مرجعية في مجال أدبيات التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتطبيقات ذات الصلة مثل الإقتصاد الرقمي والإدارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني ثم المواضيع القانونية والإدارية ذات الصلة.

خامساً: الوقوف على المشاكل والعقبات التي تعترض طريق هذه التقنيات في السودان واقتراح الحلول المناسبة لها.

سادساً: تهدف هذه الدراسة إلى عرض وتناول التجارب العالمية والعربية التي تمت في هذا الخصوص بالتركيز على تجارب {أمريكا – ماليزيا- الإمارات العربية المتحدة}، كذلك عرض وتناول بعض التطبيقات التجارية الإلكترونية في البيئة السودانية وذلك بغرض تهيئة البيئة الاقتصادية السودانية لموضوعي التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية ومواكبة لما يستجد من تقنيات بات الدخول فيها ضرورة حتمية.

عرض وبيان التقنيات اللازمة للعمل الإداري الإلكتروني، وذلك ببيان المطلوب توفره من تقنيات وبنيات تحتية للدخول في التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

### منهج البحث:

يتخذ الدارس المنهج التاريخي التحليلي لظاهرتي التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، كما يركز على منهج دراسة الحالة في دراسة وتحليل الاستراتيجيات المعلوماتية والوضع الراهن للحكومة الإلكترونية بالسودان، ثم المنهج الإستقرائي عبر إستقصاء عينة الدراسة، كذلك يتم استخدام منهج المقابلة الشخصية عبر رصد مقابلات تمت مع بعض العاملين في المجال المصرفي والفني بالإضافة الى استخدام أهم آلية لجمع البيانات وهي الإستبانة بحيث جُمعت المعلومات من مصادر أولية وأخرى ثانوية وقد تم تحليل هذه البيانات باستخدام النماذج الإحصائية SPSS.

يتخذ الدارس المنهج التاريخي التحليلي لظاهرتي التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها، كما يركز على منهج دراسة الحالة في دراسة وتحليل الاستراتيجيات المعلوماتية والوضع

الراهن للحكومة الالكترونية بالسودان، ثم المنهج الإستقرائى عبر إستقصاء عينة الدراسة، كذلك يتم إستخدام منهج المقابلة الشخصية عبر رصد مقابلات تمت مع بعض العاملين في المجال المصرفي والفني بالإضافة إلى استخدام أهم آلية لجمع البيانات وهى الإستبانة بحيث جُمعت المعلومات من مصادر أولية وأخرى ثانوية وقد تم تحليل هذه البيانات بإستخدام النماذج الإحصائية spss.

### **فروض البحث:**

يقوم البحث على الفروض التالية:

أولاً: ضعف تمويل مشاريع البنية التحتية للحكومة الإلكترونية يؤثر سلباً على عدم ظهور ومواكبة المستجدات العالمية للحكومة الالكترونية.

ثانياً: ضعف دور مؤسسات القطاع الخاص في تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية يؤدي إلى إبطاء تنفيذ الحكومة الالكترونية.

ثالثاً: الإمكانيات الفنية وضعف البنى التحتية حجر عثرة يعيق عملية الدخول في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

رابعاً: بيئة المنافسة الحالية والتطور الملحوظ لقطاع الاتصالات بالسودان يمكن أن يسهم إيجاباً في تطبيق مشاريع التجارة الالكترونية والحكومة الإلكترونية.

خامساً: التكامل المعلوماتى والربط الشبكي عبر البوابة الالكترونية الحكومية يؤدي إلى إذابة الحدود الإقليمية وعمل لامركزية الخدمات.

سادساً : تساعد تطبيقات التجارة الالكترونية بالسودان في دعم وتسريع إطلاق البوابة الحكومية التفاعلية.

### **مجال وحدود البحث:**

**المدى الزماني:**

سيتتبع الدارس موضوع دور تطبيقات التجارة الإلكترونية في دعم وتسريع قيام الخدمات الحكومية الالكترونية وذلك من بداية ظهورهما في السبعينيات من القرن الماضي وحتى آخر التطورات التي تمت في المجتمع المعلوماتى السودانى حتى نهاية عام 2007.

**الإمتداد المكاني:**

يتناول الدارس موضوعي التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وذلك بتسليط الضوء على المفهوم والتطبيقات على المستويين العالمي والعربي عامةً ثم التركيز على حالة الحكومة الالكترونية وما بها من مجهودات في السودان بصورة خاصة.

## الدراسات السابقة

هنالك العديد من الدراسات والكثير من البحوث العلمية التي إطلع عليها الدارس والتي عرضت وتناولت موضوعي {التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية}، ونظراً لحدائثة الموضوع على المستوى المحلي والإقليمي فقد أقتصر تناول تلك الدراسات على تقديم الإطار النظري للتجارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية مع دراسة أثرها على إحدى جزيئات بيئة التجارة أو الحكومة الإلكترونية من خلال مكوناتها {المصرفية أو التجارية أو الإدارية أو التسويقية} وسيقوم الدارس بعرض تلك الدراسات ومن ثم توضيح أبرز جوانب التقارب أو الاختلاف بين تلك الدراسات وبين هذه الدراسة، ومن ثم محاولة رتق المساحة التي لم تغطيها الدراسات السابقة.

### أولاً :- الدراسات التي تناولت مفهوم التجارة الإلكترونية.

دراسة فيصل بن راجح (رسالة دكتوراه: وسائل وإجراءات الحماية وأثرها على تنمية التجارة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية) 2007.<sup>(1)</sup>

هدفت الدراسة لتقييم الوضع الحالي لتكامل المنشآت السعودية مع نظم التجارة الإلكترونية، ودراسة الأسباب التي تمنع المنشآت السعودية من التكامل التجاري عبر الشبكة الإلكترونية، ودوافع التعامل لدي المنشآت التعاملية، مع بيان الدور الذي يمكن أن تلعبه الثقة في التجارة الإلكترونية في تطوير المنشآت السعودية، وإتبعته الدراسة منهج دراسة الحالة والمنهج الاستقرائي وذلك بإستقصاء عينة موجهة قوامها (368) فرداً من المسؤولين عن إدارات التجارة في المؤسسات السعودية بشأن دور الثقة في تطوير التجارة الإلكترونية وتم جمعها عن طريق المقابلة الشخصية بغرض إختيار فروض الدراسة، بالإضافة للمصادر الثانوية المتمثلة في الدراسات المتعملة في التجارة الإلكترونية من كتب ودوريات ومصادر، وقد ركزت أبرز فروض الدراسة على أن وسائل وإجراءات الحماية الإلكترونية الحالية لا تضمن المستوى المطلوب للحصول على أعلى مستويات الثقة للتبادل التجاري الإلكتروني كما أنها بالسعودية لا تتوافق مع متطلبات منظمة التجارة العالمية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

(أ) توجد فروق معنوية بين متوسط آراء المدراء في المؤسسات السعودية بشأن مجموعة المنتجات التي يمكن التعامل فيها من خلال الإنترنت وفقاً لمتغيرات عمر المؤسسة في السوق وعدد سنوات التعامل في التجارة الإلكترونية.

(ب) نسبية وجود فروق معنوية بين متوسط آراء المدراء في المؤسسات السعودية بشأن أسباب الشراء من الإنترنت وفقاً لمتغيرات عمر المؤسسة في السوق ونمط ملكية المؤسسة وسنوات التعامل.

(ج) لا توجد فروق معنوية بين متوسط آراء المدراء في المؤسسات السعودية بشأن دوافع الثقة في الموقع الخاص بالبيع والشراء وكذلك الأهمية النسبية لمعوقات تطبيق وإستخدام الإنترنت.

---

<sup>(1)</sup> فيصل بن راجح الشريف، وسائل وإجراءات الحماية وأثرها على تنمية التجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية، دراسة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في نظم المعلومات الإدارية من جامعة السودان، 2007.

