

تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

د. رفيقة بن عيشوية

جامعة الجيلالي بونعامة ، خميس مليانة.

benachoubarafika@yahoo.fr.

ملخص :

الحكومات في جميع أنحاء العالم تتنافس مع بعضها البعض لتكون في مكانة رائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث ينظر إلى هذه الأخيرة على أنها طريق للتحديث وتقديم خدمات القطاع العام الأكثر كفاءة وفعالية.

و أطلقت الدول العربية مبادرات الحكومة الإلكترونية وأنفقت مبالغ طائلة على برامج التحول الرقمي الواسعة النطاق، ودفعت هذه البرامج تطوير عوامل ممكنة رئيسية على غرار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقدرات البشرية لضمان امتلاك الحكومات القدرات المناسبة لتنفيذ آخر التكنولوجيات وتشغيلها.

وفي هذه الدراسة سنلقي الضوء على تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية .

الكلمات المفتاحية : الحكومة الإلكترونية، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، مؤشر الخدمة الإلكترونية، مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية، مؤشر رأس المال البشري، الدول العربية.

Abstract :

Governments the world over are competing with each other to be at a leading position in the arena of e-government. e-Government is seen as a path to modernisation and rendering more efficient and effective public sector services.

Governments Arab world have launched e-Government initiatives, spending heavily on large-scale digital transformation programs. These programs have driven the development of key enabling factors such as ICT infrastructure and human capabilities to ensure governments have the right capabilities to implement and operate the latest technologies.

the focus of the Survey : E-government development in Arab countries.

Keywords: E-Government, E-Government Development Index (EGDI). Online Service Index , Telecommunication Infrastructure Index , Human Capital Index, Arab countries.

مقدمة :

إن مفهوم " الحكومة الالكترونية" بدأ في التطور على المستوى العالمي أواخر سنة 1995 ، حيث بدأت هيئة البريد الالكتروني في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها، ومع ذلك فإن أول استخدام لهذا المفهوم على المستويين الرسمي والسياسي فكان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس من سنة 2001، ومصطلح " الحكومة " يقصد به هنا تدبير الشؤون العامة وليس فقط المؤسسات المكلفة بذلك .

و الحكومة الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة العامة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، ويتمكن المواطن من خلال هذا النمط الجديد من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية.

و كباقي دول العالم تبنت الدول العربية هذا النهج من التطور في الإدارة العامة، حيث تستمر هذه الدول وعلى كافة مستويات التنمية في إيجاد الاستثمارات الهامة في تقنية المعلومات والاتصالات بالقطاع العام، ولهذه الجهود أهميتها في تحقيق المشاركة العامة الشاملة في صنع القرار وتعزيز الحصول على المعلومات وإزالة الحواجز أمام الخدمة العامة، وكل هذا ضروري لضمان مستقبل للنمو الاقتصادي العادل والتنمية المستدامة في المنطقة العربية.

وعلى ضوء ما سبق تتلخص مشكلة الدراسة في: ما مدى تطور الحكومة الإلكترونية في الدولة العربية ؟.

وسنعالج هذا الموضوع من خلال التطرق إلى:

- أولاً: مفهوم الحكومة الالكترونية ،
- ثانياً : مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ،
- ثالثاً: قياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول العربية،
- رابعاً:التقدم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول العربية .

أولاً: مفهوم الحكومة الالكترونية :

و إن كان أول استخدام لمفهوم الحكومة الالكترونية سنة 2001 ، إلا أن تطبيقاتها تطورت قبل ذلك بكثير، وتحديدًا في العقود الثلاث الأخيرة من القرن الماضي، حيث كانت محصورة في استخدام بعض البرامج الحاسوبية التي تستخدم لأغراض الإحصاء، وبعضها الآخر يساعد على إظهار بعض النتائج المختلفة في موازين الدول وطريقة توزيع بنودها، وكان هذا أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات .

1. تعريف الحكومة الالكترونية :

تعرف الحكومة الالكترونية بأنها " قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين و انجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة و دقة متناهيتين، و بتكاليف و مجهود اقل ، و من خلال موقع واحد على الشبكة"⁽¹⁾ ، و المقصود هو استخدام الحكومة للوسائط الإلكترونية في " أداء الأنشطة الحكومية وتقديم الخدمات ذات الصلة .

وهذه الأنشطة قد تنطوي على تبادل المعلومات فيما بين المكاتب الحكومية ، على المستويين المركزي والمحلي على حد سواء، والمؤسسات الاقتصادية والمواطنين العاديين . وبالتالي، فإن أنشطة الحكومة الإلكترونية يمكن أن تلمس أي قطاع عمومي بدءاً من إدارة الضرائب والجمارك مثلاً إلى الصحة والضمان الاجتماعي والسجل المدني، و الهدف من مبادرات الحكومة الإلكترونية هو زيادة الكفاءة والشفافية في تشغيل الإدارة العمومية بما من شأنه خفض التكاليف على المواطنين والمؤسسات التجارية"⁽²⁾ .

