

واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

أحمد شريف بسام

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة الدكتور يحيى فارس المدية

واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

أحمد شريف بسام

أستاذ مساعد

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة الدكتور يحيى فارس المدية

ملخص

أصبحت الحكومة الإلكترونية واقعاً ملماً وامتداد طبيعياً للثورة التكنولوجية والاتصالية التي صاحبت مجتمع المعرفة، وخاصة شبكة الانترنت، وقد وجدت الكثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلولاً جديدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فاعلية جهود التنمية والتطوير، ومدخلاً جديداً يمكن من خلاله تحقيق الإصلاح الإداري للمنظمات الحكومية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء الحكومي، حيث أضافت الحكومة الإلكترونية مفاهيم جديدة في علم الإدارة العامة، مثل الشفافية والمساءلة، ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي، كما غيرت من الممارسات السياسية وذلك بالتحول إلى الديمقراطية الإلكترونية التشاركية، التي أعطت بعدها آخر لمفهوم الاتصال وتقرير الإدارة من المواطن في شكل اتصالي فعال يمتاز بالتفاعلية، بين الإداري والمواطن.

كلمات مفتاحية : الحكومة الإلكترونية، المواطن الإلكتروني، مجتمع المعلومات، المشاركة الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية، البنية التحتية للاتصالات

Abstract

The concept of “e-Government” refers to the use of information and communication technologies and their applications in order to provide information and services for Citizens, and it is applied to achieve many benefits and improve the state departments’ performances. It is worthily noted that e-government is not only technological applications, but also social solutions aiming at giving more performed services with less effort, money and time. Given the extent of its effectiveness in the performance and the provision of electronic services, e-Government has become a necessity for any society in the e- World to establish good governance.

Since 2003, the United Nations, through its specialised agencies has founded frameworks for the application of e-government and developed indicators to measure the extent of the application through the so-called “E-Government Readiness”. From then to 2010, many reports of the United Nations, have drawn a set of indicators for the readiness of countries for e-government, namely: the index of infrastructure for communications, the index of human capital, a pointer to websites of governments, in addition to “e-participation index”.

The Arab countries have been hardly trying to apply the process of e-government to benefit from its advantages, the mismatch of the great strides are made in this area ; and some countries are still in the pilot phase. More time is still needed for the overall e-government to become realities in these areas of the glob, due to the digital divide as well as to demographic and technological infrastructure which differ from one Arab country to another.

Key words : e-Government, e-Citize, Information society, e-participation, e-democracy, Telecommunication infrastructure

مقدمة

يمكن وصف الحكومة الإلكترونية بأنها ثورة في الفكر والتنفيذ وثورة للقضاء على هدر الوقت والجهد الموارد، ولكن هذا الأسلوب المتتطور في العمل يتطلب الكثير بنية تحتية قوية لأنظمة الاتصالات والمعلومات، ووضع الإطار التشريعي المناسب والهيكل التنظيمي الملائم لمنظومة عمل الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى نشر وتعزيز الثقافة الرقمية وتعزيز الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية، وأهميتها والفوائد التي يمكن أن تتحققها للمؤسسات وكذلك بالنسبة للمواطن، وعليه يمكن اعتبار تطبيق هذا المفهوم ليس كتطبيق تكنولوجي فقط، وإنما كتطبيق اجتماعي وسياسي واتصالي هدفه خدمة الأفراد بأقل جهد ووقت ومال.

لقد بدأ مفهوم الحكومة الإلكترونية بالظهور في سنة 1995، في الظهور على المستوى العالمي، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقه على إدارتها، لكن الميلاد الحقيقي لهذا المفهوم، كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا سنة 2001.

ومع بداية 2003، بدأت الأمم المتحدة عن طريق قسم إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، بوضع أساس إطار عمل شامل لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كما وضعت مجموعة مؤشرات لقياس جاهزية الدول لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وكان أول تقرير أصدرته الهيئة عام 2003، لتليها بعد ذلك مجموعة من التقارير وهي، 2004، 2005، 2008، 2010، 2012، وأخرها تقرير 2014.

وقد سارعت دول العالم لتطبيق هذا المفهوم، نظراً لفاعليته في أداء وتقديم الخدمات الإلكترونية، وأصبحت اليوم هناك العديد من الدول بمثابة أنموذج قوي ومقدار في بلورة مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى واقع فعلي وصل تطبيقه إلى مستويات قياسية مثل كوريا الجنوبية، اليابان وسنغافورة، وماليزيا، كندا، السويد، ... الخ.