## دراسة عزه على محمد الحسن (رسالة دكتوراة: الإطار القانوني والتشريعي للتجارة الإلكترونية) 2005<sup>(1)</sup>

ركزت هذه الدراسة وبشكل مباشر على مدى الحاجة إلى تدخل القانون لتنظيم التجارة الإلكترونية، فمع تعدد الإمكانيات التي يتيحها استخدام الإتصال الإلكتروني إلا أن المشاكل والمسائل القانونية التي يثيرها هذا الاستخدام لم تحظى بالإهتمام الكافي، كذلك تطرقت الدراسة على موقف السودان من التجارة الإلكترونية ومدى وفاء تنظيمه القانوني القائم بمتطلبات التجارة الإلكترونية، وقد تناولت الدراسة المفهوم العام بالإضافة للتعرض للإشكاليات القانونية التي تواجه التجارة الإلكترونية في مراحلها المختلفة وتناولت الباحثة موضوع التعبير عن الإرادة التعاقدية وشروط صحتها، وأنواع العقود الإلكترونية وزمان إنعقاد العقد ومكانه، ثم مسألة الإثبات الإلكتروني، بالإضافة للتوقيع الإلكتروني، وقد أثارت الدراسة مسألة ما إذا كانت التشريعات الموجودة حالياً في السودان تكفي لملء مساحة العمل الإلكتروني الآمن، وقد خلصت الدراسة إلى الآتي :

(أ) لا يوجد قانون للتجارة الإلكترونية والتوقيع الرقمي لإعتماد التعاملات الإلكترونية والعقود المبرمة من خلالها لضمان الوفاء بالتزاماتها حفظ حقوق المتعاملين.

(ب) ضرورة الإسراع بإنشاء سلطة وطنية للمصادقة على التوقيع الإلكتروني لتكوين تصميم وإنشاء وإدارة البنية التحتية للمفاتيح العمومية وتحديد النظم والسياسات الرقمية.

(ج) أهمية الإلمام بالنظام القانوني للإنترنت مع النظر إليه كفرع جديد من فروع القانون (قانون الإنترنت أو القانون السايبري Cyber Law) وذلك عن طريق إنشاء قسم جديد في الكليات القانونية يتناول هذا القانون.

(د) الإهتمام بالتدريب المستمر للعاملين في المجالات القانونية والمصرفية خاصة وعامة.

## دراسة عثمان خليفة محمد الحسن (رسالة دكتوراة: أثر التجارة الإلكترونية في التكامل الإقتصادي العربي) 2007<sup>(2)</sup>

هدفت الدراسة إلى تناول كافة نواحي موضوع التجارة الإلكترونية {دراسة تطبيقية على كل الدول العربية} مع بيان كافة عناصر التجارة الإلكترونية، والآثار المترتبة عليها، ومعرفة العناصر التي يمكن أن تعيقها كذلك هدفت الدراسة لإستعراض الجهود العربية المبذولة والإتفاقيات التي عقدت لتنمية العلاقات التجارية العربية وتقييم برامجها التنفيذية، ثم محاولة وضع رؤية مستقبلية لأساليب ومتطلبات تنمية التجارة البينية العربية، مع إقتراح ما يلزم في شأن تطوير أنظمة المعلومات لإستيعاب ما يستجد من علاقات بين المنشآت العربية محلياً وعالمياً - وقد قام الدارس بوضع مجموعة إقتراضات منها :

<sup>(1)</sup> د. عزه علي محمد الحسن (الإطار القانوني والتشريعي للتجارة الإلكترونية). بحث مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في القانون، جامعة الخرطوم كلية الدراسات العليا قسم القانون، أبريل 2005.

<sup>(2)</sup> عثمان خليفة محمد الحسن، (أثر التجارة الإلكترونية في التكامل الإقتصادي العربي) دراسة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في الإقتصاد من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا إشراف بروفيسور علي عبد الله علي (خيري) 2007.

- هنالك أسباب عديدة لتراجع التكامل الإقتصادي العربي ولكنها تعود بالدرجة الأولى لعوامل التركيبية الإجتماعية العربية، وليست الإقتصادية.
  - مؤشرات مجتمع المعلومات والدول العربية هي مؤشرات منخفضة القيمة بالمقارنة مع الإقتصاديات المتقدمة والنموذج الآسيوية وبالتالي فإن المجتمعات العربية غير جاهزة الآن (عام 2006) لإستفادة من تقنية المعلومات والإتصالات.
  - لا تزال التجارة الإلكترونية في أول مراحلها في الدول العربية.
- وقد استخدم الدارس مزيج من المنهجين الإستقرائي والاستنباطي في كافة فصول البحث بالإضافة للمنهج التاريخي، كما إستخدم التحليل الإحصائي وتوصل الدارس إلى النتائج التالية:
- للتجارة الإلكترونية العديد من الفوائد على الإقتصاديات الوطنية وتؤدي إلى أحداث تغييرات جذرية في النواحي السياسية والإقتصادية.
  - هنالك علاقة طردية بين كلا من التجارة الإلكترونية والمزايا النسبية والتنافسية - النمو الإقتصادي.
  - تحرير التجارة العربية لا يزال قليل الفعالية في التكامل الإقتصادي إذ لا تتعدى نسبة التجارة البينية بين الدول العربية نسبة الـ 8%.
  - حركة انتقال رؤوس الأموال بين الدول العربية لا تزال متواضعة.
  - مؤشرات الجاهزية الرقمية بالدول العربية هو مؤشرات منخفضة جداً (دون الوسط).
  - تعاني بنية الأعمال بالدول العربية من العديد من الإشكالات.
  - التجارة الإلكترونية للدول العربية لا تزال غير واضحة المعالم بالنسبة للأفراد والمصدرين العرب.
  - في ظل الوضع الراهن للإقتصاديات العربية فإن نسبة التجارة العربية البينية لن تزيد كثيراً حتى ولو توسعت المؤسسات في إستخدام التجارة الإلكترونية.
  - استبعاد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إنتشار التجارة الإلكترونية والتكامل الإقتصادي العربي.

### دراسة هدى الجيلي الأمين محمد (رسالة ماجستير: أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على النظم المحاسبية بالمنشآت التجارية السودانية) (دراسة حالة شركة تاج للتجميل المحدودة)<sup>(1)</sup>

تناولت الدراسة اثر تطبيق التجارة الإلكترونية علي النظم المحاسبية بالمنشآت التجارية السودانية وأهميتها في تطوير النظم المحاسبية القائمة لترقي لمستوى التجارة الإلكترونية. تهدف الدراسة إلى إبراز دور التجارة الإلكترونية وأثرها على النظم المحاسبية ومعرفة أهم معوقات تطبيقها بالسودان لتقديم المقترحات المناسبة لحلها واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي

<sup>(1)</sup> هدى الجيلي الأمين محمد، أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على النظم المحاسبية بالمنشآت التجارية السودانية -دراسة حالة شركة تاج للتجميل المحدودة، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير من جامعة السودان، إشراف د. نجم البشاري، 2006 - منشور على موقع جامعة السودان 2. [www.systech.edu/faculty-ar/thesis2](http://www.systech.edu/faculty-ar/thesis2).

والمنهج الاستقرائي والاستنباطي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة وإتباع الأسلوب الإحصائي لاختبار وتحليل النتائج، وقد جاءت فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

- للعولمة اثر واضح في تطبيق التجارة الالكترونية.
- تواجه المنشآت التجارية السودانية مشاكل عديدة تحول دون تطبيق التجارة الالكترونية.
- القوانين والتشريعات الملائمة من أهم عوامل نجاح تطبيق التجارة الالكترونية.
- تطبيق التجارة الالكترونية في بلد كالسودان يحتاج لكوادر مؤهلة وبنية تكنولوجية قوية.

وقد توصلت الباحثة إلى النتائج الآتية:

الشركة موضوع البحث تستخدم الحاسوب بشكل كبير في عملياتها وتمتلك موقعاً إلكترونياً خاصاً بها وتستخدم هذا الموقع في الإعلان عن منتجاتها، ويعزى عدم تطبيق التجارة الالكترونية لبعض المشاكل الخاصة بندرة الخبرات الخاصة بأنظمة التجارة الالكترونية والمشاكل الخاصة بتأمين المواقع، وعدم وجود البنية التكنولوجية المناسبة.

