مجلة البحوث الاقتصادية والمالية
ISSN: 2352- 9822 / E-ISSN: 2588-1574
المجلد:09 العدد: 02/ ديسمبر-2022
ص 351 - 374
OEB Univ. Publish. Co.

واقع الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي

The reality of E-government in the Arab world

د. ناويس أسماء [1] *

[1] جامعة ابراهيم سلطان شيبوط– الجزائر3– (الجزائر)، مخبر العولمة وانعكاساتها على اقتصاديات دول الشمال الإفريقي بجامعة الشلف، *naouis.asma@univ-alger3.dz*

تاريخ الاستلام: 2022/08/22 تاريخ قبول النشر: 2022/12/11 تاريخ النشر: 2022/12/31

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم واقع الحكومة الإلكترونية بالوطن العربي (21 دولة عربية)، معتمدين في التحليل على مؤشري تنمية الحكومة الإلكترونية *(EGDI)* والمشاركة الإلكترونية *(EPI)* الصادران عن الأمم المتحدة. وقد توصلت الدراسة إلى أنّ هناك تباين في الأداء بين الدول العربية، فبإستثناء دول مجلس التعاون الخليجي (الإمارات، البحرين، السعودية، الكويت وسلطنة عمان) المصنفين ضمن صنف مؤشر مرتفع جدا فإن البقية كان أداؤهم متوسط ودون المستوى المرضي نظرا لضعف البنية التحتية للاتصالات لديهم وكذا نقص توافر الخدمات عبر الأنترنت.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، مؤشر المشاركة الإلكترونية، الوطن العربي.

تصنيف **JEL** : O31, H11.

Abstract:

This study aimed to analyze and evaluate the reality of E-government in the Arab world (21 Arab countries), relying in the analysis on two indicators: (EGDI) & (EPI) which issued by the United nations.

The study found that there is a discrepancy in performance between the Arab countries, with the exception of countries from GCC (UAE, Bahrain, Saudi Arabia, Kuwait and Oman) who are classified within the category of a very high index, the performance of the rest was average & below the satisfactory level due to the weakness of their communications infrastructure as well as the lack of availability of Online Services.

Keywords: E-government, EGDI, EPI, Arab World**.**

Jel Classification Codes: H11,O31.

***المؤلف المرسل:** ناويس أسماء

1. مقدمة:

لقد أدّت التطورات الهائلة في تقنيات المعلومات والاتصالات إلى إحداث تطورات في الحياة العامة، وهذا سواءا على مستوى تطلعات الأفراد ورغباتهم في الحصول على خدمات أكثر فاعلية ويسر، أو على مستوى المؤسسات والمنظمات القائمة على تقديم تلك الخدمات.

بحيث اقتضت هذه التطورات ضرورة تطور الأجهزة الحكومية بما يتوافق مع المستجدات العالمية في استخدام النظم التقنية قصد تطوير إدارة الخدمات، وأصبح إدخال تقنية المعلومات في كافة الأعمال الحكومية هو هدف العديد من الدول التي تسعى للتقدم والرقي.

وفي هذا الصدد، فقد تبنت الأجهزة الحكومية العربية كغيرها من دول العالم مفاهيم الأعمال الالكترونية تحت مسمى "الحكومة الالكترونية" لإنجاز نشاطاتها ولتقديم الخدمات للمواطنين.

وبناء على ما سبق تتبلور **إشكالية** دراستنا كالتالي: " **إلى أي مدى وصل تجسيد الحكومة الالكترونية في الوطن العربي ؟** "

- **فرضيات الدراسة:** تتمثل فيما يلي:

- في ظل خصوصية اقتصاد وجغرافية كل دولة من الدول العربية، هناك تباين في أداء الدول العربية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- بإستثناء دول مجلس التعاون الخليجي، فإنّ بقية الدول العربية أداؤها دون المستوى المرضي في مجال الحكومة الإلكترونية.

- **أهداف الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تقييم مدى جاهزية وتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية؛
- ✓ إبراز مكانة الدول العربية ضمن المستوى العالمي في مجال تنمية الحكومة الالكترونية وكذا المشاركة الإلكترونية؛
- ✓ محاولة استخلاص مكامن القوة والخلل لدى الدول العربية في مجال الحكومة الإلكترونية؛

- ✓ ابراز واستخلاص أهم العراقيل والتحديات التي تحول أمام تنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي؛
- **المنهج المتبع:** تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي باستعمال أداتي الوصف والتحليل وهذا لإيضاح وإبراز الجوانب النظرية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، إضافة إلى رصد وتقييم مكانة الدول العربية في مجال الحكومة الالكترونية وتحليل مؤشرات الجاهزية لها من خلال الاستعانة بالجداول والأشكال البيانية.
- **هيكل الدراسة:** من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع وسعيا لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور:
  - المحور الأول: الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية.
  - المحور الثاني: تقييم واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الوطن العربي.
  - المحور الثالث: العراقيل التي تحول أمام تنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي (التحديات).

2. الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية:

كان لتطور تقنيات المعلومات الأثر القوي في إحداث النقلة النوعية في الفكر الإداري من منهجيات التسيير التقليدي إلى منهجيات الفكر والتسيير المعاصر في مجال إدارة الدولة بالوسائل التقنية الحديثة وذلك تحت مسمى "الحكومة الالكترونية".

إذ مرّ ذلك التطور بمراحل كان للجداول الإلكترونية المحاسبية والموازنات الحكومية في السبعينيات من القرن الماضي، وظهور أجهزة الحاسوب بشكل واسع، وميلاد شبكة البحث العلمي في مراكز الأبحاث الأمريكية وتحولها إلى شبكة عملاقة أطلق عليها الويب في الثمانينيات الأثر الكبير في خلق بيئة عمل جديدة، بحيث كان عام 1993 هو عام ولادة أول مبادرة للحكومة الإلكترونية كمفهوم شامل، حين أطلقت الولايات المتحدة الأمريكية تلك المبادرة من خلال إتاحة الفرصة لمواطنيها بالوصول للمعلومات والخدمات عبر الشبكة، لتتبعها فيما بعد الدول الأوروبية و باقي دول العالم (الشريف، 2009، صفحة 66)

ومن خلال هذا المحور سنحاول التطرق إلى المفاهيم العامة المتعلقة بالحكومة الالكترونية من تعريفها، نطاقها، سماتها، محاورها وأهميتها، متطلباتها و مراحلها.

1.2. مفهوم الحكومة الإلكترونية "E-Government ":

سنقدم فيما يلي تعريف للحكومة الإلكترونية وسماتها.