وإنطلاقاً مما سبق كانت إشكالية البحث كالتالي :

ما واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ؟

وعليه طرحتنا مجموعة من التساؤلات محاولين في نفس إيجاد إجابة لها في
نهاية الدراسة ،

- ما واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ؟
- ما هي عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ؟
- ما هي متطلبات النهوض بالحكومة الإلكترونية في الدول العربية ؟
- ما هي أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية ؟

أهداف الدراسة : تتجلى أهم أهداف الدراسة فيما يلي :

معرفة مراحل تطور الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية، وكيفية التحول من الحكومة الكلاسيكية، إلى مرحلة إلكترونية متقدمة، وتبليان قدرة صناع القرار في العالم العربي في تحقيق هذا المشروع من خلال توفير البنية التحتية اللازمة من مال و قادر بشري، بالإضافة إلى تسهيل عمليات إنجازها من خلال تشريعات وقوانين، وتهدف الدراسة أيضاً إلى إبراز مدى قدرة الحكومة الإلكترونية في الوصول إلى مجتمع المعرفة، وبالتالي محاولة سد المسافة بين العالم العربي والعالم الغربي (الفجوة الرقمية).

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تصوير الظاهرة و دراستها و ضعها ، قصد الحصول على معلومات كافية و دقة ، و تتطلب المنهج الاستعanaة واستخدام الوثائق الإلكترونية من أبحاث و دراسات ، من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ، كما توخينا الحذر قدر الإمكان في كيفية الحصول على المعلومات من الإنترنيت خاصة في ما يتعلق بالجانب التطبيقي ، واتبعنا أهم طريق الذي يضمن ما يعرف بصلاحية المعلومات مثل الرجوع على الوثائق الإلكترونية يتصف أصحابها مختصون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وكل ما له علاقة كالمواقع التابعة مؤسسات بحثية و مراكز دراسات ، أو هيئات معلوماتية كال الأمم المتحدة وجامعة الدول العربية.

تعريف الحكومة الإلكترونية

تناول الكتابات الحديثة في مجال الحكومة الإلكترونية مصطلحات مرادفة لها كالحكومة الرقمية ، الحكومة الشبكية ... إلخ ، ورغم تعدد

المصطلحات والأراء، إلا أنه تعبّر عن مدلول واحد يشير إلى الآثار التي ترتبّت على توسيع الحكومات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء عملها.

فالحكومة الإلكترونية كما يرى الخبراء أنها ترتبط بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على ¹القيود والعوائق المادية والأنظمة التقليدية.

ويعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها: عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال والمؤسسات الحكومية، حيث يمكن المواطن من الوصول إلى المعلومات وتوفير مزيد من الشفافية والكفاءة، والتقليل من حجم الفساد، وتحفيض النفقات، وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته.²

وتعرف أيضاً على أنها شكل من أشكال المعاملات، التي يمكن أن تتم بين جهتين حكوميتين، أو مجموعة جهات حكومية وبعضها البعض، أو بين المواطن وبين أي جهة حكومية على أي مستوى، كمصلحة الأحوال المدنية أو مصلحة الضرائب، أو أي شكل من أشكال التعامل الأخرى.³

وتعرف أيضاً بأنها استخدام الإدارة لنظم تكنولوجيا المعلومات، بغرض تقديم أفضل خدمة للجمهور وبأسرع وقت.⁴

سمات الحكومة الإلكترونية

1. كيان متكامل يحتوي كل مؤسسات الدولة، والقطاع الخاص والجمهور العام، من حيث التنسيق وتنفيذ الخدمات.
2. إدارة بدون أوراق، حيث ينتهي عصر الأوراق، ويعرض بالأرشيف الإلكتروني.
3. إدارة بدون مكان، حيث تعتمد على المؤتمرات والبوابات الإلكترونية، عن طريق الإنترنيت.
4. إدارة بلا زمان، حيث الخدمة مستمرة طوال اليوم.
5. إنقال الحكومة إلى المواطن بكل خدماتها، بدلاً من انتقال المواطن إلى المكاتب الحكومية، ويكون الإنقال عبر البوابات الحكومية التي تقدم خدماتها الإلكترونية.
6. المرونة والقدرة على استيعاب المتغيرات.

7. تقديم جل الخدمات على الخط⁵.

فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية

يصعب حصر فوائد وأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية، نظراً لاتساع مجال خدماتها، وقيمة تأثيرها، وقد قسم بعض الباحثين في هذا المجال فوائد الحكومة الإلكترونية إلى :

فوائد اقتصادية : توفير الجهد والوقت والمال، على جميع الأطراف المعاملة بالحكومة الإلكترونية، كما أن العمل بالحكومة الإلكترونية يساند برنامج التطور الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعامل بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الريحي لها، كما أنها تتيح فرص عمل جديدة، كإدخال البيانات، وامن المعلومات وتشغيل وصيانة منظومة البنية التحتية، كما أنها تعمل على توحيد الجهود بدل تشتتها، وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، حيث يتم جمع هذه الجهود في مكان واحد، وهو البوابة الحكومية الإلكترونية.

بالإضافة إلى فتح قنوات استثمارية جديدة، عن طريق الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية كالتجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني..إلخ **فوائد إدارية :** تقوم الحكومة الإلكترونية على تنظيم العمل الإنتاجي وتحسين الأداء الوظيفي، وتقتضي على البيروقراطية وجود الروتين الموجود في الحكومة الإلكترونية، حيث تكون هناك شفافية أكثر في التعامل وأكثر وضوحاً وتغفي الواسطة والمحسوبيّة، حيث يصبح التعامل مع الأفراد على حد سواء، كما أن تطبيقها يؤدي إلى اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الموجود في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واحتصارها، وتعتبر بمثابة مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد، وتوحيد الجهود.

فوائد اجتماعية : يعتبر العمل بتطبيقات الحكومة الإلكترونية مناخاً جديداً لخلق مجتمع معلوماتي قادر على التكيف والتعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات، ما أنها تسهل وتسرع في عملية التواصل الاجتماعي مع مختلف التطبيقات التي تقدمها، وتعتبر التفاعلية أهم ميزات الحكومة الإلكترونية، حيث يجد الفرد من يجب على تسيّر ذاته المختلفة عكس الحكومة التقليدية، وهنا يحصل الفرد على كامل حقوقه، مما يجعله عضواً فعلاً ونشطًا في المجتمع⁶.

عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

على الرغم من الاهتمام الواضح بالحكومة الإلكترونية والسعى لتطويرها، فإنه لا تزال هناك دول عربية عديدة لم تتمكن من تحقيق الأهداف المنشودة من ذلك، وتحتفل العقبات من دولة إلى أخرى، وهذه العقبات منها ما هو بشري ومنها ما هو تقني وفني حد من تطور الحكومة الإلكترونية في هذه الدول، ومن أهم هذه العقبات: المعوقات التنظيمية والإدارية التي يندرج فيها عدم الاستقرار الحكومي، حيث تنظر العديد من الحكومات العربية إلى الحكومة الإلكترونية على أنها نزعة ثانوية في مجال الإدارة الإلكترونية، عوضاً عن النظر إليها كتجهيز عالمي أساسي يهدف إلى إصلاح وتطوير القطاع العام، بل وتعتمد بعض الدول العربية على الحكومة الإلكترونية كإجراء تجميلي بهدف الاستجابة للضغوط الدولية وحسب. وتؤدي التغييرات الحكومية إلى أثار وخيمة على استمرارية مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وذلك وجب اتباع منهجية التنمية المستدامة لضمان الحفاظ على استمرارية العمل، وهناك عقبات تشريعية وقانونية تمثلت في افتقار العديد من الدول العربية إلى منظومة تشريعية وقانونية مساعدة، مثل قوانين تنظيم الإنترنيت، مما أدى إلى البطء في طرح العديد من الخدمات الإلكترونية، وهناك معوق آخر ساهم في ضعف تطور الحكومة الإلكترونية في بعض الدول العربية وهو نقص التمويل، لأن تطبيق مثل هذا المشروع يتطلب موارد مالية كبيرة، وذلك لعمليات التخطيط والاستشارات، وبناء البنية التحتية، إضافة إلى نفقات مشاريع التدريب، وبناء القدرات والمهارات، بالإضافة إلى ضعف الميزانية المخصصة للدعائية اللازمة لهذا المشروع لدى الجمهور العام.