### دراسة بتول الطيب على محمد (دكتورة - تسويق الخدمات المصرفية وأثرها في تفعيل التجارة الالكترونية) دراسة حالة المصارف السودانية<sup>(1)</sup>

تناولت الدراسة التعريف بأهمية التسويق المصرفي للخدمات الالكترونية وما يترتب عليه من آثار في تطوير التجارة الالكترونية. ومعرفة مدى مواكبة المصارف السودانية للتطور العالمي. وقد هدفت الباحثة من هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- معرفة مفهوم وتطور التسويق الالكتروني ومراحل تطوره.
- معرفة مزيج استراتيجيات التسويق المصرفي الالكتروني والمشاكل التي تعيق استخدامه.
- الاستفادة من استخدامات الخدمات المصرفية في تفعيل التجارة الالكترونية.
- تشجيع النظام المصرفي وتحفيزه للدخول في الخدمات المصرفية الالكترونية.
- التعرف على أسباب عدم قيام البنوك بإنشاء مواقع لها على الإنترنت وقد اتخذت الباحثة عدة فرضيات للدراسة منها:

- وجود علاقة ذات دلالة بين حجم رأس المال المُستثمر في البنك ونوع ملكية البنك (خاص، عام، شركة مساهمة) وعدد الفروع العاملة، وحجم الصفقات عبر الإنترنت.
- توجد علاقة بين نوع الخدمات وفئات العملاء الأكثر استخداماً للوسائل الالكترونية وحجم رأس المال ونوع ملكية البنك.

- أدت تكنولوجيا المعلومات إلى إحداث تغيرات في أداء العملية البنكية وزيادة الإنتاجية.
- وللتحقق من الفروض اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج الاستقراء الاستنباطي والمقابلات الشخصية.

---

<sup>(1)</sup> بتول الطيب على محمد، تسويق الخدمات المصرفية وأثرها في تفعيل التجارة الالكترونية -دراسة حالة المصارف السودانية، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراة من جامعة النيلين، إشراف بروفيسير عبد العزيز عبد الرحيم سليمان، 2004.

وقد توصلت الباحثة إلى نتائج نورد منها الآتي:

- عدم وجود علاقة استنباطية بين ملكية المؤسسة وعدد العملاء الأكثر استخداماً للوسائل الالكترونية.
- ضعف حجم التجارة الالكترونية بالسودان نتيجة لقلّة الوعي.
- معظم البنوك السودانية بها مواقع على شبكة الإنترنت.
- أدت التكنولوجيا إلى إحداث زيادة في أرباح البنوك السودانية.
- جهل البنوك بنقطة التجارة السودانية وأهميتها في تطوير العمل المصرفي.

### دراسة عبد الباسط محمد المصطفى جلال (رسالة ماجستير: التجارة الالكترونية في السودان) دراسة حالة مجموعة من الشركات السودانية 2002.<sup>(1)</sup>

هدفت الدراسة للتعرف على التجارة الالكترونية بالسودان واتبعت المنهج الوصفي التحليلي عبر دراسة الحالة واستخدمت الدراسة الاستبانة والمقابلة والملاحظة كمصادر أولية لاختبار فروض الدراسة. وجاءت فروض الدراسة كالآتي:

- توجد علاقة بين حجم الاستثمار أو الشركة والحاجة إلى إنشاء مراكز معلوماتية لمتابعة فرص التجارة الالكترونية.
- الشركات حديثة الإنشاء أكثر استخداماً لآليات التجارة الالكترونية.
- الصفقات الالكترونية للشركات السودانية تتجه حسب التوجه الجغرافي للتجارة الخارجية للسودان.

### وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة منتظمة بين حجم الاستثمار والحاجة لإنشاء موقع للشركة على الإنترنت.
- الشركات السودانية التي تتم صفقاتها عبر التجارة الالكترونية يقل عن عدد الشركات التي تتعامل بالوسائل التقليدية.
- معظم الصفقات الالكترونية للشركات السودانية تمت مع دول عربية وأوربية.
- جهل العديد من الشركات بنقطة التجارة السودانية ومدى أهميتها في تطوير التجارة الالكترونية.
- ضعف حجم التجارة الالكترونية بالسودان ناتج عن قلة الوعي بأهمية التجارة الالكترونية.

### دراسة الدكتور لطيف زيود (تحديات التجارة الالكترونية للنظم الضريبية) 2005.<sup>(2)</sup>

ركز هذا البحث على ما يجب القيام به بعد ظهور ثورة المعلومات وانعكاساتها على تحول الأسواق المحلية إلى أسواق عالمية، ودور ذلك في خلق تحديات جديدة مثل مسائل النظم الضريبية في مختلف الدول المتقدمة والنامية. وقد أوجز الدارس التحديات الضريبية بنوعيتها وسلط الضوء على عدم قدرة نظام ضريبة الدخل أو الضرائب غير المباشرة الأخرى على مجاراة التطور الحاصل في ميدان

<sup>(1)</sup> عبد الباسط محمد المصطفى جلال، واقع التجارة الالكترونية في السودان -دراسة حالة مجموعة من الشركات السودانية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد من جامعة الخرطوم، إشراف د. كباشي مدني، 2002.

<sup>(2)</sup> مجلة جامعة تشرين للدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد (27) العدد (3) 2005، سوريا.

التجارة الإلكترونية. وقد اعتمد الدارس على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالمقارنة بين الدول العالمية والنموذج السوري، وقد افترض الدارس عدة فرضيات منها:

- إفتقار النظام الضريبي السوري حالياً لإمكانية معالجة أنشطة التجارة الإلكترونية مستقبلياً.
- تخلق التجارة الإلكترونية تحديات عامة وأخرى خاصة للنظم الضريبية.

وقد توصل الدارس إلى النتائج التالية:

- تُحوّل التجارة الإلكترونية الأسواق المحلية إلى أسواق عالمية مما يزيد الضغط على المنتجين والمستهلكين بأن واحد.
- تخلق التجارة الإلكترونية منافسة عالمية في وجه مزاوولي مهنة الاستشارات.
- ما هي جنسيّة المحكمة المختصة بفض النزاعات بين أطراف التعامل التجاري الإلكتروني الواحد المتواجدين في أقاليم جغرافية مختلفة؟.
- ما الحكومة صاحبة الحق في فرض الضريبة على صفقات التجارة الإلكترونية التي تتم بين طرفين أو أكثر يتبعون لأكثر من دولة؟.

**دراسة د. بشير عباس العلق ود. طاهر محسن الغالي (المنظمات الافتراضية والتجارة الإلكترونية)<sup>(1)</sup>**

يعطي البحث تصوراً واضحاً حول المنظمات الافتراضية ثم مدى إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية وقد قامت الدراسة على عدة فروض:

- لا يمكن للمنظمات التي تعمل وفقاً للأساليب والطرق التقليدية أن تتكيف مع متطلبات المرحلة الحالية.
- ستظهر مفاهيم جديدة تعطي أبعاداً جديدة للاقتصاد ولا بد من تكييف المنظمات لتعمل في هذه البيئة وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مستفيدين من التراكم المعرفي حول الموضوع. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مستفيدين من التراكم المعرفي حول الموضوع. وقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية:
- أهمية وجود منظمات افتراضية في الاقتصاد المعرفي المتطور.
- لم تعد الأساليب التقليدية في الإدارة والتنظيم قادرة على الاستجابة لمتطلبات المرحلة الجديدة ويحمل التطورات الحاصلة والتي ستحصل لاحقاً.
- هنالك حاجة ملحة لتبادل الخبرات والمعارف بين منظمات البلدان العربية بغرض تصميم وتكوين منظمات تستجيب للمنافسة الدولية وطلبات الزبائن.
- هنالك علاقة جدلية بين التطور الحاصل في مجال التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها والاتجاهات الحالية لبلورة وظهور المنظمات الافتراضية على الصعيد الإقليمي والعالمي.

---

<sup>(1)</sup> بحث مُقدم للمؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة-الرياض، السعودية، منشور في الموقع الإلكتروني <http://publications.edu.sa/it/papers/e.gov>.

## دراسة مهند سهاونة (التجارة الإلكترونية وأثرها على العمالة) عمان – الأردن 2005.<sup>(1)</sup>

هدفت الدراسة إلى بيان أثر التجارة الإلكترونية على العمالة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الأردن من خلال التعرف على مفهوم التجارة الإلكترونية وبنيتها التحتية في الأردن وإطارها القانون الذي يختص بتحديد العلاقة بين العمل والتوظيف وأثر التجارة الإلكترونية على العمالة وأفترض الدارس أن للتجارة الإلكترونية أثر واضح ودوراً حيوياً في الاقتصاد العربي، كما أن التجارة الإلكترونية عند تطبيقها ستؤدي إلى زيادة الأداء الاقتصادي وزيادة حجم التبادل التجاري والمقدرة التنافسية للصناعات الأردنية، وقد اتبع الدارس المفهوم التحليلي ومنهج دراسة الحالة وذلك بعمل لجنة من جهات متعددة مثل منظمة العمل الدولية والنقابة العامة للعاملين في المصارف وشركات التطوير المؤسسي، وقد توصل الدارس إلى نتائج تأتي منها:

- أن تطبيق التجارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال يؤدي إلى إيجابية العلاقة بين أصحاب العمل والعمال.
- كان لقانون المعاملات الإلكترونية دوراً محفزاً لأصحاب العمل في تطبيق التجارة الإلكترونية.
- هنالك نقص في سوق العمل الأردني في المتخصصين في مجال التجارة الإلكترونية.

