تقييم جاهزية الدول العربية لارساء الحكومة الالكترونية

أ. بولحية الطيب
جامعة جيجل

أ.سالمي سمير
جامعة جيجل

مقدمة :

يشهد العالم نمواً متسارعاً في المعطيات المعرفية والثقافية والمعلوماتية، حيث أدى هذا النمو الى حدوث طفرة نوعية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات استفادت منها العديد من الدول لاسيما المتقدمة منها في تسهيل حياة الأفراد وتحقيق الرفاهية لهم، فقد صاحب الاستخدام الواسع للشبكات العنكبوتية ظهور أشكال متعددة من الأعمال والخدمات، حيث أصبح بإمكان الأفراد ممارسة أعمالهم أو او شراء ما يحتاجونه من سلع وخدمات بكبسة زر وهم خلف مكاتبهم، وهو ما أدى الى ازدهار ونمو التجارة الالكترونية بشكل سريع وغير مسبوق، ومع هذا النجاح الذي عرفته التجارة الالكترونية بدأ تفكير الدول في العمل على تقديم الخدمات العمومية والاستفادة من هذه الطفرة المعلوماتية، فظهر مفهوم الحكومة الالكترونية التي اعتمدته العديد من الدول - لاسيما المتقدمة تكنولوجيا- كحقل أعمال جديد يقدم الخدمات التي ألفت الحكومات التقليدية تقديمها لكن بشكل آلي معتمدين في ذلك على الانتشار الواسع لاستخدام الانترنيت.

وتعد الحكومة الالكترونية إحدى أهم وابرز الواجهات المعاصرة للتقنية المعلوماتية المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة، الا أن تجارب الدول تختلف في هذا المجال، فمنها من قطعت أشواطا كبيرة ومنها من تسجل متقدما ملحوظا، ودول أخرى لازالت في البدايات الأولى على طريق ارساء الحكومة

المنارة للاستشارات

الالكترونية، وسنحاول من خلال هذه الورقة البحثية تقييم مدى جاهزية الدول العربية لإرساء الحكومة الالكترونية من خلال اجراء مقارنات بين هذه الدول ومعرفة مدى التقدم الحاصل في كل دولة في مجال الحكومة الالكترونية وهذا بالتركيز طبعا على المؤشرات الخاصة بالجزائر، وعليه فان محاور هذه المداخلة تتمثل في:

أولا- مفهوم وأهمية الحكومة الالكترونية:

لا يوجد تعريف محدد لمصطلح الحكومة الإلكترونية نظراً للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها ، وهناك عدة تعريفات للحكومة الإلكترونية وضعها العديد من الباحثين والمنظمات الدولية نتناول بعضها فيما يلي :

- تشير الحكومة الالكترونية إلى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل الشبكات الواسعة النطاق، الانترنيت، الحواسيب المتنقلة) بشكل يجعلها قادرة على إدارة العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال ومختلف المكونات الأخرى للحكومة، وتسمح هذه التقنيات الحديثة بتحسين طريقة تقديم الخدمات العمومية، وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال وتمكين المواطن من خلال حصوله على المعلومات بطرقة أسرع وأسهل.[1]
- عام 2002 عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها " استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين[2].
- وفي سنة 2003 أصدرت الأمم المتحدة تقريرا بعنوان الحكومة الالكترونية في مفترق الطرق حيث عرفت بموجبه الحكومة الالكترونية على أنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال.[3]

المنارة للاستشارات

- وتعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية على أنها: استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وخاصة الانترنيت كآلية الى التوصل الى حكومة أفضل.[4]
- وهناك من عرف الحكومة الالكترونية بأنها " أتمتة العمليات الداخلية والخارجية للحكومة باستخدام تقنية الإنترنت المفتوحة[5]"
- الحكومة الإلكترونية تشمل قدرة واستعداد القطاع العام لنشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين المعرفة والمعلومات في خدمة المواطن، تتبنى القدرات والبنية التحتية المالية ورأس المال البشري، والقدرة التنظيمية والإدارية والنظامية للدولة[6].

وعليه من خلال استعراضنا لمختلف التعاريف التي تناولت الحكومة الالكترونية يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية هي نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارى وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين. وتحت هذا النمط الجديد من العمل ىتمكن المواطن من إنجاز المعاملات الحكومية وحتى استصدار الوثائق الرسمية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوى والأرضية وبسرعة وفعالية عالية.

ومن هذا المنطلق تتضمن الحكومة الالكترونية ثلاث أشكال من العلاقات التفاعلية: من الحكومة إلى الحكومة G2G، من الحكومة الى المواطنين والعكس G2C، من الحكومة الى قطاع الأعمال والعكس G2B.

أهمية الحكومة الالكترونية:

تتحقق أهمية الحكومة الالكترونية من خلال إدراك حقيقة أن عالم اليوم يحدد تقدم المجتمع من خلال توفر ثلاثة ثلاثة شروط أساسية وهي المساءلة والشفافية والحكم الراشد، وهذه الشروط هي التي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، فالحكومة الالكترونية جاءت بعد ان ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، ولإصلاح هذا الأمر بحثت عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة

المنارة للاستشارات

الالكترونية احد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب آخر،كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وان تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من إعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها.[7]

الشيء المهم الآخر الذي يعتبر جوهري وفاعل ومؤثر لقيام الحكومة الالكترونية أنها تعد عاملا مهمًا للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره، بمعنى آخر الحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شأنه تعزيز المسائلة وكذلك تعزيز المصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

ثانيا- مكونات الحكومة الإلكترونية:

يمكن تحديد نموذج الحكومة الإلكترونية بأنه يمثل نموذج أعمال مبتكر مبني على المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة، وعلى الأخص أساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة .ويعتبر نموذج الحكومة الإلكترونية مكرسا بالكامل وموجها لخدمة التمتع بمواطنيه ومؤسساته ومنظماته المختلفة، ويهدف في الأساس تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة تراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة ويحقق لكل الأطراف المتعاملة أهدافها بطريقة مشتركة وفعالة وبذلك يرتبط هذا النموذج بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، وإدارة الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الحكومي والتحول من الإدارة التقليدية إلي إدارة التغيير وإدارة المعرفة، وإعادة تشكيل وهندسة الحكومة بإحداث تغييرات في استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة مع المواطنين ومؤسسات

المنارة للاستشارات

الأعمال ومع بعضها ببعض، والاستناد إلي مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات .

وعليه يمكن القول أن الحكومة الالكترونية هي دالة لأربع متغيرات مستقلة الحكومة (G)، المعلومات وتكنولوجيا الاتصال (ICT)، عملية اعادة هندسة الأعمال (BPR)، المواطن الالكتروني (E-C) هذه المتغيرات المستقلة تتطلب الاعداد والتحضير لها حيث لا يمكن ارساء حكومة الكترونية دون ضمان حكم راشد أو تدعيم البنية التحتية للاتصالات مثلا[8].

ثالثا- متطلبات نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية:

لكي تحقق مشاريع الحكومة الالكترونية الأهداف المرجوة منها ولكي تقد خدمة ذات جودة عالية ينبغي توف عدد من العوامل أبرزها[9]:

- **توفر بنية تحتية مناسبة:** تسهم خدمات الحكومة الالكترونية في زيادة الطلب على خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات مما يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب دون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة، كما يجب أن تكون هذه الخدمات في متناول الجميع وأن تتمتع بكفاءة وموثوقية عاليتين.
- **وجود النصوص التنظيمية والتشريعات المناسبة:** تقدم خدمات الحكومة الالكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الالكترونية.
- **إعادة النظر في طريقة سير المعاملات الحكومية:** تطبيق الحكومة الالكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتة العمليات الروتينية البيروقراطية ولمن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الالكترونية.

المنارة للاستشارات

- **توفير القدر الكافي من الخصوصية وأمن المعلومات:** ان تقديم الخدمات على الانترنيت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذ الخدمات. لذا ينبغي استخدام وسائل مناسبة للحماية بما يتناسب مع متطلبات كل قطاع، حيث من المهم استيفاء متطلبات أمن المعلومات والمرونة في تقديم خدمات الحكومة الالكترونية بالشكل الذي يعطي الثقة للمستفيد من هذه الخدمات.
- **بناء القدرات والطاقات البشرية:** تحتاج تطبيقات الحكومة الالكترونية إلى توفر رأس مال بشري على قدر كبير من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.

رابعا- مكونات مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية:

تصدر الأمم المتحدة من خلال قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA) منذ سنة 2003 تقريرا يُعنى بمدى تقدم وجاهزية الدول الأعضاء في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث يصدر هذا التقرير كل سنتين صدر آخرها عام 2012 وتضمن لمؤشر تطور الحكومة الالكترونية ومجموعة من المؤشرات الفرعية الأخرى.

مؤشر تطور الحكومة الالكترونية الصادر عن الامم المتحدة (EGDI) هو مؤشر مركب يقيس إرادة وقدرة الادارات العمومية على استعمال المعلومات وتكنولوجيات الاتصال في تقديم الخدمات العمومية، وهو يرتكز على مسح شامل حول التواجد الالكتروني لـ 190 دولة الاعضاء في الأمم المتحدة، بحيث يقيم المميزات التقنية للمواقع الالكترونية الوطنية بالإضافة إلى سياسة الحكومة الالكترونية واستراتيجيات تطبيقها من طرف القطاعات المختلفة لتقديم الخدمات الضرورية.

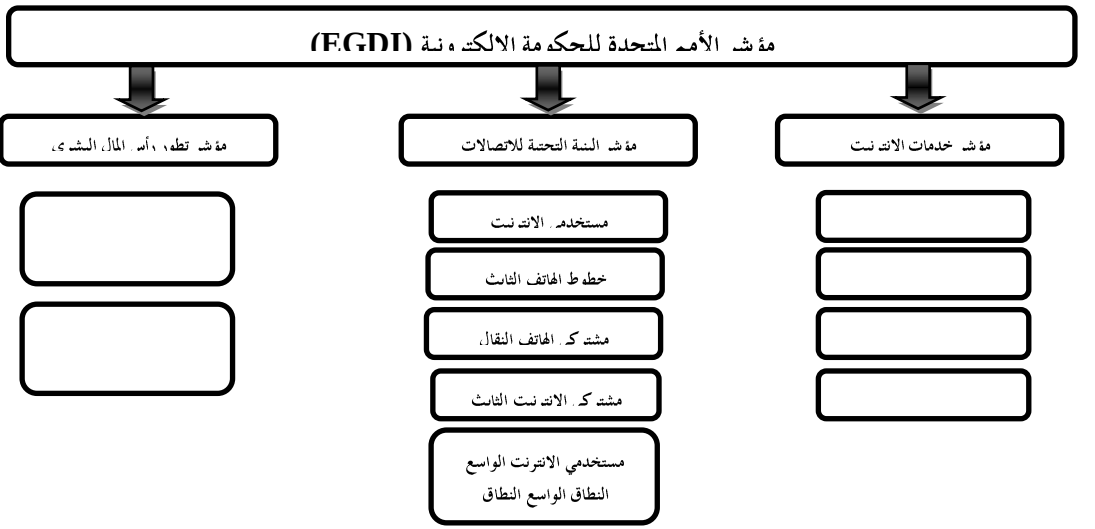
ويعرف التقرير هذا المؤشر بأنه استخدام المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ومختلف تطبيقاتها من طرف الحكومات لتقديم الخدمات العمومية للأفراد،

المنارة للاستشارات

وبالتالي فهدف الحكومة الالكترونية هو تكوين ادارة حكومية فعالة في مد المواطنين بالمعلومات وتوفير توزيع أفضل للخدمات وتمكين الأفراد من خلال الولوج الى المعلومات والمشاركة في صناعة قرارات السياسة العامة[10]، وقد تم اجراء التقييم من طرف قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابع للأمم المتحدة وتم جدولة النتائج ومقارنتها من خلال مجموعة من المؤشرات تحدد قدرة الدول على الاندماج في مجتمع المعلومات، والمضي قدما نحو ارساء الحكومة الالكترونية.