وهناك معوقات فنية تقنية، حيث تشكل الفجوة الرقمية أحد أبرز هذه المعوقات التي تعترض إقامة الحكومة الإلكترونية في العالم العربي، فالاليوم نجد أن بعض الدول العربية بعيدة كل البعد عن مقارنتها بالدول الغربية في مجال البنية التحتية للاتصالات والصناعة الإلكترونية وغيرها، ومن أبرز المعوقات أيضاً، هو تأهيل العنصر البشري الفعال، حيث أن الكثير من موظفي القطاع العام في الدول العربية يفتقر إلى الكفاءة الالزمة والمعرفة الضرورية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح، كما أن هجرة الأدمغة هي كذلك عقبة رئيسية تواجه معظم الأنظمة العربية في مثل هذه القطاعات، وقد ذلك إلى الاعتماد على الكوادر الأجنبية لكن ليس في كل الأحوال تكون المردودية

جيدة، بسبب قلة الاهتمام نتيجة عدم الاتماء، بالإضافة إلى التكالفة الباهظة لقدمو الكوادر الأجنبية.

ومن أهم التحديات التي تواجهه تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، قلة وعي الرأي العام بفوائد الحكومة الإلكترونية وعدم التعامل معها والثقة في مستوى خدماتها.⁷

كما أن تشتت جهود الوصول إلى الحكومة الإلكترونية بين عدة جهات تدعي كلها المسؤولية الكاملة عنه، فتارة تحت وصاية الاتصالات، ومرة تحت وصاية هيئة أو مديرية أخرى غير مختصة، كلها جاءت في غياب محرك أساسي يدير دفة توسيع وتطوير هذا المفهوم.⁸

نظريات الحكومة الإلكترونية

توجد هناك أربعة نظريات للحكومة الإلكترونية، وهي:

العقلانية : يرى بعض الخبراء بأن استخدام هذه التقنيات يمثل تحسناً كبيراً لمقدرات الحكومة، ذلك على أقل تقدير في الاستناد إلى العقلانية عند اتخاذ القرارات، والتكلفة الوحيدة المتکبدة هي شراء هذه التقنيات وتشغيلها، وفق لهذا الرأي، فإن هذه الأنظمة سوف تقلل بصورة مطردة من تكاليف الحصول على المعلومات وترتيبها وترميزها وتنظيمها وإدارتها واستخدامها وتأسيسها على ذلك، فإن هذه الأنظمة سوف تحقق عائداً فوق تكاليف إنشائها خلال حياتها الافتراضية.

الثمن : تقبل هذه على الأقل إمكانية زيادة قدرات التحكم وانعكاس ذلك على نوعية عمليات اتخاذ القرار وعقلانيتها، لكنها في الوقت نفسه تصر على أن ذلك لا يأتي بدون ثمن، وهذه الآراء تؤمن بضرورة عمل ترتيبات الحماية والوقاية وإلا سوف يكون الثمن غالياً فيما يتعلق بالحرية والخصوصية الشخصية للمواطنين والحفاظ على سرية المعلومات.

ضوابط المعقولة وتأكيدها : تقوم على الإدعاء القائم بأن الحكومة الإلكترونية سوف تقضي على العقلانية بصورة عامة، وعلى الرغم السائد بضعف قدرة القطاع العام على إدارة المعلومات بصورة جيدة بالمقارنة مع مؤسسات القطاع الخاص، وعلى الهواجس الأخرى المسيطرة التي تقوم بصرف انتباه صانعي القرارات بعيداً عن العوامل الضمنية النوعية لكي يركزاً انتباهم على العوامل

الواضحة التي يمكن قياسها كمياً، الأمر الأخير ربما يكون الأكثر أهمية، أن للبيانات المنمذجة والمبسطة، والتبسيط بدءاً من عمليات التحليل حتى صياغة التوصيات، وهذه النظرية ترفض بصورة مطلقة الاعتقاد السائد بأن المعلومات هي التحكم والرقابة، وتفضل أن تعتبر المعلومات مجازاً كال الموضوعات.

التقنية: تعتبر التقنية هنا رمز مقدس وميدان تنافس، أداة مهمة في ظروف الصراع الاجتماعي القائم، فركزت نظرية التقنية وهي النظرية الرابعة في مال نظريات الحكومة الإلكترونية، أنه لن يكون للتقنية نفسها تأثير جوهري ومستقل على عمليات اتخاذ القرارات.⁹