1.1.2. تعريف الحكومة الإلكترونية:

لقد تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية واختلفت آراء الباحثين حول تحديد مفهوم لها وذلك نظرا لاختلاف الجانب الذي يهتم به كل باحث، كما أن الحكومة الالكترونية في الوقت الحاضر لا تزال نسبيا مفهوما غير متبلور، وفيما يلي سنحاول حصر أبرز التعاريف المقدمة لها من قبل المنظمات وكذا الباحثين:

عرّفت **الأمم المتحدة** الحكومة الالكترونية بأنها " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال المعلومات وخدمات الحكومة للمواطنين". كما عرفتها **منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي** أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصا الانترنيت للوصول إلى حكومات أفضل" (بركاتي، 2021، صفحة 453)

وفي ذات السياق اعتبر **الاتحاد الدولي للاتصالات"ITU"** أنّ "الحكومة الالكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة قصد توفير وتقديم الخدمات العامة بفعالية ادارية أكبر وقصد تعزيز القيم والآليات الديمقراطية" (Gant, 2008, p. 15)

وعرُفت كذلك على أنها "وسيلة للحكومات لاستخدام أكثر تقنيات المعلومات والاتصالات إبداعًا (ولا سيما تطبيقات الإنترنت المستندة إلى الويب) لتزويد المواطنين والشركات بوصول أكثر ملاءمة للمعلومات والخدمات الحكومية، لتحسين جودة الخدمات و لتوفير فرص أكبر للمشاركة في المؤسسات الديمقراطية"(Fang, 2002, p. 01)

وهناك من يرى بأنها " كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنيت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها مع ضمان السرية والأمن المعلوماتي" (ضيف و بن موسى، 2013، صفحة 150)

ونشير في صدد تعريف الحكومة الالكترونية أنّ هناك ألفاظ كثيرة ومتداخلة الاستخدام مع الحكومة الإلكترونية، مثل: الأعمال الإلكترونية، الإدارة الالكترونية والحكومة الرقمية، بحيث أنّ مصطلح الحكومة الإلكترونية يمثل شكلا من أشكال الأعمال الإلكترونية، وأن

الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة للحكومة الالكترونية بينما الحكومة الرقمية هي مرحلة لاحقة لها.

وعليه بصفة **عامة**، يمكن القول أنّ الحكومة الالكترونية تعني استخدام الحكومة لتقنية الاتصال والمعلومات في انجاز معاملاتها وتقديمها للخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال، والتي كانت سابقا هذه الخدمات تنجز يدويا، بحيث يتم انجازها الكترونيا بدلا من أن يذهب شخصيا المستفيد للإدارة المعنية، وبذلك فهي توفر الجهد، المال والوقت للجميع.

وفيما تعلق **بنطاق عمل** الحكومة الإلكترونية فهو يأخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الواقعي أي الحكومة التقليدية، إذ يغطي المجالات التالية: البيانات والوثائق المختلفة كسجلات الأحوال المدنية، الوثائق التجارية، وثائق التأمين وغيرها، خدمات التعليم والبحث العلمي عبر الأنترنت، خدمات الضرائب والخدمات المالية وكافة خدمات الأعمال، المشاركة في الانتخابات، السلامة و الأمن والرعاية الصحية ومختلف الخدمات الاجتماعية الأخرى و غيره. (بن عيشاوي، 2009، صفحة 289)

2.1.2. سمات الحكومة الإلكترونية:

يمكن حصر أبرز سماتها وخصائصها في النقاط التالية: (خالص حسين، 2013، صفحة 445)

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
- اتصال دائم بالمواطنين (24 سا في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي مع ارساء الشفافية في التعامل.

- انتقال الحكومة إلى المواطن بكل خدماتها، بدلا من انتقال المواطن إلى المكاتب الحكومية عبر وسائل الاتصال الحديثة والبوابة الإلكترونية في الإنترنت- تقديم أغلب الخدمات على الخط-. (الشريف، 2009، صفحة 74)

2.2. محاور الحكومة الالكترونية وأهميتها:

1.2.2. محاور الحكومة الإلكترونية: يمكن تلخيص أهم محاورها بأهدافها كما يلي: (النجار، 2007، صفحة 43)

- **حكومة إلى حكومة G2G:** تتمثل أبرز أهدافه فيما يلي:

- تقليل الازدواجية الوظيفية وتطوير الخدمات الإلكترونية بين الجهات الحكومية؛
- توفير المعلومات لاتخاذ القرارات المثالية، وكذا الوقت والجهد اللازم لإنجازها؛
- تخفيض الميزانيات الحالية والخاصة بالاستشارات؛

- **حكومة إلى مواطن G2C**: تتمثل أبرز أهداف هذا المحور فيما يلي:

- تسهيل خدمات المواطنين الصحية، التعليمية، الأمنية، الاجتماعية و الاقتصادية؛
- تقليل الجهد المالي والبشري الناتج عن المتابعة اليومية؛
- شفافية الأجهزة الحكومية و القضاء على الوساطة؛

- **حكومة إلى القطاع الخاص G2B:** تتمثل أبرز أهدافه فيما يلي:

- سرعة إنجاز المعاملات اللازمة لدفع عجلة الاقتصاد؛
- تبسيط المعاملات الاقتصادية و التجارية؛
- تغيير وتعديل النظم واللوائح الإدارية؛

2.2.2. أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية: لا يمكن أن نحصي الفوائد من تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل دقيق كون أن هناك فوائد سوف تجنى بعد مضي فترة زمنية من تطبيقها، و عليه سنذكر أهمها: (خالص حسين، 2013، صفحة 446)

- ✓ القضاء على الروتين والبيروقراطية والفساد والحد كذلك من تجاوز القوانين نتيجة انتشار الشفافية.
- ✓ الادارة في الحكومة الالكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحا وتلغى الواسطة والمحسوبية والمجاملة.
- ✓ تقليل تكاليف الخدمات (تكاليف الأرشفة والتخزين الورقي.....)
- ✓ تحفيف الأعباء الإدارية الملقاة على أجهزة الحكومة خاصة الأعمال الروتينية.

- ✓ مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص.
- ✓ اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الالكترونية.
- ✓ توحيد الجهود، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية ،حيث يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة.
- ✓ فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

3.2. متطلبات ومراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

1.3.2. متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية: إن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع والمتمثلة في النقاط التالية: (بن عيشاوي، 2009، صفحة 289)

- ➢ **توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات** : إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار.
- ➢ **ضرورة انتشار الأنترنت** : تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الإلكترونية والتي بواسطتها يتم تأمين الإتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين.
- ➢ **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي:** بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد متطلب لا بديل عنه، والذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى.
- ➢ **ضرورة توفير التشريعات اللازمة:** وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.

- **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة** : يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي .

وعلاوة على ما تقدم، يمكن إضافة العناصر التالية: الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة القادرة على استيعاب هذا التغيير.