يتكون مؤشر الحكومة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة من ثلاث مؤشرات فرعية تعطى لها قيمة محصورة بين الصفر والواحد، حيث كلما اقتربت القيمة من واحد دل ذلك على قيمة جيدة للمؤشر، يمثل المتوسط الحسابي لهذه المؤشرات الفرعية قيمة المؤشر الاجمالي الذي تكون قيمته أيضا محصورة بين الصفر والواحد، وتتمثل هذه المؤشرات الفرعية فيما يلي:

الشكل رقم (01): مكونات مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على:

United Nations, **E-Government Survey 2010** (Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis), New York, 2010.

المنارة للاستشارات

وعليه فان قيمة مؤشر الحكومة الالكترونية تعطى بالعلاقة التالية:

EGDI = قيمة مؤشر خدمات الأنترنيت + قيمة مؤشر بنية الاتصالات+ قيمة مؤشر تطور رأس المال البشري

3

وبناء على قيمة المؤشر الاجمالي للحكومة الالكترونية يتم ترتيب الدول حيث تصنف في المراتب الأولى الدول التي نالت أعلى قيمة للمؤشر المركب لتليها بقية الدول.

بالإضافة الى المؤشرات الفرعية الثلاثة هناك مؤشرين فرعيين آخرين يتضمنهما تقرير الحكومة الالكترونية الصادر عن الأمم المتحدة وهما: مؤشر المشاركة الشعبية ومؤشر البيئة المحيطة، لكن هذين المؤشرين لا يدخلان في حساب المؤشر الاجمالي للحكومة الالكترونية.

- **مؤشر خدمات الانترنيت:** يقوم هذا المؤشر على نموذج من أربعة مراحل تلخص تطور الحكومة الالكترونية تبعا لدرجة التقدم التدريجي في تقديم الخدمات للأفراد، فكلما كانت الدول متقدمة في هذا المجال فهي تُصنف في رتب متقدمة ضمن هذا النموذج وفقا لترتيب عددي يوافق هذه المراحل الاربعة. وتتمثل هذه المراحل الاربعة فيما يلي:

- **المرحلة الأولى:** عرض الخدمات (الخدمات المعلوماتية الصاعدة) وهي المرحلة الأولى في هذا النموذج أين تكون المعلومات أساسية ومحدودة، فالحضور الالكتروني للحكومة الالكترونية في هذه المرحلة يتضمن صفحات الانترنيت والمواقع الرسمية، وختلف الروابط مع الوزارات، بعض المعلومات حول رئاسة الدولة، بعض الوثائق مثل الدستور، وأغلب هذه المعلومات تكون ساكنة ولا تتيح خيارات كبيرة للمواطنين.

وتعني الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة التواجد على شبكة الانترنت، حيث تقدم للمجتمع وجمهور المتعاملين أي الحكومة للمستهلك أو الحكومة لمؤسسات الأعمال المعلومات الملائمة التي يحتاج إليها .ويشبه شكل مواقع الويب

المنارة للاستشارات

الأولية المعلومات التي يتضمنها الكتيب عن المؤسسة أو الجهاز الحكومي المعين . وتتمثل قيمة ذلك لجمهور المتعاملين من الأفراد أو مؤسسات الأعمال في إمكانية الوصول للمعلومات الحكومية، كما توصف العمليات وتصبح أكثر شفافية مما ينعكس على تحسين الخدمة وإتاحة الفرص الديمقراطية .وفي إطار العمل الحكومي الداخلي أي من الحكومة للحكومة يمكن للحكومة بث المعلومات الثابتة على الوسائل الإلكترونية كما في حالة الإنترنت[11].

- **المرحلة الثانية:** تطوير الخدمات (الخدمات المعلوماتية المحسنة): في هذه المرحلة الثانية توفر الحكومة سياسة حكومية أفضل تسمح بالوصول الى مختلف المعلومات، حيث يتوفر عدد كبير من الوثائق الحكومية حيث يصبح بإمكان المستخدم البحث عن الوثائق التي يحتاجها مع توفر ميزة المساعدة وخريطة للموقع، الا أن التفاعل يبقى أوليا فتدفق المعلومات يتم فقط من الحكومة الى المواطنين.

وفي هذه الحالة يطرح كثير من الأفراد أسئلة عبر البريد الإلكتروني، يستخدمون محركات البحث المتاحة، ويترلون النماذج والاستمارات والوثائق مما يوفر الوقت ويقلل التكلفة المصاحبة لهذه الأعمال .وفي الحقيقة يمكن أن يتم التعامل مع التطبيقات البسيطة على الشبكة على مدار الساعة يوميًا وعلى مدى أيام الأسبوع، حيث يكون ذلك ممكنًا إلكترونيًا عن بعد .وفي نطاق العمل الحكومي الداخلي أي الحكومة للحكومة حيث تستخدم المؤسسات الحكومية شبكات الحاسوب المحلية وشبكات الإنترنت والبريد الإلكتروني لتوصيل البيانات وتبادلها[12].

- **المرحلة الثالثة(مرحلة التواصل):** يزداد تعقيد التكنولوجيا، إلا أن قيمة جمهور المستخدمين تزداد لحد كبير أين يصبح بالامكان اجراء المعاملات الكاملة وإمدادها للجمهور عن بعد دون الذهاب للمكتب المعين، ومن أمثلة ذلك توفير الخدمات على الشبكة كما في حالة نموذج ضريبة الدخل، ونموذج ضريبة

المنارة للاستشارات

المتلكات، وتجديد الإجازات، والتصويت على الشبكة، وتعتبر هذه المرحلة معقدة بسبب قضايا الأمن والسرية والخصوصية.

- **المرحلة الرابعة** (الخدمات المترابطة): تمثل المستوى الاكثر تطورا في مبادرات الحكومة الالكترونية على الإنترنيت حيث تتميز بالتفاعل المتبادل بين الحكومة ومؤسساتها المختلفة، والحكومة والمواطنين، والحكومة وقطاع الاعمال، حيث تشجع الحكومة المشاركة في صناعة واتخاذ القرارات، ومدى ارادتها وقدرتها في اشراك المجتمع في حوار مفتوح من خلال المواقع التفاعلية وآليات التشاور الالكتروني، ويتم الوصول الى هذه المرحلة عند تكامل كل نظم المعلومات وتمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الاتصال[13].