جدول رقم: 1 جاهزية الدول العربية لتطبيق الحكومة الإلكترونية 2014

| الترتيب العالمي لسنة 2012 | الترتيب العالمي لسنة 2014 | المؤشر العالمي | الدولة |
|---------------------------|---------------------------|----------------|----------|
| 36 | 18 | 0.8089 | البحرين |
| 28 | 32 | 0.7136 | الإمارات |
| 41 | 36 | 0.6900 | السعودية |
| 48 | 44 | 0.6362 | قطر |
| 36 | 48 | 0.6273 | عمان |
| 63 | 49 | 0.6268 | الكويت |
| 103 | 75 | 0.5390 | تونس |
| 98 | 79 | 0.5167 | الأردن |
| 107 | 80 | 0.5129 | مصر |
| 120 | 82 | 0.5060 | المغرب |
| 87 | 89 | 0.4982 | لبنان |
| 191 | 121 | 0.3757 | ليبيا |
| 137 | 134 | 0.3141 | العراق |

| | | | |
|-----|-----|--------|-----------|
| 128 | 135 | 0.3134 | سوريا |
| 132 | 136 | 0.3106 | الجزائر |
| 167 | 150 | 0.2720 | اليمن |
| 165 | 154 | 0.2606 | السودان |
| 181 | 174 | 0.1893 | موريتانيا |
| 171 | 177 | 0.1808 | جزر القمر |
| 161 | 184 | 0.1456 | جيبوتي |
| 190 | 193 | 0.0139 | الصومال |

المصدر: من إعداد الباحث من خلال تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية 2014

نلاحظ من خلال الجدول رقم 1، الخاص بجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية أن دولة البحرين احتلت المرتبة الأولى عربياً والمرتبة 18 عالمياً، وهي من بين أحسن 20 دولة في العالم في جاهزية تطبيق الحكومة الإلكترونية في حين احتلت الصومال المرتبة الأخيرة عربياً وعالمياً بمؤشر 0.139، وتعتبر كل من الأردن، العراق، المغرب، مصر، الكويت، قطر، قد حققوا تطوراً كبيراً مقارنة بسنة 2012 (تقرير الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية). في حين هناك العديد من الدول التي حققت تراجعاً سنة 2014 مقارنة بتقرير 2012، وهي جيبوتي والجزائر ولبنان.

ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن العديد من الدول العربية قد حققت مراتب جد متقدمة نتجية توفرها على منظومة تشريعية وبنية تحتية ملائمة للتطبيق الجيد لهذا المشروع، بالإضافة إلى المورد المالي، الذي يعتبر المحرك الفعلي والرئيسي لبلورة تطبيق الحكومة الإلكترونية، دون أن نغفل أن تطبيق الحكومة لدى بعض الدول العربية لم يكن عملية مسيرة ومواءمة فقط لتطور المجتمع، ولكنها جاء نتيجة إرادة قوية ونظرية ثاقبة في سبيل تحسين خدمة الجمهور وتقارب المواطن من الحكومة، على حد قول محمد راشد مكتوم حاكم دبي : إن الحكومة الجيدة هي التي تصل إلى الجمهور وليس العكس.

وقد حققت مملكة البحرين مراكز متقدمة في جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة لهذا العام، حيث تصدر مركز الاتصال الوطني الذي تديره شركة صلة الخليج فئة (تطوير إدارة المعرفة في الحكومة) على مستوى غرب آسيا، كما فاز النظام الوطني للمعلومات الصحية (iSeha) بالمركز الثاني في فئة (تحسين عملية تقديم الخدمات العامة).

حققت المملكة أيضاً مراكزاً متقدماً في هذه الجائزة في الأعوام السابقة، حيث فازت في 2013 بالمركز الثاني في فئة (تطوير إدارة المعرفة في الحكومة) عن مشروعها المنصة المتكاملة لتقديم الخدمات الإلكترونية، كما تصدرت فئة (إدارة المعرفة المتقدمة في الحكومة) في 2012، وسجلت إنجازاً استثنائياً لفوزها بثلاث جوائز في مؤتمر الأمم المتحدة للخدمة العامة الذي نظم في 2010 لأدائها المتميز في الحكومة الإلكترونية، حيث فازت بوابة الحكومة الإلكترونية في فئة (تطوير الشفافية، المسائلة، والاستجابة الفعالة في مجال الخدمة العامة)، وفاز مشروع البنى المؤسسية لتقنية المعلومات الذي يهدف إلى تشكيل إطار عمل استراتيجي يشمل جميع الوزارات والمؤسسات الحكومية المختلفة في فئة (إدارة المعرفة المتقدمة في الحكومة)، وجائزة التميز الخاصة لأفضل أداء (تغير إيجابي) ضمن الدول العشرين الأوائل عالمياً في تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2010.¹⁰