## دراسة أسرار محمد الجفري (رسالة ماجستير: تأثير التجارة الإلكترونية على مجتمع المملكة العربية السعودية) 2003<sup>(2)</sup>

يهدف البحث إلى التعرف على التجارة الإلكترونية وتأثيرها على مجتمع المملكة وذلك بتناول ماهية التجارة الإلكترونية والفرق بينها وبين التجارة التقليدية ثم أقسامها وتطورها وفوائدها كذلك تعرضت الباحثة إلى المعوقات التي تواجه التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، ومتطلبات إزالة تلك العقبات، وقد اتخذت الباحثة المنهج الاستقرائي والاستنباطي ثم منهج المقابلة الشخصية وقد اتبعت الباحثة المراجع العلمية والدوريات والمواقع الإلكترونية وقد طرحت الباحثة عدة فروض منها:

- عدم توفر الوعي الثقافي الخاص بالتجارة الإلكترونية في المجتمع السعودي.
- هنالك علاقة بين التجارة الإلكترونية وبين عادات وتقاليد المجتمع السعودي وقد توصلت الباحثة إلى نتائج عديدة أهمها:
- غياب التشريعات والأنظمة الواضحة في المملكة العربية السعودية.
- عدم الثقة بسرية معلومات المستهلكين المالية عبر الإنترنت.
- عدم توفر البنية التحتية التقنية المتكاملة اللازمة.
- عدم توفر المواصفات القياسية لأدوات التجارة الإلكترونية بالمملكة مع عدم وجود الكادر الوظيفي القادر.

<sup>(1)</sup> مهند سهاونة (التجارة الإلكترونية وأثرها على العمالة، دراسة مقدمة للجمعية العلمية الملكية \_ عمان \_ الأردن، 2005.

<sup>(2)</sup> أسرار محمد الجفري، تأثير التجارة الإلكترونية على مجتمع المملكة العربية السعودية، مقدمة لنيل درجة الماجستير جامعة محمد بن سعود - إشراف الدكتورة نجاح يوسف مكايي -... على موقع المناشوي للدراسات

## دراسة أسامة ربيع أمين سليمان (معوقات إنشاء التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري) 2004<sup>(1)</sup>

تمثل الهدف من هذا البحث في دراسة مزايا ومكاسب التجارة الإلكترونية بالنسبة للفرد والمنشأة والمجتمع وتحديد الأسباب الحقيقية وراء عدم تبني شركات التأمين المصرية للتجارة الإلكترونية ومفهوم التسويق الإلكتروني، للخدمات التأمينية عبر شبكة الإنترنت وقد قام البحث على مجموعة فروض منها:

■ هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين انخفاض حجم التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين المصري وبين:-

- أ) عدم وجود تشريع -حتى الآن {2004}- لتنظيم التجارة الإلكترونية في مصر.
- ب) حداثة مفهوم التجارة الإلكترونية وغياب ثقافة الإنترنت.
- ج) ارتفاع تكاليف إنشاء وإدارة وصيانة المواقع الإلكترونية.
- د) عدم توافر الكوادر البشرية القادرة والإدارية المتخصصة.
- هـ) عدم توافر الأمان بشأن سرية المعلومات.
- د) عدم اقتناع الإدارة الإلكترونية بجدوى التجارة الإلكترونية.
- و) زيادة مخاطر الاختيار ضد مصالح شركة التأمين.
- ي) صناعة التأمين من الصناعات كثيفة المعلومات.

وقد تمثلت مشكلة البحث في بناء نموذج وصفي لمعوقات انتشار التجارة الإلكترونية في مجال تسويق الخدمات التأمينية عبر شبكة الإنترنت في سوق التأمين المصري، ولاختبار الفروض قام الدارس بإعداد الدراسة في المسؤولين عن التخطيط الاستراتيجي للنشاط والتسويق في منشآت التأمين الوطنية، وقد توصل الدارس إلى نتائج عديدة منها:

■ تتمثل أهم معوقات انتشار التجارة الإلكترونية في مجال خدمات تسويق التأمين في مؤسسات التأمين المصرية في:

- صناعة التأمين من الصناعات كثيفة المعلومات.
- انخفاض الوعي التأمين لدى الجمهور مع تخوفه من عمليات الغش.
- عدم اقتناع الإدارة العليا بجدوى التجارة الإلكترونية في مجال التأمين.
- عدم توفر الأمان مع انخفاض درجة النمطية للخدمات التأمينية.

### ثانياً :- محور الدراسات التي تناولت الحكومة الإلكترونية.

نظراً لحدثة ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية فإن الدراسات التي تناولتها تنقسم بالندرة التامة في محيط بيئتنا السودانية بل وحتى الدول العربية وقد وُجِدَت دراسات عنها تمت في السودان ولكن نطاق تطبيقها البحثي في دول عربية أخرى ومن خلال ما اطلع الدارس عليه من دراسات في الحكومة الإلكترونية يورد الآتي:

---

<sup>(1)</sup> أسامة ربيع أمين سليمان (معوقات إنتشار التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري) بحث مقدم للمؤتمر الدولي العشرون - صناعة الخدمات في الوطن العربي - كلية التجارة جامعة المنصورة - مصر 2004.

## دراسة أسامة محمد مصطفى الطيب (رسالة ماجستير: الحكومة الإلكترونية المتطلبات وإمكانية التطبيق، نطاق التطبيق – الإدارة العامة للجوازات والهجرة – شهادة استيفاء الخروج)<sup>(1)</sup>.

تناولت الدراسة موضوع الحكومة الإلكترونية وقد حاول الدارس الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما هي الإمكانيات والمتطلبات المتوفرة للبنية التحتية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية.
  - هل هناك غطاء قانوني وتشريعي يساهم في تطبيق الحكومة الإلكترونية.
  - ما هو مدى جاهزية القطاع العام والمواطنين للتعامل الإلكتروني مع الحكومة.
  - ما هي الخطوات والترتيبات التي تم إتخاذها في سبيل تهيئة المؤسسات لتعريف الحكومة الإلكترونية. وقد اتبع الدارس المنهج الوصفي التحليلي واستخدم المصادر والمراجع العلمية والنشرات العلمية والإصدارات ومواقع الإنترنت علاوة على إجراء المقابلات الشخصية ثم جمع البيانات والإحصاءات من الجهات ذات الصلة، وقد تمثل مجتمع الدراسة في الأجهزة الحكومية السودانية التي تتكون من (34) وزارة وعدد من الهيئات والمؤسسات الحكومية التابعة، بينما انحصرت عينة الدراسة في جهة واحدة وهي الإدارة العامة للجوازات والهجرة التابعة لوزارة الشؤون الداخلية.
- وقد توصل الدارس إلى النتائج الآتية:
- موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة التي لم تأخذ الانتشار المعرفي اللازم.
  - الحكومة السودانية أضحت إحدى اهتماماتها موضوع الحكومة الإلكترونية وقد جاء شعار اليوبيل الذهبي لمجلس الوزراء لبسط التقنية.
  - العديد من المؤسسات الحكومية بها أجسام هيكلية مهتمة بالتقنية ولدى بعض منها أنظمة معلومات.
  - توجد بعض الجهات الحكومية التي لها مستوى عالي من الجاهزية التقنية (الإدارة العامة للمرور – الضرائب) ولكن يقف عدم وجود بيئة تشريعية داعمة للتطبيق حائلاً دون ذلك.
  - مستوى تبادل المعلومات إلكترونياً بين المؤسسات الحكومية غير فاعل وينحصر في بعض الجهات.
  - تزايد عدد الكليات العلمية والتقنية المهتمة بالحكومة الإلكترونية.

<sup>(1)</sup> بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير – جامعة النيلين – كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات 2004.