✍ **مؤشر البنية التحتية للاتصالات:** يقيس هذا المؤشر درجة توفر وسائل الاتصالات وقدرة الجمهور على الوصول اليها، وهو يتكون من خمسة مؤشرات فرعية: عدد مستخدمي الانترنيت، خطوط الهاتف الثابت، مشتركي الانترنيت الثابت، مستخدمي الانترنيت الواسع النطاق.

✍ **مؤشر رأس المال البشري:** يقيس هذا المؤشر مستويات التعليم بين الكبار ونسبة الالتحاق بالتعليم بمختلف مستوياته، وهناك علاقة ايجابية بين راس المال البشري والحكومة الالكترونية، حيث كلما ارتفعت مستويات التعليم بين الافراد زادت قدراتهم ومهاراتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل يساعد على انتشار الحكومة الالكترونية واستخدام مختلف تسهيلاتها، ويتكون من مؤشرين فرعيين: النسبة المئوية لاجمالي الملتحقين بالتعليم، و النسبة المئوية للتعليم بين البالغين.

خامسا- تقييم الدول العربية حسب مؤشر الحكومة الالكترونية:

المنارة للاستشارات

1. الدول الرائدة في العالم حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية:

قبل التطرق الى تقييم حالة الدول العربية حسب مؤشر الحكومة الالكترونية نلقي نظرة على ترتيب الدول العشر الأولى في العالم بحسب هذا المؤشر :

الجدول رقم (01): ترتيب أول عشر دول في العالم حسب مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية

الدولة	الرتبة	قيمة المؤشر	مؤشر خدمات الأنترنيت	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري
كوريا الجنوبية	1	0.9283	1.0000	0.8356	0.9494
هولندا	2	0.9125	0.9608	0.8342	0.9425
المملكة المتحدة	3	0.8960	0.9739	0.8135	0.9007
الدانمارك	4	0.8889	0.8562	0.8615	0.9489
الو.أ	5	0.8687	1.0000	0.6860	0.9202
فرنسا	6	0.8635	0.8758	0.7902	0.9244
السويد	7	0.8599	0.8431	0.8225	0.9141
النرويج	8	0.8593	0.8562	0.7870	0.9347
فنلندا	9	0.8505	0.8824	0.7225	0.9467
سنغافورة	10	0.8474	1.0000	0.6923	0.8500

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على:

United Nations, E-Government Survey 2012 (E Government for the People), Printed at the United Nations, New York, February 2012,p126.

جاءت كوريا الجنوبية في الرتبة الاولى عالميا من حيث مؤشر الحكومة الالكترونية لسنة 2012 حيث سجل المؤشر قيمة 0.9283 لتحافظ بذلك على الرتبة الأولى التي احتلتها سنة 2010، كما تحسنت بمقدار 0.05 نقطة في قيمة المؤشر الذي كان سنة 2010 عند قيمة 0.8785، ويأتي هذا التحسن جراء تحسن مؤشر البنية التحتية للاتصالات، واحتلت المرتبة الثانية هولندا التي تجاوزت رفقة كوريا الجنوبية حاجز 0.9 نقطة وهو تنقيط جد مرتفع سمح لها بالارتقاء من الرتبة

المنارة للاستشارات

الخامسة سنة 2010 الى الرتبة الثانية سنة 2012، بينما استمرت الولايات المتحدة الأمريكية في التراجع فبعد حلولها أولا سنة 2008، تراجعت الى المرتبة الثانية سنة 2010 بتنقيط قدره 0.8510 ، ثم الى المرتبة الخامسة سنة 2012 بتنقيط قدره 0.8687، وعلى الرغم من تحسنها في مؤشر الحكومة الالكترونية إلا أن تحسن دولا أخرى (هولندا، المملكة المتحدة، الدانمارك) بشكل أكبر أدى بها الى التراجع الى المرتبة الخامسة عالميا.

ومقارنة بسنة 2010 فقد خرجت من قائمة الدول العشر الأوائل كل من كندا واستراليا واسبانيا التي أخذت مكانها كل من السويد (من المركز 12 الى المركز7)، فنلندا (من المركز 19 الى المركز9)، سنغافورة من (المركز 11 الى المركز 10)[14].

وحسب مؤشر خدمات الانترنيت فان كل من كوريا الجنوبية و الو.م.أ وسنغافورة تحتل الريادة بالعلامة الكاملة، بينما وضع مؤشر البنية التحتية للاتصالات الدانمارك في الرتبة الأولى عالميا تليها كل من كوريا الجنوبية وهولندا على الترتيب، في حين صنف مؤشر رأس المال البشري كوريا الجنوبية في الرتبة الأولى متبوعة بكل من الدانمارك وفنلندا على الترتيب.

2. مؤشر تطور الحكومة الالكترونية بالنسبة للدول العربية:

يشير تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية بأن هناك دولا عربية شهدت تطورا كبيرا في مجال الحكومة الالكترونية، بينما لازلت دول عربية أخرى بعيدة عن التطور، والجدول التالي يوضح ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية لسنة 2012:

الجدول رقم (02): ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تطور الحكومة الالكترونية

المنارة للاستشارات

	الرتبة عربيا	الرتبة عالميا	التنقيط
1-	الامارات العربية المتحدة	28	0,7344
2-	البحرين	36	0,6946
3-	السعودية	41	0,6658
4-	قطر	48	0,6405
5-	الكويت	63	0,596
6-	عمان	64	0,5944
7-	لبنان	87	0,5139
8-	الاردن	98	0,4884
9-	تونس	103	0,4833
10-	مصر	107	0,4611
11-	المغرب	120	0,4209
12-	سوريا	128	0,3705
13-	الجزائر	132	0,3608
14-	العراق	137	0,3409
15-	السودان	165	0,261
16-	اليمن	167	0,2472
17-	موريتانيا	181	0,1996