و حالياً أصبح من الشائع استخدام مصطلح الحكومة الذكية بديلاً لمصطلح الحكومة الالكترونية في الأوساط العلمية والتقنية، و تعد الحكومة الذكية امتداداً للحكومة الالكترونية، و هي حقبة جديدة من حقب التطور التاريخي للمعاملات الالكترونية الحكومية. و يقصد بها " تقديم الخدمات الالكترونية و التطبيقات المعلوماتية المختلفة على الأجهزة الذكية ، كالهاتف النقالة و الأجهزة اللوحية و أجهزة المساعد الرقمي الشخصي المتصلة بالانترنت ، بحيث يمكن تقديم خدمات الحكومة الذكية من أي مكان و على مدار الساعة و بسرعة و دقة متناهيتين و عبر منصة موحدة للتطبيقات النقالة تقدم من خلالها خدمات الحكومة الذكية "⁽³⁾ .

2. تصنيفات الحكومة الالكترونية :

لقد ظهرت نماذج متعددة للحكومة الالكترونية و التي تتوافق مع نماذج التجارة الالكترونية، حيث جرت العادة تصنيف أعمال الحكومة الالكترونية من خلال مجموعة من العلاقات، تسعى الحكومات إلى تنفيذها إما فوراً أو بالتدريج، و تلك الصور المختلفة هي :⁽⁴⁾

- الحكومة للمواطن : توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة و خاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات .
- المواطن للحكومة : توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة و خاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتبادل المعلومات والاتصالات .
- الحكومة للأعمال: و تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية مثل الحيازة الالكترونية ، وفتح سوق الكترونية لمشتريات الحكومة ، و القيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات و البضائع .

- الأعمال للحكومة : وتقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية مثل الحيازة الالكترونية، وفتح سوق الكترونية لمشتريات الحكومة ، و القيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع المعلومات والبضائع .
- الحكومة للموظفين : الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الحكومة حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية والبت فيها دون ورق في المكتب الالكتروني .
- الحكومة للحكومة: تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون و الاتصالات بصورة مباشرة و بقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة و الفعالية، و تشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات و المعدات .
- الحكومة للمؤسسات اللاربحية: تزود الحكومة المنظمات اللاربحية (الخيرية) و الأحزاب السياسية و المنظمات الاجتماعية و الهيئات التشريعية بالمعلومات .
- المؤسسات اللاربحية للحكومة: تبادل المعلومات و الاتصالات بين الحكومة و المؤسسات اللاربحية (الخيرية) و الأحزاب السياسية و المنظمات الاجتماعية و الهيئات التشريعية بالمعلومات .

3. أهداف الحكومة الالكترونية:

- من الأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال الحكومة الالكترونية ما يلي :⁽⁵⁾
- رفع مستوى الأداء: إمكانية انتقال المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة ، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات و الحصول على المعلومات من القطاعات التجارية و المواطن .
- زيادة دقة البيانات : و هذا نظرا لتوافر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية .
- تلخيص الإجراءات الإدارية : فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقل الأعمال الورقية و تعبئة البيانات يدويا .
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية : سيصبح بالمستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام و أعمال أكثر إنتاجية.
- زيادة الإنتاجية و خفض التكلفة في الأداء: و يتم ذلك من خلال إيجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية .

– رفع كفاءة أداء العاملين : باستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات ، و تغيير ثقافة المؤسسة.
 – مواكبة التطور التكنولوجي : و هذا ما يخدم مصلحة المواطن و يسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية و غير الحكومية .

– دعم النمو الاقتصادي : و هذا من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة و التي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الالكترونية .

4. تنفيذ الحكومة الالكترونية :

تعتبر عملية التحول و تبني الحكومة الالكترونية من المؤسسات الحكومية ليست بالطريقة السهلة بل تحتاج إلى تخطيط ووقت و ميزانية ضخمة و لإجراء و تنفيذ التحول إلى الحكومة الالكترونية لا بد من إجراء الخطوات المرحلية الستة التالية:⁽⁶⁾

- نشر و بث المعلومات : حيث تقوم الأقسام و الدوائر الفردية في مختلف المؤسسات الحكومية ببناء و تصميم مواقع الويب و تحميلها إلى الانترنت بحيث تحوي هذه المواقع على معلومات حول الأقسام و الخدمات التي تقدمها ، و مدى هذه الخدمات التي تعرضها و كيفية التخاطب و الاتصال من اجل الحصول على معلومات أخرى أو على أجوبة و استفسارات من كافة الفئات.