جدول رقم: 2 مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية

| مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية منخفض أقل من 0.25 | مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية المتوسط بين 0.25 و 0.50 | مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية المرتفع بين 0.50 و 0.75 | مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية مرتفع جداً أعلى من 0.75 | البحرين |
|---|--|--|---|---------|
| جزر القمر | الجزائر | مصر | | |
| جيبوتي | لبنان | الأردن | | |
| موريتانيا | العراق | تونس | | |
| الصومال | ليبيا | ال سعودية | | |

| | | | |
|--|---------|----------|--|
| | اليمن | قطر | |
| | سوريا | عمان | |
| | السودان | المغرب | |
| | | الكويت | |
| | | الإمارات | |

المصدر: من إعداد الباحث من خلال تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية 2014

نلاحظ من خلال الجدول رقم 2، بأن دولة البحرين هي الوحيدة التي حصلت على مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً أي أعلى من 0.75، وهي بذلك ضمن أكثر الدول تطوراً في هذا المجال، مصاحبة في ذلك كوريا الجنوبية واليابان وسنغافورة، تجد الإشارة أن مملكة البحرين كانت قد حصلت في تقرير 2010 لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية رتبة أفضل من اليابان، وهي المرتبة 13 بالنسبة للبحرين والمرتبة 17 بالنسبة للبحرين وهذا إنجاز كبير يحسب للمملكة.

في حين حققت كل من مصر، الأردن، الإمارات الكويت، قطر، المغرب، عمان، تونس، مؤشر تمية مرتفع 0.50 و 0.75، وهو مؤشر جيد يسمح لها بتطوير بنيتها الكاملة، مع إمكانية تحقيق مؤشر تمية مرتفع جداً، إذا كانت هناك منهجة علمية متطورة لتطوير منظومة الحكومة الإلكترونية.

اما عن باقي الدول فقد حققت مؤشر متوسط، أو مؤشر منخفض، وعي بذلك بعيدة كل بعد عن التطبيق الفعلي لمفهوم الحكومة الإلكترونية وهي بحاجة إلى عمل جاد بعيد عن الفوضى وغياب الدعم المالي والقانوني والإعلامي وتحسيس المواطن بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تكون بديلاً للحكومة التقليدية لما تقدمه من توفير للجهد والوقت والمال.

وبالرغم من أن الجزائر وضعت استراتيجية الجزائر الإلكترونية سنة 2009، وكانت من أوائل الدول العربية التي أعطت اهتماماً بالغاً لهذا المشروع، وأكّد ذلك مشاركة الرئيس عبد العزيز بوتفليقة في المؤتمر العالمي للمجتمع

المعلومات في تونس 2005، إلا أن الواقع نجد فيه العديد من العوائق والمشاكل التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية¹¹.

جدول رقم: 3 المؤشرات الثلاث المكونة لجاهزية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية 2014

| الدولة | مؤشر الخدمات الإلكترونية | مؤشر البنية التحتية للاتصالات | مؤشر رأس المال البشري |
|----------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| البحرين | 0.9270 | 0.7050 | 0.7840 |
| الإمارات | 0.8819 | 0.5932 | 0.6657 |
| السعودية | 0.7716 | 0.5523 | 0.7461 |
| قطر | 0.6535 | 0.5879 | 0.6671 |
| عمان | 0.7323 | 0.4873 | 0.6624 |
| الكويت | 0.5748 | 0.5862 | 0.7164 |
| تونس | 0.6378 | 0.3074 | 0.6717 |
| الأردن | 0.5197 | 0.3104 | 0.7202 |
| مصر | 0.5906 | 0.3570 | 0.5912 |
| المغرب | 0.6929 | 0.3350 | 0.4901 |
| لبنان | 0.3543 | 0.4030 | 0.7374 |
| ليبيا | 0.0157 | 0.3281 | 0.7821 |
| العراق | 0.1968 | 0.2173 | 0.5283 |
| سوريا | 0.1575 | 0.1992 | 0.5838 |
| الجزائر | 0.0787 | 0.1988 | 0.6543 |
| اليمن | 0.3071 | 0.1249 | 0.3840 |

| | | | |
|--------|--------|--------|-----------|
| 0.3059 | 0.1847 | 0.2913 | السودان |
| 0.3581 | 0.1626 | 0.0472 | موريتانيا |
| 0.4662 | 0.0604 | 0.0157 | جزر القمر |
| 0.3182 | 0.0556 | 0.0630 | جيبوتي |
| 0.0000 | 0.0259 | 0.0157 | الصومال |

من إعداد الباحث من خلال تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية 2014

إن الدراسة الاستقصائية التي قامت بها الأمم المتحدة في قياسها لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية تعتمد على ثلاثة مؤشرات رئيسية، وهي:

- **مؤشر الخدمات الإلكترونية**: ويقصد به قياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات الإلكترونية، وهو قائم على الدراسة الشاملة للتواجد الإلكتروني والسمات الفنية للبوابات الحكومية الإلكترونية وأدائها.

