

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر مالية، بنوك و إدارة الأعمال
فرقة البحث CNEPRU "الحكومة في الجزائر بين الواقع والطموح للحد من الفساد"

يوم دراسي حول :

تحديات تطبيق الحوكمة في ظل التجارة الإلكترونية

The challenges of the application of governance in light of
e-commerce

يوم 28 أكتوبر 2019

جامعة محمد خيضر بسكرة

الحكومة والحكومة الإلكترونية تطبيقات وتوجهات جديدة	
د. زعور نعيمة Naima.zarour@univ-biskra.dz	د. السبتي وسيلة Wassila.sebti@univ-biskra.dz
المحور: مفهوم الحوكمة الإلكترونية للمؤسسات و متطلبات تطبيقها الإلكترونية	

الملخص:

إن التطورات السريعة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ساعدت على تنامي القدرات المؤسسية في مجال الرقمي، وهو ما دفع الدول والحكومات إلى مجارات هذه التطورات والتكيف معها، فتولد عن ذلك انضمام العديد من الحكومات إلى الفضاء الافتراضي بإنشاء مواقع إلكترونية يقدمون من خلالها خدماتهم الإلكترونية ويعرضون فيها مختلف المعلومات الضرورية للمواطن بسرعة كبيرة، وفي الوقت والمكان الذي يريده، وذلك بهدف ضمان تطبيق خدمات إلكترونية بالجودة اللازمة وبالتكلفة الملائمة وبكفاءة عالية، كما يتوجب على القطاع الحكومي تطبيق الحوكمة الإلكترونية، أو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية والتي تعتبر الحل الأمثل لتحقيق الشفافية والمساءلة والعدالة والمساواة وتحقيق رضا المواطنين بعيدا عن كل مشاكل بيروقراطية.

وعليه من خلال هذه الورقة البحثية سوف نسلط الضوء على أهمية الحوكمة الإلكترونية في الحكومة الإلكترونية وإبراز الفرق بينهما مع الإشارة إلى التوجهات الجديدة في مجال تطبيقهما، ومن هنا كان الإشكال المطروح هو:

ما الفرق بين الحوكمة الالكترونية والحكومة الالكترونية؟ وما هي التوجهات الجديدة فيهما؟
الكلمات المفتاحية: حوكمة الكترونية، حكومة الكترونية، توقيع الكتروني، تكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

The rapid developments in the application of information technology have helped to increase the institutional capacity in the field of digitalization, which led States and Governments to keep pace with these developments and adapt to them, resulting in the joining of many governments to the virtual space by creating websites through which they provide their electronic services and display various information Necessary to the citizen very quickly, and at the time and place he wants, in order to ensure the application of e-services of the necessary quality and the appropriate cost and high efficiency, and the government sector must implement e-governance, or what is known as the government Tronah which is considered the best solution to achieve transparency, accountability, justice and equality and achieve satisfaction of citizens away from all bureaucratic problems.

Through this paper we will highlight the importance of e-governance in e-government and highlight the difference between them with reference to new trends in the field of application, hence the problem was:

What is the difference between e-governance and e-government? What are the new trends in them?

Keywords: e-governance, e-government, e-signature, information technology.

تمهيد:

إن الحكومة الالكترونية هي نمط متطور وجديد من الادارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، ولأن هذا النمط الجديد من العمل يمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الالكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية ولأرضية وبسرعة وفعالية عالية.

وظهر مفهوم الحوكمة الالكترونية الذي يهدف أساسا إلى تحسين علاقة الحكومة الالكترونية بالمواطن من خلال تسهيل عملية الاتصال بهم وتقديم خدمات الكترونية لهم.

أولاً: الحكومة الالكترونية: المفاهيم والتوجهات الجديدة

1- مفهوم الحكومة الالكترونية:

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية حيث يوجد تعريف مشترك واحد للحكومة الالكترونية ولكن هي اسلوب جديد ومتطور بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت إلى نقلة نوعية في تقدم الأجهزة الحكومية وأجهزة القطاع الخاص، وغيرها من الإدارات التقليدية إلى التعاملات الالكترونية.

فهناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب.¹

كما عرفت بأنها "البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين، واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد".²

وهناك من يرى أن الحكومة الالكترونية يقصد بها العلاقة بين إدارة الأنشطة والممارسات الحكومية والمعطيات الالكترونية تعكس بؤادر النهوض بجودة الأداء وعقلانية القرارات المختلفة، وأدوات الحكومة الالكترونية المتمثلة بالآتي:³

- الحاسب الآلي: ممثلاً للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها.
- نظم الإتصال (الشبكات): ممثلاً لشبكة الأعصاب بما يوفره من السرعة، نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الادارية والمؤسسات والمديريات المختلفة.
- المعلوماتية (البرمجيات): ممثلاً للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات.

إن الادارة الالكترونية هي منظومة متكاملة تعتمد على تقنية الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى مجال التنفيذ بواسطة تقنية المعلومات الحديثة، وتعيد ابتكار الأعمال في منظمة ما، بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل وتوفير امكانية الوصول إليها وتبادل المعلومات فيما بينها وبين المواطن بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتداولة.

2- مزايا الحكومة الالكترونية:

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الالكترونية يوفر العديد من المزايا تتمثل في:⁴

- سرعة أداء الخدمات: حيث قلت سرعة أداء الخدمة بسبب سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي يخصص الخدمة المطلوبة.
- تخفيض التكاليف: يساهم تقديم الخدمة عبر الحكومة الالكترونية في تخفيض التكاليف عكس الطريقة التقليدية التي تتطلب كميات كبيرة جداً من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية.
- اختصار الإجراءات الإدارية: يساهم التعامل عن طريق الحكومة الالكترونية في التقليل من الإجراءات البيروقراطية وتبسيط الاجراءات وانجازها بسرعة وسهولة توفير للوقت والجهد والنفقات خاصة ما يتعلق بأماكن الإدارات وإعداد العاملين.
- حكومة شفافة:

1 - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعية الجديدة، مصر، 2008، ص 34.

2 - السالمي علاء عبد الرزاق، الادارة الالكترونية، دار وائل، عمان، 2008، ص 91.

3 - محمد الطعامة، طارق العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية لتنمية الادارية، مصر، 2004، ص ص 14-15.

4 - قيدوان أبو بكر الصديق، معمريه خيرة، الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 04، 2017، ص ص 50-51.

• حكومة مبنية على المعرفة:⁵

3- أوجه الحكومة الإلكترونية:

تتسع أعمال الحكومة الإلكترونية لتشمل فضاءات عديدة منها:

- حكومة إلى مواطن: تقدم الخدمات والمعلومات للمواطنين.
- حكومة إلى أعمال: تبسط جميع أشكال العلاقة والتواصل بين الحكومة وقطاع الأعمال.
- حكومة إلى حكومة: تدعم تشارك المعلومات والتعاون داخل أي جهة حكومية أو بين الجهات الحكومية المختلفة.

1.3. المكتب الأمامي والمكتب الخلفي:

- المكتب الأمامي: يعبر عن الحكومة كما يراها طالب الخدمة وكيفية التفاعل بين الحكومة وكل من المواطنين وقطاع الأعمال.
- المكاتب الخلفية: تتضمن الأعمال الداخلية في الحكومة التي تدعم الإجراءات الحكومية الأساسية وهذه العمليات غير منظورة من العموم.

2.3. خدمات حكومة إلى مواطن:

- تشمل خدمات حكومة إلى مواطن تقديم المعلومات والخدمات العامة للمواطن.

- يجري تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين بواسطة أنظمة مخصصة للتشارك في المعلومات ضمن الحكومة وذلك عن طريق تطبيقات تمكن المواطن من الوصول إلى المعلومات والخدمات من خلال بوابة إلكترونية تعمل كنافذة واحدة.