- إمكانية تنفيذ العمليات من جهتين مع دائرة واحدة في وقت معين : في هذه المرحلة و بمساعدة التقنيات الخاصة بالتوقيع الالكتروني و الإستراتيجية المتبعة في الإجراءات الأمنية يستطيع العملاء أن يقدموا المعلومات الخاصة بهم و القيام بإجراء التحويلات المالية مع أي دائرة حكومية مثل قيام احد المواطنين بعملية دفع قيمة مخالفة مرور عبر الانترنت .

- بوابات متعددة الأهداف : و في هذه المرحلة يتم تقديم مراكز الزبون من المؤسسات الحكومية ، حيث تقدم الكثير من الخدمات للزبائن . و حيث يتمكن الزبائن من خلال هذه البوابات من استخدام موقع ويب واحد لإرسال و استقبال المعلومات

-تكييف و تخصيص المداخل: في هذه المرحلة تقوم الحكومة بإضافة المزيد من الخدمات بحيث يتم تخصيص و تكييف المداخل حسب حاجات و رغبات الزبائن و لتحقيق ذلك تحتاج الحكومة إلى إجراء المزيد من البرمجيات لمواقع الويب حتى يمكن المستخدمين من تخصيص واجهاتهم بالشكل الذي يريدونه.

- تجميع الخدمات العامة : في هذه المرحلة تظهر قيمة الحكومة الالكترونية و انطباعات الزبائن و المؤسسات عنها.

- التحول و التكامل الكلي للحكومة الالكترونية: و في هذه المرحلة تنتهي عملية التحول الكامل إلى الحكومة الالكترونية و يتم إلغاء و توقيف العديد من المعاملات التي كانت تتم بالطريقة التقليدية .

وتختلف الدول و الحكومات حول العالم لدى تنفيذهم للحكومة الالكترونية ، فبعض الدول المتقدم تحولت تحولاً كاملاً إلى الحكومة الالكترونية أي تخطت المرحلة السادسة في حين دول أخرى لم تتخطى بعد المرحلة الأولى .

ثانياً : مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية:

تقوم إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وهي الوكالة الرائدة في تطوير الحكومة الإلكترونية، والمنظمة الوحيدة من نوعها في الامتداد العالمي والإدارة، من خلال شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بإصدار تقارير لدراسات استقصائية حول الحكومة الإلكترونية ، وهذا منذ عام 2003 وتدعوا بانتظام على تقديم المشورة للإدارات الوطنية حول سبل توسيع استخدام القطاع العام لتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات للنهوض بجدول أعمال التنمية بما في ذلك الأهداف الإنمائية للألفية المتفق عليها دولياً.

و يعد هذا التقرير أهم مرجع ذي نطاق عالمي في مجال الحكومة الإلكترونية وتزداد أهميته كونه يصدر من الأمم المتحدة، واستمر في الصدور منذ إنطلاقه لأول مرة عام 2003، حيث تم إصدار 8 تقارير إلى الآن، وهذا في السنوات 2003 و 2004 و 2005 و 2008 و 2010، و 2012 و 2014 ، و آخر تقرير تم إصداره في 2016.⁽⁷⁾

وتتضمن هذه التقارير نتائج القياس السنوي⁽⁸⁾ لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة والتي يبلغ مجموعها الآن 193 دولة، ويعتبر هذا المؤشر صورة مباشرة عن مدى تطور الحكومة الإلكترونية في الدولة.

1. تعريف مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية :

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية هو مؤشر مركب، يُستخدم " لقياس استعدادية وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة. ولهذا المعيار نفعه للموظفين الحكوميين وصنّاع السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص لاكتساب فهم أعمق للمعايير المقارنة للوضع النسبي للدولة عند الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتوفير الخدمات الشاملة والمسؤولة والمركزة على المواطن"⁽⁹⁾.

ومن الناحية الرياضية، يعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسطاً مُقاساً من ثلاث درجات قياسية على أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة الأكثر أهمية، وهي :

- النطاق وجودة الخدمات الالكترونية (مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)) ،
- الوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)) ،
- ورأس المال البشري الأساسي (مؤشر رأس المال البشري (HCI)) .

وتعد كل مجموعة من المؤشرات في حد ذاتها قياساً مركباً، والتي يمكن استخراجها وتحليلها بشكل مستقل.

و الصيغة الرياضية لحساب المؤشر: (10)

$$EGDI = \frac{1}{3} (OSI_{normalized} + TII_{normalized} + HCI_{normalized})$$

2. المكونات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI):

لقد جرى مراجعة مكونات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية عدة مرات كي يعكس الاتجاهات الناشئة لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية والمعرفة المتطورة لأفضل الممارسات في الحكومة الإلكترونية والتغيرات في التقنية والعوامل الأخرى، لتصبح مكونات المؤشر كالتالي:

- مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI):

يعد مقوّم الخدمات الإلكترونية لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مؤشراً مركباً لقياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني.

ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل، وهي:

- المرحلة الأولى (خدمات المعلومات الناشئة): تقدم المواقع الإلكترونية الحكومية المعلومات حول السياسة العامة و الحوكمة والقوانين واللوائح التنظيمية والوثائق ذات الصلة وأنواع الخدمات الحكومية المقدمة. وهي ترتبط بالوزارات والإدارات والفروع الحكومية الأخرى. كما يتمكن المواطنون من الحصول على المعلومات المحدثة في الحكومة الوطنية والوزارات، ويمكنهم متابعة الروابط حتى المعلومات المحفوظة،

- المرحلة الثانية (خدمات المعلومات المعززة): وهي المرحلة التي تقدم فيها المواقع الإلكترونية الحكومية الاتصال الإلكتروني أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمواطن، مثل النماذج القابلة للتنزيل من أجل الخدمات والطلبات الحكومية،

- المرحلة الثالثة (الخدمات المعاملاتية): ويسمح بتفاعل مزدوج الاتجاه مع مواطنيها (من المواطن لحكومته وبالعكس)، بما في ذلك طلب واستلام المدخلات الخاصة بالسياسات الحكومية وبرامجها ولوائحها التنظيمية وما إلى ذلك. ويلزم جانب من التصديق الإلكتروني على هوية المواطن من أجل الإكمال الناجح للتبادل،

- المرحلة الرابعة (الخدمات المتصلة): يمثل المستوى الأكثر تطوراً في مبادرات الحكومة الإلكترونية على الإنترنت، حيث غيرت المواقع الإلكترونية الحكومية من الطريقة التي تتواصل بها الحكومات مع

مواطنيها، فأصبحت استباقية من حيث طلب المعلومات والآراء من المواطنين، باستخدام Web 2.0 وغير ذلك من الأدوات الأخرى التفاعلية (11) . " (12) .

ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لمؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI) .

- مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII) :

قد ظل مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية دونما تغيير منذ عام 2002 ، باستثناء استبدال إقبال السكان على الإنترنت باشتراك اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت، وإزالة عدد أجهزة التلفاز في 2008، واستبدال مستخدمي الحاسوب الشخصي باشتراكات الإنترنت الثابت في 2012، واستبدال اشتراكات الإنترنت الثابت باشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي في 2014 .

و بذلك يقيس مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية مدى تقدم البنية التحتية للاتصالات في الدولة باعتماد المؤشرات الفرعية التالية: (13)

- تقدير مستخدمي الإنترنت (% للسكان) ،
- عدد خطوط الهاتف الثابت الأساسية (لكل 100 ساكن) ،
- عدد مستخدمي الهاتف النقال (لكل 100 ساكن) ،
- عدد اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق (لكل 100 ساكن) ،
- عدد اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت (لكل 100 ساكن) .

مع الإشارة لكون الاتحاد الدولي للاتصالات هو المصدر الأساسي للبيانات في كل مؤشر من المؤشرات السابقة الذكر.

- مؤشر رأس المال البشري (HCI):

لقد قدمت الدراسة الاستقصائية لعام 2014 مكونين جديدين لمؤشر رأس المال البشري، أي : السنوات المتوقعة للدراسة ، ومتوسط سنوات الدراسة، وأضيفت هذه إلى المقومين الموجودين لمعدل القراءة والكتابة بين الراشدين ومعدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية، والتي استُخدمت في الدراسة الاستقصائية لسنة 2012.

وبذلك أصبح مؤشر رأس المال البشري يتكون من أربع مؤشرات، والتي تُعرف على النحو الآتي: (14)

- تُقاس المعرفة بالقراءة والكتابة بين الراشدين كالنسبة المئوية للأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 15 عاماً فما أعلى، الذين يمكنهم قراءة وكتابة جملة بسيطة في حياتهم اليومية، مع فهمها (15) .

- يُقاس معدل التسجيل الإجمالي كنسبة التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية في المجمل للعدد الكلي للطلبة المسجلين في المستوى الابتدائي والثانوي وما بعد الثانوي، بغض النظر عن السن، كنسبة مئوية للسكان في السن المدرسة عند هذا المستوى.
- سنوات الدراسة المتوقعة هي العدد الإجمالي لسنوات الدراسة التي يُتوقع أن يحصل عليها الطالب في المستقبل، مع افتراض أن إمكانية كون الطالب في المدرسة في أي سن تعادل السن الخاصة بمعدل التسجيل الحالي.
- يوفر متوسط سنوات الدراسة متوسط عدد سنوات التعليم التي يكملها السكان الراشدون في إحدى الدول (25 عاماً فما أعلى) باستثناء السنوات المنقضية في إعادة السنوات الدراسية.

ثالثاً: قياس مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول العربية :

تبنت الدول العربية على غرار دول العالم مفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث أتاحت هذه الأخيرة للحكومات ومواطنيها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات الاعتيادية الروتينية.