## دراسة محمد أحمد حافظ الجيزاوي (رسالة دكتوراه - الإدارة الإلكترونية وأثرها على الكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية الناشئة (سوق الأوراق المالية المصري نموذج تطبيقي 2007<sup>(1)</sup>).

سعت هذه الدراسة إلى البحث في أثر التحول الإلكتروني من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، على الكفاءة الداخلية التشغيلية لأسواق الأوراق المالية الناشئة وقد ركزت الدراسة على الكفاءة الداخلية لهذه الأسواق، تكونت الدراسة من تسعة فصول، وقد افترضت الدراسة بصورة رئيسية وجود علاقة بين التحول الإلكتروني والكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية، وهناك العديد من الفرضيات الفرعية تأتي منها:

- توجد علاقة طردية بين التداول الإلكتروني ومعدل الشفافية والعدالة في البورصة.
  - توجد علاقة طردية بين تطبيق النظم والتداول الإلكتروني وافتتاح البورصة على العالم.
  - توجد علاقة طردية بين تطبيق النظم الإلكترونية وحجم التداول بالبورصة كذلك ازدياد السيولة عمقاً واتساعاً، ثم حرب المستثمرين.
- وقد توصل الدارس للنتائج التالية:

- صحة الدراسات التي أجريت على الأسواق المتقدمة في الأسواق الناشئة.
- إن التحول الإلكتروني يساعد على التخلص من العديد من المشكلات والعوائق الإدارية بالبورصة ويحل مشكلات التقاص ويشكل ضغطاً على الشركات للإفصاح عن ميزانيتها.
- مكن التحول الإلكتروني من متابعة المستجدات في البورصة في لحظة آنية ومواكبة.
- أجبر التحول الإلكتروني العديد من الشركات للتسجيل بالبورصة.
- إن الكفاءة الداخلية – التشغيلية- تتأثر بالبورصة تأثيراً ايجابياً كبيراً بالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

## دراسة د. محمد المتولي (إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية 2005<sup>(2)</sup>).

يهدف الدارس إلى التعرف على الأساليب المختلفة لتنمية الكوادر البشرية القادرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وركز البحث على موضوعات مفاهيم الحكومة الإلكترونية، ثم معوقات التطبيق، وأبرز تحديات الموارد البشرية، ثم أساليب تأهيل الكادر البشري العربي للرقى للمستوى الإلكتروني، وجاءت أهم النتائج والتوصيات كالآتي:

- إعادة هندسة إدارات شئون الموظفين، وتطويرها جذرياً من حيث الوضع التنظيمي والتوجيهات والمهام.
- الاهتمام بالتفكير الابتكاري في التعليم في مراحله المختلفة.

---

<sup>(1)</sup> محمد أحمد الجيزاوي - الإدارة الإلكترونية وأثرها على الكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية الناشئة (سوق الأوراق المالية المصري نموذج تطبيقي، بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بإشراف الدكتور موسى حسب الرسول خير السيد) 2007.

<sup>(2)</sup> دراسة منشورة على الدليل الإلكتروني للقانون العربي [www.arablawninfo.com](http://www.arablawninfo.com).

- الاهتمام بالتدريب والتعلم الإلكتروني والعمل على تلافى معوقاته لرفع مستوى الأداء في المنظمات العربية.

## دراسة يحي بن محمد أبو مغايز (رؤية مستقبلية لدور الحكومة الالكترونية في مواجهة الجريمة المعاصرة) 2005<sup>(1)</sup>

سعى الدارس من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على جزء من إبداعات الفكر الإنساني وهو مفهوم الحكومة الالكترونية، ودورها المستقبلي في تعزيز عمليات التصدي للجريمة بشكلها المعاصر وذلك يتناول الوعاء المعلوماتي للحكومة الالكترونية، وقد تناول الدارس هذه الدراسة ضمن مجموعة محاور أولها النشاط الإنساني وظاهرة الجريمة من حيث التطور والأساليب والتنوع والمواكبة، أما المحور الثاني فيركز على الحكومة الالكترونية بغرض إعطاء فكرة مبسطة عن هذا المفهوم، وقد اتبعت الدراسة المنهج المكتبي الوصفي التحليلي استناداً للدراسات وكتابات المفكرين وقد افترض الدارس أن تطبيقات الحكومة الالكترونية ستقدم فوائد عظيمة لكل المنظمات التي تدرج ضمنها ومن بينها المنظمات الأمنية، وقد خلص الدارس إلى تعاظم التحديات أمام الأجهزة الأمنية على المستويين الداخلي والخارجي بما يحتم ضرورة الاستفادة من المنافع المتحققة من التقنيات المعلوماتية في سباق المشروع المستقبلي للحكومة الالكترونية، وأهمية وضوح مشروع الحكومة الالكترونية لدى الأجهزة الأمنية، مع أهمية استجلاء المنافع المترتبة على تطبيق الحكومة الالكترونية في سباق الجريمة.

## دراسة دكتور إبراهيم بن صالح الفريخ (انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الالكترونية)<sup>(2)</sup>

يتطرق الدارس إلى مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها علاوةً على التناول التفصيلي والإحصائي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالدول العربية عامةً والسعودية بصفة خاصة، مع مقارنة تلك الإحصائيات مع الدول العالمية، وقد اتبع الدارس المنهج الاستقرائي ودراسة الحالة لإثبات فروض الدراسة التي يتعرض الدارس لبعض منها:

- لكي تحقق الحكومة الالكترونية الفوائد المرجوة منها لابد من توفر البنيات التحتية اللازمة في كل المتطلبات.
- تطبيق الحكومة الالكترونية بغرض المواكبة فقط، ودون أن يكون لها فائدة للمستفيد لا يحقق النجاح المأمول منها.
- عدم توفر البني التحتية التي تضمن تقديم هذه الخدمات بالشكل الجيد يؤدي إلى ضعف التطبيق.

---

<sup>(1)</sup> يحي بن محمد أبو مغايز، ورقة عمل بعنوان رؤية مستقبلية لدور الحكومة الالكترونية في مواجهة الجريمة، مقدمة لمؤتمر الجريمة المعاصرة التحديات الأمنية، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.

<sup>(2)</sup> محمد إبراهيم بن صالح الفريخ (انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الالكترونية) - دراسة مقدمة لوحدة الإنترنت بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، المملكة العربية السعودية، 2006.

وقد توصل الدارس إلى النتائج التالية:

- تُظهر الإحصائيات أن هناك حاجة لزيادة انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في المجتمعات العربية، وأن انتشار الـ ICT سيكون له دور مهم في الحكومة الالكترونية.
- من فوائد الحكومة الالكترونية تقليل وإلغاء الحواجز الجغرافية – خصوصاً في ظل العلاقات الرابطة بين الدول العربية مثل مشروع باب العمرة.

وقد أوصت الدراسة بالآتي:

- ينبغي الحذر من اعتماد تطبيقات الحكومة الالكترونية بغرض مواكبة الרכب فقط دون أن يكون لها فائدة على الدولة والمواطنين.

### التعليق على هذه الدراسات:

أ) يتضح من التناول بالنسبة للدراسات السابقة في مجال محور التجارة الالكترونية تركيز كل الدراسات في الأساس على مواضيع التجارة الالكترونية المختلفة مثل {الحماية التقنية – الإطار التشريعي – التكامل الاقتصادي العربي – النظم المحاسبية – الخدمات المصرفية الالكترونية – النظم الضريبية – المنظمات الافتراضية – العنصر البشري – التامين الالكتروني} دون رصد احد تطبيقات التجارة الالكترونية المتكاملة، بحيث اقتصرت تلك الدراسات على توضيح احد مسائل البنية التحتية وصلتها بالتجارة الالكترونية كتأثير سلبي أو ايجابي.

ب) غالبية دراسات محور التجارة الالكترونية ركزت على مسائل البنية التحتية.

ج) أوضحت الدراسات إدراك الوسط البحثي لما يجب اتخاذه من تدابير تجاه القطاع الخاص وجزئياته ذات الصلة بالتجارة الالكترونية، بينما يحتاج القطاع العام التقني المزيد من الدراسات والبحوث وهو ما تميزت به أطروحة الدارس عن غالبية الدراسات السابقة.