أمثلة عن هذه الخدمات:

- تقديم الطلبات واستصدار مختلف الموافقات أو التراخيص والاجازات.
- التزويد بمعلومات حول القواعد الناظمة والقدرات الادارية والقوانين.
- خدمات الدفع الإلكتروني منها دفع واسترجاع الضرائب والدفعات والمتعلقة بالخدمات الاجتماعية.
- إتاحة فرصة المشاركة في الشأن العام، وذلك عن طريق الاستشارة الإلكترونية والمناولة الإلكترونية والتصويت الإلكتروني.

3.3. خدمات حكومة إلى أعمال:

تشمل خدمات حكومة إلى أعمال خدمات تسجيل الشركات التجارية والصناعية وغيرها من الخدمات المعاملات الإلكترونية مثل عمليات التوريد والعطاءات وإرساء المناقصات والدفع الإلكتروني لمختلف الضرائب والرسوم الحكومية.

وأهم التطبيقات الضرورية لتقديم خدمات حكومة إلى أعمال نجد:

- نظام مشتريات إلكترونية متكامل: وهو عبارة عن نافذة واحدة بجميع المشتريات الحكومية يمكن من خلالها القيام بجميع عمليات الشراء إلكترونياً مثل التسجيل وتقديم العروض والتعاقد والدفع.
- نظام الإدارة الجمركية الإلكترونية: الذي يمكن من القيام بأعمال الإدارة الجمركية من استيراد والتصدير بالشكل الإلكتروني وبلا أوراق ويساهم في منع التهريب.
- نظام تجارة إلكتروني: الذي يستخدم لبيع وشراء البضائع إلكترونياً.

4.3. خدمات حكومة إلى حكومة:

تهدف خدمات حكومة إلى حكومة إلى تنسيق إجراءات العمل الحكومية الداخلية ورفع مستوى الإنتاجية وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما يحقق النتائج التالية:

- نظام تقارير مترابط بين الجهات الحكومية وبينها وبين الحكومات المحلية على وجه يرفع من معدلات الدقة.
- تشارك المعلومات بين الجهات الحكومية من خلال قواعد البيانات مما يرفع من كفاءة العمل الحكومي.
- تبادل الأفكار وتشارك الموارد بين الجهات الحكومية.
- آلية تشاركية لإتخاذ القرار وذلك بواسطة منصات التشاركية الإلكترونية.

وتتمثل متطلبات تقديم خدمات من نوع حكومة إلى حكومة ما يلي:

- إدارة إلكترونية لإجراءات العمل.
- معالجة إلكترونية للوثائق.
- نظام إدارة المعارف.
- تكامل المكاتب الخلفية.

4. الاتجاهات الجديدة في الحكومة الإلكترونية:

تتمثل هذه الاتجاهات في:⁶

- يجب أن تقدم الحكومة الإلكترونية خدمات حقيقية ذات مصالح حقيقية للمواطن.
- يجب تسويق خدمات الحكومة الإلكترونية.
- يجب تنفيذ جميع الخدمات فوراً بغرض تخفيض التكاليف.
- يجب أن يكون المواطن في قلب الرؤية التي تطبقها الحكومة الإلكترونية.
- تحتاج الحكومة المتصلة بالمواطن أن تكون الرؤيا المطبقة أيضاً متصلة.
- يجب تحديد المخرجات المطلوبة وقياس درجة التقدم في خدمات الحكومة الإلكترونية.
- من الضروري تحقيق تكامل بين الحكومة الإلكترونية والقطاع الخاص.
- يجب التنسيق بين جميع الوزارات والهيئات الحكومية في برنامج الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: الحكومة الإلكترونية

⁶ - فريد راغى النجار، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص 41.

1. مفهوم الحوكمة الالكترونية:⁷

تعرف الحوكمة الالكترونية بأنها "استخدام انترنات من قبل الحكومة لتقديم خدماتها للمواطنين، رجال الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين"

وتعرف كذلك بأنها "تطبيق للوسائل الالكترونية في التفاعل بين الحكومة والمواطنين والحكومة والشركات وكذلك في العمليات الحكومية الداخلية لتحسين الديمقراطية والحكومة ومختلف الأعمال الأخرى."