1. الاتجاهات العربية في الحكومة الإلكترونية :

تظهر الدول العربية مستويات مختلفة من التواجد الإلكتروني والتنمية، فدول تتبوأ مكانة عالمية في الدراسة الاستقصائية لسنة 2016، في حين تتخلف دول أخرى، و الجدول الموالي يبين مستويات مؤشر التنمية للحكومة الإلكترونية للدول العربية و مستويات المؤشرات المكونة له .

الجدول رقم (1) : مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول العربية لسنة 2016 :

| التصنيف عالمياً | التصنيف ف عربياً | الدولة | الحكومة الإلكترونية | مستوى الخدمات الإلكترونية | مقوم البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية | مقوم رأس المال البشري |
|-----------------|------------------|-----------|---------------------|---------------------------|--|-----------------------|
| 150 | 15 | الجزائر | 0.2999 | 0.0652 | 0.1934 | 0.6412 |
| 24 | 1 | البحرين | 0.7734 | 0.8261 | 0.7762 | 0.7178 |
| 108 | 11 | مصر | 0.4594 | 0.4710 | 0.3025 | 0.6048 |
| 141 | 14 | العراق | 0.3334 | 0.3551 | 0.1647 | 0.4803 |
| 91 | 10 | الأردن | 0.5123 | 0.4565 | 0.3458 | 0.7344 |
| 40 | 3 | الكويت | 0.7080 | 0.6522 | 0.7430 | 0.7287 |
| 73 | 8 | لبنان | 0.5646 | 0.5145 | 0.4911 | 0.6882 |
| 118 | 12 | ليبيا | 0.4322 | 0.1087 | 0.4291 | 0.7588 |
| 184 | 18 | موريتانيا | 0.1734 | 0.0652 | 0.1536 | 0.3015 |

| | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------------------------------|--------|--------------------|
| 0.4737 | 0.3429 | 0.7391 | 0.5186 | المغرب | 9 | 85 |
| 0.6796 | 0.5147 | 0.5942 | 0.5962 | عمان | 6 | 66 |
| 0.7317 | 0.6041 | 0.6739 | 0.6699 | قطر | 5 | 48 |
| 0.7995 | 0.5733 | 0.6739 | 0.6822 | المملكة العربية السعودية | 4 | 44 |
| 0.0000 | 0.0665 | 0.0145 | 0.0270 | الصومال | 19 | 193 |
| 0.3581 | 0.1861 | 0.2174 | 0.2539 | السودان | 16 | 161 |
| 0.4864 | 0.2087 | 0.3261 | 0.3404 | الجمهورية العربية السورية | 13 | 137 |
| 0.6397 | 0.3476 | 0.7174 | 0.5682 | تونس | 7 | 72 |
| 0.6752 | 0.6881 | 0.8913 | 0.7515 | الإمارات العربية المتحدة | 2 | 29 |
| 0.3829 | 0.1465 | 0.1449 | 0.2248 | اليمن | 17 | 174 |
| | | 0.5727 | 0.3830 | 0.4477 | 0.4678 | المتوسط العربي |
| | | 0.6433 | 0.3711 | 0.4623 | 0.4922 | المتوسط العالمي |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على :

-United Nations: E-Government Survey 2016 , Op-Cit, p p 147-148-149.---153.

يقدر متوسط المؤشر لتنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي 0.4678 ، وهناك عشر دول عربية (تونس والمغرب و دول مجلس التعاون الخليجي والأردن و لبنان) حققت قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية تزيد عن المتوسط العالمي 0.4922، مما يضعها ضمن أعلى 50 بالمئة من العالم، فدول مجلس التعاون الخليجي⁽¹⁶⁾ الست تحتل مراتب ضمن أعلى 50 دول في العالم ، ويرجع ذلك لارتفاع الناتج المحلي الإجمالي ومعدلات الإلمام بالقراءة والكتابة وانخفاض أعداد السكان والرغبة الحريصة من قبل حكوماتها للاستثمار في وتطوير بواباتها الوطنية الالكترونية، وبالتالي، يُزوّد المواطنون بالخدمات الإلكترونية المتقدمة ويسهل الحصول على المعلومات دونما مشقّة. ولكافة دول مجلس

التعاون الخليجي بواباتها الإلكترونية المرتبطة ببعضها البعض، مما يسمح لمواطنهم بسهولة التصفّح والوصول إلى المعلومات.