د) لا تزال الدول العربية عامةً والسودان بصفة خاصة في حاجة ماسة للاهتمام بتعزيز البنيات التحتية لكل من القطاعين الخاص والعام في مجالات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمواكبة في مجالات التعاملات التجارية والحكومة الالكترونية.

هـ) قلة التناول العلمي والبحثي لمواضيع الحكومة الالكترونية على المستوى المحلي السوداني والإقليمي العربي.

و) لم تركز أي من دراسات التجارة الالكترونية على رصد تطبيق تجاري الكتروني {متكامل} قامت بتنفيذه مؤسسات القطاع الخاص وأثر ذلك التطبيق على تعزيز التعامل الحكومي الالكتروني.

ز) إن الدراسات العربية في محوري التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية المشار إليها في الدراسات السابقة والتي تمت في بيئة غير سودانية تتطلب الدقة عند الأخذ والاستفادة من نتائج أو توصيات أي من تلك الدراسات، إذ يتميز السوق والمستهلك السوداني بسمات ومزايا تختلف عن من حولنا.

ح) إحدى الدراسات السابقة في محور الحكومة الالكترونية وبنيتها التحتية تناولت مفهوم الإدارة الالكترونية وركزت على أثرها على القطاع الخاص المتمثل في سوق الأوراق المالية المصري

بينما الحكومة الالكترونية أصلاً تمثل القطاع العام، وقد أوردتها الدارس بالرغم من التباين بين القطاعين وذلك لوجود عنصر التحول الالكتروني.

### **ما تتميز به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:**

- التناول المزيج لكل من التجارة الالكترونية وبعض تطبيقاتها التفاعلية بالسودان من جانب والحكومة الالكترونية وبنية خدماتها من جانب آخر مع بيان العلاقة بينهما ودور التطبيقات التجارية في تعزيز الحكومة الالكترونية، واقتراح نموذج تطبيق خدمة التفاعلات الصوتية للحكومة الالكترونية السودانية وتقديم مفهوم جديد للعلاقة بين التعاملات الإدارية والتكنولوجيا.
- التناول التفصيلي للبنيات التحتية اللازمة لتنفيذ الأعمال الالكترونية عامة والحكومة الالكترونية بصفة خاصة مع قياس مجتمع المعلومات السوداني ومحفزات قيامه.
- التعرض لعدد ستة تطبيقات تجارية تفاعلية الكترونية منها ثلاث خدمات حكومية الكترونية.
- رصد المفاهيم ذات الصلة ببيئة الاقتصاد الرقمي والإدارة الالكترونية.

## ملخص لأبرز الدراسات التي تناولت التجارة الإلكترونية وبنية الحكومة الإلكترونية

| اسم المؤلف والسنة          | عنوان الدراسة                                                                                            | هدف الدراسة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | أسلوب ومنهج التحليل             | النتائج                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| فيصل بن راجح<br>2007       | وسائل وإجراءات الحماية وأثرها على تنمية التجارة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية | تقييم الوضع الحالي لتكامل المنشآت السعودية مع نظم التجارة الإلكترونية، ودراسة الأسباب التي تمنع المنشآت السعودية من التكامل التجاري عبر الشبكة الإلكترونية، ودوافع التعامل لدى المنشآت التعاملية، مع بيان الدور الذي يمكن أن تلعبه الثقة في التجارة الإلكترونية في تطوير المنشآت السعودية                                                                                                                                      | دراسة الحالة - الاستقرائي       | <p>(أ) توجد فروق معنوية بين متوسط آراء المدراء في المؤسسات السعودية بشأن مجموعة المنتجات التي يمكن التعامل فيها من خلال الإنترنت وفقاً لمتغيرات عمر المؤسسة في السوق وعدد سنوات التعامل في التجارة الإلكترونية.</p> <p>(ب) نسبة وجود فروق صعوبة بين متوسط آراء المدراء في المؤسسات السعودية بشأن أسباب الشراء من الإنترنت وفقاً لمتغيرات عمر لمؤسسة في السوق ونمط ملكية المؤسسة وسنوات التعامل.</p> <p>(ج) لا توجد فروق معنوية بين متوسط آراء المدراء في المؤسسات السعودية بشأن دوافع الثقة في الموقع الخاص بالبيع والشراء وكذلك الأهمية النسبية لمعوقات تطبيق وإستخدام الإنترنت.</p>                                                           |
| عزه على محمد<br>الحسن 2005 | الإطار القانوني والتشريعي للتجارة الإلكترونية                                                            | مدى الحاجة إلى تدخل القانون لتنظيم التجارة الإلكترونية، فمع تعدد الإمكانيات التي يتيحها إستخدام الإتصال الإلكتروني إلا أن المشاكل والمسائل القانونية التي يثيرها هذا الإستخدام لم تحظى بالإهتمام الكافي، كذلك تطرقت الدراسة إلى موقف السودان من التجارة الإلكترونية ومدى وفاء تنظيمه القانوني القائم بمتطلبات التجارة الإلكترونية                                                                                              | التحليلي التاريخي               | <p>(أ) الإسراع بإصدار قانون للتجارة الإلكترونية والتوقيع الرقمي لإعتماد التعاملات الإلكترونية والعقود المبرمة من خلالها لضمان الوفاء بالتزاماتها وخطط حقوق المتعاملين.</p> <p>(ب) الإسراع بإنشاء سلطة وطنية للمصادقة على التوقيع الإلكتروني لتكوين تصميم وإنشاء وإدارة البنية التحتية للمفاتيح العمومية وتحديد النظم والسياسات الرقمية.</p> <p>(ج) ضرورة الإلمام بالنظام القانوني للإنترنت مع النظر إليه كفرع جديد من فروع القانون (قانون الإنترنت أو القانون السيبري Cyber Law) وذلك عن طريق إنشاء قسم جديد في كليات القانون يتناول هذا القانون.</p> <p>(د) الإهتمام بالتدريب المستمر للعاملين في المجالات القانونية والمصرفية خاصة وعامة.</p> |
| عثمان خليفة محمد<br>الحسن  | أثر التجارة الإلكترونية في التكامل الإقتصادي العربي                                                      | بيان كافة عناصر التجارة الإلكترونية، والآثار المترتبة عليها، ومعرفة العناصر التي يمكن أن تعيقها كذلك هدفت الدراسة لإستعراض الجهود العربية المبذولة والإتفاقيات التي عقدت لتنمية العلاقات التجارية العربية وتقييم برامجها التنفيذية. ثم محاولة وضع رؤية مستقبلية لأساليب ومتطلبات تنمية التجارة البينية العربية، مع إقتراح ما يلزم في شأن تطوير أنظمة المعلومات لإستنباب ما يستجد من علاقات بين المنشآت العربية محلياً وعالمياً | المنهجين الاستقرائي والاستنباطي | <ul style="list-style-type: none"> <li>• هنالك أسباب عديدة لتراجع التكامل الإقتصادي العربي ولكنها تعود بالدرجة الأولى لعوامل التركيبة الإجتماعية العربية، وليست الإقتصادية.</li> <li>• مؤشرات مجتمع المعلومات والدول العربية هي مؤشرات منخفضة القيمة بالمقارنة مع الإقتصاديات المتقدمة والنموذج الآسيوي وبالتالي فإن المجتمعات العربية غير جاهزة الآن (عام 2006) لإستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات.</li> <li>• لا تزال التجارة الإلكترونية في أول مراحلها في الدول العربية</li> </ul>                                                                                                                                                      |