وتعرف كذلك بأنها "تطبيق الوسائل الالكترونية في التفاعل بين الحكومة والمواطنين والحكومة والشركات وكذلك في العمليات الحكومية الداخلية لتحسين الديمقراطية والحكومة ومختلف الأعمال الأخرى."

كما عرفت أيضا "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل دعم الحوكمة الرشيدة"

وتدرج تحت هذا التعريف العناصر التالية:

- الإدارة الالكترونية: أي تحسين العمليات الحكومية من خلال خفض التكاليف وإدارة العمل الحكومي عبر إجراء الاتصالات الاستراتيجية الممكنة داخل الحكومة.
- المواطنون الالكترونيون: أي ربط المواطنون بالحكومة من خلال دعم الديمقراطية الاستماع للمواطنين وتحسين الخدمات العامة.
- المجتمع الالكتروني: بناء تفاعلات خارج الحكومة كالعامل بشكل أفضل مع قطاع الأعمال وبناء الشركات الحكومية والمجتمع المدني.

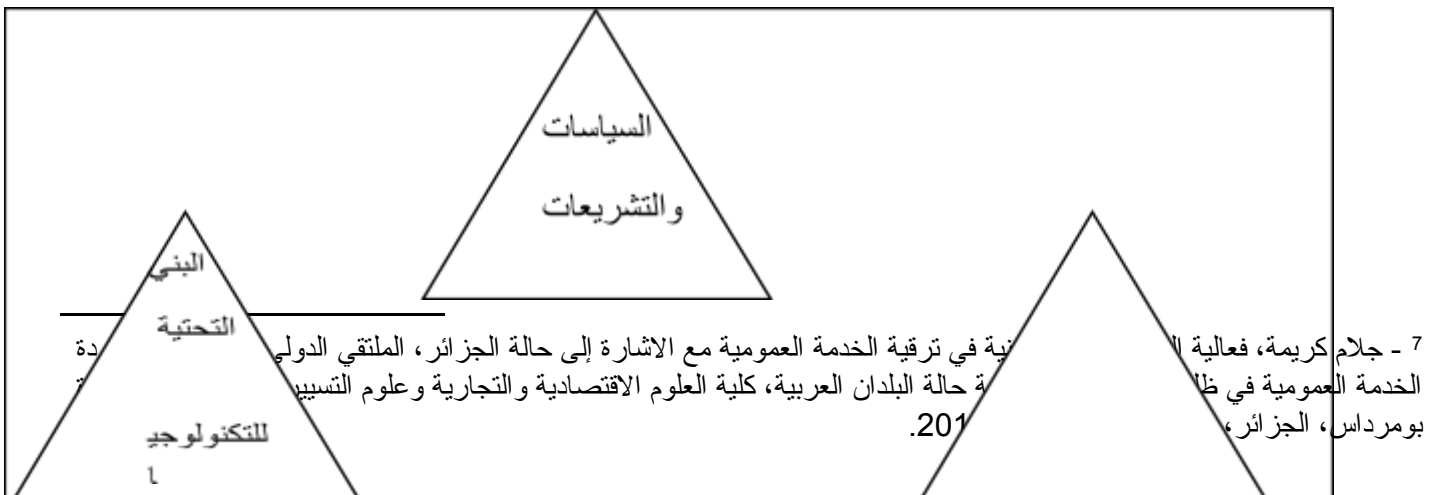
وتشير المنظمة العربية للتنمية الادارية إلى أن الحوكمة الالكترونية هي شبكة من المنظمات تشمل الحكومة، المنظمات غير الربحية وكيانات القطاع الخاص، والنموذج التطبيقي الشائع للحكومة الالكترونية هو بوابة المعلومات الالكترونية، حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات.