ومن ناحية أخرى، يأتي حوالي 30 بالمئة من دول المنطقة أي ما يعادل خمس دول عربية (الجزائر و موريتانيا و السودان و اليمن و الصومال) ضمن أدنى 50 دولة في التصنيف العالمي ، حيث و بالرغم أن هذه الدول تملك مواقع إلكترونية محلية، لكن تحتفظ غالبيتها بمستويات منخفضة أو متوسطة من تنمية الحكومة الإلكترونية، التي يُطلق عليها المراحل الناشئة والمتقدمة ضمن نموذج الخدمة الإلكترونية من أربعة مراحل والخاص بالأمم المتحدة والتي سبق التطرق إليها. وحتى في حالة الدول ذات البنى التحتية المتقدمة لتقنية المعلومات والاتصالات والموارد البشرية كالجرائم مثلا فمن الصعب عليها الانتقال إلى المراحل الأعلى ذات خدمات المعاملات والتواصلية، حيث إن هذه تتطلب أنظمة الحماية الصارمة للمعلومات والدفع الإلكتروني، فضلاً عن المشاركة الآمنة للبيانات عبر المؤسسات الحكومية. وتتضح فيما يخص باقي الدول أهمية العوامل بخلاف الدخل القومي، بما في ذلك الدعم السياسي عالي المستوى والقيادة والقدرة المؤسسية المعززة والمساءلة العامة و إشراك المواطنين، بالإضافة إلى برامج الحكومة الإلكترونية المناسبة والبنية التحتية لتقنية المعلومات والتعليم.

2. توزيع الدول العربية وفقاً لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، 2016:

توزعت الدول العربية وفقاً لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016 كالتالي :

الجدول رقم (2): مستويات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول العربية لسنة 2016

| النسبة | عدد الدول | مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية | |
|--------|-----------|--------------------------------------|------------|
| 10.53 | 2 | (أعلى من 0.75) | مرتفع جداً |
| 42.10 | 8 | (بين 0.5 و 0.75) | مرتفع |
| 31.58 | 6 | (بين 0.25 و 0.5) | متوسط |
| 15.79 | 3 | (اقل من 0.25) | منخفض |
| %100 | 19 | المجموع | |

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الجدول رقم (1)

يوضح الجدول أعلاه، أن هناك دولتين عربيتين فقط (10.53 بالمئة) صنفت على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع جداً (أعلى من 0.75) في حين تندرج الغالبية في النطاق المتوسط، مع تصنيف 8 دول (31.58 بالمئة) على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع (بين 0.5 و 0.75) و 6 دول (31.58 بالمئة) مصنفة على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط (بين

0.25 و 0.5). وتتألف مجموعة الأداء الأقل، المصنفة على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الأقل (أقل من 0.25) من 3 دول (15.59 بالمئة). وتؤكد هذه النتائج ما سبق الإشارة إليه عن وجود صدعاً رقمياً إقليمياً، مع تركيز أغلب أنشطة الإنترنت وبنية التحتية في دول مجلس التعاون الخليجي . وبذلك فالدول المتخلفة في المنطقة تحتاج لسد الفجوة في البنية التحتية من أجل توفير البيئة المساعدة لتنمية الحكومة الإلكترونية، ويتوجب عليها إتباع الاستراتيجيات ذات الرؤية وخطط التنفيذ العملية من أجل الانتشار الفاعل للخدمات الإلكترونية المستدامة.

رابعا: التقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لسنة 2016:

إن مستويات التقدم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016 بالمقارنة مع سنة 2014 ، كانت كالتالي:

الجدول رقم (3) : التقدم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول العربية :

| الدولة | مستوى الدخل | مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية | المرتبة في 2014 | مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية | المرتبة في 2016 | التغير في المرتبة |
|--------------------------|-------------|--------------------------------|-----------------|--------------------------------|-----------------|-------------------|
| الجزائر | متوسط مرتفع | 0.3106 | 136 | 0.2999 | 150 | -14 |
| البحرين | مرتفع | 0.8089 | 18 | 0.7734 | 24 | -6 |
| مصر | متوسط منخفض | 0.5129 | 80 | 0.4594 | 108 | -28 |
| العراق | متوسط | 0.3141 | 134 | 0.3334 | 141 | -7 |
| الأردن | متوسط | 0.5167 | 79 | 0.5123 | 91 | -12 |
| الكويت | مرتفع | 0.6268 | 49 | 0.7080 | 40 | 9 |
| لبنان | متوسط | 0.4982 | 89 | 0.5646 | 73 | 16 |
| ليبيا | متوسط مرتفع | 0.3753 | 121 | 0.4322 | 118 | 3 |
| موريتانيا | متوسط منخفض | 0.1893 | 174 | 0.1734 | 184 | -10 |
| المغرب | متوسط منخفض | 0.5060 | 82 | 0.5186 | 85 | -3 |
| عمان | مرتفع | 0.6273 | 48 | 0.5962 | 66 | -18 |
| قطر | مرتفع | 0.6362 | 44 | 0.6699 | 48 | -4 |
| المملكة العربية السعودية | مرتفع | 0.6900 | 36 | 0.6822 | 44 | -8 |