- **مؤشر البنية التحتية للاتصالات** : وهو مؤشر مركب لخمسة مؤشرات أولية استنادا إلى مؤشرات البنية التحتية الأساسية للاتصالات وهي:

عدد أجهزة الكمبيوتر لكل 100 نسمة.

عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة.

عدد خطوط الهاتف النقال لكل 100 نسمة.

عدد خطوط الانترنت لكل 100 نسمة.

عدد خطوط النطاق العريض لكل 100 نسمة12.

- **مؤشر رأس المال البشري** : هو مؤشر مركب من معدل القراء والكتابة للبالغين، ومعدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية والعلمي، بالإضافة إلى معدل السنوات المتوقعة للدراسة ومتوسط سنوات الدراسة، وهناك ارتباط إيجابي بين مؤشر رأس المال البشري وبين تدمية وتطوير الحكومة الإلكترونية، فمع ارتفاع مستوى التعليم والمهارات العامة عند الناس، سيكون هناك مجال أكبر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال13.

ولكل مؤشر من مؤشرات جاهزية الحكومة الإلكترونية له متوسطات أو معدلات تكون حسب التقسيم الجغرافي الذي وضعته الأمم المتحدة في تقريرها الأخير 2014، ومن خلال نتائج الجدول رقم 3 نجد ما يلي :

بالنسبة لمؤشر الخدمات الإلكترونية نجد أن كل من البحرين، الإمارات، السعودية، قطر، عمان، الكويت، تونس، الأردن، مصر، المغرب، قد حققوا المتوسط العالمي المقدر بـ : 0.3919 ، في حين باقي الدول لم تتحقق هذا المتوسط، حتى بعض الدول كانت جيد بعيدة عنها على غرار الصومال، جيبوتي، القمر.

بالنسبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات، حيث نجد أن كل من البحرين، الإمارات، السعودية، عمان، الكويت، لبنان، قطر، قد تجاوزوا المتوسط العالمي المقدر بـ : 0.3650 ، في حين أغلبية الدول العربية الأخرى لم تتحققه، كما أن البحرين هي الدولة العربية التي استطاعت أن تتحقق المتوسط الأوروبي المقدر بـ : 0.6678 .

بالنسبة لمؤشر رأس المال البشري، حيث نجد أن كل من البحرين، الإمارات السعودية، قطر، عمان، الكويت، تونس، الأردن، لبنان، ليبيا، قد تجاوزوا المتوسط العالمي المقدر بـ : 0.6566 ، في حين عجزت باقي الدول العربية عن تحقيقه.

نتائج الدراسة

- نستنتج من الدراسة بأنه هناك إدراك حقيقي للدول العربية بضرورة الالحاق بالركب العالمي من خلال استيعاب تجارب الدول العالمية باختلافها الخاصة بالحكومة الإلكترونية وتقانة المعلومات والاتصالات، ومحاولة الاستفادة من خبراتها وتطبيقاتها في البلاد العربية لفرض رفع المستويات الاقتصادية والاجتماعية للفرد العربي، الذي يعد الهدف الأساسي للتنمية المستدامة، ويتجلّى هذا في اهتمام الدول العربية من خلال وضع استراتيجيات بغية تطبيق هذا المشروع بالرغم من تفاوت نجاح هذه الاستراتيجيات بين دولة وأخرى.
- بالرغم من الاهتمام المتزايد لتطبيق الحكومة الإلكترونية، إلا أنه هناك العديد من النقصانات والمعوقات التي تحد من تطبيق هذا البرنامج، والمتمثلة أساساً في ضعف البنية التحتية للاتصالات، (لارتفاع نسبة استخدام الانترنت في بعض الدول العربية بعيدة عن المعدلات العالمية) مقارنة بالدول الغربية الأخرى¹⁴.