|                                   |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| هدى الجبلي الأمين محمد            | أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على النظم المحاسبية بالمنشآت التجارية السودانية (دراسة حالة شركة تاج للتجميل المحدودة) | إبراز دور التجارة الالكترونية وأثرها على النظم المحاسبية ومعرفة أهم معوقات تطبيقها بالسودان لتقديم المقترحات المناسبة لحلها                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي والاستنباطي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة وإتباع الأسلوب الإحصائي | <ul style="list-style-type: none"> <li>توجد شركات تستخدم الحاسوب بشكل كبير في عملياتها وتمتلك موقعاً إلكترونياً خاصاً بها وتستخدم هذا الموقع في الإعلان عن منتجاتها.</li> <li>ويعزى عدم تطبيق التجارة الالكترونية لبعض المشاكل الخاصة بندرة الخبرات الخاصة بأنظمة التجارة الالكترونية والمشاكل الخاصة بتأمين المواقع.</li> <li>وعدم وجود البنية التكنولوجية المناسبة</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| بثول الطيب على محمد               | (تسويق الخدمات المصرفية وأثرها في تفعيل التجارة الالكترونية) دراسة حالة المصارف السودانية                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>معرفة مفهوم وتطور التسويق الالكتروني ومراحل تطوره.</li> <li>معرفة مزيج استراتيجيات التسويق المصرفي الالكتروني والمشاكل التي تعيق استخدامه.</li> <li>الاستفادة من استخدامات الخدمات المصرفية في تفعيل التجارة الالكترونية.</li> <li>تشجيع النظام المصرفي وتحفيزه للدخول في الخدمات المصرفية الالكترونية.</li> <li>التعرف على أسباب عدم قيام البنوك بإنشاء مواقع لها على الإنترنت</li> </ul> | المنهج الوصفي التحليلي ومنهج الاستقراء الاستنباطي والمقابلات الشخصية                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>عدم وجود علاقة استنباطية بين ملكية المؤسسة وعدد العملاء الأكثر استخداماً للوسائل الالكترونية.</li> <li>ضعف حجم التجارة الالكترونية بالسودان نتيجة لقلّة الوعي.</li> <li>معظم البنوك السودانية بها مواقع على شبكة الإنترنت.</li> <li>أدت التكنولوجيا إلى إحداث زيادة في أرباح البنوك السودانية.</li> <li>جهل البنوك بنقطة التجارة السودانية وأهميتها في تطوير العمل المصرفي</li> </ul>                                                                                                          |
| عبد الباسط محمد المصطفى جلال 2002 | (التجارة الالكترونية في السودان) دراسة حالة مجموعة من الشركات السودانية                                              | التعرف على التجارة الالكترونية بالسودان                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>لا توجد علاقة منتظمة بين حجم الاستثمار والحاجة لإنشاء موقع للشركة على الإنترنت.</li> <li>الشركات السودانية التي تتم صفقاتها عبر التجارة الالكترونية يقل عن عدد الشركات التي تتعامل بالوسائل التقليدية.</li> <li>معظم الصفقات الالكترونية للشركات السودانية تمت مع دول عربية وأوربية.</li> <li>جهل العديد من الشركات بنقطة التجارة السودانية ومدى أهميتها في تطوير التجارة الالكترونية.</li> <li>ضعف حجم التجارة الالكترونية بالسودان ناتج عن قلّة الوعي بأهمية التجارة الالكترونية.</li> </ul> |
| الدكتور لطيف زيود 2005            | تحديات التجارة الالكترونية للنظم الضريبية                                                                            | وصف ثورة المعلومات وانعكاساتها على تحول الأسواق المحلية إلى أسواق عالمية، ودور ذلك في خلق تحديات جديدة مثل مسائل النظم الضريبية في مختلف الدول المتقدمة والنامية                                                                                                                                                                                                                                                                  | المنهج الوصفي التحليلي                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>تحوّل التجارة الالكترونية الأسواق المحلية إلى أسواق عالمية مما يزيد الضغط على المنتجين والمستهلكين بأن واحد.</li> <li>تخلق التجارة الالكترونية منافسة عالمية في وجه مزاولي مهنة الاستشارات.</li> <li>ما هي جنسيّة المحكمة المختصة بفض النزاعات بين أطراف التعامل التجاري الإلكتروني الواحد المتواجدين في أقاليم جغرافية مختلفة؟.</li> <li>ما الحكومة صاحبة الحق في فرض الضريبة على صفقات التجارة الإلكترونية التي تتم بين طرفين أو أكثر يتبعون لأكثر من دولة؟.</li> </ul>                      |