| | | | | | | |
|-----|-----|---------------|-----|---------------|-----------------|---------------------------|
| 0 | 193 | 0.0270 | 193 | 0.0139 | منخفض | الصومال |
| -7 | 161 | 0.2539 | 154 | 0.2606 | متوسط منخفض | السودان |
| -2 | 137 | 0.3404 | 135 | 0.3134 | متوسط منخفض | الجمهورية العربية السورية |
| 3 | 72 | 0.5682 | 75 | 0.5390 | متوسط مرتفع | تونس |
| 3 | 29 | 0.7515 | 32 | 0.7136 | مرتفع | الإمارات العربية المتحدة |
| -24 | 174 | 0.2248 | 150 | 0.2720 | متوسط منخفض | اليمن |
| ▲ | - | 0.4678 | - | 0.4592 | المتوسط العربي | |
| ▲ | - | 0.4922 | - | 0.4712 | المتوسط العالمي | |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على :

- United Nations: **E-Government Survey 2014** , E-Government for the Future We Want , Department of Economic and Social Affairs, New York, 2014, p p 199..203.
- United Nations: **E-Government Survey 2016** , Op-Cit, p p 147-148-149.---153

يظل التقدم في الوطن العربي بطيئاً نسبياً وغير منتظم، حيث يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 6 دول عربية حققت تقدماً سنة 2016 مقارنة بالدراسة الاستقصائية لسنة 2014 ، وهي : الكويت و لبنان و ليبيا و و تونس و الإمارات العربية والذي ساعد هذه الدول على التقدم في المؤشر هو بنيتها التحتية المتطورة والمعدلات المرتفعة للإلمام بالقراءة والكتابة، خاصة المعرفة بتقنية المعلومات، في حين 12 دولة حققت تأخراً في المؤشر، حيث حققت كل من مصر و اليمن أكبر مستويات تراجع بسبب الأوضاع السياسية التي تعيشها الدولتين بنسبة تراجع على التوالي (28) و (24)، و الصومال هي الدولة العربية الوحيدة التي حافظت على مركزها الأخير (193) .

ومن أحد الملاحظات الواضحة من خلال الجدول أن مستوى دخل الدولة يعتبر المؤشر العام للقدرة الاقتصادية وللتقدم، مما يؤثر على تنمية حكومات الدول الالكترونية، حيث يرتبط الوصول إلى البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وتوفير التعليم، بما في ذلك الوعي بتقنية المعلومات والاتصالات بمستوى دخل الدولة.

لكن يتضح أن الدخل القومي لا يضمن بمفرده، تنمية الحكومة الإلكترونية المتقدمة، كما يظهر من خلال الجدول أعلاه ، فبعض البلدان طورت بشكل كبير من تصنيف تنمية حكومتها الإلكترونية كما

هو الحال بالنسبة لتونس و هذا رغم انخفاض دخلها القومي نسبياً، كما أنه توجد دول كالجرائز تخلفت رغم ارتفاع دخلها نسبياً.

وفي الختام وفيما يخص مستقبل التقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي وبناء على معطيات الجدول أعلاه و الجدول رقم (2) ، فإنه من المرجح للدول العربية ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع والمتوسط الاستمرار في زيادة تنمية حكوماتهم الإلكترونية في المستقبل. وهذا مع الاستراتيجيات الواضحة والاستثمار الذكي في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والاستثمار المستمر في التعليم الأساسي والثانوي والتعليم ما بعد الثانوي، وأيضاً من خلال التحول الجذري في تقديم الخدمات العامة الإلكترونية، وهذا ما سيمكن الحكومات العربية من تحقيق المزيد لإتباع الاتجاه المتصاعد في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية .

الخاتمة :

خلصت الدراسة حول رصد واقع برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية إلى ملاحظة التقدم الملموس في كثير من الدول العربية في تخطيط وتنفيذ استراتيجيات ومشاريع والتشريعات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، وفي تطوير خدماتها الإلكترونية من خلال الهواتف الذكية. وما زال أمام الدول العربية الكثير من الجهد لبذله حتى تتمكن من مواكبة التطورات المتلاحقة في هذا المجال سواء على المستوى الوطني والإقليمي.

✓ أما عن باقي الاستنتاجات فكانت كالتالي :

- يُستخدم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية كميّار للتزويد بالتصنيف العددي لتنمية الحكومة الإلكترونية عبر الدول الأعضاء بالأمم المتحدة.
- تتبوأ دول مجلس التعاون الست مكانة عالمية ، فهي تحتل المراتب الخمسين الأولى في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016، ويساهم في هذا الوضع انخفاض عدد السكان وصغر مساحة الدولة، بالإضافة إلى مؤشر التنمية البشرية المرتفع جداً وإجمالي الدخل القومي المرتفع للفرد في توفير الموارد الكافية للحكومة لتطوير بوابتها الإلكترونية وتوفير الخدمات الإلكترونية والمعلومات الشاملة للمواطنين ولقطاع الأعمال والزوار.
- تتواجد خمس دول عربية و هي الجرائز و موريتانيا و السودان و اليمن و الصومال ضمن أدنى 50 دولة في التصنيف العالمي لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016 .
- صنفت 10 دول عربية وفقاً لدراسة الاستقصائية لسنة 2016 على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع جداً و مرتفع (يفوق 0.5) ، في حين صنفت باقي الدول على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط إلى اقل .