وإلى جانب ذلك، لابد من أن تكون هناك مواكبة للمستجدات في مجال الأمن الإلكتروني من حيث التجهيزات والبرمجيات والدورات اللازمة لذلك قصد حماية المعلومات الشخصية والمؤسسية. (شرفي و بوزيان، 2019، صفحة 239)

2.3.2. مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية:

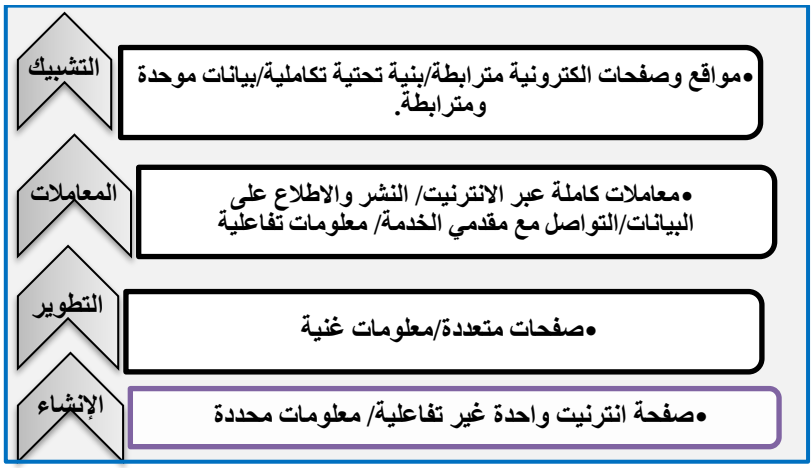
هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية، ووفقا لهيئة الأمم المتحدة هي متمثلة فيما يلي: (بركاتي، 2021، صفحة 457)

- **مرحلة الظهور الناشئ:** تتصف هذه المرحلة بتوفير موقع على الانترنت تعرض خلاله المعلومات التي تتصف بمحدوديتها وبكونها أساسية.
- **مرحلة الظهور المتقدم:** في هذه المرحلة يتم تزويد الخدمات المباشرة بقاعدة بيانات تشتمل على معلومات حالية وأرشيفية إلى جانب تزويد الموقع بمظاهر المساعدة وخارطة الموقع.
- **مرحلة الظهور التفاعلي:** في هذه المرحلة يتم الحصول على الخدمات بشكل مباشر، مثل تسهيل عمليات التحميل المباشر، والتوقيع الالكتروني ويستطيع الفرد الاتصال بالمكاتب المعنية عبر البريد الالكتروني وهذا يتطلب العمل على تحديث الموقع بشكل منتظم.
- **مرحلة الظهور التبادلي:** في هذه المرحلة يتم إجراء التبادل المالي مع الحكومة والمؤسسات المعنية مثل دفع الرسوم والمخلفات والضرائب.
- **مرحلة الظهور الشبكي:** تمثل هذه المرحلة أعلى درجات التقدم في تطبيق مبادرة الحكومة الالكترونية التي تتصف بتحقيق التكامل بين كل من مختلف الجهات الحكومية، الجهات الحكومية والأعمال، الجهات الحكومية والمواطنين، وتستطيع الحكومة مشاركة المجتمع من خلال توظيف استخدام نماذج الملاحظات على

الموقع، أو من خلال استخدام آلية الاستشارة المباشرة بالتالي فهذه المرحلة تساهم في تشكل النظام الاستشاري والجماعي المشارك في اتخاذ القرار.

ويمكن تلخيص هذه المراحل المتعاقبة من خلال الشكل التالي:

الشكل 1: مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية



المصدر: (بركاتي، 2021، صفحة 457)

3. تقييم واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الوطن العربي:

قصد تقييم واقع الحكومة الالكترونية بالوطن العربي وهذا من ناحية تطبيقها، سيتم الاعتماد على تحليل تطور مؤشرين هامين هما: مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EDGI) وكذا مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) والمقدمان من قبل هيئة الأمم المتحدة.

1.3. تقييم مدى جاهزية وتجسيد الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي بالاعتماد على مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية :

قبل تحليل تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EDGI) بالوطن العربي للفترة 2018- 2020، والذي سيسمح لنا بتقييم مدى جاهزية وإرساء الحكومة الالكترونية بالوطن العربي إلى جانب توضيحه لنا مدى كفاية البنية التحتية للاتصالات، وقدرة الموارد البشرية على تعزيز واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك مدى توافر وانتشار الخدمات عبر الإنترنت، سنقدم أولا تعريفا لهذا المؤشر وهذا وفق ما يلي:

1.1.3. التعريف بمؤشر تنمية الحكومة الالكترونية- E-Government Development Index - :

على الرغم من كثرة المؤشرات الدولية التي تقيس مدى تقدم تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (EDGI) والصادر عن هيئة الأمم المتحدة يعد من أفضل المؤشرات وأدقها، وغالباً ما تعتمد الدول الأعضاء والتي يبلغ مجموعها الآن 193 دولة على نتائجه في وضع السياسات وأُطر التنفيذ. بحيث بدأت الأمم المتحدة العمل بهذا القياس السنوي لخدمات الحكومة الإلكترونية من سنة 2001 للدول الأعضاء بها، واعتباراً من سنة 2008 أصبح يُجرى هذا القياس مرةً واحدة كل سنتين. (ناويس، 2017، صفحة 11)

ومؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية هو مؤشر لقياس مدى استعداد وقدرة المؤسسات الوطنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة أي أنه يُقيّم تطور وتنمية الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني، بحيث هو مؤشر مركب يعتمد على المتوسط المرجح لثلاثة مؤشرات قياسية: (United Nations, 2020, pp. 232-236)

- **مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية "TII" (Telecommunication Infrastructure Index)**: والذي يتم اعداده بناءًا على البيانات المقدمة من الاتحاد الدولي للاتصالات، بحيث يتم قياس هذا المؤشر بناءا على خمسة عناصر: عدد المشتركين في الهاتف النقال لكل 100 نسمة، عدد المشتركين في الهاتف الثابت لكل 100 نسمة، عدد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة لكل 100 نسمة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.
- **مؤشر رأس المال البشري"HCI" (Human Capital Index):** يتم اعداده بناءً على البيانات المقدمة بشكل أساسي من قبل منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة(اليونسكو)، بحيث يتم قياسه بناءا على أربعة عناصر: نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة لدى الكبار، معدل الالتحاق بالتعليم، سنوات التعليم المتوقعة، متوسط سنوات التعليم.
- **مؤشر الخدمة عبر الأنترنيت "OSI" (Online Service Index):** ويتم اعداده بناءً على البيانات التي تم جمعها من استبانة الخدمات الإلكترونية، الذي

تجريه إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة والذي يقيم الحضور الوطني عبر الإنترنت لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة.

$$EGDI = \frac{TII + HCI + OSI}{3}$$

ويأخذ المؤشر الرئيسي قيمة محصورة بين الصفر والواحد، حيث كلما اقتربت القيمة من واحد دل ذلك على قيمة جيدة للمؤشر والذي على أساسه يتم ترتيب الدول وتصنيفها.

2.1.3. الدول الرائدة في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2020 ومحل الدول العربية ضمنها:

أظهرت نتائج التقرير الأخير للأمم المتحدة عن الحكومة الإلكترونية سنة 2020 عن ترتيب أفضل دول العالم والمتقدمة جداً في هذا المجال ضمن (صنف مؤشر مرتفع جدا) وهو تصنيف تحصل عليه الدول التي تتراوح قيمة مؤشرها من 0.75 إلى 1.00، بحيث حصل على هذه التصنيف 57 دولة فقط من إجمالي 193 دولة يغطيها التقرير.