|                                             |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في النظام الضريبي السوري فيما يتعلق بضريبة الدخل، وعدم التسرع بإخضاع التجارة الإلكترونية للضرائب المختلفة في ظل التوجه الدولي نحو تحرير التجارة.</li> <li>ضرورة إعادة تأهيل البنى التحتية في مختلف المتطلبات لتواكب التجارة الإلكترونية.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| بشير عباس العلاق<br>ود. طاهر محسن<br>الغالي | المنظمات الافتراضية والتجارة الإلكترونية                                          | التعرف على المنظمات الافتراضية ثم مدى إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية فيها                                                                                                                                          | المنهج الوصفي التحليلي                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>أهمية وجود منظمات افتراضية في الاقتصاد المعرفي المتطور.</li> <li>لم تعد الأساليب التقليدية في الإدارة والتنظيم قادرة على الاستجابة لمتطلبات المرحلة الجديدة وتُخفّل التطورات الحاصلة والتي ستحصل لاحقاً.</li> <li>هنالك حاجة ملحة لتبادل الخبرات والمعارف بين منظمات البلدان العربية بغرض تصميم وتكوين منظمات تستجيب للمنافسة الدولية وطلبات الزبائن.</li> <li>هنالك علاقة جدلية بين التطور الحاصل في مجال التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها والاتجاهات الحالية لبلورة وظهور المنظمات الافتراضية على الصعيد الإقليمي والعالمي</li> </ul> |
| مهند سماونة<br>2005                         | التجارة الإلكترونية وأثرها على العمالة                                            | بيان أثر التجارة الإلكترونية على العمالة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الأردن من خلال التعرف على مفهوم التجارة الإلكترونية وبنيتها التحتية في الأردن                                                               | المفهوم التحليلي ومنهج دراسة الحالة                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>أن تطبيق التجارة الإلكترونية في مؤسسات الأعمال يؤدي إلى إيجابية العلاقة بين أصحاب العمل والعمال.</li> <li>كان لقانون المعاملات الإلكترونية دوراً محفزاً لأصحاب العمل في تطبيق التجارة الإلكترونية.</li> <li>هنالك نقص في سوق العمل الأردني في المتخصصين في مجال التجارة الإلكترونية.</li> <li>دعوة المؤسسات ذات العلاقة على عقد دورات تدريبية في مجال تطبيق التجارة الإلكترونية والعمل على فتح تخصصات ذات علاقة بموضوع التجارة الإلكترونية.</li> </ul>                                                                                |
| أسرار محمد الجفري<br>2003                   | تأثير التجارة الإلكترونية على مجتمع المملكة العربية السعودية                      | التعرف على التجارة الإلكترونية وتأثيرها على مجتمع المملكة وذلك بتناول ماهية التجارة الإلكترونية والفرق بينها وبين التجارة التقليدية ثم أقسامها وتطورها وفوائدها                                                       | المنهج الاستقرائي والاستنباطي ثم منهج المقابلة الشخصية | <ul style="list-style-type: none"> <li>غياب التشريعات والأنظمة الواضحة في المملكة العربية السعودية.</li> <li>عدم الثقة بسرية معلومات المستهلكين المالية عبر الإنترنت.</li> <li>عدم توفر البنية التحتية التقنية المتكاملة اللازمة.</li> <li>عدم توفر المواصفات القياسية لأدوات التجارة الإلكترونية بالمملكة مع عدم وجود الكادر الوظيفي القادر ومن ثم أوصت الباحثة بإيجاد البنية التحتية اللازمة وتدريب الكادر وإيجاد الثقة.</li> </ul>                                                                                                                                        |
| أسامة ربيع أمين<br>سليمان<br>2004           | معوقات إنشاء التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصر | دراسة مزايا ومكاسب التجارة الإلكترونية بالنسبة للفرد والمنشأة والمجتمع وتحديد الأسباب الحقيقية وراء عدم تبني شركات التأمين المصرية للتجارة الإلكترونية ومفهوم التسويق الإلكتروني، للخدمات التأمينية عبر شبكة الإنترنت | النموذج الوصفي                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>صناعة التأمين من الصناعات كثيفة المعلومات.</li> <li>انخفاض الوعي التأميني لدى الجمهور مع تخوفه من عمليات الغش.</li> <li>عدم اقتناع الإدارة العليا بجذوى التجارة الإلكترونية في مجال التأمين.</li> <li>عدم توفر الأمان مع انخفاض درجة النمطية للخدمات التأمينية.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                   |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أسامة محمد مصطفى<br>الطبيب        | الحكومة الإلكترونية المتطلبات وإمكانية التطبيق، نطاق التطبيق – الإدارة العامة للجوازات والهجرة – شهادة استيفاء الخروج     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي الإمكانيات والمتطلبات المتوفرة للبنية التحتية لتنفيذ الحكومة الإلكترونية</li> <li>• هل هناك غطاء قانوني وتشريعي يساهم في تطبيق الحكومة الإلكترونية.</li> <li>• ما هو مدى جاهزية القطاع العام والمواطنين للتعامل الإلكتروني مع الحكومة.</li> <li>• ما هي الخطوات والترتيبات التي تم إتخاذها في سبيل تهيئة المؤسسات لتعريف الحكومة الإلكترونية.</li> </ul> | المنهج الوصفي التحليلي          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة التي لم تأخذ الانتشار المعرفي اللازم.</li> <li>• الحكومة السودانية أضحت إحدى اهتماماتها موضع الحكومة الإلكترونية وقد جاء شعار اليوبيل الذهبي لمجلس الوزراء لبسط التقنية.</li> <li>• العديد من المؤسسات الحكومية بها أجسام هيكلية مهتمة بالتقنية ولدى بعض منها أنظمة معلومات.</li> <li>• توجد بعض الجهات الحكومية التي لها مستوى عالي من الجاهزية التقنية (الإدارة العامة للمرور – الضرائب) ولكن يقف عدم وجود بيئة تشريعية داعمة للتصنيف حائلاً دون ذلك.</li> <li>• مستوى تبادل المعلومات إلكترونياً بين المؤسسات الحكومية غير فاعل ويحصر في بعض الجهات.</li> <li>• تزايد عدد الكليات العلمية والتقنية المهتمة بالحكومة الإلكترونية.</li> </ul>                                                                                    |
| محمد أحمد حافظ<br>الجزاوي<br>2007 | الإدارة الإلكترونية وأثرها على الكفاءة الداخلية في أسواق الأوراق المالية الناشئة (سوق الأوراق المالية المصري نموذج تطبيقي | أثر التحول الإلكتروني من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، على الكفاءة الداخلية التشغيلية لأسواق الأوراق المالية الناشئة                                                                                                                                                                                                                                                                       | الاستقرائي – التحليلي التاريخي  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• صحة الدراسات التي أجريت على الأسواق المتقدمة في الأسواق الناشئة.</li> <li>• إن التحول الإلكتروني يساعد على التخلص من العديد من المشكلات والعوائق الإدارية بالبورصة ويحل مشكلات التقاوص ويشكل ضغطاً على الشركات للإفصاح عن ميزانيتها.</li> <li>• مكن التحول الإلكتروني من متابعة المستجدات في البورصة في لحظة آنية ومواكبة.</li> <li>• أجبر التحول الإلكتروني العديد من الشركات للتسجيل بالبورصة.</li> <li>• إن الكفاءة الداخلية – التشكيلية- تتأثر بالبورصة تأثيراً إيجابياً كبيراً بالتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وقد أوصى الدارس بضرورة انفتاح البورصات الناشئة على العالم لجذب العديد من الاستثمارات، ضرورة ربط المؤسسات ذات الصلة الكترونياً بالبورصة، كذلك يجب تقويم التجربة التصحيحية الاستثمارية في مصر لفترة الخمسة عشرة عاماً الماضية</li> </ul> |
| د. محمد المتولي<br>2005           | إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية                                                         | التعرف على الأساليب المختلفة لتنمية الكوادر البشرية القادرة على تطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية                                                                                                                                                                                                                                                                                              | التحليلي الوصفي                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• إعادة هندسة إدارات شئون الموظفين، وتطويرها جذرياً من حيث الوضع التنظيمي والتوجيهات والمهام.</li> <li>• الاهتمام بالتفكير الابتكاري في التعليم في مراحله المختلفة.</li> <li>• الاهتمام بالتدريب والتعلم الإلكتروني والعمل على تلافى عوقباته لرفع مستوى الأداء في المنظمات العربية.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| يحيى بن محمد أبو مغايب<br>2005    | رؤية مستقبلية لدور الحكومة الالكترونية في مواجهة الجريمة المعاصرة                                                         | تسليط الضوء على جزء من إبداعات الفكر الإنساني وهو مفهوم الحكومة الالكترونية، ودورها المستقبلي في تعزيز عمليات التصدي للجريمة بشكلها المعاصر                                                                                                                                                                                                                                                             | المنهج المكتبي الوصفي التحليلي  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعاطم التحديات أمام الأجهزة الأمنية على المستويين الداخلي والخارجي بم يحتم ضرورة الاستفادة من المنافع المتحققة من التقنيات المعلوماتية في سباق المشروع المستقبلي للحكومة الالكترونية.</li> <li>• أهمية وضوح مشروع الحكومة الالكترونية لدى الأجهزة الأمنية.</li> <li>• أهمية استجلاء المنافع المترتبة على تطبيق الحكومة الالكترونية في سباق الجريمة.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| دكتور إبراهيم بن صالح الفريخ      | انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الالكترونية                                 | مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها علاوة على التناول التفصيلي والإحصائي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالدول العربية عامة والسعودية بصفة خاصة، مع مقارنة تلك الإحصائيات مع الدول العالمية                                                                                                                                                                                                             | المنهج الاستقرائي ودراسة الحالة | <ul style="list-style-type: none"> <li>• تُظهر الإحصائيات أن هناك حاجة لزيادة انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في المجتمعات العربية.</li> <li>• وأن انتشار الـ ICT سيكون له دور مهم في الحكومة الالكترونية.</li> <li>• من فوائد الحكومة الالكترونية تقليل وإلغاء الحواجز الجغرافية – خصوصاً في ظل العلاقات الرابطة بين الدول العربية مثل مشروع باب العمرة.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## هيكل البحث:

قام الدارس بتقسيم هذه الأطروحة إلى أربعة فصول، بالإضافة لفصل الإطار التنظيمي للدراسة، ويشتمل كلٌ منها على عددٍ من المباحث، والتي تحتوى بدورها على مجموعةٍ من المطالب، فقد تم صياغتها مُتسلسلةً لِتُعالجَ مُجتمعةً موضوع البحث الرئيسي بحيث يُهيئ كُلُ فصلٍ للفصل الذي يليه، وجاءت الفصول كما يلي:-

رَكَزَ الفصلُ الأول على المفهوم العام والبناء الفني المُكوّن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات Information and Communications Technology {ICT} باعتبارها أساساً تقوم عليه البنية التحتية للأعمال الإدارية الاليكترونية، وأوردَ الفصلُ جانباً من أبرز المصطلحات والمفاهيم التقنية ذات الصلة بالأعمال الاليكترونية كالعولمة والفجوة الرقمية، وهدَفَ الفصل إلى تناول التسلسلَى للإقتصاد التكنولوجى كوعاءٍ أشملٍ للإدارة الرقمية التي تُمثِلُ الإطار الشامل للتجارة الاليكترونية. وحاول الدارس الوصول إلى مفاهيم ومضامين التجارة الاليكترونية عبر رصد تعريفاتها وأنواعها ونُظُم الدفع فيها وأخيراً إطارها القانوني. ورصدَ ثاني الفصول فكرةً عامة عن الحكومة الاليكترونية وأشكالها ثم مُميزاتها وكيفية تطبيق وتنفيذ إستراتيجياتها المُختلفة، وتم في الفصل تناول ثلاث تجارب عالمية في مجال تطبيق الحكومة الاليكترونية لكلٍ من أمريكا وماليزيا وإمارة دبي. ووضَحَ الفصل الثالث الحالة الراهنة للحكومة الاليكترونية السودانية عبر مناقشة ما تم وضعه من إستراتيجياتٍ معلوماتية خلال الفترتين من {2001 إلى 2012} وعرضَ فئات مجتمع المعلومات السوداني، ثم التعرُّض للخطة المُوجهة للحكومة الاليكترونية، ورصدَ الدارس في نهاية هذا الفصل خمسة تطبيقات الكترونية من البيئة السودانية مع توضيح مدى استفادة البوابة الحكومية الاليكترونية {بعد إطلاقها} من كُل تطبيق، أما آخر فصول هذه الأطروحة فقد أفرَدَ الدارس لإستقراء واستجلاء آراء القوى العاملة في بيئة ومُحيط الحكومة الاليكترونية بمختلف مؤسساتها وبإختلاف تخصصاتها، فقَدَمَ الدارس عبر هذا الفصل جداول وتحليلاتٍ لما أرتآه عدد (150) فرداً يُمثِلون العينة التي تم إستقصاؤها، ثم أختُيِمَت الأطروحة بما توَصَلَ إليه الدارس من نتائج وتوصيات.