تحتل الامارات العربية المتحدة الرتبة الثامنة والعشرين عالميا بحسب مؤشر الحكومة الالكترونية، حيث سجلت تطورا كبيرا مقارنة بسنة 2010 أين احتلت الرتبة التاسعة والأربعين، حيث سجل مؤشر الحكومة الالكترونية قيمة 0.7344 بعد أن كان عند قيمة 0.5349 سنة 2010، لتأتي بذلك على رأس الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية، وجاءت البحرين في الرتبة الثانية بعد تراجعها في التصنيف العالمي من الرتبة الثالثة عشر سنة 2010 الى الرتبة السادسة والثلاثين سنة 2012 بفعل تراجع قيمة مؤشر الحكومة الالكترونية، كما تحسن ترتيب كل من

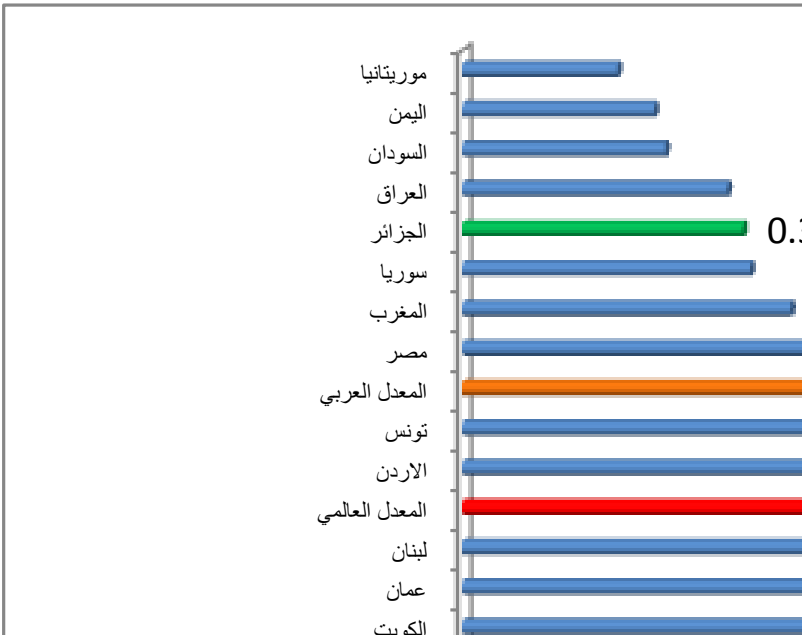
المنارة للاستشارات

السعودية وقطر لتحتلا المركزين الثالث والرابع عربيا على التوالي، وسجلت كل من عمان ولبنان تحسنا في قيمة مؤشر الحكومة الالكترونية ليحتلا التبتين السادسة والسابعة عربيا على الترتيب، بينما سجلت تونس تراجعا ملحوظا على المستوى العالمي من الرتبة السادسة والستين الى الرتبة الثالثة بعد المائة، والرتبة التاسعة عربيا.

فيما يخص الجزائر فقد سجل مؤشر الحكومة الالكترونية تحسنا طفيفا من 0.3181 سنة 2010 الى 0.3608 سنة 2012 إلا أنها حافظت على نفس الترتيب العالمي باحتفاظها بالرتبة 131 عالميا من أصل 192 دولة، وبهذا احتلت الجزائر الرتبة الثالثة عشر عربيا، متأخرة عن دول شمال افريقيا التي شملها التقرير، وبهذا التنقيط فان الجزائر هي دون المعدل العالمي لمؤشر الحكومة الالكترونية والمقدر بـ 0.496نقطة، كما أنها دون مستوى المعدل العربي المقدر بـ 0.4749 نقطة.

الشكل رقم (03): مقارنة قيمة مؤشر الحكومة الالكترونية الخاص بالجزائر مع بعض الدول

المنارة للاستشارات



سادسا- تقييم الدول العربية حسب المؤشرات الفرعية للحكومة الالكترونية:

1. مؤشر خدمات الأنترنيت بالنسبة للدول العربية:

يقيس هذا المؤشر مدى تطور الخدمات الإلكترونية من حيث الوفرة، والجودة، وتنوع القنوات ومدى استخدام الجمهور لها، وقد اختلف أداء هذا المؤشر فيما بين الدول العربية، كما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (03): ترتيب الدول العربية حسب مؤشر خدمات الانترنيت

المنارة للاستشارات

الرتبة عربيا	الرتبة عالميا	التنقيط
1- الامارات العربية المتحدة	11	0.8627
2- البحرين	12	0.8627
3- السعودية	19	0.7974
4- قطر	27	0.7386
5- عمان	36	0.6667
6- مصر	43	0.6013
7- الكويت	48	0.5817
8- المغرب	56	0.5425
9- لبنان	78	0.4771
10- تونس	79	0.4771
11- الاردن	100	0.3922
12- العراق	140	0.2876
13- الجزائر	144	0.2549
14- السودان	145	0.2549
15- سوريا	149	0.2288
16- اليمن	168	0.1765
- موريتانيا	188	0.0784

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية

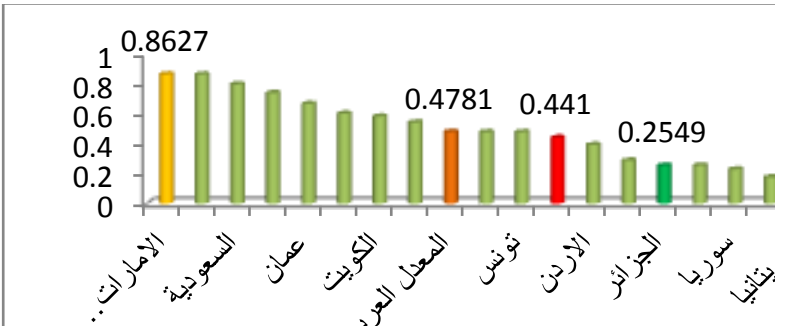
تحتل الامارات العربية المتحدة الرتبة الأولى عربيا بحلولها في المركز الحادي عشر عالميا متبوعة بالبحرين التي احتلت الرتبة الثانية عشر عالميا، وقد سجلت كلا الدولتين نفس قيمة المؤشر والذي قدر بـ 0.8627، واحتلت السعودية الرتبة الثالثة، في حين سجلت مصر مؤشرا مقبولا بحلولها في الرتبة السادسة عربية والثالثة والاربعون عالميا، واحتلت كل من المغرب، لبنان، تونس والأردن المراتب من الثامنة الى الحادية عشر على الترتيب، اذ تعتبر هذه الدول من الصنف الثاني في الدول العربية من حيث مؤشر خدمات الانترنيت، بينما جاءت الجزائر في الرتبة الثالثة عشر

المنارة للاستشارات

عربيا والرابعة والاربعون بعد المائة على الصعيد العالمي، اذ تدخل ضمن دول الصف الثالث والتي تضم العراق، السودان، سوريا، اليمن وموريتانيا.