وكما هو موضح في الجدول 1 والشكل 2 المواليان، فإنّ الدانمارك قد أحرزت المرتبة الأولى عالميا لتليها كوريا الجنوبية من قارة آسيا ثم دولتين من أوروبا ممثلتين في كل من استونيا وفلندا ثم المرتبة 5استراليا ،....و الملاحظ أنّ سبب تفوق هذه الدول هو راجع إلى تمتعهم ببنية تحتية للاتصالات قوية وكذلك توافر الخدمات عبر الانترنت والظاهر جليا من خلال قيم المؤشرات الخاصة بذلك "TII"،"OSI" على التوالي.

وكذلك ما هو ملاحظ من خلال الجدول أدناه، **فإنه من بين الدول العربية الرائدة** والمصنفة ضمن صنف مرتفع جدا نجد كل من الامارات العربية المتحدة، البحرين، المملكة العربية السعودية، الكويت وسلطنة عمان باحتلالهم المراتب 21،38، 43، 46 و50 عالميا على التوالي، أي خمسة دول عربية من أصل 21 دولة، وهذه الريادة والتفوق المسجل لدول مجلس التعاون الخليجي هو راجع بطبيعة الحال إلى المجهودات المبذولة من قبل حكوماتهم في مجال إرساء الحكومة الالكترونية بتبنيهم استراتيجيات وطنية في هذا المجال ومجال البنية التحتية للاتصالات والمعلومات منذ الألفية الثالثة لينعكس بذلك على المؤشرات وتشهد بذلك هذه الريادة.

فدولة الإمارات العربية المتحدة مثلا والتي تحتل الرتبة الأولى عربيا و21 عالميا في مجال الحكومة الإلكترونية هي تتمتع ببنية تحتية رقمية قوية عالميا، هذه الأخيرة التي تمثل قاعدة ارساء وتقدم الحكومة الإلكترونية، بحيث تحتل دولة الإمارات الرتبة الرابعة

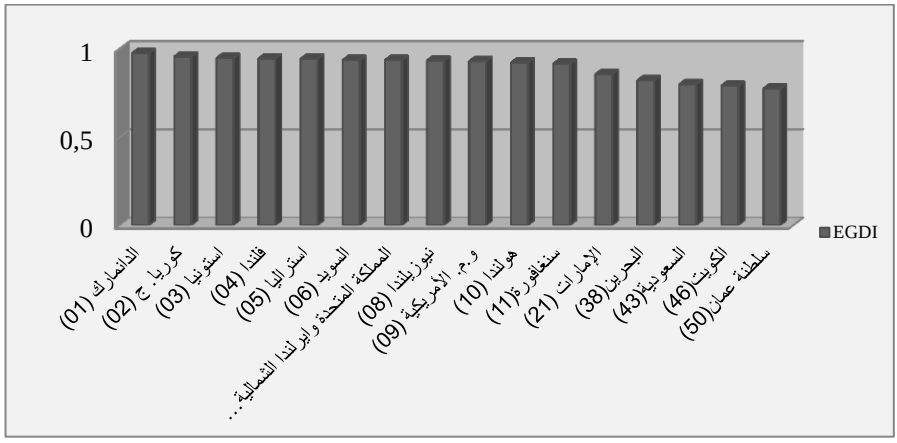
عالميا والأولى عربيا في مؤشر الاتصال العالمي–The connectivity index (استخدام شبكات الجيل الخامس) والصادر عن هيئة " Carphone warehouse" المتخصصة في المقارنات التكنولوجية. (قرين ، 2022، صفحة 315)

الجدول 1: مكانة الدول العربية ضمن فئة الدول الرائدة في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2020

الدولة	الرتبة	OSI	HCI	TII	EGDI	الدولة	الرتبة	OSI	HCI	TII	EGDI
الدانمارك	1	0.9706	0.9588	0.9979	**0.9758**	الولايات م. الأمريكية	9	0.9471	0.9239	0.9182	**0.9297**
كوريا. ج	2	1.0000	0.8997	0.9684	**0.9560**	هولندا	10	0.9059	0.9349	0.9276	**0.9228**
استونيا	3	0.9941	0.9266	0.9212	**0.9473**	سنغافورة	11	0.9647	0.8904	0.8899	**0.9150**
فنلندا	4	0.9706	0.9549	0.9101	**0.9452**	الامارات	21	0.9000	0.7320	0.9344	**0.8555**
استراليا	5	0.9471	1.0000	0.8825	**0.9432**	البحرين	38	0.7882	0.8439	0.8319	**0.8213**
السويد	6	0.9000	0.9471	0.9625	**0.9365**	السعودية	43	0.69	0.86	0.84	**0.7991**
المملكة المتحدة وإيرلندا الشمالية	7	0.9588	0.9292	0.9195	**0.9358**	الكويت	46	0.84	0.75	0.78	**0.7913**
نيوزيلندا	8	0.9294	0.9516	0.9207	**0.9339**	سلطنة عمان	50	0.85	0.77	0.70	**0.7749**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (United Nations, 2020, p. 12).

الشكل 2: ترتيب الدول العربية ضمن فئة الدول الرائدة في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2020



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول 1.

3.1.3. تحليل تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الوطن العربي بين سنتي (2018-2020):

فيما تعلق بتحليل المنطقة العربية ككل وبدولها 21، وهذا من ناحية مدى جاهزيتها وتجسيدها للحكومة الالكترونية، فلقد أظهرت نتائج التقرير الأخير للأمم المتحدة حول الحكومة الالكترونية 2020 والملخصة في الجدول 2، عن تحسن طفيف بشكل عام في تنمية الحكومة الالكترونية لدى الدول العربية (21 دولة عربية شملها التقرير دون دولة فلسطين) مقارنة بسنة 2018.

ولكن نشير أنّه لا تزال هناك فجوة كبيرة في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية بين دولنا العربية والدول المتقدمة والتي قطعت أشواطا هامة في هذا الصدد وهو ما وضحناه سابقا، بل يمكن القول أنّ هناك بعض الدول العربية التي لا تزال في مرحلة دراسة مدى إمكانية تطبيق بعض استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، هذا في الوقت الذي تم تعميم تطبيقاتها في العديد من الدول الأخرى.

وإلى جانب هذا، فإننا نشير أنّ هناك **فجوة داخل الدول العربية** ذاتها في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، إذ وفقا للجدول رقم (02) فإننا نلاحظ أنّ هناك تفوق واضح وجلي لدول مجلس التعاون الخليجي عن باقي الدول العربية والتي تم تصنيفها ضمن مؤشر مرتفع جدا (يتجاوز 0.75)، بحيث حصلت الإمارات العربية المتحدة على المرتبة الأول عربيا والرتبة 21 عالميا، ثم تلتها تباعا كل من دول: البحرين (38 عالميا)، المملكة العربية السعودية (43 عالميا) والتي تحسنت هذه الأخيرة مقارنة بالسنوات السابقة في تصنيفها إلى جانب كل من الكويت (46عالميا)، سلطنة عمان (50عالميا) ثم بعد ذلك دولة قطر(66)، ويعود هذا التفوق وفقا لقيم المؤشرات الفرعية إلى تمتع دول مجلس التعاون الخليجي بـــ:

- بنية تحتية للاتصالات قوية (والراجعة إلى كون هذه الدول الخليجية أغلبها صغيرة المساحة وقليلة الكثافة السكانية مما يُسَّهِل من عملية استغلال وتوجيه الوفورات المالية الضخمة الناتجة عن ثروتها البترولية بشكل أفضل من خلال استثمارها في تطوير البنية التحتية للاتصالات وتشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات).

- ارتفاع في معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة أي التعليم ومنه تميز الرأس المال البشري لديها؛
- انتشار وتوافر الخدمات عبر الانترنت؛

في حين تمّ تصنيف كل من: تونس (91 عالميا)، المغرب(106عالميا)، مصر (111 عالميا)، الأردن (117 عالميا)، الجزائر(120عالميا) ضمن مجموعة مؤشر مرتفع وهذا نظرا لأنّ قيم المؤشر العام كانت محصورة بين 0.50-0.74.

بحيث يعود هذا التحسن مقارنة بسنة 2018 إلى ارتفاع متوسط قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر الخدمة عبر الإنترنت نوعا ما كما هو واضح في الجدول أدناه، بما يعني أنّ هذه الدول عرفت زيادة في الانفاق الاستثماري في مجال الاتصالات والمعلومات مما سمح بتحسن مؤشري البنية التحتية للاتصالات "TII"، و الخدمات عبر الانترنت "OSI".

وفي هذا الصدد تعتبر تونس من بين أكثر دول المغرب العربي تقدما في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية مثلما هو واضح في الجدول، أين يعود هذا التفوق أساسا الى تبني دولة تونس ومنذ سنة 2006 استراتيجيات وطنية في مجال الإدارة والحكومة الإلكترونية والتي آخرها كان استراتيجية الحكومة الذكية – Smart Government سنة 2020 والتي تضمنت أهداف تحقيق إدارة فعالة ومنفتحة تقدم خدمات سهلة وبسيطة، وعالية الجودة للمواطنين والشركات من موضع واحد. (غالم، 2020، صفحة 211)

بينما أحرزت باقي الدول العربية مراتب عالمية متأخرة في هذا المجال، ضمن صنف مؤشر متوسط (محصور بين 0.49-0.25) كل من وتباعا: لبنان (127عالميا)، سوريا(131 عالميا)، العراق (143عالميا)، ليبيا (162عالميا)، السودان (170عالميا)، اليمن (173 عالميا)، موريطانيا (176 عالميا)، جزر القمر(177 عالميا)، جيبوتي (179). وتصنيف ضعيف(أقل من 0.25) لدولة الصومال برتبة عالمية متأخرة جدا (191 عالميا)، وهذا التأخر راجع كما هو ظاهر من خلال الجدول أدناه إلى ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعبر عنها بمؤشر" TII" التي هي بمثابة جوهر و قاعدة بناء الحكومة الالكترونية إلى جانب ضعف في انتشار الخدمات عبر الانترنيت وضعف الرأس المال البشري والمادي وكذا غياب الاستقرار السياسي لديهم والذي أثر كثيرا على أدائهم في مجال ارساء الحكومة الإلكترونية.

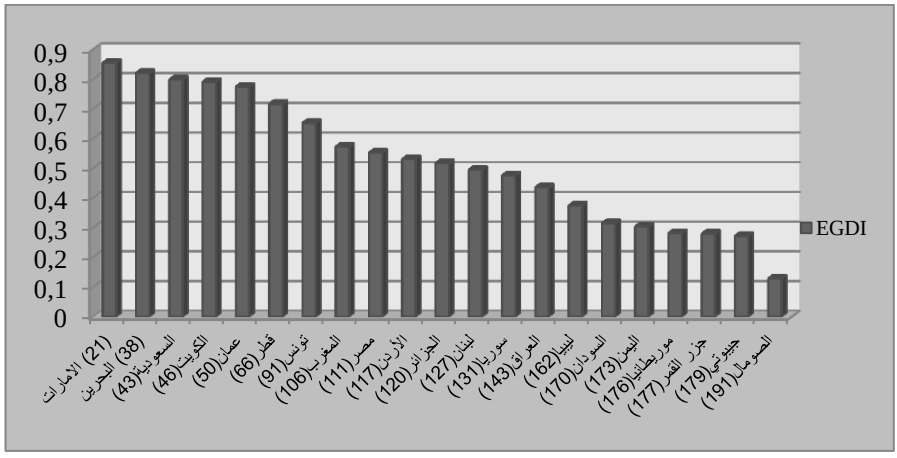
الجدول 2: تطور مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية في الوطن العربي لسنتي 2018-2020

الدولة	الرتبة	OSI	HCI	TII	EGDI 2020	EGDI 2018	الدولة	الرتبة	OSI	HCI	TII	EGDI 2020	EGDI 2018
الامارات	21	0.90	0.73	0.93	0.8555	0.8295	لبنان	127	0.42	0.66	0.41	0.4955	0.5530
البحرين	38	0.79	0.84	0.83	0.8213	0.8116	سوريا	131	0.54	0.51	0.38	0.4763	0.3459
السعودية*	43	0.69	0.86	0.84	0.7991	0.7119	العراق	143	0.33	0.43	0.54	0.4360	0.3376
الكويت*	46	0.84	0.75	0.78	0.7913	0.7388	ليبيا	162	0.04	0.73	0.35	0.3743	0.3833
عمان*	50	0.85	0.77	0.70	0.7749	0.6846	السودان	170	0.30	0.36	0.28	0.3154	0.2394
قطر	66	0.66	0.67	0.82	0.7173	0.7132	اليمن	173	0.32	0.41	0.18	0.3045	0.2451
تونس	91	0.62	0.70	0.64	0.6526	0.6254	موريطانيا	176	0.10	0.36	0.39	0.2820	0.2314
المغرب	106	0.52	0.61	0.58	0.5729	0.5214	جزر القمر	177	0.12	0.46	0.25	0.2799	0.2336
مصر*	111	0.57	0.62	0.47	0.5527	0.4880	جيبوتي	179	0.22	0.34	0.25	0.2728	0.2401
الأردن	117	0.36	0.68	0.55	0.5309	0.5575	الصومال	191	0.29	0	0.09	0.1293	0.0566
الجزائر*	120	0.28	0.70	0.58	0.5173	0.4227	فلسطين	/				/	/

* الدول التي انتقلت من تصنيف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع إلى المرتفع جدًا أو من المتوسط إلى المرتفع في 2020.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (United Nations, 2020, pp. 274-279), (United Nations, 2018, pp. 264-268)

الشكل 3: ترتيب الدول العربية حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2020



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على جدول 2.