2. مكونات الحوكمة الالكترونية:

1.2. المكونات الأساسية:

يمكن توضيح المكونات الأساسية للحكومة الالكترونية من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 01: مكونات الحوكمة الالكترونية



الادارة	الخدمات	النفاذ إلى
الالكترونية	الالكترونية	المعلومات
	التشاركية	
	الالكترونية	

من الشكل نوضح ما يلي:

- الادارة الالكترونية: الاستثمار الحكومي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات الحكومية المركزية والمحلية ولتحسين وظائف عملها وكفاءتها.
- الخدمات الالكترونية: الاستثمار الحكومي في مجال تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا للجميع.
- المشاركة الالكترونية: الاستثمار الحكومي في تعزيز التفاعل بين المؤسسات الحكومية والمواطن، وذلك للحصول علة سياسات أفضل وخدمات أعلى كفاءة وعلى أداء حكومي متميز.

ويرتبط هذا المكون بالتصويت والمساءلة ودعم مؤسسات المجتمع المدني وتطوير البرلمانات.

2.2. المكونات المساعدة للحكومة الالكترونية:

- بيئة السياسات والتشريعات: الاستثمار الحكومي لدعم واطلاق وتنفيذ مشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تساهم في التنمية وفي تعزيز السياسات والتشريعات والقواعد الناظمة للحكومة الالكترونية، والاستثمار في بناء القدرات المؤسسية الداخلية للجهات الحكومية المعنية بوضع السياسات ومراقبة تنفيذها.
- الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : ويتضمن الاستثمار في البنى التحتية لكلا القطاعين العام والخاص، وفي الربط بالانترنات لتعزيز استخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات : مثل مركز التواصل ومنها مراكز النفاذ في المناطق النائية والمحرومة والمراكز العمومية لاستخدام الأنترنات.
- النفاذ إلى الأنترنات: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الرقمنة واستخدام المعلومات الحكومية بشكلها الرقمي من قبل الموظفين، وهي ترتبط بشكل كبير بالتشريعات الوطنية الخاصة بالنفاذ إلى المعلومات الحكومية (مثل قانون حرية المعلومات).

3. متطلبات الحكومة الالكترونية:

إن من أهم متطلبات الحكومة الالكترونية هو استخدام الحفظ الالكتروني لبيانات الشركات، باستخدام الأرشفة الالكترونية كما يجب توفير نظم لإدارة الوثائق وهي امكانية تصوير وفهرسة الوثائق وتحويل بياناتها وفي ذات الوقت توفر للمستخدم طرق كثيرة لإسترجاعها والاطلاع عليها، وتداولها الكترونيا، بسهولة حيث يتيح نظام الأرشفة الالكترونية أرشفة الوثائق والاحتفاظ بها على شكل ملفات إلكترونية مما يسمح بإستغلال الأماكن المخصصة لحفظ الوثائق الورقية، واستخدامها لأمر حيوية أخرى، ويمكن زيادة فاعلية أنظمة الأرشفة الإلكترونية من خلال امكانية تطبيقها على مستوى الشبكة الداخلية في الإدارة وامكانية توسيعها في المستقبل دون

أي عائق بحيث يمكن لكل مستخدم استعراض الوثائق حسب الصلاحيات الممنوحة له، من قبل مدير النظام، ومن متطلبات التحول إلى الأرشفة الإلكترونية ما يلي:

- الأجهزة والآلات Hardware: مثل المساحات الضوئية، الحاسب الآلي، الطابعات....إلخ.
- البرامج Software: مثل نظام بايت كويست Byte Quest، ونظام أي دو كس eDOX.
- البرامج المساعدة: مثل برامج تنظيف الوثائق والعرض والمشاهدة.....إلخ.

4. التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الإلكترونية:

- بالرغم من تحقيق الحكومة الإلكترونية لنتائج هامة في التصدي لبعض التحديات مثل نفاذ المواطنين إلى المعلومات بشكل إلكتروني عبر قنوات متعددة، وتطوير إجراءات العمل وإدارة أداء المؤسسات، إلا أن الحكومة الإلكترونية أدت إلى نتائج محدودة في مجال الإصلاح الإداري وتطوير طرق تقديم الخدمات الحكومية.

- لم يعد المواطن راضيا بعلاقة وحيدة الاتجاه مع الحكومة بل أصبح راغبا في المشاركة في تحديد الأولويات والتأثير على القرارات المتخذة وعلى السياسات والمشاركة في تصميم الخدمات ومساءلة الحكومة على نتائج عملها.