- تظهر 6 دول عربية تقدماً في مؤشر الحكومة الالكترونية سنة 2016 مقارنة بالدراسة الاستقصائية 2014. غير أن المنطقة العربية ككل تظهر صدعاً رقمياً إقليمياً، مع تركُّز أغلب أنشطة الإنترنت وبنيتها التحتية في دول مجلس التعاون .

- يعتبر مستوى دخل الدولة مؤشراً للقدرة الاقتصادية وللتقدم في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية .
✓ أما بالنسبة للاقتراحات المقدمة فهي :

- يجب على دول المنطقة العربية التركيز على بناء رأس المال البشري، بما في ذلك الإلمام بتقنية المعلومات والاتصالات و سد الفجوة في البنية التحتية، من أجل توفير البيئة المساعدة لتنمية الحكومة الإلكترونية.

- يجب على الدول العربية المتخلفة فيما يخص تطور الحكومة الالكترونية إتباع الاستراتيجيات ذات الرؤية وخطط التنفيذ العملية من أجل الانتشار الفاعل للخدمات الإلكترونية المستدامة.

- يتوجب أيضاً على هذه الدول توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الالكتروني .

الهوامش والمراجع :

1. فهد بن ناصر العبود : الحكومة الذكية، التطبيق العملي للتعاملات الالكترونية الحكومية، شركة العبيكان للنشر، الرياض، 2016 ، ص 28
2. الأمم المتحدة : الممارسات الجيدة لمنع الفساد في مجال الاشتراء العمومي، مؤتمر الدول الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، ورقة معلومات خلفية من إعداد الأمانة .13- 15 ديسمبر 2010 - فيينا، ص 3.
3. فهد بن ناصر العبود ، مرجع سابق ، ص 11.
4. أسامة بن صادق طيب و آخرون : نحو مجتمع المعرفة ، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات ، الإصدار التاسع، الحكومة الالكترونية ، جامعة الملك عبد العزيز ،السعودية ، 2006 ، ص ص 19-20 .
5. أبو بكر محمود الهوش (بتصرف) : الحكومة الالكترونية - الواقع والأفاق ، مجموعة النيل العربية ، الطبعة الأولى ، 2006، ص ص : 32-33.
6. علاء فرج الطاهر(بتصرف): الحكومة الالكترونية ، بين النظرية و التطبيق ، دار الراية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص ص 121-122.

7. United Nations : **UN E-Government Surveys,2016**, E-Government in Support of Sustainable Development, New York, 2017, Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
8. اعتبارًا من العام 2008 أصبح يُجرى هذا القياس مرةً واحدة كل سنتين.
9. الأمم المتحدة : دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، نيويورك ، 2014 ، ص 199.
10. المرجع السابق ، ص 200.
11. مثال ذلك نظام الاقتراحات و الشكاوى و المنتديات الإلكترونية و الفيسبوك و تويتر.
12. الأمم المتحدة : دراسة الحكومة الإلكترونية 2014. مرجع سابق ، ص ص 209 ، 210 (بتصرف)
13. United Nations: **E-Government Survey 2016** , E-Government in Support of Sustainable Development, Department of Economic and Social Affairs, New York, 2016, p135 .
14. الأمم المتحدة: دراسة الحكومة الإلكترونية 2014، مرجع سابق ، ص 203.
15. مع الإشارة لكون مكون معرفة القراءة و الكتابة يرجح بالنسبة $(\frac{1}{3})$ في حين باقي المكونات ترجح بنسبة $(\frac{2}{9})$ ، وهذا عند حساب القيمة المركبة لمؤشر رأس المال البشري.
16. أقامت دول مجلس التعاون الخليجي الست لجنة للحكومة الإلكترونية لدول المجلس ونظّمت مؤتمراً للحكومة الإلكترونية لدول المجلس، مزودة القادة ببرنامج لمناقشة الجوانب المختلفة لبرامج الحكومة الإلكترونية في دولهم تفعيلاً للمشاركة والاستفادة من خبرات بعضهم البعض وتعزيز عمليات التحوّل الإلكتروني ذات الصلة. إن الهدف الأساسي للمنظومة هو تعزيز خدماتها الإلكترونية وزيادة إنتاجية وكفاءة الأداء الحكومي وتحسين تصنيفها في التقارير العالمية الخاصة بالحكومة الإلكترونية.