وتعتبر قيمة مؤشر خدمات الانترنيت التي سجلتها الجزائر قيمة متدنية جدا وهي أقل من المعدل العربي وأقل أيضا من المعدل العالمي مثل ما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (04): مقارنة الدول العربية حسب قيمة مؤشر خدمات الانترنيت



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة

ويشير تقرير الامم المتحدة حول الحكومة الالكترونية لسنة 2012 في مؤشره الفرعي الخاص بخدمات الانترنيت أن الجزائر تقدمت بنسبة 75 بالمائة في المرحلة الأولى(مرحلة الخدمات المعلوماتية الصاعدة)، وأن نسبة تقدمها في المرحلة الثانية (الخدمات المعلوماتية المحسنة) بلغت 48 بالمائة، بينما بلغ نسبة التقدم في المرحلة الثالثة (مرحلة التفاعل) 8 بالمائة فقط، أما فيما يخص المرحلة الأخيرة من التحول الى الحكومة الالكترونية (مرحلة الخدمات المترابطة) فقد بلغت نسبة التقدم فيها 9 بالمائة فقط، وهذا يعكس حالة التأخر التي تشهده الجزائر في مجال الحكومة الالكترونية، حيث توقف التطور عند المرحلة الثانية والتي لم تُستكمل بعد.

2. مؤشر البنية التحتية للاتصالات:

المنارة للاستشارات

يقيس هذا المؤشر مدى تقدم البنية التحتية للاتصالات في الدولة باعتماد مؤشرات فرعية مثل انتشار انترنت النطاق العريض ، انتشار واستعمال خطوط الهاتف الثابت، مشتركو الهاتف النقال، مشتركو الانترنيت الثابت، وقد جاء ترتيب الدول العربية حسب هذا المؤشر كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): ترتيب الدول العربية حسب مؤشر بنية الاتصالات

الرتبة عربيا	الرتبة عالميا	التنقيط
1- الامارات العربية المتحدة	41	0.5568
2- قطر	56	0.4513
3- السعودية	61	0.4323
4- البحرين	63	0.4183
5- الكويت	64	41790.
6- عمان	70	0.3942
7- تونس	89	0.2886
8- المغرب	91	0.2772
9- لبنان	92	0.2728
10- الاردن	93	0.2717
11- مصر	106	0.2232
12- سوريا	113	0.1952
13- الجزائر	120	0.1812
14- العراق	136	0.1201
15- موريتانيا	141	0.1123
16- اليمن	148	0.1011
17- السودان	156	0.0725

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية

جاءت الامارات العربية المتحدة في الرتبة الأولى عربيا باحتلالها الصف الحادي والأربعين عالميا، وتبعتها باقي دول الخليج في الترتيب العربي وهذا يعني أن هذه الدول

المنارة للاستشارات

وجهت استثمارات كبيرة لقطاع الاتصالات وتحسين بنيته التحتية كما هو الحال بالنسبة للإمارات وقطر، وجاءت تونس في الرتبة السابعة عربيا، بينما احتلت الجزائر الرتبة الثالثة عشر عربيا والرتبة 120 عالميا بتنقيط منخفض قدره 0.1812، وهو أقل من المعدل العربي المقدر بـ 0.2790 وأقل أيضا من معدل التنقيط العالمي والمقدر بـ 0.326 نقطة.

ويوضح الجدول الموالي مقارنة للمؤشرات الفرعية لمؤشر بنية الاتصالات مع بعض الدول العربية والرائدة في هذا المجال:

الجدول رقم (05): المؤشرات الفرعية لمؤشر بنية الاتصالات في بعض الدول الرائدة مقارنة بالدول العربية

	مستخدمي الانترنيت لكل 100 شخص	خطوط الهاتف الثابت لكل 100 شخص	مشتركي الهاتف النقال لكل 100 شخص	مشتركي الانترنيت الثابت لكل 100 شخص	مستخدمي الانترنت الواسع النطاق لكل 100 شخص
ليشتنشتاين	80	54,4	98,5	47,35	**63,83**
سويسرا	83,9	58,56	123,62	36,74	**38,16**
كوريا الجنوبية	83,7	59,24	105,36	34,08	**36,63**
الامارات العربية	78	19,7	145,45	20,24	**10,47**
قطر	69	16,95	132,43	9,13	**9,17**
تونس	36,8	12,3	106,4	3,99	**4,66**
المغرب	49	11,73	100,1	1,52	**1,56**
المعدل العالمي	32,79	18,87	88,53	9,33	**8,73**
مصر	26,74	11,86	87,11	2,94	**1,82**
الجزائر	12,5	8,24	92,42	0,58	**2,54**
الراس الاخضر	30	14,51	74,97	2,63	**3,04**

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية

يوضح الجدول أن ليشتانشتاين هي أول دولة في العالم من مؤشر بنية الاتصالات حيث سجلت مستويات عالية في مختلف المؤشرات الفرعية له، فيما يخص

المنارة للاستشارات

الجزائر فقد سجلت مستويات منخفضة لأداء هذه المؤشرات، اذ يشير تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية أن مستخدمي الانترنيت في الجزائر لا يتعدى 12.5 بالمائة وهو أقل من المعدل العالمي المقدر بـ 32.79 بالمائة، بينما يُقدر مستعملو خطوط الهاتف الثابت بـ 8.24 بالمائة وهي نسبة أقل من المعدل العالمي أيضا، بينما أشارت تقديرات مستخدمي الهاتف النقال الى 92.42 بالمائة وهي نسبة مرتفعة وتفوق المعدل العالمي المقدر بـ 88.53 بالمائة، وفيما يتعلق بالمشتركين في الانترنيت فقد قدرت نسبتهم بـ 0.58 بالمائة وهي نسبة جد ضعيفة وبعيدة عن المعدل العالمي المقدر بـ9.33 بالمائة.