وعليه فالدول العربية باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي الستة (الإمارات، البحرين، السعودية، الكويت، سلطنة عمان، قطر) وكذلك الدول المصنفة في صنف مرتفع، كلها لازال أداؤها دون المستوى المرضي وبالأخص أداء كل من السودان، اليمن، موريطانيا، جزر القمر وجيبوتي والصومال.

2.3. تقييم المشاركة الإلكترونية في الوطن العربي:

وفقا لمنظمة الأمم المتحدة تعد المشاركة الإلكترونية بعدا رئيسيا للحوكمة وإحدى أركان التنمية المستدامة، **وهي نشاط فرعي** من الحكومة الإلكترونية وذات صلة بها. وعليه وُجِبَ التطرق لها بالتعرف عليها وتقييمها بالوطن العربي.

1.2.3. مفهوم المشاركة الإلكترونية:

يدور مفهوم المشاركة الإلكترونية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإشراك الناس في صنع القرار العام وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة، ومن ثم تعتبر المشاركة الإلكترونية جزءًا من الحكومة الإلكترونية. (United Nations, 2020, p. 115)

2.2.3. تحليل تطور مؤشر المشاركة الإلكترونية بالوطن العربي:

يتم تقييم المشاركة الإلكترونية على أساس ميزات بوابات الحكومة الإلكترونية الوطنية والمواقع الحكومية الأخرى التي تتعلق بتوفير المعلومات للمواطنين (معلومات بخصوص قطاعات الصحة، التعليم، التوظيف، الحماية الاجتماعية، البيئة والعدالة)؛ التشاور؛ وصنع القرار. (United Nations, 2020, p. xxix)وفي هذا الصدد تقدم منظمة الأمم المتحدة كل سنتين احصائيات بخصوصه ضمن مسح الحكومة الإلكترونية.

بحيث يتم اعداد مؤشر المشاركة الإلكترونية - E-Participation Index"عن طريق تصميم نموذج بثلاثة مستويات:

- المعلومات الإلكترونية (E-Information)،
- الاستشارة الإلكترونية(E-Consultation)،
- صناعة القرارت الإلكترونية (E-Decisions-Making).

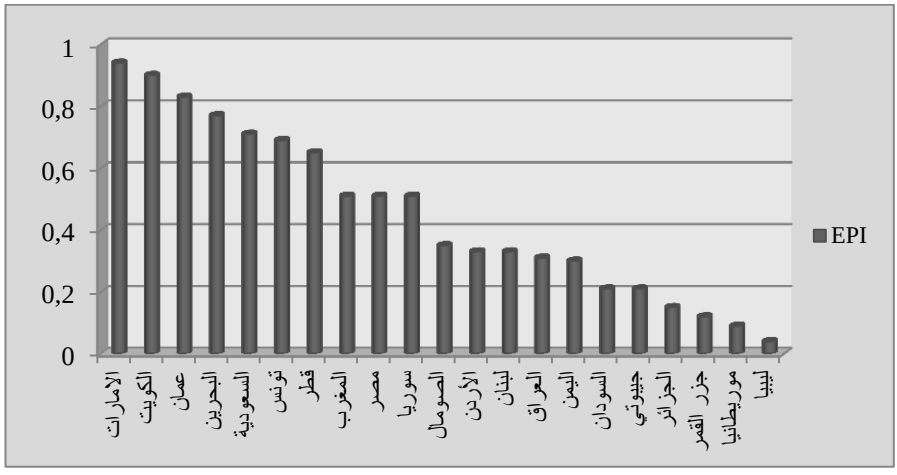
وفيما يلي جدول وشكل يوضحان تطور هذا المؤشر(EPI) في الوطن العربي:

الجدول 4: تطور مؤشر المشاركة الإلكترونية بالوطن العربي في سنتي 2018-2020

2020			2018			الدولة	2020			2018			الدولة
مستوى المؤشر	EPI	الرتبة	مستوى المؤشر	EPI	الرتبة		مستوى المؤشر	EPI	الرتبة	مستوى المؤشر	EPI	الرتبة	
متوسط	0.33	148	متوسط	0.48	117	الأردن	مرتفع جدا	0.94	16	مرتفع جدا	0.94	17	الامارات
متوسط	0.33	148	متوسط	0.44	122	لبنان	مرتفع جدا	0.90	18	مرتفع	0.69	72	الكويت
متوسط	0.31	158	متوسط	0.33	140	العراق	مرتفع جدا	0.83	38	مرتفع جدا	0.83	43	عمان
متوسط	0.30	158	منخفض	0.11	185	اليمن	مرتفع جدا	0.77	51	مرتفع جدا	0.80	53	البحرين
منخفض	0.21	175	منخفض	0.14	179	السودان	مرتفع	0.71	66	مرتفع	0.71	67	السعودية
منخفض	0.21	175	متوسط	0.26	153	جيبوتي	مرتفع	0.69	73	مرتفع جدا	0.80	53	تونس
منخفض	0.15	183	منخفض	0.20	165	الجزائر	مرتفع	0.65	77	مرتفع	0.71	67	قطر
منخفض	0.12	185	منخفض	0.05	190	جزر القمر	مرتفع	0.51	106	مرتفع جدا	0.77	56	المغرب
منخفض	0.09	186	منخفض	0.18	170	موريطانيا	مرتفع	0.51	106	مرتفع	0.54	109	مصر
منخفض	0.04	189	منخفض	0.12	183	ليبيا	مرتفع	0.51	106	متوسط	0.36	137	سوريا
	/	/		/	/	فلسطين	متوسط	0.35	142	منخفض	0.13	131	الصومال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (United Nations, 2020, pp. 311-315) & (United Nations, 2018, pp. 275-279)

الشكل 5: ترتيب الدول العربية وفقا لمؤشر المشاركة الإلكترونية لسنة 2020



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول 4.

بشكل عام، يرتبط مؤشر المشاركة الإلكترونية ارتباطا وثيقا بالمستوى العام لتنمية الحكومة الإلكترونية في الدولة، ويرجع ذلك إلى حد كبير لمنهجية دراسته وحسابه، والذي يرتكز على محتوى بوابات الحكومة الإلكترونية الوطنية ومواقع الدوائر الحكومية على الانترنيت. (United Nations, 2020, p. 122)

وفي هذا الصدد فإنه ومن خلال الشكل والجدول أعلاه، نلاحظ نفس الملاحظة السابقة عند تحليلنا لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية أين هناك تفوق واضح وجلي لدول مجلس التعاون الخليجي كذلك في مؤشر المشاركة الإلكترونية وفقا لتقرير الأمم المتحدة لسنة 2020، أين سجلت ضمن صنف مؤشر مرتفع جدا (قيمة المؤشر تفوق 0.75) كل من الامارات بمرتبة عربية أولى (16 عالميا)، ثم الكويت (18 عالميا) ومن ثم سلطنة عمان(38 عالميا) ثم البحرين (51 عالميا) أي أنه تم تسجيل في هذا الصنف أربعة دول عربية فقط من أصل 63 دولة رائدة .

وضمن صنف مؤشر مرتفع (قيمة المؤشر تتراوح بين 0.50-0.75) تم تسجيل تباعا كل من المملكة العربية السعودية (66 عالميا)، تونس (73 عالميا)، قطر(77 عالميا)، ثم كل من المغرب ومصر وسوريا بنفس الرتبة العالمية التي هي 106.

وتصنيف هذه الدولة العربية ضمن هذين الصنفين (مرتفع جدا ومرتفع) هو يعني أن هناك تبادل إلكتروني للمعلومات وتفاعل وكذا تشاور بين الحكومة والشعب مرتفع بما يعكس تعزيز للمشاركة الإلكترونية.

ومع ذلك، يمكن أن تكون هناك اختلافات كبيرة بين الدول على نفس المستوى من تنمية الحكومة الإلكترونية من حيث مميزات المشاركة الإلكترونية التي تقدمها، والذي يشير إلى أن الجهود المبذولة لتنمية الحكومة الإلكترونية يمكن أن تكون أقل نحو المشاركة. وهذا مثلما هو الحال بالنسبة لكل من الأردن والجزائر أين عرفا تصنيفا أقل في مؤشر المشاركة الإلكترونية (متوسط للأردن بقيمة 0.33 وبرتبة عالمية 148 ومنخفض للجزائر بقيمة 0.15 ورتبة 183 عالميا) مقارنة بتصنيفهما في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية أين كان مرتفع، هذا وإلى جانب تصنيف أقل وبالضبط منخفض (قيم المؤشر أقل من 0.25) لكل من السودان (175 عالميا)، جيبوتي (175 عالميا)، جزر القمر(185)، موريطانيا(186)، ليبيا (189)، ضمن مراتب عالمية متأخرة بعدما تم تصنيفهم ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية صنف متوسط.

في حين عرف تصنيف كل من لبنان (148 عالميا)، العراق (158 عالميا)، اليمن (158 عالميا) في مؤشر المشاركة الإلكترونية ذات التصنيف في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ألا وهو صنف متوسط (قيم المؤشر تتراوح من 0.25-0.50).

والملاحظ كذلك من خلال الجدول أنه لم يكن هناك اختلاف وتطور بارز في مؤشر المشاركة الإلكترونية للدول العربية في سنة 2020 مقارنة بسنة 2018 باستثناء الكويت التي انتقلت من مستوى صنف مرتفع إلى مرتفع جدا إلى جانب سوريا التي انتقلت من صنف متوسط إلى صنف مرتفع.

وبشكل عام فإن تسجيل مستويات (تصنيف) أقل في مؤشر المشاركة الإلكترونية في الدول العربية هو يعني ضعف التبادل والتفاعل والتشاور الإلكتروني بين الحكومة والشعب، ويعكس ذلك حواجز التكنولوجيا أو قيود الموارد التي تؤثر على قدرة الحكومة في تنمية آليات المشاركة الإلكترونية، والذي اتضح لنا سابقا من خلال ضعف المؤشرين الفرعيين لـ EGDI ألا وهما البنية التحتية للاتصالات و توافر الخدمات عبر الانترنيت وعليه لم يصلان بعد الى مستوى يسمح بزيادة التفاعل والتشاور بين الطرفين بما يعزز المشاركة الإلكترونية ومنه تطور وتنمية الحكومة الإلكترونية في أغلب الدول العربية.

4. العراقيل التي تحول أمام تنمية الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي (التحديات):

استنادا على الدراسات الاقتصادية وكذا نتائج تحليلنا السابق فيما تعلق بتقييم واقع تجسيد الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي، فقد لاحظنا أنهّ باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي فإنه لازال هناك تأخر في تحقيق ذلك لدى أغلب الدول العربية، هذا التأخر يمكن حصر أبرز أسبابه ضمن مجموعة من العراقيل والتي هي في حد ذاتها تحديات والمصنفة كالآتي:

- **تحديات تقنية:** تتعلق هذه التحديات بمدى توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوصول إليها، والذي وفقا لتحليلنا فإن أغلب الدول العربية تعاني من ضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي هي قاعدة ارساء الحكومة الإلكترونية، وهذا وفقا للمؤشر الفرعي TII إلى جانب نقص توافر الخدمات عبر الانترنت OSI، والتي تعزى إلى ضعف نسبة استخدام تقنية الأنترنت الواسعة انتشارا وكذا ضعف تدفقها وارتفاع تكلفتها؛

- **تحديات تنظيمية:** تتعلق هذه التحديات بالعراقيل التي تواجه الدول عند تبني وتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية والمتمثلة في:

- التمويل المحدود والذي يغطي العديد من المتطلبات مثل بناء البنية التحتية للاتصالات وبرامج التدريب؛
- مهارات محدودة للموارد البشرية: أي إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- غياب الوعي بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية لدى المواطنين ومديري المؤسسات العمومية ورجال الأعمال في القطاع الخاص، الذين لا يزالون يفضلون الطرق البدائية في الوقت الذي يفترض بهم المساهمة في بناء الحكومة الإلكترونية. (بقلقول، 2013، صفحة 53)
- صعوبة فهم مضمون البوابات والصفحات الإلكترونية لدى البعض، فليس كل من يستطيع الدخول للصفحة قادر على فهم سيرورة التعامل الإلكتروني.

- **تحديات تشريعية:** تتمثل في محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك بغياب التشريعات والأطر القانونية المناسبة والداعمة للحكومة الإلكترونية، والتي تعمل على حماية البيانات والمعلومات الشخصية وعلى الأمن الرقمي والهوية الرقمية في التعاملات.
- **تحديات استراتيجية:** تتعلق التحديات الاستراتيجية بالرؤية والتخطيط الاستراتيجي لمبادرات الحكومة الإلكترونية، أين تعرف أغلب الدول العربية ضعفا في هذا الجانب من ناحية وجود صورة شاملة وواضحة عن استراتيجية الحكومات العربية في تطبيق الحكومة الإلكترونية (Qasem, Elkadi, & Ghoneim, 2018, p. 04)، خاصة في ظل عدم اشراك الفواعل المختصة في المجال واقتصار العمل بأسلوب سياسي أكثر مما هو عمل تقني.

5. الخاتمة:

إنّ إنجاز الحكومة لمختلف أنشطتها باعتماد تقنية الاتصالات والمعلومات وهذا بتقديمها للخدمات إلى المواطنين بشكل آلي، هو بذلك يوفر الجهد والمال والوقت للجميع مما يعني فعالية أكبر ومنه زيادة كفاءة الأداء الحكومي. غير أنّ تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور ألا وهو "الحكومة الإلكترونية" يستلزم توفر جملة من الأساسيات والتي في مقدمتها توفر بنية تحتية قوية للاتصالات، هذه الأخيرة التي تمثل من أبرز التحديات

والعقبات أمام نجاح هذا المشروع في المنطقة العربية عموما باستثناء دول الخليج والتي هي تزاحم الدول الرائدة وتواكبها في هذا المجال.

1.5. النتائج: من خلال دراستنا هذه والتي ألقينا فيها الضوء على واقع الحكومة الالكترونية في الوطن العربي، فإنه قد خلصنا إلى جملة من النتائج نوردها كما يلي:

✓ وفقا لتقرير الأمم المتحدة الأخير (2020) حول مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والذي يغطي193 دولة، يمكن تقسيم الدول العربية من ناحية جاهزيتها للحكومة الالكترونية إلى أربعة مجموعات والتي هي كالتالي:

- **المجموعة الأولى:** تضم خمسة دول عربية من أصل 21 دولة عربية مدرجة في التقرير، والممثلة في كل من الامارات العربية المتحدة، البحرين، المملكة العربية السعودية، الكويت وسلطنة عمان، وهي دول صنفت ضمن مجموعة الدول الرائدة ذات مؤشر مرتفع جدا بتجاوزها متوسط قيمة مؤشر 0.75 (خمسة دول عربية فقط من أصل 57 دولة ضمن هذا الصنف).
- **المجموعة الثانية:** تضم كل من تونس (الرتبة 91 عالميا)، المغرب(106)، مصر(111)، الأردن (117)، الجزائر(120)، وهي دول سجلت تحسن ملحوظ مقارنة بسنة 2018، بحيث صنفت ضمن صنف مؤشر مرتفع نظرا لأن قيم المؤشر العام كانت محصورة بين 0.50-0.74، ويعود هذا التحسن إلى ارتفاع متوسط قيم مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر الخدمة عبر الإنترنت نوعا ما.
- **المجموعة الثالثة:** تضم كل من لبنان (الرتبة 127 عالميا)، سوريا(131)، العراق (143)، ليبيا (162)، السودان (170)، اليمن (173)، موريتانيا (176)، جزر القمر(177) وجيبوتي(179)، وهي دول عرفت أداء متوسط في مجال ارساء الحكومة الالكترونية، اذ صنفت ضمن مجموعة مؤشر متوسط نظرا لأن قيم المؤشر العام كانت محصورة بين 0.25-0.49.
- **المجموعة الرابعة:** ضمت فقط دولة الصومال بمرتبة عالمية جد متأخرة وهي 191، وذلك ضمن صنف مؤشر ضعيف (أقل من 0.24)، وهذا بسبب ضعف البنية التحتية للاتصالات وانتشار الانترنيت و كذلك ضعف الرأس المال البشري و المادي وكذا غياب الاستقرار السياسي لديها.

- ✓ فيما تعلق بواقع المشاركة الإلكترونية في الوطن العربي ومن خلال تقرير الأمم المتحدة الأخير حوله، فقد اتضح أنه مثلما كان هناك تفوق واضح لدول مجلس التعاون الخليجي في مجال جاهزية وتنمية الحكومة الإلكترونية فإنه ذات الأمر في مؤشر المشاركة الإلكترونية (أربعة دول عربية من أصل 63 دولة رائدة) إلى جانب تصنيف كل من السعودية، تونس، قطر، المغرب ومصر ضمن مستوى مؤشر مرتفع عاكسين بذلك وجود تبادل وتفاعل إلكتروني وكذا تشاور بين حكوماتهم ومواطنيهم، في حين عرفت بقية الدول العربية (12 دولة عربية) في ظل هذا المؤشر أداء متوسطا وضعيفا عكس فيها ضعف الأداء ما تفتقره وتعانيه تلك الدول من ضعف في جانبي البنية التحتية للاتصالات و توافر الخدمات عبر الانترنيت.

2.5. الاقتراحات:

مما سبق، اتضح لنا أنه مازال أمام الدول العربية الكثير من الجهود لبذلها حتى تتمكن من مواكبة التطورات المتلاحقة في هذا المجال، و عليه فيما يلي بعض الاقتراحات:

- ✓ العمل على تقوية البنية التحتية للاتصالات بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك الأبحاث؛
- ✓ الاستثمار في العنصر البشري من خلال تحسين جودة البرامج التعليمية خاصة ذات العلاقة المباشرة بتكنولوجيا المعلومات بشكل يحفز على الابتكار والابداع؛
- ✓ العمل على تعزيز مستوى الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات، والتركيز على تسويق خدماتها لرفع معدلات الاستخدام؛
- ✓ الإسراع بإصدار التشريعات والنصوص القانونية التي تسّهل عمل الحكومة الإلكترونية والي تعمل على حماية الهوية الرقمية وتوفر الأمن الرقمي؛
- ✓ ضرورة التنسيق والتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص، وبين مختلف الدوائر الحكومية ومع الدائرة الحكومية الالكترونية خلال مراحل تطبيق المشروع؛
- ✓ ضرورة توجه الدول العربية عموما إلى مراجعة الاستراتيجيات والخطط الوطنية بحيث تكون تتضمن التوجهات الحديثة في التكنولوجيا مثل الحكومة المفتوحة والحكومة الذكية.

6. قائمة المراجع:

أحمد بن عيشاوي. (2009). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال. مجلة الباحث، 07(07)، الصفحات 287-294.

أحمد ضيف، و محمد بن موسى. (2013). الحكومة الإلكترونية: السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي التفعيل. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 03(05)، الصفحات 139-163.

أسماء ناويس. (2017). التجربة البحرينية "الرائدة عربيا" في مجال إرساء الحكومة الالكترونية. مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول متطلبات وتحديات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر على ضوء التجارب الدولية (الصفحات 01-18). خميس مليانة: جامعة خميس مليانة.

الهادي بقلقول. (2013). مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية : طموحات كبيرة وإنجازات متواضعة. مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول – (الصفحات 41-56). البليدة: جامعة سعد دحلب.

بلال غالم. (2020). الخدمات الإلكترونية لمؤسسات الأعمال بالجزائر. مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، 07(02)، الصفحات 198-225.

حسين بركاتي. (2021). الحكومة الالكترونية الإطار المفاهيمي ومنطلقات نظرية بالتركيز على بعض المؤشرات والتجارب الدولية. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 06(02)، الصفحات 451-468.

ربيع قرين . (2022). نموذج التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 09(01)، الصفحات 300-329.

عبده نعمان الشريف. (2009). الحكومة الإلكترونية كاستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات "حالة دول مجلس الخليج"(أطروحة الدكتوراه). قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر3.

فريد النجار. (2007). الاقتصاد الرقمي: الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والطباعة.

مريم خالص حسين. (2013). الحكومة الالكترونية . مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 04(عدد خاص)، الصفحات 439-460.

منصف شرفي، و حسان بوزيان. (2019). الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعة الجزائرية. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 06(02)، الصفحات 229-249.

United Nations. (2018). United Nations E. Government survey. New York.

Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. International Journal of The Computer, The Internet and Management, 10(02), pp. 01-22.

Gant, J. (2008). Electronic government for developing countries. Geneva: ITU Telecommunication Development Sector's ICT Applications and Cybersecurity Division.

Qasem, M., Elkadi, H., & Ghoneim, S. (2018). E-Government in Arab Countries: challenges and Evaluation. IOSR Journal of Computer Engineering, 20(02), pp. 01-11.

United Nations. (2020). United Nations E. Government survey. New York.