- تزايد نسبة الأمية في الكثير من الدول العربية، وانخفاض مستوى التعليم، وغياب الوعي الثقافي والتكنولوجي، مما يؤدي إلى عدم قدرة الأفراد على التعامل الإلكتروني مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- تعتبر بعض دول الخليج استثناء في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية مقارنة بالكثير من الدول العربية، خاصة كل من دولة البحرين وإمارة دبي، حيث توجد هناك استراتيجية واضحة ودعم مالي فعال وإرادة سياسية من أعلى هرم في السلطة، فدولة البحرين ومنذ بداية تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية سنة 2007، حققت نتائج جد إيجابية ففي تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الدول للحكومة الإلكترونية لعام 2010، تفوقت على اليابان محققة المرتبة 13 عالمياً، أما عن إمارة دبي فقد انتقلت من مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى مفهوم جديد ومميز وهو الحكومة الذكية الذي يتميز بتقديم أكثر 1500 خدمة إلكترونية باستخدام الهواتف الذكية.¹⁶
- لا يزال الإطار القانوني والتشريعي الذي ينظم عمل الحكومة الإلكترونية ضعيف في بعض الدول العربية مثل : الجزائر، ليبيا، اليمن، وهذا ما يقلص من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية، إلا أن بعض الدول الأخرى كالبحرين وقطر والإمارات، قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال.

خاتمة

ورغم حداثة تطور الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، إلا انه هناك العديد من الخدمات الإلكترونية التي قلصت من المسافات وجعلت من المواطن العربي قريباً من الإدارة، وفي نفس الوقت يأخذ برأيها من أجل صنع السياسات، والإستراتيجيات الخاصة بالخدمات الإلكترونية ومعرفة مدى فاعليتها ويتجلّ ذلك في لجوء المواطن العربي لهذه الخدمات.

وتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية هدفه المواطن بالدرجة الأولى لأنّه آخر من تصل إليه الخدمة الإلكترونية، وتسهيل عملية ربطه بالإدارة من وزارة وولاية ومحافظة وغيرها، وهذا يجعل المواطن العربي يعيش في رفاهية على الأقل على مستوى الإدارة والاستفادة من الخدمات، في إدارة عربية معروفة بالبيروقراطية، وتطبيق الحكومة الإلكترونية من شأنها أن يجعل بوفاة البالغة في أي مكان بأقل جهد وكذا رفع التخلف الإلكتروني الذي يعاني منه المواطن العربي وذلك نظراً لطبيعة العديد من المناطق في الدول العربية بسبب قلة استخدام التكنولوجيا، وهذا ما سيقتصر على مدى بعيد بسبب تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية من خلال ولوج مجتمع المعلومات من بوابة عالم المعرفة.

لكن كل هذا لا يعكس انه يوجد تفاوت كبير بين الكثير من الدول العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية ومدى استفادة أفراد هذه من خدماتها، نتيجة ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض الدول قوله المواد التنظيمية والتشريعية في دول أخرى، فهناك بعض التجارب كالبحرين والإمارات قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال، متداوين في ذلك العديد من التجارب الأوروبية والآسيوية باعتراف مؤسسات دولية مختصة.

والمؤكد ان جل الدول العربية بالرغم من تقدم بعض التجارب وتأخر البعض الآخر، إلا أن الملاحظ يجد ان جميع الدول تسعى بشتى الطرق لتطوير مفهوم الحكومة الإلكترونية وتوفير الدعم لذلك، حتى تعم الفائدة كل من الدولة والإدارة والمواطن.

المراجع والحالات

1. دليلة العويفي : مجتمع المعلومات في الجزائر، واقع الفجوة الرقمية، مذكرة ماجистير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، 2006.
2. إيمان عبد المحسن ركي : الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.
3. أحمد شريف بسام : واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 3، 2011.
4. عصام عبد الفتاح مطر : الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2008.
5. عبده نعمان الشريف : الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة الدولة ووظائف مؤسساتها، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2008.
6. مريم الخالص حسين: الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2013.
7. فادي سالم : عقبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، كلية دبي للإدارة الحكومية، دبي، 2008.
8. تغريد يحيى أبو سليم : أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، دراسة تحليلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2005.
9. فهد بن ناصر العبد : الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط 1، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005.
10. بوابة حكومة البحرين الإلكترونية، www.bahrain.bh، تاريخ الزيارة، 2011/09/12.
11. إستراتيجية الجزائر الإلكترونية: <http://www.mptic.dz/docs/e-Algeria2013/e-Algeria-2013.pdf>، تاريخ الزيارة : 2011/09/12.
12. أحمد شريف بسام : مرجع سبق ذكره
13. غسان فيصل عبد: معيقات تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية، مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية، العدد: 7، العراق، 2008.
14. United nation: E-Government-Survey-2014 [Department of Economic and Social Affairs](#).
15. United nation: E-Government-Survey-2010 [Department of Economic and Social Affairs](#).
16. حكومة دبي الذكية : مجلة تقنية للجميع، العدد : 143 ، ديسمبر 2014.