3. مؤشر رأس المال البشري:

يقيس هذا المؤشر مستويات التعليم بين الكبار ونسبة الالتحاق بالتعليم بمختلف مستوياته، وهناك علاقة ايجابية بين راس المال البشري والحكومة الالكترونية، حيث كلما ارتفعت مستويات التعليم بين الافراد زادت قدراتهم ومهاراتهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل يساعد على انتشار الحكومة الالكترونية واستخدام مختلف تسهيلاتها.

وقد جاء ترتيب الدول العربية حسب مؤشر رأس المال البشري كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): ترتيب الدول العربية حسب مؤشر رأس المال البشري

الرتبة عربيا	الرتبة عالميا	التنقيط

المنارة للاستشارات

1- البحرين	89	0,8028
2- الاردن	90	0,8013
3- لبنان	94	0,7917
4- الكويت	96	0,7885
5- الامارات العربية المتحدة	100	0,7837
6- السعودية	108	0,7677
7- قطر	119	0,7316
8- عمان	120	0,7224
9- سوريا	131	0,6876
10- تونس	132	0,6841
11- الجزائر	136	0,6463
12- العراق	141	0,6151
13- مصر	149	0,5588
14- اليمن	160	0,4642
15- السودان	161	0,4555
16- المغرب	165	0,443
17- موريتانيا	172	0,4079

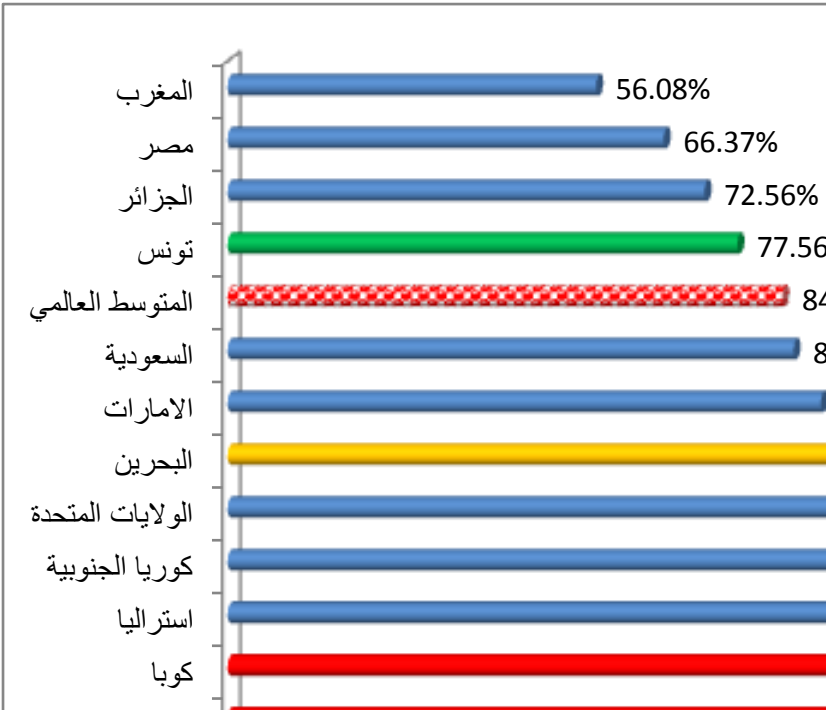
المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية

يلاحظ من الجدول أن الدول العربية تعرف في التصنيف على المستوى الدولي، اذ جاءت أول دولة عربية وهي البحرين في الرتبة 89 عالميا، على الرغم من تنقيطها المرتفع، وهذا يعني أن المنافسة الدولية في مجال الرأس مال البشري هي منافسة شديدة اذ تسعى كل دولة الى الاستثمار في المورد البشري لأنه مصدر الابداع خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وعلى العموم فقد تصدرت دول الخليج المراتب العربية الأولى باستثناء لبنان الذي حل في الرتبة الثالثة، واحتلت الجزائر الرتبة الحادية عشرة عربيا، والسادسة والثلاثون عالميا بتنقيط قدره 0.6463 الذي يبقى أقل من المعدل العالمي المقدر بـ 0.7173.

المنارة للاستشارات

وفيما يخص المؤشر الفرعي المتعلق بنسبة محو الأمية بين البالغين (النسبة المئوية لمن يجيدون القراءة والكتابة) فهي موضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (05): مقارنة الجزائر ببعض دول العالم حسب مؤشر محو الأمية (النسبة المئوية لمن يجيدون القراءة والكتابة بين البالغين)



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية

يوضح الشكل أن كوريا الشمالية وكوبا تحتلان المراكز الاولى عالميا من حيث محاربة الأمية في صفوف البالغين، بينما بلغت نسبة محو الأمية في صفوف البالغين في الجزائر نسبة 72.56 بالمائة وهي نسبة أقل من النسبة العالمية المقدرة بـ84.83 بالمائة، واحتلت المغرب الرتبة السادسة عشر بنسبة 56.08 بالمائة.

المنارة للاستشارات

في ختام استعراضنا لمؤشر الامم المتحدة للحكومة الالكترونية ومقارنة الدول العربية في هذا المجال يمكن تقسيم الدول العربية حول جاهزيتها للحكومة الالكترونية الى ثلاث مجموعات كما يلي:

- **المجموعة الأولى:** تضم الامارات، البحرين، قطر، السعودية وهي دول تحصلت على مراتب عالمية متقدمة في مجال الحكومة الالكترونية، هذه الدول الخليجية الصغيرة المساحة وقليلة الكثافة السكانية استغلت الوفرات المالية الضخمة الناتجة عن ثروتها البترولية من خلال استثمارها في تطوير البنية التحتية للاتصالات وتشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل الاندماج في مجتمع المعرفة والتوجه بخطى ثابتة نحو حكومة الكترونية حقيقية وفعالة، على الرغم من تأخرها من ناحية راس المال البشري والذي عوضته من خلال تحفيز الأجانب ذوو الكفاءات واغرائهم من أجل العمل والاقامة داخل هذه الدول وبالتالي الاستفادة من معارفهم ومهاراتهم داخل المجتمع، فبالنسبة للامارات والبحرين فان نسبة تقدمهما نحو انهاء تجسيد الحكومة الالكترونية قد بلغت 75 بالمائة، وبلغت 70 بالمائة في السعودية، بينما بلغت في قطر نسبة 65 بالمائة.
- **المجموعة الثانية** تضم كلا من: الكويت، عمان، مصر وهي دول سجلت تقدما ملحوظا في مجال الحكومة الالكترونية حيث بلغت المرحلة الثالثة من مراحل الوصول الى الحكومة الالكترونية مستفيدة من تحقيقها لنتائج جيدة حسب مؤشر رأس المال البشري، لكن لازال أمامها بعض التحديات فيما يخص تحسين البنية التحتية للاتصالات وخدمات الانترنيت، حيث سجلت عمان نسبة 58 بالمائة في مجال التقدم نحو الحكومة الالكترونية، والكويت 51 بالمائة أما لبنان فسجل نسبة 42 بالمائة.
- **المجموعة الثالثة** من الدول العربية تتمثل في الدول العربية التي استكملت المرحلة الأولى التي بلغت المرحلة الثانية من مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية وتضم صنفين من الدول:

المنارة للاستشارات

- ✓ **الصنف الأول:** يشمل كل من تونس، المغرب، لبنان، الاردن وهي دول استكملت المرحلة الأولى وقطعت أشواط متقدمة من أجل استكمال المرحلة الثانية لتطبيق الحكومة الالكترونية، كما انها سجلت بعض التقدم نحو تجسيد المرحلتين الثالثة والرابعة، اذ سجلت المغرب نسبة تقدم في مجال تحقيق الحكومة الالكترونية بلغت 47 بالمائة، بينما سجلت كل من لبنان وتونس نسبة 47 بالمائة، والأردن نسبة 34 بالمائة
- ✓ **الصنف الثاني:** يضم كل من سوريا، العراق، الجزائر، والسودان وهي الدول التي لم تنهي بشكل كامل المرحلة الاولى من مراحل تجسيد الحكومة الالكترونية كما أنها بلغت نصف المرحلة الثانية، بينما سجلت أداء ضعيف فيما يخص المرحلتين الثالثة والرابعة، فقد سجلت الجزائر نسبة تقدم قدرها 75 بامائة في المرحلة الأولى، وبلغت التقدم في المرحلة الثانية نسبة 48 بالمائة، بينما بلغت نسبة التقدم في المرحلتين الثالثة والرابعة قيمة 8 بالمائة و9 بالمائة على الترتيب، وبهذا الشكل وبحسب تقرير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية فقد بلغت الجزائر ما نسبته 22 بالمائة في مجال تجسيد الحكومة الالكترونية.

✍ **المجموعة الرابعة تضم** كل من اليمن، وموريتانيا وهي دول تشهد تأخرا كبيرا في مجال الحكومة الالكترونية حيث لم تتعد نسبة التقدم في المرحلة الأولى من مراحل تجسيد الحكومة الالكترونية قيمة 33 بالمائة، وبلغت نسبة التقدم في المرحلة الثانية 7 بالمائة، بينما بلغت نسبة التقدم في المرحلة الثالثة بالنسبة لليمن 8 بالمائة وبالنسبة لموريتانيا 2 بالمائة فقط.

خاتمة:

ان تجسيد الحكومة الالكترونية بقدر ما يعتبر تحديا كبيرا أمام أغلب الدول العربية فانه بنفس القدر يعتبر مطلبا أساسيا تفرضه معطيات العالم اليوم،

المنارة للاستشارات

ففي ظل هذه الثورة في المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات فانه لا مجال لتقدم الدول ورفاهية شعوبها إلا من خلال المضي قدما في وضع رؤية واضحة للاندماج في مجتمع المعرفة وتجسيد الحكومة الالكترونية وهذا لا يتأتى إلا من خلال النقاط التالية:

- مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونياً، ويتأتى ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً؛
- نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها من جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الالكترونية .
- الاستثمار في العنصر البشري من خلال تحسين جودة البرامج التعليمية خاصة ذات العلاقة المباشرة بتكنولوجيا المعلومات بشكل يحفز على الابتكار والابداع، وهو ما من شأنه أن يحول هذا العنصر البشري من مستهلك لهذه التكنولوجيا الى مزود بها .

المراجـع:

- [1] http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/EXTEGOVERNMENT/contentMDK.html

المنارة للاستشارات

- [2] منال صبحي محمد الحناوي، الاستراتيجية الآمنة للحكومة الالكترونية، ص3.
- [3] ابراهيم عبد اللطيف الغوطي، متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجيستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2006، ص 19.
- [4] جامعة الملك عبد العزيز، الحكومة الالكترونية، سلسلة نحو مجتمع المعرفة، الاصدار التاسع، معهد البحوث والاستشارات، جدة، 2006، ص11 .
- [5] منال صبحي محمد الحناوي، مرجع سابق، ص 20.
- [6] http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/index.htm
- [7] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع، ص 312.
- [8] Dinesh Chandra Misra, Defining e-government: a citizen-centric criteriabased approach, National Conference on e-Governance, February 2-3, 2006, Bhopal, Madhya Pradesh, India, p3 : **http://www.10thnationalegovconf.in/14.pdf**
- [9] أحمد فخري الهياجنة، ادارة مشاريع الحكومة الالكترونية تجارب عربية وعالمية: unpan1.un.org/intradoc/.../unpan021034.pdf
- **10** United Nations, E-Government Survey 2010 (Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis), New York, 2010,p94.
- [11] سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 313.
- [12] نفس المرجع السابق، ص 314.
- [13] نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.
- [14] United Nations, E-Government Survey 2010 (Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis)Op.Cit,p114.

المنارة للاستشارات