إن السياسات الحكومية لم تعد تقتصر على تقديم الخدمات بكفاءة وفعالية أكبر، بل أصبحت السياسات تعمل على تمكين العلاقة بين المواطن والحكومة وهو ما يدخل في طلب الحكومة الإلكترونية.

5. الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية هي المستقبل حيث تسعى العديد من البلدان جاهدة نحو تشكيل حكومة خالية من الفساد، والحكومة الإلكترونية هي بروتوكول اتصال أحادي الإتجاه في حين أن الحكومة الإلكترونية هي بروتوكول ثنائي الإتجاهات، ويتمثل جوهر الحكومة الإلكترونية في الوصول إلى المستفيدين والتأكد من أن الخدمات المخصصة للوصول إلى الفرد المطلوب قد تم الوفاء بها، لذا ينبغي أن يكون هناك نظام استجابة تلقائي لدعم جوهر الحكومة الإلكترونية، حيث تدرك الحكومة من خلاله مدى فعالية إدارتها، يتم تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال المحكومين بواسطة من يحكمونهم.⁸

6. التوجهات الجديدة في مجال الحكومة الإلكترونية:

تتمثل أهم التوجهات الحديثة للحكومة الإلكترونية فيما يلي:⁹

1.6. الحكومة الذكية والحكومة النقالة:

- الحكومة الذكية: هي ليست تحديا تقنيا جديدا بقدر ما هي محاولة للاستفادة من الانجازات التقنية في مجال تمكين مؤسسات الحكومة من التصدي لمشكلات تنموية لم يكن ممكنا مواجهتها بالشكل المناسب من قبل المؤسسات التقليدية، ومجال عملها يختلف من بلد لآخر وفقا للتحديات التي تم وضعها ضمن الأولويات التنموية.

⁸ - قيدوان أبو بكر الصديق، معمريه خيرة، مرجع سابق، ص 60.

⁹ - الحكومة الإلكترونية: السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات، منشورات الاسكوا، ESCWA، 25/06/2015، ص ص 104-109

• الحكومة النقالة: يعرف البنك الدولي لخدمات الحكومة النقالة بأنها "جزء من ظاهرة أوسع ترتبط باستخدام الهاتف النقال في التنمية أو التحول نحو الأهداف التنموية بالاستفادة من الثورة التي حققها الهاتف النقال وتعتمد على تحويل الخدمات الالكترونية وجعلها متاحة عبر الهواتف النقالة أو أجهزة المساعدة الرقمية، وتمتاز هذه الخدمات بكونها تتجاوز شرط وجود بنية تحتية لتحقيق التواصل والتعاون.

ومن مزايا خدمات الحكومة النقالة:

- تقديم الخدمة بطرق مبتكرة.
- تعزيز الشرائح المهمشة رقميا.
- رفع كفاءة العمل الحكومي والحكومة.

2.6. الوب 2.0:

تتضمن تكنولوجيا الوب 2.0 المدونات والمنصات الالكترونية التعاونية (الويكيز) WIKIS والشبكات الاجتماعية، بحيث تسمح بتشكيل مجموعات اهتمام تجمع المتخصصين في مجالات محددة.

وتسمح أيضا بالعمل على مواجهة بعض القضايا واقتراح حلول لها، كذلك يمكن لهذه المجموعات أن تقوم بتقنية الكم الهائل من البيانات عبر الأنترنت وانتقاء ما هو مفيد.

الخاتمة:

إن تطبيقات الاقتصاد الرقمي متعددة الجوانب انطلاقا من التجارة الالكترونية، والبنوك الالكترونية، التعليم الالكتروني والتسويق الالكتروني هي الميادين المفعلة لبناء الحكومة الالكترونية وأن تساهم بشكل كبير في نشر الثقافة والوعي الالكتروني ومسايرة عصر المعلوماتية والثورة الرقمية، حيث نرى أن الحكومة الالكترونية استراتيجية تعمل على تجسيد الحكومة الالكترونية ورفع مستويات الأداء الحكومي.

الهوامش والاحالات: