

الأمم المتحدة  
دراسة الحكومة  
الإلكترونية ٢٠١٤

حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه



الأمم المتحدة

[www.unpan.org/e-Government](http://www.unpan.org/e-Government)

## **دراسة الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤**

حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة:

إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة

<http://www.un.org/desa>

شبكة الإدارة العامة وإدارة التنمية بالأمم المتحدة

<http://www.unpan.org/dpadm>

قاعدة بيانات تمية الحكومة الإلكترونية بالأمم المتحدة

<http://www.unpan.org/e-government>

الرسم الموجود على الغلاف الأمامي من تصميم السيدة كيوشين وانج، التي عملت في عام ٢٠١٣ كمتدربة في شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة. وقد قدم الرسم كجزء من وثائق شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية لجائزة العمل التطوعي على الإنترنت الخاصة بالأمم المتحدة لعام ٢٠١٣.

إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

الأمم المتحدة  
دراسة الحكومات  
الإلكترونية ٢٠١٤

حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه

الأمم المتحدة  
نيويورك ٢٠١٤



## إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة

تعد إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمانة العامة للأمم المتحدة واجهة أساسية بين السياسات العالمية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والعمل الوطني. وتعمل الإدارة في ثلاثة مجالات أساسية متراقبة فيما بينها: (١) تجميع وإصدار وتحليل نطاق واسع من البيانات والمعلومات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تعوّل عليها الدول الأعضاء بالأمم المتحدة لمراجعة المشكلات المشتركة وإيجاد مخزون من الخيارات الاقتصادية، و(٢) تيسير مفاوضات الدول الأعضاء في العديد من الجهات الحكومية الدولية بشأن مسارات العمل المشترك لمواجهة التحديات العالمية المستمرة أو الناشئة، و(٣) تقديم النصح والمشورة إلى الحكومات بخصوص أساليب ووسائل ترجمة أطر عمل السياسة التي طُورت في المؤتمرات والقمم الأممية إلى برامج على مستوى الدولة والمساعدة في بناء القدرات الوطنية، من خلال المساعدة الفنية.

## أخلاقيات المسؤولية

إن المسميات المستخدمة وطرق التقديم في مادة هذه المطبوعة لا تعبّر ضمناً عن أي رأي من أي نوع من جانب الأمانة العامة للأمم المتحدة، فيما يتعلّق بالوضع القانوني لأي بلد، أو أي إقليم أو مدينة أو منطقة أو سلطاتها، أو فيما يتعلّق بتعيين حدودها أو تخومها. فكلمة “دولة”， كما هي مستخدمة في نص هذه المطبوعة ، تشير أيضاً، كما هو مناسب، إلى الأقاليم والمناطق. وبما أنه ليس هناك تقليد ثابت على تسمية الدول أو المناطق ”المتقدمة“ أو ”النامية“ في نظام الأمم المتحدة، فقد استخدم هذا التمييز للأغراض الإحصائية والتحليلية فقط، ولا يعبر بالضرورة عن حكم على المرحلة التي وصلت إليها أيّة دولة أو منطقة في عملية التقدم. ولا يعني ذكر اسم أي شركة أو منظمة أو منتج أو موقع إلكتروني موافقة عليها أو مصادقة من جانب الأمم المتحدة.

قدمت هذه الترجمة من قبل هيئة الحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين.

حقوق الطبع والنشر، منظمة الأمم المتحدة، ٢٠١٤.

جميع الحقوق محفوظة. ولا يجوز نسخ أو تخزين أي جزء من هذا المطبوع في نظام استدعاء أو نقلها في أي صورة أو بأي وسيلة كانت، إلكترونية أو آلية أو بالنسخ أو التسجيل أو خلاف ذلك، دون الحصول على إذن مسبق.

ST/ ESA/ PAD/ SER.E/ 188

4-123198-1-92-ISBN: 978

0-056425-1-92-e-ISBN: 978

رقم المبيعات: II.H.1.14

الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية:

٢٠١٤ الحكومة الإلكترونية لأجل المستقبل الذي نتطلع إليه

٢٠١٢ الحكومة الإلكترونية لأجل الشعب

٢٠١٠ تعزيز الحكومة الإلكترونية في وقت الأزمة المالية والاقتصادية

٢٠٠٨ من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة المتراقبة

٢٠٠٥ من الحكومة الإلكترونية إلى الإحتواء الإلكتروني

٢٠٠٤ نحو الحصول على الفرصة

٢٠٠٣ تقرير القطاع العام العالمي: الحكومة الإلكترونية عند مفترق الطرق

٢٠٠١ مقارنة الحكومة الإلكترونية: منظور عالمي

الموقع الإلكتروني: <http://unpan3.un.org/egovkb>

تمت الطباعة بمعرفة الأمم المتحدة ، نيويورك

## مقدمة

في مؤتمر الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، الذي عقد في ريو دي جانيرو في يونيو ٢٠١٢، تم التوصل إلى إجماع للرأي بخصوص حاجتنا للمؤسسات على جميع الأصعدة، على أن تتسم هذه المؤسسات بالفعالية والشفافية والمساءلة والديمقراطية، وذلك من أجل تحقيق أهداف تمتيننا المستدامة. وللحكومة الإلكترونية قدرة هائلة على تحسين أسلوب تقديم الحكومات للخدمات العامة وتعزيز الإشراك الشامل للجهات المستفيدة في الخدمة العامة.

ويؤكد إصدار ٢٠١٤ من دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية، الذي يأتي بعد عشر سنوات من تنفيذ خطة عمل القمة العالمية لمجتمع المعلومات، على أن المعلومات وتقنيات الاتصال هي العوامل المساعدة الفاعلة للمؤسسات الفعالة والشفافة والمسؤولة التي تصورها قادة العالم في ريو. وتستمر الدول في كافة أنحاء العالم وعلى كافة مستويات التنمية في إيجاد الاستثمارات الهامة في تقنية المعلومات والاتصالات بالقطاع العام لأجل هذه الأسباب. وأرى أن لهذه الجهود أهميتها في تحقيق المشاركة العامة الشاملة في صنع القرار وتعزيز الحصول على المعلومات وإزالة الحواجز أمام الخدمة العامة – وكل هذا ضروري إن أردنا ضمان مستقبل للنمو الاقتصادي العادل والتنمية المستدامة، دونما فقر وجوع.

إنني لأوصي بهذا التقرير لصنّاع السياسة وكبار المسؤولين والمحللين، اعتباراً للمساهمة التي يمكن للحكومة الإلكترونية القيام بها تجاه المستقبل الذي نصبو إليه ومكانة الإدارة العامة الفاعلة في الحكومة الجيدة خلال الفترة التي تلي عام ٢٠١٥.

وو هونغبو

وكيل الأمين العام للشؤون الاقتصادية والاجتماعية والأمين العام  
للمؤتمرات الدوليين المعنى بالدول المكونة من الجزر الصغيرة النامية

## إداء لأسرة هابان كيان وفي ذكرها

هي المدير الراحل لشعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية  
إجلالاً لرؤيتها وقيادتها النشطة ولولاتها للسياسة العامة العالمية والحكومة الإلكترونية والإدارة والتنمية العامة

## رسالة شكر

يأتي إصدار ٢٠١٤ من دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية كنتاج للجهد المشترك من قبل شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية التابعة لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، إلى جانب جهد العديد من الخبراء والباحثين والمساهمين الخارجيين الآجلاء من المنظمات الأخرى. وبصفة خاصة، فإننا نتقدم بالشكر إلى الآتية أسماؤهم نظير أدوارهم الخاصة في إعداده.

تولى إعداد التقرير مجموعة من كبار الباحثين والمستشارين الحكوميين، وفتقاً للتوجيه الأولي من جانب الراحلة هايان كيان، مدير شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، ثم من جانب فتشينزو أكوارو، رئيس فرع الحكومة الإلكترونية.

كما قاد فتشينزو أكوارو فريق إدارة البيانات في تجميع البيانات والدراسة. وقد تضمن الفريق أدريانا أببيرتي كبير مسؤولي الحكومة والإدارة العامة، وأنى هاتاجا مسؤول الحكومة والإدارة العامة، وواي مين كوكوك مسؤول الحكومة والإدارة العامة، ودينيز سوسار مسؤول الحكومة والإدارة العامة، وقد ساعدته إيلي حبيقة، مسؤول شريك للحكومة والإدارة العامة وأوكسانا ياراشوك مساعد البرنامج. كما ساعد الفريق سعيد معرف ودانيلا مارين بيونيس وكيونتين تورانتشو الاستشاريين في شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية. وقدم فتشينزو أكوارو وروبيرتو بيلوتى أستاذ مساعد في الفيزياء التجريبية بجامعة باري بإيطاليا، وإلينا غاروتشيونيكولا أموروسو محللين كميين في جامعة باري بإيطاليا، المشورة الفنية حول تحسين المنهجية الإحصائية، في حين أجرت إلينا غاروتشيونو الانحدار الاحصائي.

وقد جرى تنسيق العمل التحليلي من قبل جون ماري كاوزيا رئيس فرع تنمية قدرات الإدارة العامة بشعبية الإدارة العامة وإدارة التنمية. وكتب التقرير فريق من موظفي شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية. صاغ الفصل الأول والملاحق وقسم المنهجية واي مين كوكوك وأنى هاتاجا، بدعم من إيلي حبيقة وبمساعدة سعيد معرف وإلينا غاروتشيونو ودانيلا مارين بيونيس. أعد الفصل الثاني باتريك سبيرينغ كبير مسؤولي الحكومة والإدارة العامة، وكتب الفصل الثالث إيليا أرمسترونغ رئيس فرع إدارة التنمية، وتولت أدريانا أببيرتي كتابة الفصل الرابع، في حين جرى إعداد الفصل الخامس من قبل واي مين كوكوك وكانت صياغة الفصل السادس من نصيب سيماء حافظ، كبير مسؤولي الحكومة والإدارة العامة. والفصل السابع كتبه سيوك ران كيم مسؤول الحكومة والإدارة العامة والفصل الثامن أعده دينيز سوسار. وقد قدم ريتشارد كيربي وجوناس رابينوفيتش، كبير المستشارين الإقليميين في شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية، دراسات الحالة والبيانات الميدانية. أما الملخص التنفيذي، فقد تولى المراجعة الأساسية والتحريرية فتشينزو أكوارو وأدريانا أببيرتي وجيرمي ميلارد، كبير المستشارين بمعهد التقنية بالدنمارك وإيلي حبيقة، بمساعدة أوكسانا ياراشوك ودانيلا مارين بيونيس.

ولقد استفادت الدراسة من مشورة وتوجيه مجموعة الخبراء الذين التقوا في نيويورك في ديسمبر ٢٠١٢. تألفت المجموعة من السيد عبد الله الحامد المدير التنفيذي لمجموعة إنفيستيت في البحرين، السيد جوزيه م. ألونسو مدير البرنامج بمؤسسة وورلد وايد ويب فاونديشن بإسبانيا، السيد دينيس آندرسون أستاذ ورئيس قسم بكلية سانت فرانسيس، والسيد كيم آندریسون المدير المنتدب لمؤسسة داكا الاستشارية بالسويد، السيدة جوليا غليدين كبير الزملاء الباحثين بجامعة فريبيه بروكسل - معهد الدراسات الأوروبية بالمملكة المتحدة، والسيد آندريه غريفيث مستشار الحكومة الإلكترونية بالمركز الكاريبي لإدارة التنمية بباربادوس، والسيد ناجي حنا الخبير الاستراتيجي للابتكار والتحوّل الإلكتروني كبير زملاء وعضو مجلس إدارة مركز سياسة التقنيات الناشئة بالولايات المتحدة، والسيد توماسز جانوسكي رئيس مركز الحكومة الإلكترونية بجامعة الأمم المتحدة - المعهد الدولي لتقنية البرمجيات

بالصين، والسيد إدريس كتاني أستاذ بجامعة الأخوين في إفريقيا بالمغرب، والسيد سوي تشيانغ ليم مدير بمعبد علم الأنظمة بجامعة سنغافورة الوطنية، والسيد جيرمي ميلارد والسيد راجكومار برايساد، رئيس تجارية للأعمال بجنوب آسيا بمؤسسة شركة أو سي آر سيرفيسيز إنكوربوريتد في الهند، والسيد شارلز سينكوندو المدير التنفيذي بوكالة التعليم الدولي بتزانيا والسعادة باربرا أوبالدي، قائد مشروع الحكومة الإلكترونية بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في فرنسا.

كذلك ، فقد أشرف على جمع بيانات الدراسة حول الخدمات الإلكترونية فتشينزو أكوارو وأداره واي مين كوك ودينيز سوسار وأنى هاتاجا ودينيس آندرسون. وتعاونت أوكتسانا ياراشوك في الاختيار والتنسيق والاتصال مع متطوعي الأمم المتحدة. وضم فريق بحث البيانات الأعضاء الآتيين بالأمانة العامة للأمم المتحدة: ماريا بويف وإنكل دالجاني ومادوكا كويد وأربين كوريكيان وأندريلاني مورتوغلو وببرودي سيفوردارسون وجاكى تونغ وميكال زيميسكي ، بالإضافة إلى مترببي ومتطوعي الأمم المتحدة: حامد الغزالى وسلاماً أ. آسينوفا وسرحان آيهان وإدريسايغان بيمبا وأمرا سينانوفيك وماريا كوفالينكو تايتز وجوليان كومونيل وويلوان داي وبيث دي بير وبيني جوليغريس ومارينا إشيفاراي وإلينا غاروتتشيو وليو غيل ومارغا غال سولير وكالي غوتمان وأحد هديان وشاوبينغ هي وبلانكا هورمايتشيا وساو هتو ودميترو لاروفي وغفانتسا إيريماشفيلى وزياوتشاو جين وجاستن جوزيف ونارينغول كاسيموفا وآنا كاتريتشكا وبراسيدا خانال وجاكوب جيم وبي را كيم وسونيا كوكى وراتشانا كومار وآنا كوسنير وجوي لحود وسونغو لي وميهيلا لوفو وسعيد معرفة وإليا ماركوني ودانيليا مارين بيونتيس ولها كريستين مارتين وفاليريا ميشكوفا وليلي ميسرا ولويس ماري نفاماسي وتيريسا لين نيفوغين وروبرت نيويادومسكي وتم أولسن وجوكسي أوزكاباناك وليف بيلت وكارولينا بيرتكوكز ويوردان بيتروف وفين ت. قام وجاكوب بريستر وفلادان روفاكانين وألفارو سالاس وفيليپ ساسيك وتيودورا سيرافيموفا وليلاني سيرام ومايكل شوم وهو جينغ سي وباتيما سريفاكول وسيمونا سزابوفا وموي كياو ثان وليز توفت هيسييلوند وتماس توث وهاريس تربونجا وجيسى جو تسينغ وتابجاناتوركوفيتش وميريل فان هويفي وأغاثا فوس وأمروتا فياس وجامي والكر وكيوتشن وانغ ووينهاو وو وبين غزو وزينرو يانغ وزوان زهو.

وأجريت المرحلة الثانية الشاملة من تقييم البيانات من قبل مجموعة من موظفي الأمم المتحدة والمتدربين، بالتنسيق مع واي مين كوك وآنى هاتاجا ودينيز سوسار. وتضمن الفريق ماريا بويف وفيكتوريا سيبان وجوليان كومونيل ومارينا إشيفاراي وإلينا غاروتتشيو وإليه هوبيكا وبيونغ فيكتوريا كيم ومادوكا كويد وسعيد معرفة ودانيليا مارين بيونتيس وأدريلاني مورتوغلو وببرودي سيفوردارسون وميكال زيميسكي.

قدم الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة بيانات البنية التحتية للاتصالات والتعليم على التوالي.

تم توفير إدارة ودعم البيانات الفنية من قبل وحدة إدارة شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة التابعة لشبكة الإدارة العامة وإدارة التنمية، بالتنسيق مع جيرالد كاندولو الذي تم دعمه ببرنامج تقييم البيانات بعرض جمع البيانات الخاصة بالخدمات الإلكترونية. كما تولى إيلي حبيقة وأوسكانا ياراشوك ودانيليا مارين بيونتيس تحديث وحفظ برنامج تقييم البيانات. وتقديم بخالص الشكر إلى قسم تحضير النصوص وتصحيح التجارب المطبوعية بإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، خاصة إلى ويليم هاميل، رئيس قسم تحضير النصوص وتصحيح التجارب المطبوعية، وألكسندر كولونتاي، مساعد فتون الفرافيك، نظير خدمات تحرير النص وتصميم المنشور. وقام بتنسيق العمل مع قسم تحضير النصوص وتصحيح

التجارب المطبوعية آدريانا ألبيرتي وإيلي حويقة وواي مين كوك وأوسكانا ياراشوك. وشكر خاص لوحدة تصميم الغرافيك، خاصةً إلى زياد القدري وأرمين كاديك، عن تصميم غلاف التقرير.

في نوفمبر ٢٠١٣، أعلن برنامج متطوعي الأمم المتحدة عن فوز إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ضمن الفائزين العشرة بجائزة «التطوع الإلكتروني» لعام ٢٠١٣، اعترافاً بالجهود التي بذلها فريق معلومات دراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٤، تحت قيادة فرع الحكومة الإلكترونية بشعبية الإدارة العامة وإدارة التنمية.

نقدم بالشكر إلى هيئة الحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين لترجمتها للنسخة العربية من دراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٤.



## الاختصارات

واجهة البرمجية للتطبيقات	API
أحضر جهازك الخاص	BYOD
رئيس موظفي البيانات	CDO
رئيس موظفي المعلومات	CIO
خطة العمل الرقمية الخاصة بأوروبا	DAE
قانون حماية البيانات	DPA
تقليل مخاطر الكوارث	DRR
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	EGDI
مؤشر المشاركة الإلكترونية	EPI
الاتحاد الأوروبي	EU
حرية المعلومات	FOI
من الحكومة إلى المواطن	GrC
من الحكومة إلى الحكومة	GrG
إجمالي الناتج المحلي	GDP
إجمالي الدخل القومي	GNI
مؤشر رأس المال البشري	HCI
مؤشر التنمية البشرية	HDI
تقنية المعلومات والاتصالات	ICT
تقنية المعلومات	IT
الاتحاد الدولي للاتصالات	ITU
البلدان الأقل نمواً	LDC
الدول النامية غير الساحلية	LLDC
الأهداف الإنمائية للألفية	MDGs
الشراكة الجديدة لتنمية أفريقيا	NEPAD
منظمة غير حكومية	NGO
منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	OECD
بيانات الحكومة المفتوحة	OECD
مؤشر الخدمة الإلكترونية	OSI
الشراكة بين القطاعين العام والخاص	PPP
خلاصات بسيطة فعلية	RSS
الدول المكونة من الجزر الصغيرة النامية	SIDS
خدمة الرسائل القصيرة	SMS
مؤشر البنية التحتية للاتصالات	TII
إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة	UNDESA
برنامج الأمم المتحدة الإنمائي	UNDP
منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)	UNESCO
منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف)	UNICEF
بروتوكول التطبيقات اللاسلكية	WAP
الحكومة المتكاملة	WOG
الاتحاد المالي للشبكات حول العالم	WrC



## المحتويات

٣	مقدمة
٥	رسالة شكر
٩	الاختصارات
١٩	الملخص التنفيذي
٢٩	<b>الفصل الأول : تصنيفات الحكومة الإلكترونية حول العالم</b>
٢٩	١-١ مقدمة
٣٠	٢-١ التقدم في لحمة
٣٧	٣-١ التنمية الإقليمية
٥٢	٤-١ المجموعات القطبية
٦٠	٥-١ الخاتمة
٦١	<b>الفصل الثاني : التقدم في تقديم الخدمات الإلكترونية</b>
٦١	١-٢ مقدمة
٦٢	٢-٢ التحليل العالمي
٦٩	٣-٢ النتائج الشاملة
٧٤	٤-٢ الخاتمة
٧٧	<b>الفصل الثالث : المشاركة الإلكترونية</b>
٧٧	١-٣ مقدمة
٧٨	٢-٣ تقييم المشاركة الإلكترونية: ما تم تضمينه في دراسة الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤
٨٠	٣-٣ التصنيف العالمي والإقليمي
٨٢	٤-٣ التوجهات وفقاً لمستويات وقطاعات المشاركة الإلكترونية
٨٨	٥-٣ إمكانية المشاركة الإلكترونية للتنمية المستدامة: الفرص والتحديات
٨٩	٦-٣ الخاتمة
٩١	<b>الفصل الرابع : الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية</b>
٩١	١-٤ مقدمة
٩١	٢-٤ الدور الهام للحكومة المتكاملة لتعزيز النهج الشامل والمتكامل نحو التنمية المستدامة
٩٣	٣-٤ الفرص والتحديات في تصميم وتنفيذ نهج الحكومة المتكاملة لتقديم الخدمة
٩٥	٤-٤ التحول الحكومي عبر نهج الحكومة المتكاملة: عوامل التمكين
١٠٧	٥-٤ الخاتمة
١٠٩	<b>الفصل الخامس : الهواتف النقالة والقنوات الأخرى الشاملة والمتحدة للخدمات</b>
١٠٩	١-٥ مقدمة
١١٠	٢-٥ التوجهات العالمية لتصميم الخدمات المقدمة
١٢٣	٣-٥ بناء استراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة ومتحدة القنوات

١٢٩	٤-٥ تحديات وفرص القنوات الجديدة
١٣٤	٥-٥ الخاتمة
١٣٧	الفصل السادس : سد الفجوة الرقمية
١٣٧	٦-١ مقدمة
١٣٨	٢-٦ سمات الفجوة الرقمية
١٣٩	٣-٦ الاختلاف في الحصول على التقنية: التوجهات في الفجوة الرقمية
١٤٢	٤-٦ الدخل القومي كمحدد للاختلاف الرقمي الاجتماعي الاقتصادي
١٤٥	٥-٦ مهارات تقنية المعلومات والاتصالات وعوائق اللغة والمحظى
١٤٨	٦-٦ حاجة الجماعات المهمشة والأقل حظاً للخدمات الإلكترونية مع تفاقم الفروقات الرقمية
١٥٣	٧-٦ الخاتمة
١٥٥	الفصل السابع : الحكومة الإلكترونية لمرحلة ما بعد عام ٢٠١٥: منظور الاستخدام
١٥٥	١-٧ مقدمة
١٥٥	٢-٧ استخدام الحكومة الإلكترونية: الحالة الراهنة
١٦١	٣-٧ نموذجية استخدام الخدمة في عالم متعدد القنوات
١٦٤	٤-٧ اكتساب مزايا الحكومة الإلكترونية: القضايا والحالات المختارة
١٧٤	٥-٧ الخاتمة
١٧٧	الفصل الثامن : البيانات الحكومية المفتوحة
١٧٧	١-٨ مقدمة
١٧٧	٢-٨ التوجهات العالمية والإقليمية
١٨٥	٣-٨ الفرص والتحديات
١٩٠	٤-٨ الخاتمة
١٩٣	الملاحق
١٩٥	الرسائل المختارة حول تقنية المعلومات وتقديم الخدمات العامة
١٩٧	التصنيف الإقليمي والإقليمي الفرعية
١٩٩	منهجية الدراسة الاستقصائية
١٩٩	١-١ مقدمة
٢٠١	٢-١ مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)
٢٠٣	٣-١ مؤشر رأس المال البشري (HCl)
٢٠٥	٤-١ مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)
٢٠٧	٥-١ التحديات في مراجعة تواجد الدولة على الإنترنت
٢١٠	٦-١ مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)
٢١١	٧-١ تصنيفات الدول وتسمياتها في الدراسة الاستقصائية
٢١٢	٨-١ قاعدة الأمم المتحدة المعرفية للحكومة الإلكترونية

الأسئلة	مراجع	ملاحظات	جدول البيانات
٢٧٣	٢٦٥	٢١٣	
١- دراسة حالة حول تشاورات المواطنين في المغرب			
٢- دراسة حالة حول الدولة الجزئية الصغيرة النامية موريشيوس			
٣- إمكانية تتميم الحكومة الإلكترونية في أمريكا اللاتينية			
٤- تجربة «حكومة واحدة للجميع» السريلانكية			
٥- جدول الأعمال الرقمي لأوروبا وخطوة عمل الحكومة الإلكترونية الأوروبية			
٦- إيطاليا: بوصلة الشفافية			
٧- هايتي: الاستجابة والتعافي مع نظام ساهاانا المجاني والمفتوح لإدارة الكوارث			
٨- ترينيداد وتوباغو: المصائد المتنقلة			
٩- نيبال: على الطريق إلى المجتمع القائم على المعرفة			
١٠- اليمن: جني ثمار التخطيط طويل الأجل			
١- الخدمة العامة في فرنسا - التزام بالتحسين المستمر			
٢- نيوزلندا - خدمات التعاملات الإلكترونية في مقدمة التحول الحكومي			
٣- رواندا - «بيتنا مستقبلنا»			
٤- كولومبيا - حكومة حوض السمك			
٥- إثيوبيا - الاستثمار في المستقبل			
٦- يو-ريبورت في أوغندا: المشاركة المتنقلة			
٧- سلوفينيا «مقترنات المواطنين على الحكومة»			
٨- نظام الميزانية الرقمية والمحاسبة: نظام معلومات الإدارية المالية المتکاملة في كوريا (وزارة الاستراتيجية والمالية)			
٩- بطاقة الهوية الذكية الخاصة بهيئة الإمارات للهوية			
١٠- وكالة البيئة الوطنية في سنغافورة			
١١- فرنسا: الوصول إلى العديد من الجهات الحكومية عبر صفحة وطنية واحدة			
١٢- بعض التوجهات الهاامة على المستويين العالمي والإقليمي			
١٣- التطبيقات المبتكرة لخدمة الرسائل النصية القصيرة في الأردن			
١٤- خدمة الرسائل النصية القصيرة لإنقاذ الحياة في السويد			
١٥- الحكومة المتنقلة من أجل تقليل الفقر والإندماج الاقتصادي			
١٦- الحكومة المتنقلة من أجل المساواة بين الجنسين والإحتواء الاجتماعي			
١٧- الحكومة المتنقلة من أجل الحماية البيئية وإدارة الكوارث			

١١٩	لونغيسا (Lungisa) لإصلاح مشكلات توصيل الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي (كيب تاون، جنوب أفريقيا)	٧-٥
١٢٢	الولايات المتحدة: دعم البرامج المتطورة ذاتياً عبر الحكومة المفتوحة وواجهات التطبيقات	٨-٥
١٢٦	دمج القناة وتحقيق أقصى استقادة منها	٩-٥
١٤٤	جهود البرازيل للتحفييف من آثار الفجوة الرقمية: إمكانية دخول الجميع عبر شبكة الإنترنت	١-٦
١٤٧	مشروع e-ACE في استراليا: توفير المحتوى اللغوي لدمج المجتمعات	٢-٦
١٤٩	البوابة الأمريكية المخصصة لذوي الإعاقة والتي توفر الخدمات الشاملة	٢-٦
١٥٠	باكستان تضع خدمات المهاجرين بين أهم عمليات البحث العامة	٤-٦
١٦٣	«Start-up Chile» زيادة استخدام الخدمة من قبل المستخدمين غير الشيليين	١-٧
١٦٦	حاجتنا للإنترنت عريض النطاق ميسور التكلفة للتعليم في السنغال (وعدة دول أخرى)	٢-٧
١٦٦	برنامج القراءة والكتابة القائم على الرسائل النصية القصيرة للنساء في باكستان	٣-٧
١٦٩	قياس الصحة المتنقلة: برنامج Mwana (ملاوي وزامبيا)	٤-٧
١٧٠	المزيد من اهتمامات الخصوصية والأمن: استخدام الوسائل الاجتماعية في الصحة	٥-٧
١٨٢	بوابة البيانات الحكومية المفتوحة في البحرين	١-٨
١٨٩	تعزيز استخدام البيانات الحكومية المفتوحة في مولدوفا	٢-٨
٢١١	برنامج القراءة والكتابة القائم على الرسائل النصية القصيرة للنساء في باكستان	١-١
الارقام		
٣٠	المقومات الثلاثة مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)	١-١
٣٢	النسبة المئوية للدول التي جمعها مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية	٢-١
٣٤	توزيع الدول وفقاً مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية، ٢٠١٤	٣-١
٣٤	توزيع مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية ومقوماته الثلاثة، ٢٠١٤	٤-١
٣٥	العلاقة بين مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية والدخل القومي (إجمالي الدخل القومي للفرد)	٥-١
٣٦	العلاقة بين مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية والدخل القومي (إجمالي الدخل القومي للفرد)، الدول ذات الدخل المتوسط المنخفض	٦-١
٣٦	المتوسطات الإقليمية ٢٠١٤ لتنمية الحكومة الإلكترونية	٧-١
٦٤	النسبة المئوية للدول الأعضاء بالأمم المتحدة التي لا تتوارد على الإنترنٰت، ٢٠١٤ - ٢٠٠٢	١-٢
٦٤	النسبة المئوية للدول الأعضاء بالأمم المتحدة التي لا تتوارد على الإنترنٰت، ٢٠١٤ - ٢٠٠٢	٢-٢
٦٥	مقارنة بين كرواتيا وأوروجواي	٣-٢
٦٨	خدمات التعاملات عبر الإنترنٰت	٤-٢
٦٨	أنواع الخدمات الإلكترونية، بحسب القطاع	٥-٢
٧١	الشكل ٦-٢ أ-د توزيع قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية وفقاً لمجموعة الدخل	٦-٢
٨١	أعلى ٥٠ دولة في المشاركة الإلكترونية وفقاً للمنطقة	١-٣
٨١	أعلى ٥٠ دولة في المشاركة الإلكترونية وفقاً لمستوى الدخل	٢-٣

٢-٣	المعلومات المحفوظة وفقاً للقطاع	٨٣
٤-٣	الدول التي تقدم المعلومات البيئية وفقاً للمنطقة	٨٣
٥-٣	تقديم الخدمات الإلكترونية وفقاً لمستوى الدخل	٨٤
٦-٣	الأدوات المستخدمة من قبل الحكومات للاستشارات الإلكترونية	٨٥
٧-٣	الاستشارات الإلكترونية خلال الأشهر الاثني عشرة الماضية وفقاً للقطاع	٨٦
٨-٣	خصائص صنع القرار خلال الأثنى عشر شهراماً الماضية وفقاً للقطاع	٨٧
٩-٣	الدول ذات سياسات المشاركة الإلكترونية عبر الإنترنٽ	٨٧
١-٤	الدول ذات الدرجة الأعلى من ٦٦,٦ بالئة في الحكومة المتكاملة وفقاً للمنطقة	٩٨
٢-٤	الدول ذات الدرجة الأعلى من ٦٦,٦ بالئة في الحكومة المتكاملة وفقاً لمجموعة الدخل	٩٨
٣-٤	عدد الدول ذات المعلومات الإلكترونية حول رئيس موظفي المعلومات أو ما يعادله	٩٩
٤-٤	البوابات المرتبطة بموقع الإلكترونية للحكومة المحلية/ الإقليمية	١٠٤
٥-٤	البوابات الإلكترونية التي تشير إلى خصائص أمنية	١٠٥
٦-٤	عدد الوكالات الحكومية التي تستخدم نفس خاصية إدارة الهوية على المستوى الوطني	١٠٧
١-٥	النسبة المئوية للدول التي توفر التحديثات عبر البريد الإلكتروني أو أدوات التلقييم	١١٢
٢-٥	النمو الطفيف لقناة الرسائل النصية القصيرة من عام ٢٠٠٨ إلى عام ٢٠١٤	١١٣
٣-٥	النسبة المئوية للدول التي توفر خدمات الحكومة المتنقلة خلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٤	١١٥
٤-٥	البوابات الوطنية التي تقدم تطبيقات الهاتف النقال مقابل بوابات الهاتف النقال خلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٤	١١٦
٥-٥	مستخدمو قنوات التواصل الاجتماعي حول العالم (٢٠١١ - ٢٠١٧)	١١٨
٦-٥	عدد الدول التي تستخدم قنوات التواصل الاجتماعي للاستشارات الإلكترونية	١١٩
٧-٥	عدد الدول التي تستخدم الوسائل الاجتماعية من أجل الحكومة الإلكترونية	١٢٠
٨-٥	عدد الدول التي ستخدم أجهزة الخدمة الذاتية	١٢٠
٩-٥	عدد الدول ذات الخدمة الإلكترونية القائمة على الشراكة بين القطاعين العام والخاص	١٢١
١٠-٥	عدد الدول التي تظهر العنوان الكامل لأي وكالة حكومية في بوابتها الإلكترونية، ٢٠١٤	١٢٢
١١-٥	مبادئ الخدمة وإطار عمل النهج متعدد القنوات تجاه تقديم الحكومة الإلكترونية	١٢٥
١٢-٥	استخدام القنوات في كل مرحلة من نموذج الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية	١٢٦
١٣-٥	الارتباط بين تحقيق الاستفادة القصوى من القناة والخدمة الإلكترونية والدخل (إجمالي الدخل القومي للفرد) للدول المختارة	١٢٧
١٤-٥	شرح القنوات المتكاملة - البوابات الإلكترونية التي تعزز المدفوعات عبر الهاتف وأجهزة الخدمة الذاتية	١٢٨
١٥-٥	مستخدمو الهاتف الذكي مقابل مستخدمي الهاتف المميزة على مستوى العالم	١٣١
١٦-٥	الدول ٣٦ التي تقدم خدمات الرسائل النصية القصيرة وموقع/ تطبيقات الهاتف النقال	١٣٢
١-٦	التغير في النسبة المئوية لمستخدمي الإنترنٽ، وفقاً للدول المختارة	١٣٩
٢-٦	التبالين في استخدام الإنترنٽ بين الدول المتقدمة والدول النامية، ٢٠١٢	١٤٠

١٤١	النسبة المئوية للأسر المتصلة بالإنترنت في ٢٠١٣ وفقاً للمنطقة	٣-٦
١٤١	اشتراكات الإنترت عبر النطاق العريض المتنقل النشط في ٢٠١٣ وفقاً للمنطقة	٤-٦
١٤٣	الخدمات المقدمة للجماعات المهمشة والأقل حظاً وفقاً للدخل	٥-٦
١٤٦	عدم توفر المحتوى بلغة الفرد كعائق أمام النقاد وفقاً للدول المختارة	٦-٦
١٤٧	الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة واحدة وفقاً للمنطقة	٧-٦
١٤٧	خصائص الوصول إلى الواقع الإلكتروني الوطنية وفقاً للمنطقة	٨-٦
١٤٨	النسبة المئوية الأعلى لإجمالي الخدمات المستهدفة للجماعات المهمشة والأقل حظاً في الدول ذات التنمية البشرية المرتفعة	٩-٦
١٥٠	الخدمات الإلكترونية لأجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً في شرق أوروبا وجنوب آسيا وفقاً للدول المختارة	١٠-٦
١٥٠	الخدمات الإلكترونية للمهاجرين وفقاً للمنطقة	١١-٦
١٥١	التباین في استخدام الإنترت بين الرجال والنساء	١٢-٦
١٥٢	الدول التي تقدم الخدمات الإلكترونية للنساء والشباب وفقاً للمنطقة	١٣-٦
١٥٣	التحديات عبر مصدر البريد الإلكتروني والتقييمات المبسطة جداً وفقاً للمنطقة	١٤-٦
١٥٦	المواطنون المستخدمون للإنترنت للتفاعل مع السلطات العامة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠١٢)	١-٧
١٥٧	أهداف جدول الأعمال الرقمي للاتحاد الأوروبي والأداء الفعلي ٢٠١٢	٢-٧
١٥٨	خصائص تسهيل الاستخدام بالمقارنة بخصائص الحكومات الأخرى للدول المئة وثلاثة وسبعين الأعضاء بالأمم المتحدة	٣-٧
١٦٥	النسبة المئوية لهواتف النقال في موازنة تقنية المعلومات وفقاً للقطاع	٤-٧
١٧١	بطالة الشباب في بنغلاديش وغانا وأندونيسيا وأسبانيا: تحديات البحث عن وظيفة	٥-٧
١٧١	الموقع الإلكتروني لخدمات التوظيف التابع للحكومة السعودية	٦-٧
١٧٢	المستخدمون الباحثون عن فرص عمل عبر الإنترت وفقاً لحالة التوظيف	٧-٧
١٧٩	الدول التي سجلت معدلات أعلى من ٦٦٪ بالمئة وفقاً للمنطقة	١-٨
١٧٩	الدول التي سجلت معدلات أعلى من ٦٦٪ بالمئة وفقاً لمستوى الدخل	١-٨
١٨٠	عدد الدول التي تقدم البيانات وفقاً للقطاع	٢-٨
١٨١	الدول التي تملك بوابات للبيانات الحكومية المفتوحة، بحسب المنطقة	٣-٨
١٨١	توفر أنواع البيانات في صيغ مختلفة	٤-٨
٢٠١	المكونات الثلاثةمؤشر تتميم الحكومة الإلكترونية (EGDI)	١-
٢٠٢	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومكوناته (TII)	٢-
٢٠٤	مؤشر رأس المال البشري ومقوماته (HCI)	٣-
٢٠٩	المراحل الأربع لتطوير الخدمات الإلكترونية	٤-

## الجدول

٢٢	قادة الحكومة الإلكترونية العالميين والإقليميين
٢٤	قادة المشاركة الإلكترونية العالميين والإقليميين
٣١	١-١ قادة الحكومة الإلكترونية العالمية (مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً) في ٢٠١٤
٣٣	٢-١ الدول المجمعة من قبل مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للترتيب الأبجدي
٣٨	٣-١ أعلى ٢٠ دولة في أفريقيا
٤٠	٤-١ أعلى ٢٠ دولة في الأميركيتين
٤٤	٥-١ أعلى ٢٠ دولة في آسيا
٤٦	٦-١ تمية الحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون الخليجي
٤٧	٧-١ أعلى ٢٠ دولة في أوروبا
٥٠	٨-١ تمية الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي
٥٢	٩-١ الدول في أوقیانوسيا محددة وفقاً لتصنيف مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية
٥٤	١٠-١ أعلى ١٠ دول جزرية صغيرة نامية
٥٧	١١-١ أعلى ١٠ دول نامية غير ساحلية
٥٨	١٢-١ أعلى البلدان الأقل نمواً
٦٣	١-٢ أعلى ٢٠ دولة في تقديم الخدمات الإلكترونية
٦٦	٢-٢ نطاق مراحل تقديم الخدمات في الدول المختارة
٦٧	٣-٢ توفر الخصائص الأساسية المختارة
٦٧	٤-٢ توفر الخصائص الأساسية المختارة
٧٠	٥-٢ أعلى الدول في تقديم الخدمات الإلكترونية وفقاً لمجموعة الدخل
٧٢	٦-٢ أعلى أداء للخدمة الإلكترونية بالتناسب مع الدخل
٧٢	٧-٢ أقل أداء للخدمة الإلكترونية بالتناسب مع الدخل
٨٠	١-٣ ملخص السمات الأساسية المقيدة والمتعلقة بالمشاركة الإلكترونية
٨١	٢-٣ أعلى ٥٠ منفذ للمشاركة الإلكترونية
٨٢	٢-٣ الدول التي تسجل أعلى من ٦٦,٦ بالمائة في جميع المراحل الثلاث للمشاركة الإلكترونية
٨٤	٤-٣ الاستشارات مع المواطنين بخصوص تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية
٩٧	١-٤ الدول ذات الدرجات الأعلى من ٦٦,٦ بالمائة في الحكومة المتكاملة
٩٩	٢-٤ الدول التي أعلنت عن رئيس موظفي المعلومات أو ما يعادله وفقاً للمنطقة في ٢٠١٤
١٠٢	٣-٤ البوابات الإلكترونية للدول التي توفر روابط للموقع الإلكتروني للوزارات
١٠٦	٤-٤ استخدام خاصية إدارة الهوية الإلكترونية
١٠٦	٥-٤ الدول التي تقدم إعلانات وتقييمات ونتائج المشتريات
١١١	١-٥ قائمة القنوات (غير الشاملة)
١١٨	٢-٥ قائمة قنوات التواصل الاجتماعي (مرتبة حسب الرواج العام)

١٤٤	النماذج القابلة للتغزيل من أجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً	٢-٦
١٤٥	الاختلاف في محتوى الإنترنت ولغته	٣-٦
١٤٩	نظرة عامة على الخدمات الإلكترونية الخاصة بالجماعات المهمشة والأقل حظاً	٤-٦
١٥٢	المعلومات والبيانات المحفوظة عبر الإنترنت لأجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً	٥-٦
١٦٠	عدد الدول ذات خصائص القابلية للاستخدام المختار	١-٧
١٧٨	ملخص الجوانب التي شملها التقييم فيما يتعلق بنشر البيانات	١-٨
١٧٩	الدول التي سجلت معدلات أعلى من ٦٦٪ بمقتضى نشر البيانات	٢-٨
١٨٨	أمثلة على منافسات البيانات الحكومية المفتوحة	٣-٨
٢٠٢	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والتغييرات في مقوماته (٢٠٠٢ - ٢٠١٤)	١-١
٢٠٤	مؤشر رأس المال البشري والتغيرات اللاحقة بمقوماته (٢٠٠٢ - ٢٠١٤)	٢-١
جدول البيانات		
٢١٣	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	١
٢١٩	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - إفريقيا	٢
٢٢١	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - الأميركتين	٣
٢٢٢	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - آسيا	٤
٢٢٤	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - أوروبا	٥
٢٢٦	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - أوقيانوسيا	٦
٢٢٧	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول الجزرية الصغيرة النامية	٧
٢٢٨	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول النامية غير الساحلية	٨
٢٢٩	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للبلدان الأقل نمواً	٩
٢٣١	مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية ومقوماته	١٠
٢٣٧	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومقوماته	١١
٢٤٥	مؤشر رأس المال البشري ومقوماته	١٢
٢٥٥	مؤشر المشاركة الإلكترونية والاستفادة منه وفقاً للمراحل	١٣
٢٦٢	المجموعات الإقليمية والاقتصادية	١٤

## الملخص التنفيذي

### روابط الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة

لقد أوجدت الأهداف الإنمائية للألفية التي وضعها قادة العالم منذ أكثر من عشر سنوات أثراً هائلاً على حياة المليارات من الأشخاص. وبصورة خاصة، انخفض الفقر الشديد في كل منطقة وحدث تقدم كبير في الحصول على مياه الشرب الآمنة، والسكن المناسب، وتوفير علاج فيروس نقص المناعة البشرية، المنقذ للحياة، في حين أنه ما بين عامي ٢٠١١ و٢٠٠٠، حقق العالم تكافؤاً في التعليم الأساسي بين البنات والبنين، مع مداومة ما يزيد عن ٤٠ مليون طالب على حضور المدرسة. غير أن التقدم كان متبايناً، فلا يزال أكثر من مليار شخص يعيشون في فقر مدقع، وهناك تحديات متواصلة للحد من الفقر، وتحسين الصحة، وتعزيز المساواة بين الجنسين، ودعم الحصول على المياه النظيفة والصرف الصحي، إضافة إلى التحديات الأخرى. ومع استمرار الأمم المتحدة لتعزيز الرخاء والمساواة والسلام فيما بعد ٢٠١٥، بدأ الحوار العالمي في تعريف إطار العمل الملحوظ للتنمية المستدامة الذي يجسد هذه القيم العالمية والطموحة العالمية.

وفي قرارها المعنون «المستقبل الذي نتطلع إليه»، أعادت الجمعية العامة للأمم المتحدة التأكيد على الحاجة الملحة لتحقيق التنمية المستدامة، عبر تعزيز النمو الاقتصادي المستدام والشامل والعادل، وإيجاد فرص أكبر للجميع، وتقليل صور المحاباة، ورفع مستويات المعيشة الأساسية، ودعم التنمية الاجتماعية المتكافئة، وتضمين تعزيز الإدارة المتكاملة والمستدامة للموارد الطبيعية والأنظمة البيئية. وهو يؤكّد على أن جميع المستويات من الجهات الحكومية والتشريعية تلعب دوراً هاماً في تعزيز التنمية المستدامة. وبصورة عامة، «يأتي هدف التنمية المستدامة لضمان دعم المستقبل المستدام اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً للكوكب وللأجيال الحاضرة والمستقبلية. وتؤكد التنمية المستدامة على النهج الشمولي والعادل بعيد الأمد في صنع القرار على كافة الأصعدة. وهي ترتكز على الدمج والاعتبار المتوازن للأهداف والغايات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية في صنع القرارات العامة والخاصة. كما أنها تؤكّد على المساواة عبر الأجيال وبينها». (٦٩ / ٢٠١٢ / E، الفقرة ٦).

ومع اقترابنا من الموعد النهائي في ٢٠١٥ للأهداف الإنمائية للألفية في الوقت الحالي، والبدء في إعداد الأساس للخطوات التالية في التنمية المستدامة العالمية، يتضح أن كافة الحكومات تواجهها مجموعة من التحديات المعقّدة ومتعددة الأوجه والمتدخلة. والتحديات العالمية، بما في ذلك الفقر والمحاباة والتغيرات المناخية والسلام والأمن، لا تكون كتلك التي يمكن لفرد، ناهيك عن الحكومة أو الوزارة المنفردة، التعامل معها بفعالية. وبعد التعاون الفاعل فيما بين الوكالات عبر كافة المستويات الحكومية ضروري، وكذلك مع الفاعلين غير الحكوميين، وذلك لضمان الحكومة الجيدة ونتائج التنمية الجيدة. وللحوكمة المشتركة، المدعومة بالإدارة العامة جيدة العمل أهميتها في تحسين حياة الأشخاص، وعلى القطاع العام تقديم الخدمات الأساسية، على نحو عادل وفعال، والتي تلبّي احتياجات المواطنين وتتوفر الفرص للنمو الاقتصادي، علاوةً على تسهيل تضمين المواطن ومشاركته في صنع السياسة العامة وتقديم الخدمات، من أجل تعزيز التمكين ورفاهية الجميع.

قد تزود الحكومة الإلكترونية والابتكارات بالفرص الهامة لتحويل الإدارة العامة إلى أداة للتنمية المستدامة. والحكومة الإلكترونية هي «استخدام تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها من قبل الحكومة لأجل توفير

المعلومات والخدمات العامة إلى الأشخاص» (تقرير جاهزية الحكومة الإلكترونية العالمية ٢٠٠٤). وبصورة أشمل، يمكن الإشارة إلى الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام وتطبيق تقنيات المعلومات في الإدارة العامة لتنظيم ودمج سير العمل والعمليات بغرض إدارة البيانات والمعلومات بفعالية وتعزيز تقديم الخدمة العامة، فضلاً عن توسيع قنوات الاتصال لتضمين وتمكين الأشخاص. وتساهم الفرص المقدمة من قبل التطور الرقمي خلال السنوات الأخيرة، سواء كان ذلك من خلال الخدمات الإلكترونية أو البيانات الضخمة أو وسائل التواصل الاجتماعي أو تطبيقات الهاتف الجوال أو الحوسبة السحابية، في تحسين الطريقة التي نظر بها إلى الحكومة الإلكترونية. وفي حين لا تزال الحكومة الإلكترونية تشمل التفاعلات الإلكترونية لأنواع ثلاثة، أي من الحكومة إلى الحكومة ومن الحكومة إلى أصحاب الأعمال ومن الحكومة إلى العميل، يتضح النهج الأكثر شمولية والتضمن لعديد من الجهات المستفيدة.

ومن خلال الابتكار والحكومة الإلكترونية، يمكن أن تصبح الإدارات العامة حول العالم أكثر كفاءة وأن تقدم خدمات أفضل وتجاوب مع مطالب الشفافية والمساءلة. وقد تساعد الحكومة الإلكترونية الحكومات في الحفاظ على البيئة وتعزيز الإدارة الفاعلة للموارد الطبيعية، فضلاً عن تحفيز النمو الاقتصادي ودعم التضمين الاجتماعي، خاصة للجماعات المحرومة والمستضعفة. كذلك، فقد أثبتت تقنيات المعلومات والاتصالات أنها برامج فعالة لتسهيل المشاركة المعرفية وتنمية المهارات ونقل الحلول المبتكرة للحكومة الإلكترونية وبناء القدرة للتنمية المستدامة بين الدول. والوارد أن الحكومة الإلكترونية قد تُوجَد المزايا الهامة في صورة العمل الجديد والصحة الأفضل والتعليم المحسن.

### **إطار العمل المفاهيمي لدراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية**

منذ وضعه في عام ٢٠٠٣، تبني إطار العمل المفاهيمي لدراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية رؤية شاملة لتنمية الحكومة الإلكترونية، والذي يستند إلى ثلاثة أبعاد هامة: (١) توفر الخدمات الإلكترونية و(٢) البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية و(٣) القدرة البشرية. وقد بقي إطار العمل المنهجي متواافقاً عبر مدد الدراسة، مع التحديث الحريص للممارسات الريادية والمناهج الابتكارية للتعامل مع التحديات المشتركة للتنمية المستدامة.

يرتكز إطار العمل المفاهيمي لدراسة الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية على المبادئ التوجيهية الآتية:

- أولاً، تعد الحكومة الإلكترونية في هذه الدراسة وسيلة لغاية، والغاية هي تنمية الكل. وهي تعتبر أداة قوية في متناول الحكومات التي، إن طبقت بفعالية، قد تساهم بشكل مستدام في الحد من الفقر المدقع وحماية البيئة ودعم التضمين الاجتماعي وتوفير الفرص الاجتماعية للجميع. ويقصد منها دعم الجهود التنموية للدول الأعضاء بالأمم المتحدة.
- ثانياً، يجب وضع الدراسة ونتائجها ضمن سياق النمط الشامل ومستوى التنمية الخاص بكل دولة معنية. ومن الضروري ألا يقدم تقييم التواجد الإلكتروني للحكومات، والذي توضحه هذه الدراسة، صورة مشوّهة للتقدم الذي حققه الدول الأعضاء، وكذلك التحديات المواجهة. وفي نفس الوقت، يعد مهما التركيز على وعد الحكومة الإلكترونية. لذا، تقوم القياسات الأساسية في هذه الدراسة على جاهزية الحكومة الإلكترونية، التي لا تضع في اعتبارها مبادرات الحكومة الإلكترونية الخاصة بكل دولة فقط، كما يتضح من وجودها على الإنترنت، وإنما أيضاً بنيتها الأساسية وهبات الموارد البشرية.

الدراسة ونتائجها

- ثالثاً، تهدف هذه الدراسة إلى توفير الخدمات الاجتماعية الاقتصادية والبيئية للسكان، عن طريق استخدام الحكومة الإلكترونية كأداة عملية، فضلاً عن المشاركة والتضمين الاجتماعي.
- أخيراً، فإن الدراسة تقيّم جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم، مع تطوير رؤية يظل هدفها النهائي هو «إشراك الجميع» في التنمية.

## نظرة عامة على دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية للحكومة الإلكترونية ٢٠١٤

تصدر إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة دراسة استقصائية للحكومة الإلكترونية كل عامين، وهي تمثل التقرير الوحيد عالمياً الذي يقيّم حالة تتميم الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة البالغ عددهم ١٩٣ دولة. كما يُعد أداة لصناعة القرار لتحديد مجالات القوة والتحديات في الحكومة الإلكترونية وتوجيهه سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية. ويلقي هذا التقرير الضوء على الاتجاهات والقضايا والممارسات الابتكارية الناشئة للحكومة الإلكترونية، فضلاً عن تحديات وفرص تتميم الحكومة الإلكترونية. ويقدم كل فصل تحليلًا لبيانات الدراسة الاستقصائية، بالإضافة إلى إلقاء الضوء على الاستراتيجيات والتحديات والفرص من أجل توفير خيارات السياسة. وتستهدف الدراسة الاستقصائية المسؤولين الحكوميين والأكاديميين والمؤسسات الحكومية الدولية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص والمواطنين بوجه عام.

وبصفة خاصة، فإن الموضوع المحوري في نسخة ٢٠١٤ من تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية – حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه – يتصل بالتعامل مع التحديات المعقّدة والمتحدة الأوجه التي تواجهها مجتمعاتنا اليوم. ويتناول التقرير في فصوله الثمانية الجوانب الأساسية للحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة .

يقدم الفصل الأول نظرة عامة وتحليلًا شاملًا لبيانات الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤، من خلال إعطاء لمحة حول التقدم والتطورات الإقليمية والمعلومات بحسب مجموعات الدول، بما في ذلك الدول المكونة من الجزر الصغيرة النامية والدول النامية غير الساحلية والبلدان الأقل نمواً. ويستعرض الفصل الثاني، الخاص بالتقدم في تقديم الخدمات الإلكترونية، كيفية قياس الخدمات الإلكترونية ويشرح المستجدات في الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤. أما الفصل الثالث، الذي يركز على المشاركة الإلكترونية، فهو يشرح المراتب الدولية والإقليمية للمشاركة الإلكترونية، فضلاً عن التوجهات وفقاً للقطاعات والمستويات. وهو يبرز الفرص والتحديات في هذا المجال. ويركز الفصل الرابع على الدور الهام للحكومة ككل لتعزيز النهج الشمولي والتكامل نحو تتميم الحكومة الإلكترونية. كما يستكشف سبل الارتقاء بقيادة التعاونية والثقافة التنظيمية المشتركة وأطر العمل المؤسسي من أجل التنسيق الفاعل والمساءلة والعمليات الابتكارية لتقديم الخدمة وشراك المواطن واستراتيجيات إدارة تقنية المعلومات بغض التعاون المحسن. ويركز الفصل الخامس على الهاتف النقال والقنوات الأخرى لتوفير الخدمات عبر قنوات متعددة وشاملة، ويبحث التوجهات العالمية والإقليمية للقنوات المختلفة لتقديم الخدمة العامة، بما في ذلك بوابة الويب والبريد الإلكتروني وخدمة الرسائل القصيرة وبوابه الهاتف النقال وتطبيقات الهاتف النقال والوسائط الاجتماعية ومرافق الخدمة العامة وشركاء القطاعين العام والخاص والخدمات المباشرة والهادفة. وهو يشرح أيضاً مبادئ التوجّه متعدد القنوات. ويبحث الفصل السادس في توجهات رأب الصدع الرقمي ويقدم صورة كاملة للتوصيل الرقمي مع التركيز الخاص على الخدمات الإلكترونية للجماعات المهمشة والأقل حظاً على المستوى المحلي. كما يهدف إلى خلق فهم أفضل للتحديات التي تواجه الدول الأعضاء في التعامل مع هذه القضية الهامة. ويوجز الفصل السابع الوضع الحالي لاستخدام الحكومة الإلكترونية والجهود التي تبذلها الدول المئة وثلاث وسبعين الأعضاء بالأمم المتحدة. وهو يقدم الرؤى الخاصة بالإدراك الأوسع للخدمة في عالم متعدد القنوات، كما يحدد مزايا الحكومة الإلكترونية للتنمية المستدامة، من خلال زيادة الاستخدام. ويعكس الفصل الثامن التوجهات العالمية والإقليمية في البيانات الحكومية المفتوحة مع عرض نتائج الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤ في هذا المجال.

## الاتجاهات العالمية في الحكومة الإلكترونية

نظرًاً لعدد من العوامل، فإن هناك فروقات بين الأقاليم والدول، فيما يتعلق بحالة تتميم الحكومة الإلكترونية، كما هو ملاحظ عبر الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤. ومن أحد الملاحظات الواضحة أن مستوى دخل الدولة

يعتبر المؤشر العام للقدرة الاقتصادية وللتقدم، مما يؤثر على تمية حكومتها الإلكترونية. ويرتبط الوصول إلى البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وتوفير التعليم، بما في ذلك الوعي بتقنية المعلومات والاتصالات، بمستوى دخل الدولة. وإن غياب هذه العوامل يعيق تنفيذ مبادرات الحكومة الإلكترونية. لكن يتضح أن الدخل القومي لا يحقق أو يضمن بمفرده تنمية الحكومة الإلكترونية. وهناك دول عدّة طورت من حكومتها الإلكترونية بشكل كبير، على الرغم من الانخفاض النسبي في دخالها القومي، كما أن هناك دول كثيرة تخلّفت رغم الارتفاع النسبي في دخالها القومي، وبالتالي أمامها فرصاً جيدة للتحسين في المستقبل.

احتفظت جمهورية كوريا بأعلى مرتبة في عام ٢٠١٤، مع قيادتها المستمرة وتركيزها على الابتكار في مجال الحكومة الإلكترونية. وتقدمت استراليا (المرتبة الثانية) وسنغافورة (المرتبة الثالثة) بشكل كبير على تصنيفها العالمي في عام ٢٠١٢. وكما هو الحال في السنوات السابقة، تظهر الدراسة الاستقصائية أن أوروبا مستمرة في القيادة بأعلى مؤشر إقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية، تليها الأمريكيةتين، بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية (في المرتبة السابعة، عالمياً) وأسيا، بقيادة جمهورية كوريا، وأوقيانوسيا، بقيادة استراليا، وأفريقيا، بقيادة تونس (في المرتبة الخامسة والسبعين عالمياً). إلا أن الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤ توضح أن كل منطقة جغرافية تظهر تنوعاً داخلياً كبيراً. وتتضمن الدول الرائدة في أوروبا فرنسا (الرابعة) وهولندا (الخامسة) والمملكة المتحدة (الثامنة) وفنلندا (العاشرة). ويقل الشك في أن أساس هذه الصورة الإجمالية هو مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للدول المعنية، ومن أحد العوامل الأساسية التي تسهم في ارتقاء مستوى تنمية الحكومة الإلكترونية هو الاستثمار الماضي وال الحالي في الاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري وتوفير الخدمات الإلكترونية.

جدول الملخص التنفيذي رقم ١. قادة الحكومة الإلكترونية العالميين والإقليميين

قادة الحكومة الإلكترونية الإقليميين		قادة الحكومة الإلكترونية العالميين	
تونس	أمريكتين	جمهورية كوريا	استراليا
موريشيوس	آسيا	سنغافورة	هولندا
الولايات المتحدة الأمريكية	أمريكتين	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة
كندا	آسيا	الولايات المتحدة الأمريكية	نيوزلندا
جمهورية كوريا	آسيا	الولايات المتحدة الأمريكية	فنلندا
سنغافورة	أوروبا	المملكة المتحدة	
فرنسا	أوروبا	نيوزلندا	
هولندا	أوروبا	فنلندا	
استراليا	أوقيانوسيا		
نيوزلندا			

كما تبحث الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤ التحديات الخاصة وتقدم الحكومة الإلكترونية في المجموعات القُطُرية الثلاث الآتية: البلدان الأقل نمواً، والدول المكونة من الجزر الصغيرة النامية، والدول النامية غير الساحلية. وعلى الرغم من التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الكبيرة التي تواجه العديد من هذه الأقاليم والمجموعات، فإن كلاً منها أظهرت أمثلة متميزة للتغلب على عوائقها الإقليمية وقيود الدخل لتحقيق تقدم هام في تنمية الحكومة الإلكترونية.

وبخصوص توفير الخدمات الإلكترونية، شهدت الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤ تأكيداً متزايداً على سمات المشاركة الإلكترونية ودليل مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة على المواقع الإلكترونية المحلية، بالنظر إلى التوقعات

المتنامية حول الشفافية والمشاركة في الشؤون العامة. وجرى أيضاً تضمين البيئة الإلكترونية ضمن الخدمات الإلكترونية الأساسية المقيدة، إلى جانب مهام التعليم والصحة والتمويل والمعاملة والرفاهية الاجتماعية، وفقاً للحاجة إلى تعزيز الإدارة البيئية.

## التقدم في تقديم الخدمة الإلكترونية

في عام ٢٠١٤، وللمرة الأولى، تملك الدول الأعضاء بالأمم المتحدة، المئة وثلاث وتسعين دولة، موقع إلكترونية محلية، لكن تحفظ 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. وحتى في حالة الدول ذات البنية التحتية المتقدمة لتقنية المعلومات والاتصالات والموارد البشرية، فمن الصعب 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 مرة أخرى أهمية العوامل بخلاف الدخل القومي، بما في ذلك الدعم السياسي عالي المستوى والقيادة والقدرة المؤسسية المعززة والمساءلة العامة وإشراك المواطنين، بالإضافة إلى برامج الحكومة الإلكترونية المناسبة والبنية التحتية لتقنية المعلومات والتعليم.

وفيما يتعلق بخصائص تسهيل الاستخدام، تزود الغالبية العظمى من الدول المستخدمين بالأدوات البحثية الأساسية للوصول إلى المحتوى، والأكثرية تفعل ذلك اليوم بأكثر من لغة. إلا أن حوالي نصف الدول الأعضاء بالأمم المتحدة فقط يحتفظ بمحرك بحثي متقدم، ويساهم ٤٠ بالمائة فقط في خصائص رأي المستخدم، مثل غيمة الوسوم وقوائم «الموضوعات الساخنة»، ويفتقر أقل من الثلث توفير الاتصال الآمن. كذلك، يبدو أن هناك قصوراً في استخدام إمكانيات الرسائل النصية القصيرة، على الرغم من النمو العالمي المتزايد في استخدام الهاتف النقال، بما في ذلك في الدول منخفضة الدخل. وتشتمل خدمات المعاملات الأكثر انتشاراً على إيجاد الحسابات الإلكترونية الشخصية وتسجيل ضرائب الدخل والأعمال، غير أنه يوجد تنوّع كبير في الأشكال بصفة عامة.

لذلك، وعلى وجه العموم، تظهر بيانات الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤ القابلية الأساسية للتغيير في نطاق تقديم الخدمات الإلكترونية. وتعد الاختلافات بين أعلى وأقل درجات الخدمة الإلكترونية وبين المراحل المختلفة لتطوير الخدمة الإلكترونية، على الرغم من التقدّم في بعض المجالات. ويندرج عدد كبير من الدول ضمن الثلث الأدنى من مؤشر الخدمات الإلكترونية، وتتضح الفجوة المتسعة بين ما «تملكه» الحكومة وما «لا تملكه» الحكومة مع تطوير التقنية. وقد سهل الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بصورة أفضل من تنمية الحكومة الإلكترونية في بعض الحالات، لكن استمرت الدول الأكثر تقدماً بصورة عامة في السير بسرعة أكبر من الدول الأقل تقدماً في تقديم الخدمات الإلكترونية.

## تمكين الأفراد من خلال توسيع نطاق المشاركة الإلكترونية

هناك فرص جلية لتحسين المشاركة الإلكترونية في المستقبل، بما في ذلك توجّه التقنية، على سبيل المثال، نحو الوسائل الاجتماعية وأجهزة/ تقنية الهاتف النقال التي تعد تفاعلية من الأساس وتستعين أيضاً بمجموعة كبيرة من المصادر الخارجية. وهناك تحديات جسام، بما في ذلك الصدع الرقمي وقلة استيعاب المستخدمين ونقص حواجز المشاركة. وتستدعي هذه الفرص والتحديات الاستراتيجيات الفاعلة لإيجاد بيئّة تساعد على المشاركة الإلكترونية، بما في ذلك الأطر القانونية والمؤسسية الملائمة وتطوير القدرة الخاصة بالإعلام بالوسائل الرقمية لأجل المواطنين والدمج المستمر للخصائص المتصلة وغير المتصلة بالإنترنت من أجل المشاركة العامة.

وتحتاج الاستراتيجيات الناجحة إلى التعامل مع النهج الرسمية وغير الرسمية نحو إدارة المواطن. وبغية زيادة احتمالية نجاح استراتيجية المشاركة الإلكترونية، يمكن للحكومات أن تستفيد من هذه البرامج والقنوات المستخدمة فعلياً من قبل المواطنين، وليس وضع برامج وقتوات جديدة. وسيساعد دعم الفكرة الواضحة وفهم المشاركة

الإلكترونية، عن طريق دمج أدوات وقنوات التواصل المتصلة وغير المتصلة بالإنترنت، في الوصول إلى الجماعات التي يصعب الوصول إليها. وعلى الحكومات تشجيع المشاركة الخاصة بالقضايا وتقديم التعليقات بخصوص الاستشارات إلى المواطنين. ويعتمد تحفيز الإشراك على حس الانتهاء إلى المجتمع السياسي ذي الأعراف والقيم المشتركة أكثر من الواجب المدني، كما يفعل بربط هذه مباشرة إلى قضايا التنمية المستدامة الملاحة.

وها هي هولندا (١) وجمهورية كوريا (١) تقودان المرتبة العالمية في المشاركة الإلكترونية، تليهما أورغواي والمغرب وكينيا هما أولى متسابقتين في إفريقيا، في حين أن أورغواي وشيلي تتصدران المراتب في الأميركيتين وأعلى الدول المنفذة للمشاركة الإلكترونية في آسيا هما جمهورية كوريا واليابان. وأخيراً، لا تزال استراليا ونيوزلندا تقودان أوقيانيوسيا.

جدول الملخص التنفيذي رقم ٢. قادة المشاركة الإلكترونية العالميين والإقليميين

قادة الحكومة الإلكترونية العالميين		قادة الحكومة الإلكترونية الإقليميين	
المغرب	أفريقيا	هولندا	
كينيا		جمهورية كوريا	
أوروغواي	الأميركتين	أورغواي	
شيلي		فرنسا	
جمهورية كوريا		اليابان	
اليابان	آسيا	المملكة المتحدة	
هولندا		استراليا	
فرنسا	أوروبا	شيلي	
استراليا		الولايات المتحدة الأمريكية	
نيوزلندا	أوقيانيوسيا	سنغافورة	

### الحاجة لنهج الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية

على الرغم من تغير تحديات التنمية المستدامة بشكل كبير خلال العقود الماضية وأنها أصبحت أكثر ارتباطاً ببعضها البعض، لا تزال المؤسسات الحكومية ومهامها خاضعة بدرجة كبيرة لنماذج الإدارة العامة في القرن الحادي والعشرين التي تعمل الوزارات وقادتها وفقاً لها في «صومام» منفردة، ويتم التعامل مع القضايا من خلال منظور قطاعي وليس تعاوني. وفي نفس الوقت، يطالب المواطنون وقطاع الأعمال بحكومة تكون أكثر انفتاحاً وشفافية ومساءلة وفعالية، في حين تساعد التقنيات الجديدة، خاصة تقنية المعلومات والاتصالات، في إدارة المعرفة الفعالة والمشاركة والتعاون بين كافة القطاعات وعلى كافة الأصعدة الحكومية، سواء عبر الحدود أو على المستويين القومي أو المحلي.

وتتركز الدراسة الاستقصائية أكثر من ذي قبل في الأعوام السابقة على قضايا الحكومة بأكملها والحكومة العامة التعاونية على المستوى القومي كمفتاح للتعامل مع هذه التحديات المعقدة وواسعة النطاق التي تتطلب الاستجابات المدمجة. وفي هذا السياق، يلزم عدد من العوامل المساعدة للارتقاء بالحكومة ككل. أولاً، هناك حاجة هامة للصور الجديدة من القيادة التعاونية والثقافة التنظيمية المشتركة، بما في ذلك إعادة صياغة القيم وطرق التفكير والنهج والسلوكيات في القطاع العام، عن طريق المبادئ التوجيهية والقيادة الواضحة. ثانياً، تحتاج الأشكال الجديدة من إطار العمل المؤسسي الخاصة بالتنسيق الفاعل والتعاون والمساءلة إلى التعميل عبر الحكومة وبين الحكومات ومع الفاعلين ذوي الصلة ومن غير القطاع العام، بما يساهم في إيجاد القيمة

العامة. ثالثاً، تعتبر عمليات وأدوات التنسيق الابتكارية لتقديم الخدمة وإشراك المواطنين وتمكينهم ضرورية، كجعل هذه الخدمات شاملة وسهل الحصول عليها من قبل كافة المجموعات في المجتمع، بما في ذلك المحروميين والمستضعفين. رابعاً، ومع الارتباط بهذا، تلزم الآليات التعاونية لإشراك المواطنين في عمليات تقديم الخدمة وصنع القرار، والتي ترتكز على المواطن المستخدم ويقودها المستخدم، حيثما يلزم، من خلال المشاركة في الإنشاء والاستعanaة بمجموعة كبيرة من مصادر خارجية عن طريق أنظمة الحكومة اللامركزية.

وأخيراً، غالباً كدعامة للعوامل المساعدة الأخرى، يكون من الضروري تسخير قوة التقنية الجديدة عبر استراتيجيات إدارة تقنية المعلومات والاتصالات المناسبة من أجل التعاون المعزز. ويمكن للانتشار العالمي للإنترنت وتطبيق تقنية المعلومات والاتصالات في الحكومة، وأيضاً الاستثمارات الأكبر في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، مقترنة ببناء القدرة في رأس المال البشري، أن يوفر الفرص لتحويل الإدارة العامة إلى أداة للحكومة التعاونية التي تدعم مخرجات التنمية المستدامة بشكل مباشر.

## الوصول إلى المواطنين عبر الهاتف النقال والوسائل الاجتماعية واستراتيجيات الخدمة الشاملة والقنوات المتعددة

هناك توقعٌ متزايد للوصول بسهولة إلى مزيد من المعلومات العامة والخدمات العامة من أي مكان وفي أي وقت من خلال القنوات المتعددة أو نقاط الاتصال. وتوضح الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤ أن القنوات الرقمية، مع تنويعها وانتشارها، تبنيها غالبية الدول بصورة متزايدة، في حين أن الخدمة المباشرة والخدمات الهاتفية (الصوتية) مستمرة في العمل كقنوات أساسية.

في ٢٠١٤، تملك الدول المئة وثلاثة وتسعين الأعضاء بالأمم المتحدة بعض الصور للوجود على الإنترت، مقارنة بالدول الثمانية عشرة التي لا تتوارد على الإنترت في ٢٠٠٢ وثلاث دول في ٢٠١٢. وعلى الرغم من أن استخدام البريد الإلكتروني لم يتزايد إلا قليلاً بين ٢٠١٢ و٢٠١٤ لأكثر من ثلثي الدول، ومن المحتمل أن تستمر في النمو في المستقبل، خاصة لتوفير الإخطارات والمعلومات. وتُرى الاستخدامات المماثلة للرسائل النصية القصيرة عن طريق أجهزة الهاتف النقال، على الرغم من أن هناك أكثر من ٨٠ بائئة من الدول لم تستغل بعد هذه القناة الإجمالية الممكنة التي لا تمثل إلا تقدماً طفيفاً من ٢٠١٢. ومن حيث استخدام الهواتف النقالة، هناك اليوم ما يزيد عن ١,٥ مليار هاتف ذكي مستخدم على نطاق عالمي، وهذا يزيد بصورة أساسية.

وما بين ٢٠١٢ و٢٠١٤، تضاعف عدد الدول التي تقدم تطبيقات وبوايات الهاتف النقالة إلى حوالي ٥٠ دولة، حيث إنها تُستخدم بشكل مباشر لدعم الحد من الفقر والمساواة بين الجنسين والتضمين الاجتماعي، فضلاً عن تعزيز التنمية الاقتصادية والحماية البيئية وإدارة الكوارث. ويزداد استخدام الوسائل الاجتماعية من قبل الحكومات أيضاً بشكل سريع مع تضاعف العدد ثلاث مرات من ٢٠١٠ إلى ٢٠١٢، مع زيادة أخرى بنسبة ٥٠ بائئة في عام ٢٠١٤، وبذلك، تستخدمها ١١٨ دولة اليوم للاستشارات الإلكترونية و٧ للحكومة الإلكترونية عموماً. ولا تتطلب الوسائل الاجتماعية وقتوات الهواتف النقالة تكاليف الاستثمار المرتفعة، حيث إنها تعتمد على التركيز على العملاء والبرامج غير الحكومية، لكنها تحتاج في الغالب إلى تحول العمل والالتزام القوي في الإدارة العامة لزيادة المزايا والفوائد.

ذلك، يوجد استخدام متزايد للأشكال العامة من ٢٤ دولة في ٢٠١٢ إلى ٣٦ دولة في ٢٠١٤ لاستخدامها كمرافق سهل الوصول إليها في النطاقات والأماكن العامة التي توفر الاستخدام المجاني للخدمات عبر الإنترت، خاصة في المناطق المهمشة أو النائية وحيثما لا يكون الاستخدام الفردي لتقنية المعلومات والاتصالات واسع الانتشار، وتظل الخدمات المباشرة والهادفة قنوات أساسية لدى غالبية الدول، وتقدم على الأقل بعض الخدمات باستخدام هذه المسارات. غالباً ما يُنظر إليها على أنها ملحوظات هامة لحل المشكلات الفردية، مقارنة بالواقع الإلكتروني، على سبيل المثال، التي تعد الأفضل بصفة عامة عند تقديم المعلومات.

يتعين على المعنيين في الإدارات الحكومية الاستفادة من المزايا المختلفة التي تقدمها القنوات المتنوعة وأن يجدوا الطرق الذكية لزيادة استخدام الخدمات عبر الإنترن特 والوصول إلى الجماعات المحرومة والمستضعفة من أجل تضمينها اجتماعياً. ويتشابه النهج متعدد القنوات في تقديم الخدمة العامة مع خارطة الطريق للحكومة بأكملها نحو تجربة الحكومة الإلكترونية، وهو في حاجة لتوجيهه مع خطة العمل المأهولة والتيسير القوي عبر كافة المستويات. ومن الوارد تحسين تقديم الخدمة العامة بشكل كبير من خلال مزج القنوات والاستفادة من خصائص القنوات المختلفة لتلبية احتياجات المواطنين المتنوعة وامتلاك رؤية معازنة وتحليل أداء القنوات.

## تحدي الهوية الرقمية

وبينما اعتبرت الهوية الرقمية بالأساس قضية تتعلق بالوصول إلى البنية التحتية لتقنية المعلومات ذات الصلة، فإنها أصبحت تتعلق وبشكل متزايد بتوفير الإمكانيات والقدرات للحصول على تقنية المعلومات والاتصالات واستخدامها. وتنشأ الهوية الرقمية من التباين الاجتماعي والاقتصادي على نطاق واسع، وتأصل من الناحيتين الفروقات الاقتصادية والاجتماعية بين الدول والجماعات والأفراد مما يؤثر على قدرتهم على الحصول على تقنية المعلومات والاتصالات واستخدامها لتعزيز الرفاهية والرخاء. وبهذا، تؤثر الهوية الرقمية، بصورة أو بأخرى، على الأفراد في الدول المتقدمة والنامية.

وعموماً، وعلى الرغم من بعض التقدم في تقديم مجموعة من الخدمات الإلكترونية والمعلومات عبر الإنترنط، لم تؤت جهود تخفيف الهوية الرقمية في أي صورة مجده ثماراً واضحة. ورغم تجاوز الوصول الهدف إلى تقنية المعلومات والاتصالات قضايا التوصيلية، لا تزال الحكومة الإلكترونية تفتقر إلى ما يناسب من الموارد الإنسانية والاقتصادية والاجتماعية والهيكل المؤسسي وشبكات الحكومة التي ترتكز عليها المخرجات التنموية.

وخلال السنوات الأخيرة، ركز صناع السياسة بصورة متتصاعدة على الربط بين استخدام التقنيات الجديدة والتعليم والاحتواء الاجتماعي، خاصة الفئات المهمشة والأقل حظاً. وبحلول عام ٢٠١٤، قدم ٦٤ بالمئة من بوابات ومواقع الحكومات الوطنية الروابط المتكاملة لمصادر المعلومات المحفوظة (السياسات، الميزانية، الوثائق القانونية، ما إلى ذلك) المرتبطة ببعض الجماعات المهمشة والأقل حظاً، وتحديداً الذين يعيشون على خط الفقر وذوي الإعاقة وكبار السن والمهاجرين والشباب.

كذلك فإن أحد جوانب الهوية الرقمية هو الفجوة في استخدام الحكومة الإلكترونية الذي يرتبط بصفة عامة بالخصائص الديموغرافية والاجتماعية - الاقتصادية، مثل الدخل والتعليم والعمur. علاوة على هذا، ومع تحول المزيد من المهام الحكومية نحو الإنترنط، فإن هناك اهتماماً متزايداً بأن جزءاً كبيراً من السكان سينفصل عن وظائفه والرعاية الصحية والتعليم وغير ذلك من الخدمات الحكومية. ذلك هو الحال بصفة خاصة في قلة من دول الحكومات الإلكترونية الأكثر تقدماً، على سبيل المثال في بعض الدول الأوروبية ذات الاستراتيجيات «الرقمية في غياب البديل» التي لا تتوافر إلا عبر الإنترنط وتقودها وفورات التكلفة التي يمكن للحكومة عملها، إضافة إلى تقليل الأعباء الذي قد يتحقق لجميع الجهات المستفيد. وبشكل واضح، يعزز هذا من استخدام الحكومة الإلكترونية، حتى وإن كانت هناك حاجة لتقديم الإمدادات الخاصة الإضافية للجماعات والأفراد التي لا يمكنها الوصول إلى الإنترنط.

## تعزيز الاستخدام كعامل مهم لتقديم الآثار التنموية

تعتمد الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتقديم الآثار التنموية على الاستخدام الفعال. وفي حين أن توفير خدمات الحكومة الإلكترونية يتزايد بشكل عام من حيث الإمداد ، تلزم التحسينات أيضاً على جانب الطلب من المعادلة، أي زيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وفي الدول الأعضاء بمنظمة التعاون الاقتصادي

والتنمية، يُقدّر استخدام الحكومة الإلكترونية في المتوسط بنسبة ٥٠ بالمئة، لكن هناك اختلافاً كبيراً بين الدول في استخدام الخدمات المتطورة، مثل الحصول على أو إرسال الاستثمارات عبر الإنترنت والتي تكون أقل بكثير، خاصة إن تطلب هذه الخدمات أنظمة الأمان والدفع الصارمة. وفي الدول النامية، تقل هذه الأعداد كثيراً. لذا، تحتاج جهود الدول لتطوير الحكومة الإلكترونية إلى التكافل مع جهودها لزيادة الطلب من خلال خصائص القابلية للاستخدام مثل البساطة والتشخيص ومراقبة الاستخدام والتعقب وتعليقات المستخدمين والارتفاع بالاستخدام. وبحق، فإن دولاً عدّة تفعل هذا، رغم أنه ليس المعيار المتبع.

ويعتمد زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية أيضاً على توحيد ومزج ودمج القنوات لتتناسب مع أنواع الخدمة وفئات المستخدمين الخاصة. وفي هذا السياق، تكتسب الهواتف النقالة والوسائل الاجتماعية أهمية أكثر كوسائل تقديم الخدمات والتفاعل مع المستخدمين بطرق متعددة. وهذا بدوره يساعد الحكومة في الاستفادة إلى المستخدمين والعمل معهم ومدّ يد العون لتصميم الخدمات الأكثر ملاءمة والسهولة والنافعة، التي تتحمل بدورها أن تزيد من استخدام الخدمات الإلكترونية وأثرها. وهناك أمثلة كثيرة حيث يتم القيام بذلك في قطاعات مثل التعليم والصحة وتقليل الفقر والتوظيف والبيئة، التي تدعم التنمية المستدامة بشكل مباشر من خلال زيادة استيعاب المستخدمين.

من الواجب أن تتوافق سياسة تطوير جانبي الإمداد والطلب في تقديم الخدمات، بحيث توجد جهود السياسة لا لزيادة الاستخدام فحسب، لكن أيضاً التركيز على حصول كافة الجهات المستفيدة على أقصى فائدة من الاستخدام.

### بيانات الحكومية المفتوحة كمورد تنموي جديد

إن الإدراك الحالي لأهمية البيانات الحكومية المفتوحة في تلبية حقوق الأفراد وقطاعات الأعمال والمنظمات المدنية للحصول على واستخدام المعلومات الحكومية، والمشاركة في صنع السياسات والعمل المشترك لتحسين الخدمات العامة المتوفرة أو حتى إيجاد ابتكار خدمات عامة جديدة، يعد مؤشراً مهماً، كما أن مشاركة البيانات الحكومية تعني بالأساس استخدام الموارد وتحسين تقديم الخدمات بصورة أكثر فعالية. غير أن البيانات المفتوحة تعتبر ذات قيمة محدودة إذا لم تتم الاستفادة من البيانات المنشورة، مما يعني إشراك الجهات المستفيدة والتركيز على الأنظمة البيئية المستدامة للمستخدمين. ويجب القيام بالمزيد من العمل أيضاً لقياس وفهم العائد على استثمار البيانات الحكومية المفتوحة. ورغم كون المؤشرات الأولية إيجابية عند هذه النقطة، تظل كيفية الاستخدام الناجح وعمل نماذج العمل في المرحلة التجريبية.

لقد كانت البيانات دوماً أساساً استراتيجياً لأي منظمة، لكن نمت أهميتها أسيّاً خلال العقد الأخير نتيجة لإيجاد القدر الهائل من البيانات وأوجه التقدم في جمع البيانات وتقنيات المعالجة والتحليل. لكن في حين أحرز استخدام البيانات في الدول المتقدمة نجاحاً كبيراً في السنوات الأخيرة، كان تقدم الدول النامية أقل بكثير. لذلك، فإنها تحتاج إلى زيادة الوعي وتقديم الإمكانيات الكافية ومساعدة المسؤولين العموميين في تنفيذ مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة. وعلى الحكومات في جميع الدول التركيز أكثر على البدء في وإنماء واستدامة مبادرات البيانات المفتوحة، من خلال تحديث إطار العمل السياسي والقانونية والمؤسسية، فضلاً عن تحسين القيادة وزيادة الوعي عند المستويات الأعلى من صنع السياسة. ويُحتمل أن يزداد قدر البيانات التي تجمعها الوكالات الحكومية بشكل أسيّ خلال السنوات القادمة. وعلى الرغم من أن البيانات المفتوحة تقدم العديد من الفرص والإمكانات لوكالات الحكومية، فإن يتحقق أثراً الحقيقي دون حوكمة البيانات المخاططة بعناية، ضمن القطاع العام وأيضاً مع الجهات المستفيدة المناسبة من غير القطاع العام.

طرحت الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤ قضايا جديدة تتعلق بالبيانات الحكومية المفتوحة، بما في ذلك وجود البوابات المتخصصة وأنواع الصيغ الفنية ومعلومات الموقع وتوفّر المبادئ التوجيهية للمستخدم وإمكانية أن

يقترح المستخدمون مجموعات البيانات الجديدة. وقد وجدت الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤ أنه في حين تستخدم الدول العدة الواقع الإلكتروني الحكومية لمشاركة البيانات، لم تُخصص بوابات البيانات إلا من قبل ٤ دول فقط. وتتيح غالبية القطاعات الحكومية الأساسية البيانات الحكومية المفتوحة، ويكون أغلبها في الصيغة الآلية القابلة للقراءة. وبعيداً عن توفير البيانات الحكومية المفتوحة، توجد الحاجة لوضع إطار العمل السياسية والقانونية والمؤسسية لضمان توفر الحقوق الأساسية للمعلومات والمعرفة الجيدة بها. وحيث إن مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة تستلزم التعاون بين الوكالات الحكومية المختلفة، تعد الرؤية والإدارة السياسية القوية عالية المستوى لازمة. علاوة على هذا، تظهر أهمية القضايا المتعلقة بجودة البيانات المرتبطة بمعايير الموثوقية والتكميل وإعادة الاستخدام، كما هو الحال مع خصوصية البيانات والحماية من سوء الاستخدام. لذا، تحتاج الحكومات إلى ضمان التوازن المناسب بين الحاجة للخصوصية، من ناحية، والافتتاح، من ناحية أخرى.

## الخطوات المستقبلية

تضخ خطة العمل التنموية لما بعد ٢٠١٥، والتي تتسم بتوحد الهدف وعالمية الشكل، حيث تعامل مع القضاء على الفقر والتنمية المستدامة. ومثل خطة العمل هذه سيكون لها آثار كبرى بالنسبة للدور المتوقع للحكومة الإلكترونية في دعم تفزيذها. وكما يتضح في الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤، يتضح أنه بإمكان الحكومة الإلكترونية المساعدة نحو خطة العمل التنموية لما بعد ٢٠١٥، عن طريق دعم الإمكانيات الوطنية وتعزيز أداء الحكومات وزيادة كفاءة وفعالية وشمولية الخدمات العامة وتعزيز الشفافية وتقليل الفساد في القطاع العام، مما يساعد الحكومات في «الحفاظ على البيئة» وتسهيل الإدارة الفعالة للكوارث وتقضيل البيئة المساعدة لأجل النمو الاقتصادي، فضلاً عن تعزيز التضمين الاجتماعي من خلال الحصول على الخدمات بصورة متكافئة. وقد تساعد نهج الحكومة بأكملها، المعززة من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات، في تقديم الخدمات المتكاملة وال شاملة، ويوفر تطبيق تقنية المعلومات والاتصالات في الحكومة فرص إشراك الجهات المستفيدة المتعددة، من خلال تدعيم آليات التعاون ضمن القطاع العام ومع الفاعلين ذوي الصلة في الخارج، مثل العمل والمجتمع المدني والمجتمعات والمواطنين الأفراد. وهو يسمح بالمشاركة الأشمل في صنع السياسة الوطنية وال محلية وتقديم الخدمات عبر القنوات الجديدة وأشكال الاتصال.

وتبيّن الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤ إحراز التقدم في تتميم الحكومة الإلكترونية من خلال المشاركة الإلكترونية المتزايدة وتطوير قنوات الهاتف النقال وأدوات التواصل الاجتماعي وتوسيعة نطاق الاستخدام وازدهار البيانات الحكومية المفتوحة. غير أنه، وعلى الرغم من وجود الاستثناءات المهمة المتعددة، تظل هناك تحديات عدّة، مثل انخفاض الدخل والهوة الرقمية المستمرة وعدم دقة عمليات التغيير المؤسسي والافتقار إلى القيادة المبتكرة للحكومة الإلكترونية. وغالباً ما يعتمد التعامل مع تحديات الحكومة الإلكترونية على القدرة الوطنية على التغيير والابتكار، والتي تحدد بدرجة كبيرة نجاح أهداف الحكومة الإلكترونية. وفي ذات السياق، تستطيع الدول ذات المجتمع المعلوماتي الأكثر حيوية نشاطاً الاستفادة بشكل أفضل من مواهب البشرية وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات لتحسين أداء الحكومة الإلكترونية.

واستناداً إلى الممارسات الجيدة من حول العالم، تلقي الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤ بالضوء على اعتماد تتميم الحكومة الإلكترونية الفعالة على الإرادة السياسية القوية والقيادة التعاونية وأطر عمل الحكومة الجديدة لدعم وإدارة نموذج تقديم الخدمات القائم على المواطن، بما في ذلك سياسة تقنية المعلومات والاتصالات الوطنية واستراتيجية الحكومة الإلكترونية، فضلاً عن تدعيم المؤسسات وبناء قدرات الموظفين العموميين. ويجب مراعاة النهج والأشكال الفاعلة، علاوة على الميزة المقارنة لنهج الحكومة بأكملها، عند صياغة إطار العمل المستقبلي لأجل تتميم الحكومة الإلكترونية. وللتزامات التعاون والافتتاح والشفافية والمساءلة والمشاركة في الحكومة العامة الوطنية، مدرومة بالبنية التحتية القوية لتقنية المعلومات والاتصالات ورأس المال البشري الملائم وتقديم الخدمات الإلكترونية، أهميتها أيضاً في تطوير الحكومة الإلكترونية الفعالة من أجل المستدام والمرغوب.



في هذا الفصل:

٢٩	١-١	مقدمة
٣٠	٢-١	التقدم في لحمة
٣٠	١-٢-١	أضواء على تصنيفات الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤
٣٥	٢-٢-١	الدخل القومي وتنمية الحكومة الإلكترونية
٣٦	٢-١	التنمية الإقليمية
٣٧	١-٣-١	أفريقيا
٣٩	٢-٣-١	الأميركتين
٤٢	٣-٣-١	آسيا
٤٧	٤-٣-١	أوروبا
٥١	٥-٣-١	أوقيانوسيا
٥٢	٤-١	المجموعات القطرية
٥٣	١-٤-١	الدول الجزرية الصغيرة النامية
٥٦	٢-٤-١	الدول النامية غير الساحلية
٥٨	٣-٤-١	البلدان الأقل نمواً
٦٠	٥-١	الخاتمة

# تصنيفات الحكومة الإلكترونية حول العالم

## ١-١ مقدمة

لقد مضى عقد من الزمن منذ أن باشرت الأمم المتحدة تقييم تنمية الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي من خلال مبادرة ١ «مقارنة الحكومة الإلكترونية: تقييم الدول الأعضاء بالأمم المتحدة» في ٢٠٠١. ومنذ ذلك الحين، ومن خلال صياغة السياسة العامة وتنفيذها، تعززت الأدلة على أن الحكومة الإلكترونية، من بين عوامل أخرى، لعبت دوراً فاعلاً مساعداً في تقدم التنمية المحلية. وفي نفس الوقت، اكتسبت دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية للحكومة الإلكترونية قبولاً واسعاً كمعيار عالمي موثوق حول الكيفية التي تقدم بها الإدارات العامة الخدمات العامة الإلكترونية والمنتقلة. وتهدف دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية للحكومة الإلكترونية التي تصدر كل عامين إلى تقديم الأمثلة حول استراتيجيات الحكومة الإلكترونية الناجحة والممارسات الرائدة، مع تحديد الرؤية الخاصة بالإصلاح الإداري والتنمية المستدامة.

ويظل إطار العمل المفاهيمي لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ٢ دونما تغيير منذ بدايته في ٢٠٠١. واستناداً إلى الرؤية الشمولية لتنمية الحكومة الإلكترونية، يبقى إطار العمل المنهجي متواصلاً عبر فترات الدراسة الاستقصائية، في حين أن مقوماته متباينة في نفس الوقت بعناية كي تعكس المعرفة المتعددة للممارسات الأفضل في الحكومة الإلكترونية والتغيرات في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات الداعمة والضمدية وتنمية القدرة الإنسانية وتطور الخدمة الإلكترونية، وذلك من بين العوامل الأخرى. يعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مقياساً مركباً من ثلاثة أبعاد هامة للحكومة الإلكترونية، أي: توفير الخدمات الإلكترونية وتوصيلية الاتصالات السلكية واللاسلكية والقدرة البشرية، كما هو موضح بالشكل ١-١. ويعد كل من مجموعة المؤشرات هذه مقياساً مركباً في حد ذاته الذي يمكن استخلاصه وتحليله بشكل مستقل (انظر القسم الخاص بمنهجية الدراسة الاستقصائية). ولا يُضمّن تصنيف الحكومة الإلكترونية العالمي، كما هو مشتق من مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، للاستئثار بتنمية الحكومة الإلكترونية على أساس مطلق، بل إنه يهدف إلى تقديم تقدير أداء الحكومات الوطنية المرتبطة ببعضها البعض.

المقومات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)

الشكل ١-١



يقدم الفصل الأول نظرة عامة وتحليلًا شاملًا لبيانات دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية للأمم المتحدة لعام ٢٠١٤. كما أنه يقدم تنمية الحكومة الإلكترونية على المستويات العالمية والإقليمية. وهو يحلل أيضًا علاقات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول الجزئية الصغيرة النامية والدول النامية غير الساحلية والبلدان الأقل نمواً، ويستكشف ارتباط الحكومة الإلكترونية مع المؤشرات الأخرى مثل الدخل القومي.

## ٢-١ التقدم في لحنة

قد لا يكون أمر الحكومة الإلكترونية جديداً، لكنه يدخل أحداً جديداً. ولا تزال التكاليف المنخفضة اعتباراً هاماً في تقديم الخدمة، غير أن إضافة القيمة العامة تسسيطر بشكل تدريجي كهدف أساسى للحكومة الإلكترونية. ولم تعد رؤية «نموذج استحقاق الحكومة الإلكترونية» ذات قيمة، إذ أن أهداف الحكومة الإلكترونية تتطور بشكل مستمر لتلبية التحديات الناشئة وتزيد القيمة العامة. والآن يتم التأكيد على نشر مجموعة من الخدمات الإلكترونية التي تشمل المهام ووحدات العمل والجغرافيات، على المستويات المحلية والبلدية المتعددة، وبذلك تزيد قيمة عروض الخدمة للمواطنين، من خلال تبني التقنيات المعرقلة في صورة توافقية وقابلة لقياس.

وفي العديد من الدول، يظهر انتقال حوكمي جديد لدعم وإدارة نموذج تقديم الخدمة. والآن، بعد تقديم الخدمة التعاونية متعارفاً عليه، حيث تعمل الحكومات والمواطنون والمجتمع المدني والقطاع الخاص معاً لابتكار العمليات والاستفادة من التقنيات الجديدة. وعند استيفاء تحديات الاستدامة متعددة الأوجه، تكون الحكومات، على سبيل المثال، مستخدمةً للبيانات المفتوحة وتحليلات البيانات لتحسين الدقة في توقع طلب المواطنين على المرافق العامة أو للبحث عن أوجه القصور في المشتريات العامة لتقليل مخاطرها. ويُستخدم التحليل التنبؤي أيضًا في تحديد القضايا أن تتطور السيناريوهات الإشكالية، وينشر تحليل المشاعر في إشراك المواطنين في عمليات الاستشارة العامة وصنع القرارات. ويلاحظ التغيير في الدول المتقدمة والنامية، مع التركيز على إضافة القيمة العامة لحياة الأشخاص بطريقة شاملة.

## ٢-١-١ أضواء على تصنيفات الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤

تملك خمسة وعشرون دولة «مؤشرًا مرتفعاً للغاية لتنمية الحكومة الإلكترونية» ذا قيم مؤشر تتراوح ما بين ٧٥، ٠ إلى ١،٠٠ (انظر الجدول ١-١). وبالنظر إلى التيارات من الدراسات الاستقصائية

الماضية، جاءت ٢٠ من هذه الدول الخمسة وعشرين ضمن أعلى ٢٥ في الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٢. بالإضافة إلى ذلك، يعكس التمثيل الإقليمي من الدراسات الاستقصائية الماضية، مع أغلبية ٦٤ بالمائة (١٦ دولة) من أوروبا و ٢٠ بالمائة (٥ دول) من آسيا و ٨ بالمائة (دولتين) من الأميركيتين و ٨ بالمائة (دولتين) من أوقیانوسيا. وتعد أعلى ٢٥ دولة من ذوات الدخل المرتفع، كما هو معروف في تصنيف البلدان وفقاً للبنك الدولي (انظر القسم الخاص بمنهجية الدراسة الاستقصائية).

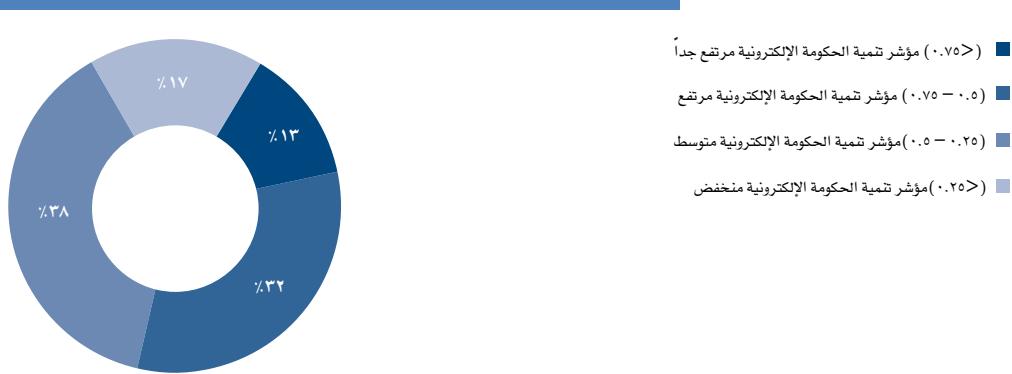
وقد احتفظت جمهورية كوريا بأعلى مرتبة في عام ٢٠١٤، مع استمرار قيادتها وتركيزها على ابتكار الحكومة الإلكترونية. كما حسّنت استراليا (الثانية) وسنغافورة (الثالثة) من تصنيفهما بشكل كبير. مما كان عليه أداءهما في ٢٠١٢.

**الجدول ١-١** قادة الحكومة الإلكترونية العالميين (مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً) في ٢٠١٤

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية	الترتيب في ٢٠١٤	التغيير في المرتبة	المرتبة في ٢٠١٢	مؤشر التنمية الحكومية
جمهورية كوريا	آسيا	٠,٩٤٦٢	١	١	-	
استراليا	أوقيانوسيا	٠,٩١٠٣	٢	١٢	١٠	
سنغافورة	آسيا	٠,٩٠٧٦	٣	١٠	٧	
فرنسا	أوروبا	٠,٨٩٣٨	٤	٦	٢	
هولندا	أوروبا	٠,٨٨٩٧	٥	٢	٣	
اليابان	آسيا	٠,٨٨٧٤	٦	١٨	١٢	
الولايات المتحدة الأمريكية	الأميركيتين	٠,٨٧٤٨	٧	٥	٢	
المملكة المتحدة	أوروبا	٠,٨٦٩٥	٨	٣	٢	
نيوزلندا	أوقيانوسيا	٠,٨٦٤٤	٩	١٣	٤	
فنلندا	أوروبا	٠,٨٤٤٩	١٠	٩	١	
كندا	الأميركيتين	٠,٨٤١٨	١١	-	-	
إسبانيا	أوروبا	٠,٨٤١٠	١٢	٢٢	١١	
النرويج	أوروبا	٠,٨٣٥٧	١٣	٨	٥	
السويد	أوروبا	٠,٨٢٢٥	١٤	٧	٧	
استونيا	أوروبا	٠,٨١٨٠	١٥	٢٠	٥	
الدنمارك	أوروبا	٠,٨١٦٢	١٦	٤	١٢	
ישראל	آسيا	٠,٨١٦٢	١٧	١٦	١	
البحرين	آسيا	٠,٨٠٨٩	١٨	٣٦	١٨	
آيسلندا	أوروبا	٠,٧٩٧٠	١٩	٢٢	٣	
النمسا	أوروبا	٠,٧٩١٢	٢٠	٢١	١	
ألمانيا	أوروبا	٠,٧٨٦٤	٢١	١٧	٤	
إيرلندا	أوروبا	٠,٧٨١٠	٢٢	٢٤	١٢	
إيطاليا	أوروبا	٠,٧٥٩٣	٢٢	٢٢	٩	
لوكسمبورغ	أوروبا	٠,٧٥٩١	٢٤	١٩	٥	
بلجيكا	أوروبا	٠,٧٥٦٤	٢٥	٢٤	١	
متوسط مؤشر تنمية مرتفع جداً						٠,٨٣٦٨
المتوسط العالمي						٠,٤٧١٢

ومع المتوسط ٨٣٦٨، تسبق أعلى ٢٥ دولة باقي العالم كثيراً (بمتوسط عالمي ٤٧٢١، ٠، ٠). ومن أحد العوامل الأساسية المساهمة في ارتفاع مستوى تتميم الحكومة الإلكترونية هو الاستثمار السابق وال الحالي المتزامن في الاتصالات السلكية واللاسلكية ورأس المال البشري وتوفير الخدمات عبر الإنترنـت.

الشكل ٢-١ النسبة المئوية للدول التي جمعها مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية



يوضح الشكل ٢-١ توزيع الدول التي جمعها مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. وفي حين أن هناك ٢٥ دولة فقط (١٢ بالمائة) والتي صنفت على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع جداً (أعلى من ٠،٧٥)، تدرج الغالبية في النطاق المتوسط، مع تصنيف ٦٢ دولة (٣٢ بالمائة) على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع (بين ٠،٥ و ٠،٧٥) و ٧٤ دولة (٣٨ بالمائة) مصنفة على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط (بين ٠،٥ و ٠،٢٥). وتتألف مجموعة الأداء الأقل، المصنفة على أنها ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الأقل (أقل من ٠،٢٥) من ٣٢ دولة (١٧ بالمائة). ويوضح الجدول ٢-١ توزيع كل مجموعة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. وتأتي الملاحظات كما يلي:

- هناك فرصة هامة للدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع والمتوسط للاستثمار في زيادة تنمية حوكـاتهم الإلكترونية. ومع 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، يمكن للحكومات تحقيق المزيد لاتـبع الاتجاه المتـصاعد.
- بين الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط، تقدم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل متزايد من خلال أجهزة الهاتف النقال.
- تمثل القيود في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والقدرة البشرية التـحدـيات الجـسـامـ، خاصة في الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض، مع عوائق الموارد العامة. وفي الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض، هناك تغيير نحو القنوات الوسيطة مثل الأكشاك ومكاتب البريد، التي تلعب دوراً أهم في تسهيل الوصول وتحفيـز استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من قبل الجمـاعـات المحـرـومـةـ والـمـسـتـضـعـفـةـ.
- تمثل المعدلات المنخفضة للإلمام بالقراءة والكتابة بين الرـاشـدـينـ في بعض الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط والمنخفض، علـوةـ على انخفـاضـ التعليمـ أو انخفـاضـ متـوسـطـ سنـواـتـ الـدـرـاسـةـ، تحـديـاـ والـذـيـ سـيـمـنـعـ هـذـهـ الدـوـلـ مـنـ إـيـجادـ صـورـ التـقـدـمـ الـهـامـةـ فيـ تـتمـيمـ الـحـكـومـةـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ.

## الدول المجمعة من قبل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للترتيب الأبجدي

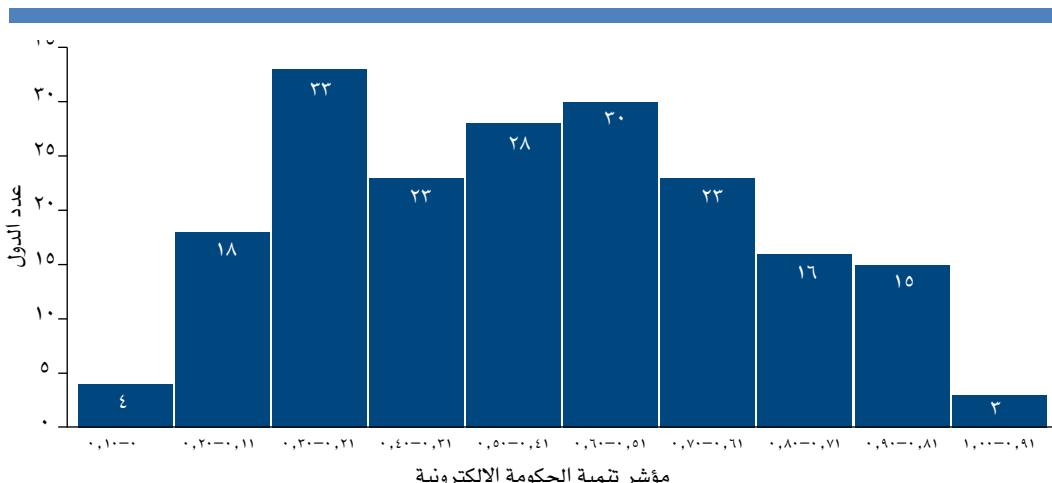
الجدول ٢-١

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (أقل من ٢٥٪)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط (بين ٢٥٪ و ٥٠٪)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع (بين ٥٠٪ و ٧٥٪)	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً (أعلى من ٧٥٪)
أفغانستان	جزر مارشال	الجزائر	مالزيا
بنين	أنغولا	أنغولا	مالطا
بوركينا فاسو	الباهاما	الباهاما	موريشيوس
بوروندي	بنغلاديش	بنغلاديش	الأرجنتين
جمهورية أفريقيا الوسطى	بليز	بليز	المكسيك
تشاد	بوتان	بوتان	موناكو
جزر القمر	بوليفيا	بوليفيا	أرمينيا
كوت ديفوار	اليوننة والهرسك	اليوننة والهرسك	منغوليا
الكونغو	بوتسوانا	بوتسوانا	باربادوس
جيبوتي	كامبوديا	كامبوديا	الجل الأسود
غينيا الاستوائية	الكاميراون	الكاميراون	روسيا البيضاء
إريتريا	كاب فيردي	كاب فيردي	المغرب
غامبيا	كوبا	كوبا	عمان
غينيا	كوريا	كوريا	بنما
غينيا بيساو	الشمالية	كوريا الشمالية	بروناي
هايتي	دومينيكا	دومينيكا	بيرو
ليبيريا	جنوب أفريقيا	جمهورية الدومينيكان	بلغاريا
ملاوي	السودان	السلفادور	بولندا
مالي	سورينام	إثيوبيا	شيلي
موريانيا	سوازيلاند	غابون	البرتغال
موزambique	سوربا	غانا	الصين
ميانمار	طاجيكستان	غواتيمالا	قطر
نيبال	تايلاند	غويانا	كولومبيا
النيجر	مقدونيا	هندوراس	مولدوفا
بابوا غينيا الجديدة	تيمور الشرقية	الهند	كوستاريكا
ساو تومي وبرينسيپ	تونغا	إندونيسيا	رومانيا
سيراليون	ترنيداد وتوباغو	إيران والعراق	كرواتيا
جزر سليمان	تركمنستان	جامايكا	روسيا الاتحادية
الصومال	توفالو	كينيا	сан مارينو
جنوب السودان	أوغندا	كيريباتي	المملكة العربية السعودية
توغو	تنزانيا	قرغيزستان	سيشل
زامبيا	أوزبكستان	لاؤس	مصر
	فانواتو	لبنان	سلوفاكيا
	فيتنام	ليسوتو	جيورجيا
	اليمن	ليبيا	سريلانكا
	زمبابوي	مدغشقر	سويسرا
		جزر المالديف	جرينادا
			تونس
			تركيا
			المجر
			الأردن

## الفصل الأول - تصنیفات الحكومة الإلكترونية حول العالم

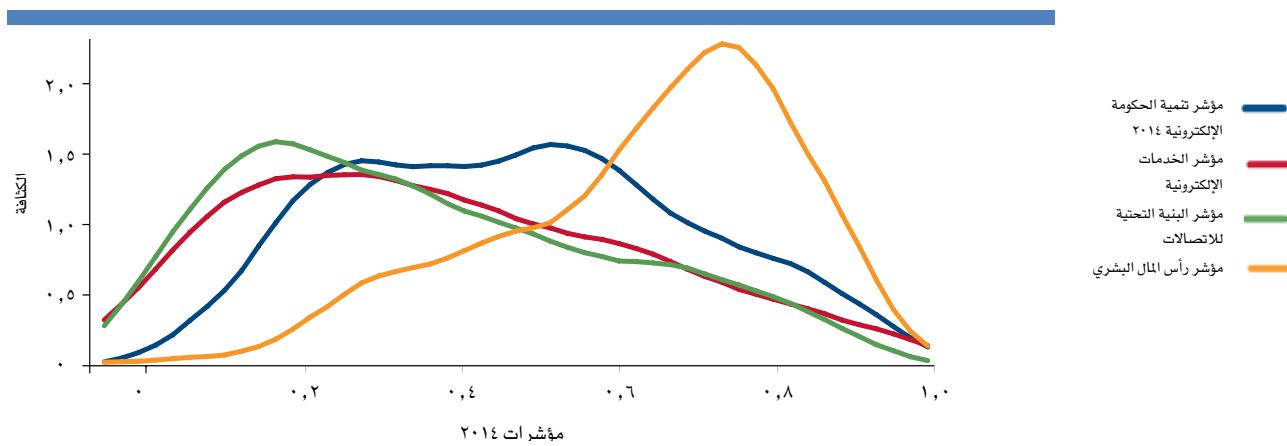
وعلى الرغم من التوجهات العالمية نحو زيادة اتصالية تقنية المعلومات والاتصالات والتركيز المتزايد على نشر الخدمات الإلكترونية لأغراض التنمية الوطنية، يبقى هناك توزيع مختلف لتنمية الحكومة الإلكترونية بين الدول الأعضاء المئة وثلاثة وعشرين. وكما يوضح المدرج التكراري في الشكل ٣-١، بين الدول ذات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الأقل من ٥٠، يوضح التوزيع الإحصائي أن أعلى عدد من الدول (٣٢) يتراوح ما بين ٢١، ٢٠، ٢٠٠، ٢٠٠٠ لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

الشكل ٣-١ توزيع الدول وفقاً لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، ٢٠١٤



ولا تعكس الاختلافات في مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بين الدول المستويات المنخفضة للخدمات الإلكترونية والبنية التحتية وموارد رأس المال البشري في العديد من المناطق والدول في العالم فقط، بل إنها تبرز عظم الفجوات الحالية. وإذا نظرنا عن كثب لمقومات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الثلاثة، تعد نتائج رأس المال البشري أعلى، مقارنة بالمقومين الآخرين، كما هو موضح بالشكل ٤-١. والمقوم الأقل أداءً هو مؤشر البنية التحتية للاتصالات الذي يعيق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الكلي، في حين أن مؤشر الخدمات الإلكترونية يتختلف في الأداء، مقارنة بالقيمة المتوسطة. ومن أحد الملاحظات أن الدول بصفة عامة تضع المزيد من الاستثمارات في رأس المال البشري، مقارنة بالبنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، ربما لأن الأولى تمثل عاملاً مسيطرًا في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية وتقليل الفقر.

الشكل ٤-١ توزيع مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ومقوماته الثلاثة، ٢٠١٤

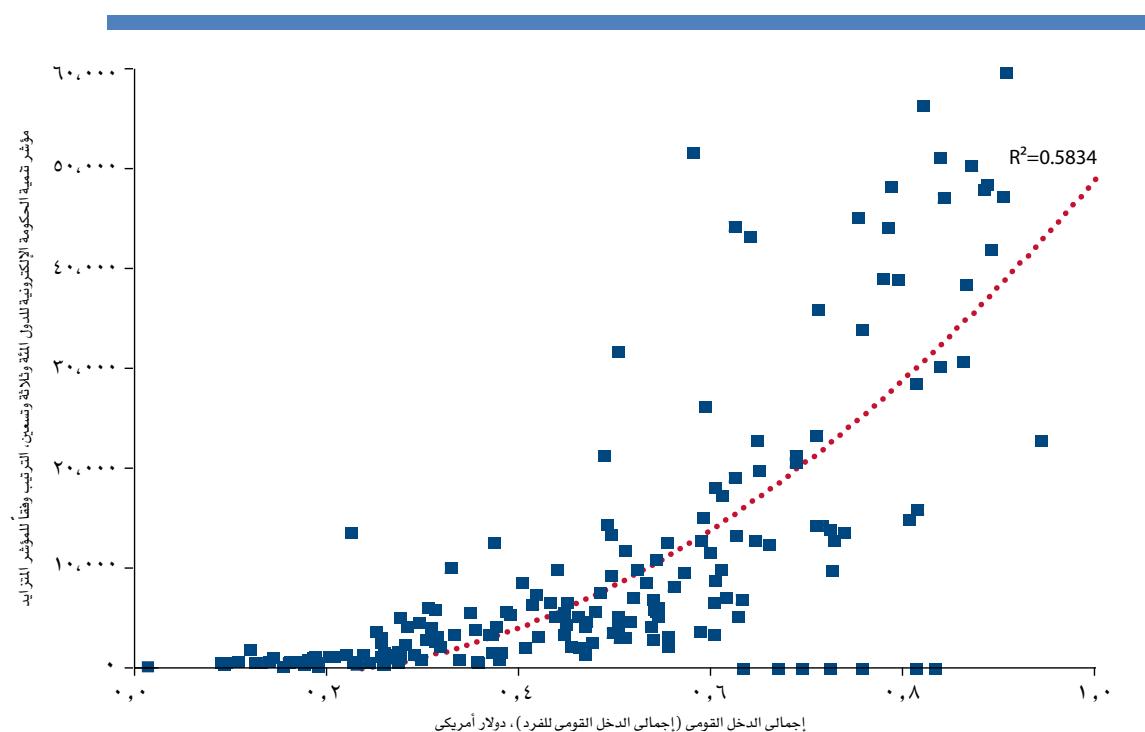


## ٢-٢ الدخل القومي وتنمية الحكومة الإلكترونية

يعد مستوى الدخل لأي دولة هو المؤشر العام لقدرتها وتقديمها على المستوى الاقتصادي، وبذلك يكون لها تأثير قوي على تنمية الحكومة الإلكترونية. ويرتبط الحصول على البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وتوفير التعليم، بما في ذلك الإمداد بتقنية المعلومات والاتصالات، ارتباطاً وثيقاً بمستوى دخل الدولة. ويوضح نقص هذه العوامل المساعدة العوائق القوية أمام تنفيذ المبادرات الحكومية، حتى وإن تم تعزيز السياسات المناسبة والاستراتيجيات الوطنية. ونتيجة لذلك، وعلى الرغم من الجهد المبذول في بعض الدول لتقديم الخدمات الإلكترونية، لا تتحقق الإمكانية الكاملة للحكومة الإلكترونية، خاصة بين الدول ذات الدخل المتوسط - المنخفض والدول ذات الدخل المنخفض، كما يتضح من سوء أداء مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

لكن يتضح أن الدخل القومي لا يمثل أو يضمن، بمفرده، تنمية الحكومة الإلكترونية المتقدمة، كما يظهر من القيم الخارجية المتعددة التي يوضحها الشكلين ١-٥ و ١-٦. وبعض البلدان طورت بشكل كبير من تصنيف تنمية حكومتها الإلكترونية، رغم انخفاض دخلها القومي نسبياً، كما أنه توجد دول كثيرة تختلف رغم ارتفاع دخلها نسبياً، وبذلك، تكون لديها فرص جيدة للتحسين في المستقبل. والعامل المساعد الأساسي للتقدم الجيد للحكومة الإلكترونية غالباً ما يكون تفعيل إطار العمل الفاعل للحكومة لدعم وإدارة نموذج تقديم الخدمات الإلكترونية القائم على المواطن، بما في ذلك السياسة الوطنية لتقنية المعلومات والاتصالات واستراتيجية الحكومة الإلكترونية، علاوة على تدعيم المؤسسات وبناء قدرات الموظفين العموميين.

الشكل ١-٥ العلاقة بين مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والدخل القومي (إجمالي الدخل القومي للفرد)

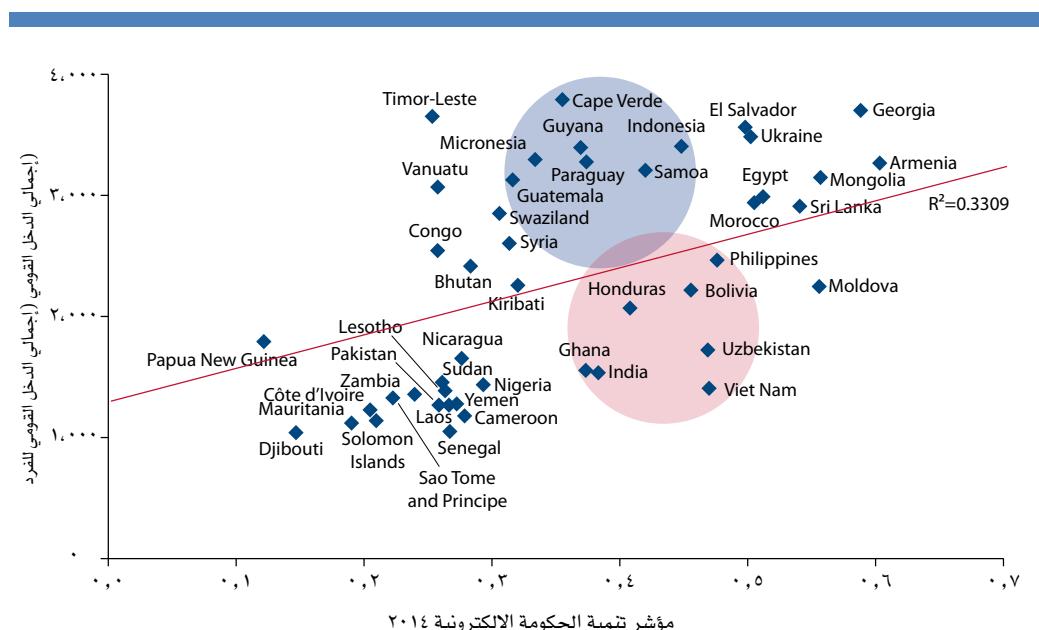


وتكشف هذه التيارات عن فرص الدول التي لم تصل إلى مستوى تنمية الحكومة الإلكترونية، كما هو الحال مع الدول الأخرى في نفس مجموعة الدخل. على سبيل المثال، ومن بين الدول ذات الدخل المنخفض

## الفصل الأول - تصنيفات الحكومة الإلكترونية حول العالم

- المتوسط، فإن هناك إمكانية للتطور السريع لدول مثل كاب فيردي وغواتيمالا وغويانا ومايكرونيزيا وباراغواي وساموا وإندونيسيا، كما هو موضح بالشكل ٦-١. وفي نفس الوقت، طُورت بعض الدول من حكومتها الإلكترونية، على الرغم من انخفاض دخلها القومي بصورة نسبية. تتضمن هذه الدول بوليفيا وغانا وهندوراس والهند والفلبين وفيتنام وأوزبكستان. ويبحث الفصل الثاني في العلاقة بين الدخل وتقديم الخدمات الإلكترونية.

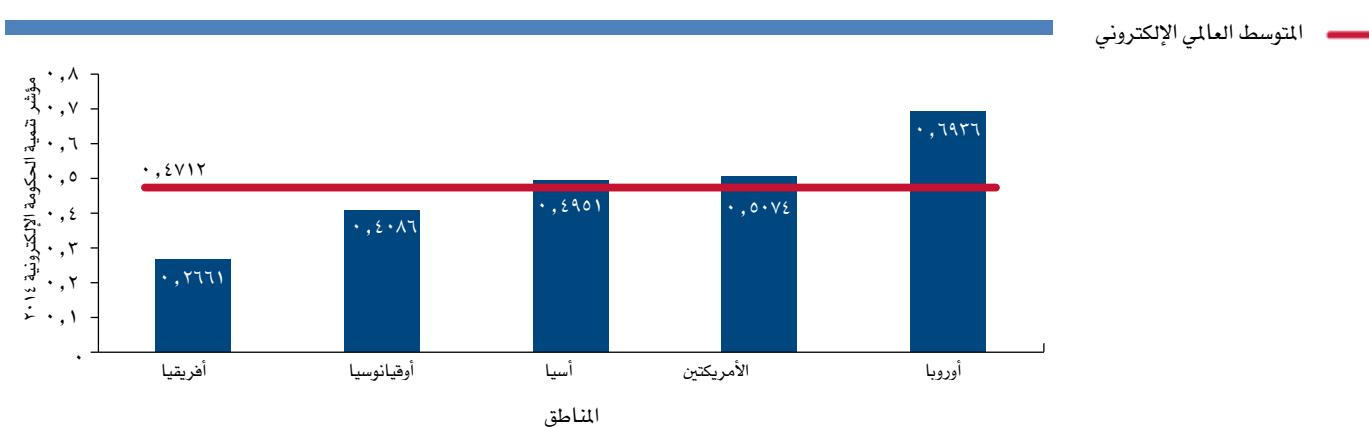
الشكل ٦-٦ العلاقة بين مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والدخل القومي (إجمالي الدخل القومي للفرد)، الدول ذات الدخل المتوسط المنخفض



## ٣-١ التنمية الإقليمية

يوضح الشكل ٧-١ المتوسطات الإقليمية، مقارنة بالمتوسط العالمي، في عام ٢٠١٤. وفي عام ٢٠١٤، استمرت أوروبا (٠,٦٩٣٦) في القيادة بأعلى مؤشر إقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية، وتبعتها الأميركيتين (٠,٥٠٧٤) وأسيا (٠,٤٩٥١) وأقيانوسيا (٠,٤٠٨٦) وأخيراً أفريقيا (٠,٢٦٦١). ومع دراسة الاتجاهات السابقة، لم يحدث أي تغيير في الوضع الإقليمي منذ عام ٢٠٠٢.

الشكل ٧-١ المتوسطات الإقليمية ٢٠١٤ لتنمية الحكومة الإلكترونية



## ١-٣-١ أفريقيا

يظل التقدم في أفريقيا بطيئاً نسبياً وغير منتظم. ويكون متوسط المؤشر الإقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية في أفريقيا ٢٦٦١، ٠٠. ولست دول (تونس وموريшиوس ومصر وسيشل والمغرب وجنوب أفريقيا) قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية التي تزيد عن المتوسط العالمي ٤٧١٢، ٠٠، مما يضعها ضمن أعلى ٥٠ بالمائة من العالم. ومن ناحية أخرى، يأتي حوالي ٣٠ دولة (١٦ دولة) من ٥٤ دولة إفريقية ضمن أدنى ١٠ بالمائة من التصنيف العالمي.

ولكي يعكس هذا الاتجاه، تحتاج دول المنطقة للتركيز على بناء رأس المال البشري، بما في ذلك الإمام بتقنية المعلومات والاتصالات وسد الفجوة في البنية التحتية، من أجل توفير البيئة المساعدة لتنمية الحكومة الإلكترونية. ويجب اتباع الاستراتيجيات ذات الرؤية وخطط التنفيذ العملية من أجل الانتشار الفاعل للخدمات الإلكترونية المستدامة.

تأتي تونس وموريшиوس كأعلى دولتين مصنفتين في إفريقيا، تليهما مصر وسيشل والمغرب وجنوب إفريقيا، وتظهر هذه الدول تقدماً مقارنة بالدراسة الاستقصائية ٢٠١٢. غير أن إفريقيا ككل تظهر صدعاً رقمياً إقليمياً، مع ترکزُ أغلب أنشطة الإنترنت وبنيته التحتية في جنوب إفريقيا والمغرب ومصر وموريшиوس وسيشل.

ويوضح الجدول ٣-١ أعلى ٢٠ دولة في منطقة إفريقيا، تبعاً لتنمية الحكومة الإلكترونية. وقد صعدت تونس ٢٨ مركزاً لتصل إلى المرتبة ٧٥ على مستوى العالم. وتظل موريшиوس وسيشل في المرتبة الخامسة الأعلى عالمياً، مع تحسين تصنيفاتها العالمية من ٩٣ عام ٢٠١٢ إلى ٧٦ في ٢٠١٤، ومن ٨٤ إلى ٨١، على التوالي. وحسنت مصر من تصنيفها، وهي الآن الثالثة في المنطقة و ٨٠ عالمياً. كما نال تصنيف المغرب تحسيناً بمقدار ٣٨ مرتبة، والتي كانت قفزة واضحة في المنطقة، وقد ظهرت كرائد في بعض المجالات، مع الاستخدام الهائل لاتصال الإنترنت عريض النطاق للهاتف النقال. وبعد المغرب واحداً من أولى الدول في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي أضفت الطابع المؤسسي على البيئة التنظيمية لتعزيز المنافسة في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية، وبذلك، حقق خطوات كبيرة في تمهيد المجال أمام الشركات العاملة للدخول والنجاح في السوق. وفي أوائل ١٩٩٩، تم تطوير استراتيجية وطنية لإرساء قواعد رؤية تقنية المعلومات والاتصالات في الدولة، والتي أصبحت فيما بعد أساساً للخطط اللاحقة، مثل المغرب الإلكتروني ”e-Morocco“ والمغرب الرقمي الآن ”Digital Morocco“ (انظر المربعين ١-١ و ٢-١).

وقد كان قطاع الاتصالات محفزاً هاماً للنمو الاقتصادي في إفريقيا خلال السنوات الأخيرة. كما زادت عائدات تقنية المعلومات والاتصالات بمعدل نمو سنوي مركب بنسبة ٤٠ بالمائة في إفريقيا، وفاق عدد المشتركين في خدمات الهاتف النقال ٤٠٠ مليون في ٢٠١١. ولتلبية الطلب المتزايد، نمى الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، حوالي ١٥ مليار سنوياً، بشكل كبير، مع معدل نمو سنوي مركب ٢٢ بالمائة من ٢٠٠٢ إلى ٢٠٠٨؛ وتنسب الزيادة في العائدات المحصلة في إفريقيا إلى الزيادة الأساسية في استخدام تقنيات الهاتف المتحرك والخدمات ذات الصلة. وقد قدر متوسط معدل النمو السنوي في إفريقيا في اشتراكات الهاتف النقال في ٢٠١٢ بنسبة ٦٥ بالمائة أو أعلى من ذلك، مما يجعلها الأعلى عالمياً. كما انطلقت خدمات القيمة المضافة للهاتف النقال من قبل القطاعين العام والخاص عبر القارة لتمكين ودعم نطاق واسع من القطاعات، بما في ذلك الأمن الغذائي والزراعة والبنوك وغير ذلك من النصيب الوافر للتعليم والرعاية الصحية.

الجدول ٣-١

أعلى ٢٠ دولة في أفريقيا

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية المرتفع	الرتبة في الحكومة الإلكترونية	الرتبة في ٢٠١٤	الرتبة في ٢٠١٢	التغير في المرتبة
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط</b>						
تونس	متوسط مرتفع	٠,٥٣٩٠	٧٥	١٠٣	١٠٢	التغيير في المرتبة
موريسيوس	متوسط مرتفع	٠,٥٣٢٨	٧٦	٩٣	٢٠١٢	١٧
مصر	متوسط منخفض	٠,٥١٢٩	٨٠	١٠٧	٢٠١٤	٢٧
سيشل	متوسط مرتفع	٠,٥١١٣	٨١	٨٤	٢٠١٤	٣
المغرب	متوسط منخفض	٠,٥٠٦٠	٨٢	١٢٠	٢٠١٢	٢٨
<b>المتوسط العالمي</b>						
جنوب أفريقيا	متوسط مرتفع	٠,٤٨٦٩	٩٣	١٠١	٢٠١٢	٨
بوتسوانا	متوسط مرتفع	٠,٤١٩٨	١١٢	١٢١	٢٠١٢	٩
ناميبيا	متوسط مرتفع	٠,٣٨٨٠	١١٧	١٢٢	٢٠١٢	٦
كينيا	منخفض	٠,٣٨٠٥	١١٩	١١٩	٢٠١٢	-
ليبيا	متوسط مرتفع	٠,٣٧٥٢	١٢١	١٩١	٢٠١٢	٧٠
غانا	متوسط منخفض	٠,٣٧٣٥	١٢٢	١٤٥	٢٠١٢	٢٢
رواندا	منخفض	٠,٣٥٨٩	١٢٥	١٤٠	٢٠١٢	١٥
زيمبابوي	منخفض	٠,٣٥٨٥	١٢٦	١٢٣	٢٠١٢	٧
كامب فيردي	متوسط منخفض	٠,٣٥٥١	١٢٧	١١٨	٢٠١٢	٩
غابون	متوسط مرتفع	٠,٣٣٩٤	١٢١	١٢٩	٢٠١٢	٢
الجزائر	متوسط مرتفع	٠,٣١٠٦	١٣٦	١٢٢	٢٠١٢	٤
سويسرا	متوسط منخفض	٠,٣٠٥٦	١٢٨	١٤٤	٢٠١٢	٦
أنغولا	متوسط مرتفع	٠,٢٩٧٠	١٤٠	١٤٢	٢٠١٢	٢
نيجيريا	متوسط منخفض	٠,٢٩٢٩	١٤١	١٦٢	٢٠١٢	٢١
الكاميرون	متوسط منخفض	٠,٢٧٨٢	١٤٤	١٤٧	٢٠١٢	٢
<b>المتوسط الإقليمي</b>						
	٠,٢٦٦١					
	٠,٤٧١٢					

على الرغم من هذا النمو الاستثنائي، هناك تحديات أمام تنمية الحكومة الإلكترونية الاستراتيجية. ويمكن أن تحتاج الحكومات إلى لعب دور أكبر في توجيه السياسات المؤثرة لتقليل تكاليف الدخول الخاصة باتصال الإنترنت عريض النطاق للهاتف النقال ودعم التعاون الخاص وتشجيع نماذج العمل الابتكارية التي تقود التوظيف، مثل العمل المصغر والاستعانة بالمصادر الخارجية ودعم مشروعات تقنية المعلومات والاتصالات. ويجب أيضاً أن يُولى المزيد من الاهتمام لقضايا التوصيلية والتصدع الرقمي في المنطقة، نظراً لحقيقة أنه في المناطق الرعوية، حيث يعيش ما بين ٦٥ إلى ٧٠ بالمائة من سكان أفريقيا السوداء، لا تزال الاتصالية غير موجودة<sup>٢</sup>. ويمكن تعزيز آليات التعاون الإقليمي لتسهيل أهداف التنمية الوطنية، خاصة بين الدول التي لا تملك اتصالاً مباشراً بالبحر (انظر القسم الخاص بالدول النامية غير الساحلية).

وفي حين تبدو تيارات الحكومة الإلكترونية العامة في أفريقيا متوجهة نحو المبادرات الحكومية للهاتف النقال واستراتيجيات الوسائل الاجتماعية، يُوصى صناع السياسة باستكشاف الحكومة الإلكترونية عند مستوى أكثر جوهرياً، من خلال تعديل التشريعات والسياسات لتشمل التقنية في استراتيجيات التنمية الوطنية والترحيب بالأفكار الجديدة وأساليب التواصل مع المواطنين.



#### المربع ١- دراسة حالة حول تشاورات المواطنين في المغرب

يمكن عزو القيادة الإقليمية للمغرب إلى بوابته الحكومية الشاملة. وكمّء من الجهد الحكومي لجلب الخدمات الإلكترونية المتطورة إلى مواطنيه وتضمينهم في عملية صنع القرار، وضعت الحكومة برنامجاً للتشاورات الحكومية عبر موقعها الإلكتروني الأمانة العامة للحكومة، حيث يمكن للمواطنين الدخول إلى النصوص التشريعية مباشرة وقراءتها وتزيلها وإدراج تعليقاتهم واهتماماتهم. وبهذه الطريقة، تقدم الحكومة إلى مواطنيها قنata واضحة وشاملة وسهلة، والتي يمكنهم من خلالها مشاركة اهتماماتهم وجعل صوتهم مسموعاً، مما يثري عمليات الحكومة الديموقراطية في الدولة.

وتقدم الحكومة أيضاً ردودها على ملاحظات المواطنين وتقدم التعليقات، مما يظهر أنها تتبع اهتمامات وملاحظات المواطنين، وأساساً إياها في الاعتبار وتقدم الرد عليها.

وتقدم بوابة الحكومة أيضاً للمواطنين برنامجاً للمشاركة الإلكترونية، من خلال غرف الدردشة ومكتبة وسائطية ومدونات ومنتديات للمناقشة.



#### المربع ٢- دراسة حالة حول الدولة الجزيرية الصغيرة النامية موريشيوس

بدلت حكومة موريشيوس جهوداً لتطوير بوابتها الإلكترونية وبنيتها التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية. ويقدم موقعها [WWW.GOV.MU](http://WWW.GOV.MU) للمواطنين قائمة شاملة من الخدمات الإلكترونية المقسمة وفقاً للأشخاص المستهدفين (١٣٩ خدمة) ووفقاً للنطاق (٥٩ خدمة) ووفقاً للوزارة (٥٣ خدمة) ووفقاً للإدارة (١٢ خدمة) وبصورة شبه حكومية (١٤ خدمة).

وعلى الرغم من كون موريشيوس دولة جزرية صغيرة نامية، ذات مساحة صغيرة وقليلة السكان ، فقد تطور اقتصادها منذ استقلالها وتحولت من التركيز المحدود على الزراعة إلى اقتصاد متعدد ذي دخل متوسط. وزاد ذلك من قدرة الحكومة على الاستثمار في البنية التحتية والاتصالات والتعليم، مما زاد مؤشر رأس المال البشري لموريشيوس ورفع من تصنيفها في المؤشر الإقليمي لتنمية الحكومة الإلكترونية.

وتقدم بوابة الحكومة أيضاً للمواطنين برنامجاً للمشاركة الإلكترونية، من خلال غرف الدردشة ومكتبة وسائطية ومدونات ومنتديات للمناقشة.

#### ٢-٣- الأميركتين

تعد الدول عالية الأداء في منطقة الأميركيتين هي الولايات المتحدة وكندا، التي تأتي أيضاً ضمن قادة العالم. ويعرض الجدول ١-٤ أعلى ٢٠ دولة في منطقة الأميركيتين. وكما في الماضي القريب، يعلو المؤشر الإقيمي لتنمية الحكومة الإلكترونية عن الدرجة المتوسطة العالمية، مع تركز غالبية دولها في أول ١٠٠ مرتبة للتصنيف. ولا تزال دول أمريكا الوسطى والカリبي واقعة ضمن النصف الأدنى للتصنيف، لكن هذا يعكس الصدع الواضح بين هذه المناطق الفرعية وبقى الأميركيتين (انظر أيضاً المربع ١-٨ في قسم الدول الجزيرية الصغيرة النامية).

ومنذ عام ٢٠١٢، حققت الولايات المتحدة الأميركيّة خطوات هامة لتحفيز التقنية نحو النمو المستدام ووظائف الجودة، من خلال السياسات التي تدعم الابتكار والتعليم. وهي أيضاً كيّفت خطة عملها الرقمية لتناسب الاتجاهات الجديدة واحتياجات مواطنيها، مثل الحوسبة السحابية وأجهزة الهاتف الذكي والحواسيب اللوحية والشبكات عالية السرعة. وأورووجواي، وهي الدولة المعروفة في الجنوب بأكبر

المصدر:  
<http://www.gov.mu/English/Pages/Media.aspx>  
<https://www.gov.mu/English/E-Services/Pages/default.aspx>

صادرات للفرد من البرمجيات<sup>٧</sup>، قد أظهرت تقدماً كبيراً في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ومقوماتها بين ٢٠١٤ و ٢٠١٢، مع زيادة الخدمات عبر الإنترن特 بنسبة ٥٥ بالمئة وتحسين البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بنسبة ٢٧ بالمئة. وعلى الرغم من الاعتراف بجودة الدولة العالية في نظام تعليمها ما بعد الثانوي في مجالات التقنية والحوسبة، انخفض مؤشر رأس المال البشري الخاص بها بنسبة ١٠ بالمئة. ولا تزال هايتي في أدنى تصنيف، لكنها تظهر بعض التحسينات. وفي عام ٢٠١٢، كان مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ٣٣٧،٠٠ نقطة، أقل من المتوسط العالمي، في حين أنه في ٢٠١٤، قللت الدولة من الفجوة مع اختلاف ٢٩٠٣،٠٠. وواجهت هايتي صعوبات جسيمة في الماضي، مما أعاد تتميمتها، بما في ذلك الزلزال الكبير في ٢٠١٠.

الجدول ٤-١ أعلى ٢٠ دولة في الأميركتين

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المربطة في ٢٠١٤	المربطة في ٢٠١٢	التغيير في المربطة
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً</b>					
الولايات المتحدة الأمريكية	مرتفع	٠,٨٧٤٨	٧	٥	٢
كندا	مرتفع	٠,٨٤١٨	١١	-	-
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع</b>					
أوروغواي	مرتفع	٠,٧٤٢٠	٢٦	٥٠	٢٤
شيلى	مرتفع	٠,٧١٢٢	٢٢	٣٩	٦
الأرجنتين	متوسط مرتفع	٠,٦٣٠٦	٤٦	٥٦	١٠
كولومبيا	متوسط مرتفع	٠,٦١٧٣	٥٠	٤٣	٧
كوسตารيكا	متوسط مرتفع	٠,٦٠٦١	٥٤	٧٧	٢٢
البرازيل	متوسط مرتفع	٠,٦٠٠٨	٥٧	٥٩	٢
باربادوس	مرتفع	٠,٥٩٣٣	٥٩	٤٤	١٥
أنتيغوا وباربودا	مرتفع	٠,٥٩٢٧	٦٠	٤٩	١١
المكسيك	متوسط مرتفع	٠,٥٧٣٣	٦٢	٥٥	٨
جمهورية فنزويلا البوليفارية	متوسط مرتفع	٠,٥٥٦٤	٦٧	٧١	٤
بيرو	متوسط مرتفع	٠,٥٤٣٥	٧٢	٨٢	١٠
بنما	متوسط مرتفع	٠,٥٢٤٢	٧٧	٦٦	١١
جرينادا	متوسط مرتفع	٠,٥٢٢٠	٧٨	٧٥	٣
الإكوادور	متوسط مرتفع	٠,٥٠٥٣	٨٢	١٠٢	١٩
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط</b>					
السلفادور	متوسط منخفض	٠,٤٩٨٩	٨٨	٧٤	١٤
سانت كيتس ونيفيس	مرتفع	٠,٤٩٨٠	٩٠	٨١	٩
トリニداد وتوباغو	مرتفع	٠,٤٩٣٢	٩١	٦٧	٢٤
الbahamas	مرتفع	٠,٤٩٠٠	٩٢	٦٥	٢٧
<b>المتوسط الإقليمي</b>					
٠,٥٠٧٤					
<b>المتوسط العالمي</b>					
٠,٤٧١٢					

على الرغم من التحسين السريع، تواجه دول أمريكا الوسطى والカリبي بعض التحديات، فيما يتعلق بتقديم خدماتها الإلكترونية. أولاً، تعيق فجوة البنية التحتية وجودة اتصال الإنترن特 عريض النطاق على المستوى الوطني الحصول على الخدمات الإلكترونية. ومتلك دول مثل كوستاريكا والسلفادور والهندوراس وبليز مؤشر البنية التحتية للاتصالات الذي يخوض من القيم الكلية مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. وبعد مؤشر البنية التحتية للاتصالات المكسيك منخفضاً جداً بصورة نسبية مقارنة ببقية دولته الأخرى، وهذا الانخفاض قد يفسر جزئياً وفقاً للمكون الفرعي الجديد (الاتصال اللاسلكي عريض النطاق) المضاف إلى المؤشر. وفي المكسيك، يملك ٩٣ من السكان من كل ١٠٠ اشتراكات الاتصال اللاسلكي عريض النطاق، مقارنة بالمتوسط العالمي ٥٧، ٢٢، ٩٣ اشتراك لكل ١٠٠ من السكان. ثانياً، تُوجَد الفجوة في الأصول التكميلية، مثل تعليم تقنية المعلومات أو الإمام بالحاسوب، نقصان في الموارد البشرية وإدارة العمل وبحث وتطوير قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية. ويعتبر مؤشر رأس المال البشري لأمريكا الشمالية أعلى بكثير من مؤشر رأس المال البشري لجميع المناطق الفرعية الأخرى: فكندا والولايات المتحدة الأمريكية مؤشر رأس المال البشري المتوسط ٩١٧٠، ٠، في حين يتذبذب هذا المؤشر في باقي القارة لحوالي ٧٠، ٠.

وبصورة عامة، تهدد نقاط الضعف المؤسسي في تصميم السياسات وتنظيم البرامج وتنسيق الجهات المستفيدة التنمية طويلة الأجل لممارسات الحكومة الإلكترونية. وقد تغلبت الدول ذات التصنفيات العليا على عملية توضيح الوضع المؤسسي للحكومة الإلكترونية. ويقل مؤشر الخدمات الإلكترونية لأمريكا الوسطى (٤٠٠٦، ٠٠) عن باقي المنطقة، إلا أنه لا يزال أعلى من متوسط مؤشر الخدمات الإلكترونية العالمي (٣٩١٩، ٠٠).

فضلاً عن هذا، أظهرت المنطقة، خاصةً أمريكا الجنوبية والカリبي، تحسينات هامة فيأغلب المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية منذ أزمة الدين في أوائل الثمانينيات. وأحدث هذا التقدم تحسيناً هاماً في الظروف المعيشية للسكان. غير أن المنطقة الآن تشهد شكوكاً حول النمو المستدام أثناء التغلب على القيود التي تميز الهيكل الإنتاجي.<sup>٨</sup> وتقنية المعلومات والاتصالات، مثل التقنيات الأخرى عامـة الغرض التي سبقتها، يمكنها المساعدة في تحديث وتتجـيد الأنشطة الإنتاجية التقليدية. وبهذا، تولي الحكومـات في المنطقة في الوقت الحالي المزيد من الاهتمام بمفهوم الحكومة الإلكترونية ومزاياه المرتبطة بالتنمية المستدامة الوطنية.

إن شبكات وبرامج تقنية المعلومات والاتصالات، التي وضعها القطاعـين العام والخاص، تغير نماذج العمل وتقدم الخدمة العامة سريعاً. ويمكن للدول في المنطقة أن تستفيد من الطلب السريع والمتمامي على سلع وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات في القطاعـات العامة والخاصة للاستفادة من تدعيم وإظهار الحكومة الأفضل. وفي أمريكا الجنوبية والカリبي، نـمت سـلع تقـنية المعلومات والاتصالـات الإجمالية، التي تم استيرادـها خـلال الفـترة من ٢٠١٠ إـلى ٢٠١٢، بـنسبة ٢ بـالمائـة، في حين أـن هذه الواردـات زـادـت فقط بـنسبة ١،٩ بـالمائـة للـعالم بـأسـره.<sup>٩</sup> ومع مواجهـة قضـايا الاستـدامة والأـسوق سـريـعة النـمو، يمكن أن تستـفيد المـنـطقة من قـطـاعـات تقـنية الـاتـصالـات والمـعلومـات لـتقـديـم الـحلـول الأـفـضل والـخدـمات الـفعـالة. وقد قـدمـت حـكـومـة تـرينـيدـاد وـتـوـيـاغـوـ، عـلـى سـبـيل المـثالـ، بوـابة إـلـكتـرونـيـة جـديـدة لـتـيسـير الـعـلـم وـالـتجـارـة وـتحـوـيل الصـنـاعـات الـوطـنـيـة وـديـنـامـيـكـيـة الـأـعـمـال وـالتـنـافـسـيـة.<sup>١٠</sup>

كما استفادـت تـنـمية الـحـكـومـة إـلـكتـرونـيـة فيـالـمنـطقـة أـيـضاً منـالـمـشـروـعـات الصـغـيرـة وـالـمـوـسـطـة الـتـي تمـثلـ غالـبيةـ المـشـروـعـاتـ الـخـاصـةـ، وـالـتـي تـصلـ إـلـى ٩٩ـ بـالـمـائـةـ منـالـأـعـمـالـ وـتـوظـفـ ٦٧ـ بـالـمـائـةـ منـالـمـوـظـفـينـ فيـ ٢٠١٢ـ.<sup>١١</sup> وـتـتيـحـ المشـتـريـاتـ إـلـكتـرونـيـةـ فـرـصـاً جـديـدةـ لـلـأـعـمـالـ مـتـنـاهـيـةـ الصـغـرـ وـالـصـغـيرـةـ، وـقـدـ يـسـاـهمـ توـفـيرـ الـبـيـانـاتـ الـحـكـومـيـةـ المـفـتوـحةـ فيـ الـخـدـمـاتـ الـحـضـرـيـةـ، إـذـ أـنـ لـدـىـ مـنـطـقـةـ الـأـمـيرـكـيـنـ سـكـانـاًـ ذـوـيـ وـتـيـرـةـ نـمـوـسـيـعـةـ، معـ تـرـكـهـمـ بشـكـلـ كـبـيرـ فيـ الـمـنـاطـقـ الـحـضـرـيـةـ. فـمـثـلاًـ، تـنـشـئـ رـيوـ دـيـ جـانـيـروـ حـكـومـةـ إـلـكتـرونـيـةـ وـمـشـرـوـعاًـ لـلـبـيـانـاتـ الـمـفـتوـحةـ لـلـتـنـبـؤـ بالـكـوارـثـ الطـبـيعـيـةـ فيـ الـمـدـيـنـةـ وـتـتـوـلـيـ الإـشـرـافـ عـلـىـ إـعـدـادـ الـفـعـالـيـاتـ الـعـالـمـيـةـ، مـثـلـ كـأسـ الـعـالـمـ وـالـأـلـعـابـ الـأـولـمـبـيـةـ. وـإـجـمـالـاًـ، يـمـكـنـ الـاستـفـادـةـ مـنـ هـذـهـ الـمـنـطقـةـ عـلـىـ عـرـبـ الـحـكـومـةـ إـلـكتـرونـيـةـ لـتـعـزيـزـ التـضـمـنـ وـالـشـفـافـيـةـ وـالـمـسـاءـلةـ وـالـكـفاءـةـ الـاخـصـاصـيـةـ الـمـشـرـكـةـ، مـعـ الـمـسـاـهـةـ فيـ تـنـميـةـ الـمـسـتـدـامـةـ.

### المربع ٣-١ إمكانية تنمية الحكومة الإلكترونية في أمريكا اللاتينية



#### أ) مركز الابتكار في تنمية الحكومة الإلكترونية في كولومبيا

تأسس مركز الابتكار في تنمية الحكومة الإلكترونية من قبل الحكومة الكولومبية، بالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي في عام ٢٠١٢. والمركز يعزز إطار عمل تفيد الحكومة الإلكترونية الذي يتجاوز التقنية. وهو يهدف إلى إيجاد قاعدة معرفية وتحديد التوجهات وأفضل الممارسات في الحكومة الإلكترونية لتحسين أداء المؤسسات العامة على المستويات الدولية والإقليمية والوطنية والمحلية. كما يهدف المشروع أيضاً إلى تطوير وتعزيز النموذج المستدام ليتمد لقطاعات أوسع من الجماهير، بما في ذلك الخدمات المبتكرة، ليس فقط كجزء من المؤسسة بل أيضاً على الإنترنت، من خلال مركز الابتكار الافتراضي.

المصدر: شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بالأمم المتحدة،  
<http://www.unpan.org>



#### ب) وكالة تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروجواي

تعزز وكالة تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروجواي من الاستخدام الشامل لتقنية المعلومات والاتصالات واكتساب المهارات والمعرفة لتحقيق الاندماج الاجتماعي الأكبر والإعداد الأفضل للشباب من أجل المستقبل وتوفير الحلول المبتكرة لتحسين الخدمات وجودة الرعاية المتوفرة للمجتمع وتبسيط الإجراءات والعمليات وتقديم الدعم للمستخدمين، فيما يتعلق بالاستشارات والمبادرات الخاصة ب المجالات كفالة الوكالة. وهي أيضاً تدعم الروابط مع الأوساط الأكademica والمجتمع المدني والمؤسسات الدولية ذات الأهداف المماثلة وتتصدر وقترح السياسات والقواعد والمعايير وتعزز التوافق بين الدولة والأعمال وتعزز تطوير البرمجيات الوطنية.

ولبرنامج الحكومة الإلكترونية الأوروغواية هدف عام، يمكن في تمكين وتعزيز تنمية خدمات الحكومة الإلكترونية في أوروجواي . هذا البرنامج الذي يسمح بالنهج مزدوج الشعبة يتألف من برنامج قابل للتشغيل البني ومجموعة من الخدمات الشاملة. وهو ينفذ الهيكل الموجه بالخدمات، مستفيداً من تقنية خدمات شبكة الإنترنت، من أجل إظهار واستخدام والجمع بين المهام الحكومية التي تنفذها الوكالات العامة. وبعد البرنامج مساعدأ هاماً في وضع نهج الحكومة الإلكترونية المشتركة في أوروجواي.

المصدر:  
[http://www.agesic.gub.uy/1/innovaportal/v/1454agesic/guia\\_de\\_uso\\_de\\_la\\_plataforma\\_de\\_ge\\_del\\_estado\\_uruguayo.html](http://www.agesic.gub.uy/1/innovaportal/v/1454agesic/guia_de_uso_de_la_plataforma_de_ge_del_estado_uruguayo.html)  
[http://agesic.gub.uy/1/innovaportal/v/387agesic/areas\\_de\\_la\\_agencia.html](http://agesic.gub.uy/1/innovaportal/v/387agesic/areas_de_la_agencia.html)

### ٣-٣ آسيا

حيث إنها تمثل ٢٠ بالمئة من مساحة اليابسة حول العالم، مع تعداد سكاني يصل حوالي إلى ٤,٣ مليار فرد، تعد آسيا هي أكبر قارة والأكثر كثافة سكانية. ومع هذه الكثافة، تظهر الدول في آسيا أيضاً مستويات مختلفة من التواجد الإلكتروني والتنمية، فجمهورية كوريا تتبوأ مكانة عالمية عند المرتبة الأولى في الدراسة الاستقصائية ٢٠١٤، وتختلف الدول الأخرى مثل أفغانستان وميانمار وتيمور الشرقي وباكستان ضمن أدنى ٢٠ دولة عالمياً.

وكما هو موضح بالجدول ٥-١، تصدرت جمهورية كوريا، مع بنيتها التحتية المتقدمة للاتصالات السلكية واللاسلكية وسياسة التعليم الوطني القوية وارتفاع الناتج المحلي الإجمالي للفرد إلى ٢٢,٥٩٠ دولار

أمريكي في ٢٠١٢، مكانة عالمية في تصنيف الحكومة الإلكترونية لأول مرة في ٢٠١٠ وهي لمرة أخرى المنفذ الأعلى في ٢٠١٤ سابقة العديد من الدول المقدمة الأخرى. بدأت الحكومة في تنفيذ تطويرها لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية في ٢٠٠٧، بالغة الإدارة العامة الرقمية بشكل كامل، مع تقديم الخدمات المتقدمة من الحكومة إلى المواطن ومن الحكومة إلى العمل والاتصالات متعددة القنوات والمعاملات. وعن طريق امتلاكها للبنية التحتية المناسبة واللازمة لتطوير واستدامة تقنية المعلومات، أسست جمهورية كوريا لوجود إلكتروني عالمي يتسم بالشفافية والكفاءة، علاوة على وجود الهاتف النقالة الرائج أيضاً، وكلاهما يعمل على الحفاظ على وضعها في الصدارة والمساعدة في وضع المزيد من الاستراتيجيات والمشروعات القائمة على المواطن في الحكومة الإلكترونية في المستقبل.

وسنغافورة، التي تحتل المرتبة الثانية في آسيا، أظهرت تحسناً هاماً خلال العامين الماضيين، لتتفقز من المرتبة العاشرة عالمياً إلى المرتبة الثالثة، متوجة باليابان الذي تحسن من المرتبة الثامنة عشرة إلى السادسة عالمياً. كما تحسنت المراتب العالمية للبحرين وكازاخستان والمملكة العربية السعودية وعمان وتبوأها المراتب الثامنة عشرة والثامنة والعشرين والسادسة والثلاثين والثامنة والأربعين على التوالي. وهناك ست من أعلى ١٠ دول في المنطقة الآسيوية نفسها واقعة غربي آسيا، حيث تظهر غالبية التحسينات، واثنين من أعلى ١٠ دول في شرقي آسيا وواحدة في جنوب شرق آسيا وواحدة في وسط آسيا، إذ بقىت كازاخستان قائدة المنطقة الفرعية في الحكومة الإلكترونية.

وتحتل الدول في شرق آسيا بصفة عامة مرتبة أعلى من المتوسط العالمي نظراً لعدة أسباب، مثل قيادة الحكومة الإلكترونية وسياسات المشاركة الإلكترونية الشاملة والخدمات الإلكترونية واسعة النطاق وببوابات البيانات الحكومية المفتوحة الشاملة. وقد أظهرت جمهورية كوريا ودولة اليابان اتجاهها متصاعدةً في الحكومة الإلكترونية، والذي ساعد في بنيتها التحتية المتقدمة والمعدلات المرتفعة للإنعام بالقراءة والكتابة، خاصة المعرفة بتقنية المعلومات، واقتصاداتها المقدمة. وحكومة اليابان وضعت استراتيجية إصلاح تقنية المعلومات الجديدة بهدف تقليل النسبة المئوية للعمل الورقي للحكومة الوطنية والمحلية، مثل البرامج والنماذج والوثائق المنفذة إلكترونياً، على الأقل حتى ٥٠ بالمئة في عام ٢٠١٠. وبذلك، سمحت هذه المبادرة بتسلیم كافة البرامج والنماذج الأخرى المستخدمة من قبل الحكومة الوطنية إلكترونياً، مرفقة باستراتيجية التوزيع لإخبار الجمهور العام حول هذه الخدمات الإلكترونية. كما توسيع الحكومة اليابانية أيضاً في هذه الاستراتيجية لتضمين المعاملات بين الحكومات والأعمال المحلية والوطنية.<sup>١٣</sup>

ومع شغلها المرتبة السادسة في آسيا عموماً والأولى في وسط آسيا، تعد كازاخستان هي الدولة الوحيدة في وسط آسيا والتي أظهرت تحسينات ما بين ٢٠١٢ و٢٠١٤، لتتفقز بذلك من المرتبة ٢٨ عالمياً في ٢٠١٢ إلى ٢٨ في ٢٠١٤. وجاءت أوزبكستان في المرتبة الثانية، لكنها تخلفت من المرتبة ٩١ إلى المرتبة ١٠٠ عالمياً. هذا الانحدار في المرتبة في كافة دول وسط آسيا، مع استثناء كازاخستان، اعتبر توجهاً في المنطقة الفرعية منذ عام ٢٠٠٨، ويمكن عزوه إلى عدم كفاية تتميم البنية التحتية للاتصالات والتواجد على الإنترنت.

## أعلى ٢٠ دولة في آسيا

## الجدول ١-٥

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية	المربطة في ٢٠١٤	المربطة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً</b>					
جمهورية كوريا	مرتفع	٠,٩٤٦٢	١	١	-
سنغافورة	مرتفع	٠,٩٠٧٦	٣	١٠	٧
اليابان	مرتفع	٠,٨٨٧٤	٦	١٨	١٢
إسرائيل	مرتفع	٠,٨١٦٢	١٧	١٦	١
البحرين	مرتفع	٠,٨٠٨٩	١٨	٢٦	١٨
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع</b>					
казاخستان	متوسط مرتفع	٠,٧٢٨٢	٢٨	٢٨	١٠
الإمارات العربية المتحدة	مرتفع	٠,٧١٣٦	٢٢	٢٨	٤
المملكة العربية السعودية	مرتفع	٠,٦٩٠٠	٣٦	٤١	٥
قطر	مرتفع	٠,٦٣٦٢	٤٤	٤٨	٤
عمان	مرتفع	٠,٦٢٧٣	٤٨	٦٤	١٦
الكويت	مرتفع	٠,٦٢٦٨	٤٩	٦٣	١٤
ماليزيا	متوسط مرتفع	٠,٦١١٥	٥٢	٤٠	١٢
جورجيا	متوسط منخفض	٠,٦٠٤٧	٥٦	٧٢	١٦
قبرص	مرتفع	٠,٥٩٥٨	٥٨	٤٥	١٢
أرمينيا	متوسط منخفض	٠,٥٨٩٧	٦١	٩٤	٢٣
منغوليا	متوسط منخفض	٠,٥٥٨١	٦٥	٧٦	١١
أذربيجان	متوسط منخفض	٠,٥٤٧٢	٦٨	٩٦	٢٨
الصين	متوسط مرتفع	٠,٥٤٥٠	٧٠	٧٨	٨
تركيا	متوسط مرتفع	٠,٥٤٤٣	٧١	٨٠	٩
سريلانكا	متوسط منخفض	٠,٥٤١٨	٧٤	١١٥	٤١
المتوسط الإقليمي					٠,٤٩٥١
المتوسط العالمي					٠,٤٧١٢

تحتل سريلانكا المرتبة الأولى في جنوب آسيا، مع كون جزر المالديف في المرتبة الثانية. وقد بذلت الحكومة السريلانكية جهوداً هامة لتطوير بوابتها الإلكترونية التي تحتل الآن المرتبة ٧٤ في العالم. وتقدم البوابة الإلكترونية فهارس الويب الحكومية المنظمة أبجدياً و ١٠٨ خدمة إلكترونية للمواطنين و ٥١ خدمة إلكترونية للأعمال و ١٠ خدمات إلكترونية تتعلق بغير المقيمين. كما تقدم البوابة خدمات الهاتف النقال والرسائل النصية القصيرة الشاملة وبوابة المشاركة الإلكترونية، ويسهل الحصول على النماذج الحكومية عبر الإنترنت، وبوابة البيانات المفتوحة المتطورة ذات البيانات المتاحة في صيغ مختلفة، علاوةً على استراتيجية الحكومة بأكملها (انظر المربع ٤-١).

#### المربع ٤- تجربة «حكومة واحدة للجميع» السريلانكية



توجهت سياسات الحكومة الإلكترونية في سريلانكا إلى تعزيز مشاركة كافة شرائح السكان وتقديم الخدمات للجميع، بغض النظر عن مستويات إمامتهم بتقنية المعلومات أو دخولهم على الإنترنت. ومع تجاوز معدلات استخدام الهاتف النقال في الدولة ١٠٠ بالمائة، وحتى مع امتلاك أفراد الأشخاص الهواتف الخلوية اليوم، رغم كونها أساسية، تقدم سريلانكا العديد من خدمات الحكومة النقالة.

واليوم، يقدم مركز المعلومات الحكومية أكثر من ٦٥ خدمة إلكترونية من خلال المكالمات الهاتفية الأساسية، مثل جداول التدريب و فرص العمل في الخارج وجداول رحلات الطيران ونتائج الاختبارات والمؤشرات الاقتصادية والخدمات الطبية وبيانات الاتصال.

ومع ارتفاع معدلات الإلام بتقنية المعلومات من ٩,٧ في المائة عام ٢٠٠٤ إلى ٤٠ في المائة في ٢٠١٢، لا تزال الأرقام غير مرتفعة بما يكفي للسماح بالاستخدام الأمثل للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة. ومع مركز المعلومات الحكومية، يمكن تقديم الخدمات الإلكترونية الشاملة إلى الأغنياء والفقرا على حد سواء، وبذلك، يستطيع الجميع الاستفادة من التطور الرقمي في الحكومة.

وساعدت هذه السياسة الجديدة للشمولية والامتداد نحو عموم السكان سريلانكا في تحسين تقديم الخدمات في الحكومة الإلكترونية ولكي تقفز من المرتبة ١١٥ ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في ٢٠١٢ إلى المرتبة ٧٤ في ٢٠١٤.

وتواصل سنغافورة قيادتها للحكومة الإلكترونية في جنوب شرق آسيا . ويساهم انخفاض عدد السكان وصغر مساحة الدولة، بالإضافة إلى مؤشر التنمية البشرية المرتفع جداً، وإجمالي الدخل القومي المرتفع للفرد (٤٧,٢١٠ دولار أمريكي) في توفير الموارد الكافية للحكومة لتطوير بوابتها الإلكترونية وتوفير الخدمات الإلكترونية والمعلومات الشاملة للمواطنين ولقطاع الأعمال والزوار، وبذلك تُوجد بوابة لتقديم الخدمات الشاملة. علاوة على هذا، يساعد المعدل المرتفع لانتشار الهاتف النقال والهاتف الذكي في سنغافورة الحكومة على توفير الدخول الإلكتروني للمواطنين، من خلال تطبيق «الحكومة المتنقلة» الموحدة، مما يسمح بالاستخدام الأسرع والأسهل والأكثر ملاءمة للموارد الإلكترونية، خاصة الحصول على النماذج وتنفيذ معاملات من الحكومة إلى المواطن ومن الحكومة إلى العمل.

كذلك، وضعت سنغافورة برنامجاً متعدد الوكالات، تقوده وزارة المالية، أطلق عليه «التحالف من أجل التميز المؤسسي»، والذي يجمع الأنظمة وبيئات التشغيل الخاصة بالموارد البشرية والتمويل والمشتريات في نظام واحد مشترك. هذا يمكن الجهات الحكومية من مشاركة المعرفة والبيانات وأفضل الممارسات بطريقة مباشرة وفي الوقت المناسب، مما يوجد التدفق التفاعلي الاقتصادي من الحكومة إلى الحكومة، والذي ينتج المزايا الاقتصادية. ولن تفيد وفورات التكلفة المالية والبشرية لبرنامج التحالف من أجل التميز المؤسسي الحكومة فقط، بل المواطنين أيضاً، من خلال توفير الخدمات الفعالة زمنياً والاقتصادية من حيث التكلفة، حيث لن تكون هذه متحدة إلا بتطوير تقنية المعلومات بالصورة المناسبة.

تحتل إسرائيل المرتبة ١٧ عالمياً والأولى في غربي آسيا . وتتوفر بوابة الحكومة الإسرائيلية الخدمات المستهدفة للمواطنين والقطاع الخاص والساي哲ين الراغبين في زيارتها، فضلاً عن الطلاب وأعضاء الجالية اليهودية. وتقدم البوابة أيضاً النماذج الإلكترونية منتدى التفاعل والمناقشات بين الحكومة إلى المواطن إلى الحكومة، كما أن هناك إمكانية لسداد المدفوعات عبر الإنترنت، من خلال البوابة. ونجد على الصفحة الرئيسية قسماً لتعليم العبارات العبرية البسيطة.

و ضمن دول مجلس التعاون الخليجي، تتبعاً مملكة البحرين المرتبة ١٨ عالمياً، تليها الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية وقطر وعمان. وقد أنشأت مملكة البحرين اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات (SCICT)، وتأسست هيئة الحكومة الإلكترونية لتتولى التخطيط لتطوير وتنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة<sup>١٦</sup>. كذلك، فقد نظمت مملكة البحرين منتدى البحرين الدولي للحكومة الإلكترونية في المنامة في أبريل ٢٠١٣، لمناقشة الابتكار والبيانات المفتوحة وأحدث التوجهات في الهواتف النقالة والحوسبة السحابية والخدمات المشتركة وشبكات التواصل الاجتماعي والحكومة الإلكترونية<sup>١٧</sup>.

وتحتل دول مجلس التعاون الخليجي الست مرتبات ضمن أعلى ١٠ دول في غرب آسيا، نظراً لارتفاع الناتج المحلي الإجمالي ومعدلات الإنفاق بالقراءة والكتابة وانخفاض أعداد السكان والرغبة الحريصة من قبل حكوماتها للاستثمار في وتطوير بواباتها الوطنية الإلكترونية، وبالتالي، يزداد المواطنون بالخدمات الإلكترونية المتقدمة ويسهل الحصول على المعلومات دونما مشقة. ولكافحة دول مجلس التعاون الخليجي بواباتها الإلكترونية المرتبطة ببعضها البعض، مما يسمح لمواطنيهم بسهولة التصفح والوصول إلى المعلومات. وستحفز هذه المبادرة الجديدة القطاع العام لتقديم المزيد من الخدمات الواضحة وعالية الكفاءة، وبالتالي تبني نهج يركز على المواطن وتلبية احتياجاته كعميل، في المقام الأول.

وقد أقامت دول مجلس التعاون الخليجي الست لجنة للحكومة الإلكترونية لدول المجلس ونظمت مؤتمراً للحكومة الإلكترونية لدول المجلس، مزودة القادة ببرنامجه لمناقشة الجوانب المختلفة لبرامج الحكومة الإلكترونية في دولهم تفعيلاً للمشاركة والاستفادة من خبرات بعضهم البعض وتعزيز عمليات التحول الإلكتروني ذات الصلة. إن الهدف الأساسي للمنظومة هو تعزيز خدماتها الإلكترونية وزيادة إنتاجية وكفاءة الأداء الحكومي وتحسين تصنيفها في التقارير العالمية الخاصة بالحكومة الإلكترونية<sup>١٨</sup> (انظر الجدول ٦-١).

الجدول ٦-١ تنمية الحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون الخليجي

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر التنمية الحكومية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	مؤشر التنمية الحكومية	المرتبة في ٢٠١٤	المرتبة في ٢٠١٢	النوع
<b>مؤشر مرتفع جداً في تنمية الحكومة الإلكترونية</b>								
البحرين	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٨٠٨٩	١٨	٢٦	١٨	٠,٨٠٨٩	١٨	٢٦
<b>مؤشر مرتفع في تنمية الحكومة الإلكترونية</b>								
الإمارات العربية المتحدة	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٧١٢٦	٢٢	٢٨	٤	٠,٧١٢٦	٢٢	٢٨
المملكة العربية السعودية	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٩٠٠	٣٦	٤١	٥	٠,٦٩٠٠	٣٦	٤١
قطر	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٣٦٢	٤٤	٤٨	٤	٠,٦٣٦٢	٤٤	٤٨
عمان	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٢٧٣	٤٨	٦٤	١٦	٠,٦٢٧٣	٤٨	٦٤
الكويت	عضو مجلس التعاون الخليجي	٠,٦٢٦٨	٤٩	٦٣	١٤	٠,٦٢٦٨	٤٩	٦٣
المتوسط الإقليمي								
٠,٦٨٣٨								
المتوسط العالمي								
٠,٤٧١٢								

## ٤-٣-١ أوروبا

تستمر أوروبا في قيادة العالم في تمية الحكومة الإلكترونية. غير أنه في التصنيف الماضي، كانت سرت من أعلى عشر دول أوروبية، وهذه المرة أربع دول أوروبية تقع ضمن أعلى عشر (انظر الجدول ٧-١). إلا أن ١١ من أعلى ٢٠ دولة و٢٦ من أعلى ٤٠ دولة هي أوروبية. وقادت الأزمة المالية المستمرة وانخفاض النمو والبطالة وشيخوخة السكان أوروبا إلى السعي النشط لإيجاد حلول ابتكارية لكي تظل تنافسية وتستعيد نموها وتكون قادرة على مواصلة تقديم نطاق واسع من الخدمات العامة إلى المواطنين. وعلى الرغم من الأوقات الصعبة، أبلغت غالبية الحكومات في المنطقة أن الأزمة لم تؤثر على مستوى الإنفاق على الحكومة الإلكترونية، حتى أن بعض الدول مثل استونيا وألمانيا وهولندا وسلوفاكيا وسلوفينيا وسويسرا زادت من استثماراتها في الحكومة الإلكترونية. ويمكن أن يُنسب هذا إلى دعمهم لتنفيذ الحكومة الإلكترونية كأداة استراتيجية هامة لتحقيق أهداف الحكومة العامة الأشمل والتي تدعم التعافي الاقتصادي وخدمة المواطنين.

الجدول ٧-١ أعلى ٢٠ دولة في أوروبا

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية المرتفع جداً	المؤشر في ٢٠١٤	المؤشر في ٢٠١٢	المرتبة في المرتبة	التأثير في المرتبة
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً						
فرنسا	مرتفع	٠,٨٩٢٨	٤	٦	٢	
هولندا	مرتفع	٠,٨٨٩٧	٥	٢	٣	
المملكة المتحدة	مرتفع	٠,٨٦٩٥	٨	٣	٥	
فنلندا	مرتفع	٠,٨٤٤٩	١٠	٩	١	
إسبانيا	مرتفع	٠,٨٤١٠	١٢	٢٢	١١	
النرويج	مرتفع	٠,٨٣٥٧	١٣	٨	٥	
السويد	مرتفع	٠,٨٢٢٥	١٤	٧	٧	
استونيا	مرتفع	٠,٨١٨٠	١٥	٢٠	٥	
الدنمارك	مرتفع	٠,٨١٦٢	١٦	٤	١٢	
آيسلاندا	مرتفع	٠,٧٩٧٠	١٩	٢٢	٣	
النمسا	مرتفع	٠,٧٩١٢	٢٠	٢١	١	
ألمانيا	مرتفع	٠,٧٨٦٤	٢١	١٧	٤	
إيرلندا	مرتفع	٠,٧٨١٠	٢٢	٣٤	١٢	
إيطاليا	مرتفع	٠,٧٥٩٣	٢٣	٢٢	٩	
لوكسمبورغ	مرتفع	٠,٧٥٩١	٢٤	١٩	٥	
بلجيكا	مرتفع	٠,٧٥٦٤	٢٥	٢٤	١	
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع						
روسيا الاتحادية	مرتفع	٠,٧٢٩٦	٢٧	٢٧	-	
ليتوانيا	مرتفع	٠,٧٢٧١	٢٩	٢٩	-	
سويسرا	مرتفع	٠,٧٢٦٧	٢٠	١٥	١٥	
لاتفيَا	مرتفع	٠,٧١٧٨	٢١	٤٢	١١	
المتوسط الإقليمي		٠,٦٩٣٦				
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢				

ينظر إلى الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمة الإلكترونية بصورة مستمرة في المنطقة كوسيلة لتقليل التكاليف، مع تزويد المواطنين والأعمال بالخدمات الأفضل والأكثر سهولة للمستخدم، مع كونها جزءاً من جهود الحكومات لحفظ البيئة. وهناك تركيز متعدد على الأثر الفعال لل الاقتصادية للحكومة الإلكترونية في المنطقة، مع تنفيذ البرامج الكفؤة والفعالة للحكومة الإلكترونية الطموحة من قبل دول مثل المملكة المتحدة وهولندا والدنمارك. وقد شرعت المملكة المتحدة في عدد من المبادرات البارزة لتقليل المصرفات المباشرة على الحكومة الإلكترونية مع زيادة أثرها. وتقوم الدولة بحسابات «الكافاء الرقمية» وأقامت الخدمة الرقمية الحكومية وفريق جديد داخل مكتب مجلس الوزراء المكلف بتحويل الخدمات الرقمية الحكومية عبر استثمار ١١٢ مليون دولار أمريكي سنوياً ليتم تعويضه بالوفورات المختلفة، مثل توفير ٥,٩ مليار دولار أمريكي، عن طريق تقليل تكاليف الدفع للأعمال ومزايا المعاشات عبر الإنترنت. وقد لبّت هولندا بالفعل الهدف الطموح الذي وضعته في ٢٠٠٤ لقليل التكاليف الإدارية الكلية للدولة بنسبة ٢٥ بالمائة، وهي تهدف إلى زيادة التوفير الحكومي الإجمالي إلى ١,٨ مليار دولار أمريكي بحلول عام ٢٠١٨، وذلك من خلال الحكومة الإلكترونية التي تتبع نهج الحكومة بأكملها. ومن أحد العوامل الهامة لبرنامج الحكومة الإلكترونية في هولندا هو استراتيجية «الرقمية في غياب البدائل»، المصممة لنقل أكبر عدد ممكن من الخدمات إلى المواطنين والأعمال عبر الإنترنت. وتم أيضاً اتباع نهج «الرقمية في غياب البدائل» من قبل المملكة المتحدة في الاستراتيجية الرقمية الحكومية ٢٠١٢، ويوجهها مبدأ إعادة تصميم الخدمات الإلكترونية لجعلها أكثر مباشرةً وملاعبةً لجميع المواطنين<sup>١٩</sup>.

وعلى المستوى الإقليمي، تركز أوروبا جهود الحكومة الإلكترونية الخاصة بها للتعامل مع الأزمة المالية، عبر جدول الأعمال الرقمي لأوروبا التابع للمفوضية الأوروبية وخطبة عمل الحكومة الإلكترونية ٢٠١٥. وتأثر استراتيجيات الحكومة الإلكترونية للدول الثمانية والعشرين الأعضاء بالاتحاد الأوروبي، علامة إلى حد ما على من ليسوا أعضاء بالاتحاد الأوروبي في المنطقة، بدعمهم السوق المنفرد الرقمي لجدول الأعمال الرقمي وقابلية التشغيل البيني والمعايير والثقة والأمن والاتصال السريع وفائقة السرعة بالإنترنت والبحث والابتكار وتعزيز المعرفة الرقمية والمهارات والتخصصات والمزايا القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات لمجتمع الاتحاد الأوروبي، فضلاً عن المجالات الأساسية الإضافية السبعة التي تم الكشف عنها في نهاية عام ٢٠١٢. ويمكن نسب نجاح جدول الأعمال الرقمي وخطبة العمل (انظر المربع ١-٥) إلى النهج طويل المدى تجاه تمية الحكومة الإلكترونية، مع ترسيقه في إطار عمل التنمية الاجتماعية - الاقتصادية الأشمل وعدم النظر إلى الحكومة الإلكترونية كنشاط قائم بذاته أو نشاط فني بالأساس. ولللتزام الطوعي لدول الاتحاد الأوروبي للعمل معًا في صورة داعمة ومتعددة للمنافسة التعاونية أهميته أيضاً في الانتقال نحو الأهداف المشتركة، من خلال نهج أسلوب التعاون المنفتح. ومع جهودها المركزية على الحكومة الإلكترونية، عبر جدول الأعمال الرقمي وخطبة العمل، تشفل دول الاتحاد الأوروبي مرتب عليها في مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية، مع كون ١٥ دولة من دول الاتحاد الأوروبي الثمانية والعشرين ضمن أعلى ٣٠ دولة (انظر الجدول ١-٨).

وكرائد للحكومة الإلكترونية، يعد استخدام الخدمات الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي مرتفعاً بصورة نسبية. ويعود هدف الاتحاد الأوروبي، كما هو محدد في جدول الأعمال الرقمي، هو أن يستخدم ٥٠ بالمائة من السكان الراغبين خدمات الحكومة الإلكترونية بحلول عام ٢٠١٥. هذا الهدف يأتي بالفعل على مسار التنفيذ، مع إبلاغ ٤٦ بالمائة من مواطني الاتحاد الأوروبي عن استخدامهم للخدمات العامة الإلكترونية، مبرزين مزاياها الأساسية من مرونة و توفير الوقت والمال والبساطة.

## جدول الأعمال الرقمي لأوروبا وخطة عمل الحكومة الإلكترونية الأوروبية



في عام ٢٠١٠، تم إطلاق الدعامتين الأساسيةتين لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية في أوروبا مع جدول الأعمال الرقمي لأوروبا وخطة عمل الحكومة الإلكترونية ٢٠١١ – ٢٠١٥. وبعد جدول الأعمال الرقمي جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية "أوروبا ٢٠٢٠" لتحقيق النمو الذكي والمستدام الشامل. والمهدى من جدول الأعمال الرقمي هو المساعدة في إنعاش الاقتصاد الأوروبي ولضمان استفادة المواطنين والأعمال من غالبية التقنيات الرقمية. ومن أحد مجالات الأولوية لجدول الأعمال الرقمي هو المزايا القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات من أجل المجتمع، بما في ذلك الحكومة الإلكترونية. ويقدم جدول الأعمال الرقمي أيضاً سجل الأداء لجدول الأعمال الرقمي لتقييم سير العمل على مستوى الاتحاد الأوروبي والمستويات الوطنية في تحقيق إجراءات جدول الأعمال الرقمي البالغ عددها ٧٨، المحددة للمفوضية الأوروبية، و٢٢ إجراءً للدول. وتحدد خطة عمل الحكومة الإلكترونية وثيقة الصلة أربع أولويات يجب على الحكومة الإلكترونية دعمها، أي تمكين المواطنين والأعمال وإنشاء السوق المنفرد الرقمي في أوروبا وكفاءة وفعالية الحكومة وتتفيد ما سبق ذكره عبر العوامل المساعدة الأساسية والمتطلبات القانونية والفنية اللاحمة، بما في ذلك قابلية التشغيل البيئي. وقد كان أثر المصدر: المفوضية الأوروبية، جدول الأعمال الرقمي لأوروبا، <http://ec.europa.eu/digitalagenda> جدول الأعمال الرقمي وخطة العمل هاماً، مع تحقيق غالبية ما يزيد عن ثلاثين دولة مشاركة من أعضاء الاتحاد الأوروبي وغيرهم من الدول الأوروبية نجاحاً في تلبية المتطلبات والأهداف ومع الدعم القوي للعملية بأكملها. ويُقدر أن التنفيذ الكامل لجدول الأعمال الرقمي سيزيد من إجمالي الناتج المحلي في أوروبا بنسبة ٥ بـ١٥٠٠ يورو للفرد خلال السنوات الثمان التالية، عن طريق زيادة الاستثمار في تقنية المعلومات والاتصالات وتحسين مستويات المهارات الإلكترونية لقوى العاملة، مما يساعد في ابتكارات القطاع العام ومن خلال إصلاح ظروف إطار العمل لأجل اقتصاد الإنترنت. وفيما يتعلق بالوظائف، وهناك حتى مليون وظيفة رقمية لن تشغّل بحلول ٢٠١٥ دون العمل لكل الدول الأوروبية، في حين يمكن إيجاد ١٢ مليون وظيفة عن طريق إنشاء البنية التحتية.

لقد ساعدت الجهود المتفاوضة والشمولية في أوروبا، على المستويين الإقليمي والوطني، في تعزيز وضع أوروبا كقائد عالمي في الحكومة الإلكترونية. وفي حين أن هناك بعض التغير في التصنيف ضمن المنطقة، يستمر شمال وغرب أوروبا في القيادة، مع سبع دول من أعلى ٢٠ دولة عالمية من شمال أوروبا واثنتين من أعلى خمس دول على مستوى العالم من غربي أوروبا، في حين قدمت الدول في المناطق الفرعية الأخرى تحسينات هامة. وجميع دول الشمال (فنلندا والسويد والنرويج والدنمارك وأيسلاندا) هي ضمن أعلى ٢٠ دولة على مستوى العالم وبسبعين من أعلى عشر منفذين من شمال أوروبا. وقد أحرزت إسبانيا مكاسب هامة، مع تحسين وضعها من ٢٢ إلى ١٢ على المستوى العالمي ومن ١٥ إلى ٥ في التصنيف الأوروبي. ويكون التحسين نتيجة لتطهير الحكومة الإلكترونية على المدى البعيد. وفي عام ٢٠٠٥، كشفت الدولة النقاب عن «خطة أفالاز»، وهي أول استراتيجية مجتمعية للمعلومات، وفي ٢٠١٠، أطلقت «خطة أفالاز<sup>١</sup>»، والتي استهدفت وضع إسبانيا كقائد في استخدام منتجات وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات المتقدمة<sup>٢</sup>. وتتضمن الدول الأخرى التي أحرزت تقدماً كبيراً إيرلندا التي صعدت من المرتبة ٢٤ إلى ٢٢ ضمن التصنيف العالمي وإيطاليا من ٢٢ إلى ٢٢ (انظر المربع ٦-١) ولاتقىا من ٤٢ إلى ٢١ والجبال الأسود من ٥٧ إلى ٤٥ وروسيا البيضاء من ٦١ إلى ٥٥.

## الجدول ٨-١ تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء بالاتحاد الأوروبي

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً	المرتبة في	المرتبة في	مؤشر تنمية
			السنة ٢٠١٤	السنة ٢٠١٢	الحكومة الإلكترونية
		مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً	التغيير في المرتبة	المرتبة في	المرتبة في
فرنسا	غرب أوروبا	٠,٨٩٣٨	٤	٦	٢
هولندا	غرب أوروبا	٠,٨٨٩٧	٥	٢	٢
المملكة المتحدة	شمال أوروبا	٠,٨٦٩٥	٨	٣	٥
فنلندا	شمال أوروبا	٠,٨٤٤٩	١٠	٩	١
إسبانيا	جنوب أوروبا	٠,٨٤١٠	١٢	٢٢	١١
السويد	شمال أوروبا	٠,٨٢٢٥	١٤	٧	٧
استونيا	شمال أوروبا	٠,٨١٨٠	١٥	٢٠	٥
الدنمارك	شمال أوروبا	٠,٨١٦٢	١٦	٤	١٢
النمسا	غرب أوروبا	٠,٧٩١٢	٢٠	٢١	١
ألمانيا	غرب أوروبا	٠,٧٨٦٤	٢١	١٧	٤
إيرلندا	شمال أوروبا	٠,٧٨١٠	٢٢	٢٤	١٢
إيطاليا	جنوب أوروبا	٠,٧٥٩٣	٢٢	٢٢	٩
لوكسمبورغ	غرب أوروبا	٠,٧٥٩١	٢٤	١٩	٥
بلغاريا	غرب أوروبا	٠,٧٥٦٤	٢٥	٢٤	١
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع					
ليتوانيا	شمال أوروبا	٠,٧٢٧١	٢٩	٢٩	-
لافيا	شمال أوروبا	٠,٧١٧٨	٢١	٤٢	١١
اليونان	جنوب أوروبا	٠,٧١١٨	٢٤	٢٧	٣
البرتغال	جنوب أوروبا	٠,٦٩٠٠	٢٧	٣٣	٤
المجر	شرق أوروبا	٠,٦٦٣٧	٢٩	٢١	٨
مالطا	جنوب أوروبا	٠,٦٥١٨	٤٠	٢٥	٥
سلوفينيا	جنوب أوروبا	٠,٦٥٠٦	٤١	٢٥	١٦
بولندا	شرق أوروبا	٠,٦٤٨٢	٤٢	٤٧	٥
كرواتيا	جنوب أوروبا	٠,٦٢٨٢	٤٧	٣٠	١٧
سلوفاكيا	شرق أوروبا	٠,٦١٤٨	٥١	٥٢	٢
جمهورية التشيك	شرق أوروبا	٠,٦٠٧٠	٥٢	٤٦	٧
قبرص	غرب آسيا	٠,٥٩٥٨	٥٨	٤٥	١٣
ROMANIA	شرق أوروبا	٠,٥٦٢٢	٦٤	٦٢	٢
بلغاريا	شرق أوروبا	٠,٥٤٢١	٧٣	٦٠	١٣
متوسط الاتحاد الأوروبي					
٠,٧٣٠٠					
متوسط الإقليمي					
٠,٧٣٠٠					
متوسط العالمي					
٠,٤٧١٢					

أطلقت إيرلندا خطة إصلاح الخدمة العامة الخاصة بها في ٢٠١١. وتلقي الخطة بالضوء على دور تقنية المعلومات والاتصالات كمساعد أساسي في تقديم الخدمات العامة الأفضل ومع عامل الحكومة الإلكترونية القوي. وتوضح وثيقة الحكومة الإلكترونية ٢٠١٢ - ٢٠١٥ الخاصة بها الرؤية التي تضع المستخدم في مركز سياسة الحكومة الإلكترونية وتقدم نهجاً جديداً لتحويل الكيفية التي يشتراك بها المواطنين والأعمال مع الدولة وتقليل تكاليف تقديم الخدمة العامة ٢١. وكما هو الحال مع العديد من الدول الأخرى في المنطقة، والتي حسنت تصنيفها بشكل كبير، وجهت دولة الجبل الأسود جهودها نحو الحكومة الإلكترونية. وبنهاية عام ٢٠١١، أطلقت الدولة استراتيجية تمية المجتمع المعلوماتي ٢٠١٢ - ٢٠١٦ وبشرت مبادرات الحكومة الإلكترونية المتنوعة، بما في ذلك بوابة التسجيل الإلكتروني لتسجيل العمل.



لقد زاد الطلب على الشفافية في الإدارة العامة بصورة أسيّة في إيطاليا. وبموجب القوانين الجديدة التي جرى تشييعها منذ عام ٢٠٠٩، يعد الموقع الإلكتروني لكل إدارة عامة الآن أداة أساسية للشفافية. وحتى هذا الوقت، هناك ٤٢ نموذجاً للمعلومات والبيانات المختلفة التي يجب أن تكون حاضرة بموجب القانون على الواقع الإلكتروني للإدارة العامة (أي الموزانات العمومية والاستشاريين والبيانات الخاصة بالمديرين التنفيذيين وخطط الأداء والمعلومات الكاملة بخصوص الهيكل التنظيمي والخدمات المقدمة إلى المواطنين). وتعد "بوصلة الشفافية" التي أطلقت في ٢٠١٢ بوابة إلكترونية والتي توفر للمواطنين بإمكانية التحليل والمراقبة بشكل تلقائي في الوقت الفعلي وتفيض كافة متطلبات البيانات والمعلومات التي يفرضها القانون الإيطالي على الواقع الإلكتروني للإدارات العامة. وأساس هذا النظام هو محرك، والذي يحلل الواقع الإلكتروني بصورة تلقائية في الوقت الفعلي أو على فترات، من خلال العديد من مستشعرات البرمجيات واللغاريمات الرياضية. ويتحقق المحرك من وجود المحتويات التي يجب نشرها بصورة قانونية على الصفحة الرئيسية وعلى الصفحات الداخلية لأكثر من ١٠٠ موقع إلكتروني للإدارة.

المصدر: حكومة إيطاليا، وزارة الإدارة العمومية والتبسيط، <http://www.magellanopa.it/bussola/page/overview.html>

والسمة المعروفة لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية الأوروبية هي توفير البوابات المختلفة والخاصة بالمعلومات الحكومية والخدمات الإلكترونية للمواطنين. وبصورة متزايدة، توفر الدولة في المنطقة أيضاً البوابات الخاصة بالبيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الإلكترونية، والأعمال أيضاً. هذا يزيد من عدد الواقع الإلكتروني «الأساسية» للحكومة الإلكترونية لكل دولة إلى عدد لا يأس به، مما يتجاوز فكرة البوابات «الشاملة» المنفردة. ويساعد هذا النهج في تقديم البوابات الأكثر استهدافاً، مع كونها متصلة وسهلة بالنسبة للمستخدم، للمستخدمين المختلفين، مع قدر من المعلومات والخدمات المتاحة من قبل الحكومات التي تزيد باستمرار.

وعلى أوروبا أن تستمر في جهودها لجعل الخدمات الإلكترونية أكثر تركيزاً على المستخدم، مع ضمان أن هؤلاء من لا يمكنهم استخدام الخدمات الإلكترونية لم يُقصوا وأنهم نالوا فرص المشاركة الإلكترونية كاملة. وتظهر خبرة بعض الدول عالية الأداء في المنطقة، وأيضاً الدول التي حسنت من تصنيفها كثيراً، أن التخطيط الاستراتيجي طويل الأجل والشامل في الحكومة الإلكترونية يجلب نتائج ملموسة. والدرس الذي يمكن تعلمه من المنطقة ككل هو أن ترسیخ الحكومة الإلكترونية في إطار عمل التنمية الاجتماعية – الاقتصادية الأشمل له أهميته في إنجاح الحكومة الإلكترونية

## ٥-٣-١ أوقيانوسيا

لا تزال استراليا ونيوزلندا تقودان الإقليم مع معدلات مرتفعة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ٩١٠٣، ٨٦٤٤، على التوالي. كما أن استراليا ونيوزلندا من أكثر الاقتصادات تقدماً كدول متقدمة، بينما تعد بقية الجزر في الإقليم أقل من حيث الاقتصاد والسكان والمساحة، وبذلك تقل مواردها. وتدرج غالبية الدول الأخرى في المنطقة، باستثناء فيجي وتونغا، ضمن النطاق من ١٠٨ (بابوا غينيا الجديدة) في التصنيفات العالمية. كما أحرزت استراليا ونيوزلندا مرتبة عالية جداً أيضاً على مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومؤشر رأس المال البشري، وكلتاهما تقتربان من أعلى درجة قياسية ١ (انظر الجدول ٩-١).

**الدول في أوقیانوسیا محددة وفقاً لتصنیف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية**

**الجدول ٩-١**

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية	المربطة في ٢٠١٤	المربطة في ٢٠١٢	التغيير في المربطة
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً</b>					
استراليا	مرتفع	٠,٩١٢	٢	١٢	١٠
نيوزلندا	مرتفع	٠,٨٦٤٤	٩	١٣	٤
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع</b>					
تونغا	متوسط مرتفع	٠,٤٧٠٦	٩٨	١١١	١٢
بالاو	متوسط مرتفع	٠,٤٤١٥	١٠٨	١١٣	٥
ساموا	متوسط مرتفع	٠,٤٢٠٤	١١١	١١٤	٢
ولايات مايكرونيزيا المتحدة	متوسط مرتفع	٠,٣٢٢٧	١٢٠	١٢٧	٢
كريبياتي	متوسط مرتفع	٠,٣٢٠١	١٢٢	١٤٩	١٧
توفالو	متوسط مرتفع	٠,٣٠٥٩	١٢٧	١٣٤	٣
جزر مارشال	متوسط مرتفع	٠,٢٨٥١	١٤٢	١٤٦	٤
ناورو	متوسط مرتفع	٠,٢٧٧٦	١٤٥	١٤١	٤
فانواتو	متوسط منخفض	٠,٢٥٧١	١٥٩	١٣٥	٢٤
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المنخفض</b>					
جزر سليمان	متوسط منخفض	٠,٢٠٨٧	١٧٠	١٦٨	٢
بابوا غينيا الجديدة	متوسط منخفض	٠,١٢٠٣	١٨٨	١٧٧	١١
<b>المتوسط الإقليمي</b>					
<b>المتوسط العالمي</b>					
٠,٤٧١٢					
٠,٤٠٨٦					

تقديم بوابة الحكومة الإلكترونية الاسترالية قائمة مرتبة أبجدياً للخدمات الإلكترونية والنماذج، على المستويين الاتحادي والمحلّي، إضافةً إلى الاتصالات بالموقع الإلكتروني للحكومات الوطنية والمحلية والإقليمية. كذلك، تقدم البوابة قسماً لبدء العمل أو البحث عن وظيفة عبر الإنترنت، هذا إلى جانب المعلومات الخاصة بإقامة مشروع تجاري في استراليا.

وتعد بوابة نيوزلندا شاملة، حيث تقدم نفس الخدمات ذات الصلة كاستراليا، علاوةً على قسم المشاركة الإلكترونية المحدث، حيث يمكن للمواطنين إرسال الاستفسارات أو القضايا ذات الاهتمام أو الوثائق والمستندات إلى الحكومة. أيضاً، تزود البوابة المواطنين بصفحة الاستشارات الإلكترونية، مثل تخطيط وتطوير النقل وسلامة مكان العمل والأمور التعليمية والبيئة والصحة والعمل.

#### ٤-١ المجموعات القطبية

تواجه البلدان الأقل نمواً والدول الجزئية الصغيرة النامية والدول النامية غير الساحلية العديد من التحديات المشتركة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، بما في ذلك التعرُّض بصفة خاصة إلى الأزمة الاقتصادية والكوارث الطبيعية. وقد تساعد الحكومة الإلكترونية في التعامل مع هذه التحديات، بما في ذلك توفير الوصول الأكبر إلى الخدمات العامة، خاصة للجماعات الأكثر حرماناً واستضعافاً، من خلال دعم تقليل مخاطر الكوارث وزيادة الكفاءة والشفافية الحكومية لضمان الاستخدام الأكثر فعالية للموارد المحدودة.

وعموماً، تأتي بلدان هذه الجماعات ضمن الأقل في التصنیف العالمي للحكومة الإلكترونية، حيث يقع متوسط كل مجموعة أدنى المتوسط العالمي لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ،٤٧١٢ ،٠٠ .٩٢ . ومن إجمالي

دولة في ثلاثة مجموعات، تكون ١٦ دولة من البلدان الأقل نمواً والدول النامية غير الساحلية و٩ دول من البلدان الأقل نمواً والدول الجزئية الصغيرة النامية. وفي الغالب، تحتل الدول الجزئية الصغيرة النامية المكانة الأعلى ضمن المجموعات الثلاث، بمتوسط مؤشر تمية الحكومة الإلكترونية للدول الجزئية الصغيرة النامية ٤٠٦٩ ،٠ ،٢٣٦٨ ،٠ للدول النامية غير الساحلية وفقط ٢١٢٩ ،٠ للبلدان الأقل نمواً.

وتظل دول المجموعات الثلاث هذه مستفيدة من الممارسات الجيدة والدروس المستفادة من ممارسات الحكومة الإلكترونية الموضوعة الأخرى، مع إمكانية تقاضي المخاطر المكلفة والمكنة والوثب في تنمية الحكومة الإلكترونية. ولضمان المزايا الكاملة للحكومة الإلكترونية في هذه المجموعات القطرية الثلاث، يعد ضرورياً العمل تجاه تعزيز مهارات القراءة والكتابة والتواجد الحكومي الشامل على الإنترنت، والأهم، هو الدخول المحسن على الإنترنت، خاصة عريض النطاق، عن طريق الجهود الوطنية والتعاون الدولي.

#### **١-٤-١ الدول الجزئية الصغيرة النامية**

هناك ٢٨ دولة جزئية صغيرة نامية ضمن الدول أعضاء الأمم المتحدة ٢٢، في آسيا والكاريبى وأوقیانوسيا. وتواجه الدول الجزئية الصغيرة النامية العديد من الصعوبات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الفريدة والمتحدة، نظراً لصغر حجمها واقتصادها وانعزالتها وارتفاع تكلفة توفير السلع والخدمات والبنية التحتية، بما في ذلك الاتصالات السلكية واللاسلكية، المرتبطة بالسكان القليلين والانتشار الجغرافي. وغالباً ما تتألف الدول الجزئية الصغيرة من عدة جزر، متفرقة على مساحة جغرافية واسعة (مثل ولايات مايكرونيزيا المتحدة التي تضم ٦٠٧ جزيرة، وسيشل التي تتكون من ١١٥ جزيرة)، مما يمثل تحديات مختلفة للحكومات في تسيير وتقديم الخدمات. فضلاً عن هذا، ت تعرض الدول الجزئية الصغيرة النامية بصورة خاصة إلى أزمات اقتصادية نظراً لندرة مواردها وقواعد التصدير بها واعتمادها على القطاعات غير الموثوقة مثل السياحة. وهي أكثر عرضة أيضاً لآثار التغيرات المناخية، مثل ارتفاع مستوى البحر والكوارث الطبيعية ٢٢. وقد زادت التحديات التي تواجهها الدول الجزئية الصغيرة النامية مع الكوارث الطبيعية المتعلقة بالتغيرات المناخية والأثار السلبية الدائمة للكارثة المالية العالمية. هذا يلقي بالضوء على الطبيعة الهيكلية لعوائق الدول الجزئية الصغيرة النامية ونقص آليات الاستجابة الفاعلة الوطنية والدولية. ويزيد العدد من هذه الصعوبات بمحظوظة وصول الدول الجزئية الصغيرة النامية إلى التقنيات الحديثة.

وكمجموعه، تتبع الدول الجزئية الصغيرة النامية مراتب دنيا في المؤشر العالمي لتتميم الحكومة الإلكترونية. وهناك ١٢ فقط من ٢٨ دولة جزئية صغيرة نامية ضمن أعلى ١٠٠ مرتبة عالمية. وتأتي فيجي كأكبر المحسنين في هذه المجموعة (من ١٠٥ إلى ٨٥) وكيريباتي (من ١٤٩ إلى ١٢٢) والبحرين (من ٣٦ إلى ١٨) وموريشيوس (من ٩٣ إلى ٧٦). ولم تأت أي من البلدان الأقل نمواً العشرة ضمن مرتبة الدول الجزئية الصغيرة النامية في العشرة الأعلى في هذه المجموعة (انظر الجدول ١٠-١).

وترى الحكومة الإلكترونية إمكانية التعامل مع العديد من القضايا التي تواجهها الدول الجزئية الصغيرة النامية، على سبيل المثال فيما يتعلق بتقليل خطر الكوارث وتحسين توفر البيانات. ويمكن استخدام الحكومة الإلكترونية، التي تستفيد من تقنية الهاتف النقال والإنترنت والوسائل الاجتماعية والتقنيات الفضائية مثل نظم المعلومات الجغرافية، بفعالية، خاصة في الاستعدادية ومراحل الاستجابة ٢٤ لتقليل

خطر الكوارث ٢٥. ويمكن تقسيم استخدام الحكومة الإلكترونية وأدوات تقنية المعلومات والاتصالات لتقليل خطر الكوارث إلى فئتين شاملتين. الفئة (المراحل) الأولى تتناول التنبؤ والتخطيط وتقليل المخاطر أثناء الكارثة، من خلال زيادة الوعي وتوفير الحصول على المعلومات بصورة مسبقة. في حين تعامل الفئة (المراحل) الثانية مع إدارة المخاطر والكوارث خلال وبعد حالة الطوارئ، عن طريق تسيير عمليات الاستجابة والإغاثة، كما كان الحال في هايتي بعد زلزال ٢٠١٠ (انظر المربع ٧-١). وعبر استخدام اتصالات الأقمار الصناعية، تستطيع الحكومة الإلكترونية لعب دوراً هاماً من لم تصلهم برامج الاستعدادية للكوارث الأكثر تقليدية، مثل كبار السن ومن يعيشون في الفقر والسكان الرعويين، وهذا مهم بصورة خاصة في الدول الجزرية الصغيرة النامية حيث يشتت السكان بشكل واسع.

الجدول ١٠-١ الدول في أوقيانوسيا محددة وفقاً لتصنيف مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً	المراقبة في ٢٠١٤	التغيير في المرتبة	مؤشر تنمية الحكومة
		مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً	٢٠١٢	٢٠١٢	المرتبة في ٢٠١٢
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع جداً</b>					
سنغافورة	جنوب شرق آسيا	٠,٩٠٧٦	٣	١٠	↑ ٧
البحرين	غرب آسيا	٠,٨٠٨٩	١٨	٣٦	↑ ١٨
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع</b>					
باربادوس	الكاريببي	٠,٥٩٣٣	٥٩	٤٤	↓ ١٥
أنتيغوا وباربودا	الكاريببي	٠,٥٩٢٧	٦٠	٤٩	↑ ١١
موريشيوس	شرق أفريقيا	٠,٥٢٣٨	٧٦	٩٣	↓ ١٧
جرينادا	الكاريببي	٠,٥٢٢٠	٧٨	٧٥	↑ ٢
سيشل	شرق أفريقيا	٠,٥١١٣	٨١	٨٤	↑ ٣
فيجي	أوقيانوسيا	٠,٥٠٤٤	٨٥	١٠٥	↓ ٢٠
<b>مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط</b>					
سانت كيتس ونيفيس	الكاريببي	٠,٤٩٨٠	٩٠	٨١	↓ ٩
ترينيداد وتوباغو	الكاريببي	٠,٤٩٢٢	٩١	٦٧	↓ ٢٤
المتوسط الإقليمي		٠,٧٣٠٠			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

فضلاً عن هذا، أثبتت الهواتف النقالة أنها فعالة لأنظمة الإنذار المبكر في الدول الجزرية الصغيرة النامية نظراً لقابليتها للنقل وسرعة انتشارها وتكلفتها المنخفضة نسبياً. ويمكن لتطبيقات الهاتف النقال أن توفر المعلومات الهامة حول الكوارث الطبيعية بسرعة لأول المستجيبين وضحايا الكوارث والسكان عموماً، من خلال الرسائل النصية والسماح للمواطنين بتقديم التقارير حول الأخطار الطبيعية عبر الإنترنت ٢٧. وبالإضافة إلى الهواتف النقالة، فمن المهم توظيف الوسائل الأخرى مثل المكتبات والأكشاك ذات اتصالات الإنترنت للوصول إلى الجزر النائية والسكان الرعويين.

والحكومة الإلكترونية أهمية خاصة في الدول الجزئية الصغيرة النامية، أيضاً فيما يتعلق بإشراف المواطنين وتحسين معيشة الأفراد. ومع المشاركة الإلكترونية، يمكن للمواطنين حتى في الجزر الأكثر نأيًّا والمشتقة التواصل مع حوكماهم والتشاور معها في عمليات صنع القرارات. وبخصوص التجارة وتحسين معيشة الأفراد، تلعب الأدوات القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات، مثل تطبيقات الهاتف النقالة للصيادي، دوراً هاماً في تقليل الفقر (انظر المربع ٨-١). ويتعين على الحكومات ضمان أن السلطات والوكالات عند كافة المستويات لديها المعرفة والمهارات الكافية لدعم المصائد محدودة النطاق وصور التجارة الأخرى؛ من أجل ضمان إجراءات الإدارة المشتركة الناجحة.

#### المربع ٧-١ هايتي: الاستجابة والتعافي مع نظام ساهانا المجاني والمفتوح لإدارة الكوارث



المصدر: [http://wiki.sahanafoundation.org/\\_media/\\_2010\\_iscrام\\_sahana\\_haiti.pdf](http://wiki.sahanafoundation.org/_media/_2010_iscrام_sahana_haiti.pdf)

تم وضع نظام ساهانا لإدارة الكوارث من قبل مجتمع المصدر المفتوح في أعقاب تسونامي ٢٠٠٤ في سريلانكا، وهو الذي يوفر تطبيقات إدارة الكوارث القياسي والقائم على الإنترن特. ومنذ ذلك الحين، انتشر ساهانا في العديد من الكوارث الطبيعية حول العالم، بما في ذلك زلزال هايتي في ٢٠١٠. واستجاب مجتمع ساهانا التطوعي على الفور للزلزال وأنشأوا بوابة ساهانا للاستجابة لكارثة زلزال هايتي ٢٠١٠ لتوفير ومشاركة المعلومات اللازمة لعملية الإغاثة. وقد تضمنت هذه تسجيل المنظمات لتبني جهود الإغاثة الخاصة بالوكالات ولتقاضي الأزدواجية؛ نظام إدارة الطلب، حيث تم توضيح الطلبات مثل "حضروا المياه" للمنظمات الإغاثية واحتوت على أنظمة التذكرة والتتبع؛ خدمة الرسائل النصية القصيرة التي يمكن للمواطنين من خلالها طلب المساعدة والمعلومات الموضوقة بصورة مشتركة مع وزارة الخارجية الأمريكية؛ نظام إدارة المستشفيات؛ بوابة طلب الأغذية التي أنشئت كاستجابة لطلب برنامج الأغذية العالمي؛ سجل تحديد ضحايا الكوارث؛ سجل أماكن الإيواء؛ خدمة الترجمة؛ وتحطيم الموقف، علاوة على سجلات التعرُّف على الأشخاص المفقودين والضحايا التي وُضعت في شراكة مع غوغل وياهو. وتعد الاستجابة السريعة والتعاون بين مجتمع ساهانا التطوعي والحكومات والمنظمات الدولية والمجتمع المدني والقطاع الخاص ممارسة جيدة لمختلف الفاعلين الذين يتلقون سريعاً مساعدة من هم في حاجة ماسة، وحيث تضررت كثيراً هياكل وإمكانات الحكومة الوطنية للاستجابة للكارثة.

#### المربع ٨-١ ترينيداد وتوباغو: المصائد المتنقلة



المصدر: حكومة إيطاليا، وزارة الإدارة العمومية والتسيط، <http://www.magellanopa.it/bussola/page/overview.html>

يعد قطاع مصائد الأسماك حيوياً لاقتصاد الدول الجزئية الصغيرة النامية مثل ترينيداد وتوباغو، من حيث توفير العمالة، خاصة في المجتمعات الرعوية، ولتعزيز الإمدادات الغذائية المحلية. وقد وضعت حكومة ترينيداد وتوباغو أولوية لتطوير صناعة المصائد نظراً لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية للدولة، مع استهداف عدم جعلها مجتمعات صيد محلية تنافسية وربجية ومستدامة فقط، بل أن تكون أيضاً متكافئة وشاملة وداعمة. وتتضمن العوائق أمام تنمية صناعة الأسماك نقص التدريب على إدارة الموارد الطبيعية وسلامة البحار. ونظرًا للانتشار الكبير للهواتف النقالة في الدولة (٨٦ بالمائة بين القراء)، يُحدد استخدام الهواتف النقالة كأدلة عالية الفعالية للتعامل مع المشكلات، خاصة في صناعة الأسماك محدودة النطاق. ومن خلال تطبيق المصائد المتنقلة (mfisheries) على الهاتف النقال، يمكن للمستخدمين رؤية إعلانات "اصطاد سمكاً" من قبل صائدي السمك المحليين وتقديم طلب عبر "تحتاج سمكاً" لسرعة الوصول إلى أسعار سوق الجملة والحصول على المكان وفقاً للبوصلة ونظام تحديد الموقع العالمي وتحسين سلامتهم من خلال "منطقة المعلومات" مع معلومات سلامة البحار وزير "أنقذونا" لحالات الطوارئ الذي ينبعه خفر السواحل تقائياً بمكان الشخص عند الحاجة للمساعدة.

ونظراً للتركيز في المنطقة الساحلية في منطقة يابسة محدودة في بعض من مناطق العالم الأكثر استضافة، تضع آثار التغير المناخي وارتفاع مستوى البحر جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للدول الجزيرية الصغيرة النامية في محط الأخطار. ويمكن للأثار طويلة الأجل للتغير المناخي تهديد وجود بعض الدول الجزيرية الصغيرة النامية<sup>٢٩</sup>. ويحتاج النهج الشامل إلى التعامل مع التحديات، وإمكان الحكومة الإلكترونية لعب دور أساسي. وقد تساعد استراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة ذات مقومات التقليل الكبير لمخاطر الكوارث والمشاركة الإلكترونية والخدمة الإلكترونية، مثل الصحة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، الحكومات في الدول الجزيرية الصغيرة النامية للعمل وتقديم النتائج بشكل مشترك ولتطوير التنمية المستدامة بكل أبعادها.

#### ٤-١ الدول النامية غير الساحلية

الدولة غير الساحلية هي تلك المحاطة كلياً باليابسة أو التي لا يقع خطها الساحلي إلا على بحر مغلق. وهناك ٤٨ دولة غير ساحلية بين الدول أعضاء الأمم المتحدة، منها ٢١ هي دول نامية غير ساحلية.<sup>٣٠</sup> وهي منتشرة بشكل واسع حول العالم: ١٥ منها تقع في أفريقيا، ١٢ في آسيا، ٢ في أوروبا و٢ في أمريكا الجنوبية. تعتبر الدول النامية غير الساحلية من بين الدول النامية المحرومة، وهناك ٦١ من ٣١ دولة نامية غير ساحلية هي بلدان أقل نمواً. ويعكس الأداء الاقتصادي للدول النامية غير الساحلية مساوئ سماتها الجغرافية، مع نقص الوصول إلى مسارات الشحن الهامة ومصائد الأسماك والموارد المائية الأخرى. وبصورة عامة، تعد الدول النامية غير الساحلية هي أفقر الدول في المنطقة، مع أضعف معدلات للنمو وهي الأكثر اعتمادية على مكاسب التصدير.

وعموماً، تتبع الدول النامية غير الساحلية مكانة منخفضة ضمن التصنيف العالمي، مع ترتيب سبع دول فقط ضمن أعلى ١٠٠ دولة عالمياً. وتهيمن الدول الآسيوية على قائمة أعلى المنفذين داخل المجموعة، مع شغل كازاخستان أعلى مكانة، في حين أن أرمينيا ومنغوليا وأذربيجان جميعاً ضمن أعلى خمس دول نامية غير ساحلية (انظر الجدول ١١-١). ولم تأت أي من البلدان الأقل نمواً السابعة عشرة بين الدول النامية غير الساحلية في مجموعة الأعلى عشرة، مع ترتيب رواندا كالتانية عشرة في المجموعة، والدول الأخرى ضمن أدنى ١٥ في المجموعة. وأفضل المحسّنين بين الدول النامية غير الساحلية هي أرمينيا (من ٩٤ إلى ٦١) وأذربيجان (من ٩٦ إلى ٦٨) وإثيوبيا (من ١٧٢ إلى ١٥٧) ورواندا (من ١٤٠ إلى ١٢٥). والدول النامية غير الساحلية تملك في المتوسط تصنيفات لتنمية الحكومة الإلكترونية أقل من الدول الجزيرية الصغيرة النامية، مع تراوح مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية من ٤٠٦٩، ٠، ٢٣٦٨، ٠، ٤٠٦٩، ٠ على التوالي لهاتين المجموعتين، لكنها أعلى من البلدان الأقل نمواً التي تتراوح من ٢١٦٤، ٠، ٠.

ويعتبر الوصول المحدود إلى السوق العالمية واحداً من أكثر العوائق إلحاحاً والتي تواجهها الدول النامية غير الساحلية، مع ارتفاع تكاليف النقل والاعتماد على المرور عبر دول العبور ذات السيادة، مما يعيق تناوبيتها. غالباً ما تعتمد الدول النامية غير الساحلية على شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية للدول المجاورة، حيث إن الحصول على شبكات الألياف البصرية الدولية ستتكبد تكاليف عالية للإدارة والبنية التحتية. وتكون شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية بصورة خاصة غير متطورة في المناطق الرعوية، مما يوجد عائقاً إضافياً أمام تعزيز استراتيجيات تقنية المعلومات والاتصالات الشاملة. لذلك، فمن غير المثير للدهشة أن يكون مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية هو الأضعف من ثلاث مقومات لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لغالبية الدول النامية غير الساحلية. لكن يوجد بعض الأمثلة المشجعة، مثل بوليفيا، التي نجحت في تحويل شبكات العبور المجاورة عن طريق بناء شبكة ألياف بصريّة عبر الدولة. واليوم تستطيع بوليفيا الاستفادة من موقعها الجغرافي في أمريكا الجنوبية، وستكون واحدة من الشركاء في المشروع الضخم للبنية التحتية للألياف البصرية لاتحاد دول أمريكا الجنوبية.

## الجدول ١١-١ أعلى ١٠ دول نامية غير ساحلية

الدولة	مستوى الدخل	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المرتفع	المارتبة في ٢٠١٤	المارتبة في ٢٠١٢	التغيير في المرتبة
казاخستان	وسط آسيا	٠,٧٢٨٣	٢٨	٢٨	١٠
أرمينيا	غرب آسيا	٠,٥٨٩٧	٦١	٩٤	٢٣
منغوليا	شرق آسيا	٠,٥٥٨١	٦٥	٧٦	١١
جمهورية مولدوفا	شرق آسيا	٠,٥٥٧١	٦٦	٦٩	٢
أذربيجان	غرب آسيا	٠,٥٤٧٢	٦٨	٩٦	٢٨
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية المتوسط					
جمهورية مقدونيا	جنوب أوروبا	٠,٤٧٢٠	٩٦	٧٠	٢٦
أوزبكستان	وسط آسيا	٠,٤٦٩٥	١٠٠	٩١	٩
قرغيزستان	وسط آسيا	٠,٤٦٥٧	١٠١	٩٩	٢
بوليفيا	أمريكا الجنوبية	٠,٤٥٦٢	١٠٣	١٠٦	٢
بوتسوانا	جنوب أفريقيا	٠,٤١٩٨	١١٢	١٢١	٩
المتوسط الإقليمي		٠,٣٣٦٨			
المتوسط العالمي		٠,٤٧١٢			

## ٩-١ نيبال: على الطريق إلى المجتمع القائم على المعرفة



المصدر: جامعة الأمم المتحدة، المعهد الدولي لتكنولوجيا البرمجيات، مركز الحكومة الإلكترونية، ٢٠١١، مسوّدة استراتيجية الحكومة الإلكترونية الخاصة بافغانستان. [www.egov.ist.unu.edu](http://egov.ist.unu.edu)

تعد نيبال دولة نامية غير ساحلية وذات طبيعة جبلية، وقد عانت من حرب أهلية طويلة، والتي دمرت البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الدولة. كما تدهور تصنيف الدولة منذ أول دراسة استقصائية من ١٢٠ في ١٦٥ إلى ٢٠٠٢ في ٢٠١٤. وتعمل الحكومة النيبالية تجاه التحول الشمولي للحكومة الإلكترونية ل توفير خدمات أفضل إلى المواطنين وتحسين الشفافية وللعمل تجاه المجتمع القائم على المعرفة. وقد تم اختيار ثمانية مشروعات كأولوية لتحول الحكومة الإلكترونية، بوابة الحكومة والهوية الوطنية والتعليم الإلكتروني والبنية التحتية وتصميم المشروعات والبنية التحتية الأساسية العامة والبيانات المتكاملة ومركز التدريب والبرمجيات المشتركة. وتقدم سياسة تقنية المعلومات ٢٠٠٦ الخاصة بنيبال إطار عمل شامل لتحول الحكومة الإلكترونية، بهدف تحويل نيبال إلى مجتمع معرفي يمكنه تظيم مزايا الحكومة الإلكترونية لتعزيز الحكومة الجيدة وتطوير التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتقليل الفقر بحلول عام ٢٠١٥. وتقتسم السياسة إلى إطار عمل تطبيقي والبنية التحتية ومحنتي ومطبوعات الحكومة الإلكترونية ومشاركة القطاع الخاص وتنمية وتنظيم الموارد البشرية.

تحتاج استراتيجيات البنية التحتية الإقليمية الخاصة بالدمج والتنسيق الإداري إلى توسيع حصول الدول النامية غير الساحلية على البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات. ويلزم الدعم أيضاً لتطوير شراكات القطاعين العام والخاص وضمن القطاع العام وداخل الجنوب لتنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بتنمية تقنية المعلومات والاتصالات وتعزيز التعاون. وحتى إن كانت البنية التحتية هي أكبر المشكلات أمام تتميم الحكومة الإلكترونية في الدول النامية غير الساحلية، فلا يجب على الحكومات أن تتجاهل أهمية الاستثمار في الأفراد، من خلال برامج التعليم والإلام بتقنية المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تعزيز تواجدهم على الإنترنت، عن طريق توفير الخدمات الإلكترونية المحسنة.

وفي الدول النامية غير الساحلية، تلعب الحكومة الإلكترونية دوراً هاماً في تسهيل التقدم في القطاعات مثل التجارة وتنفيذ المشروعات عبر الخدمات الإلكترونية، كتبسيط تطبيقات ترخيص العمل وتدعيم الخدمات في التعليم والصحة، فضلاً عن الارقاء بالنمو الشامل اجتماعياً للجميع.

### ٤-٣-١ البلدان الأقل نمواً

هناك ٤٨ من البلدان الأقل نمواً بين الدول الأعضاء بالأمم المتحدة، منها ٣٤ في أفريقيا و٩ في آسيا و٤ في أوقيانيا وواحدة في الكاريبي. وتتألف مجموعة الدول هذه من أكثر من ٨٨٠ مليون شخص أو حوالي ١٢ بالمائة من سكان العالم، لكنها تمثل ٢ بالمائة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي وحوالي ١ بالمائة من التجارة العالمية في السلع.<sup>٢٢</sup> ويأتي الافتقار إلى البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والحصول على التقنيات الحديثة من بين التحديات الجسام التي تواجه البلدان الأقل نمواً. ذلك على الرغم من إحراز تقدم كبير، خاصة فيما يتعلق بتقنية الهاتف النقال في البلدان الأقل نمواً، مع حصول حوالي ٤٢ بالمائة من الأشخاص على الهاتف النقال في ٢٠١١، حتى من ٣٣ بالمائة في ٢٠١٠. وفي تناقض شديد، لم يحصل إلا ستة أشخاص من كل ١٠٠ على الإنترنت في ٢٠١١، في حين لم يحصل ٧٩ بالمائة على الكهرباء.<sup>٢٣</sup> ونظرًا للحصول المتزايد على الهواتف النقالة أكثر من الحواسيب، تعد خدمات الحكومة المتنقلة مثل المعلومات والإخطارات عن طريق الرسائل النصية القصيرة وخدمات الصرافة المتنقلة والصحة المتنقلة ذات أهمية خاصة للبلدان الأقل نمواً.

وتظل تنمية الحكومة الإلكترونية منخفضة جداً في البلدان الأقل نمواً، مع كون متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للبلدان القليل نمواً، مقارنة بالمتوسط العالمي ٤٧١٢،<sup>٢٤</sup> ومع عدم وجود أي دولة منها ضمن أعلى ١٠٠ دولة في التصنيف العالمي. وتعتبر رواندا هي الأعلى تصنيفاً في هذه المجموعة، عند ١٢٥، تليها كيريباتي عند ١٢٢ (انظر الجدول ١). وأعلى المحسنين ضمن المجموعة هم كيريباتي وكمبوديا واليمن (انظر المربع ١)، وقد تحسنت مراتبهم على التوالي من ١٤٩ إلى ١٣٩ ومن ١٥٥ إلى ١٦٧ ومن ١٦٧ إلى ١٤٠ وفقاً للتصنيف العالمي. وتحسن آخر هام هو رواندا التي صعدت من المرتبة ١٤٠ إلى ١٢٥، وهذا يتوافق مع اتجاه التنمية الإيجابية الشامل في الدولة.

الجدول ١٢-١ أعلى البلدان الأقل نمواً

الدولة	المنطقة الفرعية	الدول الجزئية الصغيرة	الدول النامية	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للمتوسط	المؤشر في المرتبة	التغيير في المرتبة
			النامية	غير الساحلية	الدول النامية	٢٠١٤	٢٠١٢
روندا	شرق أفريقيا	X	٠,٣٥٨٩	١٢٥	١٤٠	١٥	
كيريباتي	مايكرونيزيا	X	٠,٣٢٠١	١٢٢	١٤٩	١٧	
تونغافالو	بولنيزيا	X	٠,٣٠٥٩	١٢٧	١٣٤	٣	
كمبوديا	جنوب شرق آسيا		٠,٢٩٩٩	١٢٩	١٥٥	١٦	
أنغولا	وسط أفريقيا		٠,٢٩٧٠	١٤٠	١٤٢	٢	
بوتان	جنوب آسيا	X	٠,٢٨٢٩	١٤٣	١٥٢	٩	
تنزانيا	شرق أفريقيا		٠,٢٧٦٤	١٤٦	١٣٩	٧	
بنغلاديش	جنوب آسيا		٠,٢٧٥٧	١٤٨	١٥٠	٢	
اليمن	غرب آسيا		٠,٢٧٢٠	١٥٠	١٦٧	١٧	
متوسط الدول النامية غير الساحلية			٠,٢١٢١				
المتوسط العالمي			٠,٤٧١٢				

في ٢٠٠٢، أطلق اليمن برنامجاً للحكومة الإلكترونية على مدى ١٠ سنوات، بميزانية تتراوح من ٥٠ إلى ٦٠ مليون دولار أمريكي، بهدف توفير الخدمات بشكل أفضل للجماعات المحمومة وزيادة الحصول على الخدمات الهاتمية والانتقال إلى المعاملات المالية الإلكترونية. وتم تقديم الإنترن特 في اليمن عام ١٩٩٦، وتزايد استخدامه تدريجياً ما بين عامي ٢٠٠٠ و٢٠١٠، مع حدوث قفزة كبيرة في عدد مستخدمي الإنترن特 من ٤٢٠،٠٠٠ مستخدم في ٢٠١٠ إلى ٣٢،٦٩١،٠٠٠ في ٢٠١٢، ممثلين ١٤،٩ بالمائة من إجمالي السكان. وعلى الرغم من التحسينات الهامة في الخدمات الإلكترونية باليمن، لا يزال الوعي ومعدل الاستخدام منخفضاً بين السكان بشكل نسبي. وطبقاً لدراسة أجريت عام ٢٠١٢، لم يكن ٢٩،٤ بالمائة من المواطنين على علم بخدمات الحكومة الإلكترونية. في حين كان ٦٤٧،٦ بالمائة على معرفة بها لكنهم لم يستخدموها، وأبلغ ٢٢،٢ بالمائة فقط عن استخدام الخدمات. وبعد الوعي والاستخدام أعلى بكثير بين الرجال عن النساء. وتحتاج الدول مثل اليمن التي حققت استثماراً هاماً منذ وقت قريب في الحكومة الإلكترونية إلى التركيز على توفير التدريب على الوعي بتقنية المعلومات والاتصالات، علاوةً على زيادة الوعي بمزايا الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك توظيف الوسائل الاجتماعية، لضمان زيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية وتحقيق الفائدة القصوى. ونتيجة للتحسينات المستمرة، ارتفع تصنيف اليمن من ١٦٧ إلى ١٥٠ ضمن التصنيف العالمي، ما بين ٢٠١٢ و٢٠١٤.

بعد التحدي الخاص بتنمية الحكومة الإلكترونية والذي تواجهه هذه المجموعة هو نقص البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية. ويكون متوسط مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية للبلدان الأقل نمواً هو ٠٠٩٢٩، مقارنة بالمتوسط العالمي ٠٠٣٦٥٠. هذا يعيق قدرة الحكومات على تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، فضلاً عن اتباع أي خدمات إلكترونية من قبل المواطنين، حتى وإن كانت متاحة ٢٥٪. وفي حين يبقى هناك الكثير للقيام به، من حيث تنفيذ واتباع الحكومة الإلكترونية بين البلدان الأقل نمواً، تجدر الإشارة إلى أن ٤٩ دولة لديها تواجد على الإنترن特، حيث لم تملك اثنين من البلدان الأقل نمواً في الدراسة الاستقصائية الماضية، هما جمهورية أفريقيا الوسطى وغينيا، أي تواجد.

وحتى إن حسّنت البلدان الأقل نمواً من تواجدها الأساسي أو الناشئ على الإنترن特، وهو المقتصر في أغلب الأحيان على توفير قدر محدود من المعلومات والروابط عبر الإنترن特، فإنها تُوجَد التقدم القليل أو المنعدم في الانتقال إلى المراحل الأكثر تقدماً لتنمية الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك توفير الخدمات الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية والبيانات الحكومية المفتوحة. وبدون التغيرات الهامة في تنمية الحكومة الإلكترونية في البلدان الأقل نمواً، ستزيد مسافة تنمية الحكومة الإلكترونية بين المجموعة وبقي العالم. وتستمر البلدان الأقل نمواً في مواجهة العديد من التحديات الاجتماعية الاقتصادية الجسيمة، ولا تعلو الحكومة الإلكترونية قائمة خطة العمل التنموية الوطنية للعديد من البلدان الأقل نمواً. غير أنه ومع الاستثمار غير الكافي في البنية التحتية والافتقار إلى تخطيط الحكومة الإلكترونية طوبل المدى، ستفتقد هذه الدول المزايا الهامة للحكومة الإلكترونية لجعل الإدارات العامة أكثر اقتصادية وكفاءة وتركيزًا على المواطن وشفافية ومساءلة، مما له دور أساسي في تقليل الفقر وتعزيز التنمية المستدامة. ويتبع على

الحكومات في هذه الدول مراعاة مزايا الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر الإنترن特، خاصةً فيما يتعلق بخدمات الهاتف النقال، واتخاذ التدابير الالازمة لوضع الاستراتيجيات الحكومية متوسطة وطويلة الأجل ولتحسين بنيةتها التحتية. كما يجب على هذه الدول أيضاً نيل الدعم الكامل من المجتمع الدولي من خلال الشراكات ومشاركة المعرفة.

وختاماً، فمن الأكثر أهمية بالنسبة للبلدان الأقل نمواً أن تواجه التحديات المختلفة مع الموارد المحدودة  
لرعاة الاستثمارات الذكية في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وخدمات الحكومة الإلكترونية،  
والتي يمكنها جلب العائدات الحقيقة للاستثمار. وهذا بدوره سيقدم المزايا المتعددة مثل تحسين  
الحصول على الخدمات الأساسية، بما في ذلك للجماعات الأكثر حرماناً واستضعافاً وإيجاد الوفورات  
عن طريق تنظيم وتيسير العمليات الحكومية وأيضاً تعزيز المساءلة والشفافية.

٥- الخاتمة

للإدارة العامة أهميتها الأساسية في تحسين حياة الأشخاص، وذلك بوصفها حجر الأساس لعمل الحكومات. وكما هو موضح في هذا الفصل، وبين ثنايا التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، استمرت الحكومة في لعب دور هام للمساعدة في تقديم الخدمات العامة التي تلبي احتياجات وأهداف المواطن من خلال تغيير الأسلوب الذي يعمل القطاع العام وفقاً له.

وبالنظر إلى أن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية هو مؤشر نسبي وشامل، يجب اتخاذ الحيطة عند تأويل التغيرات الموضعية في التصنيفات عبر الدول ذات المراتب المماثلة. فالتصنيفات “العليا” لا تعني بالضرورة المخرجات “الأفضل” أو “المرغوبة”. وبذلك، يجب أن تقرر الدول مستوى ومدى مبادرات الحكومة الإلكترونية الخاصة بها وفقاً لسياق التنمية الوطنية المحدد.

ودون النظر إلى تعقيد وتنوع الدول في العالم، يمكن التوصل إلى بعض النتائج العامة على المستويين العالمي والإقليمي. وبالإضافة إلى التخطيط الفاعل وانتشار الخدمات الإلكترونية، قد تراعي الحكومات دعم بنيتها التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات ورفع مستوى رأس المال البشري، بما في ذلك تحسين إمداد المواطنين بتقنية المعلومات والاتصالات للاستفادة من التقنيات الجديدة بغرض تحقيق المزايا الكاملة للخدمات الإلكترونية والهاتف النقال. ويجب أن يترافق هذا مع تتميم القدرة القيادية في الحكومة الإلكترونية ولدى الموظفين العموميين بوصفهم مسؤولين للخدمات العامة الإلكترونية.

وبغية زيادة النطاق وتوسيع استخدام الخدمات الإلكترونية، قد توفر الحكومات المزيد من الخدمات المترکزة على المواطن وسهولة الاستخدام، مما يضع احتياجات المواطنين في قلب تخطيط وتنفيذ الخدمات الإلكترونية، عن طريق إشراكهم (أي المواطنين) في العمليات التشاروية. فضلاً عن هذا، فإنه يمكن للدول استكشاف السبل لتدعم آليات التعاون الإقليمي والدولي، وذلك بقصد تيسير أهداف التنمية الوطنية، مما يشجع على الترابط والتتنسيق بين الدول.

إلا أنه، وفي جميع المناطق، تتبّع التصص البارزة التي تظهر الدول وهي تقهر العوائق وقيود الموارد التحقيق التحسينات في مستوى الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتحقيق الأهداف التنموية الوطنية.



في هذا الفصل:

## التقدم في تقديم الخدمات الإلكترونية

### ١-٢ مقدمة

كما توضح بيانات دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية، مع النظر في العوامل التي قد تساعد أو تعيق تعميم الخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني. ويسعى التحليل إلى إلقاء الضوء على المعنى وراء الأرقام من خلال إبراز الاستراتيجيات الناجحة ومناقشة بعض التحديات المشتركة والعواقب أمام تحقيق الإدارة العامة الكفؤة والفاعلة كشرط للحكومة الجيدة.

### ١-١-٢ كيف تُقاس الخدمات الإلكترونية

يعد مقوم الخدمات الإلكترونية مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مؤسراً مرتكباً لقياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني. وهو قائم على الدراسة الاستقصائية الشاملة للتواجد الإلكتروني للدول المئة وثلاث وتسعين الأعضاء بالأمم المتحدة. وتقييم الدراسة الاستقصائية السمات الفنية للموقع الإلكترونية الوطنية، بالإضافة إلى سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية السارية بشكل عام ومن خلال القطاعات الخاصة من أجل تقديم الخدمات.

ويتم تصنيف النتائج وتقديمها كمجموعة من قيم المؤشر المعايرة على مقياس من صفر إلى واحد، حيث توافق القيمة واحد أعلى الخدمات الإلكترونية والقيمة صفر أقلها. وفيما يتعلق بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية نفسه، المحدد في الفصل الأول، لا يقصد من قيم المؤشر أن تكون قياسات مطلقة. ذلك لأنها تضم الأداء الإلكتروني للدول بالتناسب مع بعضها البعض عند نقطة محددة في الزمن. ونظرًا لأن المؤشر هو أداة مقارنة، تعد الدرجة المرتفعة مؤشرًا لأفضل ممارسة حالية وليس الإتقان. وبالتالي، فإن الدرجة المنخفضة جداً أو الدرجة التي لم تتغير منذ آخر إصدار في عام ٢٠١٢ لا تعني أنه لا يوجد أي تقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية. وتحوي المسافة بين الدرجات بالفجوة في تقديم الخدمات الإلكترونية.

وكما هو موضح بالفصل الأول، تفترض أداة الدراسة الاستقصائية نموذجاً عاماً من أربعة مراحل لتنمية الخدمات الإلكترونية، حيث تتوافق

وكما هو موضع بالفصل الأول، تفترض أداة الدراسة الاستقصائية نموذجاً عاماً من أربعة مراحل لتنمية الخدمات الإلكترونية، حيث تتوافق المرحلة الأولى مع خدمات المعلومات الناشئة والمرحلة الثانية مع خدمات المعلومات المحسنة والمرحلة الثالثة مع خدمات المعاملات والمرحلة الرابعة مع الخدمات المتصلة. وتحتاج كل مرحلة إلى مستوى أعلى من التطور والالتزام المتزايد بالموارد، غالباً. وعند تقييم التقدم، يجب موازنة خصائص الموقع الإلكتروني الأساسية والمقدمه بشكل صارم، فضلاً عن الدليل حول الأسس المؤسسية والاستراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية الوطنية. ويتم التزويد بوصف تفصيلي للمنهجية، بالإضافة إلى التقييم وفقاً للدولة لكل مرحلة لتطوير الخدمات الإلكترونية في الملحق الإحصائي المرفق.

## ٢-١-٢ ما هو الجديد في عام ٢٠١٤

في حين يظل النموذج الأساسي متستقاً منذ إصدار أول دراسة استقصائية، تطورت المقومات الدقيقة لمؤشر الخدمة الإلكترونية، إذ يتغير فهمنا للحكومة الإلكترونية وتتطور التقنية الأساسية. وفي عام ٢٠١٤، تم جمع البيانات الخاصة بتقديم الخدمات الإلكترونية الأساسية والاهتمام بالمشاركة الإلكترونية وتقديم الخدمات متعددة القنوات وتوسيع نطاق الاستخدام واتباع مبادرات البيانات المفتوحة والحكومة بأكملها ورأت الصدور الرقمية التي قد توجد داخل الدول وفيما بينها.

وتتجدر الإشارة الخاصة إلى أنه على مدار هذه الدراسة الاستقصائية، فقد تزايد التأكيد على خصائص المشاركة الإلكترونية والدليل الخاص بمبادرات البيانات المفتوحة حول الواقع الإلكتروني الوطني، وذلك بالنظر إلى التوقعات المتتجدة حول الشفافية والمشاركة في الشؤون العامة. وأضيف أيضاً توفير المعلومات الإلكترونية البيئية إلى الخدمات الإلكترونية الأساسية المقيدة، بالإضافة إلى التعليم والصحة والتمويل والعملة ومهام الرفاهية الاجتماعية، وذلك مع الاهتمام الحالي بقضايا الإدارة البيئية في الصورة العالمية للمستقبل الذي نطمح إليه. ومع تطور التقنية وإحراز الدول للتقدم، تتضاعف الأهداف ويتغير التكيف الدراسية الاستقصائية وفقاً لذلك.

## ٢-٢ التحليل العالمي

### ٢-١-٢ النتائج الشاملة

تحتل فرنسا المرتبة الأولى في تقديم الخدمات الإلكترونية في عام ٢٠١٤، تليها مباشرة سنغافورة وجمهورية كوريا. وتميز هذه الدول، من بين الأشياء الأخرى، بدمجها للخدمات الإلكترونية والتعلم الموسع لتطبيقات الهاتف الجوال وتوفير الفرص للمشاركة الإلكترونية. وقد شقت إسبانيا (مراقبة عند المرتبة الرابعة) وأوروغواي (الرابعة عشرة) ونيوزلندا (الخامسة عشرة) وشيلي (السادسة عشرة) طريقها ضمن الأعلى عشرين لعام ٢٠١٤، متقدمة على قادة ٢٠١٢ السابقين وهم الدنمارك والنرويج والسويد وมาيلزيا.

وكما في ٢٠١٢، تظهر نتائج ٢٠١٤ عودة البحرين (السابعة) والإمارات العربية المتحدة (الثانية عشرة) والمملكة العربية السعودية (المرابطة عند المرتبة الثامنة عشرة) للظهور بين الطليفة. ولكنها جميعاً دول في مجلس التعاون الخليجي، نجحت هذه الدول في مواكبة نظيراتها في المناطق الأخرى، أي الدول الأعضاء بمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، وذلك من خلال الاهتمام عالي المستوى بتنمية الحكومة الإلكترونية ومزايا المجتمع المعلوماتي الأشمل. ويتضمن الجدول ١-٢ قائمة كاملة لأعلى عشرين دولة في تقديم الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية.

## أعلى ٢٠ دولة في تقديم الخدمات الإلكترونية

الجدول ١-٢

الدولة	مؤشر الخدمة الإلكترونية
فرنسا	١,٠٠٠
سنغافورة	٠,٩٩٢١
جمهورية كوريا	٠,٩٧٦٤
اليابان	٠,٩٤٤٩
اسبانيا	٠,٩٤٤٩
الولايات المتحدة	٠,٩٤٤٩
البحرين	٠,٩٣٧٠
استراليا	٠,٩٢٩١
هولندا	٠,٩٢٩١
كندا	٠,٩١٣٤
المملكة المتحدة	٠,٨٩٧٦
الإمارات العربية المتحدة	٠,٨٨١٩
اسرائيل	٠,٨٧٤٠
أوروغواي	٠,٨٥٠٤
نيوزلندا	٠,٨٤٢٥
شيبي	٠,٨١٨٩
كولومبيا	٠,٧٨٧٤
استونيا	٠,٧٧١٧
فنلندا	٠,٧٧١٧
المملكة العربية السعودية	٠,٧٧١٧

## الخدمة العامة في فرنسا - التزام بالتحسين المستمر

المربع ١-٢



مع بلوغها أعلى مرتبة في مؤشر الخدمة الإلكترونية لعام 2014، تقدم فرنسا بشكل جيد عبر كافة مجالات الممارسة ومراحل تطوير الخدمات الإلكترونية نتيجة للإجراءات المستمرة الخاصة بتحسين جودة الخدمات العامة ودمج الواقع الإلكتروني الحكومية والتشجيع على التشاور مع المواطنين بخصوص السياسة العامة وأساليب تقديم الخدمة. ويوجّه الموقع الإلكتروني الرسمي للإدارة الوطنية ([servicepublic.fr](http://servicepublic.fr)) الأفراد والأعمال والاتحادات للخدمات ذات الصلة وفقاً للحدث، وأيضاً وفق المادة، مع دعوة الأفكار حول التبسيط الإداري وتواصل المواطنين مع المناقشات والاستشارات الحالية وتسهيل التفاعل مع الحكومة عبر التسجيل المنفرد.

المصدر: [http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2012/cir\\_35837.pdf](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2012/cir_35837.pdf)

تم الدخول بتاريخ: ٢٩ أكتوبر ٢٠١٣

ولكونها رائدة في المجال، التزمت فرنسا أيضاً بتوسيعة الخدمات العامة الإلكترونية المقدمة، مع احتواء التكاليف، وذلك من خلال مراجعة البذائل المجانية للبنية التحتية وتطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات التجارية بشكل منهج وتوسيع استخدام برمجيات المصدر المفتوح. وتهدف السياسة الجديدة، التي قدمت في ٢٠١٢، إلى تقليل نفقات تقنية المعلومات والاتصالات وتحسين سهولة التغيير مع تشجيع الابتكار وإشراك الفاعلين الآخرين، مثل السلطات المحلية والمجتمعات المطرورة في الإنتاج المشترك للخدمة الإلكترونية.

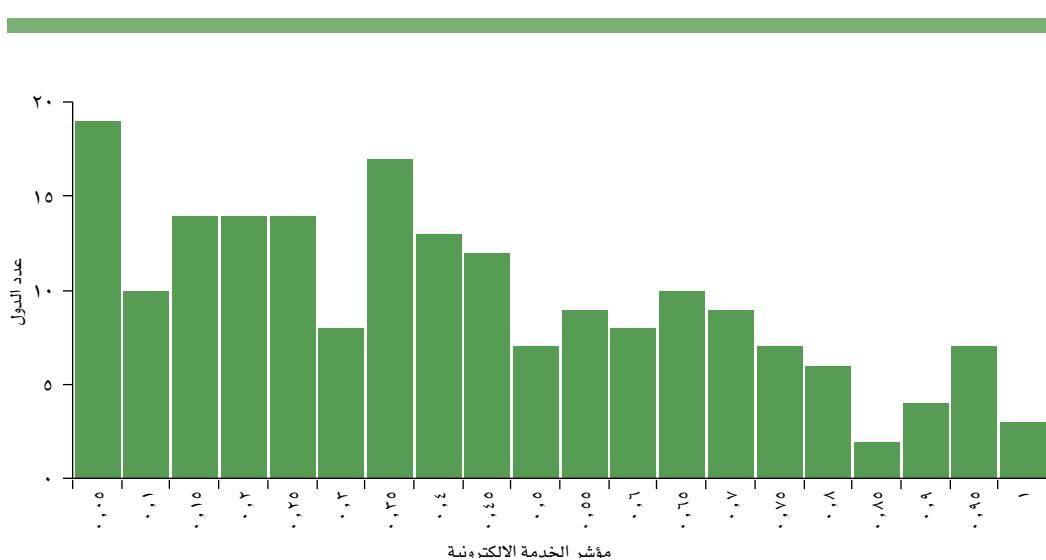
ومع الاستمرار في الاتجاه نحو المستويات الأكبر للاتصالية بالإنترنت منذ عام ٢٠٠٣، تملك جميع الدول الأعضاء المئة وثلاثة وتسعين موقعاً إلكترونية، كما هو موضح في الشكل ١-٢. هذا يشمل جمهورية أفريقيا الوسطى وغينيا وليبيا التي لم يكن لديها أي موقع إلكتروني وطني في ٢٠١٢، وهذا يعد انعكاساً للتوقعات المتتجدة من جانب المواطنين المتزايد تواصلهم والقدرة المحسنة للحكومات على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في التعامل مع احتياجات الخدمة العامة.

الشكل ١-٢ النسبة المئوية للدول الأعضاء بالأمم المتحدة التي لا تتوارد على الانترنت، ٢٠٠٣ - ٢٠١٠



يوضح الشكل ٢-٢ عدداً كبيراً من الدول عند مستويات أقل لتطوير الخدمات الإلكترونية، مما يبرز الصعوبة النسبية في توفير خدمات المعاملات والاتصالات، كما هو موضح في نموذج المراحل الأربع بالدراسة الاستقصائية. والمتوسط العالمي لقيمة مؤشر الخدمة الإلكترونية هو ٣٩١٩، وهذا أقل بكثير مما قد يعد مدللاً على التقارب العالمي مع الدول الرائدة في هذا المجال.

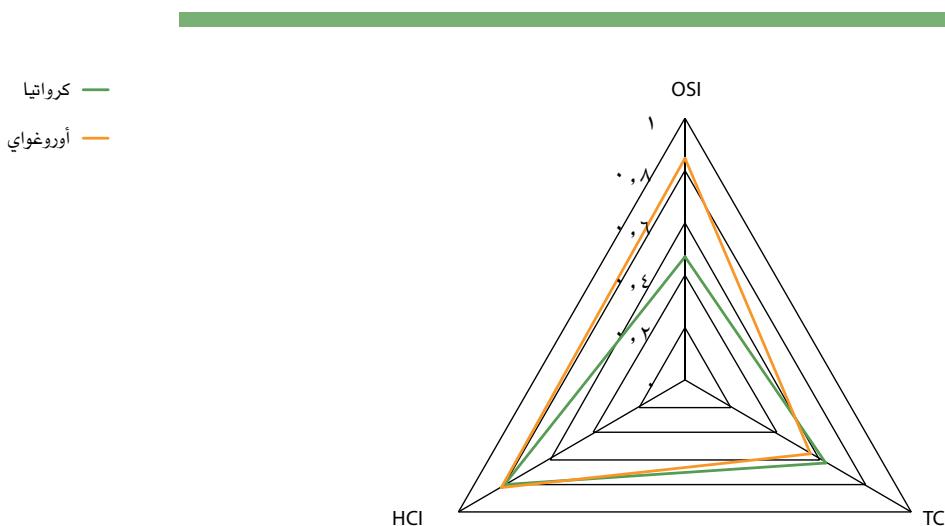
الشكا، ٢-٢، الأعضاء بالآلة المتحدة التي لا تتواءل على الآلات ذات



بالمثل، فإن النسبة القليلة للدرجات المرتفعة في مؤشر الخدمة الإلكترونية، على سبيل المثال في النطاق ٧، فما أعلى، تشير إلى قدرة بعض الحكومات التي تحصل على البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية الأكثر تقدماً على الاستفادة من التقنية الحالية بشكل كامل لتقديم الخدمات العامة، خاصة في الحالات حيث يكون رأس المال البشري مرتفعاً. ولشرح ذلك، لننظر من ناحية إلى حالة كرواتيا التي تعد متقدمة في رأس المال البشري والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، لكنها تملك مؤشر الخدمات الإلكترونية أقل من ٥٠٠. ومن ناحية أخرى، فلنرى أوروغواي التي لديها نفس المساحة ومستويات الدخل المشابهة لكرواتيا، بالإضافة إلى مؤشر رأس المال البشري ومؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ذاته، لكنها زادت من استثماراتها في الخدمات الإلكترونية، وهذا ينعكس في مؤشرها للخدمات الإلكترونية (٨٥٠٤)، كما هو موضح في الشكل ٣-٢. هذا يبيّن أن كرواتيا لديها إمكانية أكبر لتحسين خدماتها الإلكترونية.

مقارنة بين كرواتيا وأوروغواي

الشكل ٣-٢



يمكن أن يُعزى التقدم إلى الاختلافات في الظروف والسياسات الوطنية. وفي حين أن الدراسة الاستقصائية، كأساس عام، تجسّد نموذج التنمية التصاعدية، فإن استيعاب تقنية المعلومات في الحكومة لا يتبع بالضرورة مساراً مستقيماً. ويمكن للدول الاستثمار في أي أو جميع مراحل تنمية الحكومة الإلكترونية حتى درجات متفاوتة. فمثلاً، تسجل هولندا (المرابطة عند المرتبة الثامنة في الخدمات الإلكترونية) ١٠٠ بالمائة في المرحلة الأولى و٧٥ بالمائة في المرحلة الثانية و٧٠ بالمائة في المرحلة الثالثة، ثم بعد ذلك ترتفع مرة أخرى إلى ٨٨ بالمائة في المرحلة الرابعة، بدرجة إجمالية ٨٢ بالمائة. ومن جانبه، تسجل اليابان (المرابطة عند المرتبة الرابعة في الخدمات الإلكترونية) ٩٧ بالمائة في المرحلة الأولى و٧٣ بالمائة في المرحلة الثانية وترتفع إلى ٧٩ بالمائة في المرحلة الثالثة ثم إلى ٨٨ بالمائة في المرحلة الرابعة مع درجة إجمالية ٨٣ بالمائة (انظر الجدول ٢-٢).

وقد طورت قلة من الدول عدداً كبيراً من خدمات المعاملات عبر الإنترنэт. وحيث إن درجات المتوسط العالمي في المرحلتين الأولى والثانية والرابعة هي ٦٤ بالمائة و٤٠٤ بالمائة و٢٧٤ بالمائة على الترتيب، فإن درجة المتوسط في المرحلة الثالثة هو ٢٢٢ بالمائة (انظر الملحقات - الجدول ١٠. مؤشر الخدمات الإلكترونية ومقوماته). وقد ترجع هذه الهوة إلى التحديات المتصلة لضمان الأمان الإلكتروني القوي وإدارة الهوية وتسييق أنظمة وقوف المدفوعات. كذلك، فقد يفضل المواطنون التفاعل المباشر أو المساعد عند طلب المزايا أو التصاريح أو خلاف ذلك، مع تضمين المؤسسات في الموضوعات الشخصية. ويمكن اعتبار هذه

القيود والتفضيلات في تصميم الخدمة من خلال الوزارات المختصة، مما يزيد التأكيد على مشاركة المعلومات وجعل الاستفسارات والاستشارات أكثر تعبيراً عن المراحل الأولى والثانية والرابعة (انظر الشكل أ-٤ في منهجية الدراسة الاستقصائية). والدولة التي قدمت التزاماً نموذجياً نحو تقديم خدمات المعاملات هي نيوزلندا (انظر المربع ٢-٢).

الجدول ٢-٢ نطاق مراحل تقديم الخدمات في الدول المختارة

الدولة	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	الإجمالي
	التواجد المتامٍ	التواجد	التواجد	التواجد عبر الشبكات	
٪١٠٠ - ٪٦٧					
اليابان	٩٧	٧٣	٧٩	٨٨	٨٣
هولندا	١٠٠	٧٥	٧٠	٨٨	٨٢
نيوزلندا	٩٧	٦٦	٨٤	٥٣	٧٥
استونيا	١٠٠	٦٦	٥٦	٥٩	٧٩
المملكة العربية السعودية	٩٤	٦٨	٦٣	٥٣	٧٩
٪٦٦ - ٪٣٤					
روسيا الاتحادية	٩١	٥١	٢٥	٢٥	٦٣
كوسٌٰستاريكا	٩٤	٣٧	٤٤	٤٤	٥٦
الأردن	٩١	٢١	٥٠	٥٠	٤٨
جنوب أفريقيا	٧٥	١٢	٢٤	٢٤	٣٧
إندونيسيا	٦٩	٩	٢٥	٢٥	٣٥
٪٣٣ - ٪٠					
السنغال	٧٨	٢٢	٥	١٥	٣٠
قرغيزستان	٨١	٢٧	٢	٩	٢٧
سانٌٰت لوسٌٰيا	٤٤	٢٢	١٤	١٢	٢٥
زامبيا	٤٧	١٦	٠	٩	١٦
فانواتو	٣٤	٥	٥	٦	١١

## المربع ٢-٢ نيوزلندا - خدمات التعاملات الإلكترونية في مقدمة التحول الحكومي

لقد التزمت الخدمة العامة في نيوزلندا بتوفير الحصول على الخدمات الحكومية في بيئة إلكترونية بشكل يسير. وتهدف الحكومة إلى امتلاك كافة الخدمات الجديدة المقدمة إلكترونياً عبر الإنترنٌت بحلول عام ٢٠١٧. وفي نفس الوقت، فهي مستمرة في الاعتراف بأهمية التفاعل المباشر لمن لا يدخلون على الإنترنٌت.

وتعتبر المقاييس الخاصة بحماية البيانات الشخصية، مثل وضع أساس النظام التي تُشرِّك مبادئ الأمان والخصوصية ونشر الوعي حول الأمان والخصوصية، مع المسؤوليات الواضحة حتى المستويات التنفيذية والمراجعة المستمرة لأنظمة المعلومات الحكومية، مقومات أساسية لاستراتيجية وخططة عمل تقنية المعلومات والاتصالات الحكومية حتى ٢٠١٧ وإدراكها بوصفها حيوية لبناء الثقة العامة في الخدمات العامة. ويرى التعاون بين الإدارات، مدعوماً بالقيادة القوية في صورة رئيس موظفي المعلومات الحكومي، كضروري لنقل خدمات المعاملات عبر الإنترنٌت وقد كان بذلك رئيسياً في الخطة الوطنية لتغيير تقنية المعلومات والاتصالات بالقطاع العام.



المصدر: <http://ict.govt.nz/assets/Uploads/Government-ICT-Strategy-and-Action-Plan-to-2017.pdf>

وعند النظر إلى توفر خصائص القابلية للاستخدام الأساسية، كما هو موجز بالجدول ٣-٢، تزداد الغالية الكبرى من الدول - ٨٧ بالمئة أو ١٦٨ من ١٩٣ دولة - المستخدمين بأداة بحثية لتحديد مكان المحتوى، في حين حدد ٧٧ بالمئة فقط من الحكومات المحلية (١٤٨ دولة) صفحتها الرئيسية خلال السنوات الثلاثة أشهر الماضية. وتم دعم سهولة الاستخدام من خلال الوصول إلى المحتوى بأكثر من لغة في ٧٤ بالمئة من الحالات (١٤٢ دولة) أو توافر خريطة الموقع أو مؤشر ٦٨ بالمئة من الزمن (١٢١ دولة) والنشر الإلكتروني للمساعدة أووثيقة الأسئلة الشائعة في ٤٦ بالمئة من الحالات (٨٩ دولة).

وتوضح الدراسة الاستقصائية الجهد المستمر لغالبية الدول في بناء والاحتفاظ بالأدوات المحددة للموقع، دون الإخلال بكلية وملاءمة المحركات البحثية التجارية. وهناك أيضاً اعتراف متزايد بأهمية تقديم المحتوى في لغات مختلفة. وفي ٢٠١٢، كان لدى أكثر من نصف الدول جديعاً موقع متعدد اللغات، حيث وسّعت ثلاثة أربعاء تقريباً من خيارات اللغة في بعض الأحيان، وفقاً لتقييم ٢٠١٤.

وتعد الخصائص المحسنة (المراحل الثانية) أقل شيوعاً، كما يرى الجدول ٤-٤. ويحتفظ نصف الدول الأعضاء بالأمم المتحدة بالكاد بمحرك بحثي متقدم أو ينشر بياناً لتوضيح سياسة الخصوصية، فيما يتعلق باستخدام الموقع الإلكتروني للحكومة. ويمكن إيجاد خصائص آراء المستخدم كفيوم الوسوم وقوائم "الموضوعات الساخنة" على ٤١ بالمئة فقط من الموقع الإلكتروني. وأقل من ثلث البوابات الوطنية التي تضمنتها الدراسة الاستقصائية تبيّن توفر الاتصال الآمن.

الجدول ٣-٢ توفر الخصائص الأساسية المختارة

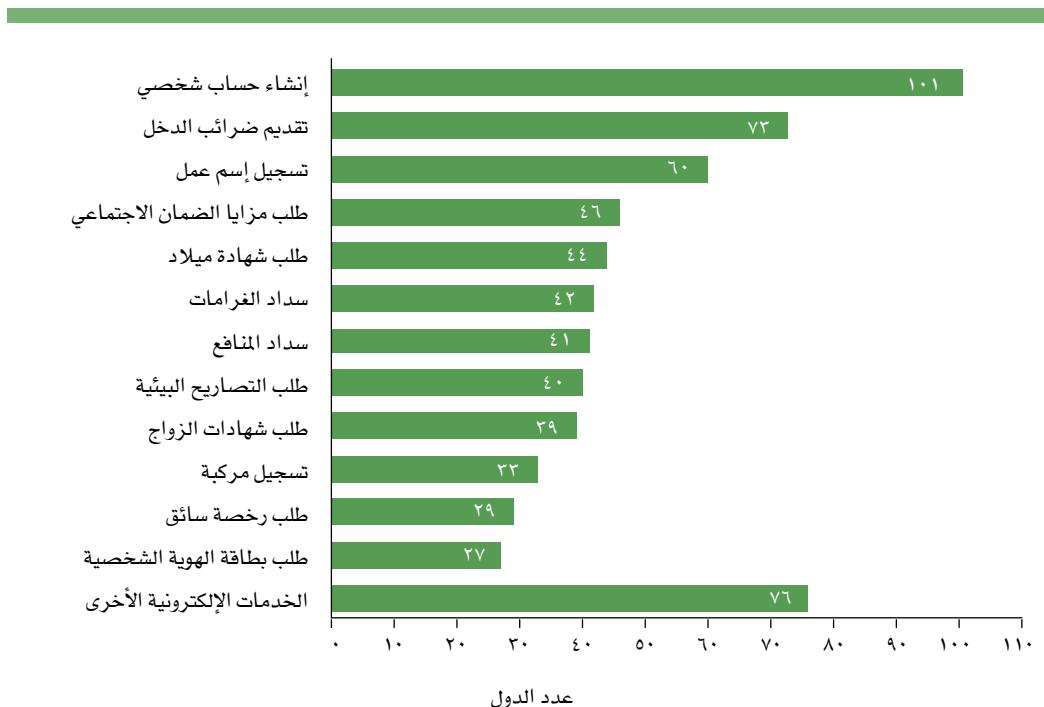
النسبة المئوية للدول	عدد الدول	
%٨٧	٣٠	إيجاد الموقع الإلكتروني باستخدام أدوات البحث
%٧٧	٢٧	تحديث الموقع خلال الأشهر الثلاث الماضية
%٧٤	٢٥	الدخول بأكثر من لغة
%٦٨	١٦	توفر الخريطة/ المؤشر
%٤٦	١١	خاصية المساعدة/ الأسئلة الشائعة

الجدول ٤-٢ توفر الخصائص المحسنة المختارة

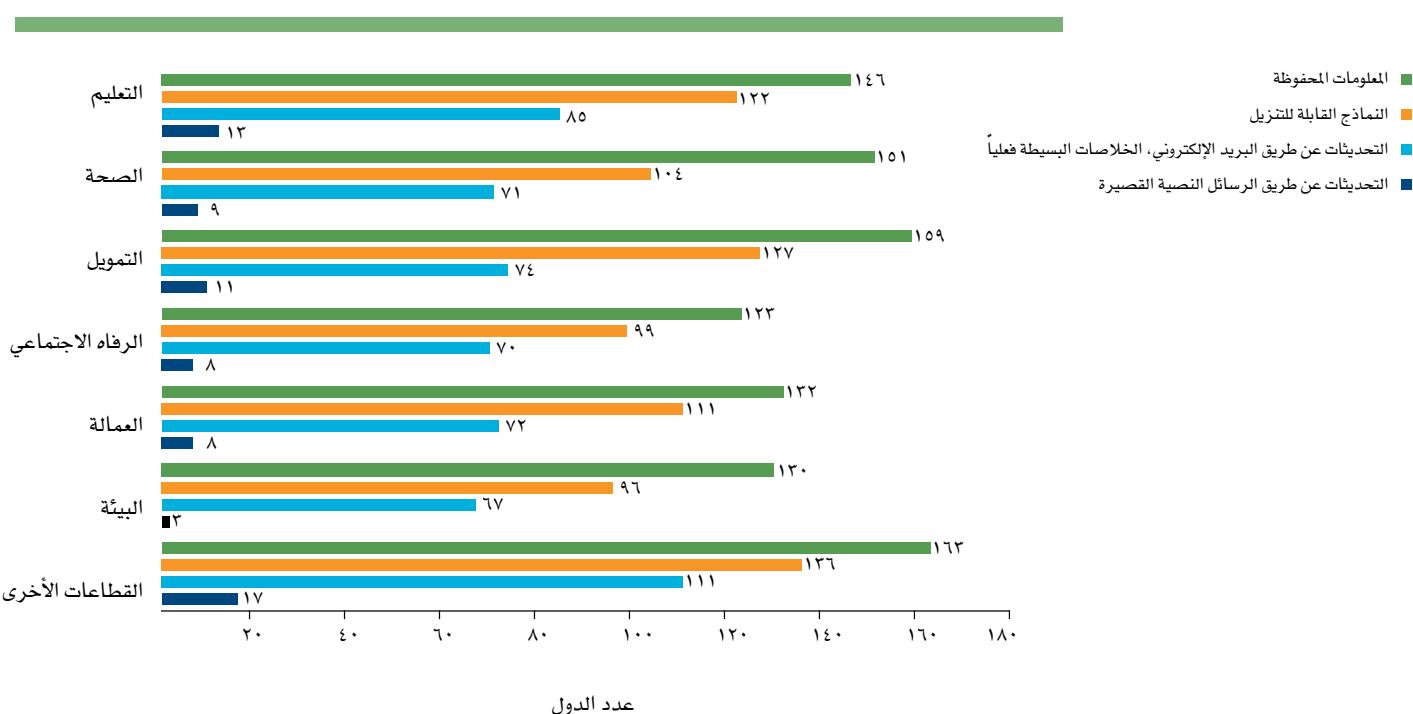
النسبة المئوية للدول	عدد الدول	
%٥٢	١٠١	خيار البحث المتقدم
%٥٠	٩٧	بيان الخصوصية
%٤١	٨٠	الوسوم السجعية أو "الموضوعات الساخنة"
%٢٧	٥٣	الموقع الإلكتروني الآمن

يقدم الشكل ٤-٤ توزيعاً لخدمات التعاملات النموذجية وعدد الدول التي يمكن تحديد هذه الخدمات فيها عبر الموقع الإلكتروني الوطني. ومن بين خدمات التعاملات المضمنة في أداة الدراسة الاستقصائية، فقد وُجد أن أكثرها شيئاً هي إقامة حسابات إلكترونية شخصية (١٠١ دولة) وتسجيل ضرائب الدخل (٧٣ دولة) وتسجيل الأعمال (٦٠ دولة). كما أحرزت الفئة «الأخرى» المفتوحة مرتبة جيدة (٧٦ دولة)، مما يعكس التنوّع في الأولويات في بناء وتوسيعة الخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني.

الشكل ٢-٤ خدمات التعاملات عبر الإنترنٌت



الشكل ٢-٥ أنواع الخدمات الإلكترونية، بحسب القطاع



ويمكن للأمن الإلكتروني غير الكافي أن يمثل عائقاً أمام إنشاء خدمات المعاملات (المرحلة الثالثة) في بعض البلدان. وربما تكون هذه النقيصة، مفرونة في بعض الأمثلة بالخدمات المالية المحدودة، وراء حقيقة أن غالبية الحكومات لا تزال غير مقدمة للخدمات، مثل الموافقة على مدفوعات المنافع أو طلب التصاريح عبر الإنترنٌت.

وفيما يتعلّق بتنمية الحكومة الإلكترونية في القطاعات الحكومية المختلفة، فإن هناك دليلاً إضافياً على صلاحية النموذج العام للمراحل الأربع للتقدم، كما هو موضح في الشكل ٥-٢. وفي جميع القطاعات المراجعة، التعليم والصحة والتمويل والرفاه الاجتماعي والعملة والبيئة، فضلاً عن الفئة "الأخرى" المفتوحة، كانت المعلومات المحفوظة أكثر وضوحاً عن النماذج القابلة للتزييل، التي تُرى في الغالب عن البريد الإلكتروني أو خصائص التحديث للخلاصات البسيطة فعلياً. وكما في ٢٠١٢، يبدو أن هناك إمكانية أساسية غير مستفاد منها لخدمات الرسائل القصيرة القائمة على النصوص عبر عدد من المهام الحكومية.

### ٣-٢ الدول الرائدة وفقاً لمجموعة الدخل

بالنظر إلى النتائج الإجمالية، يُثار التساؤل حول ماهية العوامل التي قد توضّح الاختلافات في مستويات تقديم الخدمة الإلكترونية. وبمقارنة قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية مع مصفوفة من العوامل الأخرى، يظهر أن إجمالي الدخل القومي والاستثمار العام في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية هي المحفزات الأساسية للتقدم في الخدمات الإلكترونية<sup>٩</sup>. وتلك هي نتيجة مماثلة، فيما يتعلق بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية ككل، المبين في الفصل الأول، وهو انعكاس للموارد المتاحة لمباشرة برامج الحكومة الإلكترونية وأثر الطلب على الخدمات القائمة على تقنية المعلومات والاتصالات من الأشخاص والأعمال المتصلة بشكل متزايد.

ويوضح الجدول ٥-٢ أعلى الدول في تقديم الخدمات الإلكترونية، وفقاً لمجموعة الدخل. وكانت الدول الرائدة في فئة الدخل المرتفع هي فرنسا (في المرتبة الأولى عالمياً) وسنغافورة (المرتبة الثانية) وجمهورية كوريا (المرتبة الثالثة). وبحق، يمكن احتساب ١٩ دولة من أعلى ٢٠ في تقديم الخدمات الإلكترونية من بين أغنى الاقتصادات في العالم. وضمن مجموعة الدخل المتوسط، تأتي كولومبيا في المقدمة لتقديم الخدمات الإلكترونية (السابعة عشرة عالمياً) تليها كازاخستان (الثالثة والعشرين) والمغرب (الثلاثين). وُجُدَّ أن رواندا هي القائدة ضمن الفئة منخفضة الدخل في عام ٢٠١٤ (في المرتبة الثالثة والستين عالمياً)، تليها إثيوبيا (الثانية والسبعين) وكينيا (الناسعة والسبعين).

ويدل توزيع قيم مؤشر الحكومة الإلكترونية في ٢٠١٤ أيضاً على الأنماط المختلفة لتطوير الحكومة الإلكترونية في مختلف الظروف الاقتصادية. وفي الوقت الراهن تبدو حالة تقديم الخدمة الإلكترونية بين الدول منخفضة الدخل في مرحلة مبكرة، حيث يقل المؤشر في غالبية الدول عن ٠،٢، كما يتضح في الشكل ٢-٦أ. ويتبع تقديم الخدمات الإلكترونية في الدول ذات الدخل المتوسط المرتفع نهطاً مختلفاً، يصل إلى ما يقرب من ٤،٠ درجة والذي يتضاءل تدريجياً وبقوّة بعد ٨،٠، كما يظهر في الشكل ٢-٦ج. وتقف الدول مرتفعة الدخل عند الحد الأعلى من المقياس، مع تسجيل عدد مقدر منها معدلات تزيد عن ٩،٠ في مؤشر الخدمة الإلكترونية ٢٠١٤، كما يوضح الشكل ٢-٦د.

وتقصد الدول منخفضة الدخل إلى التركيز على خدمات المعلومات عند المراحل الناشئة والمحسنة لتطوير الحكومة الإلكترونية، في حين أن الدول مرتفعة الدخل قادرة على إضافة السمات التفاعلية والخصائص التي تتطلّب التعاون بين الوزارات عند مراحل التعاملات والاتصالات.

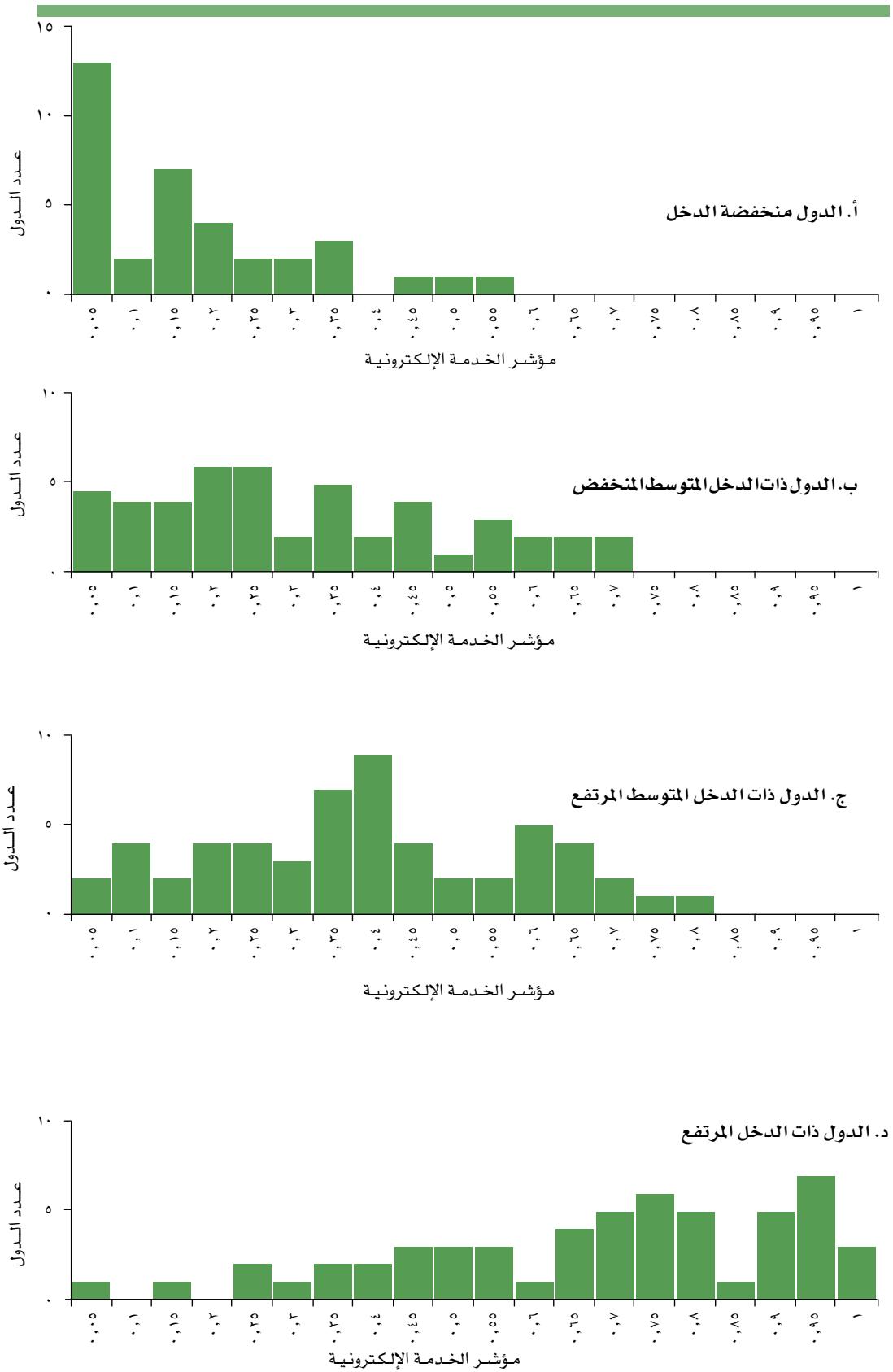
وعلى الرغم من أهمية الدخل، فإن العوامل الأخرى لا تقل عنّه أهمية. وتتضمن الدعم السياسي عالي المستوى وقيادة الحكومة الإلكترونية داخل الإدارة الوطنية والبنية التحتية وتعليم تقنية المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى القدرة المؤسسية على تطوير الخدمة الإلكترونية والمساءلة العامة والمشاركة

**أعلى الدول في تقديم الخدمات الإلكترونية وفقاً لمجموعة الدخل**

الجدول ٥-٢

مؤشر الخدمة الإلكترونية	الدولة	المقاييس ضمن مجموعة الدخل	المقاييس العالمية	المقاييس العالمية
<b>الدخل المرتفع</b>				
١.٠٠٠٠	فرنسا	١	١	
٠.٩٩٢١	سنغافورة	٢	٢	
٠.٩٧٦٤	جمهورية كوريا	٣	٣	
٠.٩٤٤٩	اليابان	٤	٤	
٠.٩٤٤٩	إسبانيا	٤	٤	
٠.٩٤٤٩	الولايات المتحدة	٤	٤	
٠.٩٣٧٠	البحرين	٧	٧	
٠.٩٢٩١	استراليا	٨	٨	
٠.٩٢٩١	هولندا	٨	٨	
٠.٩١٣٤	كندا	١٠	١٠	
<b>الدخل المتوسط</b>				
٠,٧٨٧٤		١	١٧	
٠,٧٤٨٠	كولومبيا	٢	٢٣	
٠,٦٩٢٩	казاخستان	٣	٢٠	
٠,٦٧٧٢	المغرب	٤	٣١	
٠,٦٦١٤	ماليزيا	٥	٢٥	
٠,٦٥٢٥	المكسيك	٦	٢٧	
٠,٦٣٧٨	سريلانكا	٧	٢٩	
٠,٦٢٩٩	تونس	٨	٤١	
٠,٦١٤٢	بيرو	٩	٤٣	
٠,٦١٤٢	أرمينيا	٩	٤٣	
٠,٦١٤٢	كостاريكا	٩	٤٣	
<b>الدخل المنخفض</b>				
٠,٥١١٨	رواندا	١	٦٣	
٠,٤٥٦٧	إثيوبيا	٢	٧٢	
٠,٤٢٥٢	كينيا	٣	٧٩	
٠,٣٤٦٥	بنغلاديش	٤	٩٨	
٠,٢١٥٠	موزمبيق	٥	١٠٧	
٠,٣٠٧١	زيمبابوي	٦	١١٠	
٠,٢٩٩٢	بوركينا فاسو	٧	١١٥	
٠,٢٩٩٢	جمهورية تنزانيا الاتحادية	٧	١١٥	
٠,٢٤٤١	مدغشقر	٩	١٢٣	
٠,٢٠٤٧	غامبيا	١٠	١٢٥	

## الشكل ٢-٦-أ-د توزيع قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية وفقاً لمجموعة الدخل



## أعلى أداء للخدمة الإلكترونية بالتناسب مع الدخل الجدول ٦-٢

الدولة	مؤشر الخدمة الإلكترونية	مجموعه الدخل
رواندا	٠,٥١١٨	منخفض
كولومبيا	٠,٧٨٧٤	متوسط مرتفع
إثيوبيا	٠,٤٥٦٧	منخفض
казاخستان	٠,٧٤٨٠	متوسط مرتفع
المغرب	٠,٦٩٢٩	متوسط منخفض
كينيا	٠,٤٢٥٢	منخفض
سريلانكا	٠,٦٥٣٥	متوسط منخفض
ماليزيا	٠,٦٧٧٢	متوسط مرتفع
تونس	٠,٦٣٧٨	متوسط مرتفع
منغوليا	٠,٦١٤٢	متوسط منخفض

## أقل أداء للخدمة الإلكترونية بالتناسب مع الدخل الجدول ٧-٢

الدولة	مؤشر الخدمة الإلكترونية	مجموعه الدخل
غينيا الاستوائية	٠,٠٢١٥	مرتفع
موناكو	٠,٢٢٠٥	مرتفع
ليبيا	٠,٠١٥٧	متوسط مرتفع
سان كيتس ونيفيس	٠,١٢٣٩	مرتفع
سان مارينو	٠,٢٧٥٦	مرتفع
توفالو	٠,٠٣٩٤	متوسط مرتفع
باربادوس	٠,٢٢٠٥	مرتفع
الجزائر	٠,٠٧٨٧	متوسط مرتفع
ساو تومي وبرينسيب	٠,٠٠٧٩	متوسط منخفض

وأخيراً، فإن مقياس منفعة الخدمة الإلكترونية هو أثرها على التنمية، إما بصورة مباشرة في توفير الخدمات إلى المواطنين أو بصورة غير مباشرة، على سبيل المثال، من خلال الاستثمار المرتبط بسهولة الظاهرة لتنفيذ العمل. وقد تحتاج الدول ذات الدخل المنخفض والمتوسط، مع المستويات المنخفضة نسبياً لاستخدام الإنترنت، مثل إثيوبيا (١,٤٨) في المئة من السكان يستخدمون الإنترنٽ (رواندا في ٨,٠٢ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنٽ) وسريلانكا (١٨,٢٩ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنٽ) ودرجات الخدمة الإلكترونية المرتفعة نسبياً إلى استثمار المزيد في تأمين البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية لتحقيق أقصى استفادة من ميزة الخدمات الإلكترونية.

وينطبق العكس أيضاً على الدول مرتفعة الدخل ذات بنية الاتصالات السلكية واللاسلكية المنتشرة ودرجات الخدمة الإلكترونية المنخفضة، مثل موناكو (٨٧,٠٠ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنٽ) وسان كيتس ونيفيس (٧٩,٣٥ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنٽ) وباربادوس (٧٣,٢٢ في المئة من السكان يستخدمون الإنترنٽ). وتلك جميعها هي دول صغيرة، وقد يكون الحال أن التجمعات الهمامة الكبرى لمستخدمي الإنترنت، أو المستخدمين المحتملين، يجعل من الضروري بالنسبة للدولة أن تستثمر في صور الموارد المكثفة لتقديم الخدمة الإلكترونية، مثل الرعاية الصحية النائية وشبكات الطاقة الذكية والمراقبة البيئية في الوقت الفعلي. غير أن الدراسة الاستقصائية لا تستلزم مثل هذا التقدم التقني للدرجات المرتفعة، مما يعكس وجهاً النظر أن مشاركة المعلومات البسيطة والتفاعل يمكن أن ينبع عن مزايا هامة عندما تتعكس الاحتياجات والسمات الأساسية للشراائح السكانية في تصميم الخدمة الإلكترونية.

## المربع ٢-٢

## رواندا - «بيئتنا مستقبانا»



المصدر: [http://www.rdb.rw/uploads/tx\\_sbdownloader/NICI\\_III.pdf](http://www.rdb.rw/uploads/tx_sbdownloader/NICI_III.pdf)

لقد جعلت رواندا تطوير قطاع تقنية المعلومات والاتصالات بها أولوية وطنية كعامل أساسى لرؤيتها لعام ٢٠٢٠، وهي تسعى إلى تدعيم النمو الاقتصادي مع مواجهة تحديات التدهور البيئي الرابع إلى النمو السكاني. وترى الحكومة أن تطبيقات وخدمات تقنية المعلومات لها أهميتها في ضمان التنمية الاقتصادية المستدامة وأن الحكومة الجيدة تشمل الكفاءة في توزيع الموارد الضئيلة وتمكين المجتمعات من خلال الحصول على المعلومات والخدمات بشكل أفضل.

ولأجل هذه الغاية، وضعت الدولة نظاماً معلوماتياً لإدارة الأراضي كجزء من السياسة الوطنية وخطة العمل لتقنية المعلومات والاتصالات ٢٠١١ - ٢٠١٥. والهدف من المشروع هو تقليل حالات المطالب المتنافسة على ملكية الأرضي وتكلفة تسجيل الأرضي والوقت المستغرق في إنتاج صكوك الملكية. وجرى أيضاً تنفيذ بوابة التعدين، والدول تباشر عدداً من مبادرات: تقنية المعلومات والاتصالات الخضراء "لتقليل التفايات الإلكترونية والمساعدة في توليد الطاقة الفعالة والاستهلاك والتوزيع. كما يُعزز الوعي العام حول أهمية الحماية البيئية والتنمية المستدامة عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الإدارة البيئية التابعة للحكومة والوسائل الأخرى.

## المربع ٤-٢

## كولومبيا - حوكمة حوض السمك



المصدر: <http://www.irc.gov.co/irc/en/fiscalinformation/National%20Development%20Plan%20pdf.2014-2011>

تستخدم كولومبيا بوابتها الوطنية في إشراك الجهات المستفيدة في صنع القرار، وذلك كجزء من سياسة "حكومة حوض السمك" التي تتبناها لممارسة الشفافية عند كافة المستويات. ويجسد نهج حوض السمك جهود تعزيز الحصول على المعلومات وتوفير الخدمات عبر الإنترن特 وتشجيع مشاركة المواطنين في صنع السياسة ومبادرة الاستراتيجيات المناهضة للفساد، وجميعها باسم الحكومة الجيدة. ويجعل الموقع الإلكتروني للاستشارات العامة، المعروف باسم "urna de cristal" أو المربع الزجاجي، ومعه التقنية المستمرة للشؤون الجارية واستخدام الوسائل الاجتماعية ونشر البيانات المفتوحة عبر الوزارات من مبادرة الشفافية الكولومبية استثناءً في المنطقة. وتعد سياسة حوض السمك جزءاً لا يتجزأ من خطة التنمية الوطنية ٢٠١٤ - ٢٠١٩، ومقصود منها تعزيز الازدهار للجميع عبر الأركان الثمانية للنمو الاقتصادي والتنمية الإقليمية والفرص المتكافئة والابتكار وتدعيم السلام والاستدامة البيئية والحكومة الجيدة والعلاقة الدولية.

## المربع ٥-٢

## إثيوبيا - الاستثمار في المستقبل



المصدر: [http://www.mcit.gov.et/\\_/1282796/documents/1268465-e-Government+Strategy+Final/420dbd90-df-0ec2-ebedc221e362956751?version=1.0document/1282796/ments/1268465Government+Strategy+Final/420d-bd90--0ec2-ebedc221dfe362956751?version=1.0](http://www.mcit.gov.et/_/1282796/documents/1268465-e-Government+Strategy+Final/420dbd90-df-0ec2-ebedc221e362956751?version=1.0document/1282796/ments/1268465Government+Strategy+Final/420d-bd90--0ec2-ebedc221dfe362956751?version=1.0)

عند المرتبة الثانية والسبعين عالمياً، فإن إثيوبيا هي واحدة من أفضل الفاعلين في البلدان الأقل نمواً في تقديم الخدمة الإلكترونية، سابقةً العديد من الدول الفنية، بما في ذلك عدد من الدول الأوروبية. ويمكن تتبع نجاح الدولة جزئياً لإدراك الحاجة عالي المستوى لتنسيق الخدمات الإلكترونية على المستوى الوطني والتزويد بالتوجيه الاستراتيجي لتنمية الحكومة الإلكترونية في الدولة وتحصيص الموارد الكافية. وتتضمن الاستراتيجية الوطنية البنود الخاصة بالأليات المركزة على المواطن لإشراك الجهات المستفيدة وتنفيذ خدمة إلكترونية خلال مدة خمس سنوات من ٢٠١١ - ٢٠١٥، مع تعقب مؤشرات تنفيذ وإنشاء مجلس قيادة الحكومة الإلكترونية الوطنية.

وترتبط الاستراتيجية باستراتيجية التنمية الوطنية للدولة التي تضع التصورات الخاصة بالتحول من الاقتصاد الزراعي بالأساس إلى الاقتصاد القائم على تقنية المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من وضع الدولة كدولة منخفضة الدخل وغير الساحلية والمتأخرة جراء الصراعات، وظهور منجزات إثيوبيا أن الإدارة العامة الإلكترونية النشطة يمكنها الظهور من مجموعة من الالتزامات السياسية عالية المستوى وإشراك الجهات المستفيدة وخطة العمل المحددة التي تربط الحكومة الإلكترونية بأولويات التنمية المستدامة الوطنية.

## ٤- الخاتمة

في المجمل، فإن هناك قابلية جوهرية للتغيير ضمن نطاق تقديم الخدمات الإلكترونية. وتعد الاختلافات بين أعلى وأقل درجات الخدمة الإلكترونية وبين المراحل الأربع لتطوير الخدمة الإلكترونية كبيرة، على الرغم من التقدم في عدد من المجالات. ويندرج عدد كبير من الدول ضمن الثالث الأخير في مؤشر الخدمة الإلكترونية. وقد يُسّر الحصول المحسّن على البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية من تطوير الحكومة الإلكترونية في بعض الحالات، لكن بصورة عامة، استمرت أكثر الدول تقدماً في السير بسرعة أكبر من الدول الأقل تقدماً في تقديم الخدمة الإلكترونية.

ويرتبط التقدم في تقديم الخدمة الإلكترونية بالدخل، لكن للعوامل الأخرى دورها. وعلى الرغم من أن كل دولة تواجه ظروفاً وتحدياً معينة، يمكن إدراك الارتباط القوي مع إجمالي الدخل القومي في سياق تقديم الخدمة الإلكترونية، فضلاً عن نوع الخدمات المقدمة. وتعيد هذه النتيجة التأكيد على الحاجة للصلة القوية بين استراتيجيات الخدمة الإلكترونية والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والقدرة البشرية وغير ذلك من العوامل الاجتماعية والاقتصادية.

من الوارد أن يكون للاستثمار الإضافي في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والقدرة البشرية أكبر أثر تناسبي، وهو يقدم أكبر تحدٍ عند مستويات الدخل المنخفض، حيث تتضح ندرتها. ونظراً لأنخفاض معدلات انتشار الإنترنت واستمرار تكلفة الوصول إليها في الارتفاع، يمكن لهيئات التنسيق الوطنية في الدول منخفضة الدخل أن تلعب دوراً قيّماً في تعزيز الجهد لإقامة نقاط تبادل الإنترنت الوطنية والإقليمية وتوسيعة مراافق الدخول على المستوى المجتمعي وتقديم سياسات الخدمة العالمية الطموحة، والتي تكون مصممة وفقاً لظروف الدولة. كما قد يكون أعلى التزام سياسي نحو تقديم الخدمة الإلكترونية كجزء من استراتيجية تقنية المعلومات الوطنية مساعداً للغاية في هذا الشأن، علاوة على اعتبار الشراكات بين القطاعين العام والخاص وطرق تمويل التنمية الأخرى.

كذلك، تمكنت الدول الناجحة ذات الدخل المتوسط، مع الاستمرار في تعزيز القيادة والبنية التحتية، من الاعتماد على الاستثمارات في التعليم ما بعد الثانوي ودعمت قطاع تقنية المعلومات والاتصالات. ويمكن للوصول المجهّز لمهارات تقنية المعلومات والاتصالات أن يُحدث فرقاً في أداء الخدمة الإلكترونية عند مراحل المعاملات والاتصال بصفة خاصة، حيث تلزم مجموعة من المعارف الإدارية والفنية المتقدمة من أجل الإشراف على دمج الخدمة عبر المهام والمستويات الحكومية. وتعتبر الشراكات بين المؤسسات الأكademie في مختلف الدول في مجال الحكومة الإلكترونية، مدعومة من قبل الحكومة ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص، هي السبيل الوحيد الذي قد تسلكه الدول منخفضة الدخل لتقليل الفجوة المعرفية.

وفيما يخص الدول ذات الدخل المرتفع، تجد الدراسة الاستقصائية اتجاهًا واضحًا نحو التقارب في الخصائص الإلكترونية، مع زيادة الالتزام نحو توسيع فرص المشاركة الإلكترونية وتعزيز البيانات الحكومية المفتوحة. وجميع الدول، بما في ذلك البلدان ذات الدخول الأقل، بإمكانها تحسين الخدمات الإلكترونية، من خلال ضمان الدعم السياسي عالي المستوى والقيادة الإدارية وعن طريق تدعيم القدرة المؤسسية والمساءلة العامة. وتبدو الإجراءات التعاونية، مثل المعايير الدولية، لتوجيه التقدم وتسريع النشاط في مجالات الممارسة ذات الأولوية، كتلك التي تشملها الدراسة الاستقصائية.

وتؤدي القدرة الوطنية للابتكار بصفة عامة إلى تتميم الخدمات الإلكترونية. وبشكل محدد، ترتبط درجات الخدمة الإلكترونية الأعلى بزيادة مستويات الإبداع الإلكتروني في الاقتصاد الأشمل، كما هو واضح من مؤشر الابتكار العالمي للمنظمة العالمية لملكية الفكرية<sup>٩</sup>. أما الدول ذات المجتمع المعلوماتي الأكثر نشاطاً، فهي أكثر قدرة على الاستفادة من المواهب وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات لأداء الحكومة الإلكترونية المحسّن. وتبرز هذه الصلة الإيجابية حقيقة أن سياسة تقنية المعلومات والاتصالات، التي تتضمن استراتيجية الاتصالات السلكية واللاسلكية وحكومة الإنترنت والتعليم ما بعد الثانوي في العلوم والرياضيات والهندسة والتكنولوجيا، قد تكون محفزاً هاماً للتوسيع المستمر في الخدمة في الإدارة العامة.



# المشاركة الإلكترونية

## ١-٣ مقدمة

تضطلع الحكومات بواجب التأكيد على حق الشعوب في المشاركة في حوكمة القطاع العام. وعلى المستوى الوطني، يعتبر الحق في المشاركة السياسية والمدنية في الغالب مضموناً في الدستور. وأظهرت دراسات الأمم المتحدة القطرية في مجال الإدارة العامة، بما في ذلك الدراسة حول دساتير كافة الدول الأعضاء بالأمم المتحدة، أن أكثر من ١٥٠ دولة تعطي المواطنين الحق في المشاركة، وذلك بصورة أو بأخرى<sup>١</sup>.

كذلك فإن الحكومات تستعد للاستفادة من مشاركة المواطنين والجهات الأخرى غير الحكومية في صناعة قرارات السياسة العامة وتقديم الخدمات العامة. وبالنظر إلى الأنظمة المتراطبة بصورة متزايدة من الإنتاج الزراعي والتوزيع واستخدام الطاقة وإدارة المياه والصرف الصحي والمعاملات المالية والبنية التحتية للنقل وشبكات الاتصالات، على سبيل المثال لا الحصر، فليس بمقدور الحكومات بمفردها، سواء مادياً أو تقنياً، السعي لإيجاد الحلول للمشكلات المعقدة. ومع تداخل القضايا عبر الاختصاصات الوطنية والإقليمية والحدود

الجغرافية السياسية والاجتماعية والمؤسسات في القطاعين العام والخاص، تستفيد الحكومات من الموارد في القطاع الخاص والمجتمع المدني لمشاركة المسؤوليات والمساءلة.

وتسعى الحكومات بتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة التي تدعم التحول في تعاملها وعلاقتها مع المواطنين. وتمكن هذه التقنيات الحكومات من زيادة فرص الوصول إلى المواطنين والمجتمعات المدنية لتحديد احتياجاتهم وأولوياتهم في السياسات والخدمات العامة. وفي المقابل، تتمكن تقنيات المعلومات والاتصالات المواطنين من الوصول إلى المؤسسات العامة وأسماع أصواتهم. فالمشاركة الإلكترونية هي إذن عملية إشراك المواطنين من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار لجعل الإدارة العامة تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل الغايات الأساسية والفعالة.

وتتوسّع المشاركة الإلكترونية من أدوات الحكومة للوصول إلى الشعب واحتواه. وهي بذلك لا تستبدل النماذج التقليدية للمشاركة العامة، سواء من خلال الاجتماعات المباشرة وسائل الاتصال المكتوبة والكلمات الهاتمية



في هذا الفصل:

٧٧	١-٣ مقدمة
٧٨	١-١-٣ جدول أعمال التنمية الدولية وجمعية المعلومات العالمية
٧٨	٢-٣ تقييم المشاركة الإلكترونية: ما تم تضمينه في دراسة الحكومة الإلكترونية ٦٢٠١٤
٨٠	٣-٣ التصنيف العالمي والإقليمي
٨٢	٤-٣ التوجهات وفقاً لمستويات وقطاعات المشاركة الإلكترونية
٨٢	٤-٣ المعلومات الإلكترونية
٨٤	٤-٣ الاستشارات الإلكترونية
٨٧	٣-٤-٣ المشاركة في صنع القرارات إلكترونياً
٨٨	٥-٣ إمكانية المشاركة الإلكترونية للتنمية المستدامة: الفرص والتحديات
٨٨	٦-٣ البيئة الحاضنة للمشاركة الإلكترونية
٨٩	٦-٣ الاستعداد للمشاركة الإلكترونية
٨٩	٦-٣ الخاتمة

ولوحات الإعلانات التقليدية، وغير ذلك من الطرق الأخرى التقليدية بالإنترنت. وبالأحرى، يتعين على الحكومات مراعاة أفضلية الوصول إلى المجتمعات المختلفة بين سكانها، عبر تبني أفضل مزيج من أدوات التواصل الحديثة والتقليدية ضمن نطاق عملها. ويجب تمييز هذا المسعى عن الجهدات التي يبذلها الأشخاص للمشاركة في الحياة المدنية، غالباً عبر الحركات الشعبية. وعلى الحكومات الاعتراف بالمشاركة الاجتماعية السلمية والبناء وتشجيعها دون محاولة السيطرة عليها. وفي نفس السياق، يمكن للحكومات أن تتعلم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لجمع آراء وملحوظات الأفراد وأخذها بعين الاعتبار.

### ١-١-٣ جدول أعمال التنمية الدولية وجمعية المعلومات العالمية

مؤخراً، جدد المجتمع الدولي التأكيد على قيمة توسيع المشاركة العامة من خلال التعبير بصور مختلفة عن إجماع الرأي حول التنمية. فعلى سبيل المثال، في إعلان الأمم المتحدة للألفية (٢٠٠٠)، الفقرة الخامسة (٢٥)، قررت الجمعية العامة «العمل جماعياً من أجل تنفيذ العمليات السياسية بطرق أكثر شمولية، مما يسمح بالمشاركة الفعلية لكافة المواطنين في كل دولة»، بين المعايير الأخرى. وفي مؤتمر الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، أو ريو+٢٠، أعلنت الدول الأعضاء في قرار الجمعية العامة رقم ٢٨٨ لعام ٢٠١٢ بعنوان المستقبل الذي نتطلع إليه، الفقرة ١٣: «نحن ندرك أن اتحاد الفرص أمام الأفراد للتأثير على حياتهم ومستقبلهم والمشاركة في صنع القرار والتعبير عن اهتماماتهم هي جوهرية بالنسبة للتنمية المستدامة». وحالياً يُنظر إلى الاحتواء والمشاركة المجتمعية بشكل متزايد على أنها جزء هام من التنمية المستدامة.

وفي نفس الوقت، بحث المجتمع الدولي أيضاً الإمكانية التي تتيحها الثورة الرقمية لتحسين أساليب الحياة والمجتمعات في القمة العالمية لمجتمع المعلومات، المنعقدة في ٢٠٠٤ و٢٠٠٥. وفي جدول أعمال تونس لمجتمع المعلومات التالي، أقرّت الدول الأعضاء بالأمم المتحدة في الفقرة ٨٢ أن: «بناء مجتمع معلوماتي شامل وقائم على التنمية سيطلب جهداً متواصلاً من العديد من الجهات المستفيدة...» فضلاً عن هذا، أقرّت في الفقرة ٢٠ «بأن الإنترت، باعتباره عنصر مركزي للبنية التحتية لمجتمع المعلومات، قد تطور من كونه أداة بحثية وأكاديمية إلى أداة عالمية متاحة للجمهور العام».

وبذلك، تم تعريف أهداف ووسائل المشاركة الإلكترونية. ويمكن في صميم رؤية المجتمع الدولي تمكين الأفراد بالنسبة للمجتمع الذي نتطلع إليه ولجمعية المعلومات العالمية. وفي جلستها الحادية والخمسين (٢٠١٣)، استخلصت لجنة الأمم المتحدة المعنية بالتنمية الاجتماعية أن: «تمكين ومشاركة كافة أعضاء المجتمع في الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية له أهميته في تحقيق التنمية المستدامة». (الفقرة ٩.١٩/E/CN.٥/٢٠١٣). لذلك، فإن تحدي المشاركة الإلكترونية هو أفضلية توظيف تقنية المعلومات والاتصالات (ICT) لتهيئة البيئة المساعدة للأفراد والجماعات لتمكينهم من المشاركة الهدافة والفاعلة فيما يتعلق بالحكومة ووضع السياسة وتطوير الخدمة وعمليات تقديم الخدمات.

### ٢-٣ تقييم المشاركة الإلكترونية: ما تم تضمينه في دراسة الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤

على الرغم من معادلة المشاركة المدنية في الغالب مع التصويت في الانتخابات، فإن مجال المشاركة العامة وإشراك المواطن يمتد ليشمل صياغة السياسات العامة وتحديد طرق توصيل الخدمة العامة. ويمكن تعزيز الجهود الحكومية في الارتقاء بالمشاركة بالإستفادة من النماذج المتعددة للمشاركة العامة التي تم تطويرها حتى الآن<sup>٢</sup>. وقد تمثل هذه النماذج أساساً لنماذج المشاركة الإلكترونية.

وستخدم الأمم المتحدة في دراستها للحكومة الإلكترونية نموذجاً من ثلاث مراحل للمشاركة الإلكترونية والذي ينتقل من نموذج المشاركة المجتمعية «السلبية» إلى مشاركة أكثر «فاعلية». ويشتمل النموذج على ما يلي: ١) المعلومات الإلكترونية التي تساعد على المشاركة، وذلك عن طريق تزويد المواطنين بالمعلومات العامة والحصول على المعلومات عند الطلب، ٢) الاستشارات الإلكترونية عن طريق إشراك الأفراد في المساهمات الأعمق والمناقشات الخاصة بسياسات الخدمات العامة و٣) صنع القرارات إلكترونياً عن طريق تمكين الأفراد من خلال التصميم المشترك لخيارات السياسة والإنتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرق تقديمها. ويستند نموذج المشاركة الإلكترونية هذا إلى افتراض أن الانتقال من المشاركة الأكثر «سلبية» إلى الأكثر «إيجابية» يسهم في تمكين الأفراد، وهو شرط ضروري للتنمية المستدامة.

كذلك، يقدم هذا النموذج من المشاركة الإلكترونية إقراراً ضمنياً لاتجاهين اثنين. أولاً، يهئ نقلة في رؤية أفراد المجتمع من مجرد كونهم مستقبليين سلبيين للخدمات إلى مشاركيين في صنع القيمة العامة ومساهمين في التحول المجتمعي. ثانياً، فإن تحديات التنمية المستدامة المقلقة، بما في ذلك النمو الاقتصادي الذي يعزز التوظيف الكامل والمثمر للجميع، مع الحفاظ على المحيط الحيوي الهش والتحفيض من آثار التغيرات المناخية، تستلزم العمل المنسق لكافة شركاء الحكومة لتحقيق المخرجات المطلوبة.

وفي دراسة الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤، وسعت الأمم المتحدة من تقييم المشاركة الإلكترونية، من خلال مراجعة جودة وفائدة برامج الحكومة الإلكترونية لغرض إشراك الأفراد في صنع السياسة العامة وتنفيذها. وبصفة عامة، تعاطى الدراسة مع الأبعاد الخاصة بالمستويات الثلاثة للمشاركة الإلكترونية (مشاركة المعلومات، الاستشارات وصنع القرارات إلكترونياً) بدلاً من الاكتفاء بقياس الاستخدام الفعلي.

وتتضمن الدراسة الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤ تحداثيات خاصة بالقضايا التي طرحتها نسخة ٢٠١٢ بخصوص المشاركة الإلكترونية، علاوة على طرح القضايا الجديدة. وقد أكدت هذه التحداثيات على إمكانية تقييم المعلومات حول مدى توفر أو عدم توفر أدوات الشبكة المتقدمة خلال أنشطة مشاركة الاستشارات وصنع القرارات إلكترونياً من قبل الوكالات الحكومية. وتتناولت القضايا الجديدة نشر البيانات ومشاركتها من جانب الوكالات الحكومية. كما تضمنت الخصائص والتحديات الجديدة الأخرى إتاحة المعلومات حول حقوق المواطنين للحصول على المعلومات الحكومية، مع تقديم المخرجات بخصوص الملاحظات المستلمة من المواطنين حول تحسين خدماتها الإلكترونية وتوفير الأدوات من أجل الحصول على الرأي العام عن مناقشات السياسة العامة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والاستفتاءات الإلكترونية وأدوات تقديم المطالب العامة وأدوات التصويت ولوحات الإعلانات الإلكترونية ومنتديات المناقشة الإلكترونية.

وكما كان الحال في الماضي، بدأت الدراسة في عملية التقييم مع الافتراض الأساسي بأن الحكومات يتبعن عليها توفير المعلومات المحفوظة (أي السياسات والموازنة والوثائق القانونية وما إلى ذلك) حول الأنشطة. وكما ذُكر، ركز الباحثون في هذه الدراسة أيضاً على توفير بيانات الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة. وفي مراحل لاحقة، ركز الباحثون على اعتماد خصائص تقديم الاستشارات وصنع القرارات إلكترونياً، وذلك فيما يتعلق بالتعليم والصحة والتمويل والرفاه الاجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة. ويوجز الجدول ١-٢ السمات الأساسية المقيدة للمشاركة الإلكترونية.

## الجدول ٣-١

## ملخص السمات الأساسية المقيدة والمتعلقة بالمشاركة الإلكترونية

- وجود المعلومات المحفوظة (السياسات والموازنة والوثائق القانونية وما إلى ذلك) فيما يتعلق بالتعليم والصحة والتمويل والرفاه الاجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة
- وجود مجموعات البيانات حول التعليم والصحة والتمويل، مثل الإنفاق الحكومي والرفاه الاجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة
- الدخول على الموقع الإلكتروني للحكومة بأكثر من لغة وطنية رسمية
- توفر خصائص الشبكات الاجتماعية
- وجود آليات الاستشارات الإلكترونية للقطاعات الستة: التعليم والصحة والتمويل والرفاه الاجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة
- توفر الأدوات من أجل الحصول على الرأي العام الأولي (غير التشاوري) لأجل مناقشات السياسة العامة، مثل المنتديات الإلكترونية والأدوات الإعلامية والاستفتاءات وأدوات التصويت وتقديم المطالب العامة
- وجود أدوات لصنع القرارات إلكترونياً للقطاعات الست: التعليم والصحة والتمويل والرفاه الاجتماعي ومعلومات العمالة والبيئة

## ٣-٣ التصنيف العالمي والإقليمي

استناداً إلى تقييم سمات المشاركة الإلكترونية في البوابات الوطنية وموقع الشبكات الاجتماعية، يتم عمل تصنيف عالي للتدايرير الحكومية. ويقدم الجدول ٢-٢ أعلى ٥٠ منفذ (انظر الملحقات، الجدول ١٢).

وكما كان الحال في ٢٠١٢، تصدرت هولندا وجمهورية كوريا قائمة المنفذين للمشاركة الإلكترونية. وجاءت أوروجواي في المرتبة الثالثة، متقدمة بفرنسا واليابان والمملكة المتحدة واستراليا وشيلي والولايات المتحدة الأمريكية وسنغافورة.

ويوضح الشكل ١-٣ التمثيل الإقليمي لأعلى ٥٠ دولة بخصوص المشاركة الإلكترونية. وهناك ٢١ دولة من أوروبا و١٤ من آسيا و١٠ من أمريكا و٢ من أفريقيا و٢ من أوقيانياوسيا. وتعد المغرب وكينيا وتونس هي الدول الأفريقية ضمن أعلى ٥٠. وإذا تمت مقارنة أعلى ٢٠ تصنيفاً فقط (بما في ذلك ٢١ دولة في ٢٠١٤ مع حصول البعض على نفس التصنيف)، تتفق المناطق الأكثر تمثيلاً بين الأميركيتين وآسيا وأوروبا، مع ست دول في كل منها.

كما يبيّن الشكل ٢-٣ توزيع أعلى ٥٠ دولة، وفقاً لمستوى الدخل. والظاهر أن ٥٦ بالمائة (أو ٢٨ دولة وفقاً لذلك) من أعلى ٥٠ دولة هي ذات دخل مرتفع و٢٨ بالمائة (١٤ دولة) هي ذات دخل متوسط مرتفع. وهناك سبع دول ذات دخل متوسط منخفض ضمن أعلى ٥٠ دولة، وهي المغرب ومنغوليا وسريلانكا والهند وجمهورية مولدوفا والسلفادور وجورجيا ودولة واحدة ذات دخل منخفض (كينيا).

## أعلى ٥٠ منفذ للمشاركة الإلكترونية

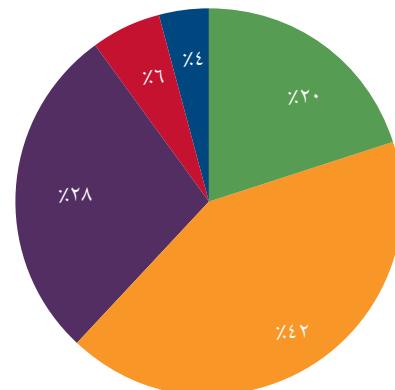
## الجدول ٢-٣

هولندا	كولومبيا	اسبانيا	روسيا الاتحادية	بلجيكا
جمهورية كوريا	اسرائيل	استونيا	الهند	
أوروغواي	الإمارات العربية المتحدة	كاذاخستان	جمهورية مولدوفا	
فرنسا	البحرين	البرازيل	إيرلندا	سلوفاكيا
اليابان	كندا	فنلندا	كينيا	السلفادور
المملكة المتحدة	كوسตารيكا	ألمانيا	ليتوانيا	المكسيك
استراليا	اليونان	لاتفيا	البرتغال	قطر
شيلي	المغرب	عمان	سريلانكا	السويد
الولايات المتحدة الأمريكية	إيطاليا	بيرو	تونس	جورجيا
سنغافورة	نيوزلندا	منغوليا	النمسا	الجبال الأسود

## أعلى ٥٠ دولة في المشاركة الإلكترونية وفقاً للمنطقة

## الشكل ١-٣

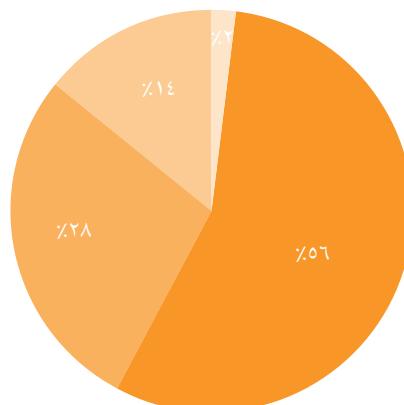
- أوقيانوسيا ■
- أفريقيا ■
- آسيا ■
- أوروبا ■
- الأميركتين ■



## أعلى ٥٠ دولة في المشاركة الإلكترونية وفقاً لمستوى الدخل

## الشكل ٢-٣

- أوقيانوسيا ■
- أفريقيا ■
- آسيا ■
- أوروبا ■



ويحدد الجدول ٣-٢ الدول التي تسجل أكثر من ٦٦,٦ بالمائة في جميع المراحل الثلاث للمشاركة الإلكترونية. وتلك جماعتها هي دول ذات دخل مرتفع، باستثناء كولومبيا التي هي دولة ذات دخل متوسط مرتفع. ويوضح الجدول أن مستوى الدخل أهميته في المشاركة الإلكترونية وأنه يدل أيضًا على عدم وجود العديد من الدول في العالم التي يمكنها تحقيق هذا. وأعلى دولتين، هما هولندا وجمهورية كوريا، متقيدين بمتوسط الدرجة الإجمالية ٩٠ بالمائة لتوفير كافة الخدمات المقيمة.

الجدول ٣-٣ الدول التي تسجل أعلى من ٦٦,٦ بالمائة في جميع المراحل الثلاث للمشاركة الإلكترونية

الدولة	المعلومات الإلكترونية (%) إلكترونياً (%)	الاستشارات إلكترونياً (%)	صنف القرارات إلكترونياً (%)	مستوى الدخل الإجمالي (%)	المنطقة
هولندا	٩٦,٣٠	٨٦,٣٦	٧٧,٧٨	٨٩,٦٦	أوروبا
جمهورية كوريا	٩٦,٣٠	٨١,٨٢	٨٨,٨٩	٨٩,٦٦	آسيا
أوروغواي	٨٨,٨٩	٩٥,٤٥	٦٦,٦٧	٨٧,٩٣	الأميركتين
فرنسا	٩٦,٣٠	٧٧,٢٧	٧٧,٧٨	٨٦,٢١	أوروبا
اليابان	٨٥,١٩	٨٦,٣٦	٨٨,٨٩	٨٦,٢١	آسيا
المملكة المتحدة	٩٦,٣٠	٧٧,٢٧	٧٧,٧٨	٨٦,٢١	أوروبا
استراليا	٩٢,٥٩	٧٧,٢٧	٧٧,٧٨	٨٤,٤٨	أوقيانوسيا
كولومبيا	٧٤,٠٧	٨١,٨٢	٨٨,٨٩	٧٩,٣١	الأميركتين

ويجدر الذكر بالمثل إلى أن هذه الدول قدمت أكبر عدد من خدمات صنع القرارات إلكترونياً. وهي تمثل الخصائص التي تسمح للمشاركة الأكثر فعالية من قبل المواطنين للتأثير على صنع القرارات الخاصة بالسياسات والخدمات العامة. وثلاث دول، هي جمهورية كوريا واليابان وكولومبيا، قدمت أكبر عدد من خصائص صنع القرارات إلكترونياً، بنسبة ٨٩ في المائة لكل منها.

#### ٤-٣ التوجهات وفقًا لمستويات وقطاعات المشاركة الإلكترونية

عندما تقدم البوابات الحكومية خدمات لصنع القرارات إلكترونياً، مثل سياسة المشاركة الإلكترونية الموضحة عبر الإنترنت والتقويم الإلكتروني للأحداث التشاركيّة وإعلانات المشتريات الإلكترونية وحق المواطنين الإلكتروني في المعلومات الحكومية ومخرجات المشاركة في السياسة الجديدة أو الخدمة أو صنع القرار، فهي تبدأ في تمكين المواطنين للمشاركة بشكل هادف وفعال في السياسات العامة والمشاركة في إنتاج الخدمات العامة.

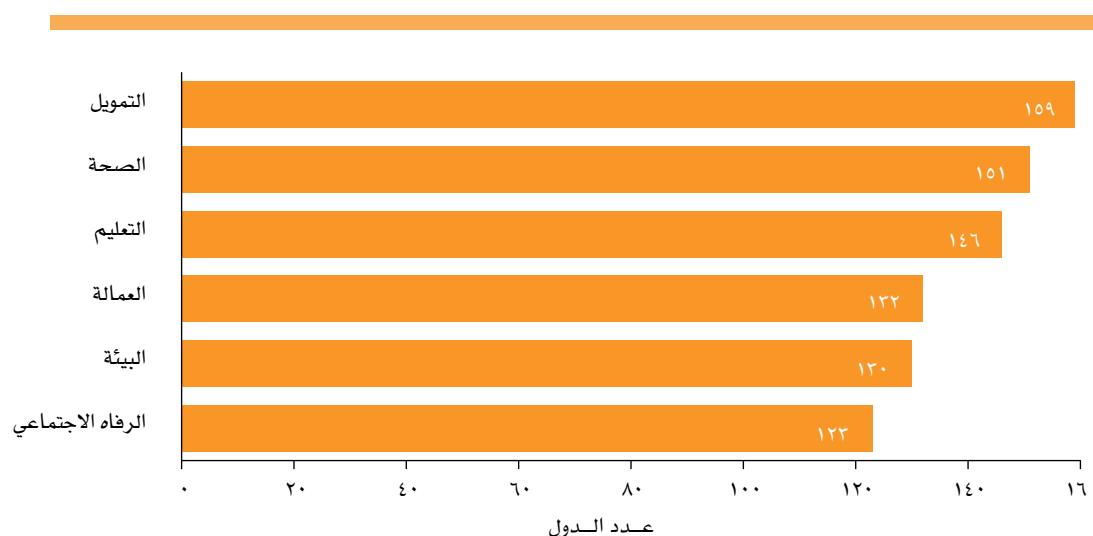
وتبحث الدراسة الحكومية الإلكترونية ٢٠١٤ في جميع المستويات الثلاث للمشاركة الإلكترونية (مشاركة المعلومات الإلكترونية والاستشارات الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية) في القطاعات المختارة على أساس صلتها بالدعائم التنموية المستدامة: الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وهي تشتمل على ستة قطاعات: التعليم والصحة والتمويل والرفاه الاجتماعي والعملة والبيئة.

#### ٤-٤ - ١ المعلومات الإلكترونية

يأتي عدد من الدول التي توفر المعلومات المحفوظة لست القطاعات المختارة على النحو التالي: التعليم (١٤٦) والصحة (١٥١) والتمويل (١٥٩) والرفاه الاجتماعي (١٢٢) والعملة (١٢٠) والبيئة (١٣٠).

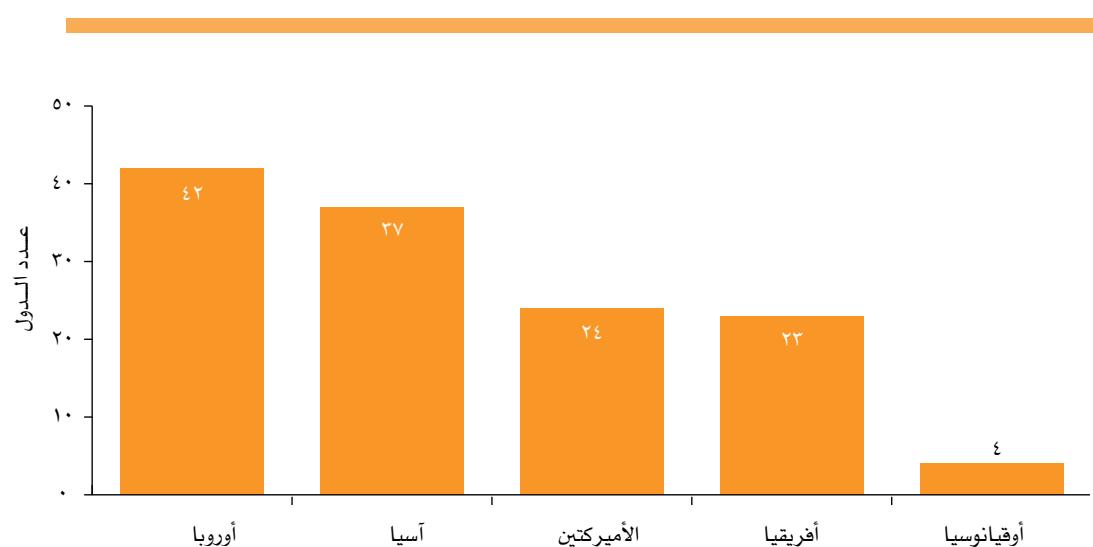
وتقديم ١٠٤ دولة المعلومات المحفوظة حول ستة قطاعات فارقة، ولا تشارك ٢٢ دولة أي معلومات حول القطاعات الستة. وأخيراً، هناك خمس دول والتي تقاسم المعلومات في كل قطاع باستثناء في قطاع البيئة<sup>٤</sup>. وكما يتضح من الشكل ٣-٢، وفرت دول أخرى روابط لمصادر المعلومات المحفوظة، مثل السياسات والموازنات والوثائق القانونية وما إلى ذلك بخصوص القطاع المالي أكثر من القطاعات الخمسة الأخرى. ويمكن لزيادة شفافية أولويات الإنفاق وتخصيص الموارد أن تمكّن المواطنين من طلب المساعدة بصورة أكثر اطلاعاً للمصروفات العامة<sup>٥</sup>.

الشكل ٣-٣ المعلومات المحفوظة وفقاً للقطاع



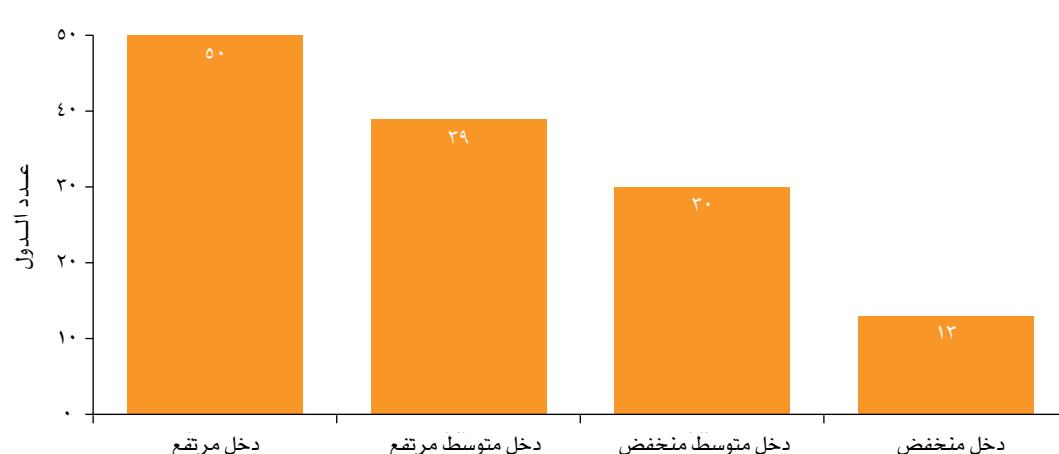
يعد القطاع الذي يتزايد الاهتمام به بالنسبة للحكومات والمواطنين على حد سواء، بالنظر إلى التهديدات الخاصة بالتنوع الحيوي ونفاذ الوقود الحيوي والمعادن الأخرى ونتائج التغيرات المناخية، هو القطاع البيئي. ويشرح الشكل ٣-٤ أن غالبية الدول التي تقدم المعلومات الإلكترونية بخصوص القضايا البيئية هي في أوروبا (٤٢ دولة). وهناك غالباً عدد مماثل من الدول من أفريقيا والأميركتين (٢٣ و٤٤ على التوالي) التي توفر المعلومات الإلكترونية حول القضايا البيئية.

الشكل ٣-٤ المعلومات المحفوظة وفقاً للقطاع



فضلاً عن هذا، يظهر الشكل ٣-٥ أن توفير هذه المعلومات متتركز في الدول ذات الدخل المرتفع والمتوسط المرتفع (٥٠ و ٢٩ على التوالي). ونظراً لأن الدول الأكثر عرضة للآثار السلبية للتدهور البيئي تتجه بشكل عام إلى أن تكون الدول ذات الدخل المنخفض، يكون ل توفير المعلومات الإلكترونية البيئية إلى الجمهور العام في هذه الدول أهمية متزايدة<sup>١</sup>.

الشكل ٣-٥ تقديم الخدمات الإلكترونية وفقاً لمستوى الدخل



المربع ١-٣ يو-ريبورت في أوغندا: المشاركة المتنقلة



يو-ريبورت هو نظام مجاني قائم على الرسائل النصية القصيرة والذي يسمح للشباب الأوغندي بالتعبير عما يحدث في المجتمعات عبر الدولة والعمل مع القادة المجتمعيين الآخرين من أجل التغيير الإيجابي. ومهمة يو-ريبورت هي إلهام الحركة للاتحاد ومشاركة المسؤولة لإيجاد بيئة أفضل للمجتمع. وهو يهدف إلى إلهام الحركة من القادة وإخطارهم حول ما يجري وما الحركة التي يفضلها المجتمع. ويتضمن يو-ريبورت، على سبيل المثال لا الحصر:

- الرسائل واستفتاءات الرسائل النصية القصيرة الأسبوعية إلى ومن المجتمع المتمامي مستخدمي يو-

ريبورت

- البرامج الإذاعية المنتظمة التي ستبث الأخبار بالإضافة إلى يو-ريبورت
- المقالات الصحفية التي ستشير الأخبار من مجتمع يو-ريبورت.

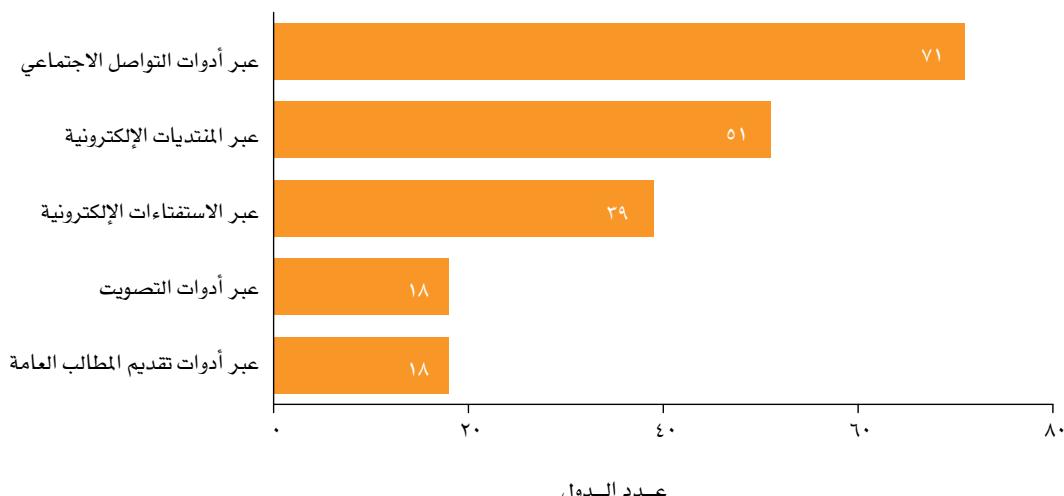
المصدر: يو-ريبورت، <http://ureport.ug>

#### ٤-٢ الاستشارات الإلكترونية

يعد العامل الأساسي الذي يقرر تصميم وتوزيع واستخدام التقنيات الخاصة بإشراك المواطن هو توفر الإمكانيات المناسبة، من جانب الحكومة ومن جهة المواطنين. ويقدم الشكل ٤-٢ مقارنة للأدوات التي استخدمتها الحكومات لأجل الاستشارات الإلكترونية، وتتوفر ٩٥ دولة، أو ٤٩ بالمائة، من الدول المئة وثلاثة وعشرين الأعضاء بالأمم المتحدة خدمة على بواباتها الإلكترونية للاحضارات المواطنين، فيما يتعلق بتحسين خدماتها الإلكترونية. وتتوفر ٧١ دولة الرأي العام الأولى أو غير التشاوري بخصوص السياسات العامة، من خلال وسائل التواصل الاجتماعي و ٥١ من خلال المنتديات الإلكترونية و ٣٩ من خلال الاستفتاءات

الإلكترونية و١٨ من خلال التصويت الإلكتروني و١٨ من خلال المطالب العامة الإلكترونية. وتستخدم قلة من الحكومات الأدوات الخاصة بالاستشارات الإلكترونية عن توفير المعلومات الإلكترونية.

الشكل ٦-٣ تقديم الخدمات الإلكترونية وفقاً لمستوى الدخل



تجدر الإشارة إلى أن الحكومات تتجه إلى استخدام أدوات التواصل الاجتماعي بصورة أكثر شمولية عن المنتديات الإلكترونية. ولإعطاء مثال واحد، تستخدم حكومة سلوفينيا أداة إلكترونية تسمى predlagam.vladi.si للتفاعل مع مواطنيها (انظر المربع ٢-٣).

## المربع ٢-٣ سلوفينيا «مقترنات المواطنين على الحكومة»



تُدار الأداة الإلكترونية predlagam.vladi.si من قبل مكتب الاتصال الحكومي بسلوفينيا. والمسؤولون العموميون من كافة الوزارات الحكومية متأهبون للاستجابة لمبادرات المواطنين وتقدير عروضهم. وإذا كانت لديهم أي مشكلات أو أسئلة أو اقتراحات بناءً لتحسين عمل الأدوات عبر الإنترنت، فيإمكان المواطنين إرسال بريد إلكتروني والاتصال بمكتب الاتصال الحكومي. وتشتمل الأدوات الإلكترونية المتوفرة للمواطنين ما يلي:

المصدر: يو-ريبورت، <http://predlagam.vladi.si>

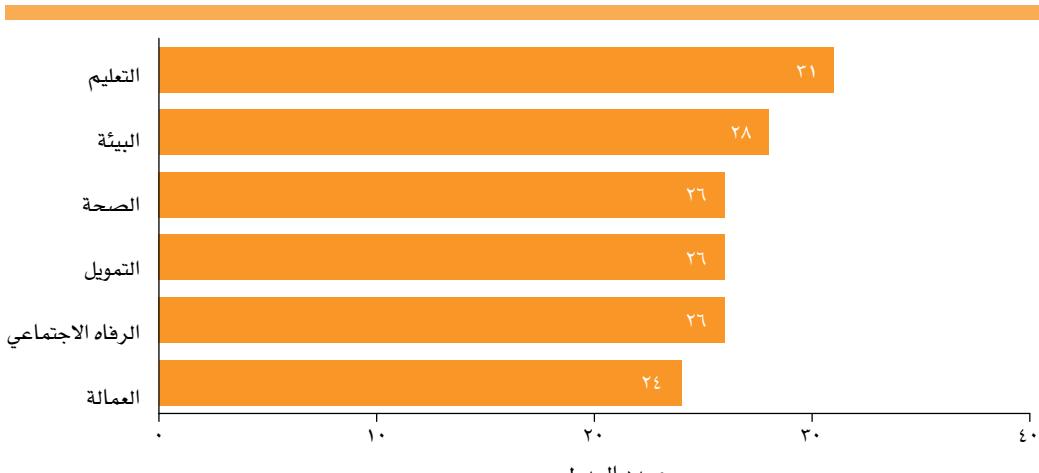
- تيسير نشر العروض الجديدة؛
- إخبار السلطة المختصة أن si predlagam.vladi سيفتح مناقشة حول العرض ومطالبة الطرف المعنى بلعب دور فعال فيه، مع التأكيد أن جميع التعليقات منشورة وفقاً لقواعد predlagam.vladi.si:
- إخفاء التعليقات غير المناسبة ونشر أسباب ذلك بدلاً منها؛
- الحكم على دقة استجابة الجهة المختصة؛
- نشر الاستجابات إلى السلطات المعنية.

تعتمد الحكومات إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي نظراً للعديد من الأسباب. أولاً، يتواجد الجمهور العام بشكل كبير على برامج التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر، وهم معتادون على استخدامها.

وتوفر هذه البرامج فرصة للحكومات من أجل «الارتقاء»، مع تجاوز الحاجة لإنشاء برامجهم الخاصة. ثانياً، فإنها اقتصادية من حيث التكلفة؛ ذلك لأن مبادرات التواصل الاجتماعي لا تستلزم تكاليف الاستثمار المرتفعة، حيث إنها تعتمد على البرامج التجارية وغير الحكومية.

وفور تفعيل هذه الأدوات، يمكن للحكومات الاستشارة حول القضايا القطاعية التي تؤثر على جودة حياة الأفراد. وتلك هي خطوة فيما بعد التوفير المبسط للمعلومات، الموضح أعلاه. وتقديم الدراسة الحكومية الإلكترونية لعام ٢٠١٤ ما إذا كانت الحكومات قد استشارت الأفراد إلكترونياً بخصوص القضايا المتعلقة بالتعليم أو الصحة أو التمويل أو الرفاهية الاجتماعية أو العمالة أو البيئة خلال الأشهر الائتمانية الماضية. وكان أكثر ما طلبت فيه الحكومات الاستشارات الإلكترونية هو القضايا التعليمية، مع أكثر من ١٦ بالمائة، ثم جاءت القضايا البيئية، عند أكثر من ١٤ بالمائة، بما يزيد عن القطاعات الأربع الأخرى (انظر الشكل ٧-٣).<sup>٧</sup>

الشكل ٧-٣ الاستشارات الإلكترونية خلال الأشهر الاثني عشر الماضية وفقاً للقطاع



ومن أجل الحفاظ على زخم إشراك المواطن، تعد استجابة المسؤولين والإداريين العموميين تجاه المشاركة الإلكترونية مهمة. وعندما يستغرق الأفراد الوقت من حياتهم المشغولة لتقديم الملاحظات حول أو توفير المدخلات لصنع القرارات الحكومية، فإنه من الواجب تقديرهم. غير أنه، وبالنظر إلى الاختلافات الديموغرافية بين هؤلاء المسؤولين العموميين في مواضع صنع القرار والشباب، فمن المهم بناء القدرات في الحكومات لرأب هذا الصدع. وبخلاف ذلك، سيكون هناك خطر إمكانية تهميش الحكومات في الجوانب المناقشات المنشورة التي تدور بين المواطنين عبر الإنترنت.

كما جرى تقييم البوابات الوطنية من حيث الخصائص التي تسعى لاستقطاب واستخدام تعليقات المواطنين لتحسين الخدمات الإلكترونية. ويشرح الجدول ٤-٢ أن ٦٨ دولة من إجمالي مئة وثلاثة وتسعين دولة، الأعضاء بالأمم المتحدة، قدمت هذه الخصائص ووفرت المعلومات حول مخرجات ملاحظات المواطنين، من خلال البيانات التي تشرح أن الموقع تم تحديثه، وفقاً للملاحظات المستلمة. ويمكن لخصائص صنع القرار هذه أن تعرض عناصر التحسينات التي تمت استجابةً لآراء المواطنين.<sup>٨</sup>

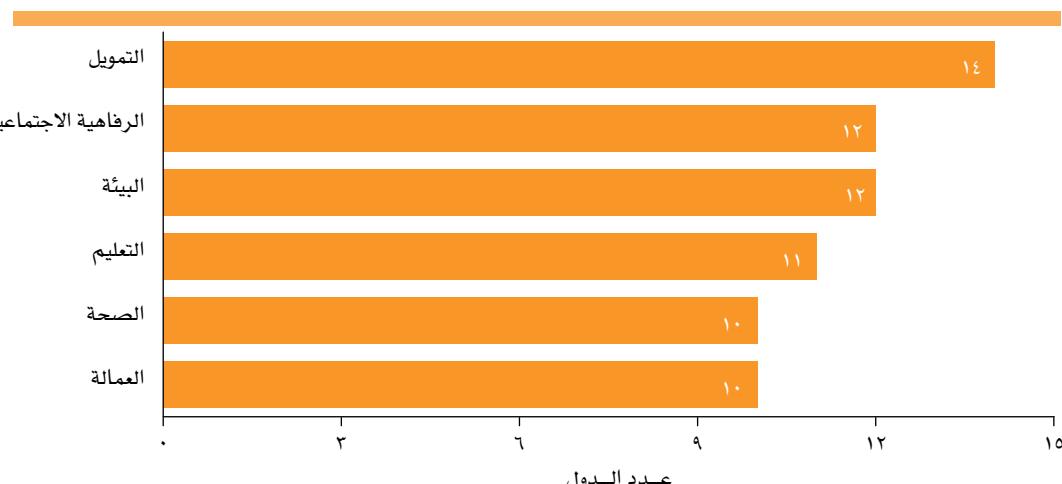
#### **الجدول ٣-٤ الاستشارات مع المواطنين بخصوص تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية**

٢٠	٦٨	عدد الدول
<b>السعى وراء واستخدام ملاحظات المواطنين لتحسين خدماتها الإلكترونية</b>	<b>توفير المخرجات حول الملاحظات الخاصة بتحسين خدماتها الإلكترونية</b>	

### ٣-٤-٣ صنع القرارات إلكترونياً

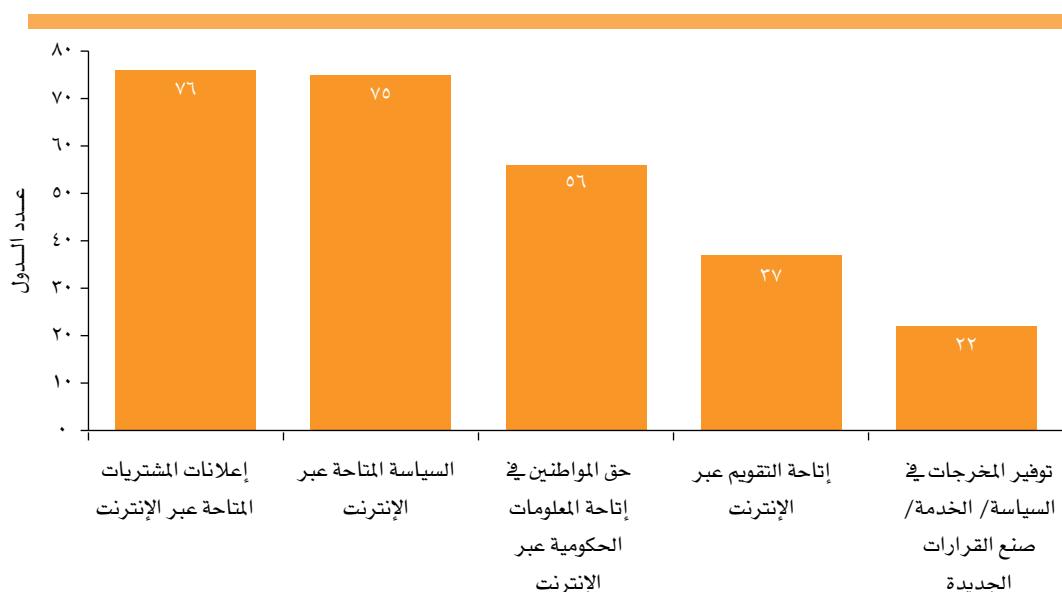
يقدم الشكل ٨-٢ مقارنة للأدوات المستخدمة من قبل الحكومات لصنع القرارات إلكترونياً حول القضايا الخاصة بالقطاعات المقسمة خلال الاثني عشر شهراً الماضية. ومن بين خدمات صنع القرار، تم تقديم القضايا المالية بأكبر الأعداد (١٤ دولة أو ٧ بالمئة). إلا أن قطاعات العمالة والصحة استُخدمت من جانب أقل عدد من الدول (٥ ، ٢ بالمئة).

الشكل ٨-٣ خصائص صنع القرار خلال الاثني عشر شهراً الماضية وفقاً للقطاع



ويوضح الشكل ٩-٣ مدى التزام الحكومة بالمشاركة الإلكترونية، كما هو مشار إليه في سياسة المشاركة الإلكترونية والتقويم الإلكتروني للأحداث التشاركية وإعلانات المشتريات الإلكترونية وحق المواطنين الإلكتروني في الحصول على المعلومات الحكومية ونتائج المشاركة في السياسة أو الخدمة الجديدة أو صنع القرار. ويسمح أكبر عدد من الدول (٧٦) بالمشاركة الإلكترونية في إعلانات المشتريات، تليها (٧٥) في نشر سياسة المشاركة الإلكترونية عبر الإنترنت. ويفسر هذا الاتجاه تقدماً منتظماً في إتاحة خصائص صنع القرارات إلكترونياً.

الشكل ٩-٣ الدول ذات سياسات المشاركة الإلكترونية عبر الإنترنت



وعلى الرغم من شغل الحكومات مراتب عليا على مؤشر تتميم الحكومة الإلكترونية، فإنها تحتاج إلى النظر بصورة مستقلة في تحسين خصائص المشاركة الإلكترونية إذا رغبوا في إرساء الأساس للحصول على المشاركة العامة الفعالة. وعلى الرغم من الارتباط الكبير بين المشاركة الإلكترونية وخصائص الحكومة الإلكترونية الأخرى، يجوز تضمين المتغيرات الأخرى، مثل مستوى الدخل، وبذلك تتأثر الدرجات المرتفعة للحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية.

### ٥-٣ إمكانية المشاركة الإلكترونية للتنمية المستدامة: الفرص والتحديات

#### ٥-٣-١ البيئة الحاضنة للمشاركة الإلكترونية

هناك حاجة لوضع استراتيجيات محكمة لإيجاد البيئة المساعدة على المشاركة الإلكترونية. وتتضمن هذه الاستراتيجيات أطر العمل القانونية والمؤسسية من قبل الحكومات وتنمية قدرات المواطنين للإلمام بوسائل التواصل الرقمي والدمج المستمر لخاصية الوسائل الحديثة والتقاليدية لتمكين المشاركة العامة. أيضاً، تناول الاستراتيجيات الناجحة النهج الرسمي وغير الرسمي لإشراك المواطنين.

ويمكن أن تخصص الحكومات المكاتب المستقلة أو تُوجَّد المهام المنفصلة لتقديم أو تحسين حرية تشريع المعلومات والخصوصية وتشريع حماية البيانات.

وعند القيام بذلك، فمن المفيد بناء والاستفادة من مبادرات الحكومة الإلكترونية الحالية – البنية التحتية والخدمات الإلكترونية ذات الصلة مع الشروع في مبادرات المشاركة الإلكترونية الجديدة. ويمكن الضغط على الحكومات لعمل تخفيضات في الموازنة لدعم خصائص المشاركة الإلكترونية خلال أوقات التقشف المالي. غير أنه، وبدون الاستشارات المناسبة مع الأفراد أو إدارة التوقعات الاجتماعية، يمكن أن تضعف الثقة العامة في خدمات المشاركة الإلكترونية.

ويمكن للمعرفة بوسائل التواصل الرقمي أن تيسِّر المشاركة الإلكترونية، من خلال زيادة قدرة الأفراد. ولكن تصبح مشاركاً إلكترونياً فاعلاً، يجب أن يصبح دمج المعرفة بوسائل التواصل الرقمية وجهود التعلم مدى الحياة معياراً اجتماعياً. وتشمل هذه المعرفة أيضاً صياغة النهج ذات الصلة وتنمية المهارات ونقل المعرفة.

وتعد مبادرات التواصل الاجتماعي حول العالم أمثلة جيدة عن كيفية استخدام وسائل التواصل الرقمية في تطوير المشاركة الإلكترونية، بصورة إبداعية وجاذبة. وتجلب وسائل التواصل الاجتماعي فرص الأساليب الاقتصادية للحكومات من أجل مشاركة المواطنين في صنع القرارات إلكترونياً والمشاركة في إيجاد الخدمات، خاصة عندما يكون العديد من المواطنين متواجدين بالفعل على الواقع المعروفة. وهي توفر البرامج التي تساعد المواطنين في أن يصبحوا موجدين لمحوى السياسات العامة (خير توضيح لذلك هو الاستعانة بمجموعة كبيرة من المصادر الخارجية) والخدمات التي يمكن للحكومات استثمارها، مما يوفر ثروة من المعلومات.

بإمكان الحكومات وضع استراتيجية للاستفادة من المحتوى الذي يضعه المواطن لعمليات صنع السياسة وتحسين الخدمة. لكن ليست وسائل التواصل الاجتماعي والواقع الإلكترونية هي أهم عامل في إنجاح المشاركة الإلكترونية. فقد تجعل أساليب وأدوات الاتصالات التقليدية، مثل المذيع والتلفاز والندوات وورش العمل والمدارس والجامعات والبرامج الحوارية والمناقشات المباشرة، بالإضافة إلى الوسائل الرقمية، المشاركة العامة أكثر إنتاجية.

ويمكن دمج استخدام كافة أنواع وسائل التواصل العامة، بما في ذلك القنوات التقليدية ، في مبادرات المشاركة الإلكترونية لإحداث المزيد من التطوير. وفي هذا الشأن، فإن الاستخدام والابتعاد الابتكاري للتقاليد المحلية القائمة في المناقشات المباشرة قد يتم تشجيعه و ”رقمنته“ كجزء من معايير المشاركة الإلكترونية. فضلاً عن هذا، يمكن استخدام وسائل التواصل العامة في نشر الوعي العام وتوجيه تعليم المواطنين والمسؤولين الحكوميين.

والى جانب التقنيات الأكثر تقليدية، مثل الواقع الإلكتروني المخصصة أو البوابات الشاملة العالمية أو منتديات المناقشة عبر الإنترنت، القائمة على وظائف .٢ للويب، فإنها تمثل مجموعة من تقنيات المشاركة العامة، القديمة والجديدة.

وحيث أصبحت التقنية أكثر تعقيداً وتطوراً، فإنها تبث الحياة في شبكات الأعمال كأطرااف ثلاثة وسيطة لدعم نماذج العمل الجديدة. وستستند شبكة السلع والخدمات على شراكات العمل وتصبح موجهة بالبيانات وشخصية وقائمة على الويب أكثر فأكثر. وسيكون تضمين خدمات دعم العمل حتمية. كما أن هذه الفرص التقنية التجارية لن تُقدر بثمن لتمكين الجماعات المحرومة والمستضعفة عبر جيل جديد من الخدمات الإلكترونية التي يوجهها التصميم المستند إلى البيانات.

## ٣-٥-٢ الجاهزية للمشاركة الإلكترونية

من بين العناصر الهامة لنجاح الحكومة في المشاركة الإلكترونية هو التقييم الذاتي لدى جاهزيتها لتنفيذ مثل هذه المبادرات. ويمكن للإطار التقييمي المحتمل تحديد ما يُقاس وما يدخل ضمن المفاهيم السياسية/ الإدارية والاجتماعية والتكنولوجية. وقد تمثل الجانب الإداري بأطر العمل القانونية/ التنظيمية والطرق/ القنوات وخطط الانتشار. وعلى البعد الاجتماعي يجب مراعاة مستويات المشاركة الإلكترونية للمشاركة الإلكترونية بإدخال تقنيات خاصة تجعل من مشاركة المواطن وتكون حاضرة في مجال البيانات الحكومية المفتوحة ووسائل التواصل الاجتماعي والاتصالات النقالة/ اللاسلكية والواقع الإلكترونية/ البوابات المتخصصة. ويتعين أن يتضمن التقييم كيفية ربط مبادرات المشاركة الإلكترونية بالقنوات التقليدية، وكل منها يكمل الآخر ويوسّع من انتشارها وأثرها.

وسيسمح التقييم المرحلي للحكومات ليس فقط بمراقبة سير العمل وفقاً لإطار العمل، بل أيضاً بتوفير إمكانية مقارتها بالحكومات الأخرى التي تستخدم ذات إطار العمل. والأهم من ذلك، ومع صعوبة قياسه، فإن التقييم لا يجب أن ينظر فقط إلى ”الاستعدادية“ بل أن يبحث أيضاً الأثر الفعلي على الحكومة والتنمية المستدامة.

## ٤-٦ الخاتمة

يتعين على المؤسسات الرسمية وغير الرسمية الخاصة بالمشاركة الإلكترونية أن تعمل بفعالية للوصول إلى الجميع. وقد تحتاج الدساتير والمواثيق الحقوقية الوطنية والتشريعات الأخرى إلى تحديثها لتشمل المجال الرقمي وحق الحصول على المعلومات والحق في تقديم المطالب العامة والحق في المشاركة في الاستفتاءات، وذلك من بين الحقوق الأخرى للمشاركة في الشؤون العامة. وقد يتضمن التشريع المساعد الذي ينص على توفير حرية المعلومات أو حماية خصوصية الأفراد أنواع الحماية الإلكترونية الأخرى.

ومع ذلك، وبدون المؤسسات العامة المختصة لتنفيذ المعايير والإجراءات التي توجّه المواطنين، فستظل هذه الحقوق كحميات قانونية فقط دون ترجمتها إلى وقائع مدنية. وللمؤسسات غير الرسمية أيضاً، مثل الشبكات الاجتماعية ومصالح العمل الإلكتروني المتحالفة، من بين جهات أخرى، أهميتها لتعزيز الإشراك الإلكتروني.

ولزيادة فرصة إنجاح استراتيجيتها للمشاركة الإلكترونية، يمكن للحكومات الاستفادة من هذه البرامج والقنوات التي يستخدمها المواطنون بدلاً من إنشاء الجديدة منها. وسيساعد تعزيز الفكرة الواضحة وفهم المشاركة الإلكترونية هذه الجماعات التي يصعب الوصول إليها. وعليها تشجيع المشاركة المتعلقة بالقضايا وتوفير الملاحظات المتسقة بخصوص الاستشارات إلى الجمهور العام.

ومن خلال المشاركة الإلكترونية، يمكن لتقنيات المعلومات والاتصالات مساعدة الحكومات في أن تصبح مسجدةً أفضل وشركاء أكثر نشاطاً في جهود التنمية المستدامة. ويسمح وضع الموازنة التشاركية واستخراج البيانات والتفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي للمديرين العموميين وصانعي السياسة في التعرُّف على رأي المجموعات وصياغة الخدمات العامة للتعامل بشكل أكثر وثوقاً مع احتياجات ومتطلبات الأفراد. وقد تكون الطرائق الجديدة للانتشار، مثل الاستعانة بالمصادر الخارجية، أساليب اتصال فعالة على المستوى المحلي<sup>١</sup>.

وبالنظر إلى هذه المستخلصات، ستساهم التوصيات الآتية في بيئة المشاركة الإلكترونية الناجحة من أجل التنمية المستدامة:

- وضع إطار العمل القانونية والمؤسسية لتمكين حرية المعلومات والخصوصية وحماية البيانات من أجل ضمان بيئة آمنة للمشاركة الإلكترونية
- تمكين الأفراد عبر تمية القدرة من أجل المعرفة بوسائل التواصل الرقمي لتعليم المواطنين ودعم تطوير المهارات ونقل المعرفة والامتداد الذي يساهم فيه الجمهور العام
- إكمال مبادرات الحكومة الإلكترونية الحالية والبرامج والقنوات التي يستخدمها المواطنون فعلياً لإظهار مدى الرؤية وإنشاء علاقة أقوى وثقة الجمهور العام بأقل تكلفة.
- تعزيز استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وأدوات التواصل الرقمي والاجتماعي لتدعم انتشار المعلومات وإشراك المواطن.
- ضمان دمج أدوات الاتصال الحديثة والتقاليدية لأجل صنع السياسة الشاملة وتعزيزات الخدمة.



٩١	<p><b>مقدمة</b></p> <p><b>الدور الهام للحكومة المتكاملة لتعزيز النهج الشامل والمتكامل نحو التنمية المستدامة</b></p>
٩٢	<p><b>٣-٤ الفرص والتحديات في تصميم وتنفيذ نهج الحكومة المتكاملة لتقديم الخدمة</b></p>
٩٣	<p><b>٤-٤ التحول الحكومي عبر نهج الحكومة المتكاملة: عوامل التمكين</b></p>
٩٤	<p><b>٤-٤-١ الدور الهام للقيادة التعاونية والثقافة التنظيمية المشتركة</b></p>
٩٥	<p><b>٤-٤-٢ أطر العمل المؤسسي للتنسيق الفعال والتعاون والمساءلة</b></p>
٩٦	<p><b>٤-٤-٣ عمليات وأليات التنسيق الابتكاري</b></p>
٩٧	<p><b>٤-٤-٤ لتقديم الخدمة وإشراك وتمكين المواطن</b></p>
١٠٣	<p><b>٤-٤-٥ الآليات التعاونية لإشراك المواطنين في تقديم الخدمة وعمليات صنع القرار:</b></p>
١٠٤	<p><b>٤-٤-٦ الدور الهام للحكومة اللامركزية</b></p>
١٠٥	<p><b>٤-٤-٧ استراتيجيات إدارة تقنية المعلومات من أجل تعزيز التعاون</b></p>
١٠٧	<p><b>٤-٤-٨ الخاتمة</b></p>

# الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية

٤- مقدمة

إن تنامي التعقيد والترابط لتحديات التنمية المستدامة الحاضرة يتطلب استجابات شاملة تستند على سياسات متسقة وعمليات صنع القرار التعاونية، وهذا يستدعي بدوره إحداث تحول في الإدارة العامة عبر اتباع نهج الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية. ويمكن تعريف الحكومة المتكاملة على أنها «الجهات العاملة في حدود الموارد المتاحة لتحقيق الاستجابات المتكاملة بصورة مشتركة تجاه قضايا وضع السياسة وإدارة البرامج وتقديم الخدمات» (أوجو وأخرون ص. ٢٢٤، ٢٠١١)، في حين تشير الحكومة التعاونية إلى عملية الحكومة القائمة على التعاون بين الجهات المستفيدة الحكومية وغير الحكومية.

يقدم هذا الفصل تحليلًا للدور الهام الذي يمكن أن يلعبه نهج الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية في الارتفاع بالخطط المتكاملة نحو التنمية المستدامة، كما يلقي بالضوء على الفرص والتحديات، فضلاً عن العوامل المساعدة والاستراتيجيات والطرق الفاعلة للحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية. ومع كون التقنية عاملاً مساعداً هاماً بالنسبة للتيسير على نطاق واسع، رأسياً وأفقياً، وللتعاون بين الوكالات الحكومية وقوى الحكومة الفاعلة، يشدد هذا الفصل على أن تغير الأداء الحكومي يشتمل على القيادة التعاونية عند كافة المستويات والرؤية والاستراتيجية المشتركة الشاملة للحكومة لتعزيز التنمية المستدامة والقدرات والأفكار التي تعزز الثقافة التنظيمية الشاملة وأطر العمل المؤسسي الابتكاري والعمليات الخاصة بالتعاون ونظم إدارة المعلومات المتكاملة الفاعلة.

٤-٢ الدور الهام للحكومة المتكاملة لتعزيز النهج الشامل والمتكامل نحو التنمية المستدامة

على الرغم من التغير الكبير للتحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية خلال العقود الماضية وازدياد ارتباطها ببعضها البعض، ما تزال المؤسسات الحكومية في العديد من الدول تخضع في طريقة عملها لنماذج القرن العشرين الأولى في الإدارة العامة، حيث تعمل الوزارات في «صوامع» مغلقة ويتم التعامل مع القضايا عبر منظور قطاعي. ووفقاً لما يحدده قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة رقم ٦٦/٢٨٨، يعد مهمّاً

أن يُعزز دمج الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة، أي الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، في صورة شاملة ومشتركة بين القطاعات عند جميع المستويات. وللتعاون الفاعل بين الوكالات في الحكومة (الوطنية وغير الوطنية) ومع الفاعلين غير الحكوميين أهميته في الحكومة الجيدة لعدة أسباب.

أولاً، تستدعي التحديات التنموية الحالية، مثل القضاء على الفقر والاستدامة البيئية والوقاية من الكوارث وإدارة الأزمات، الاستجابات الشمولية والاستثمارات في المجالات الجامحة. ولا يمكن لوزارة أو إدارة حكومية منفردة التعامل بفعالية مع القضايا مثل القضاء على الفقر، والتي تتعدد جوانبها ويكون لها العديد من الأسباب الجذرية. لذا، يحتاج التعاون إلى التعامل بفعالية مع القضايا التي تتجاوز قدرة أي وكالة منفردة أو مستوى حكومي.

ثانياً، يستلزم زيادة توقعات المواطنين بالحصول على الخدمات الفعالة والمتكافئة والقائمة على المواطن التحول من الهيئات التنظيمية الداخلية وغير المترابطة والمحجّحة بالعمليات إلى إطار العمل التعاونية من أجل تقديم الخدمات بشكل مستمر وتعزيز أثر التنمية. ولم يعد بإمكان الحكومات توفير الخدمات من جانب واحد وإغفال مطالب المواطنين باستخدام المال العام بطريقة أكثر كفاءة ومسؤولية، والذي قد يتحقق عبر تكامل الخدمات. وفي الواقع الأمر، أصبحت الحاجة لإتباع الطرق التي تخلق القيمة العامة بفعالية أكبر، في ظل بيئة متغيرة باستمرار، مسعى متواصل لجميع الحكومات حول العالم.

ثالثاً، تستدعي مطالب المواطن المتزايدة للمشاركة الهدفية في الشؤون العامة وعمليات صنع القرار المسارعة في تطبيق الحكومة المبتكرة والآليات التعاونية التي تسمح للأشخاص بالمشاركة النشطة في القرارات التي تؤثر على حياتهم. وبإمكان المواطنين (وغيرهم من الفاعلين غير الحكوميين) الاشتراك في الإيجاد المشترك للخدمات، بما في ذلك تصميمها وتقديمها، بالإضافة إلى إيجاد الحلول للتحديات المجتمعية (انظر الفصل الثالث).

رابعاً، تحتاج الأنظمة والمؤسسات والعمليات الحكومية إلى التكيف سريعاً مع العصر المعلوماتي المتتطور، من خلال تعزيز إدارة المعرفة الفاعلة عند كافة المستويات وعن طريق الاستفادة من إمكانية تقنية المعلومات والاتصالات للتنمية، والتي تستدعي أيضاً التنسيق والتعاون المعزز عبر القطاعات عند كافة المستويات الحكومية، الوطنية والمحلية.

خامساً، يستلزم عدد من القضايا الدولية، بما في ذلك العولمة والاحتباس الحراري، فضلاً عن الحفاظ على السلام والأمن، الاستجابات الشاملة والتعاون بين الحكومات عند المستويات الوطنية والعالمية، نظراً لطبيعتها المعقّدة والمعتمدة على بعضها البعض. أيضاً، وحيثما لا تكون القضايا / التحديات خارجية في جوهرها، تعاني غالبية الدول من نفس المشكلات، وهنا تكون الاستفادة من التجارب الدولية ضرورية، ليس لنسخ الحلول من أي مكان وإنما لتكيفها مع الظروف المحلية واستلهام الحلول والتعلم من التجارب الجماعية.

#### واجه الحكومات ثلاثة تحديات داخلية أساسية

- الخدمات الأكثر شمولية والأعلى جودة مع قلة الموارد وزيادة الإمكانيات الحكومية الشاملة
- الحكومة العامة الأكثر انفتاحية وشفافية ومساءلة وفعالية
- الاستجابة لمطالب المواطن المتزايدة من أجل المشاركة المعززة وبناء المزيد من الثقة في الحكومة

هذا النوع من التغيير يستوجب تحول الحكومة ككل، مما يستلزم رؤية جامعة للتنمية والإجراءات المؤسسة للحكومة الجديدة وإمكانات القيادة والموارد البشرية والآليات الخاصة بالتعاون المتمامي بين الوكالات والإدارات الحكومية ومع

الفاعلين الحكوميين الآخرين، وذلك من خلال نهج الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية. كذلك، تقتضي الرؤية الجديدة ونموذج التعاون بين فاعلي الحكومة، بدورهما، نقلة نموذجية في دور القطاع العام، حيث الحكومات:

- تصبح عوامل حافزة للتغيير بدلاً من كونها مجرد مزود للخدمات؛
- تيسّر المسؤولية المشتركة عبر الشبكات، عن طريق تمكين المجتمعات لاتخاذ دورها في حل مشكلاتها؛
- تصبح منظمة لتوليد العوائد وتعزيز الشراكات؛
- تعمل في صورة متكاملة وتعاونية عبر الإدارات والوكالات؛
- تصبح استباقية وليست متقدمة ومتوقعة للمشكلات؛
- تستفيد أقصى استفادة من الفرص المتوفرة نتيجة لتطبيق تقنية المعلومات والاتصالات في الحكومة من أجل رأب الصدع الرقمي؛
- تغير الأفكار السائدة وبناء ثقافة التعاون والشفافية والمساءلة.

#### ٤- فرص وتحديات وضع وتنفيذ نهج الحكومة المتكاملة تجاه تقديم الخدمة

تبغ الحكومات المتعددة في العالم بأسره نهج الحكومة المتكاملة والنهج التعاوني من خلال تدعيم المبادرات الأفقية و/ أو الرئيسية، ويعينها في ذلك التقنيات الحديثة، والتي توفر الأدوات النافعة لتمكين التعاون عبر الوكالات.

ويقدم نهج الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية فرصاً كثيرة، منها:

- زيادة فعالية الاستجابات الحكومية – استجابات السياسة الأكثر فعالية وتتسقًّا تجاه المشكلات المعقدة؛
- تعزيز الكفاءة عن طريق تقليل استنساخ العمليات والإجراءات في إدارة البرامج وتقديم الخدمة؛
- تقديم الخدمة بصورة أفضل من خلال دمج الخدمات، وبذلك يتم توفير الوقت والموارد وزيادة ثقة المواطنين في الحكومة. ويمكن للحكومات أيضاً أن تتبع موقفاً أكثر إيجابية تجاه المواطنين والثقة بأنه يمكن للمواطنين أن يكونوا شركاء نافعين في إيجاد القيمة العامة بصورة مشتركة، بما في ذلك تقديم الخدمة؛
- زيادة القيمة العامة من خلال تعزيز التعاون والتنسيق مع القطاع الخاص والمجتمع المدني في تقديم الخدمات وإيجاد الثروة من خلال الابتكار الاجتماعي.

ويساعد التواصل والتنسيق الأكبر بين مجالات السياسة والوكالات عند كافة المستويات الحكومات في تقديم الخدمات «سوياً» سعيًا وراء الجودة المتزايدة الحصول الشامل على الخدمات لفائدة المواطنين. وفي حين تعدد فرص تطوير وتنفيذ نهج الحكومة المتكاملة، وكذا هي التحديات، حيث إن هذا النوع من التحول الحكومي غالباً ما يرتبط بالمراحل الأكثر تقدماً لتطوير الحكومة الإلكترونية.

أولاً، من المهم أن يُوضع في الاعتبار أن الحكومة المتكاملة ليست غاية في حد ذاتها، لكنها وسيلة لتحقيق الأهداف بطريقة تعاونية. وفي هذه الحالة من تقديم الخدمات، هناك أربعة مبادئ أساسية والتي يمكنها توجيه الجهود في دمج تقديم الخدمة، كما يلي:

- **الجودة المرتفعة** – يمكن توضيح تقديم الخدمة عالية الجودة في، على سبيل المثال لا الحصر، توفر الخدمات الحكومية في بعض الأحيان وبالطراائق التي تناسب مع الجمهور العام والمعالجة السريعة للمطالب أو الدعاوى وتقليل قدر الأعمال الورقية والأنشطة الأخرى التي يتبعن على المواطنين القيام بها لإظهار الامتثال للوائح التنظيمية الخطية الواضحة للحكومة.

- سهولة الوصول – حيث إن التوسيع في التغطية أو تعزيز تقديم الخدمة ذات الجودة للجماعات المحرمة والمستضعفة له أهميته في التنمية الاجتماعية الشاملة.
- الفاعلية الاقتصادية – تعد الاستفادة من النماذج الأكثر اقتصادية لتوفير الخدمات ذات الجودة للمواطنين وضمان التقديم الفاعل ضرورية، خاصة في وقت الأزمة المالية.
- التركيز على المواطن – الاستفادة من الآليات التي أثبتت قدرتها على جمع الملاحظات من المواطنين ونجحت في إشراكهم في تقديم الخدمات.

ثانياً، من المهم بالمثل التركيز على أن التعاون عبر الإدارات والوكالات الحكومية، وليس دمج الخدمات هو الحل الصحيح دائماً. ويمكن للتعاون أن يستغرق وقتاً طويلاً وأن يؤدي إلى نتائج غير مثمرة إذا لم يكن القادة قادرين على توجيه الجهود التعاونية بالشكل المناسب وتم تعديل الآليات غير الفاعلة. علاوة على هذا، فقد لا يكون دمج الخدمات هو دوماً الحل الأمثل في مجال معين وللمجموعة مستهدفة محددة. لذلك، من المهم أبداً تقييم كل موقف وتحليل ما إذا كان التعاون لازماً والخدمات المدمجة تقدم المزايا المعززة للمواطنين. كما أنه من المهم أن تُوضع النتيجة النهائية والقابلية للاستمرار والاستدامة وأثار الخدمات المدمجة في الاعتبار. ويجب النظر إلى دمج الخدمات كوسيلة وليس كفاية في حد ذاتها. على سبيل المثال، ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية<sup>1</sup>:

إن تقديم الخدمة الصحية المتكاملة هو «تنظيم وإدارة الخدمات الصحية حتى يحصل الأفراد على الرعاية التي يحتاجونها عندما يحتاجونها وبالأساليب التي تسم بالسهولة وتحقيق النتائج المرجوة وتوفير القيمة مقابل المال».

وغالباً، لا يجلب الدمج جودة الخدمات وتحتاج العوامل الكبرى إلى تقييمها قبل الشروع في هذا الشأن.

ثالثاً، من المعروف أن التعاون بين الوكالات وعلى المستوى الحكومي ليس مهمة سهلة. والتحدي الأكبر أمام اتباع نهج الحكومة المتكاملة، والذي يرتكز أساساً على التعاون المتزايد، هو مقاومة التغيير بين الفاعلين الحكوميين. ويعتبر الشك بخصوص دمج المعلومات وخصوصية البيانات والافتقار إلى الثقة بين الوكالات وعدم موافاة المحفزات بين الوكالات أو المنافسة الأسوأ بين الوزارات والوكالات واختلاف الرؤية والأولويات والأهداف بين الوكالات الحكومية، كل هذه هي عوامل بإمكانها إعاقة نجاح استراتيجية الحكومة المتكاملة. وفي حين زادت التقنية من فرص التواصلية ومساعدة الصور الجديدة للعمل الجماعي، فمن الجائز أن يقتصر التعاون بين الإدارات والحكومات على نطاق محدود للغاية دونما النوع الصحيح للقيادة. ومع انتقال الحكومات من طرق العمل بين المنظمات والاتجاه نحو العمليات داخل المنظمات، ومن المهم إدراك الصعوبات المتأصلة في هذه المرحلة الانتقالية.

وإجمالاً، هناك عدد من التحديات السياسية والتنظيمية والفنية، والتي قد تعيق النهج الأكثر تعاونية في الحكومة ومع الفاعلين الخارجيين:

- الحاجة للرؤية المترابطة والالتزام نحو التعامل مع قضايا التنمية المستدامة;
- ضعف القيادة التعاونية والعقلية الشبيهة “بالصومعة”;
- خندقة هيأكل القوة؛
- التجزئة التنظيمية الرأسية والأفقية؛
- آليات المساءلة غير المناسبة لأجل التعاون عبر الوكالات، وحيثما أمكن، معايير الجودة الدنيا أو ”المناسبة“؛

- انعدام الثقة بين الوزارات / الوكالات؛
- نقص الثقة في البنية التحتية لتقنية المعلومات وخصوصية البيانات والأمن.

#### ٤-٤ تغيير الحكومة عبر نهج الحكومة المتكاملة: العوامل المساعدة

بغية تقديم الخدمات في صورة متكاملة ومستمرة ودعم النهج الابتكاري نحو حل المشكلات المعقدة، تحتاج الوكالات الحكومية إلى تعريف المخرجات المشتركة الواضحة وتصميم الاستراتيجيات المتفق عليها وتحديد أدوار ومسؤوليات الوكالات والسياسات والإجراءات المتنوّعة عبر الوكالات وضمان آليات المراقبة والتقييم الفعالة. هذا بدوره يقتضي تدعيم الأبعاد الأربعة الهامة والمترادفة للقطاع العام، أي (١) القيادة التعاونية وقدرات الموارد البشرية (٢) إطار العمل المؤسسي لأجل التنسيق والتعاون والمساءلة على نحو فاعل (٣) العمليات والآليات المتكاملة المبتكرة لتقديم الخدمة وإشراك المواطنين وتمكينهم، بالإضافة إلى (٤) استراتيجيات إدارة تقنية المعلومات لأجل التعاون المعزز.

#### ٤-٤-١ الدور الهام للقيادة التعاونية والثقافة التنظيمية المشتركة

تعتبر تقوية إمكانات القيادة التعاونية على المستويين الوطني والمحلي شرطاً أساسياً لإيجاد البيئة حيث يزدهر التعاون ويتعلم المسؤولون الحكوميون العمل والتفكير بشكل تعاوني. وتتحقق التحسينات ويُحُفَّز الابتكار عندما يستطيع القادة حشد الجهات المستفيدة نحو هدف واحد مشترك. ويجوز تعريف القيادة التعاونية كقدرة القادة للعمل عبر الحدود التنظيمية لإلهام وإشراك الأفراد والفرق للعمل معاً، سعياً وراء الأهداف المشتركة.

ويحتاج القادة التعاونيون للمهارات القوية عند وضع النموذج التعاوني، من خلال سلوكهم وقيامهم بدور الوسيط والربط بين تطلعات المواطنين ورؤيتهم مع الهيأك والقدرات التنظيمية لخلق القيمة العامة وجذب المواهب المختلفة وضمان وضوح واحترام خطوط المساءلة. ويتعين على القادة العمل سوياً لتنظيم الخدمات في صورة متسلقة.

إضافةً إلى هذا، من المهم أن يكون لدى المسؤولين الحكوميين، خاصةً على المستوى المحلي، الاتجاهات والمهارات والخبرة المناسبة لاستخدام الأفكار من المجتمعات المختلفة وإشراك المواطنين عبر القنوات والطرائق التعاونية الجديدة. هذا لأن الحكومات المحلية تكون عند نقطة الاتصال بين الحكومة والأفراد. وهذا النوع من التفاعل بين المسؤولين العموميين والمواطنين يتطلب المهارات والمواصفات والمعرفة الجديدة، علاوةً على القدرة على الاستخدام الفاعل للوسائل الاجتماعية والهواتف الجوالية والأدوات الأخرى لتقنية المعلومات والاتصالات.

ويمكن اعتبار صياغة أو إعادة صياغة القيم والمواصفات والسلوكيات في القطاع العام، عبر بيانات المهام ومدونات السلوك، التي تحتوي على المبادئ التوجيهية، كخطوة هامة تقدمية مفترضة بأشبطة القدرة التي تركز على الحكومة التعاونية. ويجب على المسؤولين العموميين، عند كافة المستويات، المشاركة في إعادة تعريف بيانات مهامهم ومدونات السلوك الخاصة بهم لتعزيز الملكية وأيضاً موازنة السلوكيات والقيم مع الرؤية الشمولية للحكومة. وعند تعزيز تطوير الموارد البشرية في القطاع العام الابتكاري، يجب تولية الاهتمام الخاص لما يلي:

- إدارة والعمل في المنظمات المختلفة بشكل متزايد ذات الفرق المشابكة؛
- بناء الشراكات ومهارات التفاوض؛
- تصميم استراتيجيات تقنية المعلومات من أجل التعاون والتنسيق.

وستلزم معرفة ومهارات العاملين عند كافة المستويات إعادة تكييفها لتناسب الوظائف والمسؤوليات والمهام، بالإضافة إلى طرق العمل التعاوني الجديدة. ومهارات التعلم المستمر والقيادة التوافقية هي أيضاً لازمة عندما تخضع الحكومة للشكوك والتعقيد. كما تتضح أهمية التمكين الأكبر للمسؤولين العموميين وإدارة المخاطر الأكثر وعيًا وحرفيّة لدعم النهج التعاونية الابتكارية (انظر الابتكارات في مجال الحكم والإدارة العامة: تكرار التجارب الناجحة، الأمم المتحدة، ٢٠٠٦). وفي حين يركز الاهتمام الكبير على تغيير الهياكل الجماعية الواضحة لمؤسسات الحكومة، يجب توجيه الاهتمام أيضاً إلى كيفية إعادة تنظيم والاستفادة من الجانب الداخلي / غير الرئيسي لمؤسسات الحكومة. وللقيم والمواصفات والأفكار السائدة أثراً مباشراً على السلوك وال العلاقات والشراكات والمؤسسات المؤثرة والمنظمات والسياسات والبنية التحتية.

كما أنه بإمكان المديرين العموميين إيجاد القيمة عن طريق التفكير الاستراتيجي حول كيفية حل القضايا المعتقدة ومن خلال التركيز على أثر الإجراءات الحكومية بدلاً من التركيز على العمليات الداخلية. وللمجموعة الأفكار الجديدة أو الثقافة التنظيمية، التي تؤكد على التفكير فيما وراء الحدود التنظيمية بدلاً من محاذاة الخطوط الإدارية في التعامل مع المشكلات الخاصة، أهميتها في تحسين تقديم الخدمة. وتكون ثقافة التعاون عبر إدارة المعرفة ومشاركتها وزيادة الشفافية والمساءلة في قلب تعزيز الخدمات الابتكارية والمتكاملة.

إلا أن تغيير الأفكار السائدة وتشجيع الثقافة التنظيمية التعاونية ليس بسيطًا في حد ذاته ويطلب استراتيجية منسقة والتى يتطلب من جانب القيادة العليا والوقت لأجل تغيير المعتقدات والمواصفات والسلوكيات الفردية. لذا، يجب أن يولى الاهتمام الخاص لصياغة مجموعة من المحفزات التي قد تكافئ الجهود التعاونية وترفض العمل في عزلة. وبجانب التعليم والتدريب بشكل مستمر في المجالات سالف الذكر، فقد يتم تمكين الجهات المستفيدة داخل وخارج الحكومة وإشراكها في تعريف الرؤية والمزايا الشاملة للجهود التعاونية المحددة. وقد يشتمل نظام الحواجز على عدد من العناصر، مثل التقدير العام ومكافأة الفرق وليس الأفراد من أجل تلبية هدف مشترك بشكل فاعل.

#### **٤-٤-٤ أطر العمل المؤسسية للتنسيق الفعال والتعاون والمساءلة**

من المعروف جيداً أن التعاون والتنسيق بين الوكالات لا يمكن أن يتم في غياب البنية التحتية المؤسسية الداعمة. ويلزم لدمج الخدمات إعادة تنظيم أطر العمل المؤسسي وعمليات الدعم وأدوات المساءلة وأساليب العمل عبر نهج الحكومة المتكاملة، مما يسمح بالاندماج. ويتعين ان تستهدف الجهود التنظيمية الجديدة تطوير العمليات والآليات التي تساعد الأفراد في العمل سويةً وتعريف وبناء الغرض المشترك سويةً والارتقاء بنظام الحواجز والمكافآت الذي يقيّم التعاون.

وفي حين تستمر كل وكالة في مسؤوليتها تجاه دورها المحدد والمركز، يتم التعامل مع القضايا المشتركة بين الوكالات والجهات الحكومية بشكل منسق عبر أطر عمل وأدوات المؤسسات والمساءلة الجديدة. وقد ظهرت الهيئة التنسيقية في الحكومة التي يمكنها تيسير وحشد الجهات المستفيدة من الحكومة نحو تصميم واتباع نهج الحكومة المتكاملة، وذلك كعامل حفاز هام لزيادة التنسيق.

لقد ركزت دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية على رؤساء موظفي المعلومات. ويبدو أن للمستوى التنظيمي لرؤساء موظفي المعلومات، وأيضاً مهام وأدوار ومسؤوليات المكتب، أثر هام على الاستدامة الكلية لنهج الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية. وأهمية رئيس موظفي المعلومات أو ما يعادله هي لإيجاد الوكالة الموحدة والمركزية، المسؤولة عن تصميم ونشر الحكومة الإلكترونية عبر الإدارة العامة قاطبة في صورة متواصلة.

ورؤساء موظفي المعلومات الذين يتم تضمينهم في مكتب الرئيس أو مكتب الوزراء لديهم فرصة أفضل للاستفادة من المعرفة والموارد، وفوق كل هذا الالتزام عند كافة المستويات. ومن المهم للغاية أيضاً لا يعمل رؤساء موظفي المعلومات في عزلة مقابل المؤسسات الحكومية الأخرى لأن الحكومة الإلكترونية والحكومة المتكاملة تتعلق أولاً وأخيراً بتحديث الحكومة وليس فقط تطبيق التقنية. وفي بعض الدول، هناك توجه نحو إدارة المعلومات المستقلة والقضايا المرتبطة بتحديث تقنيات المعلومات والاتصالات من فكرة تغيير الإدارة العامة، ولا يتسبب هذا إلا في التضارب والنزاعات. لذلك، فمن المهم بمكان صياغة الأسس التنظيمية التي تسمح بالتعاون بين الوزارات ورؤساء موظفي المعلومات في جهودهم لتعزيز نهج الحكومة المتكاملة.

ويضم الاستبيان الذي أجرته الدراسة الاستقصائية مجموعة من الأسئلة لتقدير مستوى الحكومة المتكاملة في الدول الأعضاء. وتأتي جميع مصادر البيانات المستخدمة في هذا الفصل من هذا الاستبيان، ما لم يذكر خلاف ذلك. ووفقاً لهذه البيانات، فإن الدول التي سجلت أكثر من ٦٦٪ بالمائة في الحكومة المتكاملة هي في الغالب أوروبية، تليها مباشرة آسيا (انظر الجدول ١-٤ والشكل ٢-٤). ويتماشى هذا التحليل أيضاً مع تحليل بيانات الدول ذات رئيسي موظفي المعلومات أو ما يعادله، مما يثبت أنه بإمكان الهيئة الموحدة والمتعددة والقابلة للتعریف والتي تدير الحكومة الإلكترونية أن تحدث أثراً إيجابياً على أداء الدولة وجودة تقديمها للخدمات الإلكترونية.

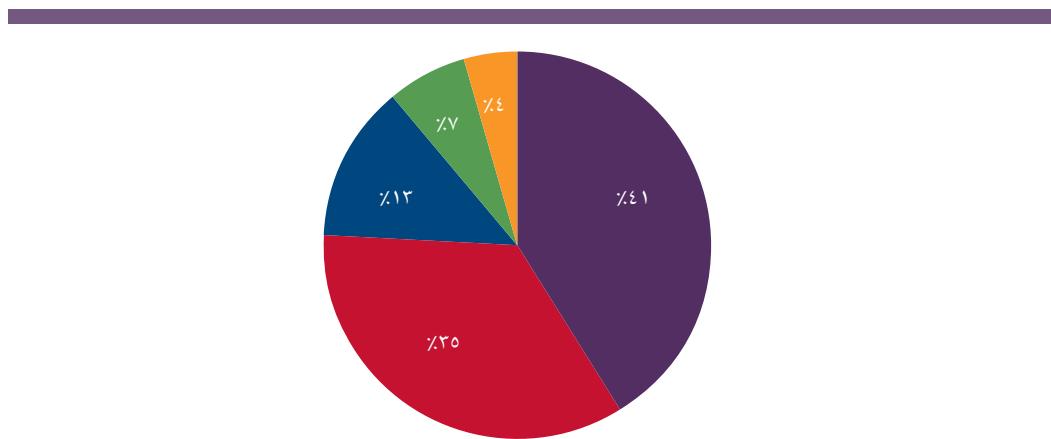
الدول ذات الدرجات الأعلى من ٦٦٪ بالمائة في الحكومة المتكاملة

الجدول ١-٤

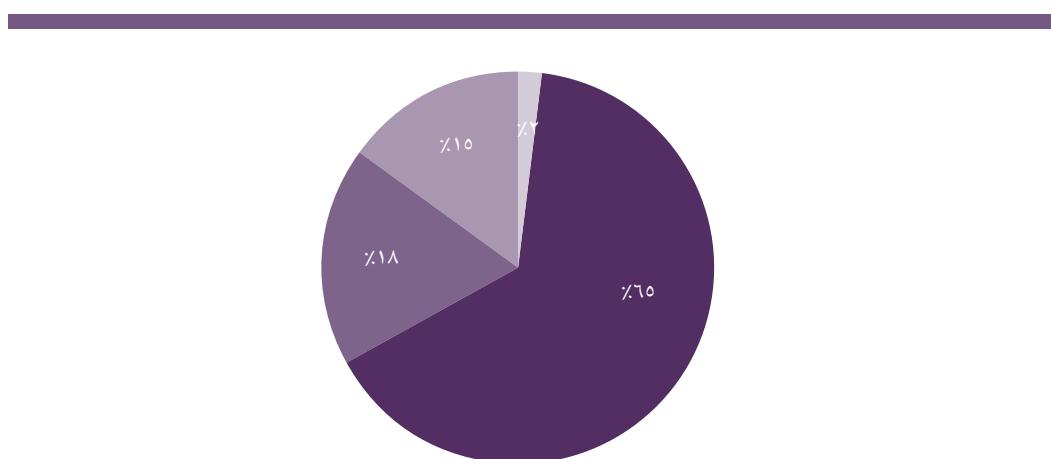
ألبانيا	أرمينيا	استراليا	النمسا	البحرين	بلجيكا
بروناي دار السلام	كندا	شيلي	الدنمارك	مصر	استونيا
إثيوبيا	فنلندا	فرنسا	إيرلندا	اسرائيل	إيطاليا
اليابان	الأردن	كاذاخستان	الكويت	لاتفيا	ليختنشتاين
ليتوانيا	ماليزيا	المغرب	هولندا	نيوزلندا	النرويج
البرتغال	جمهورية كوريا	المملكة العربية السعودية	سيشل	سنغافورة	اسبانيا
سريلانكا	السودان	السويد	سويسرا	الجمهورية العربية السورية	تونس
تركيا	الإمارات العربية المتحدة	المملكة المتحدة	الولايات المتحدة الأمريكية	العظمى وإيرلندا الشمالية	

الجدول ٤-٤

الدول ذات الدرجات الأعلى من ٦٦٦ بالمئة في الحكومة المتكاملة



الشكل ٤-٤ الدول ذات الدرجة الأعلى من ٦٦٦ بالمئة في الحكومة المتكاملة وفقاً لمجموعة الدخل

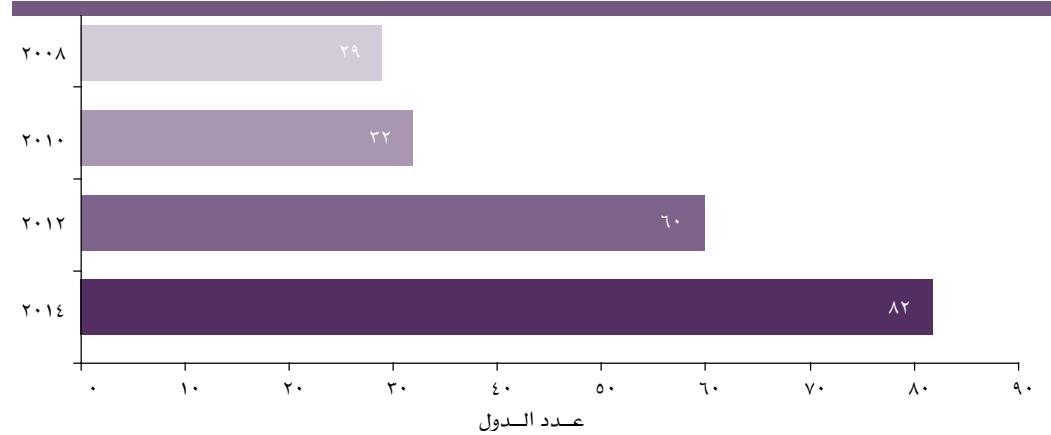


واستناداً إلى البيانات المجموعة لأجل الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤، فإن عدد الدول التي نشرت معلومات حول رئيس موظفي المعلومات بين العامين ٢٠٠٨ و٢٠١٤ زاد أكثر من الصُّفْر. وبالتالي، يوفر ٤٢ بالمئة من الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المعلومات اليوم حول رئيس موظفي المعلومات للحكومة الإلكترونية (انظر الشكل ٤-٤ والجدول ٤-٤). كما يوفر هذا الدور القيادي الجماعي التوجيه والاستمرارية من أجل تطوير الخدمات الإلكترونية للوصول إلى مرحلة متصلة في الحكومة الإلكترونية.

ومن حيث التوزيع الإقليمي، تعد أوروبا قائداً، مع نشر ٥٦ بالمئة من الدول الأوروبية معلومات حول رئيس موظفي المعلومات، تليها مباشرةً آسيا عند ٥١ بالمئة. و١٤ من ٢٥ دولة من الدول الأعضاء بالأمم المتحدة في الأميركيتين لديها معلومات عبر الإنترنٌت عن رئيس موظفي المعلومات للحكومة الإلكترونية أو ما يعادله، مقارنة بأربعة من أربع عشرة دولة في أوقيانوسيا. وتختلف أفريقيا عن باقي العالم في إنشاء جهة مسؤولة عن استراتيجية الحكومة الإلكترونية بها وتعيين رئيس موظفي المعلومات، حيث لم يتم بذلك إلا ١٦ من ٥٤ دولة Africaine أو ٢٠ بالمئة من القارة. ولا تزال المنطقة الأفريقية تواجه العديد من التحديات في اللحاق برُكب العالم في التواجد على الإنترنٌت والاتصال به، نظراً للعديد من العوامل الاجتماعية. الاقتصادية والسياسية.

الشكل ٣-٤

عدد الدول ذات المعلومات الإلكترونية حول رئيس موظفي المعلومات أو ما يعادله



الجدول ٤-٤

الدول التي أعلنت عن رئيس موظفي المعلومات أو ما يعادله وفقاً لمنطقة في ٤١٠٢

أوقيانوسيا	أوروبا	آسيا	الأميركتين	أفريقيا
٤	٢٤	٢٤	١٤	١٦
%٢٩	%٥٦	%٥١	%٤٠	%٣٠
الدول التي أعلنت عن رئيس موظفي المعلومات أو ما يعادله	عدد الدول في المنطقة	رئيس موظفي المعلومات أو ما يعادله	% للدول وفقاً لمنطقة التي تعلن عن	% للدول وفقاً لمنطقة التي تعلن عن

#### ٤-٤ عمليات وأدوات التنسيق الابتكاري لتقديم الخدمة وإشراك المواطن وتمكينه

يركز ابتكار العمليات على تحسين جودة تقديم الخدمة العامة، وهو يستتبع أساليب جديدة لتصميم العمليات، من خلال دمج الخدمات وضمان أنها شاملة ويسهل الوصول إليها من قبل كافة الجماعات في المجتمع، بما في ذلك الجماعات المحرومة والمستضعفة.

وقد أشار الفصل الثاني من دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢ عن ”اتخاذ نهج الحكومة المتكاملة“ إلى مفهوم ”الحكومة الجامحة“، حيث عرّفه بأنه التحرك من الصوامع المنعزلة في الإدارة العامة إلى الشبكات الرسمية وغير الرسمية للاستجابة للتعقيد المتتامي للمشكلات من خلال الاستجابات التعاونية. وقد تناول مفهوم تألف الحكومة الإلكترونية عملياً من خلال الإشارة المختصرة إلى دور الهيئات التنسيقية الوطنية، خاصة رؤساء موظفي المعلومات. وهو يبرز ”الحاجة لقابلية القطاع العام للتشغيل البيني، أي أن تكون الأنظمة المنتشرة عبر الحكومة قادرة على التواصل مع بعضها البعض عبر التقنيات القابلة للتشغيل بينياً من أجل مشاركة ودمج المعلومات عن طريق استخدام المعايير المشتركة“ (دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢). فضلاً عن هذا، فهو يلفت الانتباه إلى أهمية دمج الخدمات الإلكترونية عبر البوابات التي تجمع أكبر قدر من المعلومات والخدمات في موقع إلكتروني واحد وال حاجة للالتزام الكلي. وبصفة خاصة، فهو يبحث تحديات وفرص تقديم الخدمات الإلكترونية المتكاملة ويشير إلى عدد من التحديات والفرص، بما في

ذلك (أ) مراجعة الإجراءات المؤسسية و(ب) تعزيز التصاميم المرتكزة على المواطن و(ج) وضع المعايير ودمج الأنظمة و(د) موضوعات الخصوصية والأمن و(ه) القضايا الخاصة بتطوير البنية التحتية.

«ومع تقديم القطاعات العامة لعدد متزايد من الخدمات، يكون التركيز على الانتقال من ماهية أنواع الخدمات المقدمة إلى كيفية تقديمها. وفي العديد من الدول، يتم تنسيق وتكييف مجموعة من الخدمات المقدمة كي تتناسب احتياجات المواطنين. وفي العديد من الحالات، تُدمج عمليات تقديم الخدمة مبكراً في سلسلة القيمة أو تُجمع الخدمات في نقطة دخول واحدة لأجل المواطنين» (دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢). وهناك أمثلة كثيرة لخاصائص البوابة الوطنية التي تشير إلى الاندماج والتغيير بشكل واف. وعلى المستوى الأكثر أساسية، فقد يعني هذا القوائم والروابط لموقع الحكومة المحلية أو الوكالات والجهات الحكومية الأخرى، كما هو الحال في استراليا، أو نتيجة في البوابة المركزية الموحدة، مثلما في المملكة المتحدة التي دمجت مؤخرًا بوابات Directgov و Business Link في واحدة. وتأتي الإصدارات الأحدث، والأمثلة الواضحة على الحكومة المتكاملة، مع البوابات المصممة خصيصاً والتي تقدم الخدمات المشتركة عبر التسجيل المنفرد. وكمثال، وُجدت بوابة تسجيل الأعمال السويدية، والتي تضم ثلاثة وكالات حكومية هي مكتب تسجيل الشركات السويدية ووكالة الضرائب السويدية والوكالة السويدية للنمو الاقتصادي والإقليمي لتمكين متعهدي المشروعات لتسجيل وتنفيذ الخدمات مع الجهات الثلاث في مكان واحد. وفي الدنمارك، تقدم بوابة المواطنين حساباً شخصياً للمعلومات والخدمات من خلال التسجيل المنفرد. وفي نفس الوقت، يتجه البعض، مثلما في نيوزلندا، إلى نهج «الحكومة الجامعية» التي تتضمن الحوسبة السحابية، وتسهي في بعض الأحيان الحوسبة الحكومية. ويمكن لهذه السحب الاستفادة مباشرة والاعتماد على مبادرات الحكومة المتكاملة وقد تكون أحد أحدث اتجاه في هذا المجال، كما يظهر أيضاً في سنغافورة<sup>١</sup> (تقرير اجتماع مجموعة خبراء الأمم المتحدة حول ٢٠١٢ حول الحكومة التعاونية).

وفي الفلبين، قادت جهود تعليم مراعاة المنظور الجنسي والتنموي إلى إنشاء مركز دافاو الطبي والذي بدوره أقام وحدة رعاية المرأة والطفل، وهو مركز خدمي شامل للتدخل في الأزمات الأسرية، ويقدم المركز الخدمات القانونية والنفسية والطبية لمرضاه. وفي البرازيل، تضم المراكز الخدمية لمساعدة المواطنين في باهيا أكثر من ٥٠٠ وكالة اتحادية محلية وبلدية في مكان واحد، بما يتاسب مع الجمهور العام، مثل المراكز التجارية ومراكز النقل العام الكبير؛ وذلك لتوفير الخدمات الحكومية المتنوعة. وهناك العديد من الممارسات الجيدة لتقديم الخدمة الشاملة والقادمة على العميل من أجل تقديم الخدمات الاجتماعية وخدمات الهاتف الجوال للعملاء متعددي الخدمات في المناطق النائية. وبعد نظام معلومات الإدارة المالية المتكاملة في كوريا الذي أقامته وزارة الاستراتيجية والمالية مثلاً آخر لنهج الحكومة المتكاملة (انظر المربع ١٤-٤).

وإذ تعتبر البوابة الوطنية منفذًا للمواطنين للحكومة الإلكترونية، فمن المهم توفير مثل هذه الروابط بالصورة التي تسمح للمستخدمين بالدخول على الوكالات والجهات الحكومية المختلفة بأسهل صورة ممكنة. والمواطنون الساعون للحصول على خدمات أو معلومات محددة يمكنهم الدخول سريعاً على الموقع الإلكتروني ذي الصلة دونما الحاجة لحفظ المحدد الموحد لموقع المصدر أو باستخدام محركات البحث للدخول إلى الواقع الإلكتروني للوزارات أو الإدارات. هذا يسمح بالاستخدام الأشمل والتلبية الأفضل للخدمات المقدمة. وفي الغالب، لا يستغرق المواطنون قدرًا زائداً من الوقت أو الجهد للبحث عن الخدمات إلكترونياً. وتعد الروابط «بنقرة واحدة» هي الطريقة الأكثر ملاءمة لتحقيق الكفاءة القصوى في تقديم الخدمات وتقليل المهام التي يمكن أن تكون مستهلكة للوقت.

#### المربع ٤-١ نظام الميزانية الرقمية والمحاسبة: نظام معلومات الإدارة المالية المتكاملة في كوريا (وزارة الاستراتيجية المالية)

بعد نظام الميزانية الرقمية والمحاسبة مثلاً جيداً يُنظر إليه، حيث إنه يدمج كافة الأنظمة المالية المتاحة ويوفر الشفافية في التمويل العام. كما أنه أداة ابتكارية والتي تدير العملية المالية التي تختلف من صياغة الميزانية إلى المحاسبة ويدمج المعلومات المالية عن طريقربط المعلومات المالية لكافة الجهات العامة. والنظام أيضاً معروف باسم «العقل الرقمي - dBrain» نظراً لأنه يعمل كالعقل الرقمي للإدارة المالية. ومن أبرز السمات الخاصة بنظام الميزانية الرقمية والمحاسبة هو أنه يسمح برؤيا المالية العامة بصورة شاملة. وهو يعزز العمليات المالية لإحدى وخمسين وكالة حكومية مركزية ويربط بين خمس وخمسين نظاماً خارجياً وحكومة محلية وجهة عامة ومنظمات تابعة، مما يلبي متطلبات دليل إحصاءات مالية الحكومة لعام ٢٠٠١ التابع لصندوق النقد الدولي. كما يدعم النظام إمكانية إدارة المخاطر، من خلال مشاركة المعلومات في الوقت الفعلي في المالية العامة، كالعائدات والنفقات والأصول الوطنية والديون العامة.

المصدر: [http://www.id.gov.ae/en/id-card/\\_id-card-benefits.aspx](http://www.id.gov.ae/en/id-card/_id-card-benefits.aspx)



#### المربع ٤-٢ بطاقة الهوية الذكية الخاصة بهيئة الإمارات للهوية

يعتبر انتشار قاعدة البيانات البيومترية التابعة لهيئة الإمارات للهوية كجزء من برنامج تسجيل الهوية الوطنية واحد من أفضل برامج البيانات الحيوية الإلكترونية في العالم. وتقوم هيئة الإمارات للهوية بجمع بصمات كافة المواطنين والمقيمين بصفة قانونية الأكبر من ١٥ عاماً في الدولة. ومن اللازم على كل شخص يقيم في دولة أن يتم تسجيجه في السجل الوطني للسكان. وبالنظر إلى التكوين الديموغرافي الفريد للدولة، حيث يصل المغتربون إلى حوالي ٩٠ بالمائة من السكان وتعد قاعدة البيانات البيومترية جزءاً من الوثائق الصحية الإلزامية لجميع المغتربين، مما يجعله مناسباً للمقيمين.

وتختبر قاعدة البيانات الحالية باحتوائها على أكثر من ١٠٥ مليون بصمة من بصمات الأصابع وكف اليد وجانبي اليد المسجلة، بالإضافة إلى أكثر من ١٥ مليون صورة للوجه. وتُخزن أفضل بصماتي أصابع في حاوية آمنة ومشفرة في البطاقة الذكية التي تصدر كبطاقة الهوية الوطنية. وتُزود البطاقة الذكية بتقنية Match-On-Card لتأكيد الهوية، والتي تسمح بالتحقق والتأكيد البيومترى، مما يسهم في إثبات هوية الفرد عند الطلب. ويتم ضمان الأمان على بطاقة الهوية من خلال الحاويات المشفرة التي تُفعّل فقط من خلال بوابة التحقق الوطنية. وتتضمن جميع البيانات البيومترية ونقل البيانات والبروتوكولات ذات الصلة إلى معايير المعهد القومي الأمريكي للقياس و/ أو الأيزو.

المصدر: [http://www.id.gov.ae/en/id-card/\\_id-card-benefits.aspx](http://www.id.gov.ae/en/id-card/_id-card-benefits.aspx)



#### المربع ٤-٣ وكالة البيئة الوطنية في سنغافورة

لقد تشارك وكالة البيئة الوطنية مع الأفراد والمجتمعات العامة والخاصة للمشاركة في تعزيز الملكية الأكبر في البيئة بسنغافورة. وأحد الجهود المبذولة هو استخدام التقنيات الذكية لاقتراض البيانات البيئية (أي جودة الهواء والصحة العامة والطقس) مع الوكالات والجهات الحكومية والجمهور العام.

كما ساهمت وكالة البيئة الوطنية في وضع ٨٦ مجموعة بيانات بيئية و ١٧ مجموعة بيانات مكانية لمراكز البيانات التابع للحكومة السنغافورية، SG-Data / GeoSpace، من أجل المشاركة بين الوكالات والجهات الحكومية. وتتضمنمجموعات البيانات هذه معلومات الطقس مثل جودة الهواء وتوقعات الطقس والتحذير من الأمطار الغزيرة والتغيرات المناخية وتحديد أماكن سلال المهملات. وساهمت أيضاً بعدد ٧٥ قاعدة بيانات و ٨ خرائط للطبقات لخدمة البوابة الشاملة للحكومة السنغافورية، www.data.gov.sg، من أجل استخدامها بشكل عام. ومع استخدام تقنيات الهاتف الذكي، أنشأت وكالة البيئة الوطنية العديد من تطبيقات الهاتف الجوال، بالتعاون مع شركاء القطاع الخاص، وذلك عبر الأفكار الخاصة بالاستعانت بالمصدارات الخارجية من الجمهور العام لتعزيز الملكية الأكبر للبيئة وتوفير المعلومات في الزمن الفعلى بخصوص الظروف البيئية.

الفائز بجائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة لعام ٢٠١٢

المصدر: <http://app2.nea.gov.sg>



واستناداً إلى بيانات الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤، يتضح من الجدول ٣-٤ أن غالبية البوابات الإلكترونية للدول الأعضاء توفر روابط للموقع الإلكتروني للوزارات أو الإدارات المتعددة، مع عدم امتلاك ٢٦ دولة فقط، أو ١٢ بـ١٢، مثل هذه الروابط. وتتوفر ١٧ دولة روابط لعدد من ١ إلى ٥ وزارات أو إدارات، في حين تقدم ١٢ دولة روابط لعدد من ٦ إلى ١٠ وزارات أو حكومات والغالبية (١٢٨ دولة)، أي ٧٢ بـ١٢، تزود بالروابط لأكثر من ١٠ وزارات أو إدارات. وهذا العدد هو الأعلى، مقارنة ببيانات ٢٠١٢، حيث قدمت ١٢٢ دولة (٦٤ بـ١٢ من الدول الأعضاء بالأمم المتحدة) أكثر من ١٠ روابط.

جدول ٣-٤ البوابات الإلكترونية للدول التي توفر روابط للموقع الإلكتروني للوزارات

أفريقيا	الدول ذات عدد الـ ١٤ روابط من ١ إلى ٥ للوزارات			الدول التي لا تملك روابط
	الـ ٩ روابط من ٦ إلى ١٠	الـ ٤ روابط من ١ إلى ٥	الـ ٢ روابط من ١ إلى ٥	الـ ٢٧ دولة ذات عدد الروابط من ١ إلى ١٠
آسيا	٢	٢	٢	٢٩
أوروبا	٢	٠	٢	٢٨
الأميركتين	٢	٢	٢	٢٩
أوقيانوسيا	٦	٢	٠	٥

وفي الدراسة الاستقصائية للأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢، قدمت ١٣٥ دولة بوابة «الخدمات الشاملة». وكان تعريف هذه البوابة أشمل في عام ٢٠١٢، حيث سمح بالعديد من التفاوت فيما يمكن اعتباره بوابة «خدمات شاملة». وقد مثل هذا العدد ٧٠ بـ١٢ من الدول الأعضاء.

أما في عام ٢٠١٤، جرت مراجعة تعريف «الخدمات الشاملة» وجعله أكثر تقييدية ومحدودية. وبذلك، انخفض عدد الدول التي صُنفت على أنها توفر مثل هذه البوابات إلى ٧١ دولة أو ٢٧ بـ١٢، الأعضاء. غير أنه، وحتى مع كون التعريف أكثر حصرية، انتقل الاتجاه العالمي بعيداً من بوابات «الخدمة الشاملة» إلى البوابات المتخصصة المتعددة.

#### المربع -٤ فرنسا: الوصول إلى العديد من الجهات الحكومية عبر صفحة وطنية واحدة



بالإضافة إلى البوابة الوطنية، طورت الحكومة أيضاً موقعاً إلكترونياً رسمياً من أجل الخدمة المدنية في فرنسا، وهو متاح للمواطنين والأعمال والمهنيين على وجه الخصوص. وجميع المعلومات الإدارية مقدمة بشكل واضح وبسيط في ثلاثة قطاعات: أولاً حقوق المواطنين والإجراءات الخاصة بهم. وهناك حوالي ٢٠٠ ملف و ٢٥٠٠ ورقة بيانات والإجابات على الأسئلة الشائعة وعدة آلاف من الروابط للموارد ذات النفع، بما في ذلك النماذج والإجراءات الإلكترونية والنصوص المرجعية والموقع الإلكتروني العامة، وما إلى ذلك. ثانياً، الخدمات العملية لمساعدة الإجراءات الإدارية، مثل الخدمات الإلكترونية والوحدات الحسابية والنماذج القابلة للتثبيت والخطابات النموذجية ومراكز الاتصال وخدمة الرسائل، وثالثاً، دليل الخدمة المدنية الذي يتضمن ١١,٠٠٠ خدمة وطنية و ٧٠,٠٠٠ خدمة مدنية محلية والدخول على البوابات الرئيسية للدول في الاتحاد الأوروبي والمؤسسات الأوروبية والمنظمات الدولية. كما ييسر الموقع الإلكتروني الرسمي للخدمة المدنية ويسهل الدخول إلى المعلومات الإدارية، عن طريق اختيار الموارد المتعددة والمتحركة على الشبكة العامة وتنظيمها لتلبية احتياجات المواطنين. وبالنسبة لكل موضوع، يجمع service-public.fr كافة المعلومات وثيقة الصلة و يجعلها متاحة على الفور.

المصدر: <http://www.id.gov.ae/en/id-card/id-card-benefits.aspx>

#### ٤-٤ الآليات التعاونية لإشراك المواطنين في تقديم الخدمة وعمليات صنع القرار: الدور الهام للحكومة اللامركزية

بالنظر إلى فرصة المشاركة الفاعلة في تقديم الخدمة، يمكن للمواطنين المساهمة بالموارد المميزة (الوقت والجهد والأفكار والخبرة) وبإمكانهم إخضاع المسؤولين العموميين للمسؤولية بشكل مستمر. علاوةً على هذا، فإن المواطنين الذين يعتمدون على الخدمات العامة لديهم حافز قوي للمساهمة في تصميمها وتنفيذها، إلا أن الآليات المناسبة تعد لازمة من أجل توجيه وجهات نظر المواطنين وأرائهم ولتضمينهم في تصميم وتقديم الخدمات وفي حل أكثر التحديات إلحاحاً في وقتنا هذا.

وبعبارة أخرى، هناك نقلة مثالية قوية في الدور الذي يمكن للمجتمع المدني والقطاع الخاص لعبه في المساهمة تجاه الحكومة الجيدة. وحيثما كان المواطنون يُنظر إليهم في الماضي على أنهم مستقبلين سلبيين للخدمات وكانت الحكومات هي المزود الأساسية "للحلول"، فالاليوم، نحن نشهد نقلة في كافة أرجاء العمومرة في كيفية وضع التصورات الخاصة بالخدمات، بالإضافة إلى إدارتها وتقديمها. وحيثما يشارك المواطنون في عمليات صنع القرارات العامة وفي تقديم الخدمة العامة، هناك شعور متزايد بالملكية واستدامة أكبر للمبادرات العامة، علاوةً على زيادة الأفكار الأكثر ابتكارية حول كيفية "إنجاز الكثير بأقل جهد" وفق نهج أكثر عدالة.

والدول التي أعطت الأولوية لمشاركة المجتمع المدني في تحديد الاحتياجات الاجتماعية للمجتمعات المحلية والمواطنين ولتنفيذ البرامج والخدمات الاجتماعية، بما في ذلك التعليم والصحة والمرافق الصحية، قد حققت خطوات واسعة. ومن المهم إدراك أن القيادة ليست قاصرة على المستوى الحكومي. وفي الواقع، هناك العديد من الأمثلة لقادة العموميين الذين يعملون ضمن المجتمع المدني والقطاع الخاص ومع الحكومات لإيجاد الحلول المناسبة لمشكلاتهم. وقد أظهرت التجربة أن الحكومات التي أحرزت تقدماً في تقديم الخدمات العادلة والفعالة وضفت أفكاراً وممارسات ابتكارية، مستفيدة من تقنية المعلومات والاتصالات، متى أمكن ذلك، بما في ذلك الوسائل الاجتماعية والاعتماد على الشراكات الاستراتيجية. وتظهر القيادة التشاركية والابتكارات شيئاً فشيئاً في التعامل مع المشكلات ذات الاهتمام العام، وذلك بوصفها عوامل أساسية لإيجاد حياة أفضل للجميع.

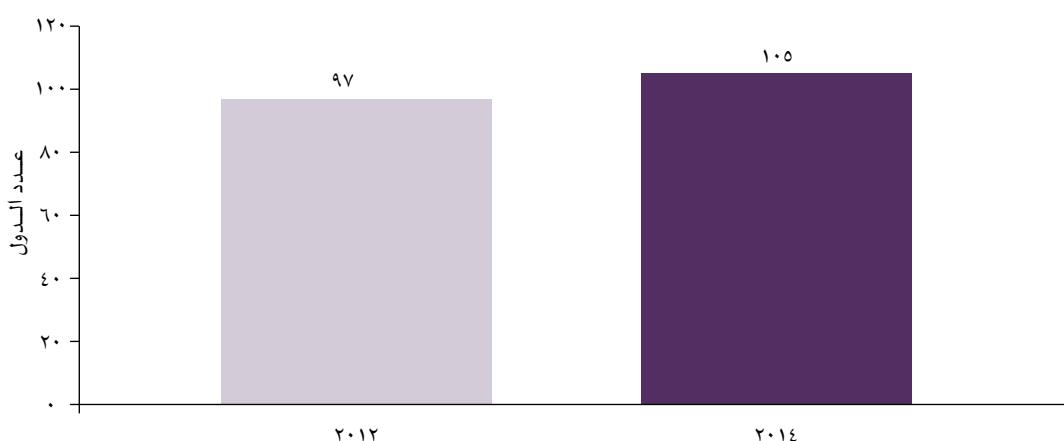
ومن أكثر التدابير المؤسسية فعاليةً والتي تسمح للمواطنين بالمشاركة الفاعلة في عمليات صنع القرار، علاوةً على تصميم وتنفيذ ومراقبة وتقدير عملية تقديم الخدمات، هي عبر الحكومة اللامركزية. وتساعد آليات نقل السلطة واللامركزية المجتمعات المحلية في صياغة الحلول المخصصة لاحتياجاتها المحددة: فالمواطنون يعلمون ما هو الأفضل لاحتياجاتهم. وعبر هيأكل الحكومة اللامركزية، يمكن للمجتمعات أن تلعب دوراً فاعلاً في الديمقراطية وتحديد خطط العمل التنموية التي تستجيب لاحتياجاتهم. كما يمكنهم تشكيل مخصصات الخدمة من خلال قرارات المشاركة والتأثير على نوع وجودة ومزيج الخدمات التي يتطلعون إليها ويمكنهم الحصول عليها. و كنتيجة لهذا، يلزم التنظيم الوثيق بين الأولويات على المستوى الوطني والإجراءات المحلية من أجل التنمية المستدامة. وفي هذا الشأن، تعد للإمكانات الحكومات المحلية أهميتها.

وبوجه عام، تعيق الحكومة اللامركزية الضعيفة جودة الحصول على الخدمات الأساسية. وقد فتحت الطاقة المتزايدة لتقنيات المعلومات والاتصالات نافذة واسعة من الفرص أمام قنوات وأساليب المشاركة الجديدة في تقديم الخدمات الحكومية. وتتضمن بعض أمثلة المشاركة الجديدة "خدمة ٢١١" من مدينة نيويورك وخدمة CitizenConnect في بوسطن وغيرها الكثير. ويوفر استخدام الوسائل الاجتماعية

والاستعانة بالمصادر الخارجية وتقنية الهاتف الجوال للقنوات الفعالة، إذا تم استخدامها بالصورة الملائمة، من أجل إشراك المواطن والتعاون المدعوم. كما تمكن البيانات المفتوحة أيضاً الحكومة الأكثر فعالية كسبيل للحصول على المعلومات الخاصة بما تفعله الحكومات لإعداد المواطنين للمشاركة في عمليات صنع القرارات العامة.

ويتم التركيز بشكل أكبر على نهج الحكومة المتكاملة والحكومة التعاونية، كما يتضح في بيانات الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤ التي تظهر البوابات الوطنية التي توفر الروابط للموقع الإلكتروني للحكومة المحلية أو الإقليمية. ومن ٩٧ دولة في ٢٠١٢ إلى ١٠٥ في ٢٠١٤، ثبتت هذه الزيادة تاماً عدد الدول التي تتبع الاستراتيجية الهادفة لتقرير الوكالات والجهات الحكومية من الأفراد (انظر الشكل ٤-٤). وعن طريق ربط البوابة الوطنية بالموقع الإلكتروني للحكومة المحلية أو الإقليمية، تشجع الدول مواطنيها على استخدام الخدمات المقدمة على المستويين الوطني والمحلّي.

الشكل ٤-٤ البوابات المرتبطة بالموقع الإلكتروني للحكومة المحلية/ الإقليمية



#### ٤-٤-٥ استراتيجيات إدارة تقنية المعلومات من أجل تعزيز التعاون

يمكن للانتشار العالمي للإنترنت وتطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في الحكومة، وأيضاً الاستثمارات الأكبر في البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، مقرنة ببناء القدرة في رأس المال البشري، أن توفر الفرص لتحويل الإدارة العامة إلى أداة تنمية لخدمة مواطنيها.

وتلزم استراتيجية تقنية المعلومات الشاملة من أجل التعاون في الحكومة ومع الفاعلين الخارجيين المناسبين من أجل اكتساب هذه الفرص. كما تحتاج السياسة إلى توفيقها مع الرؤية والمهمة الشاملة للحكومة حتى تتمكن من الاستجابة على أفضل نحو مع احتياجات التعاون المعزز. ولن تقدم استراتيجية تقنية المعلومات المنفصلة عن المهام التنظيمية الشاملة النتائج المتوقعة منها. ولكي تُصمم وتُنفذ استراتيجية إدارة تقنية المعلومات بشكل فاعل من أجل التعاون، يجب القيام بالخطوات الآتية:

- تضمين الجهات المستفيدة الرئيسية (من داخل وخارج الحكومة) في تعريف المهمة الشاملة التي سيتم مواهمتها مع الرؤية الكلية للقطاع العام
- تقييم القدرات الداخلية للاستفادة من التقنية المتاحة
- تصميم استراتيجية شاملة، بما في ذلك برامج بناء القدرة

- تنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات من أجل التعاون
- مراقبة وتقييم الاستراتيجية

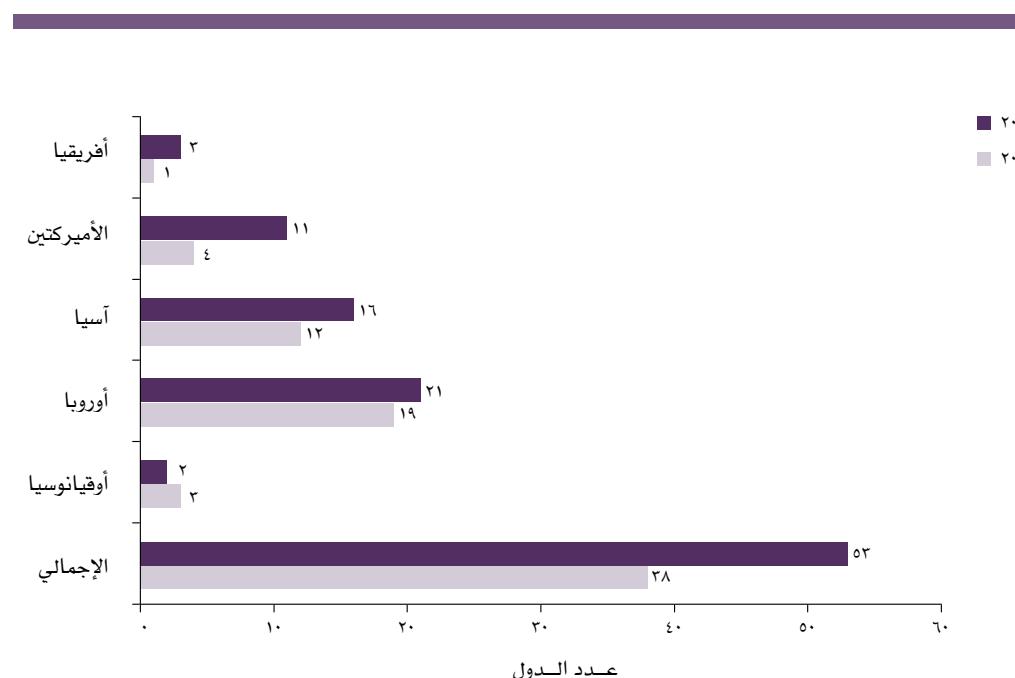
وأحد المقومات الأساسية للحكومة المتكاملة هو «قدرة العديد من المنظمات الحكومية وغير الحكومية على مشاركة ودمج المعلومات عبر إطارها التنظيمية المعروفة».<sup>٧</sup> ومن أحد التحديات الجسام أمام تعزيز الحكومة التعاونية الفاعلة هو التأكيد الزائد على القابلية للتشغيل البيني، بوصفها مجرد قضية فنية. وفي حين تلعب التقنية دوراً هاماً دونما شك، هناك عدة عوامل هامة أخرى والتي تقيد التعاون الفاعل ودمج الخدمات.

كذلك، فمن الضروري أن يوضع في الاعتبار أنه وفي حين أسمهم استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين تقديم الخدمة كثيراً وقلل من الوقت اللازم لمعالجة أي معاملة حكومية، إلا أنه ينطوي على بعض المخاطر. وبما أن الحكومات تطلب البيانات الشخصية والحساسة في بعض الأحيان من أجل مشاركتها إلكترونياً، مثل أرقام الضمان الاجتماعي ومعلومات الحسابات المصرفية لدفع الرسوم وملفات التواريخ الطبية، توضح أهمية حماية هذه البيانات في بناء الثقة في الخدمات الإلكترونية وزيادة استخدامها.

ونقطة هامة تتعلق بالعمل في نظام المعلومات الداخلي، وتمثل في دعم الخبرة المتواصلة والمبادئية للمستخدمين خلال تجربتهم مع الواجهات الإلكترونية. ولا يحتاج الأفراد إلى معرفة الوكالة الحكومية أو الإدارة أو المستوى الحكومي المعنى بتقديم الخدمات، بل يحتاجوا لأن يتمكنوا فقط من الوصول إلى تلك الواجهات واستخدامها بفعالية.

ومنذ عام ٢٠١٢، كانت هناك زيادة في عدد البوابات الإلكترونية التي تشير إلى خاصية الأمن. فأوروبا رائدة في أمن وحماية تقنية المعلومات، حيث توفر ٢١ دولة خاصية الأمن، مقابل ١٩ في عام ٢٠١٢. وأسيا هي الثانية، مع توفير ١٦ دولة خاصية الأمن، تليها الأميركيتين بعدد ١١ دولة وأفريقيا بثلاثة دول وأوقیانوسيا بدولتين. وعالمياً، قفز العدد الإجمالي للبوابات ذات الخاصية الأمنية من ٣٨ في ٢٠١٢ إلى ٥٣ في ٢٠١٤ (انظر الشكل ٥-٤).

الشكل ٥-٤: البوابات الإلكترونية التي تشير إلى خصائص أمنية



تعد خاصية إدارة الهوية الإلكترونية في البوابات الوطنية طريقة هامة يمكن للحكومات تنظيمها ومراقبتها ومقارنتها لتسهيل الوصول إلى خدماتها الإلكترونية. ويمكن للمواطنين الراغبين في استخدام الخدمات الإلكترونية الحصول على عدد كبير من الخدمات الإلكترونية، وذلك عبر نظم التصديق الإلكتروني المميزة التي تسمح للنظام بالتعرف على هوية المستخدم واختيار الخدمات التي تلائم احتياجاته وتسمح بتبسيط حالة المعاملات بسهولة وسرعة. ومن ثم، لن يحتاج المستخدم لحفظ أو استظهار العديد من بيانات إثبات الهوية وأسماء المستخدمين للدخول على الخدمات الإلكترونية. وتعد هذه الخاصية مفيدة أيضاً للحكومة حيث أنها تساعد كافة الوكالات والجهات التي توفر الخدمات المختلفة، في أن يكون لديها المعلومات المتسبة والمتوافقة والمتطابقة حول المستخدمين مما يقلل من الإجراءات البيروقراطية ويزيل القيود وتكرار العمليات داخل الوكالات والجهات الحكومية ويزيد من المخرجات للمواطنين. وقد زاد عدد الدول التي تقدم هذه الخاصية من ٥٢ دولة في ٢٠١٤ إلى ٦٩ في ٢٠١٢، أو بزيادة ٩ بالمائة في النهاية خلال العامين (انظر الجدول ٤-٤). ويصف الشكل ٦-٤ عدد الوكالات والجهات الحكومية التي تستخدم هذه الخاصية على المستوى المحلي.

**الجدول ٤-٤** البوابات المرتبطة بالواقع الإلكتروني للحكومة المحلية/ الإقليمية

إدارة الهوية الإلكترونية		عدد الدول	النسبة المئوية العالمية
٢٠١٤	٢٠١٢		
٦٩	٥٢		
%٣٦	%٢٧		

وتوفر ٦٣ دولة هذه الخصائص، مع تقديم ٥٥ دولة عضو المعلومات حول نتائج عمليات الشراء / تقديم العطاءات، في حين توفر ٢٣ دولة المعلومات الخاصة بمراقبة وتقدير العقود الحالية، وتقدم ٥٤ دولة نظام التتبع الإلكتروني لمعاملات وطلبات.

وإن ارتفاع أعداد البوابات التي توفر برامج المشتريات الإلكترونية له مؤشر على انتقال الحكومات من التفاعل أحادي الجانب بين القطاعين العام والخاص، حيث تكون الحكومات هي المزود الوحيد للخدمات والمعلومات للمواطنين والأعمال، مع اقتربتها نحو التفاعل ثنائي الاتجاه، حيث تطلب الحكومات الخدمات أيضاً من القطاع الخاص عبر بوابتها الإلكترونية (انظر الجدول ٤-٥).

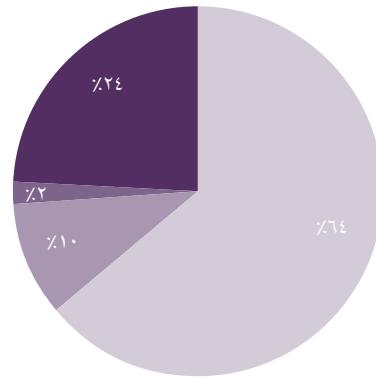
**الجدول ٤-٥** الدول التي تقدم إعلانات وتقديرات ونتائج المشتريات

البوابات الوطنية التي توفر أي معلومات حول مراقبة وتقدير عقود المشتريات الحالية	٢٢	%١٧	٥٤	%٢٨
البوابات الوطنية التي توفر المعلومات حول نتائج عمليات الشراء / تقديم العطاءات	٥٥	%٢٨	٥٥	%٢٣
البوابات الوطنية التي تقدم برنامج أو رابط المشتريات الإلكترونية لإعلانات المشتريات الإلكترونية من أجل عمليات تقديم العطاءات	٦٣	%٣٦	٦٣	%٣٢

الشكل ٤-٦

عدد الوكالات الحكومية التي تستخدم نفس خاصية إدارة الهوية على المستوى الوطني

- عدد ٠ وكالة
- عدد ١ - ٥ وكالة
- عدد ٦ - ١٠ وكالة
- عدد ١٠ وكالات



#### ٤-٥ الخاتمة

نحن نعيش في زمن يتسم بارتفاع مستويات الاعتماد المتبادل وتشابك المصالح والمخاطر، مع وجود تحديات مستقبلية كبيرة ، ولكن أيضاً توجد العديد من الفرص الجديدة التي توفرها التطورات السريعة في الابتكارات التقنية والوعي المتambi حول إمكانيات المجتمعات المدعومة والحكومة التعاونية من أجل التنمية المستدامة. ومن أجل التغلب على التحديات المتعددة الأوجه والمتنوعة التي تواجهها مجتمعاتنا، بما في ذلك الحد من الفقر والتغيرات المناخية والظلم الاجتماعي وانتهاكات حقوق الإنسان والبطالة وغيرها، يزداد تعامل الحكومات مع القضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بشكل متكامل عبر التحول الشامل للحكومة وعن طريق تقديم الخدمات عبر نهج الحكومة الشاملة المتكاملة والقائمة على المواطنين.

ولقد أصبحت الحكومات في عدة أجزاء من العالم أكثر تعاونية وافتتاحية وشفافية وابتكارية وشمولية، وذلك عن طريق إشراك المواطنين والمجتمعات والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص في صياغة وتنفيذ الحلول الجماعية للتحديات المجتمعية. إن الحكومة التعاونية، التي يمكنها أن تخلق إطار عمل مستدام لمواجهة تحديات التنمية المستدامة، ليست سهلة التنفيذ، لكن يمكن إيجاز الدروس المستفادة من هذا الفصل على النحو التالي:

- وضع رؤية مشتركة وشاملة للتنمية المستدامة على المستوى الوطني؛
- ضمان الالتزام السياسي؛
- تفعيل القيادة التعاونية وتنمية القدرات؛
- إرساء الثقافة التنظيمية التعاونية، مقرونة بأنظمة الحوافز القوية؛
- وضع الإجراءات والعمليات المؤسسة التنسيقية الجديدة، مع تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح ووضع آليات محكمة للمساءلة؛
- إيجاد استراتيجيات إدارة تقنية المعلومات المتكاملة؛
- العمل على تحقيق التوازن بين الانفتاح ومراعاة الخصوصية؛
- حشد الموارد.

وقد يوفر التغيير الحكومي الشامل، الذي تدعمه مستويات أكبر من التعاون، فرصة هامة لقيام مجتمعات تكون أكثر رخاءً وتمكيناً وتحقيق تنمية مستدامة للأجيال القادمة.





# الهواتف النقالة والقنوات الأخرى الشاملة والمتحدة للخدمات

## ١-٥ مقدمة

لا يزال القضاء على الفقر يحتل صدارة جدول أعمال التنمية العالمية ويطلب تمكين الأفراد الذين يعيشون في الفقر والفئات الأخرى المحرومة والأقل حظاً بالمعلومات والخدمات العامة. وتهدف نماذج الأدوات والقنوات المختلفة إلى توسيع نطاق الخدمات العامة المقدمة إلى جميع الأشخاص مع احتواء الجميع، بما في ذلك المجموعات المحرومة والأقل حظاً. ويحتاج تطوير الحكومة الإلكترونية في المرحلة القادمة، لما بعد ٢٠١٥، إلى مراجعة وتغيير الأسلوب الذي تعمل به المؤسسات الحكومية، مع وضع احتياجات وتوقعات المواطنين في قلب عملية إعادة هندسة العمليات. لذلك، فإن لنجاح تقديم الخدمة المتكامل والشامل والمتحدة القنوات أهمية بالغة في التنفيذ الناجح للخطط المستقبلية.

وتنفتح الفرص مع تطور تكنيات المعلومات والاتصالات في تغيير المجتمعات والثقافات والاقتصادات. وخلال العقد الماضي، شهد العالم تغيرات أحدثها التطور السريع في التقنيات، مثل الإنترن特 والوسائل الاجتماعية، بالإضافة إلى ما حدث من طور واندماج في عتاد وبرمجيات المنظمة الحيوية لقطاع تكنية المعلومات والاتصالات. فالاتصال عريض النطاق، الأكثر انتشاراً في الدول المتقدمة، أخذ ينتشر سريعاً في الأسواق الناشئة. وقد جلبت الشبكات الاجتماعية تغيرات وأثار عميقية على أساليب تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض ومع الحكومات. كما أسهمت البيانات الحكومية المفتوحة والحوسبة السحابية، مع الإقبال الملحوظ على استخدام أجهزة الهاتف النقالة في إثراء منظومة قطاع المعلومات والاتصالات إلى حد بعيد. ويوضح المربع ١-٥ بعض التوجهات الهامة على المستويين العالمي والإقليمي.

١٠٩	مقدمة	١-٥
١١٠	التوجهات العالمية لتصميم الخدمات	٢-٥
	المقدمة	
١١١	١-٢-٥ بوابة الإلكترونية	
١١٢	٢-٢-٥ البريد الإلكتروني	
١١٣	٣-٢-٥ خدمة الرسائل النصية القصيرة	
١١٤	٤-٢-٥ بوابة الهاتف النقال وتطبيقاته	
١١٧	٥-٢-٥ قنوات التواصل الاجتماعي	
١٢٠	٦-٢-٥ مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية	
١٢١	٧-٢-٥ الوسطاء عبر الشراكات بين القطاعين العام والخاص	
١٢٢	٨-٢-٥ الخدمات المباشرة والهاتفية	
١٢٢	٣-٥ بناء استراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة ومتحدة القنوات	
١٢٣	١-٣-٥ مبادئ الخدمة للنهج متعدد القنوات	
١٢٥	٢-٣-٥ دمج وتحسين القنوات	
١٢٨	٣-٣-٥ إطار عمل النهج متعدد القنوات	
١٢٩	٤-٥ تحديات وفرص القنوات الجديدة	
١٢٩	١-٤-٥ تحديات النهج متعدد القنوات	
١٢١	٢-٤-٥ فرص القنوات الجديدة	
١٢٢	٣-٤-٥ القنوات المختلطة والمتكاملة	
١٢٤	٥-٥ الخاتمة	

## المربع ١-٥

## بعض التوجهات الهامة على المستويين العالمي والإقليمي



المصدر: <http://www.itu.int>

بنهاية عام ٢٠١٢، استخدم الإنترنت حوالي ٤٠ بالمائة من سكان العالم؛ بينما لم يصل إلى الإنترن特 في أفريقيا سوى ٦٦ بالمائة فقط<sup>٤</sup>. وتجاوزت اشتراكات الهاتف المحمول ٦ مليار في أكتوبر ٢٠١٢ أي ما يقارب مجموع سكان العالم (٧ مليارات)، أكثر من نصفهم في منطقة آسيا والمحيط الهادئ (٢,٥ مليار من إجمالي ٦,٨ مليار اشتراك عالمي)<sup>٥</sup>. وفي الواقع الأمر، يمتلك المزيد من الأفراد الهاتف النقالة أكثر من حصولهم على المرافقين الدافقة والكهرباء.

وفاقت الهاتف الذكي<sup>٦</sup> الهواتف المحدودة المزايا لأول مرة خلال الربع الأول من عام ٢٠١٢<sup>٧</sup>، وتتصدر آسيا بكونها أسرع الأسواق نمواً بنسبة ١,٧٤ بالمائة<sup>٨</sup>. ويُتوقع أن يسهم الطلب العالمي المتزايد في خفض تكلفة رفاقات الهاتف الذكي. وهناك أكثر من ٢ مليار اشتراك في شبكات النطاق العريض للهواتف النقالة بنهاية عام ٢٠١٣، مع معدل نمو يصل إلى ٤٠ بالمائة سنوياً. وبينما ينتشر الهاتف النقال بنسبة ٦٨ بالمائة في أوروبا، تقف نسبة الانتشار في أفريقيا عند ١١ بالمائة فقط<sup>٩</sup>، وواقع المفارقة أن النطاق العريض لشبكات الهاتف النقال هي أكثر كلفة في الدول النامية. ويستخدم واحد من بين كل أربعة أشخاص تقريباً حول العالم شبكات الاتصال الاجتماعية في عام ٢٠١٢. أما بحلول عام ٢٠١٧، سيصل إجمالي جمهور الشبكات الاجتماعية عالمياً إلى أكثر من ٢,٥ مليار.

ومع ذلك، هناك توقعات متزايدة من جانب المواطنين بسهولة الدخول على المزيد من المعلومات العامة والخدمات الحكومية من أي مكان وفي أي وقت عبر القنوات المتنوعة. وبخض القطاع العام للضغط من أجل تغيير أداءه للاستجابة للتغيرات واستكشاف الطرائق الجديدة لتلبية احتياجات المواطنين. علاوة على ذلك، أدت الموارد المحدودة في العديد من الدول خلال السنوات القليلة الماضية إلى تقليل الميزانيات المتاحة لحفظ على الخدمات الإلكترونية وتطويرها. هذا بدوره تطلب نهجاً أكثر انسانية، مع التركيز على نتائج وأثر توفير الخدمات العامة في العديد من الدول.

يستعرض هذا الفصل نتائج الدراسة لعام ٢٠١٤ لاستكشاف التوجهات العالمية والإقليمية للقنوات المتعددة أو نقاط الاتصال بالمواطنين لتقديم الخدمات العامة. ويتضمن استبيان الدراسة لعام ٢٠١٤ مجموعة من الأسئلة لتقدير القنوات المختلفة لإيصال الخدمة في الدول الأعضاء. وتأتي كافة مصادر البيانات المستخدمة في هذا الفصل من ذلك الاستبيان، ما لم يذكر خلاف ذلك. ومن ثم يستعرض هذا الفصل النهج متعدد القنوات، كما يشهد على ذلك تجارب توصيل تقديم الخدمة عبر القنوات المتعددة بين الدول الرائدة. ويخلص الفصل بقليل من النتائج والتوصيات الهامة لأخذها في الاعتبار من قبل صناع السياسة للشروع في تخطيط وتنفيذ ومراقبة وتقدير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الشاملة والمتنوعة للقنوات.

## ٢-٥ التوجهات العالمية لتقديم الخدمات

يعد تقديم الخدمة متعدد القنوات هو توفير الخدمات العامة من خلال الوسائل المختلفة بطريقة متكاملة ومنسقة<sup>١٠</sup>. وتمتد القنوات من نقاط الاتصال التقليدية بالمواطنين مثل الخدمات المباشرة والصوتية إلى الوسائل الإلكترونية مثل الدخول عبر الإنترنط من خلال الحواسيب الشخصية والهواتف النقالة والحواسيب اللوحية وإلى الوسائل الناشئة مثل تطبيقات الهاتف النقالة والوسائل الاجتماعية. ويوضح الجدول ١-٥ قائمة غير شاملة للقنوات المستخدمة في تقديم الخدمات العامة.

ويمكن للقناة أن تغير مفهوم المستخدم حول الخدمة العامة وثقته فيها. على سبيل المثال، وفي سياق عرض قيمة الخدمة العامة، قد تضيف القناة قيمة مع خبرة المستخدم الإيجابية، وفي نفس السياق، يمكن طرح

القيمة من خلال خبرة المستخدم السلبية. لذا، من المهم اختيار القناة الصحيحة للخدمة الصحيحة التي تستهدف جمهوراً محدداً. وفي نفس الوقت، يعد اختيار القناة عاملاً حاسماً من أجل فعالية الوصول إلى مجموعة محددة من الأشخاص، مثل سكان الأرياف مع محدودية فرصهم في الحصول على تقنية المعلومات والاتصالات.

#### الجدول ١-٥ قائمة القنوات (غير الشاملة)

الخدمة المباشرة (وجهًا لوجه)
الخدمة الهاتفية (الصوتية) ومراكز الاتصال
البوابة الإلكترونية
البريد الإلكتروني
الرسائل النصية القصيرة وخدمات الرسائل الأخرى
البوابة الإلكترونية (الموقع الإلكتروني للهاتف النقال)
تطبيقات الهاتف النقال
الوسائل الاجتماعية
مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية
الوسطاء عبر الشراكة بين القطاعين العام والخاص

وتقريباً، تتبع كل الدول القنوات الرقمية، مع توسيعها وانتشارها، بشكل متزايد، في حين تستمر الخدمات المباشرة (وجهًا لوجه) والهاتفية في العمل كقنوات أساسية، حيث تفضلها بعض المجموعات من المواطنين. وعن طريق الاستخدام المختلط الاستراتيجي والمحسن للقنوات، ستتمكن الحكومة من توفير الدخول واسع الانتشار على مدار اليوم والأسبوع للمعلومات والخدمات لجماعات المستخدمين المختلفة.

#### ١-٤ البوابة الإلكترونية

أظهرت الدراسة لعام ٢٠١٤ أن جميع الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين لديها تواجد وبصورة ما على الإنترنت، مقارنة بثمان عشرة دولة لم يكن لها وجود على الإنترنت في عام ٢٠٠٣ وثلاث دول في ٢٠١٢ (انظر الشكل ١-٢ في الفصل الثاني).

ويظهر البحث أن تقديم المزيد من الخدمات الإلكترونية واستهداف زيادة استخدام هذه الخدمات يحسن الكفاءة والنتائج في تقليل التكلفة. ووفقاً لإحدى الدراسات البحثية<sup>١</sup>، تمكنت الحكومة البريطانية من توفير ما بين ٢٠ إلى ١٢ جنيه استرليني في كل معاملة، وذلك عبر التحول إلى تقديم الخدمات العامة إلكترونياً. كما جعلت الدنمارك استخدام الخدمات العامة عبر الإنترنت إلزامياً في استراتيجية وخططة عمل الحكومة الإلكترونية الخاصة بها خلال الفترة ٢٠١١ - ٢٠١٥<sup>٢</sup>. وعند تنفيذ هذه الخطة بالكامل، ستصبح الخدمات العامة «رقمية بشكل افتراضي» للمواطنين ولقطاع الأعمال، بهدف جعل تقديم الخدمة العامة أكثر جدوئاً من حيث التكلفة. وبالمثل، تركز الاستراتيجية الرقمية الحكومية<sup>٣</sup> بالمملكة المتحدة، التي دُشنت في نوفمبر ٢٠١٢، على ضرورة أن تكون جميع الخدمات «رقمية بشكل افتراضي». وتنص الاستراتيجية على تطبيق ١١ مبدأ و١٤ إجراءً لصياغة الكيفية التي ستتبع بها إدارات ووكالات الحكومة المركزية رقمنة خدماتها وتحسين استخدامها من قبل المواطنين والأعمال. ومنذ ذلك الحين، التزمت حكومة المملكة المتحدة بإعادة تصميم وبناء ٢٥ خدمة «نموذجية» لجعلها أكثر سهولة وسرعة في الاستخدام، في سعي لتلبية معيار «الرقمنة الافتراضية» بحلول أبريل ٢٠١٤ وإكماله في مارس ٢٠١٥.

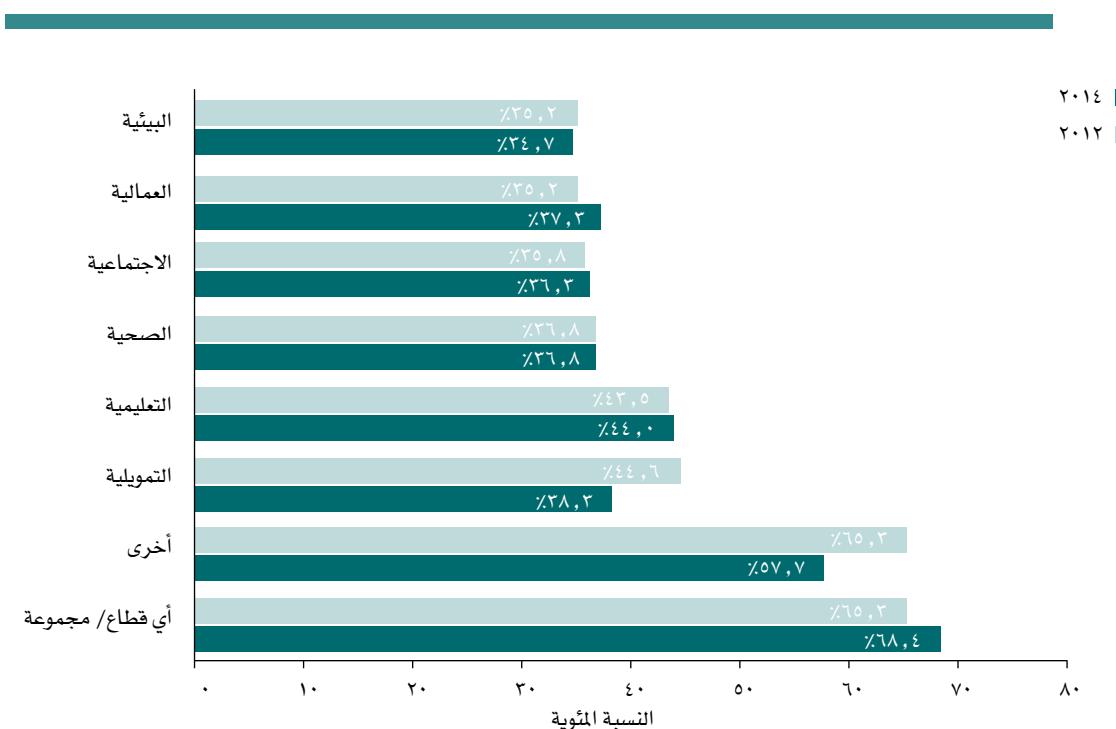
وتكشف الدراسة لعام ٢٠١٤ عن التوجهات والرؤى الأخرى لتطوير البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية بين الدول، مثل تحسين تصفح الموقع وتوسيع نطاق الخصائص والخدمات المقدمة إلى استخدام واجهة البحث الموحدة. (انظر الفصول ١ و ٢ و ٤).

## ٢-٢-٥ البريد الإلكتروني

استمر البريد الإلكتروني كقناة جماعية للتواصل الروتيني والمحசص بين الحكومات وشعوبها. وبخلاف التزويد بالمعلومات، غالباً ما يُدمج الإخطار بالبريد الإلكتروني لمتابعة الخدمات الإلكترونية وخدمات الهاتف النقال. على سبيل المثال، يسهم البريد الإلكتروني الوارد في طريقة سير العمل من أجل إصدار نسخة من شهادة الميلاد. كذلك تسهم رسائل البريد الإلكتروني المؤتمتة، التي تخطر المواطنين حول وضع التطبيقات الإلكترونية، في بناء الثقة وتعزيز ثقة المستخدم باعتبارها جزء من عملية إدارة العلاقة مع المواطنين.

وتبحث هذه الدراسة في استخدام رسائل البريد الإلكتروني في البوابات الوطنية. وكما يظهر في الشكل ١-٥، يبقى البريد الإلكتروني قناة أساسية وتكاملية وإضافية للبوابة الإلكترونية. وهو مستخدم في كافة القطاعات، بما في ذلك تلك التي تستهدف الفئات المحرومة والأقل حظاً. وهناك نمو طفيف في توظيف البريد الإلكتروني من ٣٦٥،٢٪ (١٢٦ دولة) في ٢٠١٢ إلى ٤٦٨،٤٪ (١٣٢ دولة) في ٢٠١٤. وفي حالة استمرار هذه النتائج وفقاً للتقارير السابقة واللحالية، فمن المتوقع حدوث زيادة في استخدام البريد الإلكتروني للتزويد بالتقنيات والمعلومات. إن مجرد توفر رابط البريد الإلكتروني البسيط للمسؤولين الحكوميين، في أي مستوى، يزيد من قدرة الأفراد على التفاعل الإلكتروني مع الحكومة؛ وفي نفس الوقت، فإن من المحتمل أن يزيد من عبء العمل على المسؤولين الحكوميين، وبذلك قد يكون سبباً في تكبد تكاليف غير ضرورية إذا لم يتم إدارته بصورة فاعلة.

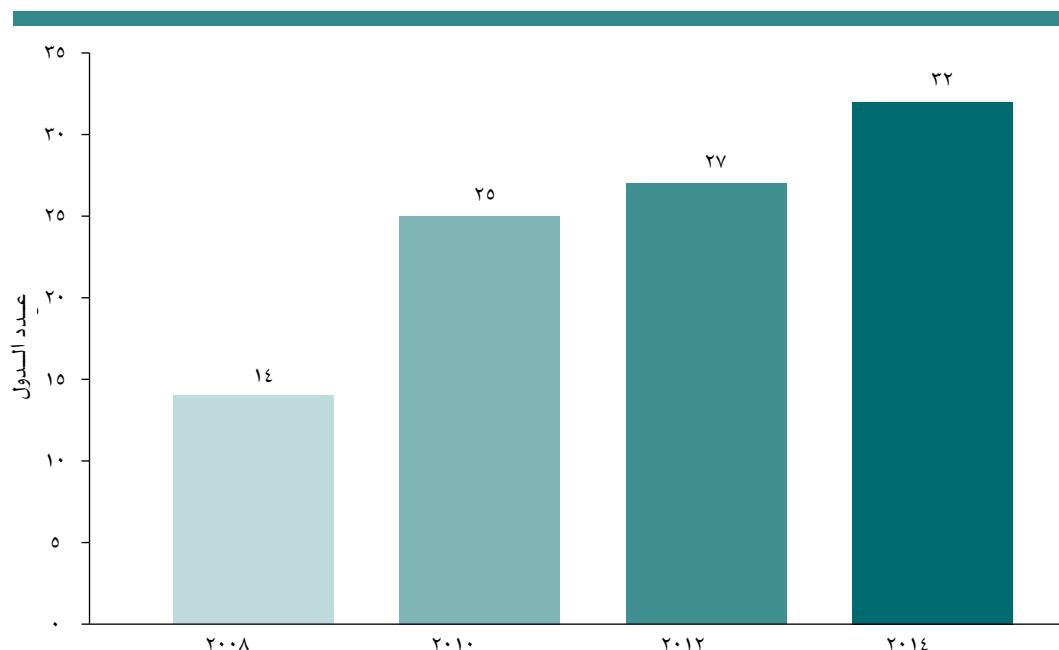
الشكل ١-٥ النسبة المئوية للدول التي توفر التحديثات عبر البريد الإلكتروني أو أدوات التقديم



## ٣-٢-٥ خدمة الرسائل النصية القصيرة

تساعد خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) المستخدمين في إرسال الرسائل النصية إلى المستخدمين الآخرين عبر شبكات الهاتف النقال. ومع انتشار الهواتف النقالة في كافة المناطق حول العالم، فإن من الملفت أن الدول التي اعتمدت قناة الرسائل النصية القصيرة قليلة ومتقاربة فيما بينها. ويشرح الشكل ٣-٥ أن عدد الدول التي تستفيد من خدمة الرسائل النصية القصيرة زاد قليلاً من ٢٧ في ٢٠١٢ إلى ٢٢ في ٢٠١٤. وأكثر من ٨٠ بالمائة من الدول لم تعتمد هذه القناة الجماعية لتقديم الخدمات العامة.

الشكل ٣-٥ النمو التدريجي لقناة الرسائل النصية القصيرة من عام ٨٠٠٢ إلى عام ٤١٠٢



## ٢-٥ التطبيقات المبتكرة لخدمة الرسائل النصية القصيرة في الأردن

المربع



خلال السنوات الأخيرة، نشرت الحكومات عدداً من التطبيقات المبتكرة لخدمة الرسائل النصية. وقد أطلقت الحكومة المحلية بعمان، عاصمة الأردن، بوابة خدمات الرسائل النصية القصيرة ١٢ التي تهدف إلى زيادة قنوات الاتصال بين المواطنين والحكومات. وهي الآن معروفة كأكثر أدوات الاتصال انتشاراً لدى كافة قطاعات المجتمع الأردني، مما يساعد في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات الحكومية. وهي تزود المواطنين بتنوع من الخدمات: (١) رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم (Push Messages) من قبل المؤسسات والإدارات الحكومية، مثل رسائل التذكير وحملات التوعية، و(٢) رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم (Pull Messages) التي يرسلها المواطنون كطلب رسالة نصية قصيرة وتجب عليها الإداره الحكومية ذات الصلة بشكل تلقائي. وفي جنوب أفريقيا، يطلع المواطنون على التقدم في استخدام كتب ووثائق الهوية عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة ١٤. وعند التعامل مع الاحتواء الاجتماعي، أطلقت الحكومة السنغافورية خدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS ٧٠٩٩٩١٥) من أجل الصمم وضعاف السمع ومن يعانون من اضطرابات في التواصل للوصول إلى خدمات الطوارئ.

## المربع ٢-٥

## خدمة الرسائل النصية القصيرة لإنقاذ الحياة في السويد



العنوان: SMSlivräddare  
<http://www.smslivraddare.se>  
 المصدر: QUARTZ  
[www.qz.com](http://www.qz.com)

نُفذت الحكومة السويدية برنامجاً للدولة بأكملها، أطلق عليه اسم "SMSlivräddare" أو رسالة إنقاذ الحياة (SMSLifesaver)، حيث يمكن للمتطوعين من المواطنين التسجيل لاستقبال رسائل نصية قصيرة حيث يكون هناك مريضاً بنوبة قلبية، وهذا يسمح للمواطنين المدربيين بالوصول إلى الضحية وتوفير الإنعاش القلبي الرئوي له. وفور استلام التبليغ عبر الخط الساخن للطوارئ، سيرسل مركز الاتصال رسائل SMSLifesaver ضمن نطاق ربع ميل (٥٠٠ متر) مع رسالة نصية بالعنوان والخريطة. ويستطيع مرضى الأزمات القلبية الحصول على أسرع مساعدة ممكنة من خلال خدمة الرسائل النصية القصيرة التلقائية هذه، وقد أثبتت أنها تتفوق أرواحاً أكثر مقارنة بالاعتماد الوحيد على خدمة الإسعاف. وبعد متوسط وقت الاستجابة للإسعاف هو ثمان دقائق، في حين أن متطوعي SMS-livräddare أثبتوا إمكاناتهم للرد بشكل أسرع والوصول إلى الضحايا قبل سيارات الإسعاف في ٥٤٪ في المئة من الحالات. وشهدت مقاطعة ستوكهولم زيادة في معدلات النجاة بعد النوبة القلبية من ٣٪ بـ١١٪ إلى حوالي ١١٪ بـ١١٪، وذلك خلال العقد الماضي.

## ٤-٢-٤ بوابة الهاتف النقال وتطبيقاته

يظهر تقرير بحثي حديث<sup>١٦</sup> أن هناك ١,٥ مليار مستخدم للهواتف الذكية في العالم، أو معدل انتشار بحوالي ٢١٪ بـ١٠٠٪ لجميع مستخدمي الهاتف النقال في عام ٢٠١٣، والعدد يتزايد بصورة تصاعدية في الكثير من الدول. وفي كينيا، أورد تقرير<sup>١٧</sup> بأن ٩٩٪ بـ١٠٠٪ من مستخدمي الإنترنت يصلون إليها عبر قناة الهاتف النقال. واستناداً إلى هذه الحقائق، فإنه يتغير على صناع السياسات أن يراعوا ما يلي في استراتيجية الحكومة الإلكترونية: (١) نشر خدمات الرسائل النصية القصيرة من أجل الاتصال السريع بمستخدمي الهواتف ذات المزايا المحددة؛ و(٢) التخطيط لشبكة الهاتف النقال وتطبيقاته من أجل الجيل القادم من مستخدمي الهاتف الذكية والحواسيب اللوحية.

وعلى الرغم من وجود قلق عام بشأن قدرة المستخدمين على اقتناء الهواتف الذكية في الدول النامية، تعد المكونات الرئيسية وتصاميم نظم التشغيل المرجعي من صانعي الرقائق حافظاً للهواتف الذكية الرئيسية. ففي الهند، انتصف سعر الهاتف النقال الذي يعمل بنظام الأندرويد منخفض التكلفة في ٢٠١٢ إلى حوالي ٥٠ دولار أمريكي، والمتوقع أن تخفض الأسعار أكثر. وستؤدي القدرة الاقتنائية المتزايدة وتوجهات السوق العامة إلى زيادة امتلاك الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية. ويتعين على الحكومات التخطيط بشكل استراتيجي لتفعيل استخدام قناة الهاتف النقال.

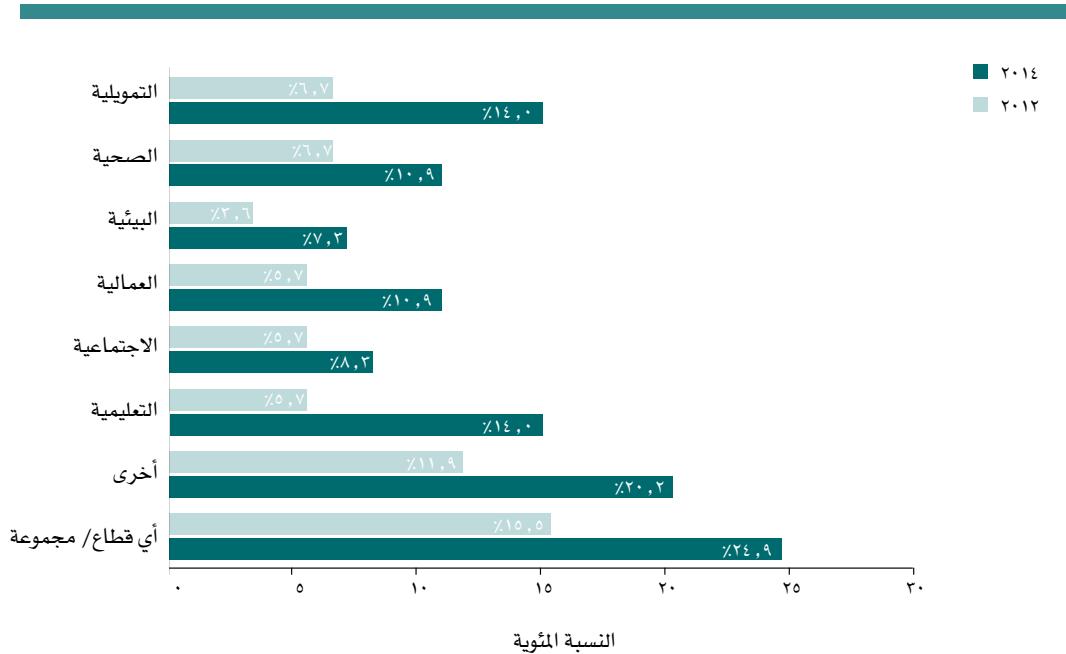
وكما رأينا في القطاعات الرئيسية مثل التجارة بالتجزئة والضيافة والترفيه والسفر، تعد قناة الهاتف النقال استراتيجية للاتصال والتسويق والتي تعزز القنوات الأخرى. وفي نفس الوقت، فإنها منتشرة جداً وقريبة من مستخدميها، كما أنها قائمة على الحركة، مما يعني أن الفرد يستخدم الهاتف النقال «لفعل شيء ما». وينطبق هذا على الحكومة الإلكترونية. فضلاً عن ذلك، وبالمقارنة مع القنوات الأخرى، تقدم قناة الهاتف النقال الفعالية الخدمية الأكبر عبر الاستهداف والوصول للعملاء ، مع إضافة مزايا من حيث «المكان والوقت والطريقة» للخدمات الحكومية وتقديم مستوى أعلى من تخصيص بطريقة تتناسب احتياجاتهم الشخصية.

أيضاً، يُشار إلى استخدام قناة الهاتف النقال في الحكومة الإلكترونية كالحكومة المتنقلة. ولا يجب النظر

إليه على أنه استبدال أو مجرد مرحلة تقدمية للحكومة الإلكترونية. وفي أغلب حالات تنفيذ الحكومة المتنقلة، لا يزال مكتب الدعم عاملًا من خلال طيف البنية التحتية للحكومة الإلكترونية من أجل القابلية للتشغيل البيني وفعالية التكلفة. وحتى إن اتُخذت قنوات الهاتف النقال الواقية أشكالًا ومهام مختلفة، لا يجب على صناع السياسة النظر إلى الحكومة المتنقلة كوسيلة منفصلة أو إضافية، لكن بالأحرى كمقوّم لا يتجزأ عن الحكومة الإلكترونية.

ويبيّن الشكل ٣-٥ أن عدد الدول التي تقدم تطبيقات الهاتف النقال وبواية الهاتف النقال تضاعف من عام ٢٠١٢ إلى عام ٢٠١٤. على سبيل المثال، تقدم ٢٧ دولة (١٤ بالمائة) خدمات الهاتف النقال في قطاع التعليم في ٢٠١٤، مقارنةً بعدد ١١ دولة (٥,٧ بالمائة) في عام ٢٠١٢ وتقدم ١٤ دولة (٧,٢ بالمائة) خدمات الهاتف النقال في القطاع البيئي في ٢٠١٤، مقارنةً بسبع دول (٣,٦ بالمائة) في ٢٠١٢. ويتبع تقديم بواية الهاتف النقال والموقع الإلكتروني للهواتف النقالة نفس الاتجاه، كما يتضح في الشكل ٣-٤. وزاد عدد الدول ذات بواية الهاتف النقال من ٢٥ في ٢٠١٢ إلى ٤٨ في ٢٠١٤. غير أن هذا الاتجاه بعيد عن تشبعه، خاصةً في رأس الصدع الرقمي للجماعات المحرومة والأقل حظاً.

شكل ٣-٥ النسبة المئوية للدول التي توفر خدمات الحكومة المتنقلة خلال عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٤

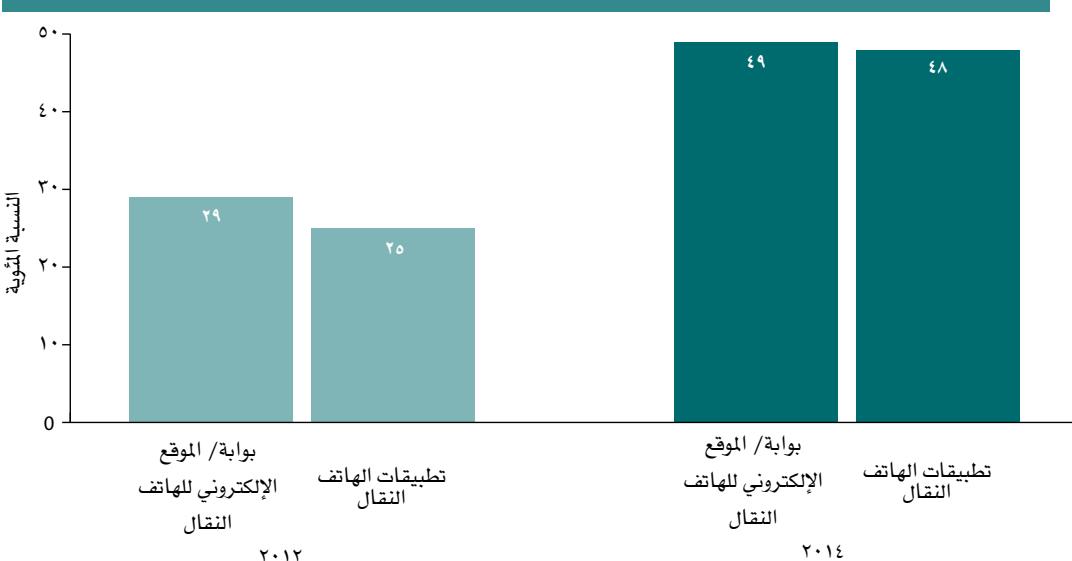


ومن بين الخصائص الأخرى الفريدة، تقدم تطبيقات الهاتف النقال خدمات ملائمة للبيئة المحيطة والموقع. وسواء تعلق الأمر بالبحث عن معلومات حكومية أو الإنخراط في مبادرات المشاركة الإلكترونية، كما يظهر بالدليل، فإن الخدمات التي يستخدمها المواطنون تستند على حزم مركبة من المعلومات العامة التي تزيد من الإرباك، مثل تلك المعلومات المتداشة في بعض الواقع الإلكتروني الحكومي المختلفة. ومع ظهور التقنيات الحديثة مثل شاشات اللمس المتعدد التي غيرت طبيعة التفاعل بين الإنسان والحواسيب، تبني العديد من مصادر تتميم الحكومة الإلكترونية، من الدول المتقدمة والنامية، الدور المتنامي الذي يلعبه الهاتف النقال في الحياة اليومية للأفراد وإمكانية أن تلبى الحكومة المتنقلة احتياجات المواطن لتوفير المعلومات والخدمات في أي مكان وأي وقت وعلى أي جهاز. وقد أدركت بعض الدول بالفعل الإمكانيات الهائلة للحكومة النقالة. وفي الولايات المتحدة الأمريكية، أمرت إدارة أوباما كافة الجهات

الاتحادية بالبدء في عمل تطبيقين على الأقل كجزء من خطة الحكومة الرقمية التي كشف عنها مؤخرًا، حيث دعت إلى "برنامج القرن الحادي والعشرين لخدمة الشعب الأمريكي".

البوابات الوطنية التي تقدم تطبيقات الهاتف النقال مقابل بوابات الهاتف النقال خلال عامي

الشكل ٥-٤  
٤١٠٢ و ٤١٠٣



#### المربع ٥-٤

#### الحكومة المتنقلة من أجل تقليل الفقر والإنماء الاقتصادي



المصدر: <http://www.safaricom.co.ke>

بعد الدفع عبر الهاتف النقال اتجاهًا متنيًا، خاصةً في الدول النامية. وتعد إم-بيسا (M-Pesa) مثالاً رائعاً لخدمة تحويل الأموال عبر الهاتف النقال في أفريقيا التي تعزز العمل وتحارب الفقر. وحيث إنه بدأ في كينيا، فهو يسمح للمستخدمين بعمل الإيداعات والسحبويات وتحويل المبالغ المالية ودفع الفواتير، مما يقدم خدمات مالية مرنّة في الدول حيث لا تزال البنوك والبنية التحتية للطرق نامية ولم تُلبَّي بعد القواعد واللوائح التنظيمية المالية. وبعد ظهور الدفع عبر الهاتف النقال متوقعاً مع إقامة الكثيرين من سكان القارة في المناطق الريفية والحصول على القليل من البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات. ومع امتلاك المرسل والمستقبل أو وصولهما إلى هاتف نقال، تشمل الخدمات البنكية الجميع، بما في ذلك الجماعات المحرومة والأقل حظاً. ومنذ ذلك الحين، امتدت إم-بيسا لتشمل شحن فترة بث الهاتف النقال ومدفوعات الرواتب وحساب توفير تحقيق الفائدة وتحويل الأموال عالمياً. واستمرت المدفوعات عبر الهاتف النقال ومحافظة الهاتف النقال في اكتساب الأهمية خلال السنوات القليلة القادمة، مع نمو التقنيات وزيادة الثقة والقبول لدى المستخدم.

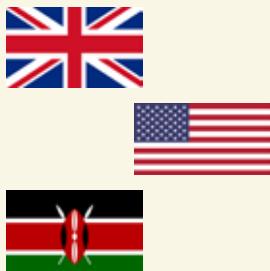
وبالإضافة إلى إدراك أن الانتقال إلى تصميم الخدمات المقدمة على الهاتف النقال هو استراتيجية المستقبل، سيحتاج صناع السياسة إلى مراعاة وتحفيظ التغيرات الاستراتيجية في نماذج عمل الحكومات وأن هذا سيطلب إعادة التفكير الهام في سير العمل من أجل الاستفادة من إعادة تشكيل الحكومة تقديم أهداف التنمية المستدامة. ومن الجدير باللاحظة أنه في العديد من الدول، تتتطور تطبيقات الهاتف النقال المتعلقة بالقطاع العام على أساس البيانات الحكومية المفتوحة، من بين مصادر البيانات الأخرى (انظر الفصل الثامن).

ونحن نشهد عملية انطلاق استخدام الهاتف النقال، لكن في المراحل الأولى من الحكومة المتنقلة، خاصةً

في الدول النامية والبلدان الأقل نمواً. غير أن الهاتف النقال هو العمل الجديد كالمعتاد، والحكومة الإلكترونية تحتاج لأن تصبح نقالة.

#### المربع - ٥

##### الحكومة المتنقلة من أجل المساواة بين الجنسين والإحتواء الاجتماعي



المصدر: <http://www.fixmystreet.com>  
<https://en.seeclickfix.com>  
<http://www.ushahidi.com/products/ushahidi-platform>

هناك دليل واضح أن استخدام المرأة للإنترنت والهواتف النقالة له تأثير قوي على التنمية المستدامة، من التواصل مع الرعاية الصحية إلى العمل عن بعد وتأمين الدخل للأسرة مع العاملات المصرفية الإلكترونية. والدول التي اتبعت نهج القنوات المتعددة لتقديم الخدمات ستفتح الخيارات لمزيد من المساواة وردم الفجوة بين الجنسين. وبينما اتسم هذا الجانب بقدر أوسع من التغيرات، لكن سيكشف التغلب عليهما عن إمكانيات أعلى لتحقيق هدف التنمية من خلال مبادرات الحكومة الإلكترونية.

ويعود موقع FixMyStreet في المملكة المتحدة وتطبيق SeeClickFix في الولايات المتحدة الأمريكية مثلين ناجحين لمنصات الإبلاغ الخاص بالمواطنين والقائم على الخرائط، وهما يساعدان الجمهور العام في التبليغ عن الحالات غير الطارئة وتقبّل الأمور المتعلقة بها، عن طريق شبكة الإنترنت والهاتف النقال. وموقع يوشاهيدي، الذي يعني “الشاهد” باللغة السواحلية، تم تطويره أول الأمر من أجل رصد تقارير العنف في كينيا بعد إعلان نتائج الانتخابات في ٢٠٠٨. وقد تطور هذا الموقع، الذي يعمل الآن كمنصة لتوصيل بلاغات المواطنين، ليصبح مورداً هاماً للصحفيين المواطنين في أوقات الأزمات مثل زلزال هايتي وفيضانات كوبنلاند (استراليا). ويوفر برنامج يوشاهيدي الأدوات للمجتمعات من أجل الاستعانت بالعلومات الخارجية في الوقت الفعلي، مثل استخدام الويب والبريد الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي وخدمة الرسائل النصية القصيرة.

#### المربع - ٦

##### الحكومة المتنقلة من أجل الحماية البيئية وإدارة الكوارث



يتم تضمين الحكومة المتنقلة أيضاً في برنامج الحماية البيئية وإدارة الكوارث، حيث تلعب الحكومة دوراً تسييقياً هاماً.

وأعادت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ التابعة للأمم المتحدة، في تقرير اللجنة المعنية بتقنية المعلومات والاتصالات، التأكيد على أهمية استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وتقنية الهاتف النقال للحد من مخاطر الكوارث. وتطور بنغلاديش، من خلال مكتب إدارة الكوارث، نظاماً للإنذار بالكوارث قائماً على الرسائل النصية القصيرة. و تستفيد الحكومة اليابانية من تقنية الهاتف النقال لتوفير المعلومات في حالات الطوارئ، مثل تعليمات الإلقاء من الحكومات المحلية والتقارير من نظام الكوارث الحالي.

المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ التابعة للأمم المتحدة، التأكيد على أهمية استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وتقنية الهاتف النقال للحد من مخاطر الكوارث، اللجنة المعنية بتقنية المعلومات والاتصالات، ٢٠١٠ (E/C.197/2010) (ESCAP/CICT(2)/L.2)

تقنيات المعلومات والاتصالات - دعم الحد من مخاطر الكوارث في آسيا والمحيط الهادئ

#### ٤-٥ قنوات التواصل الاجتماعي

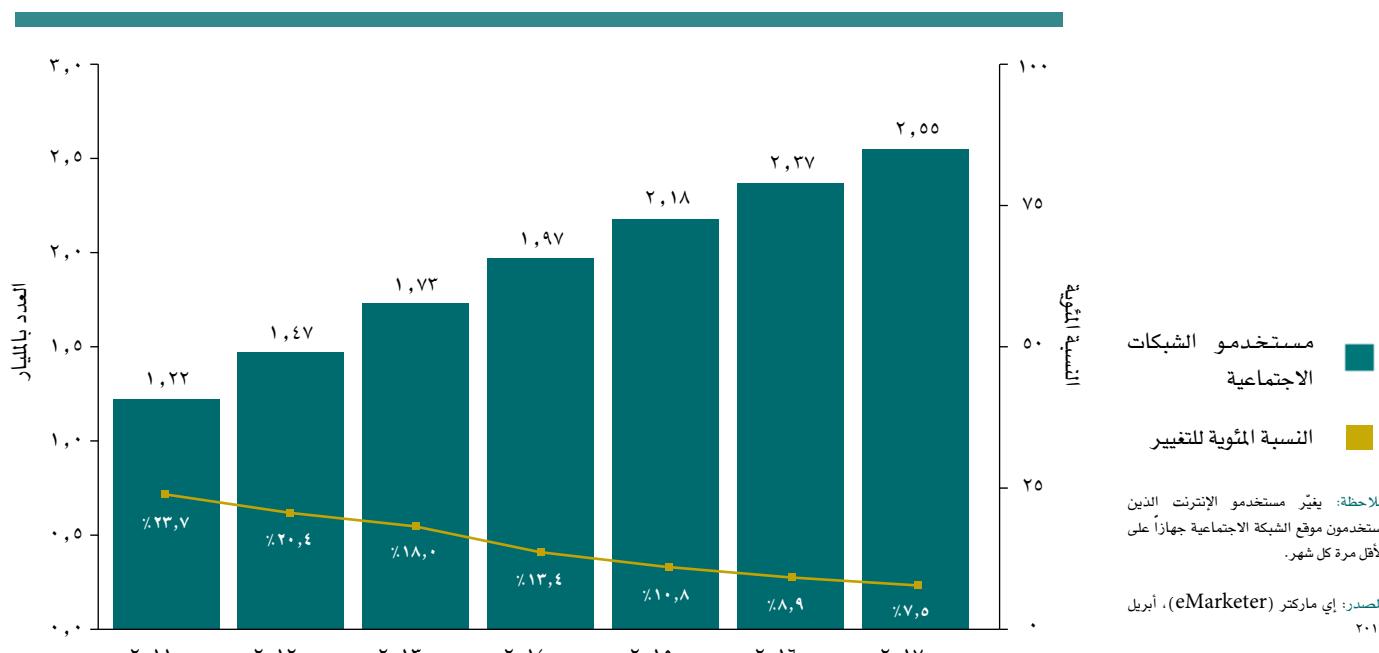
تبأّت إحدى الدراسات البحثية<sup>١٨</sup> أنه بنهاية عام ٢٠١٢، سيقوم أكثر من ٩٠ بالمئة من قاعدة مجلة فورتشن لأفضل ٥٠٠ شركة عالمية بتنفيذ شبكة عالمية للمؤسسات، بصورة جزئية أو كافية. وهناك قلة من الأسباب وراء عدم اتباع القطاع العام لهذا الاتجاه الملحق في تقديم خدماته.

إن وسائل التواصل الاجتماعي، التي يمكن الوصول إليها إلكترونياً عبر سطح المكتب وأجهزة الهاتف النقال، يجب بالتأكيد استكشافها من أجل القطاع العام والمجتمعات لتوصيل كافة مكوناتها بصفة خاصة إلى الجماعات المحرومة والأقل حظاً. وبالمقارنة بالقنوات الأخرى، فإن قنوات التواصل الاجتماعي تعد أكثر اقتصادية من حيث التكلفة.

ولا يستلزم التواصل عبر قنوات التواصل الاجتماعي تكاليف الاستثمار المرتفعة، حيث إنها تعتمد على البرامج الاستهلاكية وغير الحكومية. ويوضح الشكل ٥-٥ النمو المتوقع للوسائل الاجتماعية حتى ٢٠١٧ في حين يدرج الجدول ٢-٥ البرامج الاجتماعية المستخدمة عالمياً وفي الدول المختارة.

مستخدمو قنوات التواصل الاجتماعي حول العالم (٢٠١١ - ٢٠١٧)

شكل ٥-٥



ومن أجل تحقيق كامل إمكانية قنوات التواصل الاجتماعي في الحكومة الإلكترونية، يلزم تغيير طريقة العمل. فالاحتفاظ بصفحة فيسبوك أو حساب تويتر مباشراً وسهلاً بصورة نسبية، لكنه لن يوجد القيمة العامة الهامة أو خفض التكلفة أو الزيادة في شقة المواطن في حد ذاته. على سبيل المثال، تحتاج المشاركة الإلكترونية عبر قنوات التواصل الاجتماعي إلى إعادة هندستها اجتماعياً، مع الاستفادة من خصائص التشبيك الاجتماعي في الوقت الفعلي مع التفاعل البشري والتزام الموظفين العموميين، بما في ذلك من هم عند المستويات العليا، من أجل إشراك المواطنين بصورة كاملة وفاعلة في المعلومات الإلكترونية والاستشارات الإلكترونية وصنع القرارات الإلكترونية (انظر الفصل الثالث).

قائمة قنوات التواصل الاجتماعي (مرتبة حسب الرواج العام)

الجدول ٢-٥

فيسبوك	غوغل +	يوتيوب	تويتر	لينكد إن	ماي سبيس	بنترست	تمبلر (على المستوى العالمي)
كيوزون	سينا ويبو	تينست	يوکو	تودو	رينرين (الصين فقط)		
فيكونتاكت	أودنوكلاسنيكي	(روسيا الاتحادية فقط)					
سوينيكو	(دول أمريكا الجنوبية فقط)						

ستوديفز   مينفز (ألمانيا فقط)
هافندا (هولندا فقط)
ميسي (اليابان فقط)
كوبان دافان (فرنسا فقط)
نيت كونيك   مي توداي (جمهورية كوريا فقط)
تونتي (اسبانيا فقط)
ميج (إندونيسيا فقط)

ويوضح الشكل ٦-٥ أن عدد الدول المستخدمة للوسائل الاجتماعية زاد لأكثر من ثلاثة أضعاف من عام ٢٠١٠ إلى ٢٠١٢، وزاد بنسبة ٥٠ بالمائة أخرى في ٢٠١٤. ومع اتباع الاتجاه ذاته، كما يظهر في الشكل ٧-٥، استكشفت ٧١ دولة استخدام قنوات التواصل الاجتماعي في الاستشارات الإلكترونية، وهذا يشير إلى زيادة ٤٠٠ بالمائة مقارنة بعدد ١٤ دولة في ٢٠١٢. ويستمر هذا الاتجاهان الهامان خلال الأعوام القليلة الماضية. كما أن التحدي أمام الحكومات هو تحديد «حالة العمل» الصحيحة بغض النظر عن تنفيذ قنوات الوسائل الاجتماعية، التي تملك حجة مقنعة وخطة تنفيذ ستساعد الحكومات في تقليل التكلفة أو توفير الخدمة الأفضل أو تقديم هذين الجانبيين في نفس الوقت.

#### المربع -٥ لونغيسا (Lungisa) لإصلاح مشكلات توصيل الخدمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي (كيب تاون، جنوب أفريقيا)

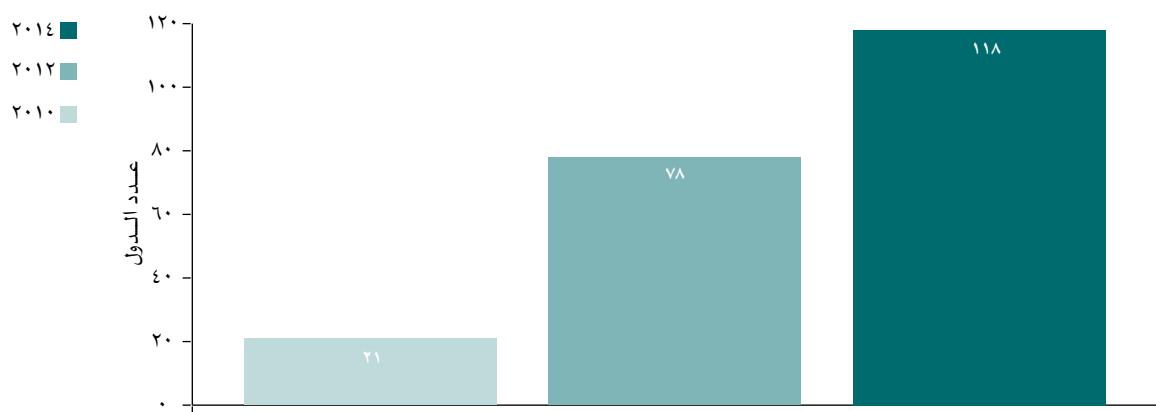


يمكن مواطني منطقة كيب تاون بجنوب أفريقيا الإبلاغ عن مشكلات الخدمات المقدمة بخصوص المياه والكهرباء والخدمات العامة الأخرى، وذلك باستخدام نظام الإبلاغ عن المشكلات الذي أطلق عليه اسم لونغيسا - Lungisa (ومعناه «أصلحه» في اللغة الخوسية). وسيتم الإبلاغ عن المشكلات إلى السلطات المختصة وحلها عن طريق الرسائل النصية القصيرة وبيانات الخدمات المكملة غير المركبة (USSD) وميكسلات ووب وفيسبووك.

وقد تم تسجيل ما يزيد عن ١٥٠٠ تقرير باستخدام لونغيسا وشتوية أكثر من ١١٠٠ حالة (اعتباراً من أكتوبر ٢٠١٢). كما سُجلت شراكته وتعاونه مع مدينة كيب تاون كخطوة هامة، مع توفير حل لنصف البلاغات تقييناً من قبل مجلس المدينة، وذلك بمساعدة إجراءات المتابعة الخاصة بفريق لونغيسا.

المصدر: <http://www.lungisa.org>

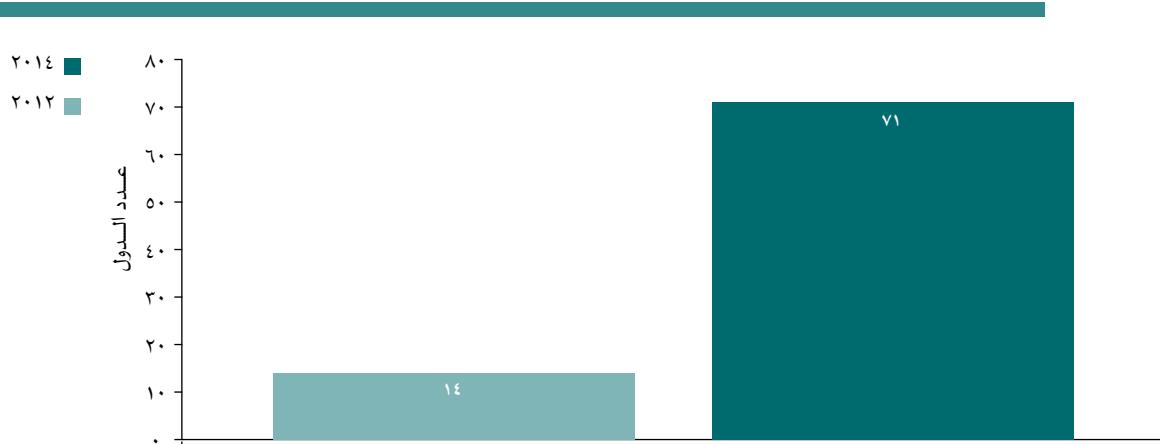
#### الشكل ٦-٦ عدد الدول التي تستخدم قنوات التواصل الاجتماعي للاستشارات الإلكترونية



## الفصل الخامس: الهواتف النقالة والقنوات الأخرى الشاملة والمتنوعة للخدمات

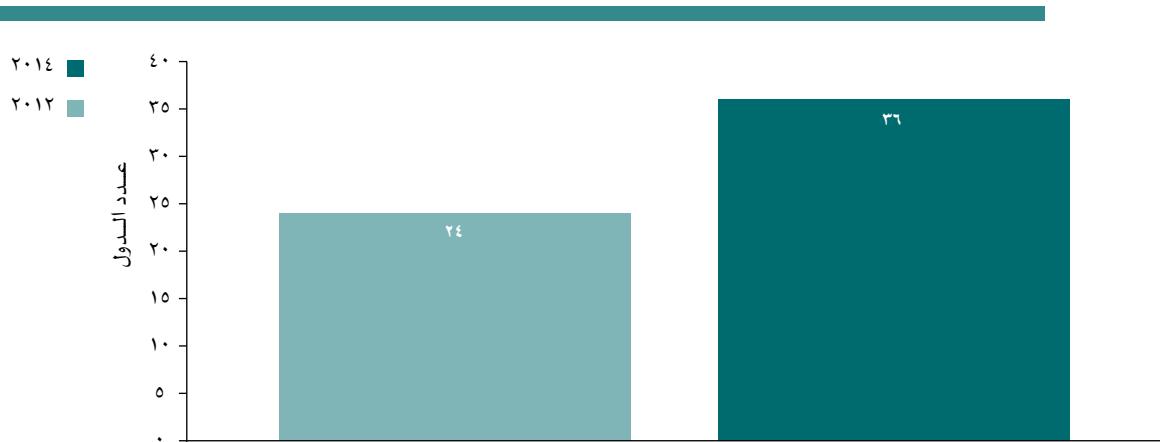
الشكل ٥-٧

عدد الدول التي تستخدم الوسائل الاجتماعية من أجل الحكومة الإلكترونية



الشكل ٥-٨

عدد الدول التي تستخدم أجهزة الخدمة الذاتية



## ٦-٢-٥ مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية

تقييم الدراسة لعام ٢٠١٤ ما إذا كانت البوابات الحكومية تعزز استخدام وأجهزة الخدمة الذاتية من أجل خدمات الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك الموجودة في المراكز المجتمعية ومكاتب البريد والمكتبات العامة. وهناك زيادة في استخدام مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية من ٢٤ دولة (١٢,٤ بالمائة) في عام ٢٠١٢ إلى ٣٦ دولة (١٨,٧ بالمائة) في عام ٢٠١٤، كما يتضح في الشكل ٦-٢-٥.

ومراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية هي مراافق عامة توفر الدخول المجاني على الخدمات الإلكترونية، خاصةً في المناطق المهمشة أو النائية، حيث لا تنتشر تقنيات المعلومات والاتصالات. ومع تمويلها من قبل الحكومات أو دعمها عبر الشركاء بين القطاعين العام والخاص (انظر القسم التالي)، فإنها تخدم العديد من المهام المتزامنة، بما في ذلك تمكين المجتمعات والمواطنين للحصول على المعرفة والمعلومات الجديدة التي يمكن تضمينها في المعرفة والسياق المحليين، مثل توفير المعلومات الخاصة بفرض التوظيف والموارد التعليمية والمعلومات الزراعية مثل تقنيات الزراعة والوقاية من الأمراض وغيرها ذلك من المعلومات والخدمات، من بين الأشياء الأخرى. وتتوفر مراكز الخدمات الإلكترونية وأجهزة الخدمة الذاتية أيضاً الوسائل لدعم الوسطاء لمساعدة المواطنين في الحصول على المعلومات والخدمات العامة.

وبالنسبة للإحتواء الاجتماعي المتزايد، أنشأت الحكومة السنغافورية مراكز CitizenConnect<sup>١٩</sup> في جميع المناطق السكنية لمساعدة المواطنين، خاصةً كبار السن والأمين من أجل: (١) مساعدتهم في استخدام المعاملات الحكومية عبر الإنترنت و(٢) المساعدة في إيجاد المعلومات من الموقع الإلكتروني الحكومي و(٢) الاتصال بالوكالات الحكومية بنيابة عنهم.

#### ٧-٢ الوسطاء عبر الشراكات بين القطاعين العام والخاص

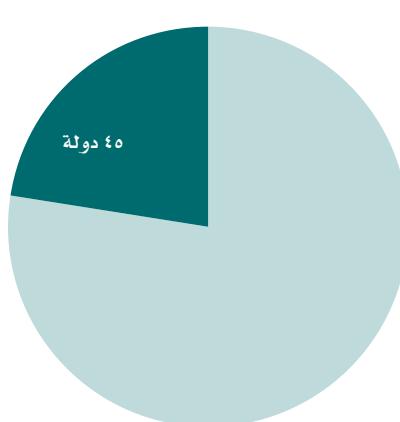
تعتبر مشروعات الحكومة الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات مرشحاً بدليهاً للشراكات بين القطاعين العام والخاص<sup>٢٠</sup>. وليست هناك فقط إمكانية للقطاع الخاص أن يموّل الاستثمار الرأس مالي، وبذلك تتحرر موارد القطاع العام من أجل المشروعات الأخرى ذات العوائد الاجتماعية الأعلى، بل إن القطاع الخاص أيضاً سيكون قادراً على تقديم خبرته الواسعة وتشغيل المشروع بكفاءة أكثر من الحكومة نفسها.

وعن طريق الشراكات بين القطاعين العام والخاص والاستعانة بالمصادر الخارجية، تستطيع الحكومة أيضاً الوصول إلى مجموعة أكبر من المواطنين، بما في ذلك الجماعات المحرومة والأقل حظاً، كذلك الموجودة في المناطق الرعوية. ووفقاً للدراسة في ٢٠١٤، نشرت ٤٥ الخدمات الإلكترونية عبر أو في شراكة مع الأطراف الثالثة، مثل المجتمع المدني أو القطاع الخاص، بما في ذلك الشراكة بين القطاعين العام والخاص، كما هو موضح في الشكل ٥-٩.

وقد أنشأت الحكومة الفلبينية بوابة إلكترونية حول الشراكة بين القطاعين العام والخاص<sup>٢١</sup> لجذب الشركاء من القطاع الخاص للاستثمار، ليس فقط في مشروعات البنية التحتية التقليدية، كقطاعات الطاقة والنقل والمياه، بل أيضاً في البنية التحتية غير التقليدية والقطاعات التنموية، مثل تقنيات المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية نفسها.

كما غيرت البيانات الحكومية المفتوحة والمعايير المفتوحة من تصميم الخدمات المقدمة، حيث قدمت المزيد من الفرص للحكومات للتعاون مع المجتمع المدني والمواطنين بغية الإبداع المشترك مع القطاع الخاص أو الخدمة العامة المتطورة ذاتياً والتي يقوم بها المواطنون المعنيون. ويعكس المربع ٧-٥ مثلاً على الكيفية التي تتبع بها الولايات المتحدة الأمريكية هذه القناة.

الشكل ٥-٩: عدد الدول ذات الخدمة الإلكترونية القائمة على الشراكة بين القطاعين العام والخاص



## ٨-٥ الولايات المتحدة: دعم البرامج المتطورة ذاتياً عبر الحكومة المفتوحة وواجهات التطبيقات



يعد السبيل الوحيد لاستخدام الولايات المتحدة للهاتف النقال هو عبر إطلاق المئات من واجهات التطبيقات التي يمكن استخدامها من قبل المطوريين من القطاعين العام والخاص لإيجاد التطبيقات والخدمات الجديدة.

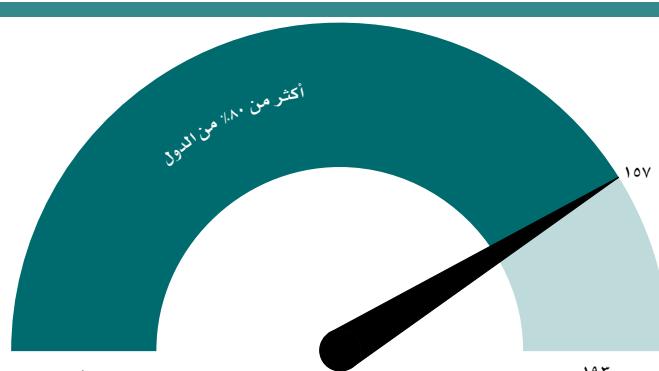
وتشتمل واجهات التطبيقات هذه على مجموعات البيانات الحكومية، مثل اتجاهات الطاقة في المنزل والعمل وإخطارات الزلازل في الوقت الفعلي حول العالم والطقس الحالي على المريخ، منقولاً من كيوريوسيتي روفر. ولأجل تيسير إيجاد التطبيقات الجديدة، أطلقت كل وكالة حكومية صفحات المطور الخاصة بها، في حين نشر موقع Data.gov دليلاً لواجهات التطبيقات الذي يشمل الحكومة بأكملها حتى يسهل إيجاد واستخدام هذه الموارد. وقد دعمت هذه التحركات من قبل الأمر التنفيذي الأخير للرئيس أوباما وسياسة البيانات المفتوحة، مما يفتح الطريق أمام جعل البيانات المفتوحة والمفروعة آلياً هي الوضع الافتراضي الجديد للبيانات الحكومية. كما وضعت الحكومة الاتحادية أيضاً برنامج تطوير تطبيقات الهاتف النقال لمساعدة الوكالات في إطلاق تطبيقات الهاتف النقال.<sup>٢٣</sup>

## ٨-٦ الخدمات المباشرة والهاتفية

بالإضافة إلى القنوات الرقمية الناشئة، ستبقى الخدمات المباشرة (الشخصية) والخدمات الورقية والهاتفية (الصوتية) كقنوات أساسية. وربما يفضل الأشخاص غير المعتادين على التقنيات الجديدة التحدث إلى أحد الأشخاص بصفة شخصية أو عبر الهاتف لحل إحدى القضايا، في حين لا تزال بعض الخدمات العامة، مثل إصدار شهادات الميلاد والزواج، تضمن بعض أشكال التفاعل الشخصي للتحقق من الهوية والصادقة عليها، من بين أسباب أخرى.

ويظهر البحث في الصين أن القنوات الرقمية والتقليدية تكمel بعضها البعض، خاصةً بين السكان المحروميين والأقل حظاً في المناطق الريفية.<sup>٢٤</sup> لذلك، يتعين على الحكومات تزويدهم بالقنوات المتعددة للمكونات المختلفة في أوقات مختلفة، مما يسمح لها باختيار الدخول على الخدمة الإلكترونية أو بشكل مباشر أو عبر الهاتف أو في أجهزة الخدمة الذاتية أو من خلال الهاتف النقال. ويوضح الشكل ١٠-٥ أن أكثر من ٨٠ بالمائة من الدول (١٥٧ من الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين) يشير إلى العنوان الكامل لجهة حكومية واحدة على الأقل في بوابة الإلكترونية، مما يوضح الإقرار الكامل من قبل الحكومات بأهمية الاحتفاظ بالقنوات المباشرة والورقية. بالمثل، تظل الخدمة الصوتية قناعة أساسية لخدمات الحكومة الإلكترونية، خاصةً بين أفراد الدول وأقلها دخلاً. وتبيّن دراسة واحدة أن الهاتف يظل قناعة فاعلة لحل المشكلات، حيث تكون المواقع الإلكترونية أكثر فعالية للحصول على المعلومات.<sup>٢٥</sup>

الشكل ١٠-٥ عدد الدول التي تظهر العنوان الكامل لأي وكالة حكومية في بوابتها الإلكترونية، ٤١٠٢



وفي سريلانكا، ومن خلال مركز المعلومات الحكومية رقم ١٩١٩، يمكن الاتصال برقم ٢٥١٩١٩ من أي هاتف للحصول على كافة الخدمات المقدمة من قبل الحكومة. وفي العديد من المجتمعات والدول في كندا والولايات المتحدة الأمريكية، يكون رقم الهاتف لغير حالات الطوارئ ٢١١ مهم، فهو رقم الهاتف الشامل لكافة الاحتياجات والذي يوفر الخدمات السريعة وغير الطارئة. أما في مدينة نيويورك، تم تدشين مركز خدمة العملاء ٣١١، حيث حصل على جائزة الخدمة العامة التابعة للأمم المتحدة<sup>٢٦</sup> في عام ٢٠١٢. وقد قدمت الدول الأوروبية المختلفة، مثل فنلندا وألمانيا والسويد، نفس خدمة الهاتف لغير حالات الطوارئ. ومن أحد العوائق هو ارتفاع تكلفة الاحتفاظ بمركز للاتصالات، وهذا هو الاعتبار الأساسي عند النظر في جلب هذه الخدمة إلى الدول النامية.

### ٣-٥ بناء استراتيجية الحكومة الإلكترونية شاملة ومتعددة القنوات

عند تقديم حلول وخدمات الخدمة العامة، يتبعن على الحكومات مراعاة المزيد الأفضل للقنوات من أجل التفاعل مع وتنفيذ العمل مع المواطنين. وستلعب المعرفة بالقضايا والمعايير الثقافية والاجتماعية، علامةً على الموارد والنهج الحكومية، دوراً في هذا التقدم.

وقد أوردت التقارير أن نصف المواطنين (٤٦ بالمئة) في الاتحاد الأوروبي يدخلون على الإنترنت للبحث عن وظيفة أو طلب إقرار ضريبي أو تسجيل جواز سفر أو استخدام الخدمات الحكومية الأخرى. ٢٧ هذا الاتجاه الواعد سيوفر النتائج المتوقعة والأثر، شريطة استمرار



آليات تقديم الخدمة متعددة القنوات

ثقة المستخدمين الحاليين بالخدمات الإلكترونية واستخدامها. وفي نفس الوقت، يتتوفر الدخول لمجموعة واسعة من المواطنين. لذا هناك حاجة لاتباع نهج القنوات المتعددة الشامل كجزء من استراتيجية الحكومة الإلكترونية الوطنية لضمان الاستخدام المتزايد ورضا العملاء، مع توخي الحذر من إمكانية زيادة التكلفة ومضاعفة الأعباء على كاهل الموارد المتاحة (انظر الفصل السابع).

### ٤-٣ مبادئ الخدمة لنهج متعدد القنوات

في وجود العوامل والخيارات العديدة، ما هي مبادئ الخدمة لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية متعددة القنوات الناجحة؟ تبعاً لقائمة الأسئلة المختارة التي يتبعن على الفرد وضعها في الاعتبار قبل وضع المقاييس الخاصة بالنهج متعدد القنوات:

- هل رؤية ومهمة وأهداف النهج متعدد القنوات مدروسة بشكل جيد ومحددة بوضوح؟ ما هي مؤشرات الأداء المتفق عليها؟
- ما هي الآثار الملاحظة لاختيار كل قناة؟ لا يجب أن يُولي الاعتبار فقط لتحقيق هدف الحكومة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمة على نحو فاعل، لكن أيضاً لتلبية احتياجات وتوقعات المستخدمين. وسينتج عن تحقيق مؤشرات الأداء الأساسية المطلوبة ارتفاع استدامة خيار القناة على المدى البعيد.
- ما هو الجمهور المستهدف؟ ما هي خصائص تقنية المعلومات والاتصالات لكل خيار قناة؟ إن للتوفيق المناسب بين هذين العاملين له أهميته، فهو موازنة ما الذي تفعله التقنية بشكل جيد، أي إدارة مجموعة من البيانات بأقصى كفاءة، مع ما يفعله الأفراد أيضاً، بما في ذلك الحكم والمشاركة الوجدانية والسياق الاجتماعي وما إلى ذلك.

- كيف يمكن إدارة القنوات المتعددة على أفضل نحو موازنة المرونة والمراقبة في تصميم تقديم الخدمات سريعة التغيير وزيادة التعقيد، مع تلبية احتياجات المواطنين؟
  - هل يجب أن يكون هناك انتقال سلس وقوى للتنفيذ متعدد القنوات أو أنه يتبع الإقدام على المخاطرة الاستراتيجية للقفز إلى المقدمة؟
  - هل يتبع على الهاتف النقال الواحد أن يدعم كافة الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك الخدمات “المستحقة” مثل سداد الرسائب التي تسود بالفعل في بعض البلدان؟
  - كيف تُدمج قناة الوسائل الاجتماعية مع الويب وقناة الهاتف النقال؟ إلى أي مدى يتبع على الحكومة الثقة ببرامج الوسائل الاجتماعية الخارجية لوضع قضايا الأمن والخصوصية في الاعتبار؟
  - هل يجب على القادة الحكوميين “دعم الهاتف النقال” من أجل الموظفين العموميين في المقدمة حتى يمكنهم التعامل مع احتياجات المواطنين بشكل أفضل؟ يعد النهج الوحيد هو اتباع مبدأ “أحضر جهازك الخاص” للموظفين العموميين، غير أن هذا الإجراء يستلزم على تعقيدات، تتعلق بالنظر في قدرة الموظف العام، فضلاً عن اهتمامات الامتثال الأمني والتنظيمي.
  - ما هي أطر عمل البنية التحتية ومعايير الخدمة؟ هل هناك حاجة لعمارية المؤسسة إن لم تكن موجودة؟ هل يوجد دور لإطار عمل القابلية للتشغيل البيني؟
- من بين الأشياء الأخرى، فإن الاعتقاد الخاطئ في عالمي المعلوماتي هذا هو أنه يتبع على الحكومات أن تكون في الطليعة لنشر الخدمات الإلكترونية الأكثر تقدماً والمقدمة من خلال التقنيات الأحدث. ولا يجب أن تضلنا الافتراضات الخاطئة مثل توفر وإمكانات التقنية. فعلى سبيل المثال، وبالنظر إلى أن المزيد من المواطنين يحصلون على الهاتف المميز في بعض الدول النامية، بدلاً من مراعاة تطبيقات الهاتف الذكي المتقدمة، فربما يجب مراعاة خدمة الرسائل النصية القصيرة كقناة أساسية للحصول عليها، والأهم من ذلك هو التعامل مع احتياجات المواطنين. ولا تعد الاستفادة من النهج متعدد القنوات لتلبية أهداف التنمية المستدامة مجرد قضية لفهم التقنيات، بل إنها أمر يرتبط بفهم المواطنين واهتماماتهم وأحتياجاتهم.

وبالنسبة للدول النامية ذات الإرث القليل أو المنعدم في البنية التحتية أو العمليات الإلكترونية، هناك احتمالية لتقديمها عبر استخدام الموارد المتاحة بصورة أكثر فعالية. وعلى الحكومات تطوير الخدمات لتحقيق أقصى استفادة من البنية التحتية اللاسلكية الناشئة في الدول النامية. وفي النهاية، لا يعد الهدف من النهج متعدد القنوات هو الانقطاع بكافة القنوات، بل تحقيق أقصى استفادة من القنوات المختارة للخدمة المحددة لتقديم أفضل النتائج ولتحقيق العدالة الاجتماعية عن طريق الوصول إلى كافة المجموعات السكانية، بما في ذلك المحروميين والمستضعفين.

#### الجدول ٢-٥ مبادئ الخدمة لنهج متعدد القنوات

يعد النهج متعدد القنوات همزة وصل بين الاستراتيجية وتدفق العمل والبيانات والتقنية؛
يأتي الهدف النهائي بحيث لا يتم ترك أي مواطن من أجل تحقيق العدالة الاجتماعية؛
تخطيط القنوات الخاصة باحتياجات المواطن ومهام الخدمة وعرض القيمة والتقنيات المتوفرة؛
ابتكار وتطوير أفضل النتائج وإرضاء المواطنين، مع عدم وجود أي مشكلات، كما تحتاج العناية الواجبة إلى تفعيلها من أجل تقديم الخدمة على نحو فاعل.

## ٤-٣-٥ دمج القنوات والاستفادة منها

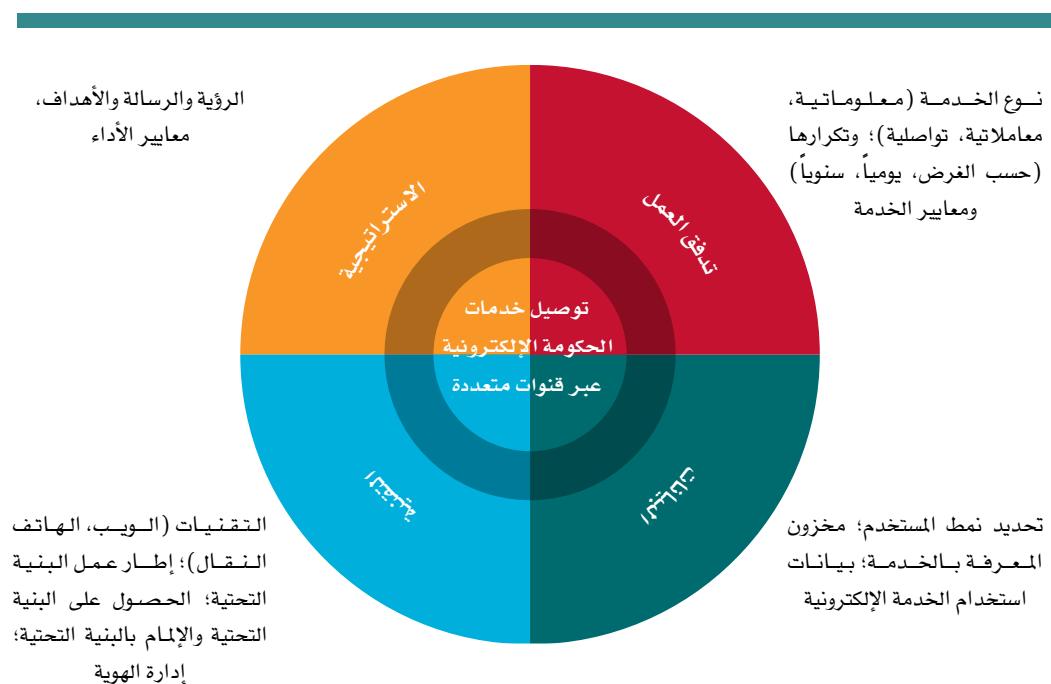
مع مراعاة تصميم الخدمات المتقرب، لا يوجد أي فرق واضح بين القنوات التقليدية والجديدة. فعلى سبيل المثال، وحتى إن امتلكت الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين بعض صور التواجد عبر الإنترنت، ووفقاً للدراسة لعام ٢٠١٤، ومن أجل الوصول إلى أكبر عدد من المواطنين، خاصة من لديهم هواتف نقالة، تظهر الحاجة الآن للبوابات الوطنية للتركيز على تحقيق الاستفادة القصوى من أجهزة الهاتف النقال (انظر الجدول ٣-٥ الخاص بمبادئ الخدمة للنهج متعدد القنوات).

ومع نضج الحكومة الإلكترونية في كل مرحلة من تطورها، يعد المقياس الهام هو أن يختار صناع السياسة القناة المناسبة ومزيد الخدمة الصحيح كجزء من خارطة الطريق متعددة القنوات لاستراتيجية الحكومة الإلكترونية الخاصة بهم. واستناداً إلى الدراسة لعام ٢٠١٤، وكما يظهر من البوابات الوطنية المتنوعة، تختار القنوات المختلفة لكل مرحلة نصوج نموذج الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، والذي اتم اتباعه أول الأمر في عام ٢٠٠٣.

وفي حين تواجه الدول الكثيرة، تحديات في الوصول إلى المرحلة الثالثة، المعاملاتية، والمرحلة الرابعة، التوافلية، فمن المهم مراعاة أن المرحلة الأولى والناشئة لا تزال تلعب دوراً أساسياً، ذلك لأن توفير المعلومات ومشاركتها يظل احتمالاً أولوية قصوى للمواطنين. والأفضل لدعم هذا هو النهج الخدمي متعدد القنوات. مثلاً، قد تُوزع التبيهات العامة في فترة قصيرة مع الموثوقية، كأن يتم ذلك من خلال خدمات الرسائل النصية القصيرة ورسائل البريد الإلكتروني، وتفعل عدة دول هذا النظام كجزء من نظام إدارة الكوارث والاستجابة لها. وسينجم عن توفير المعلومات عن طريق القنوات المختلفة أن يتحقق المواطنون في الحكومة، وبذلك تتعزز مسؤولية وشفافية الخدمة العامة.

مبدأ الخدمة وإطار عمل النهج متعدد القنوات تجاه تقديم الحكومة الإلكترونية

الشكل ١١-٥



## ٩-٥ دمج القناة وتحقيق أقصى استفادة منها



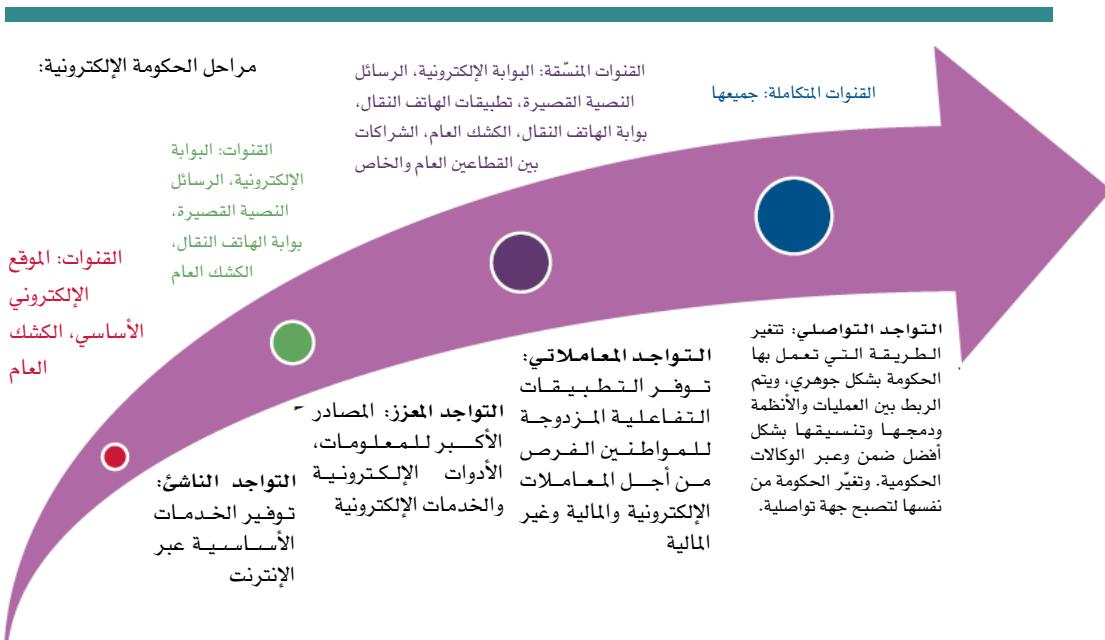
يعد السبيل الوحيد لاستخدام الولايات المتحدة للهاتف النقال هو عبر إطلاق المئات من واجهات التطبيقات التي يمكن استخدامها من قبل المطورين من القطاعين العام والخاص لإيجاد التطبيقات والخدمات الجديدة.

وتشتمل واجهات التطبيقات هذه علىمجموعات البيانات الحكومية، مثل اتجاهات الطاقة في المنزل والعمل وإخطارات الزلازل في الوقت الفعلي حول العالم والطقس الحالي على المريخ، منقولاً من كيوريوسيتي روفر. ولأجل تيسير إيجاد التطبيقات الجديدة، أطلقت كل وكالة حكومية صفحات المطور الخاصة بها، في حين نشر موقع Data.gov دليلاً لواجهات التطبيقات الذي يشمل الحكومة بأكملها حتى يسهل إيجاد واستخدام هذه الموارد. وقد دعمت هذه التحركات من قبل الأمر التنفيذي الأخير للرئيس أوباما وسياسة البيانات المفتوحة، مما يفتح الطريق أمام جعل البيانات المفتوحة والمفروضة آلياً هي الوضع الافتراضي الجديد للبيانات الحكومية. كما وضعت الحكومة الاتحادية أيضاً برنامج تطوير تطبيقات الهاتف النقال لمساعدة الوكالات في إطلاق تطبيقات الهاتف النقال.<sup>٢٤</sup>

ومن الوارد أن توضح الحاجة الهامة لدمج القناة وتحقيق أقصى استفادة منها عبر رؤية أن القنوات هي وسائل الاتصال بالمواطنيين وأنه يجب على وسائل الاتصال هذه أن تلعب دوراً تكميلياً و/ أو إضافياً مع بعضها البعض. على سبيل المثال، خلال زيارته لمكتب حكومي، يجب أن يُتاح التفاعل الماضي للمواطن مع المكتب، بما في ذلك عبر بوابة الإلكترونية، وذلك كجزء من نظام إدارة العلاقات مع العملاء في المكتب الحكومي. ولا يهم القناة المستخدمة. ويوضح الشكل ١٢-٥ الارتباط بين تحقيق أقصى استفادة من القناة<sup>٢٥</sup> والخدمة الإلكترونية والدخل (إجمالي الدخل القومي للفرد) للدول المختارة، وفقاً للدراسة لعام ٢٠١٤.

وقد لاحظ الإصدار الأخير من الدراسة<sup>٢٦</sup> أن الدول ذات الدخل المرتفع تتمكن بصفة عامة من تعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية الخاصة بها، وذلك من خلال الاستفادة من القناة بأقصى صورة. غير أنه يمكن أن نرى من خلال الدراسة لعام ٢٠١٤ أن بعض الدول ذات الدخل المتوسط، مثل أرمينيا وكولومبيا وتركيا وفنزويلا، قادرة على تحقيق أقصى استفادة من القناة.

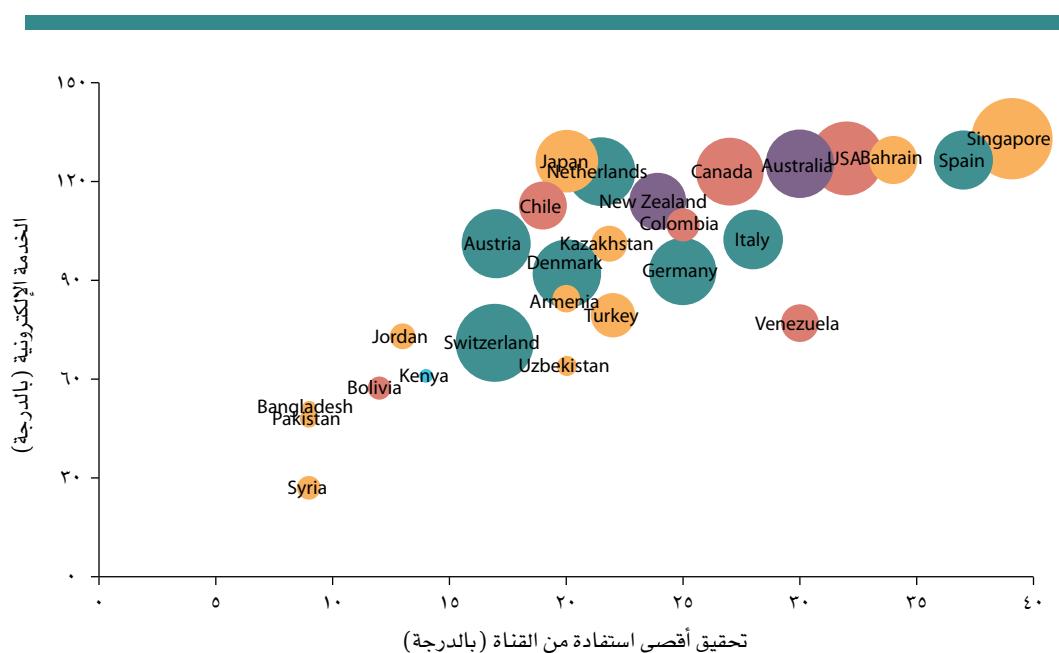
الجدول ١٢-٥ استخدام القناة في كل مرحلة من نموذج الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية



الشكل ١٣-٥

الارتباط بين تحقيق الاستفادة القصوى من القناة والخدمة الإلكترونية والمدخل (إجمالي)

الدخل القومي للفرد) للدول المختارة



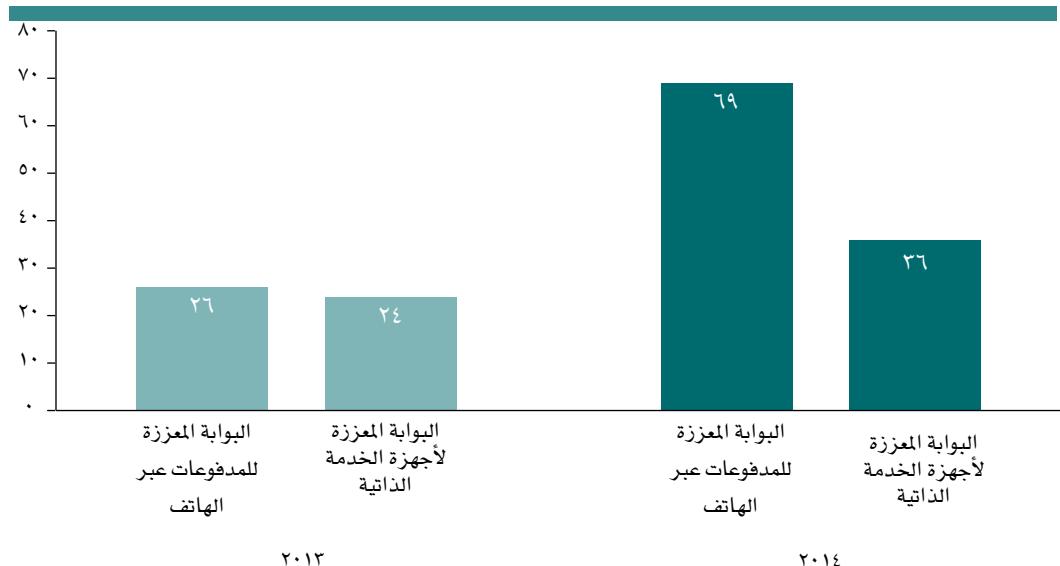
يوضح الشكل ١٤-٥ الكيفية التي تفعل بها الدول الكثير لدمج القنوات. ففي عام ٢٠١٢، عززت ٢٤ دولة من استخدام الأكشاك عبر بواباتها، لكن هناك زيادة تقارب ٤٠ دولة في عام ٢٠١٤. وقد زاد عدد الدول التي تعزز من استخدام المدفوعات عبر الهاتف لثلاثة أضعاف تقريباً، أي من ٢٦ في عام ٢٠١٢ إلى ٦٩ في عام ٢٠١٤.

ولا يعد إطار العمل الوطني الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية الذي يتضمن تقديم الخدمة متعدد القنوات خياراً، لكنه تقدم طبيعي للتطور التقني في أحد المجتمعات، خاصةً مع الاتجاه المتزايد لأجهزة الهاتف النقال.

والدول، بما في ذلك الدول الأوروبية وغيرها من الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية واليابان وجمهورية كوريا، جميعها استفادت من تلبية بعض الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، عن طريق وضع خطة متعددة القنوات واضحة كجزء من استراتيجية الحكومة الإلكترونية. ولنهر الحكومة بأكملها أهميته في تصميم استراتيجية الحكومة الإلكترونية، وذلك عند تقرير اختيار القنوات، إذا أن هناك تأكيداً متزايداً على الاندماج والتعاون في تقديم الخدمات العامة، في مواجهة الصوامع ذات الغرض الواحد في الإدارة العامة (انظر الفصل الرابع).

الشكل ١٤-٥ شرح القنوات المتكاملة – البوابات الإلكترونية التي تعزز المدفوعات عبر الهاتف وأجهزة

الخدمة الذاتية



وعلى نحو مثالي، يجب على صناع السياسات تصوّر مدى بعيد، والذي يتجاوز عاماً واحداً، من أجل استراتيغيتهم للحكومة الإلكترونية. وقد اتبعت بعض الدول خطة لعامين أو ثلاثة أعوام، غير أن الخطة الخمسية، كما تظهر بعض الدول، مثل الصين والدنمارك وغيرها، قد ثبتت أفضليتها، مع تقديرها في منتصف المدة لعمل أي تعديلات. ومع نضج التقنيات واتساع قاعدة المستخدمين، يمكن أن تزيد هذه التطبيقات لتحقيق المزيد من الأهداف المتعددة أو الوصول إلى الجمهور الأشمل. ولزاماً أن تراعي البيئة المساعدة والعوائق العدة أثناء وضع النهج متعدد القنوات.

### ٣-٣-٥ وضع الأهداف الواضحة

عموماً، هناك هدفان شاملاً<sup>٣٣</sup> للنهج متعدد القنوات. يركز الأول على احتياجات المواطنين، في حين يتناول الثاني جعل تقديم الخدمات أكثر كفاءة. وكما تبيّن الدراسات المختلفة<sup>٣٤</sup>، لا يعني النهج متعدد القنوات أن احتياجات المواطن يتم التعامل معها على حساب حدود المزود بالخدمة أو العكس. ومن أحد الاعتبارات الهامة هو التركيز على تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل موضوعي واقتصادي، وفي نفس الوقت، تعظيم المرونة لتلبية الاحتياجات المتغيرة والناشئة للمواطنين، بما في ذلك استيفاء الاحتياجات المحددة للجماعات المحرومة والأقل حظاً. وهناك ضرورة لتعريف السياسات ومعايير لتوسيعة مستويات الخدمة والقطاعات المختلفة وتوقعات الجودة.

### تحديد أنماط المستخدمين وشخصنة الخدمة

من خلال ديمografيات المواطنين وجرد احتياجاتهم، ستكشف ممارسة تحديد الأنماط الجيدة عن الرؤى الخاصة بمستخدمي الخدمات وإمكاناتهم والقنوات الخاصة للوصول إليهم. وبالنسبة للإحتواء الاجتماعي، يجب بذل الكثير من الجهود تجاه الجماعات المحددة المحرومة والأقل حظاً. ومن الأفضل أن يطبق تحديد أنماط المستخدمين على المجموعات المحرومة والأقل حظاً، بما في ذلك كبار السن والقراء والأميين والشباب والهاجرين والنساء وذوي الاحتياجات الخاصة. ومن أحد الطرق المتاحة أمام الحكومة هو تحديد أنماط المستخدمين كمبادرة بيانات كبرى<sup>٣٥</sup>. والعديد من البيانات مثل التقسيم الجغرافي

للمواطنين والاستخدام الفعلى للخدمات الإلكترونية القائمة ومصادر البيانات المتبانية، كاستخدام المستهلك لقنوات التواصل الاجتماعي، يجب تضمينها عند تحديد أنماط المستخدمين. وبالإضافة إلى تتميط المستخدمين، ولبعض الدول وخاصة الأوروبية، كان هناك اتجاه منذ وقت طويل نحو الشخصية أو التخصيص على المستوى الفردي، مع خيار «سحب» المواطنين للخدمات التي يرغبون فيها، عن طريق القناة التي يفضلونها، وبذلك يُصمم ملفهم الخدمي المميز أو لوحة إعلاناتهم، كما في أمثلة «صفحتي» (My Page) في الدنمارك وهولندا والمملكة المتحدة.

تنفيذ ودمج القنوات المختلفة

على حوكمة القنوات في حد ذاتها أن تتجاوز تعريف استراتيجية التزويد بموجّه قوي لتطوير القدرات الداخلية التي يمكن أن تدعم القنوات المنفذة. ومع تعددية النظام البيئي لتقديم الخدمة، يجوز للحكومات استكشاف الحوسبة الساحلية وتقنية الاتصالات والمعلومات الخضراء من أجل تنفيذ تقديم الخدمات عبر القنوات المتكاملة. ويلزم القيام بالتنفيذ الناجح من خلال الإدارة الفعالة وتسويق القنوات للتوصُّل إلى الجماعات المستهدفة، خاصة المستضعفين منهم، أو لحث المواطنين على استخدام أكثر القنوات كفاءة من حيث التكلفة، استناداً إلى نوع الخدمة وتواترها وتعقيد التفاعل. انظر الفصل السابع للتعرُّف على تحليل الطرائق المختلفة لتعزيز القنوات المتعددة، بما في ذلك عبر التدريب والفعاليات الترويجية، مع الامتداد من خلال وسائل الإعلام وما إلى ذلك.

المراقبة والتقييم والمراجعة

كما هو الحال عند تنفيذ أي مشروع، لمراقبة الاستخدام والتقييم الهام للنتائج أهميتها من أجل استدامتها. ومع المراقبة والتقييم على النحو المناسب والاستفادة من البيانات مع مؤشرات الأداء الأساسية، يمكن للحكومة صنع القرارات القائمة على الأدلة بخصوص تغيير استراتيجية الحكومة الإلكترونية الخاصة بها أو الإعداد من أجل الخطة الزمنية القادمة من استراتيجية الحكومة الإلكترونية. ويجب أن يكون هناك اعتبار للاستكشاف الإلكتروني، على سبيل المثال، أن يعزز صناع السياسة لمراقبة المجالات الجديدة لتنفيذ تطبيقات الهاتف النقال، من خلال العملية المؤتممة التي يتم مباشرتها من خلال الاستخدام المتزايد للموقع الإلكتروني للهواتف النقالة.

#### ٤- تحديات وفرص القنوات الجديدة

يغير تصميم الخدمات العامة المقدمة مع التوجهات التقنية والاحتياجات الناشئة للمواطنين، وكلاهما يتطور باستمرار. وخلال العقود القليلة الماضية، شهدنا اعتماداً منخفضاً على القنوات، مثل التلفاز والراديو، والآن نشهد تغيراًات تحللها التقنيات المعوقة مثل أجهزة الهاتف النقال والوسائل الافتراضية.

وستصبح تحديات النهج متعدد القنوات معقدة بشكل متزايد وعسيرة العلاج. وتكون بعض المخاطر الاستراتيجية متأصلة، وبذلك، يجب أن يُراعي أثرها السلبي عند تخطيط وتنفيذ الخدمات العامة.

#### **٤-٥ تحديات النهج متعدد القنوات**

## الحافظ على رؤية وخبرة المواطن الموحدة والمتسقة

على الرغم من أن الظاهر أن النهج متعدد القنوات سيحصل إلى المزيد من المواطنين، مقارنةً بنهج القناة المنفردة، سيتسبب الأول في خسارة أو تشتت المعلومات وسوء تنظيم المعايير الخدمية. وفي الدول المقدمة، يتوقع المواطنون أن خدمات الحكومة الإلكترونية ستكون مدروسة من أجل الطيف الواسع

للأجهزة متعددة الشاشات التي يمتلكونها. ومن المحتمل كذلك أن يطلب المواطنين المزيد من المعلومات عبر أجهزة الهواتف النقالة الخاصة بهم، بما في ذلك الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية أثناء زيارة أحد المكاتب الحكومية. وسيتم إخطار هؤلاء المواطنين حول الخدمات الحكومية، وسيزيد هذا بدوره من سرعة طلب الخدمة، سواء عبر الاتصال بالإنترنت أو دون الاتصال به، مع توفير الموارد العامة ووقف ومجهود المواطن.

ومع تقارب القنوات وتبعاً ل نطاق الأجهزة الاستهلاكية، هناك تشوش متزايد حول ما ينتمي إلى إحدى القنوات وما لا ينتمي لها. فمثلاً، يمكن للمستخدمين تقييم الواقع الإلكتروني من خلال الهاتف النقال، لكنهم سيُحرمون فرصة الحصول على المعلومات، وسيصابون بالإحباط إلا لم يتمكنوا من استخدام الواقع الإلكتروني على هواتفهم النقالة. وعندما ينتقل المستخدمون من قناة إلى أخرى، هناك توقع لتدفق المعلومات المستمر بين القنوات. هذا في حد ذاته يعد تحدياً لتدفق المعلومات داخل الوكالة الواحدة. وفيما يخص الخدمات التي تهم الوكالات المختلفة، يعد هذا التحدي أكثروضوحاً.

ومن الوارد التغلب على هذا التحدي من خلال تناغم القنوات، بما في ذلك الاستفادة من البنية التحتية المشتركة، مثل استخدام الحوسبة السحابية ونشر قاعدة المعرفة الموحدة ووضع معايير الخدمة التي تستهدف «مفهوم وحدة المواطن»، حيث سيحصل الفرد على نفس المعلومات ذات المعايير المتسقة، دون النظر إلى اختيار القناة. ومن أحد المناحي المتبعة، كما يلاحظ عبر التوجهات في بعض الدول، نجد المنحى القائم على المواطن، حيث يمكن للفرد أن تكون له وجهة نظر متسقة حول بياناته الخاصة التي تُراقب وتشخّص أيضاً على المستوى الفردي، على سبيل المثال من خلال «صفحتي» أو لوحة الإعلانات الشخصية.

### التعامل مع اهتمامات الأمن والخصوصية

نجم عن الاستخدام المتزايد لقنوات الهاتف النقال زيادة استهداف المعلومات الحساسة. وفي حين أن مزودي الخدمة عليهم ممارسة الحذر عند التعامل مع هذا الأمر، هناك أيضاً حاجة لتنقيف المواطنين حول كيفية تقليلهم للمخاطر، إذا قد يكون المستخدمون هم السبب الرئيسي في بعض التهديدات. فمثلاً، يجب على المواطنين الالتزام بمشورة اختيار كلمة مرور جيدة، تبعاً لأفضل الممارسات والموافقة على عامل التحقق، في حال طلب ذلك.

كما أنه لزاماً على الحكومات اتباع العناية الواجبة عند ضمان حماية بيانات المواطنين، كأن يتم ذلك من خلال الدخول على الأنظمة الآمنة وتعريف المستخدم وحماية البيانات وغير ذلك من التدابير الأمنية الهامة. وعند تفعيل هذه التدابير، يجب مراعاة العوامل الأخرى مثل فعالية التكافأة والانتشار في السوق والتتوسّع فيها ودمج القنوات الجديدة لأنظمة القديمة، بما في ذلك عبر الخدمات السحابية.

### المبادرة باستخدام التقنيات

نظراً للتعقيدات والارتفاع المحتمل في التكاليف الخاصة بتنفيذ بعض القنوات، فقد يؤدي التنفيذ الطموح والشامل للنهج متعدد القنوات إلى نتائج مثل عدم استخدام البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والافتقار إلى الخبرة الداخلية من أجل الإبقاء على الخدمة أو دعم المستخدم. ولا تعادل إدارة القنوات إدارة التقنيات، لكنها تشمل الكثير. وتوجد الحاجة لفهم التحديات المتعددة بخلاف التقنيات، مع إدراك احتياجات المواطن والتعامل معها.

## تقييم مبدأ (أحضر جهازك الخاص)

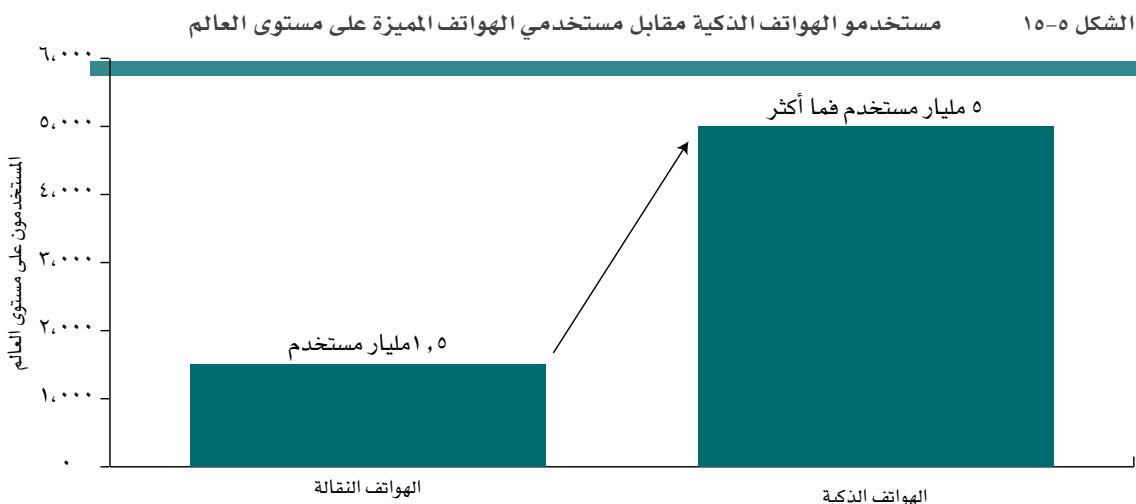
إنه من الضروري أن يكون هناك مناهج للأجهزة المشتركة أو سياق المستخدمين متعدد الأجهزة وذلك لبعض الخدمات. من أحد هذه المناهج هو اتباع مبدأ أحضر جهازك الخاص للموظفين العموميين، بالإضافة إلى الموظفين والأعمال، وتشتمل هذه على تعقيدات في سياق قدرة الموظفين العموميين والاهتمامات الأخرى مثل الامتثال الأمني والتقطيعي. ويُتوقع من نصف منظمات العالم وشركائه الخاصة أن تتبع مبدأ أحضر جهازك الخاص، فمثلاً، تعتبر الكيفية التي يمكن بها للموظفين العموميين الاستفادة من الهواتف المحمولة، في توفير خدمات الخط الأمامي، تحدياً للقطاع العام. وهناك أيضاً بعض وجهات النظر بأن مبدأ أحضر جهازك الخاص ليس جاهزاً لاتباعه بشكل سائد في عمليات الحكومة الإلكترونية.

### التحديات الأخرى

يعد التنوع اللغوي تحدياً في العديد من الدول، ويلزم تضمين الاعتبارات اللغوية كجزء من تمييز المستخدمين في تقرير أكثر القنوات ملاءمة.

### ٤-٥ فرص القنوات الجديدة

عند تحليل موجة الهاتف النقال، نجد أن هناك فئتين أساسيتين من الأجهزة - الهاتف الذكي والهواتف المميزة. وهناك احتمالية كبيرة بالنسبة للدول النامية والبلدان الأقل نمواً أن تستفيد من قناة الهاتف النقال، بما في ذلك خدمة الرسائل النصية القصيرة على الهاتف المميزة وتطبيقات الهاتف النقال على الهاتف الذكي، إذ أن هذه الدول محدودة تاريخياً بالبنية التحتية الثابتة الفقيرة أو غير الموجودة للاتصالات. ويظهر الشكل ١٥-٥ أن هناك إمكانية متوقعة للنمو الكبير في الهواتف الذكية مع تقارب التقنيات، وذلك بزيادة ثلاثة أضعاف على الأقل بين مستخدمي الهاتف الذكي خلال السنوات القليلة الماضية.



وبعد استخدام قناة الهاتف النقال، بما في ذلك الاستفادة من إمكانات الرسائل النصية القصيرة على الهاتف المميز، بعيدة عن التشبع. وحتى في الدول المتقدمة، حيث يقترب سوق الهاتف النقال من التشبع، يعتبر اتباع الحكومة النقالة ضعيف نسبياً. وبالمثل، تظل التطبيقات المتكيفة الناجحة للحكومة النقالة محدودة. وكما يوضح الشكل ١٦-٥، وفي عام ٢٠٠٨، كان هناك استخدام أعلى للرسائل النصية القصيرة،

لكن في ٢٠١٢، وُجدت دول أكثر والتي استخدمت تطبيقات وبوابات الهاتف النقال، مقارنة بالرسائل النصية القصيرة، ويستمر التيار خلال ٢٠١٤. وكما هو ملاحظ عبر الدراسة لعام ٢٠١٤، هناك ٤٩ دولة تقدم تطبيقات/ الواقع الإلكتروني للهواتف النقال، في حين توفر ٣٢ دولة خدمة الرسائل النصية القصيرة. ومن خلال الأرقام المقدّرة، فإننا نتوقع زيادة مستمرة في عدد الدول التي تقدم خدمة الرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف النقال والواقع الإلكتروني للهواتف النقالة كجزء من عوالم الحكومة الإلكترونية. وتتسم قنوات الهاتف النقال بأنها أكثر فعالية من حيث التكلفة، وهي أيضاً مرنّة وقابلة للشخصنة، من أجل خدمات "السحب" و"الدفع"، مما يحفز ابتكار العديد من نماذج العمل الجديدة، والتي يمكن للأفراد وذوي الأعمال الحرة والمشروعات الصغيرة - المتوسطة الاستفادة منها.

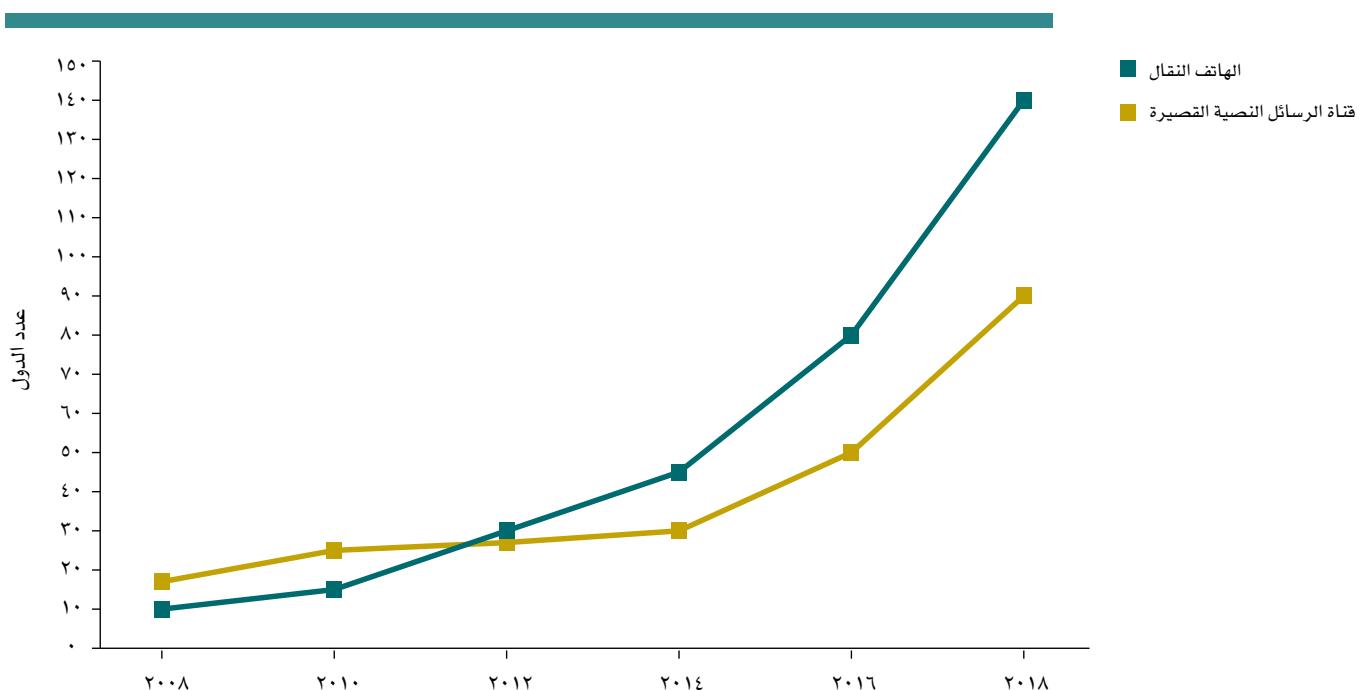
بعض الحكومات وجهت السياسة للأولوية القصوى لقنوات الهاتف النقال. ففي يونيو ٢٠١٢، قررت حكومة الإمارات العربية المتحدة تغيير اسم مبادرة الحكومة الإلكترونية إلى "الحكومة الذكية"، بما يشير إلى الأولوية التي وضعتها الحكومة لتقديم الخدمة الحكومية إلى الجمهور العام عبر هواتفهم النقالة، في أي مكان وعلى مدار الساعة<sup>٣٤</sup>.

وستزداد حكومة الهاتف النقال الدول بفرصة التعامل مع عدد من القضايا، كتلك المتعلقة بالفجوة الرقمية، والتي تظل عاملاً هاماً في الانتفاع بالخدمات الإلكترونية<sup>٣٥</sup>. والهاتف النقال يقود التغيير، وسيكون أثر حكومة الهاتف النقال مميزاً خلال السنوات القليلة القادمة.

#### ٥-٤-٣- القنوات المختلطة والمتكاملة

عند إشراك قناتين أو أكثر في توفير خدمة واحدة، تتطور القناة المختلطة. وبعد الدمج المحدود ضرورة لضمان خبرة المستخدم المستمرة. وتأتي بعض الأمثلة على القنوات المختلطة على النحو التالي.

الشكل ٥<sup>٣٦</sup> التي تقدم خدمات الرسائل النصية القصيرة وموقع/ تطبيقات الهاتف النقال



## الصوت لقنوات الويب

من المتваهم عليه أن بعض المواطنين يفضلون التحدث إلى أحد الأشخاص بخصوص خدمة محددة أو أي خدمة. وتلك على وجه الخصوص هي الحالة بالنسبة للجماعات المحرومة أو الأقل حظاً، مثل كبار السن والأميين. ومن أحد الطرائق الجديدة هي تقديم «الدردشة المباشرة عبر الإنترنت» بشكل متكامل أو «المساعد الافتراضي» للخدمات الإلكترونية حتى تسهل مساعدة المستخدمين في صورة أكثر شخصية. والمثال على ذلك هو بوابة ولاية غواناخواتو المكسيكية، حيث يُقدم المساعدون الافتراضيون كشخصيات كرتونية للإجابة على الأسئلة المطروحة عليها والتي يتم طرحها في صورة خطية أو حتى شهادية.

وفي نفس الوقت، يمكن توسيع نطاق تقديم الخدمات من الخدمة الصوتية إلى قنوات الويب، على سبيل المثال عن طريق إحالة المواطنين الذين يتصلون بالخطوط الساخنة العامة للدخول على معلومات الويب حول الرعاية الصحية العامة أو إلى تطبيق للهاتف النقال بخصوص الإسكان العام. والإدارة الفاعلة للخدمة عبر القنوات التقليدية وال الرقمية لازم من أجل خبرة المواطن الجيدة.

## توظيف عناصر اللعب

بعد توظيف عناصر اللعب<sup>٣٧</sup> جديداً بشكل نسبي، لكنه يحمل إمكانية إشراك الشباب في الشؤون العامة، خاصة عن طريق أهداف التنمية المستدامة. ومن أحد الأمثلة الجيدة هو تطبيق «OPower38» الذي أثبت نجاحه في دولٍ مثل فرنسا وكندا واستراليا ونيوزلندا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية. وهو يشجع الأفراد لكي يصبحوا أكثر مسؤولية تجاه استهلاك الطاقة، من خلال الاستفادة من عناصر اللعب لتمكين الأشخاص من استخدام الطاقة الأقل عبر التعاون مع شركات المرافق لتزويد الأسر بالبيانات حول مقدار الطاقة التي يستهلكونها وكيفية التوافق مع الجيران وإذا هم قريبون من أي معالم جديدة. ويهدف حل آخر، 39m.Paani، إلى حل مشكلة المياه النظيفة في الدول النامية عبر برنامج النقاط الابتكاري. وعبر توظيف عناصر اللعب، سينتتج مزيج جيد من الخدمة المعلوماتية والمشاركة المجتمعية عبر الإنترنت في زيادة رضا المواطن حول تعامله مع الحكومة، التي تعزز بدورها تقديم الخدمة العامة. وترى احتمالية أكبر لتوظيف عناصر اللعب في القنوات الناشئة، مثل أجهزة الهواتف النقالة والوسائل الاجتماعية.

## صندوق البريد الموحد للمواطن

اعتماداً على توقعات الخدمة الذاتية للمواطنين، يتخذ امتداد قناة البريد الإلكتروني شكل نظام الاتصال الموحد بين الحكومات والمواطنين. وتعهدت حكومة الدنمارك، عبر التشريع المتبقي في ٢٠١٢، أنه بحلول ٢٠١٤، سيمتلك كافة المواطنين صندوق رسائل إلكتروني آمن («البريد الإلكتروني») الذي سيتلقون فيه كافة رسائل البريد الإلكتروني من السلطات العامة. كما سيتمكن المواطنون جميعاً من تقويض أعضاء أسرهم للدخول على البريد الإلكتروني بالنيابة عنهم. كذلك، فقد نفذت سلوفاكورة «OneInbox» في ٢٠١٣، وهو برنامج حكومي رسمي، حيث يمكن للأفراد والأعمال استلام كافة مراسلاتهم الحكومية إلكترونياً،

عوضاً عن الرسائل الورقية<sup>٤</sup>. تم إطلاق هذه الخدمة بناءً على النتائج من الدراسات واستطلاعات الرأي، إذ فضلت غالبية الأشخاص والأعمال استلام المراسلات الإلكترونية وليس الخطابات الورقية. ويهدف OnelInbox السنغافوري إلى تسليم المراسلات بشكل موثوق ومضمون والتيسير على الأفراد والأعمال عند تسجيل وتتبع المراسلات من برنامج تجميلي واحد.

#### مكتب الحكومة المتنقلة

مع استخدام تقنيات الهاتف النقال، أصبح في الإمكان إنشاء مكتب حكومي فعلي لتوفير الخدمات إلى القرى الريفية. وتعد المكاتب النقالة التابعة للحكومة الاسترالية مكاتب متنقلة توفر مجموعة من مدفووعات الضمان الاجتماعي والخدمات الحكومية، مما يسهل على الأفراد في المجتمعات الريفية على تخليص معاملات الضمان الاجتماعي عبر نظام سنترلينك 41Centrelink الذي يستهدف كبار السن والطلبة والباحثين عن عمل وذوي الاحتياجات الخاصة والمزارعين وأصحاب المهن الحرة.

#### ٥- الخاتمة

مع تزايد طلب المستخدمين على الحصول على الخدمات العامة من أي مكان وفي أي وقت ووجوب وصول الاحتياجات العملية إلى كل فرد في المجتمع، بما في ذلك الجماعات المحرومة والأقل حظاً، ظهرت صور جديدة من القنوات الإلكترونية والمختلطة والمتكاملة بمرور السنوات، مغيرة الطريقة التي تقدم بها الخدمات الإلكترونية إلى المواطنين. ومن نقاط الاتصال التقليدية للمواطنين، مثل الخدمات المباشرة والصوتية إلى الصور المتطورة من البوابات الإلكترونية عبر الإنترنت، ومن خدمات الرسائل النصية التصويرية وبوايات الهاتف النقالة وتطبيقات الهاتف النقالة إلى الوسائل الاجتماعية، يرى النهج متعدد القنوات الشامل على أنه حل وثيق الصلة من أجل استدامة الحكومة الإلكترونية نفسها، حيث إنه يسمح للحكومات باستخدام مجموعة متنوعة من القنوات للوصول إلى الجماعات المحرومة والأقل حظاً وإيجاد الأساليب الذكية لزيادة استخدام الخدمات الإلكترونية.

وستكون البوابة الإلكترونية وقناة الهاتف النقال وقناة الوسائل الاجتماعية هي المحركات الأساسية للوصول إلى قاعدة مستخدمين أشمل ورأب الفجوة الرقمية، مع الاستفادة الكبيرة من الهاتف النقالة وزيادة قاعدة المستخدمين، خاصةً في الدول النامية. وقناة الهاتف النقال تعمل على وجه الخصوص على زيادة القنوات الأخرى، من خلال الوصول إلى مستخدمين جدد، لكنها في نفس الوقت منتشرة وقريبة جداً من المستخدمين، كما أنها موجهة بالحركة، مما يعني أن الفرد يستخدم الهاتف النقال "لعمل شيء ما". ويعود استخدام الوسائل والتحليلات الاجتماعية عملية معقدة ومجراة، لكن لديها إمكانية قوية للوصول إلى الجماعات المحرومة والأقل حظاً، مثل الشعوب الأصلية وفئات الشباب. وستستمر الخدمات المباشرة (وجهها لوجه) والورقية والهاتفية (الصوتية) في لعب أدوار أساسية في تقديم الخدمة العامة، خاصة للوصول إلى الأفراد الذين يعيشون في فقر وفي البلدان ذات الدخل المنخفض.

أما التحدي الماثل يكمن في إدارة توازن الحاجة لدعم هذه البرامج وفي نفس الوقت تشجيع المواطنين على الانفصال عن القنوات الرقمية الأكثر اقتصادية. لذا، يمكن إعادة صياغة تقديم الخدمة العامة من خلال تبني مزيج ذكي بين اختيار ودمج القنوات، للمواءمة بين خصائص القنوات المختلفة واحتياجات فئات المواطنين مع تعزيز عناصر الرؤية والتحليل واحتياجات العمل وفعالية التكلفة وأداء القناة والتحليلات الاجتماعية كمعايير للتحكم في عملية تطوير الحكومة الإلكترونية وضبطها.

ومع النظر إلى هذه النتائج والمستخلصات، فقد تساهم التوصيات الآتية تجاه النهج متعدد القنوات الفاعل والشامل لتقديم الخدمة العامة:

- استقراء متطلبات مستخدمي الحكومة الإلكترونية وتحطيم القناة (القنوات) الفعالة وفقاً لفئات المواطنين واحتياجاتهم. ومن أجل تقديم الخدمات العامة بصورة أكثر كفاءة وفعالية، يعد مهماً فهم احتياجات المواطنين المستهدفة وتوفير الخدمات التي تلبى الاحتياجات الخاصة للمواطنين عبر نهج متعدد القنوات. ومع ممارسة تحديد متطلبات المستخدمين بشكل جيد، يجوز لصناعة السياسة فيما بعد التركيز على القدرات من جانبي العرض والطلب والاستغلال الكامل لطاقة الهاتف النقال والقنوات الأخرى دون تهميش المواطنين، خاصة المجموعات المحرومة والضعيفة من ذوي الإمكانيات المحدودة أو الوصول المحدود إلى تقنية المعلومات والاتصالات. ولا يجب إغفال توفير التدريب للمواطنين وتطوير مهاراتهم في تقنية المعلومات والاتصالات .
- إنشاء بنية تحتية متكاملة وأساسية، ونشر القاعدة المعرفية الموحدة، ووضع المعايير المشتركة والاستثمار في التدريب من أجل تسهيل الخدمات العامة عبر قنوات متعددة. ويتعين على الرؤساء التنفيذيين لتقنية المعلومات في الحكومة أو من يقوم مقامهم من المسؤولين التخطيط للبنية التحتية الشاملة لتقنية المعلومات والاتصالات، مع التأكيد على نشرها ومشاركتها، من بين العوامل الأخرى. ويساعد وضع المعايير الخدمية المشتركة في تحقيق تناسق الخدمة وقابلية التشغيل البيني. ومع الأخذ في الحسبان أمن البيانات وخصوصية المستخدم، يمكن الاستفادة من الإدارة متعددة القنوات السحابية المتكاملة الكلية، وذلك مع الانتشار وإتاحة الخدمات المقدمة مع خفض تكلفتها.
- كن ابتكارياً: تعلم وكرر الممارسات الجيدة من كل مكان حول العالم لدمج القنوات وتحقيق أقصى استفادة منها. ولن يكفي الالتزام بالقنوات المجرّبة والمحبّرة في عصر المعلومات المتراوحة في يومنا هذا. ويجب أن يُعاد تصميم الخدمات الإلكترونية عبر نهج الخدمة متعدد القنوات. كما يلزم التفكير الحريري، على سبيل المثال، بخصوص الكيفية التي يمكن بها دمج إخطار البريد الإلكتروني و/ أو الرسائل النصية القصيرة في سير العمل للتطبيق الإلكتروني أو الهاتف النقال. وتفتّضي الحكومات استكشاف وتجربة وتنمية وصقل استراتيجية الحكومة الإلكترونية المتكاملة ومتعددة القنوات.

- وضع المؤشرات وقياس أثر القنوات عبر إحصائيات الاستخدام والتحليلات الاجتماعية والتكيّف مع احتياجات المواطنين الناشئة والتقدم التقني. والهدف من وضع المؤشرات وقياس تحليلات القنوات هو قياس أداء الخدمة العامة لتعزيز القرارات القائمة على البيانات وليس الموضوعية منها، بغية تحديد القضايا الإشكالية أو مجالات النمو. والمقاييس، مثل احتياجات العمل وتكلفة القنوات واستخدام القنوات، فضلاً عن الاحتياجات غير الملموسة مثل تصور القناة وإرضاء المواطن، يجب تقريرها مع بيانات الإنجاز المتوقع الواضحة والأهداف الواقعية. ومع زيادة المعرفة والقدرة التقنية على تحليل المعلومات من المصادر المتنوعة، تستطيع الحكومات استخدام مجموعة البيانات التي تجمعها بحكمة، مع التحليلات التنبؤية والوقائية من أجل الارتقاء المستمر بتطوير الحكومة الإلكترونية لتقديم المزيد من القيمة العامة.



١٣٧	١-٦	مقدمة
١٣٨	٢-٦	سمات الفجوة الرقمية
١٣٩	٣-٦	الاختلاف في الحصول على التقنية:
	٣-٦	التوجهات في الفجوة الرقمية
١٤٢	٤-٦	الدخل القومي كمحدد للاختلاف
	٤-٦	الرقمي الاجتماعي الاقتصادي
١٤٥	٥-٦	مهارات تقنية المعلومات والاتصالات
	٥-٦	وعوائق اللغة والمحظى
	٦-٦	حاجة الجماعات المهمشة والأقل
١٤٨	٦-٦	حظاً للخدمات الإلكترونية مع تفاقم الفروقات الرقمية
١٥٣	٧-٦	الخاتمة

## سد الفجوة الرقمية

### ١-٦ مقدمة

في الوقت الراهن يحصل ٢,١ مليار من سكان العالم ممن يعيشون في فقر مدقع على واحد بالمئة فقط من حجم الاستهلاك العالمي، مقارنة بأغنى مليار شخص، ممن يستهلكون ٢٧ بالمئة<sup>١</sup>. وقد دعا فريق عمل منظومة الأمم المتحدة المعنى بخطبة التنمية لما بعد عام ٢٠١٥، والذي شكله الأمين العام للأمم المتحدة من شخصيات رفيعة المستوى، إلى وضع جدول أعمال جديد «يجب أن يعالج أسباب الفقر والقصاء وعدم المساواة، ويربط سكان المناطق الريفية والحضرية بالاقتصاد الحديث عبر بنى تحتية ذات جودة، تشمل الكهرباء والري والطرق والموانئ والاتصالات السلكية واللاسلكية»<sup>٢</sup>. وقد ذكر الأمين العام للأمم المتحدة موضحاً رؤيته للمضي قدماً لما بعد عام ٢٠١٥، أنه «لكي لا يترك أي شخص ويقدم الجميع إلى الأمام، يلزم اتخاذ إجراءات لتعزيز تكافؤ الفرص».

ومن أحد المجالات الهامة التي قد تسمح بالتقدم بخطوات سريعة للوصول إلى نتائج التنمية هو التفكير على أساس المزايا المستمدة من تخفيف أثر الفجوة الرقمية باعتبارها فرصة لتحقيق الرفاهية. وترتبط الفجوة الرقمية ارتباطاً وثيقاً بالعدالة الاجتماعية في عالم المعلومات اليوم. هذا يشمل إدراك أن التعامل مع الأسباب المتنوعة للفجوة الرقمية يتتجاوز قضايا الاتصالية والإمكانات لتشمل الرفاهية الإنسانية والاقتصادية والاجتماعية، حيث يؤثر نقصها على المخرجات التنموية، بما في ذلك الخاصة بجدول أعمال التنمية لما بعد عام ٢٠١٥.

ومن الضرورات الملحة والمستجدة في عالم اليوم إعادة التفكير في نطاق الحكومة الإلكترونية لفهم الفرص التي توفرها التقنيات الجديدة بغية الوصول لأفضل النتائج التنموية. ويمكن للحكومات تعزيز دور الحكومة الإلكترونية في سد الفجوة الرقمية عبر تبني الحلول التقنية المترابطة والشمولية ضمن إطار عمل السياسة.

يبحث هذا الفصل في اتجاهات الفجوة الرقمية لتحديد القضايا التي تحتاج إلى تعديل سياسة تقنية المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية من أجل تعظيم الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والرفاه الشامل للجميع. ويتضمن استبيان الدراسة لعام ٢٠١٤ مجموعة من الأسئلة التي تقيّم الفجوة الرقمية في تطوير الحكومة

الإلكترونية (انظر منهجية الدراسة). وتأتي كافة مصادر البيانات المستخدمة في هذا الفصل من ذلك الاستبيان، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

ويهدف الفصل إلى تقديم صورة كاملة للتوصيلية الرقمية، بينما يركز بشكل أساسي على الخدمات الإلكترونية للمجموعات المهمشة والأقل حظاً على المستوى المحلي، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والشباب. وفي هذا السياق، فإنه يهدف خلق فهم أفضل للتحديات التي تواجهها الدول الأعضاء، والتي يكون مردتها هذا التباين، في وقت أصبحت فيه تقنية المعلومات والاتصالات من صميم النمو الإنتاجي والمشاركة في الاقتصاد العالمي.

## ٢-٦ سمات الفجوة الرقمية

بدايةً، اعتبرت الفجوة الرقمية بشكل أساسي قضية تتعلق بالحصول على البنية التحتية المناسبة لتقنية المعلومات ، علاوةً على التكلفة الباهضة، خاصة في الدول النامية. ومع انتشار التقنية، أفسحت عوائق الدخول المادية والمالية المجال لتحديات أكثر صلة بقدرات وإمكانات الأفراد. وتظل الفجوات الرقمية قائمة حتى بين السكان ممن توفر لهم جودة الاتصال، إذ تقف حواجز اللغة أو نقص المحتوى الثقافي عائقاً أمام حصول بعضهم على المعلومات الرقمية. ويدرجة أقل، قد ينبع التباين في «جودة» الاتصالية، اعتماداً على طريقة الوصول من خلال جهاز ثابت أو نقال أو عبر الإنترنت أو الاتصال الهاتفي. وتعد هذه القضايا جزء من السياسة والأولوية الوطنية ، ذلك لأن جودة الاستخدام من حيث الوصول إلى المعلومات أو استعادتها أو التفاعلية أو الاحتواء الاجتماعي الرقمي للعديد من تعتمد على الخطط السياسية والاقتصادية والاستثمارية والتنظيمية، من بين أمور أخرى.

وعلى المستوى الأساسي، تعود الفجوة الرقمية إلى نقص الحصول المادي على التقنية فيما بين الجماعات والأفراد. وقد يرتبط هذا بالاتصال بالإنترنت وتتوفر النطاق العريض والحواسيب والهواتف الذكية والهواتف النقالة، وبصورة عامة، التباين في الحصول على البنية التحتية للاتصالات. وفي العديد من الدول، يتعلق هذا الأمر بجانب التزويد، والذي ينجم عن الاختلافات في مستوى تنمية الدولة والسياسة الحكومية وأولوية نظام التقنية في الدولة والبيئة التنظيمية لتقنية المعلومات وإشراك القطاع الخاص والاستثمار في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، من بين أمور أخرى. وقد زادت الأسعار الباهضة لأدوات تقنية المعلومات والاتصالات الأمر سوءاً.

وتنشأ الفجوة الرقمية أيضاً من التباين بين الأفراد والمجموعات السكانية في مستويات التعليم والمهارات اللازمة لاستخدام التقنية. وقد يحدث نقص القدرة على استخدام التقنية بسبب الفروقات بين مستخدمي الإنترن特 وقدراتهم على الوصول إلى المعلومات على الويب بكفاءة وفعالية مما يحد من استفادتهم من القنوات الوسيطة بطرق متعددة. وترتبط الاختلافات في الاستخدام المناسب للمعلومات والخدمات الإلكترونية بصفة خاصة بالعدالة الاجتماعية حيث تؤثر على كافة الجوانب، بدءاً من قدرتهم على جمع واستخدام المعلومات حول إحدى القضايا الصحية الملحة في قرية بعيدة، إلى إيجاد الوثائق الحكومية الملائمة والإعلانات في حالات الطوارئ عند وقوع كارثة طبيعية وصولاً إلى المشاركة في الانتخابات. وبينما كان المفهوم المبكر للفجوة الرقمية متعلقاً بإمكانية الوصول إلى التقنية بصورة أساسية، فإن المستويات المتعاقبة للفجوة الرقمية تتعلق بتوفير الإمكانيات والقدرات. وبذلك، تنتشر الفجوة الرقمية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء.

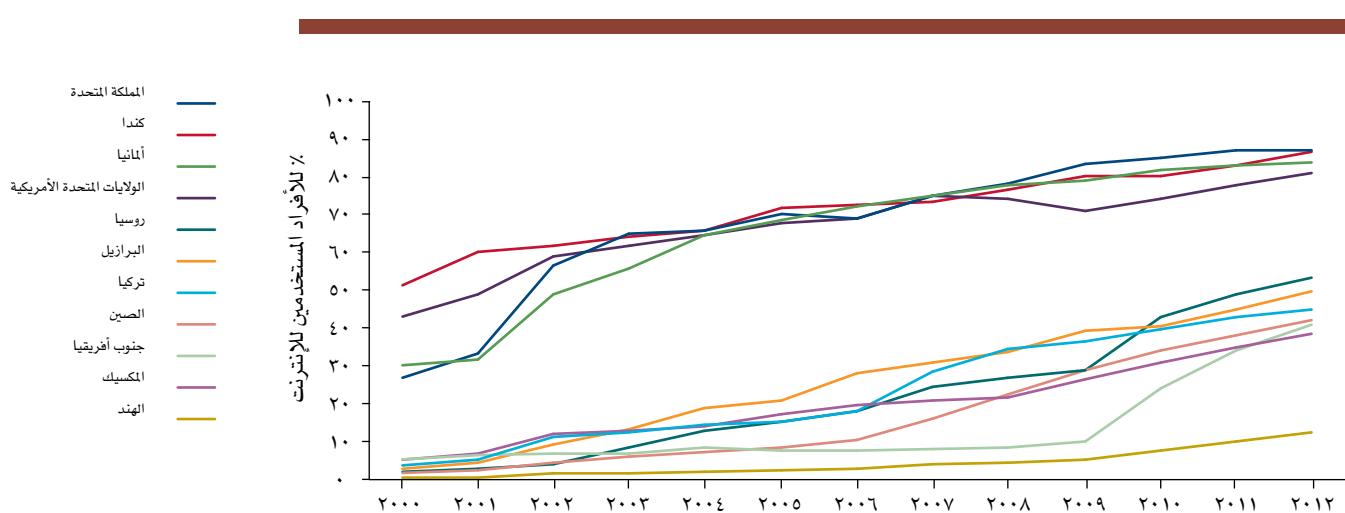
### ٦-٣ التباين في الحصول على التقنية: اتجاهات الفجوة الرقمية

في عصر العولمة، حيث أتاحت انتشار التقنية وتقديمها أن تتوفر في أيدي العديد من الأجهزة المتصلة بشبكة الإنترنت ، اتسعت المسافة في عديد من الدول بين المواطنين الذين يجدون فرص الوصول الفعلي ومن يعانون من محدودية في فرص الوصول والمهارات وذلك في طريقة تواصلهم مع الحكومات ومؤسسات الأعمال.

لقد أحرز تقدم كبير في التخفيف من آثار الفجوة الرقمية. وكما ذكر في الفصل الثاني، أظهرت جميع الدول الأعضاء بالأمم المتحدة تواجداً عبر الإنترنت في عام ٢٠١٤ لأول مرة. وعلى الرغم من الاتجاه العام نحو التقدم في العقد الماضي ، فإن البون شاسع بين الاقتصادات عالية الدخل وبين البلدان النامية ذات الدخل المتوسط والمنخفض. وحتى بين اقتصادات مجموعة العشرين<sup>٥</sup>، التي تمثل مجتمعةً ٩٠ بالمائة من إجمالي الناتج القومي العالمي وتثلي سكان العالم، فإن الفجوة الرقمية واضحة وفقاً لقياس التغيير في النسبة المئوية لاستخدام الإنترنت. ويوضح الشكل ٦-١ مجموعة جزئية من دول مجموعة العشرين. كما يظهر الشكل أن دولاً مثل المملكة المتحدة وكندا وألمانيا والولايات المتحدة الأمريكية، من ناحية، متقدمة بشكل كبير، في حين أن القوى الاقتصادية الناشئة الأخرى، مثل البرازيل وروسيا والصين وجنوب أفريقيا، قد لحقت بالظاهرة، ابتداءً من حوالي ٢٠٠٨ - ٢٠٠٩، وذلك من ناحية أخرى.

وللفجوة الرقمية بين الدول ذات الدخل المرتفع والمنخفض أو المتوسط أهميته أيضاً، كما تقيس النسبة المئوية للسكان المستخدمين للإنترنت. على سبيل المثال في عام ٢٠١٢، استخدمت الغالبية العظمى من السكان الإنترنٰت في السويد (٤٩ بالمائة) واستونيا (٩٧ بالمائة) وسنغافورة (٤٧ بالمائة). مقارنة بكوستاريكا أو جورجيا أو مصر، حيث وصل إلى الإنترنٰت أقل من نصف السكان. ويشتد هذا الفارق حدةً بشكل خاص في الدول منخفضة الدخل، مثل غينيا بيساو (٢ بالمائة) أو مدغشقر (٢ بالمائة) أو الصومال (١ بالمائة) (انظر الشكل ٦-٢).

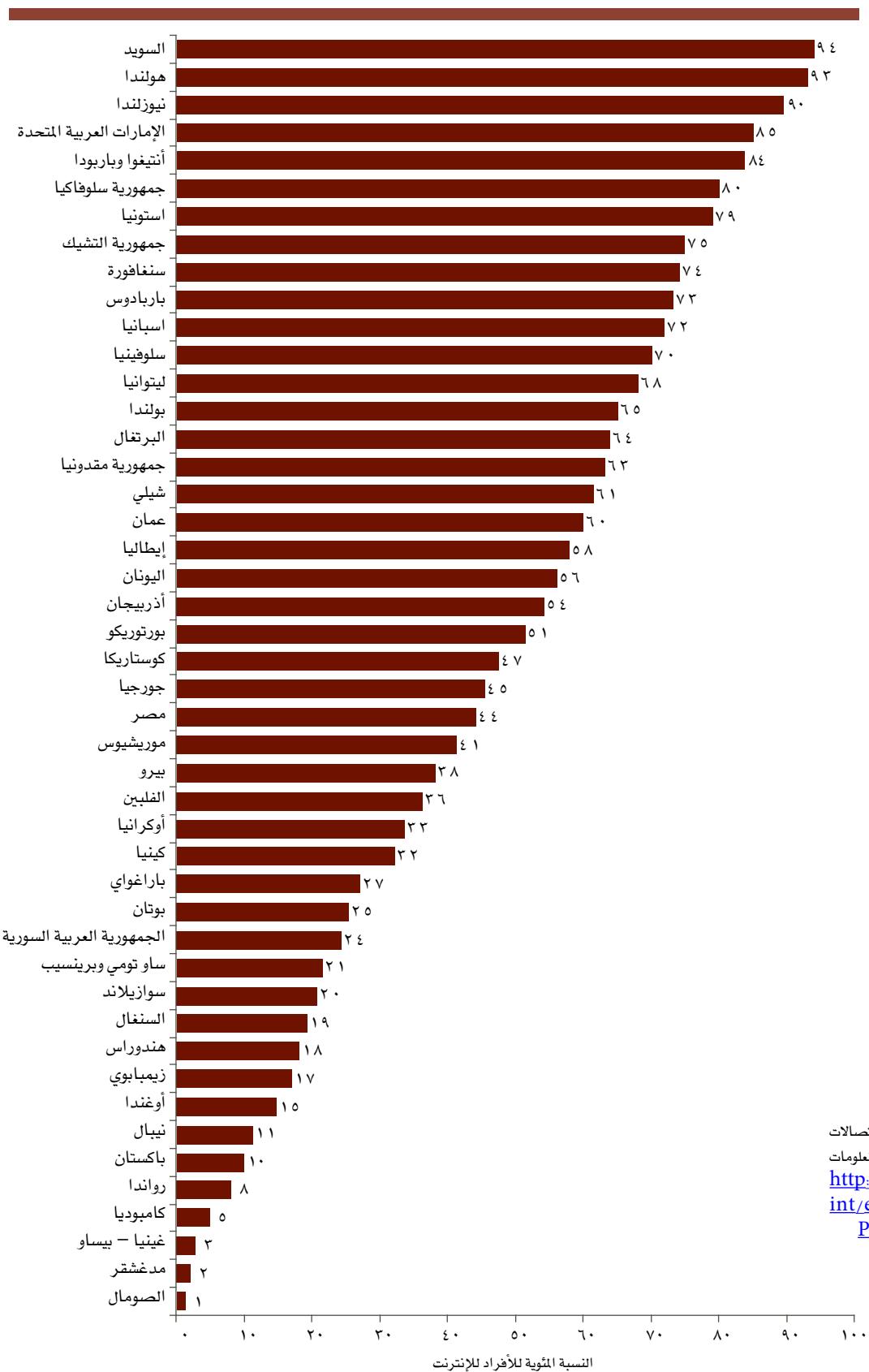
الشكل ٦-١ التغير في النسبة المئوية لمستخدمي الإنترنٰت، وفقاً للدول المختارة



## الفصل السادس: سد الفجوة الرقمية

التباعي في استخدام الإنترنت بين الدول المتقدمة والدول النامية، ٢٠١٣

الشكل ٦-٢



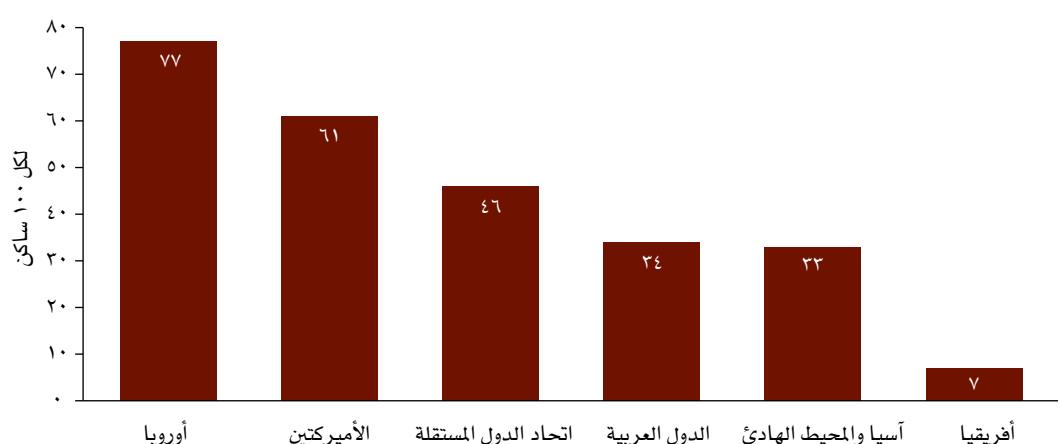
المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات  
المعنى: مؤشرات الاتصالات/تقنية المعلومات  
<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

وبالإضافة إلى عدم توفر إلى البنية التحتية، هناك سمات أخرى للفجوة الرقمية، مثل الوصول من خلال المؤسسات، حيث لا يتوفّر وصول الأفراد إلا عبر الفضاءات الجماعية مثل المدارس أو المراكز الاجتماعية أو مقاهي الإنترنت نظراً لارتفاع التكلفة أو انخفاض مستوى الدخل الشخصي. وهذا الواقع ينطبق بصورة خاصة على الملايين في الدول النامية، حيث يكون الوصول محدوداً بسبب نقص توفر الأجهزة والاتصال بالإنترنت في المنزل أو العمل، خاصة في أفريقيا التي لا تزال تستخدم الاتصال السلكي بأدنى حد مقارنة بمناطق أخرى (انظر الشكل ٢-٦). وعلى الرغم من أن عدد سكان أفريقيا يتجاوز المليار، أي بنسبة ١٥ بالمائة من سكان العالم، لا تصل سوى ٧٥ بالمائة من الأسر إلى الإنترت. أما في أوروبا، التي يبلغ عدد سكانها ١٢ بالمائة من سكان العالم، يتصل أكثر من ٧٥ بالمائة من الأسر بالإنترنت. وعند تتبع حالة هذه الدول، أبرزت دراسة للأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية أن أفريقيا بالكامل تظل متاخرة عن القارات الأخرى.

الشكل ٣-٦

النسبة المئوية للأسر المتصلة بالإنترنت في ٢٠١٣ وفقاً للمنطقة

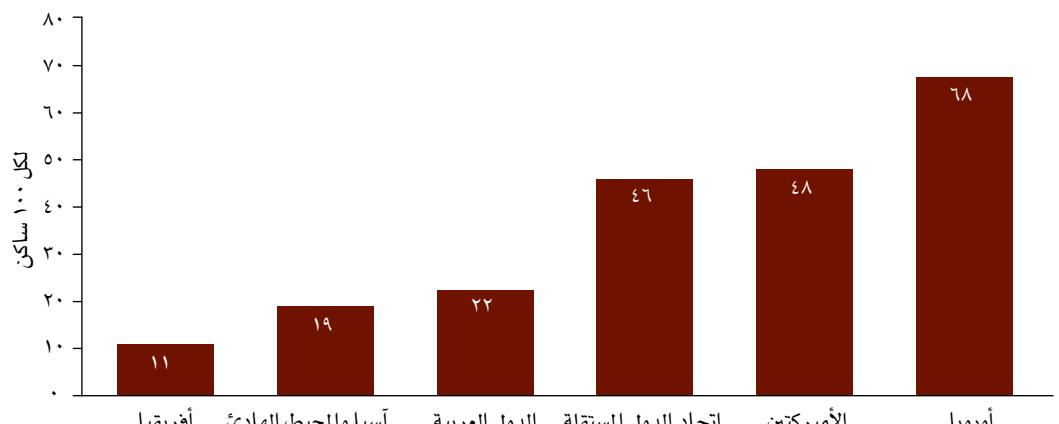
المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات المعنى بمؤشرات الاتصالات/ تقنية المعلومات والاتصالات، <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>



الشكل ٤-٦

اشتراكات الإنترن特 عبر النطاق العريض المتنقل النشط في ٢٠١٣ وفقاً للمنطقة

المصدر: قاعدة بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات المعنى بمؤشرات الاتصالات/ تقنية المعلومات والاتصالات، <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>



## ٦- الدخل القومي كمحدد للتباين الاجتماعي الاقتصادي

على الرغم من أن انتشار التقنية، خاصة في مجال الاتصالات المتنقلة، قاد إلى زيادة المشاركة الرقمية بوجه عام، يبقى الدخل محدداً أساسياً للوصول إلى التقنية. وقد يواجه من يصنفون في درجة أقل من السلم الاجتماعي الاقتصادي العديد من عوائق الوصول التي تحول دونأخذ دورهم في المشاركة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وينطبق ذلك بصورة خاصة بالنسبة للمجموعات الأكثر حرماناً وأقل حظاً، وهي أقل تواصلاً مع الاقتصاد الرقمي، بل وحتى في اقتصادات العالم المتقدمة. وقد أظهرت دراسة طبقة على ثمانى عشرة دولة أوروبية أن الدخل المنخفض يمثل العائق الأكثر أهمية أمام اكتساب التقنية الأساسية، وأن احتمال حصول الأسرة مرتفعة الدخل على الحاسوب الآلي والإنترنت أعلى من الأسرة منخفضة الدخل بأربع مرات . وفي هولندا والنرويج، ترتفع نسبة الاحتمال إلى ٢,٥ مرة، أما في البرتغال، حيث يزيد احتمال حصول الأسرة ذات الدخل المرتفع على الحاسوب والإنترنت بـ ١٤ مرة عن الأسرة الفقيرة، فالفجوة عميقa بشكل خاص (مونتانييه وويرثمان، ٢٠١١).

وتحول التكاليف الباهظة أيضاً دون حصول السكان على الإنترت أو التقنية. ففي المكسيك، وعلى الرغم من دخول العديد من مزودي الاتصالات السلكية واللاسلكية إلى السوق، فإن تكاليف الاتصال فيها هي الأعلى بين دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، مما ونتيجة لذلك يدخل ٤٠ بالمائة من المستخدمين على الإنترت من خلال الأماكن العامة فقط. وفي المقابل، فإن نسبة ٩٠ بالمائة من الأسر في الطبقات الاجتماعية - الاقتصادية المرتفعة في المكسيك تمتلك حاسوباً في المنزل<sup>٣</sup>.

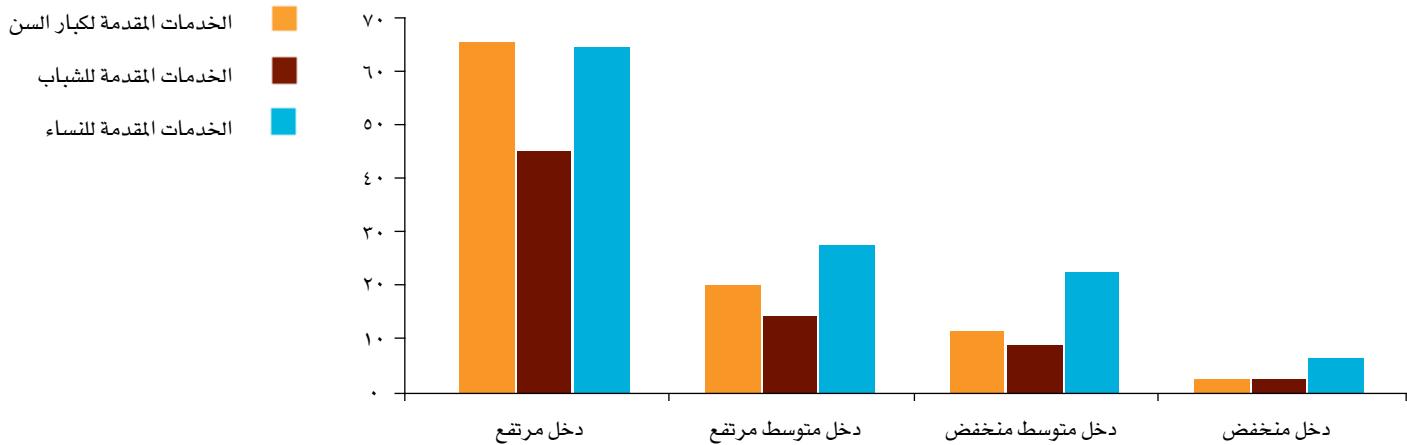
وتُبرز هذه التوجهات بصورة خاصة بين الجماعات المهمشة والأقل حظاً. ولا تقتصر الظاهرة على الدول ذات المستويات الأقل من التنمية، بل توجد أيضاً بين الاقتصادات المتقدمة. ووفقاً لبحث مركز بيو للدراسات، هناك واحد من بين كل خمسة أمريكيين راشدين، ممن لا يستخدمون الإنترت، غير حاصل على شهادة المدرسة الثانوية ويقل دخله السنوي عن ٢٠٠٠٠ دولار أمريكي أو من كبار السن أو من ذوي الإعاقة<sup>٤</sup>.

وتحث اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في المادة ٢١ أن تقوم الدول «بتعزيز حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على تقنيات وأنظمة المعلومات والاتصالات الجديدة، بما في ذلك الإنترت». إلا أن التقدم في التواصل الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من الجماعات المهمشة والأقل حظاً قد تباطأ، خاصة في الدول النامية. وكما يوضح الشكل ٥-٦، كانت نسب الخدمات الإلكترونية الأساسية لذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والشباب متواضعة بين الدول ذات الدخل المرتفع والدخل المتوسط المرتفع أكثر منها في الدول الأقل من حيث نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي.

ومن بين الدول الستة وتلائين ذات الدخل المرتفع والتي توفر خدماتها لـ كبار السن تأتي استراليا والنمسا والبحرين وبليجيكا والإمارات العربية المتحدة والمملكة المتحدة والولايات المتحدة. وإحدى عشرة دولة من مجموعة الدول ذات الدخل المتوسط المرتفع والتي تقدم خدماتها لـ كبار السن هي أذربيجان وبليز والصين وكولومبيا والإكوادور والجزائر وكازاخستان وماليزيا والمكسيك وبيرو وتونس. وتتضمن الدول ذات الدخل المتوسط المنخفض أربع دول هي بوليفيا وجورجيا ومنغوليا والمغرب التي قدمت هذه الخدمات، في حين أن رواندا هي الدولة ذات الدخل المنخفض الوحيدة التي تقدم خدمات مباشرة لـ كبار السن.

## الخدمات المقدمة للجماعات المهمشة والأقل حظاً وفقاً للدخل

الشكل ٦-٥



لا يعد الدخل إلا عاملاً مساهماً، على الرغم من كونه عاملاً رئيسياً، في توفير الخدمات التي تعتمد أيضاً على أولوية الحكومة وسياستها وتركيزها على الإحتواء الإلكتروني. وهذه الأنماط موجودة أيضاً عبر المناطق دون الإقليمية. على سبيل المثال في جنوب شرق آسيا، تقدم سنغافورة، وهي دولة ذات دخل مرتفع، أكثر من ٧٠ بالمئة من الخدمات للجماعات المهمشة والأقل حظاً، متقدمة بكثير عن إندونيسيا (٣٦ بالمائة) وفيتنام (٢٩ بالمائة) وكامبوديا (١٤ بالمائة). وكما يظهر من الجدول ١-٦، تقدم تايلاند وإندونيسيا والفلبين، على الرغم من انخفاض مستوى الدخل للفرد فيها، مستوى عالٍ من الخدمات للجماعات المهمشة والأقل حظاً، مقارنة ببروناي دار السلام التي هي دولة مرتقبة الدخل. ويظهر هنا أيضاً بجلاء في حالة بعض الدول ذات الدخل المتوسط في أمريكا الوسطى. فالمكسيك وبينما وكوستاريكا التي تقع ضمن الدول ذات الدخل المتوسط من ١٢,٠٠٠ دولار أمريكي - ١٧,٠٠٠ دولار أمريكي لم تقدم قط أي مستويات مختلفة للخدمة، وتقل بينما وكوستاريكا كثيراً عن المكسيك وعن بليز أيضاً، وهي دولة ذات إجمالي دخل قومي أقل بكثير للفرد عند ٧,٥٢٩ دولار أمريكي.

## الدخل القومي وتوفير الخدمات للجماعات المهمشة والأقل حظاً في جنوب شرق آسيا

الجدول ١-٦

	النسبة المئوية للخدمات	إجمالي الدخل القومي للفرد (٢٠١٢)
ماليزيا	%٨٦	١٧١٤٣
سنغافورة	%٨٦	٦١٨٠٣
اندونيسيا	%٣٦	٤٩٥٦
بروناي	%٢٩	٥٢٣٤٨
الفلبين	%٢٩	٤٤١٣
تايلاند	%٢٩	٩٨١٥
فيتنام	%٢٩	٣٦٣٥
كمبوديا	%١٤	٢٤٩٤
لاؤس	%١٤	٢٩٢٦
ميانمار	%١٤	١٣٠٠
تيمور الشرقية	%١٤	١٧٠٩

## الجدول ٦-٦

## النماذج القابلة للتثبيت من أجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً

النماذج القابلة للتثبيت من أجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً	العدد الإجمالي للدول	دخل مرتفع
٤٦	٥٥	دخل مرتفع
٢٠	٥٦	دخل متوسط مرتفع
٢٠	٤٦	دخل متوسط منخفض
١	٣٦	دخل منخفض

المربع ٦-٦  
جهود البرازيل للتخفيف من آثار الفجوة الرقمية: إمكانية دخول الجميع عبر  
شبكة الإنترنت

لقد اشتركت الحكومة والمجتمع المدني في سد الفجوة الرقمية لـ ٥٩ مليون من البرازilians. وركزت منظمة ريدي مارستا *Rede Marista de Solidariedade*، وهي منظمة غير هادفة للربح مقرها في بورتو أليغري، على الاحتواء والتضامن الاجتماعي من خلال المشروعات الاجتماعية، في مسعى منها للمساعدة في سد الفجوة الرقمية في البرازيل، من خلال تعزيز إمكانية دخول الجميع عبر شبكة الإنترنت. والجديد في مجتمع أحياء نوفا سانتا مارتا، الكائنة في ولاية ريو غراندي دو سول بسانتا ماريا وهي منطقة ذات مؤشرات التنمية البشرية الأقل في الدولة، أقامت شبكة *Marista* مركزاً للإحتواء الرقمي، حيث يركز على مجالات مثل إعادة تدوير النفايات الإلكترونية والإنسان الآلي ومراكز الاتصالات الرقمية. وتم تنفيذ المبادرة بداية في مركز إعادة تهيئة الحواسيب في البرازيل عام ٢٠٠٥، بدعم من بلدية بورتو أليغري ومجموعة الرعاية الصحية بمستشفى كونسيساو ومنظمة التنمية *Avina Foundation* ومنتج المشروبات *Vonpar*. وقد استفاد من العمل الذي نفذه مركز إعادة تهيئة الحواسيب لآلاف المستخدمين في مراكز الاتصالات الرقمية والمدارس بتبرعات الحواسيب المعاد تهيئتها. كما يقدم المشروع التدريب على أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات المجانية لحوالي ١٠٠ متدرب من السكان الأقل حظاً اجتماعياً.

المصدر: <http://itdecs.case/06/com/2011/studybrazilian-ngo-fights-digitaldivide>

وستكون الخدمة الهدافة والهامة من أجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً هي إمكانية تثبيت النماذج. فمن بين خمس وخمسين دولة ذات دخل مترتفع، قدمت ٤٦ دولة أو ٨٤ بالمائة منها استثمارات قابلة للتثبيت خاصة بالخدمات الموجهة لكبار السن والنساء والشباب، مقارنة بحوالي نصف الدول ذات الدخل المتوسط المرتفع. وكانت من الدول ذات الدخل المتوسط المرتفع التي وفرت الإستثمارات الإلكترونية: أنغولا والأرجنتين وأذربيجان وبليز والبوسنة والهرسك وبوتيسوانا والبرازيل والصين وجمهورية الدومينيك والإكوادور وجمهورية إيران الإسلامية وมาيلزيا. ومن الملحوظ أن عدد الدول المقدمة لنفس الخدمات أصبح أقل بكثير في حالة الدول ذات الدخل المتوسط المنخفض، بينما تتضاءل العدد بين الدول ذات الدخل المنخفض، حيث لم يقدم الاستثمارات القابلة للتثبيت إلا بوركينا فاسو.

## ٦- مهارات تقنية المعلومات والاتصالات وعوائق اللغة والمحتوى

يعد التباهي التعليمي عاملاً مساهماً آخر في الفجوة الرقمية. وهناك ارتباط قوي بين التعليم والمعرفة بالقراءة والكتابة، من ناحية، والقدرة على استخدام التقنية، من ناحية أخرى. والتعليم هو المحدد الأكثر أهمية لكتافة استخدام الإنترنت. ويتيح هذا للدول المتقدمة قاعدة موارد بشرية قوية تبقى في طليعة الدول الأخرى. ووفقاً لإحدى الدراسات، تزداد احتمالية استخدام الفرد للإنترنت يومياً بمعدل ٤٪، مرتين في أوروبا و٦٪ في جمهورية كوريا وذلك إن كانت لديه درجة جامعية أو أعلى من ذلك (مونتانييه وويرثمان، ٢٠١١). والخطوة الأولى للمعرفة بتقنية المعلومات والاتصالات في عصرنا المعلوماتي اليوم هي توفر الحاسوب ومستوى محدد من الوعي بالمعلومات.

وحيثما يسمح المستوى الأساسي للتقنية واستخدامها ببعض الاندماج في الاقتصاد الرقمي، سيطلب الإحتواء الإلكتروني مجموعة متقدمة من الأدوات المهاريه. على سبيل المثال، وعلى الرغم من جلب الهاتف الذكي لوسائل مبتكرة لتوفير فرص التفاعل والمشاركة لمن لا يملكون النفاذ والتعليم والمهارات في العديد من الدول النامية، فإن الهاتف الذكي ليس بدليلاً عن الاتصال السلكي نظراً للقيود التي يمكن أن يضعها، مثل ملء استمارة والتي يصعب تعبيتها من خلال أداة محمولة يدوياً. فضلاً عن هذا، لا تسمح جميع الواقع الإلكتروني بتحقيق الاستفادة بسبب عدم تواافقها مع الهاتف الذكي، لذا لا يمكن الوصول إلى بعضها، أو في حالة الوصول ، فإنها لا تعرض المحتوى كاملاً.

### حواجز اللغة والمحتوى

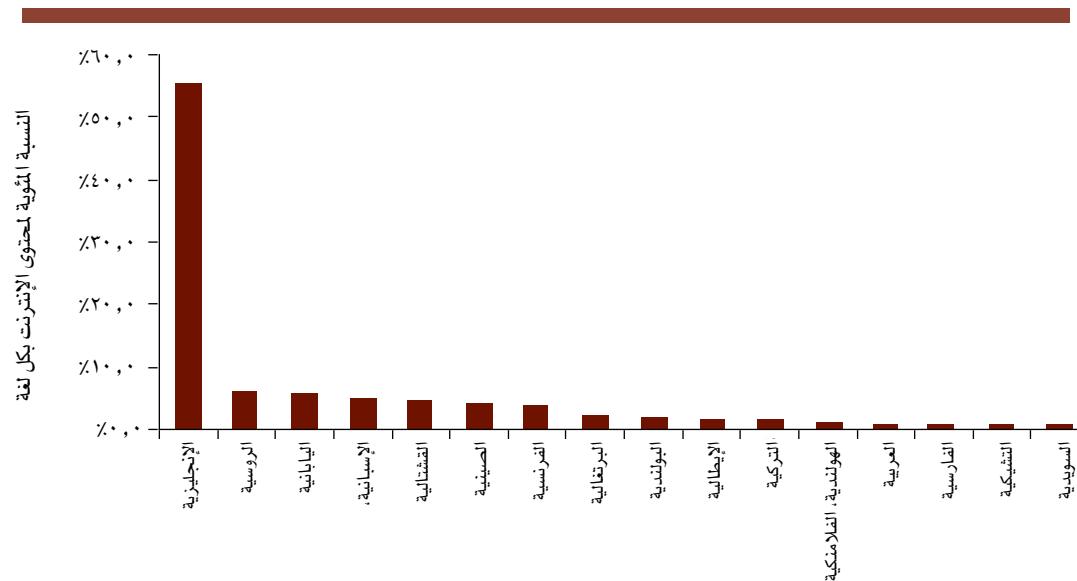
تحدد إمكانية فهم واستخدام ونشر محتوى الإنترنت مدى إمكانية مشاركة الفرد في الاقتصاد والمجتمع. وبصورة عكسية، يؤثر عدم قدرة الفرد على استخدام لغته على شبكة المعلومات العالمية على قدرة المجتمعات السكانية على الاستفادة من مزايا التقنية ويوسع من الفجوة الرقمية. وكما يظهر من الجدول ٦-٦، حتى في عام ٢٠١٢، تبقى العوائق الناجمة عن عدم القدرة على الوصول إلى المحتوى بلغة الفرد، وبرغم توفر ٥٦٪ بالمائة من محتوى الإنترنت باللغة الإنجليزية، إلا أن ربع إجمالي المستخدمين فقط يمكنهم فهم المحتوى.

ويبينما أحرز بعض التقدم في توفير اللغات الأخرى خلال العقد الأخير، لا يزال المحتوى السائد باللغة الإنجليزية، كما هو موضح في الشكل ٦-٦.

الجدول ٦-٦ الاختلاف في محتوى الإنترت ولغته

اللغة	% من مستخدمي الإنترت وفقاً للغة	% من المحتوى على الإنترت	المصدر:
الإنجليزية	٢٧	٥٦	
الصينية	٢٥	٤	
الإسبانية	٨	٤	
البرتغالية	٤	٢	
الألمانية	٤	٦	
العربية	٣	١	
الفرنسية	٣	٤	
الروسية	٣	٦	
			إحصائيات اللغة وفقاً للمحتوى من W2Techs. ٢٠١٢ سبتمبر. البيانات الخاصة بمستخدمي الإنترت من: إحصائيات مستخدمي الإنترت في العالم. ٢٠١٢ يونيو. <a href="http://www.internetworldstats.html.com/statsv">http://www.internetworldstats.html.com/statsv</a>

الشكل ٦-٦ عدم توفر المحتوى بلغة الفرد كعائق أمام النفاذ وفقاً للدول المختارة



المصدر: إحصائيات اللغة وفقاً للمحتوى من W3Techs. دراسات تقنيات الويب. [http://w3techs.com/technologies/overview/content\\_language/all](http://w3techs.com/technologies/overview/content_language/all). تم الدخول في ١٢ سبتمبر ٢٠١٣.

يساهم الأثر العكسي لنقص المحتوى ذي الصلة في الفجوة الرقمية في صورتين. أولاً، وعلى سبيل المثال، وعلى الرغم من تضاعف مستخدمي الإنترنط في الهند من ٥ مليون في عام ٢٠٠٠ إلى ١٣٧ مليون في عام ٢٠١٢، فإن المعرفة بالقراءة والكتابة منخفضة نسبياً عند ٧٤ بالمائة<sup>٩</sup>. ويعني ذلك بقاء الحاجز أمام الدخول على الإنترنط لأكثر من ٣٠٠ مليون شخص. ثانياً، فإن الغالبية ممن يمكنهم الدخول على الإنترنط لا تتحدث الإنجليزية. وما لم يكن لدى المستخدمين معرفة باللغة الإنجليزية، بغض النظر عن مدى الجودة التي أصبحت عليها الترجمة الآلية، فسيصعب عليهم الحصول على المخزون المعلوماتي الكبير المتاح في العالم الإلكتروني.

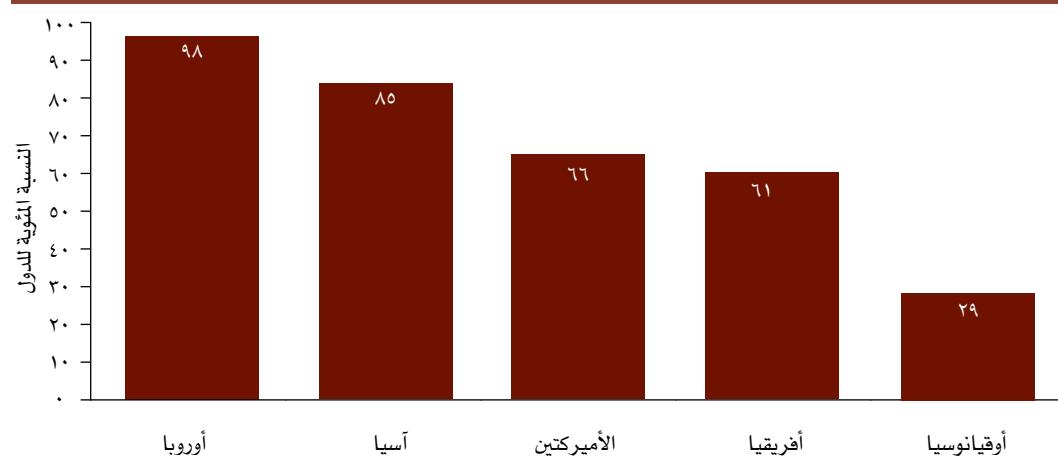
وتلاحظ الزيادة في استخدام أكثر من لغة واحدة على البوابات الوطنية بصفة خاصة. والمحتمل أن تجذب سهولة الوصول هذه فئات خاصة من السكان، كالهاجرين الذين قد لا يتوفرون لديهم إماماً واسع باللغة الوطنية التي يتحدثها السكان. وفي عام ٢٠١٤، سهلت ٧٤ بالمائة من البوابات الوطنية إمكانية الحصول على المعلومات بأكثر من لغة وطنية، مقارنة بنسبة ٥٤ بالمائة في ٢٠١٢. وينتشر التقدم إقليمياً في كل الدول الأوروبية تقريباً، ٨٥ بالمائة في آسيا و٦٦ بالمائة في الأسواقتين و٦١ بالمائة في أفريقيا (انظر الشكل ٦-٦). وفي أفريقيا، تقدم ثلثي الدول تقريباً أكثر من لغة واحدة. وعلى الرغم من أن أفريقيا هي الأقل إمكانية في الدخول في هذا المجال، بصورة كلية، بذلت الجهود الخاصة في استراليا، من بين الدول الأخرى، حيث اتباع البرنامج نهجاً شمولياً نحو بناء المجتمع والتنمية الاقتصادية باستخدام التقنيات الجديدة كأدوات توفير النفاذ العادل للجميع (انظر المربع ٢-٦).

كذلك حدث تقدم كبير في تصميم الواقع الإلكتروني للسماح بالتهيئة وخيارات حجم الخط ونوعه والخط ولون الخلفية لزيادة مرونة وتميز البوابات الوطنية لعدد أكبر من المواطنين. وفي عام ٢٠١٤ سمح ٤٠ بالمائة من الدول بمرونة حجم الخط ونوعه، مقارنة بنسبة ٣١ بالمائة في ٢٠١٢.

الشكل ٧-٦

الخدمات الإلكترونية بأكثر من لغة واحدة وفقاً للمنطقة

المصدر: بيانات التنمية البشرية من مؤشرات التنمية البشرية العالمية الخاصة ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، <http://hdr.undp.org>  
تم الدخول بتاريخ ١٥/٠٩/٢٠١٣



#### المربع ٦-٢ مشروع e-ACE في استراليا: توفير المحتوى اللغوي لدمج المجتمعات

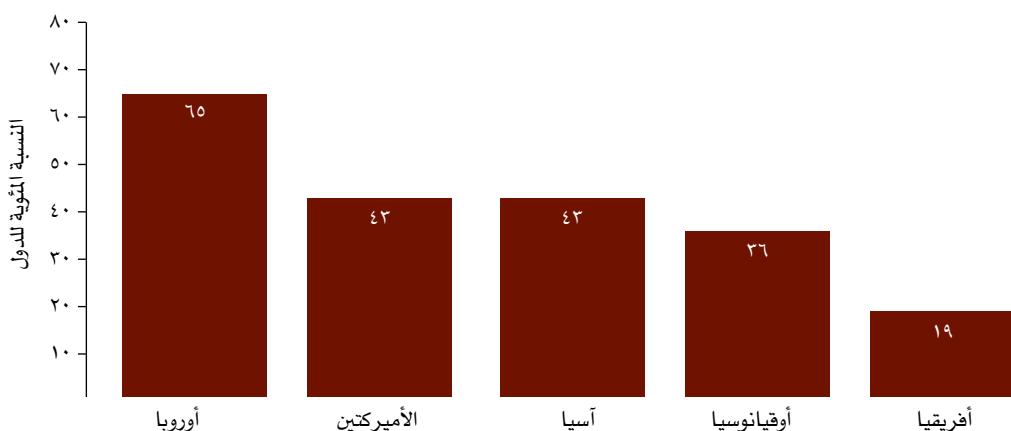


المصدر: <http://www.lungisa.org>

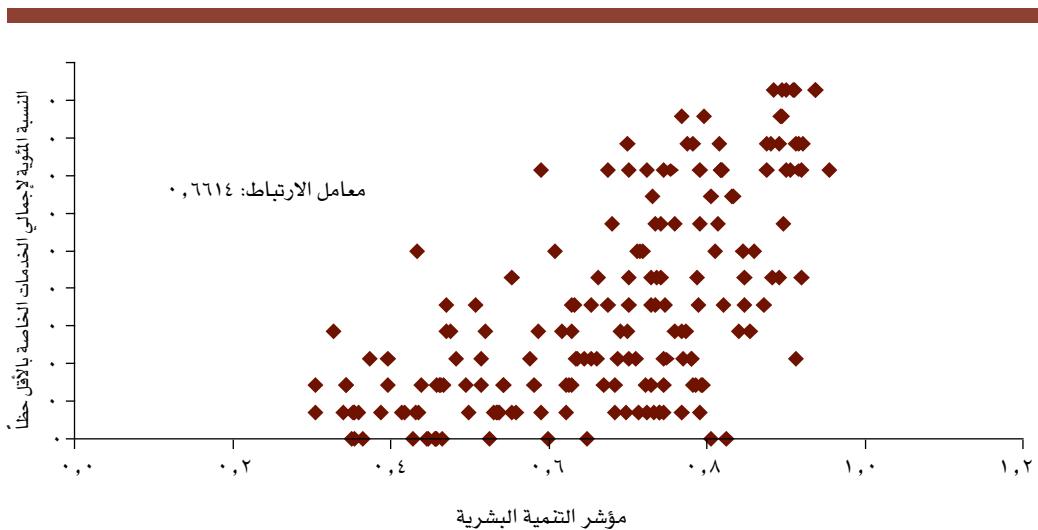
يعد مشروع مؤسسة مجتمع أثerton الإلكتروني Atherton Community Enterprise، أو e-ACE، هو أول وأكبر مشروع للإحتواء الإلكتروني نفذته مؤسسة Infochange Australia الاسترالية، وهو يركز على الاتصالات عبر العالم، بالإضافة إلى التعليم وتنمية المهارات وتحسين الصحة والرفاه والحصول على الخدمات الصحية والمجتمعية وفرص التوظيف. وقد أتيحت المعلومات المحلية في العديد من اللغات، ويستطيع المقيمين بسهولة الحصول على فرص الوظائف والتدريب المحلية عبر الشبكة الداخلية لمشروع e-ACE، بالإضافة إلى التواصل مع أسرهم وأصدقائهم في الجانب الآخر من العالم. ويدون توفر التقنية لهم عبر مشروع e-ACE، فلن يصبح يامكان غالبية سكان أثيرتون غاردينز، وأكثرهم من ذوي الدخل المنخفض أو المهاجرين أو أطفال المهاجرين، استخدام الحاسوب على الإطلاق.

الشكل ٦-٨

خصائص الوصول إلى الواقع الإلكتروني الوطنية وفقاً للمنطقة



الشكل ٩-٦ النسبة المئوية الأعلى لـجمالي الخدمات المستهدفة للجماعات المهمشة والأقل حظاً في الدول ذات التنمية البشرية المرتفعة



### ٦-٦ حاجة الجماعات المهمشة والأقل حظاً للخدمات الإلكترونية تفاقم الفروقات الرقمية

لقد تحقق تقدم في توفير الخدمات الإلكترونية المستهدفة للجماعات المهمشة والأقل حظاً. في عام ٢٠١٢، قدرت دراسة للأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية أن ٢٨ بالمائة من الواقع الحكومي الوطني احتوت على أقسام خاصة حول واحدة من هذه الجماعات على الأقل؛ وبحلول عام ٢٠١٤، قدم ٦٤ بالمائة من البوابات والواقع الإلكتروني الحكومي الوطني روابط متكاملة لمصادر المعلومات المحفوظة (السياسات والموازنة والوثائق القانونية وما إلى ذلك) المتعلقة بالجماعات المهمشة والأقل حظاً، أي الأشخاص الذين يعيشون في فقر وذوي الإعاقة وكبار السن والمهاجرين والنساء والشباب.

ومع الفهم الواضح للرابط بين الفرص الإلكترونية الناشئة والرفاه الإنساني، يملك العديد من الدول المتقدمة سياسة محددة للإحتواء الإلكتروني للجماعات المهمشة والأقل حظاً في المجتمع، والتي هي آخر ما يلحق برکب التقنية بشكل عام. وتشير المقارنات عبر الدول الدليل على هذه الفجوة الخاصة بالجماعات المهمشة والأقل حظاً بين دول العالم. ويشير الشكل ٩-٦ أن الدول ذات مؤشر التنمية الإنسانية الأعلى تولي اهتماماً أكبر بالمشاركة الإلكترونية للجماعات الأقل حظاً. وتشتمل البرامج الهدافلة لبناء المهارات للجماعات الأقل حظاً على خصائص سهولة الاستخدام المميزة للاشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والنساء والشباب.

وفي أفريقيا، تظل الخدمات الإلكترونية للجماعات المهمشة والأقل حظاً أقل مما هي عليه في المناطق الأخرى، مع توفر ٤ بالمائة فقط من الدول للخدمات للفقراء وذوي الإعاقة. أما في آسيا، فإن الجماعة المهمشة والأقل حظاً التي تتلقى غالبية الخدمات الإلكترونية هي المهاجرين، مع تقديم الدول لهذه الخدمة بنسبة ٢٨ بالمائة. وتضم أوقيانوسيا ١٤ بالمائة من الدول التي تقدم الخدمات إلى كبار السن وذوي الإعاقة والمهاجرين. وتتوفر الخدمات للفقراء في ٢١ بالمائة من الدول في أوقيانوسيا. ختاماً، وفي الأميركيتين، يقدم ٣١ بالمائة من الدول خدمات لذوي الإعاقة وكبار السن (انظر الجدول ٦-٤).

## نظرة عامة على الخدمات الإلكترونية الخاصة بالجماعات المهمشة والأقل حظاً

الجدول ٦-٤

المنطقة	خدمات الفقراء	خدمات ذوي الإعاقة	خدمات كبار السن	خدمات المهاجرين
Per centage of total countries in the region				
أفريقيا	٧	٦	٤	٤
الأميركتين	١٧	٢١	٢١	٢٠
آسيا	٢٨	٢٠	٢٢	٢٤
أوروبا	٤٤	٥٣	٥٣	٤٧
أوقيانوسيا	١٤	١٤	١٤	٢١

## البوابة الأمريكية المخصصة لذوي الإعاقة والتي توفر الخدمات الشاملة

المربع ٦-٢



تذكر البوابة الأمريكية بخصوص الإعاقة “نحن ملتزمون بضمان سهولة دخول كافة الزائرين إلى Disability.gov”. وبحسب القسم ٥٠٨ من قانون إعادة التأهيل لعام ١٩٧٣، الذي سُعِّد لتقليل العائق أمام تقنية المعلومات من أجل ذوي الإعاقة، عن طريق مطالبة الجهات الحكومية الاتحادية لتوفير المعلومات والبيانات المشابهة للأفراد ذوي الإعاقة أو غير المعاقين، يقدم الموقع مجموعة من الخصائص من أجل سهولة الاستخدام من أجل ذوي الإعاقة ومقدمي الرعاية والأطفال والشباب وأصحاب العمل ومتخصصي الموارد البشرية ومقدمي الرعاية الصحية، من بين الجهات الأخرى. والموقع مراقب باستمرار لضمان أنه يلبي ويتجاوز متطلبات القسم ٥٠٨.

المصدر: <https://www.disability.gov>

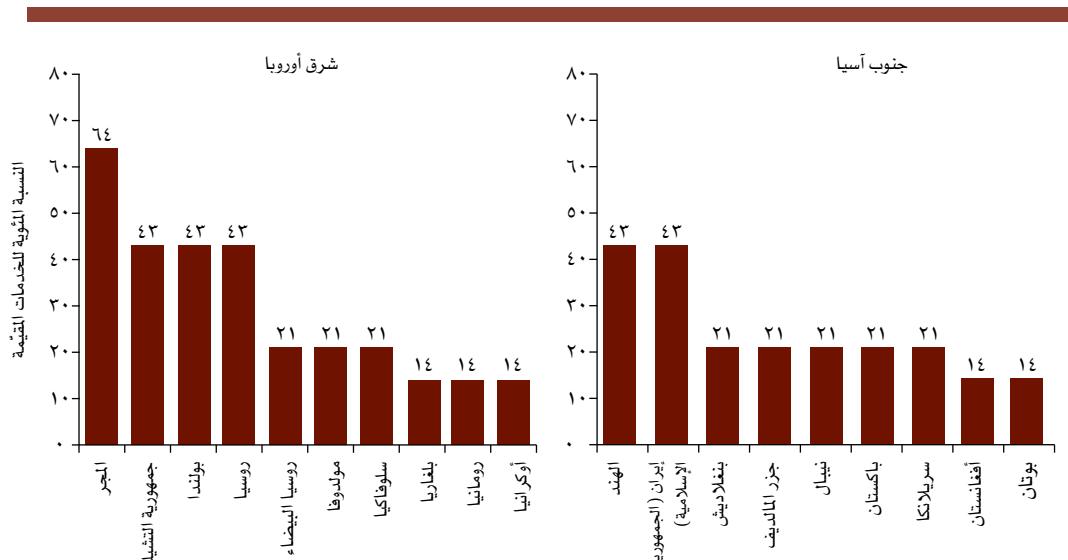
ويتكرر الاختلاف بين المناطق فيما بين دول إحدى المناطق ومنطقة فرعية، مما يشير إلى التباين في النهج والسياسة والبرنامج والاستثمار والتركيز على استفادة الجماعات المهمشة والأقل حظاً من التقنية. ويمثل الشكل ٦-١٠ الاختلاف في توفير الخدمات الإلكترونية للجماعات المهمشة والأقل حظاً في المناطق الفرعية المختارة.

ومن بين الاقتصادات المختارة في أوروبا الشرقية، تخطو المجر وروسيا الاتحادية وجمهورية التشيك وبولندا خطى واسعة في توفير الخدمات الإلكترونية للجماعات المهمشة والأقل حظاً، بالمقارنة بروسيا البيضاء وأوكرانيا. وبالمثل في جنوب آسيا، قدمت الهند وجمهورية إيران الإسلامية ٤٢ بالمائة من الخدمات الإلكترونية للجماعات الأقل حظاً، مقارنة ببنغلاديش ونيبال وباكستان وجزر المالديف وسريلانكا بنسبة ٢١ بالمائة (انظر الشكل ٦-١٠).

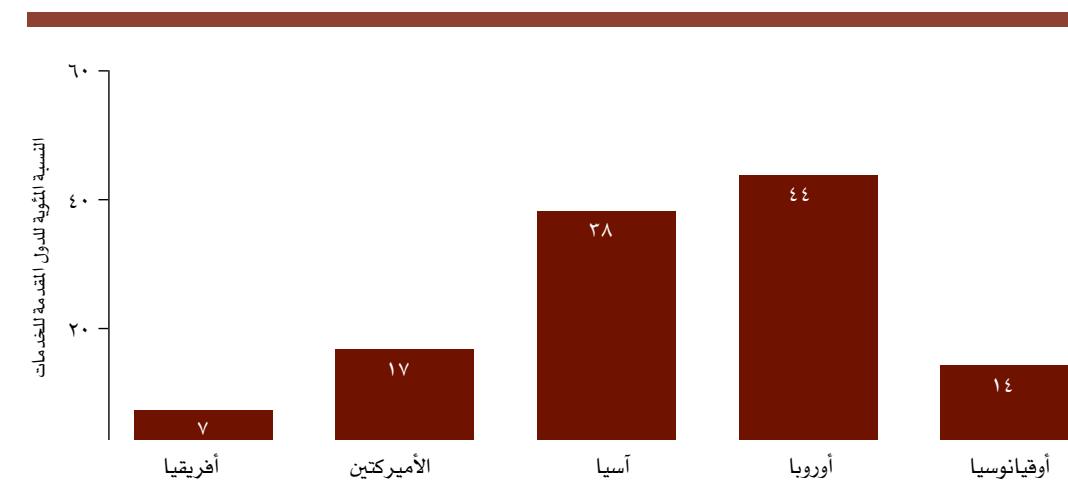
وللمرة الأولى، تتبع دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤ الخدمات الخاصة بالمهاجرين كجامعة. وكما يظهر من الشكل ٦-١١، رصد ٤٤ بالمائة من الدول في أوروبا و٣٨ بالمائة في آسيا بعض الخدمات للمهاجرين. أما في آسيا، قدمت الصين وكازاخستان واليابان ومنغوليا وجمهورية كوريا وباكستان وجزر المالديف وسريلانكا الخدمات، في حين أنه في أوروبا كانت جمهورية التشيك وليتوانيا والنرويج والسويد والمملكة المتحدة من بين الدول التي وفرت المعلومات والخدمات للمهاجرين.

## الفصل السادس: سد الفجوة الرقمية

الشكل ٦-١٠: الخدمات الإلكترونية لأجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً في شرق أوروبا وجنوب آسيا وفقاً للدول المختارة



الشكل ٦-١١: الخدمات الإلكترونية للمهاجرين وفقاً للمنطقة



وكما في حالة الخدمات الأخرى، تلعب الأولوية والسياسة الوطنية دوراً هاماً في توفير الخدمات. وفي باكستان، تأتي خدمات المهاجرين ضمن أول انعكاس على بوابة الوطنية (انظر المربع ٦-٤).

## المربع ٦-٤: باكستان تضع خدمات المهاجرين بين أهم عمليات البحث العامة

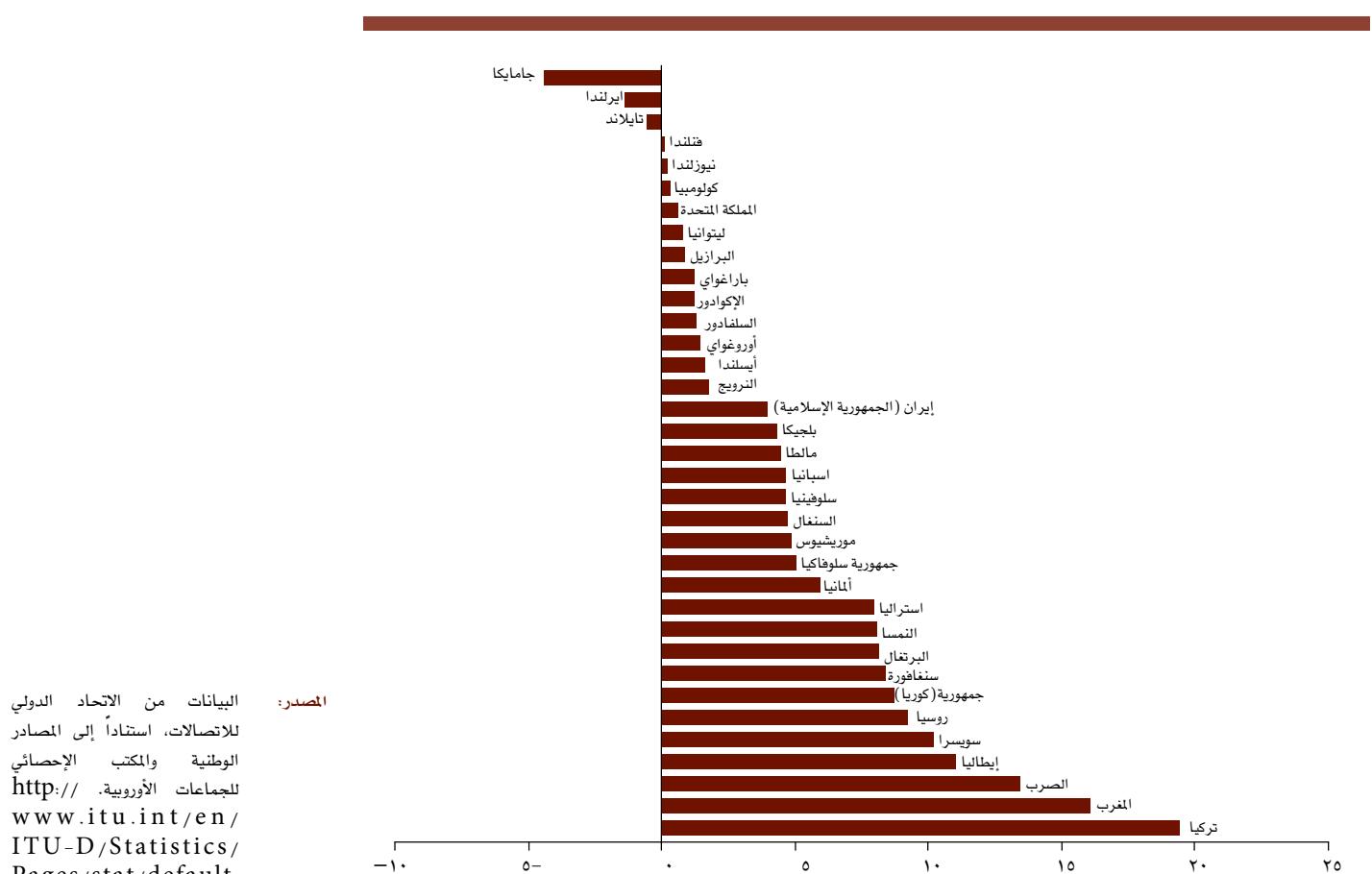


من بين الأسباب البعثة في التزويد بالخدمات الخاصة للجماعات المهمشة والأقل حظاً هو هدف الحكومة وأوليتها. وفي حالة باكستان، تضع بوابة الوطنية المجددة حديثاً خدمات المهاجرين ضمن أهم عمليات البحث العامة.

المصدر: بوابة الوطنية في باكستان.  
<http://www.pakistan.gov.pk>

وتتوقف الفجوة الرقمية أيضاً على أوجه التباين القائمة في النفاذ وفقاً للجنس والديموغرافيا والطبيعة الريفيّة - الحضرية وللجماعات المهمشة التي هي أقلية في المجتمع السائد. ومع استثناء قلة من الدول مثل جامايكا وأيرلندا وتايلاند، حيث هناك المزيد من مستخدمي الإنترنت من النساء أكثر من الرجال، تمثل غالبية الدول المعيار، حيث يتميز الرجال عن النساء (الشكل ٦). ومن الملاحظ أنه في جامايكا، ٨٢٪، بالمقارنة مع النساء ٥٩٪، تستخدم النساء الإنترن트، مقارنة بنسبة ٤٧٪ للرجال و٣٨٪ للنساء؛ تزداد الفجوة كثيراً في دول مثل كرواتيا (٧١٪ في المائة للرجال و٥٥٪ في المائة للنساء) وتركيا (٥٢٪ في المائة للرجال و٣٢٪ في المائة للنساء). ورغم أن الفروقات قد صارت متقاربة، فإنها لا تزال كبيرة في العديد من الدول، مما يساهم بعامل آخر تجاه الفجوة الرقمية الشاملة. ونظراً لانخفاض المستويات التعليمية بشكل عام بالنسبة للنساء في الدول النامية عن الرجال، فالمحتمل أن تقل فرص دخولهن إلى الإنترن트.

الشكل ٦ التباين في استخدام الإنترنط بين الرجال والنساء

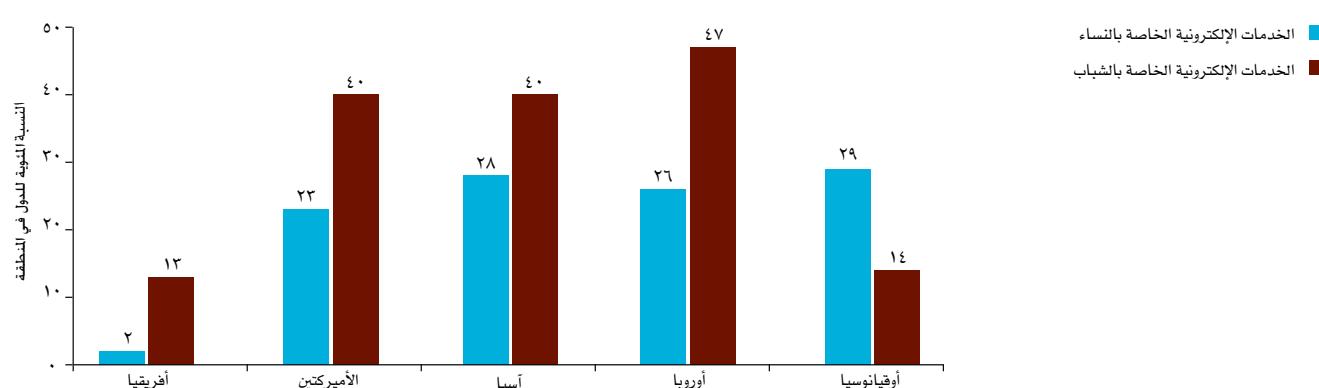


وقد تنشأ أسباب هذه الفجوة بين الجنسين من الاختلافات بين الرجال والنساء، من حيث نقص التعليم والدخل والتوجهات الاجتماعية نحو استخدام النساء للتكنولوجيا وضرورة موازنة النساء بين أدوارهن كأمّهات وعاملات وعدم توفر إلى محتوى الإنترنط، فيما يتعلق باحتياجات النساء.

وعلى الرغم من حقيقة أن الشباب هم الأكثر تواجداً على الإنترنط، مقارنة بالنساء كجامعة وأيضاً السكان ككل، لم تتطلق بعد الخدمات الإلكترونية للحكومة الوطنية التي ترافقت بصفة خاصة نحو الشباب. وتزداد الاختلافات عبر كافة المناطق، ويُحتمل أن ترتبط بالسياسة ومستوى التطوير والدخل

القومي للدولة. وفي المناطق الأكثر تقدماً، مثل أوروبا والأميركتين، يوفر ٤٧ بالمئة و ٤٠ بالمئة من الدول الخدمة الخاصة المستهدفة للشباب على مواقعها الإلكترونية الوطنية (انظر الشكل ٦-١٢).

الشكل ٦-٦ الدول التي تقدم الخدمات الإلكترونية للنساء والشباب وفقاً للمنطقة



ومن بين الدول ذات الدخل المتوسط المرتفع، تأتي بليز والصين وجمهورية إيران الإسلامية وكازاخستان من الدول التي توفر الخدمات الخاصة بالنساء، بينما تأتي الأرجنتين وبليز وكولومبيا وكوبا ضمن الدول التي تقدم الخدمات للشباب. ويمثل حوالي ربع الدول في أوروبا والأميركتين معلومات محددة وتستهدف هذه الجماعات على مواقعها الإلكترونية.

ومن الملاحظ أيضاً أن عدد كبير من الدول توفر المزيد من المعلومات الأرشيفية ذات الصلة بالسياسات والبرامج الحكومية (انظر الجدول ٥-٦). وفي عام ٢٠١٤، قدمت أكثر من ٥٠ بالمئة من الدول في مناطق العالم، باستثناء أفريقيا، بعض البيانات ذات الصلة بالجماعات المهمشة والأقل حظاً. وعلى الرغم من عدم مواكبة المتosteطات العالمية بصورة عامة، على أساس البيانات، تختلف أفريقيا عن المناطق الأخرى، مع تقديم ٨٢ بالمئة من الدول للبيانات ذات الصلة بالجماعات المهمشة والأقل حظاً. من بين هذه كانت مصر والغابون وكينيا ومدغشقر وموريتانيا وموريشيوس والمغرب والنiger ونيجيريا ورواندا وزيمبابوي.

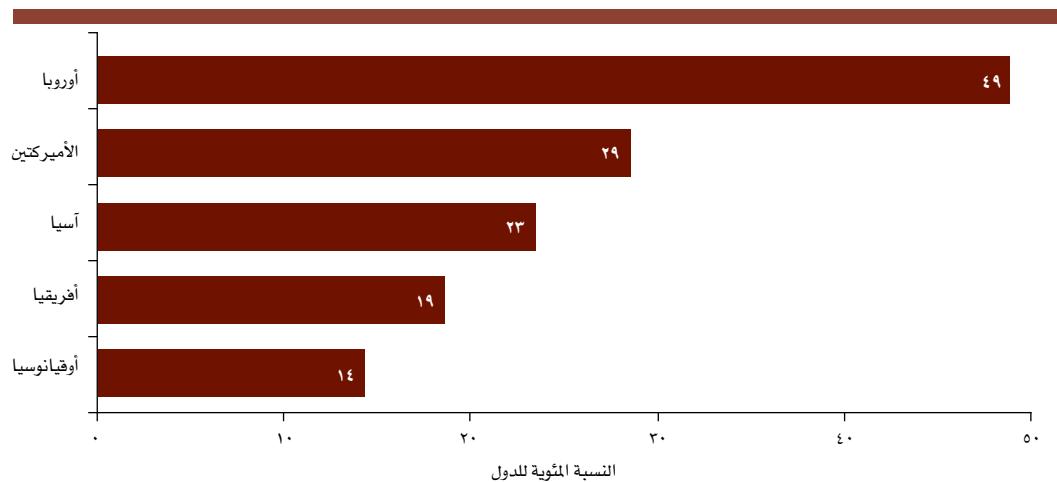
الجدول ٥-٦ المعلومات والبيانات المحفوظة عبر الإنترنت لأجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً

المنطقة	المصادر المحفوظة للمعلومات		البيانات
	% من الدول	% من الدول	
أفريقيا	٤١	٢٨	
الأميركتين	٦٩	٦٩	
آسيا	٦٨	٥١	
أوروبا	٨٦	٦٠	
أوقيانوسيا	٥٧	٥٧	

وحوالي نصف الدول في أوروبا والثالث تقريباً في الأميركيتين قدم خدمات البريد الإلكتروني أو التلقيم المبسط جداً للجماعات المهمشة والأقل حظاً، في حين أن نفس الخدمات قدمت في أفريقيا بنسبة ٩١ بالمئة (انظر الشكل ٦-٤). ومن بين المناطق الفرعية في أفريقيا، توفر ست دول في شرق أفريقيا، هي

كينيا وموريشيوس و MOZambique ورواندا وتزانيا وزيمبابوي، للمستخدم خيار الاشتراك في التحديات عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التقييم البسيطة جداً على الخدمات ذات الصلة بالجماعات المهمشة أو الأقل حظاً، أي الأشخاص الفقراء والأميين وذوي الإعاقة وكبار السن والهاجرين والنساء والشباب. وفي حين أن المغرب في شمال أفريقيا ونيجيريا في غرب أفريقيا وساو تومي وبرينسيپ في أفريقيا الوسطى كانت منفردة في مناطقها الفرعية. ولا تقدم أي دولة في جنوب أفريقيا أدوات التقييم البسيطة جداً والتي تستهدف هذه الجماعات المهمشة والأقل حظاً.

**الجدول ٦-١٤ التحديات عبر مصدر البريد الإلكتروني والتقييمات البسيطة جداً وفقاً للمنطقة**



ولم تكن خدمات الرسائل النصية القصيرة لأجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً متوافرة بشكل كبير، مع نسبة تقارب الثمانية بالمائة فقط من دول العالم هي التي توفر تطبيقات الهاتف النقال أو خدمة الرسائل النصية القصيرة، فيما يتعلق بأي من الجماعات المهمشة والأقل حظاً.

## ٦-٧ الخاتمة

إن حجم التباين العالمي في النفاذ الرقمي له آثار اجتماعية اقتصادية في عالم اليوم، وهذا ساهم في إيجاد العوائق أمام المعلومات والمعرفة، من ناحية، والحصول على الخدمات، من ناحية أخرى. ومع تزايد فرص التوظيف والعمل وإقامة المشروعات والتنمية الذاتية عبر الإنترن特، يتم حرمان مجموعة كبيرة، وذلك من خلال نقص الحصول على التقنية بشكل أساسي.

كما تحمل الفجوة الرقمية آثاراً على خطة العمل التنموية لما بعد عام ٢٠١٥. وفي حين تجاوزت الحكومات الوطنية معايير الاتصالية لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية من أجل تقديم الخدمة الهادفة للإحتواء الإلكتروني، يلزم توسيع نطاق هذه الجهود للتوصُّل إلى حلول التقنية المبتكرة لتقليل الفقر والخرجات التنموية الأخرى في خطة العمل لما بعد ٢٠١٥. وقد تجاوز الحصول الهدف على تقنية المعلومات والاتصالات قضايا الاتصالية للحصول على الموارد البشرية والاقتصادية والاجتماعية والهيكل المؤسسي وشبكات الحكومة، والتي هي مهمة للمخرجات التنموية. ويمكن استنباط عدد من التوصيات من هذا الفصل.

- من وجهة نظر السياسة، يجب زيادة جهود رأب الفجوة الرقمية عبر طيف السياسة وتضمين القادة الحكوميين على المستويات العليا. وعلى المستوى الوطني، من المهم التزويد بالسياسات التي تستهدف الفرص المتكافئة للحصول على تقنية المعلومات والاتصالات والإحتواء الإلكتروني.

- يجب أن تشمل صياغة سياسة تقنية المعلومات المتراقبة والمنسقة على المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية إطار عمل استراتيجي، والذي يحدد التكاليف والمزايا للأشخاص الفقراء وغيرهم من الجماعات المهمشة والأقل حظاً.
- لزاماً أن تتعامل سياسات تقنية المعلومات والاتصالات الجديدة مع القضايا الحساسة بين الجنسين، بما في ذلك حصول النساء والفتيات على التعليم، فضلاً عن المستويات الأعلى من صنع القرارات على كافة الأصعدة.
- تحتاج الحكومات إلى مراجعة إطار العمل الاستراتيجي للنفاذ إلى تقنية المعلومات والاتصالات من أجل الجماعات المهمشة والأقل حظاً، من حيث زيادة المستوى وتقليل تكلفة التوصيلية، التي تكون مرتفعة للغاية في بعض البلدان.
- مع اتباع الأمثلة في بعض الدول، يكون باستطاعة الحكومات في الدول النامية دعم البحث والتطوير للتشجيع على إصدار تقنيات المعلومات والاتصالات منخفضة التكلفة لتمكين غالبية الأشخاص العظام من النفاذ.
- أخيراً، يجب توجيه اهتمام خاص لتطوير المحتوى والخدمات الإلكترونية ذات الصلة الثقافية، خاصة تلك التي تستهدف دعم النفاذ للسكان الأصليين.



١٥٥	١-٧	مقدمة
١٥٥	٢-٧	استخدام الحكومة الإلكترونية: الحالة الراهنة
١٥٥	١-٢-٧	جانب الطلب من المعادلة
١٥٨	٢-٢-٧	جهود الدول لزيادة استخدام الحكومة الإلكترونية
١٥٩	٣-٢-٧	المستخدمون وسهولة التصفح ومأزرق الاستخدام
١٦١	٣-٧	نحو زيادة استخدام الخدمة في عالم متعدد القنوات
١٦٤	٤-٧	اكتساب مزايا الحكومة الإلكترونية: القضايا والحالات المختارة
١٦٤	١-٤-٧	التعلم الإلكتروني والتعلم دون الدخول على الإنترنت
١٦٧	٢-٤-٧	تصفح الصحة الإلكترونية والصحة المتنقلة
١٧٠	٣-٤-٧	استخدام الحكومة الإلكترونية في التوظيف وال المجالات الهامة الأخرى
١٧٤	٥-٧	الخاتمة

## الحكومة الإلكترونية لمرحلة ما بعد عام ٢٠١٥ : منظور الاستخدام

### ١-٧ مقدمة

يُبرز هذا الفصل الحالة الراهنة لاستخدام الحكومة الإلكترونية، خاصةً الجهد الذي بذلتها الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين، ويبحث مختلف قنوات الخدمة للحكومة الإلكترونية (بما في ذلك الهاتف النقال والوسائط الاجتماعية) ومزيج القنوات الخدمية وإدارتها في عالم متعدد القنوات، مع استكشاف استراتيجيات إدارة القنوات الفعالة (مع الفرص الجيدة) لزيادة الاستفادة من الخدمات. كما يدرس الفصل القضايا المختارة ذات الصلة باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في العديد من المجالات الهامة، التي قد تولّ عائدات كبيرة للتنمية المستدامة، بالإضافة إلى الممارسات الجيدة، وهو يقدم ملاحظات خاتمية، مع بعض مقترنات السياسة حول آليات زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية.

### ٢-٧ استخدام الحكومة الإلكترونية: الحالة الراهنة

إن زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية له أهميته في الوصول إلى كافة المواطنين الذين تستهدفهم الخدمات، وبذلك يتعاظم أثر الاستثمار الحكومي في توفير خدمات الحكومة الإلكترونية.

### ١-٢ جانب الطلب من المعادلة

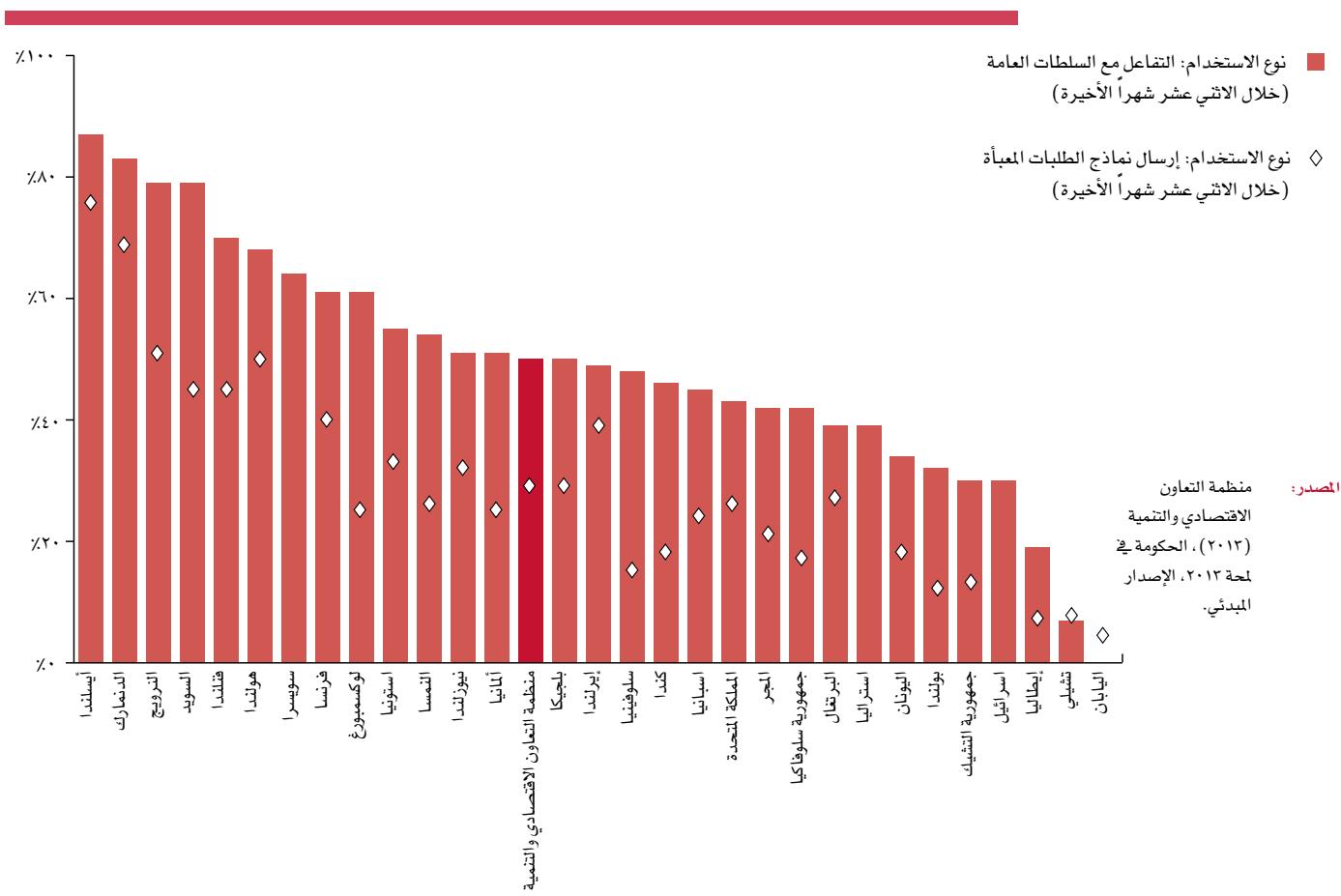
بينما يتزايد توفير خدمات الحكومة الإلكترونية من جهة العرض بوجه عام، هناك حاجة لإدخال تحسينات على جانب الطلب من المعادلة (أي زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية).<sup>١</sup>

وفي دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يقترب معدل استخدام الحكومة الإلكترونية من ٥٠ بالمائة من مواطنيها، غير أن هناك تفاوتاً كبيراً بين الدول. فالدول الشمالية (أيسلندا والدنمارك والنرويج والسويد وفنلندا) هي الرائدة، مع استخدام أكثر من ٨٠ بالمائة من مواطنيها للحكومة الإلكترونية. وفي الجانب المقابل من هذا الطيف، يستفيد أقل من ٢٠ بالمائة من المواطنين في تشيلي وإيطاليا من الحكومة الإلكترونية. كذلك، وفيما يتعلق بتطوير الحكومة الإلكترونية المتقدمة، تتضمن رياادة أيسلندا والدنمارك (مع إرسال أكثر من ٧٠ بالمائة من المواطنين لنماذج الطلبات الإلكترونية)، بينما يبلغ معدل الاستخدام في إيطاليا وتشيلي ١٠ بالمائة فقط (انظر الشكل ١-٧).

وفي أوروبا، تهدف خطة عمل الحكومة الإلكترونية ٢٠١١ - ٢٠١٥ وجدول الأعمال الرقمي لأوروبا إلى زيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من ٤٤ بالمئة إلى ٥٠ بالمئة من مواطني الاتحاد الأوروبي؛ (و ٨٥ بالمئة من قطاع الأعمال) بحلول عام ٢٠١٥؛ مع تفاعل أكثر من النصف (٢٥ بالمئة من المواطنين) بإرجال النماذج الكاملة. وقد تحقق تقدم كبير من جهة استخدام مواطني الاتحاد الأوروبي للإنترنت بشكل منتظم (بما في ذلك استخدام الإنترنت من قبل المجموعات المهمشة) ومن جهة توفير خدمات الحكومة الإلكترونية نحو تلبية أهداف جدول الأعمال الرقمية. ويوضح الشكل ٢-٧ الكيفية التي حقق بها الاتحاد الأوروبي أهداف الحكومة الإلكترونية واستخدام الإنترت لجدول الأعمال الرقمي في ٢٠١٢ (%) ٧٥ بالمئة من ٤٤ بالمئة من ٥٠ بالمئة<sup>٦</sup>.

ووفقاً لبعض المصادر، إذا استمرت التوجهات الحالية، فقد يصبح الاتحاد الأوروبي في طريقه لتحقيق هدف جدول الأعمال الرقمي لأوروبا بنسبة ٥٠ بالمائة من مستخدمي الحكومة الإلكترونية في عام ٢٠١٥ ومع ذلك، وبرغم الزيادة في استخدام الحكومة الإلكترونية إلى ٤٤ بالمائة من مواطني الاتحاد الأوروبي في عام ٢٠١٣، هناك قضايا تتطلب الاهتمام الوثيق، على سبيل المثال ثمة خطر أن يكفي نصف هذا العدد (٢٨ بالمائة) عن الاستخدام بعد تجربتهم الأولى، كما أن رضا العملاء عن خدمات الحكومة الإلكترونية وكذلك استخدامها قد يتراجع عن مستوى خدمات القطاع الخاص (أي الصرافة الإلكترونية والتسوق عبر الانترنت)، والتي ينظر إليها أيضاً على أنها تتخطى على إشكاليات.

**الشكل ١-٧** المُواطنون المُستخدمون لِلإنترنت للتفاعل مع السلطات العامة في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠١٢)



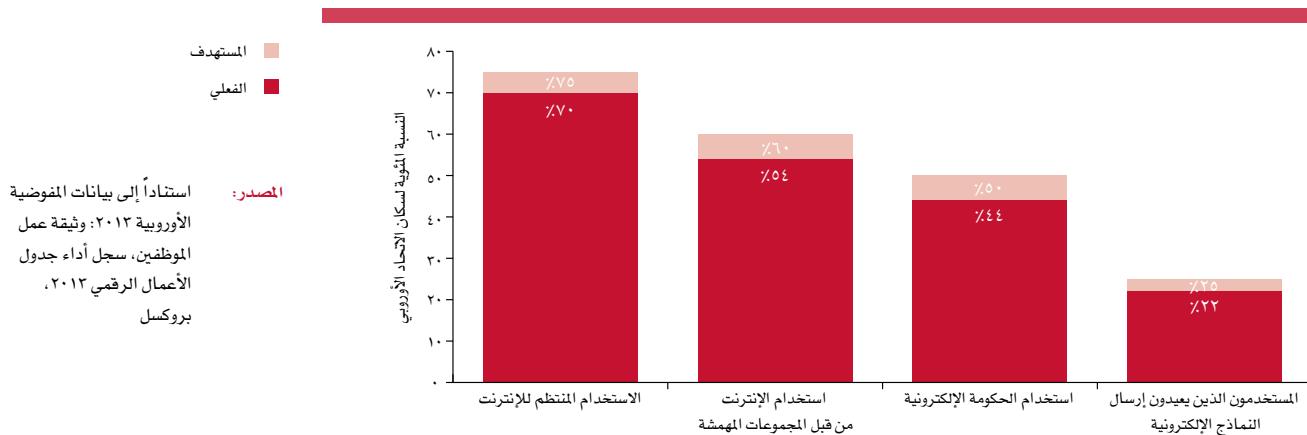
فضلاً عن هذا، تختلف معدلات زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية الكلية في أوروبا بشكل كبير بين الدول؛ في وجود الفجوة بين أفضل الدول أداءً (أيسلندا) مع أكثر من ٨٠ بالمائة وأسوأ الدول أداءً (إيطاليا) مع أقل من ٢٠ بالمائة. أيضاً تتفاوت معدلات الاستخدام الوطني للدول الأعضاء بالأمم المتحدة عند مرحلة تطوير الحكومة الإلكترونية المتقدمة بشكل كبير بين الدول. على سبيل المثال، وفي رومانيا، لا يزيد سوى ١٠ بالمائة فقط من مستخدمي الحكومة الإلكترونية النماذج المعايير، بينما يقوم بذلك ٨٥ بالمائة في الدنمارك. ومثل ما هو الحال في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يواجه الاتحاد الأوروبي “فجوة في استخدام الحكومة الإلكترونية” بين الدول الأعضاء، مما يمثل تحدياً كبيراً أمام صنع سياسات الحكومة الإلكترونية في أوروبا.

ويظل مستوى استخدام الحكومة الإلكترونية المتقدمة منخفضاً بشكل نسبي. ووفقاً لمكتب الإحصاءات الأوروبي (٢٠١٢)، استخدم ٥٢ بالمائة من الأفراد في الاتحاد الأوروبي الحكومة الإلكترونية للحصول على معلومات من الواقع الإلكتروني للسلطات العامة. واستفاد ٣٥ من الخدمات الأكثر تقدماً مثل تنزيل النماذج الرسمية وأرسل ٢٩ بالمائة النماذج المعايير في ٢٠١٠. وتوفر أحدث البيانات الخاصة بالدول حول نطاق ونوع استخدام الحكومة الإلكترونية في بعض الدول، مثل النرويج ذات الاستخدام المتسheet جدأً (والمتقدم نسبياً) للحكومة الإلكترونية. وتفاعل ثمانيةأشخاص من كل عشرة مع السلطات العامة عبر الإنترنط، مع حصول ٧٢ بالمائة على المعلومات وتزيل ٥٢ بالمائة للنماذج الرسمية وإرسال ٥٢ بالمائة للنماذج المعايير إلى السلطات العامة، في حين أرسل ٥٠ بالمائة بيان إقرارات الدخل الخاص بهم عبر الإنترنط.

وفي الدول النامية، لا تتوفر بيانات شاملة حول استخدام الحكومة الإلكترونية على نطاق عالمي. وتوضح البيانات المتاحة عن الدول أن معدل الاستخدام فيها يتراوح بدرجة كبيرة. فمثلاً، تفاعل ٥٠ بالمائة من المواطنين الكولومبيين مع الحكومة عبر القنوات الإلكترونية في ٢٠١٢<sup>٦</sup>. بمثل، وعلى نحو مشابه، تفاعل في تركيا ٤١,٣ بالمائة من مستخدمي الإنترنط مع السلطات العامة عبر الإنترنط، مع حصول ٣٧,٥ بالمائة منهم على معلومات<sup>٧</sup>. وفي مصر، يعد استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية منخفضاً للغاية؛ مع معرفة ١١,٣ بالمائة فقط من الأسر المصرية بوجود خدمات الحكومة الإلكترونية و٢ بالمائة فقط من هذه الأسر يستخدم هذه الخدمات فعلياً (٢٠١٢). ومن الخدمات الأكثر استخداماً في مصر الدفع الإلكتروني لرسوم المنافع العامة<sup>٨</sup>.

أهداف جدول الأعمال الرقمي للاتحاد الأوروبي والأداء الفعلي ٢٠١٢

الشكل ٢-٧



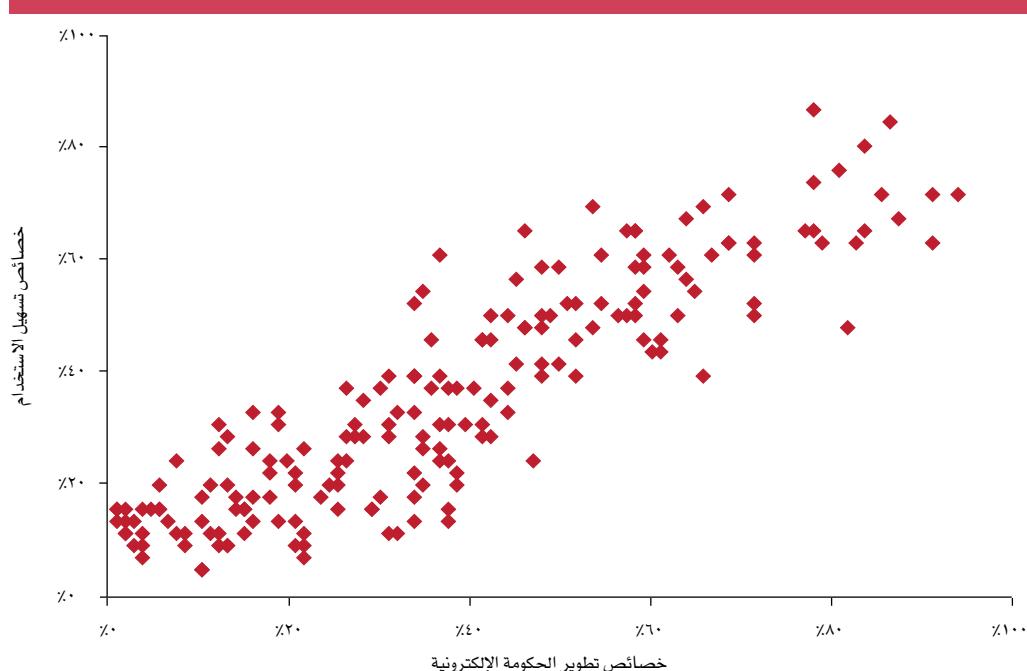
وقد بذلت بعض الحكومات جهوداً واضحة لتشجيع مواطنيها على استخدام الخدمات الإلكترونية الأكثر تقدماً، والتي لم تثبت، برغم ذلك، سهولتها لأسباب متنوعة مثل أمن المعلومات. على سبيل المثال، في ماليزيا اختار أقل من نصف دافعي الضرائب تسجيل الضرائب على الدخل الشخصي إلكترونياً، برغم التعهد بسرعة استرداد الضرائب المدفوعة من قبل وكالة جمع الضرائب المحلية<sup>٦</sup>. ومن بين القضايا الأساسية التي تعيق زيادة استخدام خدمات المعاملات الإلكترونية مثل الخوف من التأثير أو عدم الثقة بخدمات المعاملات الإلكترونية المتضمنة للإفصاح عن البطاقات الائتمانية.

## ٢-٢-٧ جهود الدول لزيادة استخدام الحكومة الإلكترونية

لا توفر دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية البيانات حول نطاق الاستخدام الفعلي للحكومة الإلكترونية في الدول حول العالم. وكما هو معروف جيداً، فإنها قائمة على خصائص الحكومة الإلكترونية المتوفرة على البوابات الوطنية (أي تحليل جانب العرض). ومن ناحية أخرى، تتضمن الدراسة لعام ٢٠١٤ عدداً من الأسئلة (بما في ذلك خصائص تسهيل الاستخدام) التي توفر بعض المؤشرات حول جهود الدول المئة وثلاثة وتسعين لزيادة استخدام الخدمة عبر توفير العديد من خصائص تسهيل الاستخدام. وجميع مصادر البيانات المستخدمة في هذا الفصل تأتي من ذاك الاستبيان، ما لم يذكر خلاف ذلك. وفي حين أن البنية التحتية عريضة النطاق هي بالتأكيد محفزة لزيادة استخدام الحكومة الإلكترونية، تؤثر العوامل الأخرى أيضاً (مثل الوعي والمهارات الرقمية) على استخدام الحكومة الإلكترونية. وسيكون لخصائص تسهيل الاستخدام الأخرى أيضاً آثاراً على زيادة استخدام المواطنين للحكومة الإلكترونية.

لذلك، تحتاج جهود الدول لتطوير الحكومة الإلكترونية إلى التكامل مع جهودها لزيادة الطلب. ويمثل الشكل ٣-٧ جهود الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين لزيادة استخدام الحكومة الإلكترونية عبر توفير خصائص تسهيل الاستخدام، في مقارنة مع مستوى جهودها للتزويد بخصائص الحكومة الإلكترونية (غير الخاصة بالاستخدام). وتتضمن خصائص تسهيل الاستخدام خصائص سهولة التصفح (قابلية الاستخدام) ومراقبة وتعزيز الاستخدام وتتبع ملاحظات المستخدمين ، مما يعكس جهود الدول لزيادة الاستخدام.

**الشكل ٣-٧** خصائص تسهيل الاستخدام بالمقارنة بخصائص الحكومات الأخرى للدول المئة وثلاثة وتسعين الأعضاء بالأمم المتحدة



في رسم انتشار البيانات في الشكل ٣-٧، تم تمثيل الدول بنقاط ومقاييس الرسم بنسبة مئوية. وفي كل محور، يقصد بنسبة ١٠٠ بالمئة أن جميع الخصائص المقاومة وفقاً لدراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية متوفرة على البوابة الوطنية لكل دولة منفردة. يمثل المحور (ص) النسبة المئوية لخصائص تسهيل الاستخدام لكل دولة، في حين أن المحور (س) هو للنسبة المئوية لخصائص تطوير الحكومة الإلكترونية في كل دولة، بعد اقتطاع خصائص تسهيل الاستخدام.

ويبيّن الشكل أن العديد من الدول وزارت مساعيها تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية بهدف تسهيل الاستخدام. وتناسب جهودها على جانب العرض مع الجهود المبذولة على جانب الطلب. وفي دول مثل الدنمارك وفنزويلا وكرواتيا وأسبانيا، تجاوزت الجهود المبذولة على جانب الطلب جانب العرض. وفي نفس الوقت، تُبذل المزيد من الجهود في العديد من الدول الأخرى لزيادة الاستخدام، مثلاً من خلال توفير خصائص تسهيل الاستخدام على البوابات الوطنية.

### ٣-٢-٧ المستخدمون وسهولة التصفح ومأرق الاستخدام

إن الفجوة ليست رقمية فحسب، ولكن هناك أيضاً فجوة في استخدام الحكومة الإلكترونية بين الفئات المختلفة من المستخدمين في العديد من الدول. وتبدأ الفجوة بالوصول إلى الإنترن特 وتمتد لتشمل استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية. وقد يرجع هذا إلى أن بعض خدمات الحكومة الإلكترونية واسعة الانتشار، مثل سجلات الضرائب، لا تكون ذات صلة أو لا يتعامل معها بالضرورة من قبل أصغر الفئات العمرية (دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في لمحات ٢٠١٢).

ولا يتوزع نطاق الاستخدام بالتساوي عبر المجموعات المختلفة (دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في لمحات ٢٠١٢، معهد بييو ٢٠١٠) وهو يرتبط بصفة عامة بالخصوصيات الديموغرافية والاجتماعية الاقتصادية (أي الدخل ومستوى التعليم والسن). إلا أنه من المثير للاهتمام ملاحظة "الفجوة الشبابية" في زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية. وقد يرجع هذا إلى أن بعض خدمات الحكومة الإلكترونية واسعة الانتشار، مثل سجلات الضرائب، لا تكون ذات صلة أو لا يتعامل معها بالضرورة من قبل أصغر الفئات العمرية (دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في لمحات ٢٠١٢).

علاوة على ذلك، ومع تحول المزيد من المهام عبر الإنترنط، تتزايد المخاوف من عدم وصول قطاع كبير من السكان على الوظائف والرعاية الصحية والتعليم والخدمات الحكومية الأخرى.<sup>٩</sup> هذا الوضع يخلق مأزقاً في الاستخدام. وعند تناوله للهبوط في رواج الخدمات الإلكترونية، حذر هال وأوينز (٢٠١١) من أن التقدم في هذا المجال قد يسبب أثراً عكسيّاً، مع اكتساب المواطنين الأغنى والأكثر معرفة بالتقنية للنفاذ الأسرع والأسهل للخدمات العامة. إلا أن الفئات الأقل حظاً، والأكثر اعتماداً على الخدمات العامة (والأكثر استقادةً من الدخول إليها عبر الإنترنط) تزداد انسحاباً عنها نظراً لعدم تمكنهم من الوصول إلى الإنترنط و/أو المهارات اللازمة.

وهناك محاولات لمعالجة بعض هذه القضايا في أوروبا، حيث ركزت خطة عمل الحكومة الإلكترونية السابقة (٢٠٠٦) بقوة على «الحكومة الإلكترونية الشاملة» التي أقرت بأنه خلال السنوات العشر القادمة، على الأقل، لن يستخدم الإنترنط حوالي ٣٠٪ من الراشدين من السكان، وبذلك لن يستفيدوا من مزايا الحكومة الإلكترونية. وكان واضحاً أن هؤلاء المواطنين، في غالبيتهم ، من الفئات المهمشة أيضاً بصورة أو بأخرى، وبذلك يقع التهميش على هذه المجموعة على نحو مضاعف . ولذلك بدأ العمل مع الدول الأعضاء لضمان حصول هذه المجموعة على مزايا الحكومة الإلكترونية، من خلال استخدام تقنية المعلومات والاتصالات في مكتب العمليات المساعدة لتحسين استهداف الأفراد والمجتمعات المحلية المحتجزة ولجعل سلسل ت تقديم الخدمة أكثر كفاءة، لأن يتم ذلك من خلال استخدام الأدوات الوسيطة للحكومة الإلكترونية، مثل أجهزة الخدمة الذاتية (الأكشاك الإلكترونية).

وخلال خطة العمل الحالية (٢٠١١ - ٢٠١٥)، هناك ترکیز كبير على تقليل العبء الإداري، كما في استراتيجيات "الرقمية الافتراضية" التي تقتصر على تقديم الخدمات المناسبة للمواطنين (وقطاع الأعمال أيضاً) بصفتها الإلكترونية فقط. وفي دول مثل الدنمارك وهولندا والمملكة المتحدة، تُستخدم تدابير خاصة تترواح ما بين ١٥ إلى ٢٠ بالمئة من المواطنين الذين لن يتمكنوا عملياً من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية خلال المدى القريب، على أقل تقدير. وبوجه عام، لا تزال الحكومة تبذل جهوداً هامة للغاية لجعل إجراء الخدمات الإلكترونية إلزامياً عبر تعزيز الاستخدام، حتى وإن طلب ذلك اتخاذ تدابير خاصة لمساعدة هذه المجموعة الصغيرة. (يتضمن الفصل الخامس مثل الفريق الرقمي المعروف في المملكة المتحدة).

بالإضافة إلى ذلك، هناك تحديات أساسية تتصل بسهولة التصفح (قابلية الاستخدام) لبعض جماعات المواطنين (مثل كبار السن المتعاملين مع الرعاية الطبية)<sup>١</sup>. ومع دراستها من منظور التنمية الشاملة والمستدامة، فإن سهولة التصفح تعتبر قضية هامة تتعلق بالاستخدام بصفة خاصة؛ مما يضمن اهتمام الحكومات الأساسية في جهودها لتطوير التنمية المستدامة عبر زيادة إحتواء هذه الجماعات.

ويقصد بقابلية الاستخدام الأفضل القدرة الأكبر على استخدام الخدمات الإلكترونية، وبذلك تزيد فرصة استخدام الحكومة الإلكترونية. وإذا ظهرت صعوبة استخدام أحد الواقع الإلكتروني، يغادره المستخدمون. فالتصميم في حاجة إلى تسهيله لمساعدة الزائرين في إيجاد ما يحتاجونه وأن يؤدوا المهام التي دخلوا عليه من أجلها. وتبين نتائج قابلية الاستخدام الظاهرة مؤخراً في موقع Healthcare.gov (وهو أحد ركائز قانون الرعاية ميسورة التكلفة في الولايات المتحدة) الأهمية القصوى لإشراك المستخدم ونجاح الحكومة الإلكترونية. بامثل، في الاتحاد الأوروبي، تحددت الصعوبات في الاستخدام أيضاً كعائق أساسي أمام اتباع خدمات الحكومة الإلكترونية. وتعد خصائص البحث هي أكثر خصائص القابلية للاستخدام شيئاً على الواقع الإلكتروني للدول الأعضاء، مع تضمين ١٦٨ دولة مثل هذه الخصائص. كما وجدت المحتويات السمعية أو البصرية على ١٤٨ موقعاً. هذا في حين أن خصائص البحث المتقدم أقل انتشاراً، وهي لدى ١٠١ دولة فقط (انظر الجدول ١-٧).

الجدول ١-٧ عدد الدول ذات خصائص القابلية للاستخدامات المختارة

عدد الدول	خدمات تعزيز الاستخدام – المتوفرة على بوابات الوطنية
١٨٥	خاصية «اتصل بنا»
١٦٨	خاصية البحث
١٤٨	المحتويات السمعية أو البصرية
١٣١	خرائط الموقع أو المفهرس
١٠١	خيارات البحث المتقدم مثل مرشحات البحث
٨٩	خاصية «المساعدة» أو قسم «الأسئلة الشائعة»
٢٤	العلومات حول كيفية الاستفادة منمجموعات البيانات

وأخيراً، فليس من السهل الإجابة على التساؤل: ماذا تعني قابلية الاستخدام وما هي مقوماتها. ويتغير فهمنا أيضاً لمصطلح قابلية الاستخدام، وهي تحتاج لتأنيلها في عدة صور جديدة، وسيعتمد هذا أيضاً على مرحلة التطوير المعينة والاحتياجات المحددة لكل دولة أو مكان. وفي الدول الأكثر تقدماً مثل المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية وفنلندا وسنغافورة وجمهورية كوريا، تنتقل القابلية للاستخدام من

الاعتماد على بوابات التصفح المتقدمة والشاملة إلى عدد من النهج الأخرى، بما في ذلك «قابلية إيجاد» خدمة ما من خلال محرّكات البحث المتقدمة. وقد اتبعت بوابة المملكة المتحدة الجديدة ([www.gov.uk](http://www.gov.uk)) هذا النهج بعد أن أظهرت أن حوالي ١٠ بالمائة فقط من المواطنين وجدوا خدمة عبر بوابة التصفح السابقة، مع وصول الباقيين من خلال البحث أو الرابط من الواقع الإلكترونية الأخرى، في حين تبرز بوابة المواطنين في سنغافورة ([www.ecitizen.gov.sg](http://www.ecitizen.gov.sg)) الآن محرّكاً بحثياً متقدماً مع نتائج البحث المكتملة ذاتياً والتنبؤية.

وهناك أيضاً مسعى متزايد لشخصنة الخدمات لجعلها أكثر نفعاً، نظراً لأن المستخدمين يرغبون في الخدمات المصممة بشكل كامل من أجل احتياجاتهم الفردية الخاصة جداً. هذا يعني أن الخدمات البسيطة للغاية يجب تعريفها على أنها لا تتضمن الإجراءات أو المحتويات أو المعلومات غير ذات الصلة، مما يستلزم "أن تبذل الحكومة العمل الجاد لتيسير الأمر وتبسيطه على المستخدمين" <sup>١١</sup>، وفقاً لمبادئ تصميم الخدمة الرقمية للحكومة البريطانية.

وفي الدول ذات الحكومة الإلكترونية الأقل تقدماً، كما هو الحال في العديد من الاقتصادات النامية، لا تزال القابلية للاستخدام في حاجة لبنيتها بشكل قوي على النقاط الشاملة وحملات التوعية والدعائية وتربية المستخدم والحوافز. لكن، وكما هو معروف لجميع الدول، هناك حاجة للتوكيل على تحقيق أقصى استفادة من تنفيذ خدمة المستخدم عن طريق التأكد من صلة الخدمات وشموليتها وسهولة استخدامها وإيجادها وتوفيرها عبر القنوات المتعددة، حيث أصبح الهاتف النقال هاماً بشكل متزايد.

### **٣-٧ نحو زيادة استخدام الخدمة في عالم متعدد القنوات**

يبحث هذا القسم في قنوات خدمة الحكومة الإلكترونية المتعددة ومزيج القنوات ودمجها، مما له آثار هامة على استخدام الحكومة الإلكترونية.

وفي عالم ذي قنوات تقديم الخدمة المتعددة، تحتاج استراتيجية إدارة القنوات الفعالة، مع الفرصة الجيدة لزيادة استخدام الخدمات الإلكترونية، إلى إسنادها إلى الاعتبار الحراريص لقنوات الخدمة الفردية من أجل الأغراض المحددة واحتياجات المستخدمين، فضلاً عن المزيد الملائم ودمج القنوات غير المتصلة بالإنترنت. ومع الاعتراف بالحاجة لإدارة القنوات الفاعلة، أنشأت المدينة الدنماركية، كوبنهاغن، فريقاً لاستراتيجية القنوات، والذي يحرك الأشخاص من المراكز المادية إلى الهاتف أو الواقع الإلكتروني <sup>١٢</sup>.

وللقنوات الخدمية خصائص مختلفة وقيمة مميزة في مزيج القنوات، مما يجعلها أكثر ملاءمة لبعض أنواع الخدمة عن أنواع أخرى (انظر الفصل الخامس). وبخلاف نقل جميع الخدمات إلى الإنترت، يعد مهماً في ذلك أن تُنظم قنوات تقديم الخدمة مع احتياجات المستخدم المتعددة <sup>١٣</sup>، علاوة على الطبيعة الخاصة للخدمات العامة المختلفة. وكلما زاد تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية (التي تتناسب احتياجات المستخدم الخاصة) عبر القنوات المناسبة، كلما زادت احتمالية استخدامها.

لذا، تحتاج الحكومات إلى أن يكون لديها رؤية واضحة حول مستخدميها، فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها وكيفية الوصول إلى هذه الخدمات. وفي نفس الوقت، فمن المهم أيضاً تقديم الخدمات عبر القنوات المتعددة، مع تزويد المواطنين بخيار استخدام الخدمات العامة عبر قواتهم المفضلة؛ بدلاً من الاعتماد المطلق على قنوات الخدمة الإلكترونية <sup>١٤</sup>.

ومن منظور الشمولية والتنمية المستدامة، فلتقدم الخدمة عبر القنوات المختلفة أهميتها، خاصةً مع

استمرار قنوات الخدمة غير المتصلة بالإنترنت في كونها ذات صلة في جميع أنحاء العالم.

تتضمن بعض الحكومات عدداً من قنوات الخدمة، بما في ذلك الهاتف أو التفاعلات المرئية أو المباشرة كجزء من خطتها لنقل خدماتها إلى الإنترت، على الرغم من توفير القنوات من «لا يملكون» أو «لن يملكون» تقنية المعلومات. ومن بين الدول التي تقدمت في هذه الخدمة المملكة المتحدة والدنمارك وهولندا واستراليا والولايات المتحدة الأمريكية (انظر الفصل الخامس).

وبإضافة إلى «تنظيم» و«مزج» قنوات الخدمة، يتحمل أن يزيد «دمج» القنوات الفاعلة من استخدام الخدمة. وتتطلب قنوات الخدمة على تنويعها العمل المستمر فيما بينها للتمكن من استخدامها في التفاعل المنفرد.

الأكثر من ذلك هو أن الخدمة العامة الأكثر شخصية لكل مواطن، مع تعريف وتقسيم قاعدة المستخدمين (أي اشتقاء شرائح المستخدمين والتجميع العنقودي للمستخدمين المشتركين في نفس الخصائص، مثل الجنس، السن، الحالة الاجتماعية) ستساعد في تخصيص الخدمات العامة بشكل أفضل وفقاً لاحتياجات المستخدمين، كل على حدة، مع الأثر الإيجابي الممكن على زيادة استخدام خدمات المستخدمين. ومن حيث التجربة، التي تكتسب شعبية، هناك قلة من الأمثلة مثل موقع البوابات في هولندا (<http://www.overheid.nl>) ووزارة الصحة والرعاية الاجتماعية في كوريا ([http://www.mw.go.kr/front\\_overheid/index.jsp](http://www.mw.go.kr/front_overheid/index.jsp)).

إن تقنية الهاتف النقال سريعة النمو وواسعة الانتشار وميسورة التكلفة والقوية توفر للحكومات الفرص الهامة لتوسيع نطاق الخدمات العامة لتشمل عدداً أكبر من السكان (بما في ذلك المواطنين الذين يصعب الوصول إليهم والسكان المحروميين).

والمحتمل أن تكون النتائج الاجتماعية الاقتصادية لتقنية الهاتف الجوال مرتفعة بشكل خاص في المناطق الرعوية والدول النامية في المناطق منخفضة الموارد، نظراً لافتقارهم إلى الاتصال بالإنترنت عريض النطاق ذي الخط الثابت أو محدودية وصولهم إليه.

وعلى جانب الطلب، يزيد الهاتف النقال من فرص زيادة استخدام المستخدمين للخدمات العامة. وفي واقع الأمر، ترى بعض الوكالات الحكومية أثر الانتشار الواسع للهاتف النقال، مع نمو عدد الزائرين الذين يدخلون على الموقع الإلكتروني من هواتفهم النقالة. المثال على ذلك هو GobiernoUSA (مع زيادة ٢٠٠٠ بمتأة في حركة الهاتف النقال من عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠١١) ومع الموقع الإلكتروني النقالة للأمن الغذائي التابعة لوزارة الزراعة الأمريكية، مع انتقال خمس حركتها إلى الإصدار النقال الجديد<sup>١٥</sup>.

وتعتبر الوسائل الاجتماعية (كالفيسبوك وتويتر) أداة تشبّك سريعة النمو وقناة ناشئة للحكومة من أجل الاستماع إلى المواطنين والتواصل معهم بشكل مباشر. وتشتمل مزايا الوسائل الاجتماعية على مساعدة الحكومات في تلبية احتياجات المواطنين وتصميم الخدمات الأكثر استجابة، بدلاً من الاعتماد المطلق على الدراسات المكلفة والأكثر تقليدية حول احتياجات المواطنين.

وتعتمد زيادة استخدام الوسائل الاجتماعية كقناة خدمية في الغالب على الاعتقاد أن الوسائل الاجتماعية (مع طبيعتها المتأصلة والتعاونية والمشاركة) يمكنها دعم مشاركة الأفكار والمعلومات بين المستخدمين أنفسهم ومع الحكومة نحو تحسين الخدمة. ومن الوارد أن تضع هذه الجهود مشاركة المعلومات والنشاط المجتمعي (المتوقع) للمستخدمين ضغطاً على كاهل الحكومات لتحسين وزيادة الخدمات، وهذا بدوره قد يؤدي إلى زيادة إشراك المستخدمين.

إن بعض الحكومات تستفيد بشكل كبير من الوسائل الاجتماعية؛ فعلى سبيل المثال، تستخدم إسبانيا تقنيات الوسائل الاجتماعية في مصلحة الضرائب (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ٢٠١١) وفي شيلي، يُدمج استخدام الوسائل الاجتماعية بشكل ثابت كمكون أساسي في استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠١٤ – ٢٠١١ الخاصة بالحكومة. أيضاً، تتخذ الوسائل الاجتماعية صورة قانونية في الدولة كإحدى القنوات «الشرعية» للمواطنين بغية التفاعل مع الحكومة، إلى المدى الذي يحتل فيه مواطنو شيلي المرتبة الثالثة في استخدام الفيسبوك على مستوى العالم (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، ٢٠١٢) ولدى الموقع الرسمي للحكومة على الفيسبوك ٢٢,٠٠٠ معجب. كذلك، يعد حساب توiter لحكومة شيلي (Gobiernodechile) هو ثاني أكثر الحسابات شعبية عبر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (بعد حساب الحكومة البريطانية Number.gov)، مع نسبة متابعين بحوالي ٣ بالمائة من سكان الدولة (أكثر من حساب البيت الأبيض على توiter). ويزداد استخدام برنامج الحكومة الإلكترونية (Startup Chile) الذي أطلق في ٢٠١١، من قبل مستخدميه المستهدفين، هذه المرة من جانب المستخدمين غير الشيليين والمستثمرين المتوقعين (انظر المربع ١-٧).

#### المربع ١-٧

#### زيادة استخدام الخدمة من قبل المستخدمين غير الشيليين Start-up Chile



وضعت وزارة الاقتصاد برنامج elihC pu-tratS عبر الإنترنت، وذلك بهدف جذب أصحاب المشروعات الأجانب للاستثمار في شيلي لإطلاق أعمالهم، وبذلك يساعدون في دعم شيلي كمركز للأبتكار والمشروعات في أمريكا اللاتينية. والموقع يمتلك كافة أدوات التشبيك الاجتماعي الهامة، مثل فيسبوك وتويتر ويوتيوب. وفي نفس العام، حاز البرنامج على أكثر من ٢٠٠٨٢ متابع وأكثر من ٥٠١ موضوع للمدونة و١٤٧٤ إعجاب على فيسبوك، مع التواصل الفعال حول البرنامج و٥٠١ مشترك وما يزيد عن ٥٠٦٥ مشاهدة على يوتيوب، اعتباراً من منتصف أكتوبر ٢٠٢٠، وتم تقديم ١٩٠ طلب للاستفادة من البرنامج، كما يظهر على الموقع الإلكتروني.

المصدر: <http://startupchile.org>

الرئيسية لصور العجز في الماضي لمبادرات الحكومة الإلكترونية في المنطقة ١٧. مثال آخر هو الحكومات المحلية الكبرى في الولايات المتحدة بالعاصمة واشنطن وولاتي شيكاغو وسان فرانسيسكو التي تستخدم الوسائل الاجتماعية (بما في ذلك توiter) للتعامل مع طلبات الخدمة ٢١١ من قبل مواطنيها، حيث زاد استخدامها بشكل واضح ١٨. أيضاً في الدول الأفريقية، كما في جنوب أفريقيا، تُستخدم الوسائل الاجتماعية (خاصة توiter) لتحسين تقديم الخدمة، ويتزايد استخدامه من قبل المواطنين (انظر الفصل الخامس).

وللوسائل الاجتماعية قيمتها المقدرة في مزيج قنوات الخدمة الحالية ذات الإمكانيات النامية، غير أن هذا لا يذهب هباءً منثوراً، فهي تساعد المواطنين في الحصول على المعلومات الحكومية وتقديم الملاحظات وحتى «الضغط» لتحسين الخدمة. ويمكن للحكومات أيضاً استخدامها في تحسين تواجدها وتحفيز زيادة استخدام الخدمات الإلكترونية. لكن لا يجب التقليل من شأن التكلفة (تكلفة استخراج البيانات) والجهود المشاركة في الاستفادة الكاملة من الوسائل الاجتماعية كقناة للخدمة.

## ٤-٤ اكتساب مزايا الحكومة الإلكترونية: القضايا والحالات المختارة

يبحث هذا الفصل استخدام الحكومة الإلكترونية والقضايا المختارة والحالات ذات الأولوية (مثل التعليم والصحة والفقر والتوظيف والبيئة). وفقاً للأهداف الإنمائية للألفية، وكما هو موضح في المناقشات لما بعد عام ٢٠١٥، وسيشمل أيضاً على القضايا القائمة على الجنسانية والاستدامة البيئية، فيما يتعلق باستخدام الحكومة الإلكترونية. وعلى العكس من بعض الخدمات الإلكترونية الموضعية الأساسية لغرض الكفاءة (كرخصة القيادة الإلكترونية)، يُحتمل أن تولد خدمات الحكومة الإلكترونية في مجالات الأولوية هذه عائدات كبيرة للتنمية المستدامة في مختلف الدول وشريحة عريضة من السكان، والتي قد تتحقق للمجتمع ككل فيما بعد (مثل التعليم الإلكتروني).

### ٤-٤-١ التعلم الإلكتروني والتعلم دون الدخول على الإنترنت

يعد التعليم واحداً من مجالات التنمية الاستراتيجية التي تُوجَد العوائد المرتفعة. وحتى التحسينات البسيطة في جودة التعليم سيكون لها أثر جوهري وطويل المدى وإيجابي على التنمية الشاملة للدول.

غير أن المشهد التعليمي العالمي مليء بالتحديات. وفي حين قد يساعد التعلم الإلكتروني على الإنترنت دون الدخول على الإنترنت في التعامل مع هذه التحديات، هناك قضايا هامة والتي تقتضي التعامل معها، بما في ذلك الحاجة لزيادة استخدام التعليم الإلكتروني. ففي المناطق المتقدمة، مثل أوروبا، تضم بعض خدمات الحكومة الإلكترونية الأكثر شيوعاً "التسجيل في التعليم العالي و/ أو طلب منحة الطلبة" (٥٦) بالنسبة من المستخدمين سيستخدمون القناة الإلكترونية لهذه الخدمة في المرة القادمة)، بالإضافة إلى "إعلان الضرائب على الدخل" (٧٣ بالنسبة) ونقل / تغيير العنوان" (٥٧ بالنسبة) . لكن في المجمل، وحتى في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الأعلى نمواً، تتحفظ كثافة وجودة استخدام التعليم الإلكتروني.

#### الحاجة للاتصال بالإنترنت عريض النطاق من أجل التعليم

يعد الإنترت عريض النطاق «رابطًا مفقودًا» في النفاذ العالمي، وهو ضرورة «للتعليم من أجل الجميع» (أحد الأهداف الإنمائية للألفية)، وأيضاً كواحدة من «بنات بيئة التعلم الرقمي». وفي عام ٢٠١٠، أنشأ الاتحاد الدولي للاتصالات واليونسكو لجنة اتصال الإنترت عريض النطاق للتنمية الرقمية لتعزيز أهمية اتصال الإنترت ضمن جدول أعمال السياسة الدولية والارتقاء بتوسيع اتصال الإنترت عريض النطاق في كل دولة لزيادة التقدم لتلبية الأهداف الإنمائية للألفية. وتؤكد مجموعة العمل الخاصة بالتعليم والتابعة للجنة اتصال الإنترنت عريض النطاق، التي تهدف إلى دعم التعليم من أجل الجميع، على الأهمية الكبيرة للاتصال عريض النطاق، مع الإمكانيات غير المسبوقة لسد فجوات التعليم وتوسيع النفاذ إلى التعليم ذي الجودة من أجل الجميع.

وعلى الرغم من الجهود المتسارعة والمستمرة لتطوير البنية التحتية للإنترنت عريض النطاق (مثلاً نظام الكابلات البحرية القاري في شرق أفريقيا، وهو نظام للكابلات الألياف البصرية تحت البحر، يصل الدول في شرق أفريقيا مع باقي العالم في أفريقيا) والإنترن特 عريض النطاق اللاسلكي وسرعه التقدم ، ولا تزال مشكلة عرض النطاق تمثل عائقاً هاماً أمام الاستخدام الفعال للتعليم الإلكتروني. وفي ٤١ دولة عبر أفريقيا، يعد نقص عرض النطاق الكافي أكبر قيد في سبيل التعلم الإلكتروني.

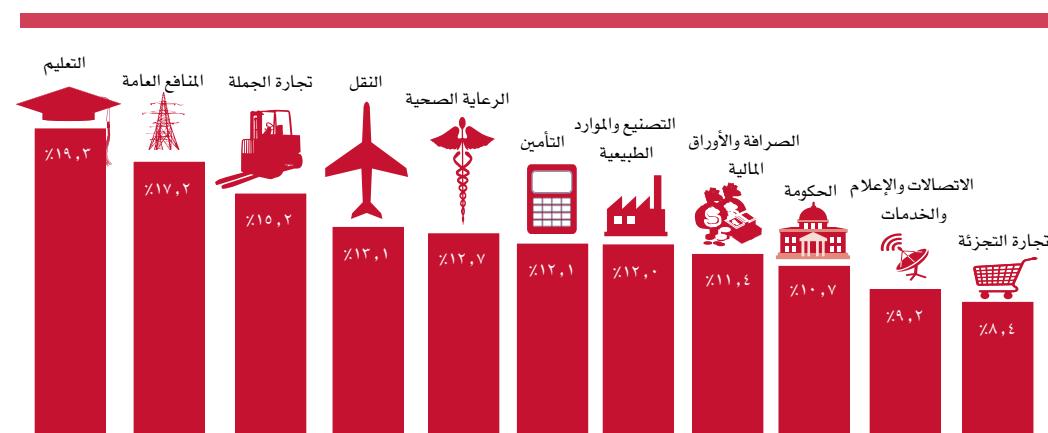
هذا، وحيث يتزايد عدد الحكومات التي تحدث على المزيد من دمج التقنية في المدارس، أحياناً مع المبادرات واسعة النطاق، يمكن لاتصال الإنترن트 عريض النطاق أن يصبح أكثروضوحاً، مما يمثل مشكلة حقيقة لزيادة استخدام خدمات التعليم الإلكتروني. مثلاً، واجه ٦٤ بالمئة من المعلمين الآتراك، المستخدمين لمشروع تركيا «FATIH»، مشكلات في اتصالات الإنترن트 البطيئة للغاية. ويسعى المشروع إلى دمج تقنية الحاسوب المتطورة في نظام التعليم العام بتركيا وتوفير الحواسيب اللوحية والاتصال بالإنترن트. لذا، يعتبر اتصال الإنترن트 عريض النطاق، دونما شك، عاملاً هاماً لتحقيق الاستقادة الفصوصى من فرص التعليم الإلكتروني. لكن لكي يزدهر التعليم الإلكتروني ولتعظيم إشراك المستخدمين، لا يكون الاتصال عريض النطاق وحده كافياً. وكما ذكرت مجموعة العمل الخاصة بالتعليم التابعة للجنة اتصال الإنترن트 عريض النطاق، فالتحدي بحق هو مساعدة المعلمين والطلبة في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات واتصال الإنترن트 عريض النطاق بالصور ذات الصلة والفعالية التي تحسن التعلم على أرض الواقع.

وقد نتج عن بعض المبادرات، مثل المدارس الإلكترونية التجريبية التي أقامتها الشراكة الجديدة من أجل تنمية أفريقيا في كينيا (للحث على اتصالية المدارس بالإنترن트 مع التدريب المراافق) عدداً من المخرجات المشجعة على زيادة استخدام تقنية المعلومات والاتصالات كأداة لتوفير النفاذ منخفض التكلفة إلى الدوريات الإلكترونية والموارد الأخرى وإكمال أساليب التدريس التقليدية. وقد داوم المستخدمون على الدخول على المدرسة الإلكترونية، دون النظر إلى جنسهم ودورهم الوظيفي (كمعلم أو طالب).

#### اتصال الإنترن트 عريض النطاق اللاسلكي لتوسيع النطاق التعليمي

يعتمد جزء كبير من التوقعات على اتصال الإنترن트 عريض النطاق اللاسلكي، والذي يعد الآن القطاع الأسرع نمواً لسوق تقنية المعلومات والاتصالات العالمية. وقد يمدد نطاق الإنترن트، مع توسيع النفاذ إلى التعليم «في أي مكان وأي وقت»؛ وهو يذيب الحدود بفعالية ويدرجة كبيرة بين التعليم الإلكتروني والتعليم النقال. وبينما تسبق خدمات الهاتف النقال من أجل التنمية، مثل الصحة النقالة، خدمات التعليم النقال، يظهر التعليم النقال ليصبح مجال نموذجي استثمار جوهري في التقنية النقالة، مثل تقنية اتصال الإنترن트 عريض النطاق اللاسلكي من أجل التعليم. وفي عام ٢٠١٢، أنفق قطاع التعليم العالمي جزءاً أكبر (١٩,٣ بالمئة) من موازنة تقنية المعلومات الخاصة به على الهاتف النقال عن أي قطاع هام آخر (انظر الشكل ٤-٧).

الشكل ٤-٧: النسبة المئوية للهاتف النقال في موازنة تقنية المعلومات وفقاً للقطاع



ويواجه اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي زيادة سريعة في الاستخدام، لكنها لا يزال حوالي ١٠ مiliار أسرة حول العالم غير متصلة بالإنترنت، وأكثر من ثلثي الأفراد في الدول النامية باقون دونماً إنترنت. أيضاً، يعُد أثر "الارتقاء" المحتمل على اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت عن طريق اتصال الإنترنت عريض النطاق النقال غير متساوٍ عبر مختلف المناطق والدول النامية. علاوةً على هذا، يظل غير واضح الماهية والتوفيق اللذان سيُستخدم بهما اتصال الإنترنت عريض النطاق النقال في التعليم عند أي مستوى في العالم النامي. ونحن في انتظار اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي ليوسع من النطاق التعليمي. والتعليم النقال "يعمل في الخفاء" واتصال الإنترنت عريض النطاق النقال ليس سريعاً أو موثوقاً أو رخيصاً في العديد من الدول (انظر المربع ٢-٧).

#### المربع ٢-٧ حاجتنا للإنترنت عريض النطاق ميسور التكلفة للتعليم في السنغال ( وعدّ دول أخرى)



المصدر: مؤسس CyberSmart Africa

"لا يمكننا استخدام اتصال الإنترنت عريض النطاق النقال بشكل موثوق أثاء وقت الدراسة. فما هو الجدول الزمني لجميع المكونات الأساسية لاتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي كي يظهر ولجعله أكثر تنافسية من حيث النطاق؟ إن الشيء الوحيد الذي لدينا الآن وبعد موثقاً ورخيصاً هو الرسائل النصية القصيرة. غير أن الرسائل النصية القصيرة لا تعوض وحدها التعلم النقال ككل".

#### مزایا خدمة التعليم عبر الرسائل النصية القصيرة

مع الاستيعاب التدريجي لبرامج اتصال الإنترنت عريض النطاق الناشئ والنامي لدعم التعليم، تحتاج الحكومات إلى استغلال والاستفادة من الخيارات المتوفرة في الوقت الحالي والأكثر أساسية، مثل الرسائل النصية القصيرة. وحيث إن التعلم القائم على اتصال الإنترنت عريض النطاق لا يزال بعيداً عن متناول العديد من الدول النامية، يستفيد عدد متزايد من مبادرات التعلم من خيارات التعلم النقال الحالية، أي التعلم على الهاتف النقال ذي الوظائف الأساسية. وبصفة خاصة، هناك رسائل نصية قصيرة متعددة وابتكارية لتحسين فرص التعلم في الدول الفقيرة.

#### المربع ٢-٨ برنامج القراءة والكتابة القائم على الرسائل النصية القصيرة للنساء في باكستان



المصدر: <http://www.pakistangendernews.org/sms-based-literacy-programme-education-maybejust-a-text-message-away>

هذا البرنامج (الذي تم إطلاقه في عام ٢٠٠٧)، والذي يدخل مرحلته الرابعة في ٢٠١٣، يهدف إلى تعليم ١,٥٠٠ امرأة أمية في بنجاب والسند باستخدام المواد التعليمية المرسلة عبر الرسائل النصية باللغة الأردية. هنا، فإن الرسائل النصية القصيرة هي "العلم وكتيب التدريبات والمدرسة، كل هذا في واحد".

وقد استفادت ٤,٠٠٠ امرأة على الأقل سابقاً من نفس البرنامج. وفي المرحلة الأخيرة، تعاونت اليونسكو مع الإدارات والوكالات التعليمية الحكومية لزيادة نطاق المشروع، مما يؤدي إلى زيادة مشاركة الطلبة في البرنامج. ومع النظر إلى زيادة استخدام البرنامج، تتضمن المرحلة أيضاً بناء القدرة للمعلمات في المناطق الرعوية، بالإضافة إلى مبادرات المستخدمين مثل الملكية الدائمة للهواتف والرسائل النصية القصيرة والمجانية من Mobilink لمدة ثابتة ٢١.

تضمن المبادرات «Dr. Math» في جنوب أفريقيا، وهي خدمة تعليمية عبر الهاتف النقال والمصدر “go-to” لطلبة المدارس الابتدائية والثانوية في جنوب أفريقيا، مع إمكانية النفاذ على التطبيق المجاني مكსات “MXit” والتمويل والدعم من الحكومة. وقد استخدم حوالي ١٢,٠٠٠ طالب Dr. Math، بمساعدة أكثر من ١٠٠ مرشد ومدرس، والذين هم على بعد جغرافي. وقد نال البرنامج جائزة “التقنية في الحكومة في أفريقيا” التابعة للجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأفريقيا. وتدعم بعض مبادرات التعليم القائمة على الرسائل النصية القصيرة توسيع نطاق التعليم للمعدمين، وخاصة المستخدمين الذين يصعب الوصول إليهم (انظر المربع ٢-٧).

#### ٤-٧ تصفُح الصحة الإلكترونية والصحة المتنقلة

يؤثر الإنترنت على كافة قطاعات الاقتصاد، لكنه يوفر وعداً خاصاً في مجال الصحة، والصحة النقالة تظهر بوضوح حول العالم. إلا أن هناك قضايا واهتمامات بخصوص أوجه المحاباة الصحية الممكنة، من خلال توفير واستخدام الصحة الإلكترونية، مثل خصوصية البيانات والقضايا الأمنية. وتحتاج الصحة النقالة (المفيدة، بصفة خاصة، في الرعاية الصحية والتنمية في الدول منخفضة الدخل) الآن إلى تحريك المشروعات التجريبية الماضية وقياسها، وذلك بهدف زيادة فعاليتها ونطاقها عبر زيادة الاستخدام، عن طريق عدد كبير من المرضى والعاملين الصحيين والعيادات.

#### فرص الصحة الإلكترونية وعدم المساواة

تكمن القيمة العظمى للصحة الإلكترونية (أي الخدمات الصحية والمعلومات المقدمة أو المدعومة من خلال الإنترنت والتقنيات ذات الصلة) في تمكين الاستشارات عن بعد وتقديم خدمات الرعاية الصحية والتوزيع الأفضل للمعلومات الصحية الأساسية على المرضى (بما في ذلك، بصفة خاصة في المناطق الرعوية والنائية). وقد تصبح الصحة الإلكترونية مجالاً لظهور التطبيقات المهيمنة الأساسية التي تستفيد بحق من شبكات اتصال الإنترنت عريض النطاق وعالي السرعة، وبذلك، تعد مهمة لتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل عام. وعلى الرغم من التزامه الكبير، أثبتت تضمين تقنيات المعلومات والاتصالات في الاستخدام اليومي في الرعاية الصحية صعوبته في العديد من الأجزاء حول العالم. ففي أوروبا، قام ٨١ بالمائة من المستشفيات بتفعيل أنظمة سجلات المرضى الإلكترونية، إلا أن ٤ بالمائة فقط من المرضى النفاذ إلى معلوماتهم الطبية. ويستخدم ٧١ بالمائة أنظمة الحجز الإلكتروني، غير أن ٨ بالمائة يوفرون للمرضى فرصة حجز موعد في المستشفى عبر الإنترنت. فضلاً عن هذا، هناك ٨ بالمائة فقط من المرضى الذين تم متابعتهم عن بعد في المنزل ويستخدمون ٢٠ بالمائة فقط الوصفات الطبية الإلكترونية.

من ناحية أخرى، هناك خطر المحاباة في الصحة الإلكترونية، مثل الاختلافات في فرصة استخدام الإنترنت من أجل الصحة، مما يمثل تحدياً جسيماً أمام الدول النامية وأيضاً الدول المتقدمة.<sup>٢٢</sup> ويمكن أن تقع صور الظلم الصحي الجديدة أيضاً، ذلك إن تم تنفيذ الصحة الإلكترونية على حساب الجماعات المهمشة والأقل حظاً أو إذا تضمن تقليل الأنظمة الصحية الشاملة بالفعل.

على سبيل المثال، وجد تقرير لجنة الاتصالات الفيدرالية الأمريكية (٢٠١٠) مؤخراً أن هناك احتياجات متزايدة لاتصال الإنترنت عريض النطاق، والتي يقودها بشكل كبير القدر المتزايد لبيانات الصحة الإلكترونية وتبادل الملفات الضخمة (مثل الصور ثلاثية الأبعاد). هذا يؤدي إلى تباين الاتصالات بين مختلف الجماعات العرقية والجغرافيات في الدولة، مع استخدام مزودي الخدمات الصحية في الغالب مستوى أقل من خدمة اتصال الإنترنت عريض النطاق في المجتمعات الفقيرة.

وفي الدول النامية، ترتفع مخاطرة تشتت الموارد. ويحذر الخبراء أن ٨٠ بالمئة من الأمراض تأتي من الأمراض المعدية التي يسهل الوقاية منها في الدول ذات الدخل المنخفض في أفريقيا، وبالإمكان أن يأتي التركيز على حلول الرعاية الصحية عالية التقنية على حساب تدابير الوقاية الأساسية، مثل الحصول على المياه النظيفة والنظافة الشخصية والصحة والتعليم<sup>٤٣</sup>. ومن أجل استغلال الفرص التي توفرها الصحة الإلكترونية بشكل كامل، تحتاج الحكومات إلى مراعاة الاحتياجات الصحية الفعلية لمواطنيها، مع كامل الاعتبار للظروف المحلية في جهود سياسة الصحة الإلكترونية التابعة لها. علاوة على هذا، ومن أجل تسهيل استخدام الصحة الإلكترونية، تقتضي الحكومات في الدول المقدمة والنامية أيضاً التركيز على نفاذ مواطنيها ومرضاهما أو فرصهم أو مهاراتهم الالزامية للمشاركة في الصحة الإلكترونية تحت الظروف المختلفة.

### قياس الصحة المتنقلة

ترتبط الصحة المتنقلة بتوفير الخدمات المتعلقة بالصحة، باستخدام تقنية الاتصال عبر الهاتف النقال. وبصفة خاصة، يستفيد مستخدمو الهواتف المتنقلة بشكل فاعل من معلومات الصحة المتنقلة. فمثلاً، في الولايات المتحدة الأمريكية، يستخدم نصف مستخدمي الهاتف الذكي هواتفهم للحصول على المعلومات الصحية. وبالمقارنة، في الدول النامية، غالباً ما يستند تقديم الخدمات الصحية على تقنية الهاتف النقال الأساسية (بما في ذلك الرسائل النصية القصيرة، على وجه الخصوص). وحيث إن جانب كبير من الرعاية الصحية يتمحور حول المعلومات، فقد تعلم الرسائل النصية البسيطة كأدوات قوية لتحسين الصحة.

إن الصحة المتنقلة تتناسب بشكل جيد مع جمع البيانات وتتبع وتحليل الدراسات الخاصة بالصحة، فضلاً عن تسجيل المرضى ومتابعتهم. على سبيل المثال، يعد المشروع الوطني «mTrac» والحاائز جائزة الصحة الإلكترونية نظام تبع قائم على الرسائل النصية القصيرة من أجل الإشراف على الأمراض وتوفير الأدوية في أوغندا، والذي تم نشره في الدولة عن طريق منظمة الأمم المتحدة لطفولة (اليونيسيف) أوغندا وزارة الصحة ٢٥. وتزداد قوة احتواء المستخدمين. فاعتباراً من أبريل ٢٠١٣، أمكن لأكثر من ١٠ ملايين مشترك في الهاتف النقال مشاركة الحكومة في الإشراف على الخدمات الصحية عبر تعاملات الهاتف النقال mTrac، والذي يكتسب المزيد من الشعبية بين الأسر ذات الدخل المنخفض والتي لا تملك حاسوباً.

و恃ستطيع خدمة المعلومات القائمة على الرسائل النصية القصيرة أن تحدث تغييراً مبهراً، مع تلبية الحاجة التي قد يستحيل تلبيتها بخلاف ذلك. وتستهدف المبادرات المتعددة الناجحة القائمة على الحكومة أو المشاركة أو المدعومة على صحة الأم والطفل. وهي تتضمن خدمة "text4baby" في الولايات المتحدة و"التحالف النقال من أجل الأمومة" (ママ) في بنغلاديش ومبادرة الخدمة الصحية المتنقلة من غانا، والتي تقدم المعلومات الصحية المتخصصة لكل حالة على حدة إلى السيدات الحوامل في ريف غانا. كما أن هناك الآن أكثر من ٢٥,٠٠٠ شخص مسجل لخدمة مبادرة الخدمة الصحية المتنقلة وحوالي ٢٠٠ عامل صحي مجتمعي لتتبع مرضاهما عبر الرسائل النصية القصيرة.

وفي نفس الوقت، تعد الغالبية العظمى من مشروعات الصحة المتنقلة مشروعات تجريبية، والتي تخترق العديد من الأساليب المتنوعة للاستفادة من تقنية الهاتف النقال لأجل الصحة العامة. لكن غالبيتها قد تباطأ في إحراز نتيجة، إذ يفتقر إلى الدليل الأكثر صرامة على زيادتها، وبذلك تُقلل الصحة المتنقلة إلى مستوى أعلى من الفعالية.

فقط ١٢ بالمئة من الدول الأعضاء بمنظمة الصحة العالمية هي من أبلغت عن تقديم خدمات الصحة المتنقلة. وفي واقع الأمر، وجدت منظمة الصحة العالمية أن النموذج المسيطر للصحة المتنقلة اليوم يتسم بالمشروعات التجريبية صغيرة النطاق، والتي تعامل مع القضايا المنفردة في مشاركة المعلومات والنفذ إليها.

وفعلياً، يحذر البعض من أن عدم القدرة على الخروج من المرحلة التجريبية يساهم في تخلف الصحة المتنقلة في الدول النامية. ويؤكد آخرون على الأهمية القصوى لدمج احتياجات الصحة المتنقلة في برامج الصحة العامة. ووفقاً للمدير التنفيذي لتحالف الصحة المتنقلة، الذي تستضيفه مؤسسة الأمم المتحدة، لا يمكن للصحة المتنقلة أن تستوي في إمكاناتها إلا إذا دمجت بشكل كامل في برامج الصحة العامة، لتصبح جزءاً من الأنظمة الصحية، حتى أنها لم تعد في حاجة لاستخدام "النقالة" كسمى. لكن هذا شيء لا يمكن أن يحدث ما لم تنتقل مشروعات الصحة المتنقلة لما بعد المرحلة التجريبية، وتصل بحق إلى درجة عند المستوى الوطني أو الإقليمي.

وفي هذا الشأن، يستحق Mwana ( وهو مشروع للصحة المتنقلة، يستخدم الرسائل النصية القصيرة لتقديم نتائج اختبار نقص المناعة البشرية في الطفولة المبكرة في مالاوي وزامبيا ) اهتماماً خاصاً، حيث إنه يمثل واحداً من مشروعات قلة أثبتت نجاحها على نطاق واسع، حيث شمل زامبيا ومالاوي كل (انظر المربع ٤-٧). وهو يظهر أيضاً وجوب تخطيط الاستدامة والنطاق منذ بدء البرنامج، مع إحتواء وإشراك المستخدمين المستهدفين والجهات المستفيدة خلال مرحلة التطوير. وهي أيضاً تستلزم التعاون مع الأطراف المعنية المتعددة، بما في ذلك الحكومات والمجتمعات والمزودين بالرعاية الصحية على المستوى المحلي.

ودون الإخلال ببعض الحالات الناجحة، هناك تحديات في زيادة المشروعات التجريبية المنفردة، خاصةً مع النظر إلى دمجها في استراتيجيات الصحة (الإلكترونية) الوطنية الشاملة. وحيث تكمل مبادرات الصحة المتنقلة لتحقيق إمكاناتها كاملة وتصبح مستدامة بدرجة كاملة، يجب على عدد كبير من المستخدمين أن يتمكنوا من الاستفادة منها. وفي هذا الشأن، تعد الشركات الفاعلة مع القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني ضرورية، بما في ذلك ما يخص الإشراك الحكومي الفاعل، كما يتضح في حالة التحالف النقال من أجل الأملومة باللغة الإنجليزية والمعروف بالبنغالية باسم Aponjon .

#### قياس الصحة المتنقلة: برنامج Mwana (مالاوي وزامبيا)

المربع ٤-٧



مع انطلاقه في عام ٢٠١٠ (وتفيذه من قبل وزارة الصحة في زامبيا، بدعم من اليونيسيف)، يقدم "Mwana" "مشروع الصحة المتنقلة الكبير، والذي يركز على التدخلات الصحية البسيطة التي تقدم الآثار الصحي الشامل". وهو يعطي نتائج اختبار فيروس نقص المناعة البشرية في الطفولة المبكرة للوصول إلى الآباء لأكثر من ضعف السرعة السابقة. وإلى جانب بساطته، يأتي نجاح Mwana أيضاً من العمل مع العاملين الصحيين المحليين بخصوص التصميم التعاوني لخدمات معلومات الصحة المتنقلة.

وفيما يخص زيادة استخدام الخدمات، لا يتضح عدد المستخدمين النهائيين كل على حدة، لكن يستخدم أكثر من ٤٠ عيادة Mwana. ويهدف البرنامج إلى زيادة عدد العيادات باستخدام Mwana في المستقبل القريب حتى ٢٥٠ عيادة، بالإضافة إلى تغطية زامبيا بشكل كامل خلال ثلاث سنوات، كجزء من الزيادة الوطنية ٢٦.

المصدر: اليونيسيف زامبيا (٢٠١٢)،  
مشروع Mwana: استخدام تقنية  
الهاتف النقال لتحسين تشخيص فيروس  
نقص المناعة البشرية في الطفولة المبكرة.

## اهتمامات الخصوصية والأمن

تؤثر أمور الخصوصية وأمن البيانات كثيراً على زيادة استخدام المستخدمين للحكومة الإلكترونية والرعاية الصحية بصفة خاصة.

و恃لزرم الرعاية الصحية قدرأً كبيراً من الخصوصية والسرية. وهناك اهتمامات بأن الاعتماد الزائد، خاصة على الهواتف النقالة (وأيضاً الوسائل الاجتماعية في عالمنا اليوم) تهدد سرية معلوماتهم الطبية، وحتى تضر بتقديم الرعاية الصحية (انظر المربع ٥-٧). وتشير الصحة المتقدمة اهتمامات جدية حول الأمان الجديد، كما هو موضح خلال جلسة استماع الكونغرس المنعقدة بين يدي اللجنة المعنية بالأمن الوطني والشؤون الحكومية، مجلس الشيوخ في ٢٠١٢. وقد أبلغ عن وجود عيب أمني في مضخة الأنسولين المتحكم فيها لاسلكياً، مما سمح للمختربين بالدخول إلى مضخات مرضى السكري المراقبة عن بعد. الأكثر من هذا أنه، وفي حين وُجد العديد من الثغرات الأمنية في الجهاز، أتى الخلل الأساسي من الاتصال اللاسلكي بين جهاز مراقبة الغلوکوز والمضخة نفسها.<sup>٢٧</sup>

### المربع ٧-٥ المزيد من اهتمامات الخصوصية والأمن: استخدام الوسائل الاجتماعية في الصحة



يزداد استخدام الوسائل الاجتماعية للحصول على المعلومات والمشورة الطبية. على سبيل المثال، وجدت دراسة أمريكية أجريت مؤخراً (٢٠١٢) أن ٣٣ بالمائة من ١٠٤٠ راشد أمريكي يستخدمون الوسائل الاجتماعية للحصول على المعلومات الصحية أو مطالعة آراء مستهلكي العلاجات الصحية أو الأطباء. وقال أكثر من ٨٠ بالمائة من عينة الدراسة، الذين تراوحت أعمارهم من ١٨ إلى ٢٤ عاماً أنهم قد يشاركون المعلومات الصحية.<sup>٢٨</sup>

المصدر: سكانفيلد د..، سكانفيليـ دـ، فـ، لـارسـون إـلـ، ٢٠١١ـ، نـشرـ العـلومـاتـ الصـحـيـةـ منـ خـلـالـ الشـبـكـاتـ الـاجـتمـاعـيـةـ: توـيـترـ وـالمـضـادـاتـ الـحيـوـيـةـ، الـجـلـةـ الـأـمـرـيـكـيـةـ لـلـأـدوـيـةـ، الـعـدـوـيـ، ٢٠١٠ـ، أـبـرـيلـ ٣٨ـ (٣ـ): صـ ٨ـ - ١٨ـ

ونظراً لطبيعة الوسائل الاجتماعية، يمكن توزيع المعلومات الشخصية لما وراء المتلقين المستهدفين من الأساس بهذه المعلومات (أفراد الأسرة أو مزودي الرعاية الصحية)، مع نشرها بين مئات الآلاف من الأشخاص. وبعد نقص المراقبة اللاحقة (كشف المعلومات الصحية الشخصية) مشكلة؛ حيث تمثل تحدياً أمام صناع السياسة والممارسين الصحيين.

### ٣-٤ استخدام الحكومة الإلكترونية في مجالات التوظيف والمجالات الهامة الأخرى

#### استخدام خدمات التوظيف

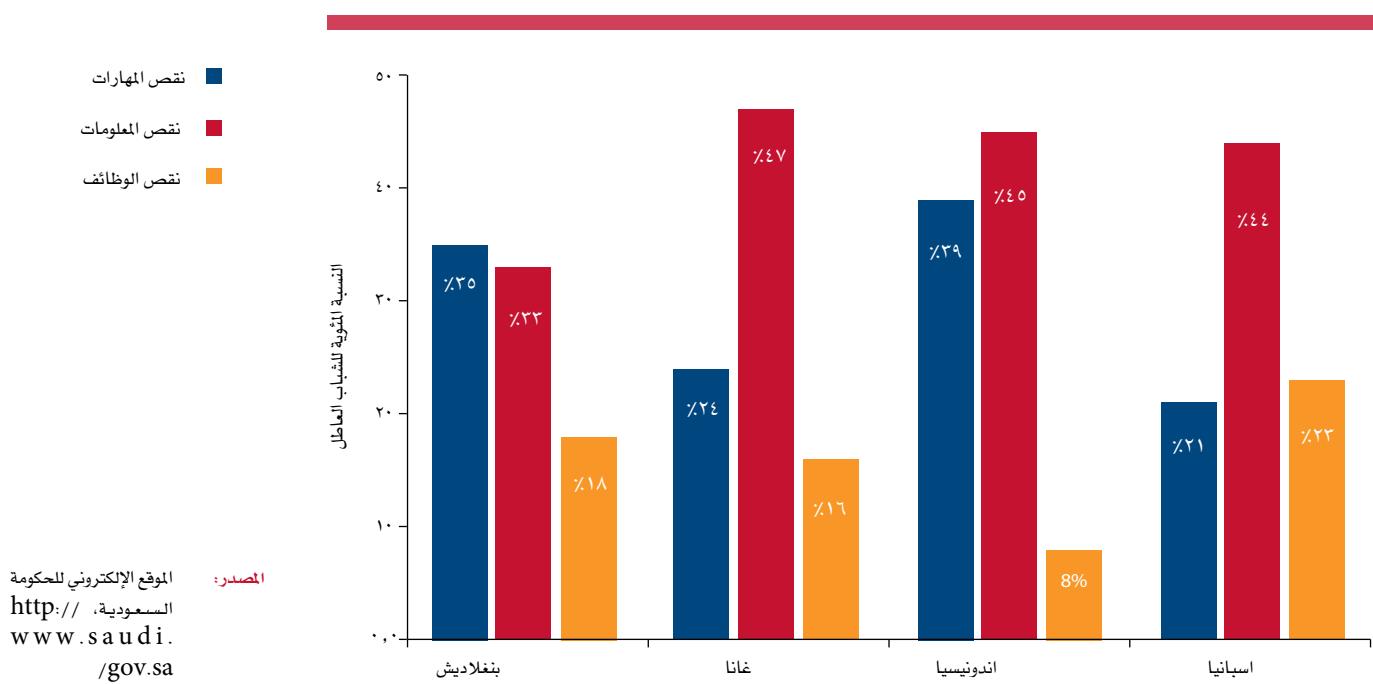
يمكن للحكومة الإلكترونية أن تساعده في تقديم خدمات التوظيف من أجل توسيع نطاقها أمام الباحثين عن وظائف وغيرهم من المواطنين، بما في ذلك الفقراء الرعوبين. ومن حيث أنواع خدمات التوظيف الإلكترونية، تعد خدمات المعلومات هي الأكثر أهمية. ووفقاً لأحدث دراسة بخصوص توظيف الشباب في بنغلاديش وغاندا واندونيسيا وأسبانيا، يُنظر في الواقع إلى عزز المهارات والمعلومات بخصوص الوظائف المتاحة على أنه تحديات أكبر من الحاجة للوظائف المتوفرة. كما كان نقص المعلومات في الدول الأربع جميعاً مرتفعاً، مع تحديد ما بين ٢٢ بالمائة و٤٧ بالمائة من الشباب لنقص المعلومات على أنه تحدي في البحث عن الوظيفة (انظر الشكل ٥-٧).<sup>٢٩</sup>

بالمثل، تم الاعتراف بعدم توفر إلى معلومات التوظيف من قبل العديد من الشباب في غانا والمغرب وأوغندا وماهاراشترا في الهند، الذين أبلغوا عن أنهم لم يعلموا أين يبحثون عن المعلومات الخاصة بالتوظيف. وفيما يتعلق بنسبة ٣٦ بالمائة من الشباب في هذه الدول الأربع، يعد الأصدقاء والأسرة هم

المصدر الأساسي لفرص العمل، واستخدم ٢١ بالمائة من الشباب الإنترن特 كوسيلة للحصول على معلومات العمل. عموماً، في هذه الدول، شعر ٧٢ بالمائة من الشباب الذين شملتهم الدراسة أن معلومات الوظيفة غير كافية. وفي هذا الشأن، يستوي موقع الإلكتروني لحكومة المملكة العربية السعودية عدداً من هذه الاحتياجات، كما أنه يسمح للباحثين عن وظائف بالحصول على المعلومات حول الوظيفة، وهو يوفر أيضاً أدوات تتبع الاستخدام الفعلي، من جانب عدد كبير من مشاهدات

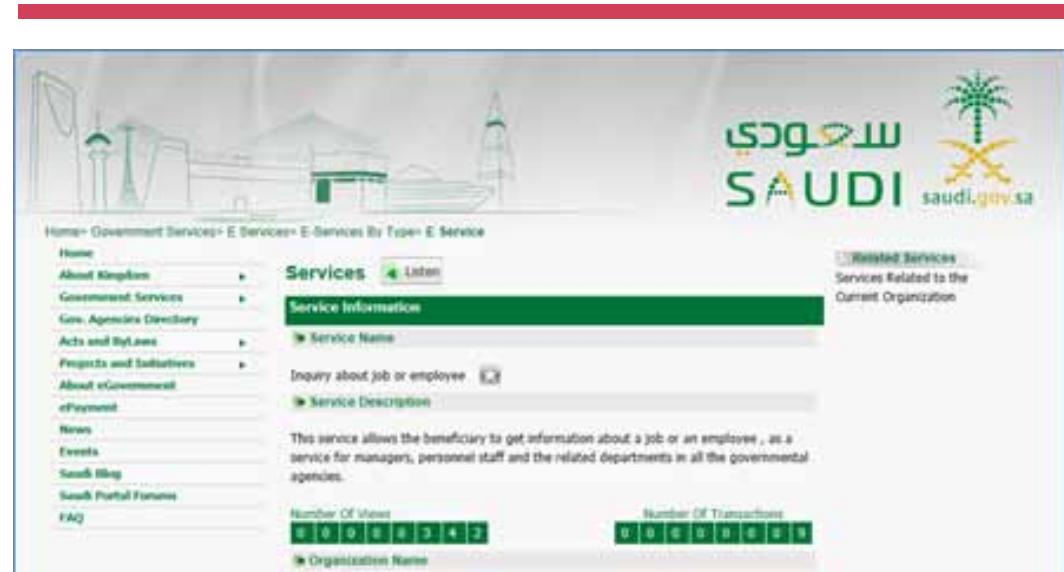
الشكل ٥-٧

بطالة الشباب في بنغلاديش وغانا واندونيسيا واسبانيا: تحديات البحث عن وظيفة



الشكل ٦-٧

الموقع الإلكتروني لخدمات التوظيف التابع لحكومة السعودية

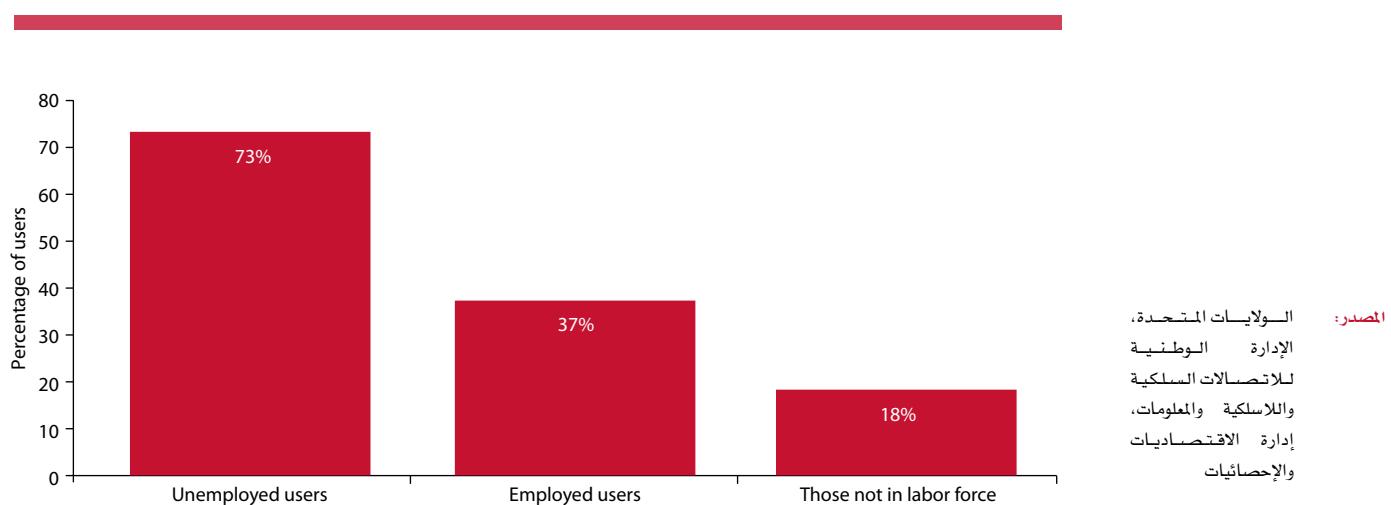


المصدر: داويسن ل.، ومارومن ر. (٢٠١٢)، خدمات الهاتف النقال لتوظيف الشباب في بنغلاديش وغانا واندونيسيا واسبانيا، ص. ١٤

في ٢٠١١، استخدم متوسط ١٨ بالمئة من المواطنين في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الإنترت للبحث عن وظيفة. وفي بعض الدول، كان هذا أعلى، مع إجراء ٢٥ بالمئة من المواطنين في كندا والدنمارك وفنلندا وأيسلندا وجمهورية كوريا والنرويج والمملكة المتحدة للبحث عن وظائف عبر الإنترت. وفي أوروبا، خلال الأزمة الاقتصادية الحالية، توسيع صناع سياسات الحكومة الإلكترونية واتبعوا العروض الخدمية. وتعتبر خدمة الحدث الحياني للمواطن، "البحث عن وظيفة" الخدمة الأكثر استخداماً، مع تواصل أكثر من ٧٠ بالمئة من المستخدمين مع الحكومة عبر الإنترت. هذا أعلى من "الإعلان عن ضرائب الدخل" (أكثر من ٦٠ بالمئة)، وهو النشاط الأكثر شعبية في العديد من الدول. وقد قدمت بعض الدول الأوروبية استخدام "الإلزامي" لخدمات الحكومة الإلكترونية للباحثين عن وظائف. وفي حالة هولندا، أدى هذا الإجراء السياسي إلى زيادة إحتواء المستخدمين بدرجة أكبر كثيراً، مع استخدام ٧٥ بالمئة من الباحثين عن وظائف للخدمات الإلكترونية أشاء عدم توظيفهم. أما في الدنمارك، ستكون رقمنة أكثر الخدمات العامة استخداماً إلزامية<sup>٣١</sup>. ويؤدي الطلب المتزايد على استخدام القناة الرقمية لطلبات الوظائف والخدمات الأخرى إلى الزيادة النشطة نسبياً في هذه الخدمات للمواطنين العاطلين، وذلك في الدول مثل الولايات المتحدة.

وفي أوروبا، يعد الأشخاص العاطلون مستخدمين نشطين للبحث عن الوظائف وتقديم الطلبات الخاصة بها عبر الإنترت، مع استخدام ٦٩ بالمئة من مستخدمي الإنترت العاطلين لخدمة التوظيف الإلكترونية<sup>٣٢</sup>. وتتضخ نزعة مستخدمي الإنترت للبحث على الوظائف عبر الإنترت، وذلك عندما يكونون في حاجة ماسة للعمل، عبر العديد من الدول. ووفقاً لتقرير الوكالات الحكومية الأمريكية بخصوص فجوة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية بين مستخدمي الإنترت المختلفين، كان مستخدمو الإنترت من العاطلين تقريباً ضعف من يبحثون عن عمل عبر الإنترت، مقارنة بأقرانهم العاملين. وقد استخدم ٧٣ بالمئة من العاطلين الإنترت لأجل هذا النشاط. وبالمقارنة، أجرى ٣٧ بالمئة من مستخدمي الإنترنت العاملين بحثاً عن وظيفة عبر الإنترت (انظر الشكل ٧-٧) <sup>٣٣</sup>.

الشكل ٧-٧ المستخدمون الباحثون عن فرص عمل عبر الإنترت وفقاً لحالة التوظيف



من أحد السبل التي يمكن أن يؤثر فيها استخدام الإنترت على التوظيف هي عبر قدرة المستخدمين على بحث وتقديم طلبات التوظيف من خلال الإنترت، مما يؤثر على نمط الاستخدام، على أساس المستويات

المختلفة لزيادة استخدام خدمات التوظيف الإلكتروني بين جماعات المستخدمين المختلفة. وعلى العكس من الباحثين عن الوظائف في الدول المتقدمة، الذين توفر لديهم هذه الخدمات في الغالب، وباستطاعتهم استخدامها، فالوضع مختلف إلى حد كبير في الدول النامية.

هنا، لا تكفي المهارات الرقمية وقدرات الباحثين عن وظائف في الاستفادة من خدمات التوظيف الإلكتروني. لذا، يلزم إرافق السياسات الحكومية لتعزيز الاستخدام في هذا المجال مع السياسات المركزة للوصول إلى جماعات المستخدمين المعdenين؛ بغية زيادة قدرتهم على استخدام هذه الخدمات.

#### زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية من قبل الفقراء الرعويين

هناك حالة ملحة يجب تقديمها بخصوص سداد المدفوعات الإلكترونية من قبل الحكومات («الدفع الإلكتروني») والانتفاع بها في تقليل الفقر، من خلال زيادة الاستخدام من قبل الأشخاص الفقراء، خاصة الفقراء الرعويين.

إن ثلاثة أرباع سكان العالم الذين يعيشون في فقر ليس لديهم أي حساب بنكي. وتعيش الغالبية العظمى من الأشخاص الفقراء في الدول النامية في المناطق الرعوية. وقد يفيد الدفع الإلكتروني الملايين الذين يعيشون تحت خط الفقر؛ مع تحسين الخدمات المقدمة وتقليل الفساد وتعزيز الإحتواء المالي بصفة عامة للأشخاص الذين يحيون في فقر. وقد أظهرت برامج الدفع الإلكتروني المتعددة حول العالم نتائج إيجابية ذات آثار جوهرية لتقليل الفقر والوفورات الحكومية على التكاليف الإدارية بنسبة 75 بالمائة، وأيضاً مشاركة المستخدمين وزيادة إحتواهم.

وقد استُخدم برنامج شبكة السِّلَامَة الاجتماعية في البرازيل (برنامج الدفع الإلكتروني) مع زيادة إشراك المستخدمين بقوة، والذي أطلق عليه اسم *Bolsa Familia*. من قبل مليوني مستخدم برازيلي. ومن أحد أحدث مبادرات الدفع الإلكتروني الجديرة باللحظة هي نظام إدارة الأموال الإلكتروني التابع للحكومة الهندية، الذي يضم سداد الأجر بمباشرة إلى حسابات المستفيدين من مخطط ضمان العمالة الريفية الوطني.

يعتبر مخطط ضمان العمالة الريفية الوطني هو أكبر برامج الأعمال العامة في العالم. وبالنظر إلى الحجم الهائل لمخطط ضمان العمالة الريفية الوطنية، تكون قاعدة المستخدمين لنظام إدارة الأموال الإلكتروني كبيرة أيضاً. وكمثال، هناك ١,٧ مليون أسرة في ولاية أوديشا الهندية، حيث تم تزويدهم بوظائف مخطط ضمان العمالة الريفية الوطنية في سنة الميزانية ٢٠١٢ - ٢٠١٣. ويمكن سداد مدفوعاتهم عبر نظام إدارة الأموال الإلكتروني الذي يهدف إلى تقليل تأخير دفع الرواتب إلى المستفيدين من مخطط ضمان العمالة الريفية الوطنية، وأيضاً لجلب المزيد من الشفافية المطلوبة. وقد أحرزت الولايات الهندية الأخرى، مثل أوديشا وكارناتاكا وهاريانا وراجستان، تقدماً كبيراً في هذا الشأن، وسيكون هناك توسيع مستقبلي في مرافق نظام إدارة الأموال الإلكتروني لأجزاء أخرى من الهند.

وعلى جانب الطلب، يستفيد ٤ ملايين متلق لمخطط ضمان العمالة الريفية الوطنية من الصرافة بدون فروع للمدفوعات الإلكترونية المختارة عبر آليات الدفع المادي، والتي قللت كثيراً من عدد الشكاوى من الباحثين الريفيين عن العمل حول المدفوعات المؤجلة. فضلاً عن هذا، يوفر الدفع الإلكتروني بعض المنافع الاستراتيجية الهامة (لكنها غير مباشرة). ويمكن للدفع الإلكتروني الكفاءة والموثوق أن يزيد من ثقة المستخدمين في خدمات الحكومة الإلكترونية، مثل مخطط ضمان العمالة الريفية الوطنية، وبذلك يزداد

إشراك المستخدمين ويتسع نطاق الخدمات العامة. وفي واقع الأمر، أظهرت بعض الدراسات التجريبية للدفع الإلكتروني في الهند أن المدفوعات الإلكترونية زادت من الانتفاع بالخدمات الحكومية، من قبل القراء. وفي حين أنه في بعض المناطق في الهند، لا يتم إقتساع المستفيدين الريفيين بشكل كامل بقدرة الحكومة على استيفاء وعدها بدفع مستحقاتهم عبر برنامج مخطط ضمان العمالة الريفية الوطنية، ففي المناطق الأخرى (المقاطعات في أندرا براديش) زاد استخدام مبالغ مخطط ضمان العمالة الريفية الوطنية بنسبة ٢٥ بالمئة فور تحسُّن موثوقية الدفع عبر مبادرات الدفع الإلكتروني.<sup>٣٤</sup>

### الحكومة الإلكترونية والروابط بين الفقر والبيئة

حتى مع إبراز الاستدامة البيئية في سياق الحد من الفقر في عملية التنمية، لم يتم التعامل بشكل كامل بعد مع الروابط الهامة للبيئة مع الفقر. إن الأقواف واستراتيجيات الأمن الغذائي للأشخاص الذين يعيشون في الفقر غالباً ما تعتمد بصورة مباشرة على الموارد الطبيعية المتاحة لهم، مثل الزراعة وصيد السمك. وهناك اهتمام زائد بخصوص «محدودية الموارد»، نظراً لتنامي المنافسة على الموارد البيئية التي تؤثر على القراء بصفة خاصة. وفي هذا الشأن، يمكن للحكومة الإلكترونية تقديم مساهمة هامة، أي من خلال تقديم المعلومات البيئية الهامة من أجل «حياة» القراء، وأيضاً عن طريق المساعدة في مراقبة تأثيرات التغيرات المناخية أو الكوارث الطبيعية المحتملة مثل الجفاف أو الفيضانات، من خلال نظام الإنذار المبكر والإشراف البيئي. ومن الحالات ذات الصلة هي استخدام تقنيات رسم الخرائط المتطورة، والتي تستبدل البيانات من مصادر متعددة، وهذا يساعد صناع السياسة في إدارة الأراضي الراطبة بشكل أفضل في أوغندا.

وعلى أساس المراقبة البيئية، يعد مشروع الاتصال النموذجي لمستوى الخدمة في الهند مثالاً جيداً على استخدام تقنية المعلومات لتعقب الكيفية التي يرى بها المواطنون تقديم خدمات المياه. فهو يجمع ويحلل ملاحظات المواطنين باستخدام تطبيقات الهاتف النقال المبتكرة؛ وبذلك يقدم «فحصاً واغرياً» حول مستويات الخدمة من وجهة نظر المواطنين. كما أنه يمنح المديرين المحليين بيانات «مبولة» على مستوى المدينة الفرعية (القسم / المنطقة)، والتي قد تيسّر المراقبة المحسنة وحل المشكلات وتوفير المدخلات في عمليات تخطيط المشروعات لأجل المزودين بالخدمات. الأهم من ذلك، هو أن المشروع يقدم برنامجاً مناسباً لإشراك المواطنين في عمليات مراقبة الأداء ويشجعهم على طلب الخدمات الأفضل. واعتباراً لكبر حجم السكان الحضريين الذين يعيشون في مستوطنات غير رسمية في المدن الهندية والظلم الخدمي الذي يشيع في الغالب عند تقديم الخدمة، يساعد المشروع في التتبع الواضح للخدمات المقدمة في المناطق العشوائية، بما في ذلك المرافق العامة مثل المواقف والمراحيض العامة. وتم تنفيذ المشروع في مدینتين بالهند خلال العام الماضي، وهو الآن يُكرر في ٢٠ مدينة أخرى.<sup>٣٥</sup>

### ٧- الخاتمة

يقدم هذا الجزء المستخلصات الآتية وبعضة اقتراحات للسياسة بخصوص زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية بشكل فاعل، من أجل اكتساب منافع الحكومة الإلكترونية كاملة نحو تطوير التنمية المستدامة.

- على المستوى الأكثر أساسية، يجب أن تركز سياسة الحكومة الإلكترونية على جانب الطلب من المعادلة، بدلاً من مجرد التركيز على جانب الطلب لخدمات الحكومة الإلكترونية وعلى المجالات والتطبيقات التي يُحتمل أن تولد العوائد المرتفعة للتنمية المستدامة وإفاده غالبية المواطنين (كما في التعليم، على سبيل المثال)، بخلاف تلك التي تقوتها اعتبارات الكفاءة من الأساس (مثل

رخصة القيادة الإلكترونية). ويجب توجيه سياسات الحكومة الإلكترونية التي تهدف إلى زيادة إحتواء المستخدمين وفقاً للتساؤل الآتي: «كيف نجعل الأشخاص يستخدمون خدمات الحكومة الإلكترونية؟» هذا يؤدي إلى الأمور الخاصة بصلة محتوى الحكومة الإلكترونية للمستخدمين والعوامل التحفيزية (خاصة الملاءمة)، علاوةً على سهولة التصفح (قابلية الاستخدام) والعوامل الأخرى المؤثرة على الاستخدام. وفي نفس الوقت، تحتاج السياسات إلى التركيز على عدد من قضايا وعوائق الحد الأدنى لاستخدام الحكومة الإلكترونية (بما في ذلك، على وجه الخصوص قضايا الخصوصية والأمن في الرعاية الصحية وال المجالات الأخرى). لكن قد لا تنتهي جهود السياسة لتحقيق أقصى استفادة من الاستخدام المتزايد، لكنها تهدف أيضاً إلى الحصول على المنفعة الفعلية من هذا الاستخدام لجميع الجهات المستفيدة.

يتم توضيط الروابط بين تقديم الخدمات الإلكترونية والاستخدام المستدام والتأثير عليها وفقاً للعوامل الأساسية مثل التعليم والمهارات والبنية التحتية الرقمية. لذا، ستبلِّي الحكومات الراغبة في النجاح في الحكومة الإلكترونية بلاًء حسناً عند الاستثمار في تعزيز هذه العوامل الأساسية الخاصة، بما في ذلك اتصال الإنترنت عريض النطاق.

ستلزم الحكومات تحسين إمكاناتها للحصول على ملاحظات المواطنين بشكل فاعل، مع مراقبة وتتبع وتحليل توجهات الاستخدام، من أجل تحديد أولوية رقمنة الخدمة ودمج البيانات ذات الصلة في السياسة. وقد تعطي ملاحظات المستخدمين بيانات هامة لدمجها في جهود السياسة لزيادة استخدام الخدمات.<sup>٣٦</sup> وبالإضافة إلى حملات الدعاية والتوعية حول الحكومة الإلكترونية، يتطلب التقييم أن يصبح جزء لا يتجزأ من جهود السياسة لزيادة استخدام الحكومة الإلكترونية، والذي هو أيضاً جزء لا يتجزأ من تثقيف الجمهور العام حول مزايا الحكومة الإلكترونية، مما يساعد في زيادة إشراك المستخدمين.

ختاماً، تعتبر الحكومة «منصة» لتقديم الخدمات وليس «ماكينة للبيع الآلي»<sup>٣٧</sup>. وكما تم التوضيح المناسب، يتجه المواطنون إلى التفكير في الحكومة باعتبارها نوع من ماكينات البيع الذاتي. فهم الضرائب ويحصلون على الخدمات التي تقدمها الحكومات. إلا أن فكرة ماكينة البيع هذه هي إتاحة السبيل أمام فكرة «الحكومة كبرنامج». والقصد من تشبيه الحكومة بالمنصة أن تقدم الحكومة نظاماً مفعلاً لتوفير الخدمات، ليس من قبل الحكومات فقط، وإنما أيضاً من جانب المواطنين الآخرين (مما يسمح للأشخاص بالابتكار في الداخل والخارج). وعند القيام بهذا، تبني الحكومات التعاون مع الشركاء مثل منظمات المجتمع المدني لتعزيز القيمة من أجل المواطنين وزيادة الاستخدام، حيث يتم التوفيق بين هذه الشراكات والعمل كعامل حفز ومبادر.

إن الحكومات في حاجة لإدارة هذا التعاون بفعالية، وفقاً «لقواعد اللعبة» الواضحة، بما في ذلك أدوار الشركاء ومسؤولياتهم، مع السماح أيضاً من هم في داخل وخارج الحكومات لوضع الإجراءات المبتكرة، بهدف تقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية ولزيادة الاستخدام.

وبالأساس، يكون تحدي زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية تحدياً للحكومة الإلكترونية.





١٧٧	١-٨	مقدمة
١٧٧	٢-٨	التوجهات العالمية والإقليمية
١٧٧	١-٢-٨	نتائج الدراسة حول البيانات الحكومية المفتوحة
١٨٢	٢-٢-٨	أطر العمل السياسية والقانونية وال المؤسسية للبيانات الحكومية المفتوحة
١٨٥	٣-٨	الفرص والتحديات
١٨٥	١-٣-٨	البيانات من أجل التنمية
١٨٦	٢-٣-٨	الجاهزية للبيانات الحكومية المفتوحة
١٨٧	٣-٣-٨	المنظومة المستدامة للبيانات الحكومية المفتوحة
١٩٩	٤-٣-٨	العائد على الاستثمار
١٩٠	٤-٨	الخاتمة

# البيانات الحكومية المفتوحة

## ١-٨ مقدمة

البيانات الحكومية المفتوحة هي إحدى الأدوات المستخدمة لزيادة الشفافية والمشاركة ، والتي يمكن تعريفها على أنها المعلومات الحكومية التي يُفصح عنها بصورة استباقية ومتاحة إلكترونياً لتمكين الجميع من الاطلاع عليها وإعادة استخدامها وتوزيعها دون قيود . وقد برم مصطلح البيانات الحكومية المفتوحة بشكل نسبي مؤخراً بعد الإعلان عن مجموعة المبادئ من قبل فريق الخبراء والاستشاريين في سياتل ، كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية . وفي الغالب يُشار إليها بـ «مبادئ البيانات الحكومية المفتوحة الثمانية» أو «مبادئ سياتل»<sup>١</sup> ، فهي توضح أفضل الممارسات العملية حول الكيفية التي تنشر بها الحكومات البيانات على الإنترنت .

وتقديم البيانات المفتوحة نهجاً جديداً نحو نشر البيانات الحكومية ، كما تساعده في سد الفجوة بين الحكومة والمواطنيين . وهي توفر القدرة لكافة الجهات المستفيدة كي تملك حق الوصول الكامل والمجانى للبيانات العامة ، وتتيح الفرصة أمام الأفراد لتقدير أداء المؤسسات الإدارية المختلفة . وبالإضافة إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة ، تسمح هذه المنصة المفتوحة لقطاع أكبر من الجمهور بوصول أفضل للسجلات الهامة . إن إتاحة البيانات بسهولة للمواطنيين يمنحهم فرصة اتخاذ القرارات الصائبة حول السياسات العامة وتحديد فرص التطوير . وبالتالي ، فقد يؤدي توفير البيانات الحكومية إلى زيادة كفاءة استخدام الموارد وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنيين .

## ٢-٨ التوجهات العالمية والإقليمية

### ١-٢-٨ نتائج الدراسة حول البيانات الحكومية المفتوحة

تناول مسح الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤ ، قضايا جديدة لتقدير مستوى نشر المعلومات على بوابات الوطنية . وبدأت الدراسة عملية التقييم بفرضية أساسية ترى إمكانية نشر جميع البيانات الحكومية طالما أنه لا توجد أي مخاوف تتعلق بالتضارب في الخصوصية أو الأمان الوطني . وخلال التقييمات الأولية ، ركز الباحثون على مجرد وجود مجموعات البيانات على بوابات الحكومات الوطنية . وفي مراحل التقييم المتابعة ، قاموا بتقييم وتصنيف البيانات المتوفرة بحسب القطاعات ، مثل التعليم والصحة والتمويل والضمان الاجتماعي والعملة والبيئة . ويلخص الجدول ١-٨ الخصائص الأساسية للبيانات الحكومية المفتوحة التي جرى تقييمها على هذه البوابات الإلكترونية الوطنية .

وفي دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، يقترب معدل استخدام الحكومة الإلكترونية من ٥٠ بالمائة من مواطنها، غير أن هناك تفاوتاً كبيراً بين الدول. فالدول الشمالية (أيسلندا والدنمارك والنرويج والسويد وفنلندا) هي الرائدة، مع استخدام أكثر من ٨٠ بالمائة من مواطنها للحكومة الإلكترونية. وفي الجانب المقابل من هذا الطيف، يستفيد أقل من ٢٠ بالمائة من المواطنين في شيلي وإيطاليا من الحكومة الإلكترونية. كذلك، وفيما يتعلق بتطوير الحكومة الإلكترونية المتقدمة، تتضمن رياضة أيسلندا والدنمارك (مع إرسال أكثر من ٧٠ بالمائة من المواطنين لنماذج الطلبات الإلكترونية)، بينما يبلغ معدل الاستخدام في إيطاليا وشيلي ١٠ بالمائة فقط (انظر الشكل ١-٧).

الجدول ١-٨ ملخص الجوانب التي شملها التقييم فيما يتعلق بنشر البيانات

وجود مجموعات من البيانات على البوابات الحكومية، بما في ذلك قواعد البيانات القطاعية للتعليم والصحة والتمويل والضمان الاجتماعي والعملة والبيئة
وجود البوابات المخصصة لنشر البيانات، مثل كتالوج مجموعات البيانات الحكومية المفتوحة
توفر مجموعات البيانات في عددٍ صيني، خاصة تلك الصيغ التي تساعده على سهولة الوصول
عدد الجهات الحكومية المختلفة التي توفر مجموعات البيانات
المبادئ الإستراتيجية للجهات الحكومية التي توضح كيفية الاستفادة من مجموعات البيانات
توفر مجموعات البيانات الخاصة بمعلومات الواقع مثل الخرائط
توفر القنوات العامة لاقتراح مجموعات بيانات جديدة

ويشمل استبيان مسح الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤ على مجموعة من الأسئلة التي تقيّم تطور نشر البيانات (انظر منهجية الدراسة). وتأتي جميع مصادر البيانات المستخدمة في هذا الفصل من ذات الاستبيان، ما لم يذكر خلاف ذلك. ويقدم الجدول ٢-٨ الدول التي سجلت نسبة أعلى من ٦٦,٦ بالمائة في نشر البيانات في ٢٠١٤. ويزداد الشكل ١١-٨ التمثيل الإقليمي للدول التي سجلت نسبة أعلى من ٦٦,٦ بالمائة في نشر البيانات. تضم القائمة ٢١ دولة من أوروبا و١٥ من آسيا و٩ من الأميركيتين، بالإضافة إلى ٢ دولٍ إفريقية ودولتين من أوقيانوسيا. ويمثل الشكل ١-٨ توزيع الدول التي حققت معدلات أعلى من ٦٦,٦ بالمائة، وفقاً لمستوى الدخل؛ ٨٦ بالمائة منها هي دول ذات دخل مرتفع أو متوسط مرتفع. وتمثل دول الهند والسلفادور وجورجيا والمغرب وجمهورية مولدوفا وسريلانكا أقل مجموعة للدخل المتوسط المنخفض. أما كينيا، فهي الدولة الوحيدة ذات الدخل المنخفض ضمن القائمة.

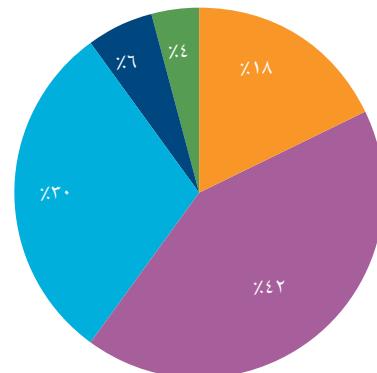
وفي الخطوة التالية، حاول الباحثون معرفة موقع البيانات الخاصة بالتعليم والصحة والتمويل والضمان الاجتماعي والعملة والبيئة، بالإضافة إلى التتحقق من توفر أي بيانات ذات صلة بالفئات المهمشة والأقل حظاً، بما في ذلك المهاجرين والنساء والفقراء والأميين وذوي الإعاقة وكبار السن. ووفقاً للشكل ٢-٨، شارك ١٣٠ دولة من الدول الأعضاء بالأمم المتحدة البيانات حول الإنفاق الحكومي و١١٥ حول التعليم و١٠٩ حول الصحة و١٠٧ حول العملة و٦٤ حول البيئة و٩٤ حول الرفاه الاجتماعي. بالإضافة إلى ذلك، لاحظت الدراسة أن ٩٧ دولة من إجمالي الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المائة وثلاثة تسعين لديها بيانات محددة حول الفئات المهمشة والأقل حظاً. وكانت مشاركة البيانات حول الإنفاق الحكومي هي النشاط الأكثر شيوعاً لنشر البيانات الذي نفذته الدول الأعضاء بالأمم المتحدة. ويبعد أن دعم العديد من المؤسسات غير الحكومية في هذا المجال، مثل منظمة OpenSpending<sup>٣</sup>، تهتم بتسهيل الوصول إلى التعاملات المالية الحكومية عبر العالم، وبرنامج دراسات الميزانية المفتوحة Open Budget Surveys<sup>4</sup>. وهو برنامج عالمي للبحث والدعم، حيث يعزز وصول المجتمع لمعلومات الموازنة

وابتاع أنظمة الموازنة التي تخضع للمساءلة ، يساهم في ترسیخ هذا الاتجاه.  
الدول التي سجلت معدلات أعلى من ٦٦ بالمائة في نشر البيانات  
الجدول ٢-٨

الإمارات العربية المتحدة	تونس	البرتغال	ليتوانيا	لاتفيا	فرنسا	جورجيا	ألمانيا	كندا	شيبي	البرازيل	بلجيكا	البحرين	النمسا	استراليا	ألبانيا
المملكة المتحدة	قطر	لوکسمبورغ	مالطة	الهند	ايسلندا	اسرائيل	كوسตารيكا	الصين	آيرلندا	البرازيل	بلجيكا	البحرين	النمسا	استراليا	ألبانيا
الولايات المتحدة الأمريكية	جمهوريّة كوريا	جمهوريّة مولدوفا	المكسيك	المملكة العربية السعودية	المغرب	المملكة العربية السعودية									
أوروجواي	أوروغواي	المملكة العربية السعودية													

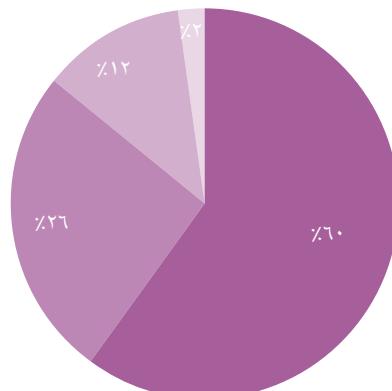
الدول التي سجلت معدلات أعلى من ٦٦ بالمائة وفقاً للمنطقة

- أوروبا
- آسيا
- الأميركتين
- أفريقيا
- أوقيانوسيا

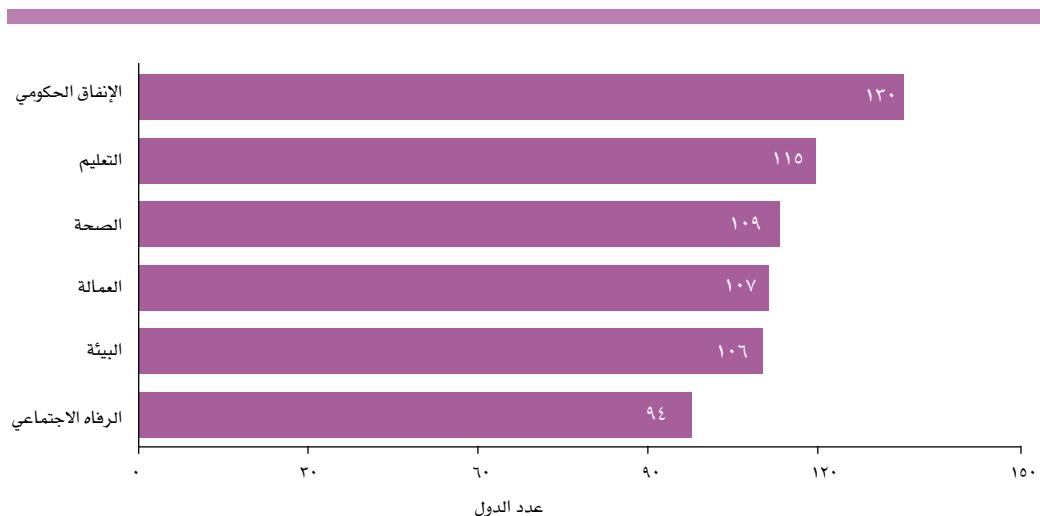


الشكل ٨-٨ ب عدد الدول التي تقدم البيانات وفقاً للقطاع

- دخل مرتفع
- دخل متوسط مرتفع
- دخل متوسط منخفض
- دخل منخفض



الشكل ٨-٢ عدد الدول التي تقدم البيانات وفقاً للقطاع



بعد ذلك، قيّمت الدراسة ما إذا كانت البيانات الحكومية متاحة في صورة تضمن سهولة الاستخدام وإعادة الاستخدام. وتضمنت مؤشرات سهولة الوصول وجود بوابة خاصة للبيانات، وتتوفر الأدلة الإرشادية حول كيفية الاستفادة منمجموعات البيانات وجود آلية تقديم الملاحظات لاقتراح مجموعات البيانات الجديدة والانفتاح التقني لمجموعات البيانات (أي توفر مجموعات البيانات في عدة صيغ، بما في ذلك في الصيغ الهيكلية التي يمكن قراءتها آلياً أو الصيغ غير المسجلة الملكية مثل CSV بدلًا من الإكسل) والمعايير المفتوحة وتتوفر واجهات برجمة التطبيقات للحصول على البيانات المنشورة.

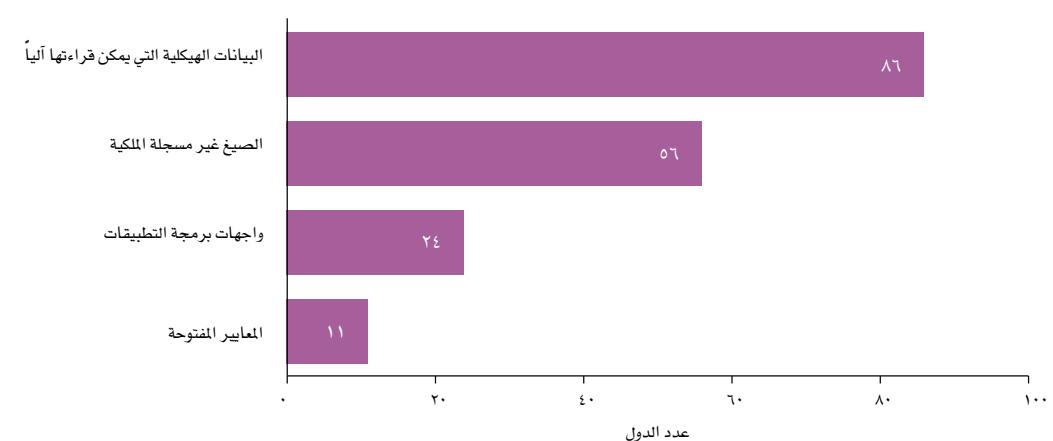
وفي حين أن عدد كبير من الدول الأعضاء بالأمم المتحدة وفرت البيانات القطاعية، لم يتخذ الخطوة التالية إلا ٤٦ من هذه الدول وأنشأوا البوابات المتخصصة لمشاركة البيانات، كما هو موضح في الشكل ٣-٨. في أوروبا، خصص ٤٤ بالمائة من الدول (أو ١٩ دولة) بوابات البيانات المفتوحة، بالمقارنة بنسبة ٤٧،٤ بالمائة في أفريقيا. وتعد كينيا والمغرب وغانا الدول الأفريقية الوحيدة ذات بوابة البيانات الحكومية المفتوحة. وغالبية الدول ذات كثيبات البيانات الحكومية المفتوحة ذات دخل مرتفع ومتوسط مرتفع (حوالى ٨٥ بالمائة). وكينيا هي الدولة الوحيدة ذات الدخل المنخفض التي لها بوابة للبيانات الحكومية المفتوحة؛ أما الدول ذات الدخل المتوسط المنخفض وتملك هذه البوابات هي الهند وسريلانكا والمغرب وجمهورية مولدوفا وغانا وأندونيسيا.

وتعتمد منفعة وجودة سهولة الوصول للمعلومات على الصيغة المستخدمة في نشر البيانات. وتتطلب معالجة البيانات وتحليلها عبر البرامج الحاسوبية (الافتتاح التقني) المعايير المفتوحة وصيغ الملفات المفتوحة، مع استكشاف وتصنيف ومراجعة وإعادة تجميع البيانات. وتسمح معايير البيانات التقنية لصناع السياسة بمقارنة مجموعات البيانات وإيجاد البيانات ذات الصلة. وعندما تصبح البيانات أكثر سهولة من حيث الوصول إليها، يستطيع المزيد من الأفراد المشاركة في والاستفادة من تحليل البيانات، وهذا يساهم بدوره في تحسين صنع السياسة. وتحقق هذه الدراسة من توفر الأنواع المختلفة للبيانات في صيغ متعددة، وظهر أن ٨٦ من الدول تقدم المعلومات في صيغ هيكلية مقرؤة آلياً (كا إكسيل) و٥٦ في الصيغ غير المسجلة، مثل صيغة سي إس في CSV ، في حين توفر ٢٤ دولة واجهات برمجة التطبيقات و١١ دولة فقط تقدم البيانات في المعايير المفتوحة من الاتحاد المالي للشبكات حول العالم

مثل لغة إطار توصيف الموارد (RDF) وبروتوكول سباركل ولغة استعلام RDF (انظر الشكل ٤-٨).

الدول التي تملك بوابات للبيانات الحكومية المفتوحة، بحسب المنطقة

الشكل ٤-٨



يمكن الجهات الحكومية أن تزيد من مزايا مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة، من خلال توفير وصف تفصيلي لحقوق البيانات، علاوة على الأدوات والأدلة الإرشادية حول كيفية تحليل والاستفادة منمجموعات البيانات. وفي عام ٢٠١٤، قدمت ٢٤ دولة هذا النوع من المعلومات الإرشادية. على سبيل المثال، تملك بوابة البيانات المفتوحة في كينيا قسماً مخصصاً للمطوروين، حيث يدرج الأدوات المخصصة للدخول إلى البيانات ودمجها. وفي نفس القسم، يمكن للمطوروين معرفة المزيد عن الفعاليات المستقبلية مثل ورش العمل الخاصة بالاستفادة من البيانات الحكومية والحصول على المعلومات حول واجهات برمجة التطبيقات (API) المستخدمة للحصول على البيانات.

وقد يساعد اتباع النهج القائم على الطلب في نشرمجموعات البيانات في ضمان تلبية الحكومات لمطالب

مواطنيها. ويمكن أن تجمع الحكومات الملاحظات التي تُنشر بخصوصها مجموعات البيانات، من خلال دراسة المواطنين وغيرهم من المستخدمين المتوقعين، مثل منظمات المجتمع المدني أو المؤسسات الأكاديمية أو الأعمال التجارية. وفي حين قد يرغب المواطنون الأفراد في الحصول على المعلومات النافعة لحياتهم اليومية، فالمحتمل أن يزداد اهتمام جماعات المجتمع المدني بالبيانات لمساعدتهم في مسأله الحكومات، أو البيانات التي قد تُستخدم في الدعم. بالمقارنة، تتطلب الأعمال بيانات أولية عالية الجودة لإيجاد المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة. وقد أظهر مسح ٢٠١٤ أن ٢١ دولة التي لها بوابات مخصصة للبيانات لديها قسم على البوابة لاستلام المدخلات الخاصة بأنواع البيانات التي سيتم نشرها.

#### المربع -٨ بوابة البيانات الحكومية المفتوحة في البحرين



يعتبر مشروع منصة البيانات المفتوحة في البحرين مبادرة هامة للدولة، حيث يرمي إلى إنشاء مركز موحد لإتاحة البيانات العامة للجمهور ووضع إستراتيجية للبيانات المفتوحة بغرض تعزيز الشفافية وتشجيع المشاركة الإلكترونية والابتكار. ويتمثل الدور الأساسي للمنصة في إتاحة مجموعات البيانات المنشورة من قبل مختلف الوزارات والجهات الحكومية في صيغة مفتوحة تسهل معالجتها وإعادة استخدامها، وجعلها متاحة للجمهور. ستكون منصة البيانات المفتوحة بمثابة نقطة مركزية تمنحك المستخدمين فرصة أسرع وأسهل في الوصول إلى، وتحميل، واستخدام مجموعات البيانات التي قامت بنشرها مختلف الوزارات والجهات الحكومية في الدولة.

يستفيد جمهور المعاملين من البيانات المفتوحة بطرق متعددة، حيث أن الوصول إلى البيانات الحكومية سيتيح لهم فرصة اكتساب فهم أفضل لسير العمل الحكومي. كذلك يساعد ذلك الأفراد وقطاع الأعمال على استغلال البيانات في البحوث والتقارير بالإضافة إلى إمكانية تقديم المقترنات وتطوير تطبيقات الويب والهواتف الذكية والحلول التي تعتمد على البيانات العامة.

ومن خلال هذه المنصة، تسعى الحكومة إلى توسيع نطاق خدمات الحكومة الإلكترونية عبر تمديد الجهود المتكاملة ليشمل القطاع الخاص وتعزيز الشفافية وفتح المجال أمام الأفراد للابتكار.

المصدر: <http://www.data.gov.bh>

إن تقديم مجموعات البيانات في شكل حزم وبمعايير مفتوحة وبرخصة مفتوحة يسهل من مهمة تحليل البيانات ويزيد من المشاركة في صنع السياسات. غير أن توفير مجموعات البيانات كما هي يعد نافعاً بالفعل من أجل الشفافية والمشاركة والكتفاء. وقد سجلت مسح ٢٠١٤ أيرلندا والسلفادور ولوكمبورغ وبيرا وقطر وجورجيا ولاتفيا وليتوانيا وتايلاند والأرجنتين بأعلى من ٦٦٪ بملئية في نشر البيانات، حتى وإن لم تخصص هذه الدول بوابات البيانات الحكومية المفتوحة. إلا أن الباحثين تمكنا من الدخول إلى عدة مجموعات بيانات ذات صلة عبر البوابات. هذا يدل على أن لديها بالفعل سياسات مفعّلة من أجل مرکزة ورقمنة البيانات وأنها مستعدة لاتخاذ الخطوة التالية: نشر البيانات في المجمّل وفي صيغة مفتوحة عبر البوابات المختصة. ولدى اليونان وماليطا وغانانا وسلوفاكيا واندونيسيا، في المقابل، كتيبات البيانات الحكومية المفتوحة، لكنها لم تسجل أعلى من ٦٦٪ بملئية في نشر البيانات، مما يقترح أنه يتبع على هذه البوابات تضمين نطاق واسع من الجهات الحكومية ومجموعات البيانات الأكثر تنوعاً في الصيغ المقرؤة آلياً.

## ٢-٢-٨ أطر العمل السياسية والقانونية والمؤسسية للبيانات الحكومية المفتوحة

إن لتشريع حرية المعلومات أهميته في تطوير البيانات الحكومية المفتوحة. وتكمّن دعائم البيانات الحكومية المفتوحة في حق الشعب في الحصول على المعلومات، وفقاً لما تنص عليه المادة ١٩ من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وتبعاً لما يقره المجتمع الدولي. وقد تعامل النظام متعدد الجوانب، بما في ذلك الأمم المتحدة والمنظمات الإقليمية الأخرى، مع الحق في المعلومات، المشار إليه إيجازاً باسم حرية المعلومات، وذلك عبر المعاهدات الدولية والاتفاقيات والمصادر الأخرى للقانون الدولي. كما تتناول القوانين المحلية في حوالي ٩٣ دولة من الدول الأعضاء الموضوع من خلال التشريع الخاص (أي قوانين حرية المعلومات وقوانين الحصول على المعلومات وما إلى ذلك). ولا ترد مادة حرية المعلومات إلا في دساتير ٣٥ دولة فقط، منها ٢٤ كمشروع قانون. وفي نفس الوقت، لا تملك ٤ دولة أي تشريع لحرية المعلومات على الإطلاق.

وتحتاج خصوصية المعلومات الشخصية، وأيضاً سريتها فيما يتعلق بالأمن القومي، إلى الحماية عند نشر البيانات الحكومية وتسهيل الوصول إليها واستخدامها. وقد كشف البحث الأولى الذي أجرته إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة أن ٧٩ دولة تعاملت مع خصوصية البيانات وأمنها بسن قانون خاص، عادةً يسمى قانون حماية البيانات. و١٥ دولة فقط لديها أحكام تتعلق بخصوصية وأمن البيانات في دساتيرها، و٦ دول لديها مشروعات قوانين ذات صلة، و٢ دول تقطي خصوصية البيانات ضمن قوانين التي تنظم الوصول إلى المعلومات. في حين لا تملك ٩٠ دولة أي قوانين تتعلق بهذا الشأن على الإطلاق.

لم يبادر سوى قلة قليل من الدول بالصادقة على أو حتى بسن تشريع يقضي بنشر البيانات الحكومية في صيغ مقرروءة آلياً مع رخص مفتوحة. ومن بين المبادرات الأخيرة القليلة التي تبنّتها الحكومات الوطنية المختلفة، اعتمدت نيوزيلندا في أغسطس ٢٠١١ المبادئ العامة الشاملة لإدارة البيانات<sup>٦</sup>، معتمدة على عدة جوانب من المبادئ الثمانية للبيانات الحكومية المفتوحة<sup>٧</sup>. وتذكر هذه المبادئ أن البيانات والمعلومات الحكومية يجب أن تكون مفتوحة ومتاحة بشكل فوري ومُداره بشكل جيد ومسعرة بشكل المناسب وقابلة لإعادة استخدامها، ما لم تكن هناك أسباب لازمة لحمايتها. ويقدم التعديل اللاحق بالأمر التوجيهي للاتحاد الأوروبي EC/٢٠٠٢/٩٨ في يونيو ٢٠١٢ حقاً أصلياً لإعادة استخدام كل المحتوى الذي يمكن الحصول عليه بموجب القوانين الوطنية، كما يدعو الدول الأعضاء لإتاحة المزيد من الوثائق في صيغ مقرروءة آلياً ومفتوحة. وقد سنت جمهورية كوريا قانوناً في يونيو ٢٠١٢، والذي يطالب الجهات الحكومية بنشر البيانات في صيغ مقرروءة آلياً. وأعلن الأمر التنفيذي في مايو ٢٠١٣ من قبل الولايات المتحدة الأمريكية<sup>٨</sup>، والذي يجعل الصيغة المفتوحة والمقرروءة آلياً الوضع الافتراضي الجديد للمعلومات الحكومية، أن المعلومات هي أصل وطني، تتعدّ قيمته عندما تتيّسر إتاحته إلى الجمهور العام. ويضع الأمر الحكومي رقم ٥٨٣ بتاريخ ١٠ يوليو ٢٠١٢ في روسيا الاتحادية القواعد الخاصة بتصنيف معلومات القطاع العام كبيانات مفتوحة والإطار الزمني لتحديث هذه المعلومات، فضلاً عن المتطلبات الأخرى الخاصة بنشر المعلومات كبيانات مفتوحة<sup>٩</sup>.

تعتبر البيانات مفتوحة عند مشاركتها مع رخصة مفتوحة، وذلك بالصورة التي تسمح بالاستخدام التجاري وغير التجاري والاستخدام لمرة أخرى دونما قيود. وفي حين لم تقيّم الدراسة لعام ٢٠١٤ التراخيص بشكل متعمق، كشفت المراجعة السريعة لكتالوجات البيانات عن تباين التراخيص من بيانات حقوق الطبع والنشر الصارمة والواضحة إلى أخرى أقل صرامة. وتعتبر رخصة المشاع الإبداعي (Creative Commons Attribution) ١١ هي واحدة من أكثر أنواع الرخص شيوعاً، وتُستخدم،

على سبيل المثال، في استراليا والنمسا وشيلي وألمانيا وإيطاليا ونيوزلندا وأوروغواي. وتستخدم الدول مثل ألبانيا والبحرين والمغرب وهولندا وتونس التعديل الشائع لرخصة قاعدة البيانات المفتوحة الخاصة بمؤسسة المعرفة المفتوحة (Open Knowledge Foundation). وفي النمسا بصورة خاصة، أدى التعاون بين الحكومات الاتحادية والمحلية إلى تعزيز رخصة المشاع الإبداعي للبيانات الحكومية. وتجمع مثل هذه التحالفات بين الحكومات الاتحادية والمحليية، بالإضافة إلى المجتمعات المحلية لوضع المعايير المشتركة وتطوير الظروف التي يمكن للأطراف المعنية الاستفادة من البيانات الحكومية المفتوحة وفقاً لها.

وتبيّن النظرة العامة على كتالوجات البيانات مجموعة متنوعة من الجهات والوزارات المسؤولة عن مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة عبر الدول: مثل إدارة التمويل وإلغاء القيد المالي في استراليا<sup>١٢</sup> والوزارة الاتحادية للتمويل في النمسا<sup>١٣</sup> ووزارة المالية والمحاسب العام في إسرائيل<sup>١٤</sup>، على سبيل المثال لا الحصر. وفي بعض الدول، مثل كولومبيا<sup>١٥</sup> وغانا<sup>١٦</sup>، تنفذ وزارة تقنية المعلومات والاتصالات المبادرة. وفي دول أخرى، هناك تعاون بين الجهات، كوزارة المالية وهيئة تنمية التقنية في سنغافورة<sup>١٧</sup>، وزارة المالية والإدارة العامة ووزارة الصناعة والطاقة والسياحة في إسبانيا<sup>١٨</sup>. وأخيراً، وفي دول قليلة، مثل فرنسا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية، تشارك وحدة خاصة تابعة للفرع التنفيذي، مثل Etalab في فرنسا<sup>١٩</sup>.

وبالرغم من وجود العديد من الجهات المعنية بمبادرات البيانات الحكومية المفتوحة في الدول المختلفة، هناك حاجة مشتركة بين تلك الجهات الحكومية لوجود شخص مسؤول عن الرقابة المؤسسية بأكملها والحكومة والاستفادة من البيانات. هذا الشخص، الذي يُطلق عليه في الغالب رئيس موظفي البيانات، سيتولى المسئولية عن سياغة الاستراتيجيات الجديدة فيما يختص بالبيانات الحكومية. وقد لوحظ بالفعل أن بعض الحكومات، خاصةً على المستوى المحلي، تتجه نحو تضمين رئيس موظفي البيانات فيها. على سبيل المثال، في الولايات المتحدة الأمريكية، عينت لجنة الاتصالات الاتحادية رؤساء موظفي البيانات في كل مكتب من مكاتبها الرئيسية، بما في ذلك شؤون المستهلكين والحكومة وتطبيق القانون والسلامة العامة وأمن الوطن؛ بغية التأكيد على أهمية هذا الدور<sup>٢٠</sup>. وفي تطور مماثل، نصّ القانون الجديد للبيانات المفتوحة الذي سنته مدينة سان فرانسيسكو منصب رئيس موظفي البيانات لتنفيذ سياسة البيانات المفتوحة بالتعاون مع منسقي البيانات الإدارية<sup>٢١</sup>. وبعد دور رئيس موظفي البيانات جديداً بشكل نسبي على الحكومة، على الرغم من شيوخه في القطاع الخاص منذ أوائل القرن الحادي والعشرين. وتقود التغيرات المتتابعة في التقنية وأوجه التقدم في أنواع وصيغ البيانات المتاحة، بالإضافة إلى المفهوم الناشئ للشفافية، المؤسسات الإدارية حول العالم لتعيين رئيس موظفي البيانات عند مختلف المستويات.

وحيث إن مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة تتطلب التعاون بين الجهات الحكومية المختلفة، يلزم الدعم السياسي القوي والإداري عالي المستوى. ويجب إنجاز الرؤية وفقاً للسياسة والاستراتيجية الشاملة. والدول التي تقدمت في البيانات الحكومية المفتوحة لديها فعلاً سياسات قوية وفعالة. فمثلاً، تهدف سياسة البيانات الحكومية المفتوحة في البحرين إلى تعزيز المشاركة العامة وإشراك القطاع الخاص من خلال نشرمجموعات البيانات عبر بوابة البيانات الحكومية المفتوحة بها، وبذلك تسمح للجميع بتطوير تطبيقات الويب و/ أو الهاتف النقال التي تحسّن الشفافية الحكومية والمشاركة العامة. وتهدّف مبادرة «السياسة الوطنية لمشاركة البيانات وتسهيل الوصول (NPDSA)» في الهند إلى زيادة الوصول ومشاركة

البيانات غير الحساسة بين المستخدمين المسجلين، علاوةً على توفر هذه البيانات لأجل أغراض العلمية والاقتصادية والاجتماعية التنموية. وتعامل سياسة البيانات المفتوحة لإدارة أوباما في الولايات المتحدة مع المعلومات على أنها مورد قومي غالٍ وأصل استراتيجي للحكومة الفيدرالية وشركائها والجمهور العام، وتضيف بأنه يتبع على الإدارات والجهات التنفيذية إدارة المعلومات كأصل خلال فترة حياتها لدعم الانفتاح والقابلية للتشغيل البيني ولضمان الأنظمة والمعلومات بالصورة المناسبة ٢٣.

### ٣-٨ الفرص والتحديات

تمتلك البيانات الحكومية المفتوحة إمكانية تحسين صنع القرارات الخاصة بالمشكلات المعقدة في الحكومة وزيادة الشفافية لعدد من مؤسسات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية أيضاً. فضلاً عن ذلك، فقد تساعده الحكومات في تحسين كفاءة وفعالية خدماتها، عبر السماح للجمهور بإعادة استخدام وتوليف البيانات المتاحة لأغراض أخرى، وهو ما يقود إلى الابتكار وانتاج خدمات جديدة، وبالتالي يقود إلى النمو الاقتصادي. ومع ذلك قد يأتي ذلك مصحوباً بتحديات ومخاطر محتملة، والتي يحتاج صناع السياسة إلى إدراكتها.

### ٤-٣-٨ البيانات من أجل التنمية

تزيد المعلومات المتاحة بسهولة حول جهود الحكومات لمكافحة الفقر وتحقيق التعليم الأساسي العالمي ومكافحة فيروس نقص المناعة البشرية وتعزيز صحة الأمهات، من وعي المواطنين وتساعدهم في المشاركة في والإشراف على الإجراءات الحكومية. وتتوفر هذه البيانات، التي تقدمها بوابات البيانات المفتوحة، الفرص للقطاع الخاص من أجل المساهمة المثمرة في عملية التنمية. على سبيل المثال، ستدعم البيانات التي شاركتها الحكومة الليبيرية أنشطة بناء السلام المولدة من جانب الجهات المانحة في أنحاء الدولة وتزود الحكومة بالمعلومات الخاصة بالأماكن والمناطق والمشروعات وأنواع الأنشطة الالازمة لصنع القرارات المستقبلية ٢٤. وإذا أتيح هذا النوع من المعلومات على مستوى المشروع في جميع الأماكن حيث تواجه أهداف التنمية التحديات، يمكن للمانحين والحكومات المضيفة والمجتمع المدني استهداف وتنسيق وتقسيم المساعدة التنموية بشكل أكثر سهولة.

سيسمح تحسين الوصول إلى المعلومات الجغرافية والبيانات الجغرافية المكانية وبناء القدرات لاستخدام المعلومات العلمية في المجالات مثل مراقبة المناخ وتخطيط استخدام الأراضي وإدارة المياه وتقليل مخاطر الكوارث والأمن الصحي وال الغذائي، لتقييمات الأثر البيئي والاجتماعي الأكثر دقة وصنع القرارات الأكثر اطلاعاً عند كافة المستويات. فمثلاً، وفي كمبوديا، يصدر الكثير من البيانات ذات الأهمية القصوى للمزارعين من مالكي المزارع الصغيرة والسكان الريفيين، مثل البيانات المتعلقة بالهيكل الزراعي والاستثمار الخارجي وخطط تطوير البنية التحتية وأثارها البيئية، وترافق من قبل الحكومة والجهات المانحة والشركات الخاصة. ولا يصل إلى قدر بسيط للغاية من المعلومات المتوفرة إلى معرفة الجمهور العام، وغالباً يصعب الوصول إليها أو تتبعها في صورة منهجية. وتعمل بوابة البيانات المفتوحة، Open Development Cambodia ٢٥، على توحيد جهود جمع البيانات من قبل الجماعات المنفردة التي تدعم العدالة الاجتماعية والبيئية، وذلك ضمن شبكة آمنة ومنسقة، تم تصميمها لتعزيز فعاليتها ونشر البيانات التي لم يشهل الحصول عليها من قبل في صورة محايضة من الناحية السياسية. وفي مثال آخر، كشف فتح البيانات على المستوى الوطني عن مطالبة بعض الدول لدفع ٢٥ ضعفاً أكثر من جيرانها عن نفس المستحضرات الدوائية. وساعدت النتائج الحكومات في الضغط على شركات الأدوية لتقليل الأسعار ٢٦.

من المهم أيضاً للحكومات والمنظمات الإنسانية أن تعاير مجموعات البيانات قبل بدء الأزمة، كما يوضح أحد التقارير الصادرة عن الأمين العام للأمم المتحدة. بعد ذلك، سيصبح من الممكن تحديد موقع الخدمات الأساسية سريعاً، وعلى سبيل المثال، مثل المراكز الصحية أو مصادر المياه. وتملك السلطات الوطنية ودون الوطنية ثروة من البيانات القيمة حول الموارد والبني التحتية وإمكانات مجتمعاتها، لكن ليس لديها بالضرورة الآليات للتمكن من مشاركة هذه المعلومات. وقد يساعد توفير هذه البيانات للشركاء والجمهور العام في تحفيز صنع القرارات بشكل أفضل. كمثال، تمكّن مبادرة البيانات المفتوحة في كينيا ٢٧ الجميع لتحديد موضع المراقب الصحي، مع تقديم البيانات التنموية والديموغرافية والإحصائية الأشمل والتي قد لا تقدّر بثمن في إحدى الأزمات. وسيعزز اتباع السياسات، التي تحسّن جودة البيانات وتسهيل التبادل المفتوح للمعلومات وتنفيذ أفضل الممارسات العالمية لتبادل المعلومات، تنسيق المساعدة الإنسانية الطارئة.

### ٢-٣-٨ الجاهزية للبيانات الحكومية المفتوحة

من أهم عوامل نجاح الحكومة في البيانات الحكومية المفتوحة هو تقييم استعدادية الدولة لتنفيذ هذه المبادرة. وقد تقود بعض المنظمات الدولية المشروعات لتقييم مدى استعدادية الدولة لمبادرات البيانات الحكومية المفتوحة. وتعد المبادئ التوجيهية حول البيانات الحكومية المفتوحة لتضمين المواطنين، التي وضعتها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، طريقة عملية وسهلة في الفهم لصناع السياسة والتكنيين لتصميم وتنفيذ ودعم مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة. وسيجد صناع السياسة القوائم المرجعية حول الالتزام السياسي وبناء القدرة وأطر العمل التشريعية والتنظيمية والمؤسسية والموارد الثقافية والبشرية والظروف المالية والبنية التحتية التقنية. كما وضع البنك الدولي أيضاً أداة منهجية من أجل «تقييم استعدادية البيانات المفتوحة» لتقييم استعدادية الحكومة القائم على الإجراءات، أو حتى وكالة منفردة، لتقديره، لتقديم وتصميم وتنفيذ مبادرة البيانات المفتوحة. وتقييم الأداة جاهزية الحكومة في أبعاد عدّة، مثل القيادة والسياسة وإطار العمل القانوني والهيكل المؤسسي والمسؤوليات والمهارات داخل الحكومة والبيانات في الحكومة والطلب على البيانات المفتوحة، خاصةً من أجل إشراك المواطنين والأنظمة البيئية للبيانات المفتوحة والتمويل والتقنية الوطنية والبني التحتية للمهارات. وقد نشرت مؤسسة Web Foundation، التي تهدف إلى نشر الوعي العالمي بجدوى ومزايا البيانات المفتوحة في الدول النامية، تقييمات الاستعدادية في غانا وشيلي واندونيسيا. وترى المؤسسة أنه يجب على المبادرات التركيز على إصدار المعلومات التي يمكن استخدامها لتحسين حياة الأفراد، بالإضافة إلى وجوب هيكلتها لتحقيق نقلة نموذجية للبيانات الحكومية؛ من أجل السماح للمواطنين بزيادة الاطلاع والمشاركة المباشرة في صنع القرارات السياسية.

وللحصول على البيانات عالية الجودة في إحدى الجهات الحكومية، يجب تفعيل السياسات المنهجية أو التشريعات الخاصة بإدارة المعلومات الحكومية، مثل المعايير الإلزامية لحفظ السجلات. وعلى كل وكالة إيجاد وحفظ السجلات الكاملة والدقيقة لأنشطتها. ولزاماً أن تكون هذه السجلات حقيقية وتتمتع بالنزاهة وأن تكون قابلة للاستخدام ووفقاً للمعايير وأفضل قواعد الممارسة المهنية في الدولة. كما تحتاج كل وكالة أيضاً إلى جمع وتخزين وإدارة المعلومات، في صورة رقمية ومن خلال عملية قياسية. وبذلك، لا يجب أن تتضح أي اختلافات في مجموعات البيانات وأن تتسرّق البيانات عبر الجهات وأن تكون متكاملة

ودقيقة ومحدثة باستمرار. غالباً ما تكمن قوة البيانات في تحديثها، وليس فقط في التسجيل الأساسي. وفور تفعيل هذه الممارسات، يجب تخطيط نشر البيانات في كتيبات البيانات الحكومية المفتوحة، مع فهم كافة الجهات المشاركة. ولا يجب أن يتم نشر البيانات في صورة مؤقتة دون الاتفاق بصفة مشتركة على معايير البيانات ومواصفات البيانات ودون المحددات المعروفة التي تساهم في إيجاد وإعادة استخدام ودمج البيانات من مصادر مختلفة، مع الاستفادة منها. وقد تختلف المائدة والرغبة في مشاركة البيانات بين الجهات. وسيساعد نشر التوعية داخل الحكومة والتعریف بمزايا مشاركة البيانات في التغلب على أي عوائق محتملة. وفور وضع كتيب البيانات، يجب دعم العملية ومراقبتها وتقييمها. ولمشاركة البيانات أهميتها، غير أن مشاركة التحديثات الخاصة بالبيانات والمحافظة على تحديث البيانات له ذات الأهمية.

على الرغم من المزايا الشاملة للبيانات الحكومية المفتوحة، توجد أيضاً تأثيرات سلبية ومخاطر محتملة. البعض منها يتعلق بقضايا الخصوصية والبيانات التي يمكن تشخيصها وإساءة استخدامها ضد الأفراد أو المجتمعات. والحقوق في الخصوصية والمعلومات لازمة من أجل حقوق الإنسان في مجتمع المعلومات الحديث. وفي الغالب، فهي تكمل بعضها البعض في مسألة الحكومات عن الأفراد. لكن هناك إمكانية الاختلاف فيما بينها، وذلك عند طلب الوصول إلى المعلومات الشخصية التي تملكها الحكومة. وتستلزم الحكومات وضع آليات لتحديد القضايا الأساسية موازنتها مع هذين الحقين. تبحث ورقة بحثية للبنك الدولي ٢٨ الوسائل التشريعية والهيكلية لتعريف وتفويق الحقوق مع الخصوصية والمعلومات بشكل أفضل. ويرتبط اهتمام آخر بالأمن الوطني، فقد تملك الحكومات مخططات للبيانات المبوءة لـ«قصائدها» من كتيبات البيانات الخاصة بها. ومع وضع استراتيجيات البيانات الحكومية المفتوحة، يجب على صناع السياسة مراعاة حماية الخصوصية الشخصية وقضايا الأمن الوطني، خاصة لأن الاهتمام بهذه الأمور أثار البيانات المخفية بسهولة. كذلك، سيساهم وجود مندوب (خصوصية) المعلومات، الذي يمكن للمواطنين أن يسردوا اهتماماتهم إليه، مثل الحاجة للوصول إلى بعض البيانات أو نشر البيانات الشخصية، في منع التضارب في مجال البيانات الحكومية المفتوحة. ومن المهم للغاية أن تستقل هذه المنظمات عن الفرع التنفيذي.

### ٣-٨ النظام البيئي المستدام للبيانات الحكومية المفتوحة

لا يكون للبيانات الحكومية المفتوحة أي قيمة إذا لم يستفاد من البيانات المنشورة. ولكي تزدهر مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة وتتطور، يجب على الجهات المستفيدة المشاركة أن تعزز وتشجع فتح المزيد من البيانات والمشاركة ووضع التطبيقات الجديدة. وعليها أيضاً أن تدعم جو التبادل والتعاون فيما بين الجهات الحكومية والمواطنين ومؤسسات المجتمع المدني والجهات المستفيدة الأخرى. ولزاماً أن يُولى تدريب وبناء قدرة الأطراف المعنية ومعيدي الاستخدام المتوقعين أولوية قصوى من أجل توسيع نطاق المبادرة. ولا يمكن لصناع السياسة أن يروا البيانات المفتوحة كافية في حد ذاتها، لكن كأدلة للوصول إلى المزيد من الأهداف. ومن اللازم أن تقوم المشاركة على الطلب وأن تضع في اعتبارها الرؤى والطلبات الخاصة بمستخدمي البيانات. ولا يجب أن تكون البيانات واضحة فقط، بل أن توفر أيضاً المعلومات حول واصفات البيانات وتواتر التحديثات وأدلة العمل مع البيانات.

وإنه من الضروري أن تعزز استراتيجيات المشاركة أيضاً المناقشات حول البيانات، عن طريق السماح للمستخدمين بالتعليق على مجموعات البيانات، على سبيل المثال. ويمكن تعزيز وتسهيل التفاعل بين

الجهات المستفيدة المختلفة، وأيضاً مشاركة القادمين الجدد، من خلال توفير الأدوات القياسية وويكي المعرفية والأسئلة الشائعة ومنتديات المناقشة، علاوة على ورش عمل بناء القدرة. والطريقة الشائعة للمشاركة مع المجتمع الذي يعيد استخدام المعلومات ويضع التطبيقات الجديدة هي استضافة المنافسات أو يوم الاختراع. ومؤخراً، اتبع العديد من الحكومات والمنظمات الدولية المهتمة بتعزيز البيانات المفتوحة هذا النهج. ويدرج الجدول ٣-٨ بعض المبادرات الهامة. هذه الفعاليات لا تساعد فقط في الاستفادة من الموهبة المحلية والمشاركة المجتمعية، لكنها أيضاً تولد الأفكار التي تغير من طبيعة القنوات التقليدية للخدمة العامة.

وتعد البيانات الحكومية المفتوحة واحدة من أهم المحفزات لصحافة البيانات. وتتوفر مجموعات البيانات والتفكير النقدي والبحث الشامل السياق والعمق للأخبار المتعلقة بالقضايا المعقّدة. وبصفة خاصة، تساعد البيانات الصحفيين أيضاً في نقل أخبارهم عبر الرسومات الجذابة من الناحية البصرية وسهلة المتابعة (غالباً يُطلق عليها الرسوم التوضيحية للمعلومات).

بالفعل، يشيع استخدام البيانات الحكومية في الصحافة بخصوص الأخبار حول الموضوعات المتعددة مثل البيئة والجريمة والتعليم. وتسجّب بعض الدول بأساليب رائعة عندما لا تُستخدم البيانات الحكومية كما ينبغي. فمشروع "Data Dredger" في كينيا يغير البيانات الحكومية إلى مجموعات تفاعلية يجعلها أكثر استساغة، مما يشجع الوسائل التقليدية على اتباع الصحافة القائمة على البيانات. ويمكن لهذه الممارسة الصحفية أيضاً أن تُوجد المزيد من البيانات: فالحكومة الهولندية، على سبيل المثال، تصدر بصورة عامة كل مجموعة بيانات ووثائق تم الحصول عليها عبر طلبات الوصول إلى البيانات على موقع إلكتروني محدد. لذلك، يحتوى هذا الموقع الإلكتروني على كنز من المعلومات المتاحة للجميع.

الجدول ٣-٨ أمثلة على منافسات البيانات الحكومية المفتوحة

apps4finland.fi	Apps for Finland	فنلندا
nationaleappprijs.nl	Apps for the Netherlands	هولندا
govhack.org	GovHack	استراليا
opendatachallenge.org/	Open Data Challenge	ألمانيا
ideas.data.gov.sg	Ideas 4 Apps Challenge	سنغافورة
apps4africa.org	Apps for Africa	أفريقيا
water.worldbank.org	Water Hackathon	على مستوى العالم
spaceappschallenge.org	International Space Apps	دولياً
wbchallenge.imaginatik.com	Apps for Climate	دولياً

## المربع -٨

## تعزيز استخدام البيانات الحكومية المفتوحة في مولدوفا



المصدر: <http://www.date.gov.md>

قد تكمّن إحدى الصعوبات في إطلاق مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة في انخفاض الاهتمام العام، ومولدوفا تواجه هذه المشكلة. كما أن مواطنها لا يطلبون الإفصاح عن البيانات الحكومية، بالمقارنة بغالبية الدول الأخرى، حيث تصدر البيانات الحكومية تحت الضغط العام القوي. وقد عقد المسؤولون في مولدوفا الداعمين لمبادرة البيانات المفتوحة الفعاليات لرفع مستوى الاهتمام والتوعية حول هذه القضية، بالإضافة إلى جلسات التدريب حول صحافة البيانات ووضع التطبيقات باستخدام البيانات المفتوحة. وطبقاً لهؤلاء المسؤولين، هناك منظمة غير حكومية قائمة في مولدوفا تعمل على مشروع أطلق عليه اسم Budget Stories، والذي سيطلق بالأساس معلومات الموازنة في صورة رسوم توضيحية للمعلومات، جاعلاً الأخبار المرئية وراء الحقائق. وفي مبادرة منفصلة، يجمع عدد من الطلاب في مولدوفا البيانات المختلفة حول الكوارث والجغرافيا لعمل خرائط، والتي ستساعد الحكومة في وضع التصورات حول بعض التحديات الداخلية.

## ٤-٣ عائدات الاستثمار

توفر البيانات الحكومية المفتوحة فرصة اقتصادية جديدة للقطاعين العام والخاص، غير أنه من المبكر جداً تقييم أهميتها بشكل كامل. وقد توصلت ديلويت في دراسة لها أن البيانات المفتوحة ستقود النمو والإبتكار والإبداع في اقتصاد المملكة المتحدة، إذ تستغل المنظمات البيانات من أجل تحقيق النمو المستدام والأداء الأقوى والمشاركة الأكثر فعالية. وفي دراستها، استخلصت شركة الاستشارات Cap Gemini أن الحكومات لا تستفيد بدرجة كافية من البيانات المفتوحة للحصول على المزايا الاقتصادية، وأوصت بأن تحدو حذو إسبانيا، التي تملك أكثر من ١٥٠ شركة، ترکز على بيع الخدمات التي تفوق البيانات الحكومية المفتوحة. وتناقش دراسة Cap Gemini أيضاً الكيفية التي توفر بها الحكومات الأموال من خلال مزايا الشفافية التي تأتي بها البيانات الحكومية المفتوحة، فضلاً عن إيجاد الوظائف وتنمية العمالة ذات المهارات. وهي تستشهد بصناعة المعلومات المكانية في استراليا، التي تستند إلى البيانات المفتوحة وتوظف أكثر من ٢١,٠٠٠ شخص. وطبقاً للدراسة التي أجرتها معهد أبحاث الاقتصاد الفنلندي، فقد نمت الشركات في الدول التي توفر فيها وكالات القطاع العام المعلومات الجغرافية الأساسية، إما بصورة مجانية أو بتكلفة هامشية، في المتوسط بحوالي ١٥ في المئة سنوياً أكثر من تلك الموجودة في الدول التي يتم فيها تسعير المعلومات الجغرافية في القطاع العام، وفقاً لمبدأ استعادة التكاليف. وتذكر دراسة أخرى أن برنامج البيانات المفتوحة، عند توزيعه بفعالية، يقدم على الأقل عائدات بعشرة أضعاف على الاستثمار. في البداية، يكون أكبر المساهمين على هذه العائدات في وفورات التكاليف ومكاسب الكفاءة الداخلية.

وتعتبر مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة اهتماماً حيث تتطلب هذه المبادرات المزيد من الوقت كي يُنظر إليها كخدمات عامة أساسية. وعندما توقفت حكومة الأمم المتحدة في أكتوبر ٢٠١٢، لم يسهل الوصول إلى بوابة البيانات المفتوحة التابعة لها على مدار أيام. وتقول الملاحظة أن الموقع توقف نظراً للبطأ في التمويل الاتحادي، غير أن الخدمات الإلكترونية الأخرى، مثل طلب جواز السفر على firstgov.gov، كانت عاملة. وحتى قبل التوقف، ظهرت التقارير حول تخفيض المبالغ المالية الخاصة ببرامج البيانات الحكومية المفتوحة في جميع أنحاء الدولة. هذا يتصرّح أنه بإمكان هذه البوابات أن

تتأثر أولاً في أي أزمة. ويكون من السهل على الجهات الحكومية نسيان أنها ستعمل في صورة أكثر فعالية وكفاءة مع الإشراف على البوابات، مما تج عنه توفير داعي الضرائب. والبيانات الحكومية المفتوحة، عند تفيذها بشكل جيد، تعقب أموال داعي الضرائب وتزودهم بالأدوات المتعلقة بمساءلة المسؤولين العموميين. كما أنها تزيد من جودة البيانات، بما في ذلك في مراحل جمع البيانات والاحتفاظ بها. وهي أيضاً تسهل مشاركة البيانات بين الجهات الحكومية ونتائجها في الكفاءات الداخلية المتزايدة. والمحتمل أن تفوق المزايا طويلة الأجلتكلفة إصدار وحفظ كتيبات البيانات على المدى القصير.

#### ٤-٨ الخاتمة

لقد كانت البيانات دوماً أصلاً استراتيجية، لكن نما توفرها للجمهور العام بشكل ملحوظ خلال العقد الماضي، نظراً للتطور الهائل في التقنيات.

وترتبط الزيادة في البيانات الحكومية بشكل أساسي بالاستخدام الأكثر كفاءة للموارد وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. وتجاوز الآثار المحتملة التنمية المستدامة لتشمل الابتكار والشفافية والمساءلة والحكومة التشاركية والنمو الاقتصادي. وتفوق إتاحة البيانات تحديد فرص التنمية وصنع قرارات السياسة. وقد تحسن البيانات الأفضل من صنع القرارات بشكل كبير، لكن فقط حيث يفضل صناع القرار السياسية التي تقوم على الدليل والمحددة بالسياق. وسيزيد مقدار البيانات التي ستجمعها الجهات الحكومية بشكل أسي خلال السنوات القادمة. وعلى الرغم من توفير البيانات المفتوحة للعديد من الفرص والإمكانات لهذه الجهات، لن يتحقق أثراها الفعلي دون إدارة البيانات المخططة جداً. لذلك، يمكن استنباط عدد من التوصيات من المستخلصات أعلاه:

- تفادي هوة تمويهية أخرى، في حالة الفجوة البيانات، ومن المهم بالنسبة للدول أن ترتيب مبادرات البيانات الحكومية المفتوحة وستثمر فيها.
- من أجل إنماء واستدامة مبادرات البيانات المفتوحة، يمكن للحكومات أن ترغب في مراعاة تحديد أطر عملها القانونية والمؤسسية، بالإضافة إلى زيادة التوعية عند أعلى مستويات صنع القرارات. وتحتاج الجهات الحكومية إلى نشر المعلومات بصورة استباقية وأن تكون "مفتوحة في وجود البديل"، بدلاً من الإفصاح عن المعلومات بشكل تفاعلي عند الاستجابة للطلبات. فضلاً عن هذا، يمكن مراجعة اللوائح التنظيمية والقوانين الحالية لدعم مبادرات البيانات المفتوحة والتعامل مع قضايا الخصوصية والأمن. وقد يتم تحديث قوانين المعلومات لتحديد مجموعات البيانات الجديدة ليتم نشرها في صيغ مفتوحة من قبل كافة الجهات الحكومية على أساس استباقي.
- يجب أن يكون لدى الجهات الحكومية عمليات مفعّلة، والتي تعرف بوضوح أي البيانات يتم مشاركتها مع الجمهور العام وفي أي صيغة وعند أي فواصل زمنية ووفقاً لأي تاريخي، مع ضمان أنه لا توجد أية عوائق على إعادة استخدام المعلومات الحكومية. وفي هذا السياق، لن تُوجد السياسات وحدها الفارق في كيفية استخدام البيانات لجعل الحكومات أكثر شفافية ومشاركة وكفاءة، لكن الأهم هو الأفراد.
- تحتاج الدول المنفذة لمبادرات البيانات المفتوحة إلى مراقبتها عن كثب للتشجيع على الاستخدام، لكن أيضاً لتحسين العمليات الداخلية. ويمكن لصناعة السياسة، الهدفين إلى الاستفادة من البيانات المفتوحة، أيضاً دعم محيط التبادل والتعاون بين الجهات الحكومية والمواطنين ومنظمات المجتمع المدني والجهات المستفيدة الأخرى.

- يجب أن يُولى تدريب وبناء قدرة الأطراف المعنية والمستفيدين المحتملين من إعادة استخدامها أولوية قصوى لتوسيع نطاق أثر مبادرات البيانات المفتوحة. ومن المهم أيضاً التأكيد على جودة البيانات وكيف يتم جمعها وتحليلها. وبالتالي، فقد تراعي القرارات الخاصة بالبيانات الحكومية المفتوحة الإمكانيات الحالية لتطوير المعرفة والتوجهات والمهارات المناسبة واللازمة لجمع البيانات وتحليلها.



# الملحق







١٩٥	الرسائل المختارة حول تقنية المعلومات وتقديم الخدمات العامة
١٩٧	التصنيف الإقليمي والإقليمي الفرعى
١٩٩	منهجية الدراسة الاستقصائية
١٩٩	١- مقدمة
٢٠١	٢- مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)
٢٠٢	٣- مؤشر رأس المال البشري (HCI)
٢٠٥	٤- مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)
٢٠٧	٥- التحديات في مراجعة تواجد الدولة على الإنترنت
٢١٠	٦- مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)
٢١١	٧- تصنيفات الدول وتسمياتها في الدراسة الاستقصائية
٢١٢	٨- قاعدة الأمم المتحدة المعرفية للحكومة الإلكترونية
٢١٣	جداول البيانات
٢٦٥	ملاحظات
٢٧١	مراجع

## الرسائل المختارة حول تقنية المعلومات وتقديم الخدمات العامة

### المناقشة العامة، الجلسة الثامنة والستين للجمعية العامة للأمم المتحدة (سبتمبر ٢٠١٣)

إن المساعد الأساسي لدعم النمو هو الاستخدام الجريء للحلول المقترنة لتقنية المعلومات والاتصالات.

السيد توماس هندرريك إيلفس، رئيس استونيا

مع استخدام التقنية الرقمية «المتطورة»، يحصل الأشخاص اليوم على أكثر من ٢٠٠ خدمة من ٤،٥٨٢ خدمات الاتحادات الرقمية ومراكز المعلومات. والنساء في الريف يحصلن أيضاً على خدمات الرعاية الصحية من ١٥،٥٠٠ عيادة صحية مجتمعية ومركز صحية اتحادية متراقبة رقمياً فيما بينها، مما يصل بخدمات الرعاية الصحية إلى أعين الأفراد. كما تقدم تقنيات الهاتف الخلوي المتطورة الخدمات إلى أكثر من ١٠٠ مليون مشترك.

معالى شيخة حسينة واجد، رئيسة وزراء بنغلاديش

عند إصلاح وتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، اتبعت فيجي نهجاً شاملـاً من خلال الجمع بين إطار العمل الوطني لتطوير تقنية المعلومات والاتصالات والسياسات والمبادرات الفاعلة والعملية تقديم النتائج إلى شعب فيجي.

معالى الكومودور جوزايا ف. باينيماراما، رئيس وزراء جمهورية فيجي نحن في الهند نعزز التنمية الشاملة في عدة أوجه. وتسخدم التقنية الرقمية لتحسين تقديم الخدمات والمزايا العامة إلى الأفراد.

معالى مانموهان سينغ، رئيس الوزراء، الهند

إننا نفخر بالقول أن الحكومة انتهت دربـاً جديداً للتحديث التقنى، وذلك للتمكن من نفاذ الجمهور العام المباشر إلى الخدمات الحكومية. وهدفنا هو إتاحة كل هذه الخدمات الحكومية الإلكترونية لجميع المواطنين بحلول عام ٢٠٢٠، وذلك في أي وقت ومن أي مكان وباستخدام تقنيات وأجهزة الاتصال الحديثة، مثل الحواسيب والهواتف النقالة ومكاتب المدفوعات التفاعلية. هذا النوع من الأنظمة سيضمن الشفافية الحقيقية في العلاقة بين المواطنين والمسؤولين العموميين، بالإضافة إلى مكافحة الفساد وتقليل البيروقراطية غير الواجبة.

معالى ايوري ليانكا، رئيس وزراء جمهورية مولدوفا

لقد أدركنا أهمية وأثر تقنية المعلومات والاتصالات كأداة ستساعد في تطوير الاقتصاد.

**معالي دينزل دوغلاس، رئيس وزراء سانت كيتس ونيفيس**

اليوم، هناك أكثر من ٢٠ مليون مستخدم للهاتف النقال عبر أفغانستان، ويحصل عدد متزايد منهم على المعلومات ويستخدمون البرامج المختلفة على الإنترن特.

**معالي زلماي رسول، وزير الخارجية، أفغانستان**

من أحد العوامل الهامة التي تراعيها أذربيجان ضمن جدول أعمال ما بعد ٢٠١٥ هي تقنيات المعلومات والاتصالات، والتي هي قوة حافزة للتنمية والتقدم. ولتحقيق هدف ضمان النفاذ المحسن لتقنيات المعلومات والاتصالات، هناك حاجة للجهود المضاعفة نحو تعزيز أوجه التعاون الإقليمي بغية تعزيز الاستثمار في بناء القدرة لتقنية المعلومات والاتصالات وإعادة التركيز على الأدوات والمحفوظات الخاصة بالتعامل مع الاحتياجات المحددة للسكان، وبذلك يتم توزيع تقنيات المعلومات والاتصالات لخدمة التنمية المستدامة بشكل أفضل. وفي هذا السياق، قدمت أذربيجان عرضاً لإنشاء اتحاد الاتصال الأوروبي، وهو برنامج إقليمي لدعم الاتصال المحسن والمزيد من التعاون في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات.

**معالي إلmar محرم أوغلو ماماديروف، وزير الخارجية، أذربيجان**

تعتبر العلوم والمعرفة حققاً مشتركة لكافة البشرية، وقد أصبحت صور التقدم والتطور الهائل التي تتحقق خلال السنوات الماضية في تطبيق التقنيات الحديثة واستخدامها أدواتاً أساسية للحياة اليومية للبشر، ضمن إبداعاتهم العلمية والفكرية. ووفقاً لوجهة النظر هذه، عملت دولتي بخطوات ثابتة لمواكبة التطور المعرفي، في استجابة لاحتياجات الحالية والتطلع إلى المستقبل.

**معالي يوسف بن علوى بن عبد الله، وزير الخارجية، عمان**

**المصدر:** <http://gadebate.un.org>

## التصنيف الإقليمي والإقليمي الفرعى

<p><b>آسيا</b></p> <p>وسط آسيا</p> <p>كازاخستان</p> <p>قرغيزستان</p> <p>طاجيكستان</p> <p>تركمستان</p> <p>أوزبكستان</p> <p>شرق آسيا</p> <p>الصين</p> <p>جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية</p> <p>اليابان</p> <p>منغوليا</p> <p>جمهورية كوريا</p> <p>جنوب شرق آسيا</p> <p>بروناي دار السلام</p> <p>كمبوديا</p> <p>اندونيسيا</p> <p>جمهورية لاوس الديمقراطية الشعبية</p> <p>مالزيا</p> <p>ميانمار</p> <p>الفلبين</p> <p>سنغافورة</p> <p>تايلاند</p> <p>تمور الشرقية</p> <p>فيتنام</p> <p>جنوب آسيا</p> <p>أفغانستان</p> <p>بنغلاديش</p> <p>بوتان</p> <p>الهند</p> <p>إيران (الجمهورية الإسلامية)</p> <p>المالديف</p> <p>نيبال</p> <p>باكستان</p> <p>سريلانكا</p> <p>غرب آسيا</p> <p>أرمينيا</p> <p>أذربيجان</p> <p>البحرين</p> <p>قبرص</p> <p>جورجيا</p> <p>العراق</p> <p>إسرائيل</p> <p>الأردن</p> <p>الكويت</p> <p>لبنان</p> <p>عمان</p> <p>قطر</p> <p>المملكة العربية السعودية</p> <p>الجمهورية العربية السورية</p> <p>تركيا</p> <p>الإمارات العربية المتحدة</p> <p>اليمن</p>	<p><b>أمريكا</b></p> <p>الكاريبى</p> <p>أنتفغوا وباربودا</p> <p>البهاما</p> <p>باربادوس</p> <p>كوبا</p> <p>دومينيكا</p> <p>جمهورية الدومينيك</p> <p>جرينادا</p> <p>هايتي</p> <p>جامامايكا</p> <p>سانت كيتس ونيفيس</p> <p>سانت لوسيا</p> <p>سانت فنسنت والجرينادين</p> <p>トリينيداد وتوباغو</p> <p><b>أمريكا الوسطى</b></p> <p>بليز</p> <p>كاستاريكا</p> <p>السلفادور</p> <p>غواتيمالا</p> <p>الهندوراس</p> <p>المكسيك</p> <p>نيكاراغوا</p> <p>بنما</p> <p><b>أمريكا الشمالية</b></p> <p>كندا</p> <p>الولايات المتحدة الأمريكية</p> <p><b>أمريكا الجنوبية</b></p> <p>الأرجنتين</p> <p>بوليفيا (دولة بوليفيا المتعددة القوميات)</p> <p>البرازيل</p> <p>شيلى</p> <p>كولومبيا</p> <p>الإكوادور</p> <p>غوانا</p> <p>باراغواي</p> <p>بيرو</p> <p>سورينام</p> <p>اوروجواي</p> <p>فنزويلا (جمهورية فنزويلا البوليفارية)</p>	<p><b>أفريقيا</b></p> <p>شرق أفريقيا</p> <p>بوروندي</p> <p>جزر القمر</p> <p>جيبوتي</p> <p>إريتريا</p> <p>إثيوبيا</p> <p>Kenya</p> <p>Madagascar</p> <p>Malawi</p> <p>Mauritius</p> <p>Mozambique</p> <p>Rwanda</p> <p>Seychelles</p> <p>Somalia</p> <p>South Sudan</p> <p>Ouganda</p> <p>جمهورية تنزانيا الاتحادية</p> <p>Zambia</p> <p>Zimbabwe</p> <p>Western Africa</p> <p>Angola</p> <p>Cameroon</p> <p>Guinea-Bissau</p> <p>Shade</p> <p>Congo</p> <p>Democratic Republic of Congo</p> <p>Ghana</p> <p>Equatorial Guinea</p> <p>Togo</p> <p>Sao Tome and Principe</p> <p>North Africa</p> <p>Jordan</p> <p>Egypt</p> <p>Lebanon</p> <p>Yemen</p> <p>Algeria</p> <p>Morocco</p> <p>Sudan</p> <p>Tunisia</p> <p>West Africa</p> <p>Burkina Faso</p> <p>Senegal</p> <p>Sierra Leone</p> <p>Namibia</p> <p>South Africa</p> <p>Swaziland</p> <p>Central Africa</p> <p>Benin</p> <p>Guinea</p> <p>Guinea-Bissau</p> <p>Ivory Coast</p> <p>Cameroon</p> <p>Ghana</p> <p>Guinea</p> <p>Niger</p> <p>Nigeria</p> <p>Senegal</p> <p>Sierra Leone</p> <p>Togo</p>
---	--	--

أوقيانوسيا	أوروبا
استراليا ونيوزلندا	شرق أوروبا
استراليا	روسيا البيضاء
نيوزلندا	بلغاريا
ميانمار	جمهورية التشيك
فيجي	المجر
بابوا غينيا الجديدة	بولندا
جزر سليمان	جمهورية مولدوفا
فانواتو	رومانيا
مايكرونزيا	روسيا الاتحادية
كريبياتي	سلوفاكيا
جزر المارشال	أوكرانيا
مايكرونزيا (ولايات مايكرونزيا المتحدة)	شمال أوروبا
ناورو	الدنمارك
بالاو	استونيا
بونتيريا	فنلندا
ساموا	أيسلندا
تونغو	إيرلندا
توفالو	لاتفيا
	ليتوانيا
	النرويج
	السويد
	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية
	جنوب أوروبا
	ألبانيا
	أندورا
	البوسنة والهرسك
	كرواتيا
	اليونان
	إيطاليا
	مالطة
	الجبل الأسود
	البرتغال
	سان مارينو
	الصرب
	سلوفينيا
	إسبانيا
	جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة.
	غرب أوروبا
	النمسا
	بلغاريا
	فرنسا
	ألمانيا
	ليختنشتاين
	لوتسهومبورغ
	موناكو
	هولندا
	سويسرا

## منهجية الدراسة الاستقصائية

### أ- مقدمة

كل عامين، تنشر إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، من خلال شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بالأمم المتحدة، الدراسة الاستقصائية للأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية. توفر الدراسة الاستقصائية صورة للتصنيفات النسبية لتطوير الحكومة الإلكترونية في كافة الدول الأعضاء بالأمم المتحدة.

ومن خلال تصنيف الدول وفقاً لمقياس نسبي، تقدم الدراسة الاستقصائية المعلومات ذات الصلة لدعم صناع السياسة في صياغة البرامج التنموية لحكوماتهم الإلكترونية. مؤشر مركب، يستخدم مؤشر تقييمية الحكومة الإلكترونية لقياس استعدادية وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات تقديم الخدمات العامة. ولهذا المعيار نفعه للموظفين الحكوميين وصناع السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص لاكتساب فهم أعمق لمعايير المقارنة للوضع النسبي للدولة عند الاستفادة من الحكومة الإلكترونية لتوفير الخدمات الشاملة والمسؤولة والمرتكزة على المواطن.

كما تقدم الدراسة الاستقصائية الرؤى للموضوعات المشتركة والاستراتيجيات المختلفة في أنماط التنمية بين المناطق وعبر الدول. ومن خلال تعقب تقدم الدول عالمياً بمرور الوقت، تسعى الدراسة الاستقصائية لتحسين فهم التحديات التي تواجهها الدول الأعضاء بالأمم المتحدة لوضع برامج الحكومة الإلكترونية الخاصة بها. تشمل التحديات على ما يلي: (أ) كيفية تعزيز الاستخدام الأكبر للحكومة الإلكترونية مع ضمان النفاذ العادل للخدمات؛ (ب) كيفية الاستفادة من الموارد لدمج التقنيات الجديدة في الأنماط التنموية التقليدية مع ضمان الانتفاع الكامل من هذه الفرص؛ (ج) كيفية ابتكار استراتيجيات وسياسات الحكومة الإلكترونية المناسبة التي قد تساعد في التغلب على الموارد البشرية والإمكانات والبنية التحتية غير الكافية، علاوة على اللغة والمحتوى. كذلك، تبرز الدراسة الاستقصائية التيارات الشاملة بين الدول وعبر المناطق. ومن خلال التزويد بالفهم الأفضل لأنماط الناشئة لأداء الدول في العالم، تساهم الدراسة الاستقصائية في المناقشة المستمرة للدور الحيوي لتقنية المعلومات والاتصالات في التنمية. وتحدد الدراسة الاستقصائية الدول والمناطق حيث لا يتم الاستفادة بشكل كامل من إمكانية تقنية المعلومات والحكومة الإلكترونية.

ويستند مؤشر تقييم الحكومة الإلكترونية على الدراسة الاستقصائية لتقدير الخبراء للتواجد الإلكتروني لجميع الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين، حيث يقيّم الواقع الإلكترونية الوطنية وكيفية تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الوطنية بشكل عام، وعلى وجه الخصوص قطاعات تقديم الخدمات الأساسية. ويصنّف التقييم أداء الحكومة الإلكترونية للدول المناسب مع بعضه البعض، وفقاً لكونه مقياساً مطلقاً. تتم جدولة النتائج وجمعها مع مجموعة من المؤشرات التي تقيس قدرة الدولة على المشاركة في المجتمع المعلوماتي، التي بدونها تكون جهود تنمية الحكومة الإلكترونية محدودة الاستخدام المباشر.

وعلى الرغم من بقاء النموذج الأساسي متسلقاً، يختلف المعنى الدقيق لهذه القيم من عدد للدراسة الاستقصائية إلى العدد التاليين وذلك مع فهم إمكانية تغير الحكومة الإلكترونية والتطور الأساسي للتقنية. هذا هو امتياز هام لأنه يتضمن إطار عمل مقارن، يسعى لتضمين النهج المتعددة التي قد تتتطور بمرور الزمن، بدلاً من دعم مسار خطى ذي هدف مطلق.

ومن الناحية الرياضية، يعد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسطاً مُقايساً من ثلاث درجات قياسية على أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة الأكثر أهمية، أي النطاق وجودة الخدمات الإلكترونية (مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)) والوضع 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.

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

و قبل تطبيق المؤشرات المكونية الثلاثة، يُنفذ إجراء قياس الفارق المعياري عن متوسط القيمة (Z-score) لكل مؤشر مكوني لضمان أن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية يتم تقريره بشكل متكافئ وفقاً للمؤشرات المكونية الثلاثة، أي أن يقدم كل مؤشر مكوني الفرق المقارن تبعاً لقياس الفارق المعياري عن متوسط القيمة. وفي غياب إجراء قياس الفارق المعياري عن متوسط القيمة، سيعتمد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بالأساس على المؤشر المكوني ذي أعلى تشتت. وبعد قياس الفارق المعياري عن متوسط القيمة، يصبح مجموع المتوسط الحسابي مؤثراً إحصائياً جيداً، حيث تعني "الأوزان المتساوية" "أهمية متساوية".

وبالنسبة للحساب القياسي للفارق المعياري عن متوسط القيمة لكل مؤشر مكوني:

$$x_{new} = \frac{x - \mu}{\sigma}$$

حيث إن:

$X$  هي الدرجة الأولية التي سيتم معايرتها:

$\mu$  هو متوسط السكان؛

$\sigma$  هو الانحراف المعياري للسكان.

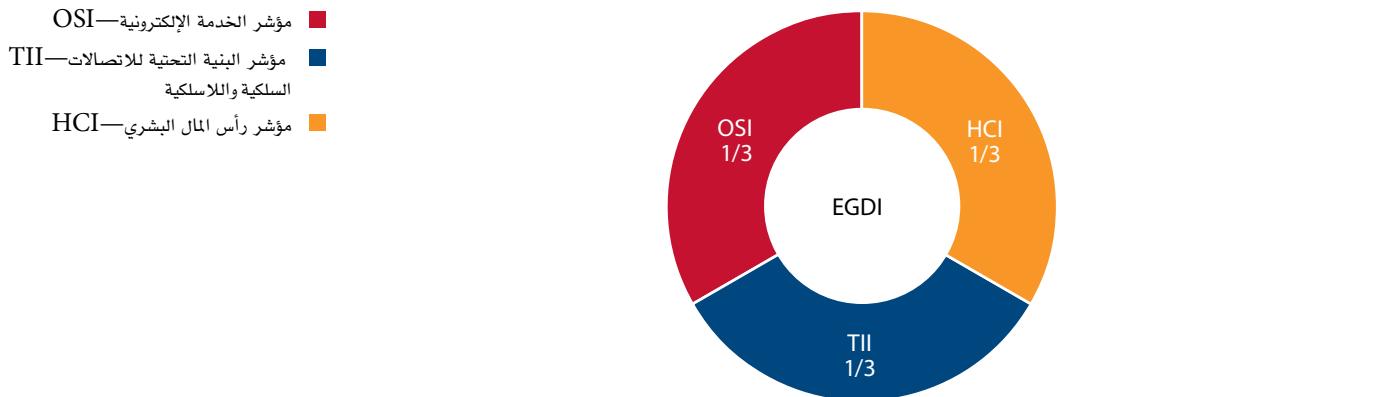
بعد ذلك يتم تطبيق كل مؤشر مكوني ليقع بين النطاق من ٠ إلى ١، ويُستنقذ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الكلي من خلالأخذ المتوسط الحسابي للمؤشرات المكونية الثلاثة.

وكما يظهر، يُستخدم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية كمعيار للتزويد بالتصنيف العددي لتنمية الحكومة الإلكترونية عبر الدول الأعضاء بالأمم المتحدة، لكن لهذا النهج نقاط ضعفه.

ويظل إطار العمل المنهجي لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة متستقاً عبر إصدارات الدراسة الاستقصائية. وفي نفس الوقت، جرى تعديل الدراسة الاستقصائية كي يعكس الاتجاهات الناشئة لاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية والمعرفة المتطورة لأفضل الممارسات في الحكومة الإلكترونية والتغيرات في التقنية والعوامل الأخرى ومراجعة ممارسات جمع البيانات بين الحين والآخر.

الشكل أ-١

## المكونات الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)



## أ-٢ مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (TII)

يظهر البحث أن كل زيادة من ١٠ نقاط في انتشار اتصال الإنترن特 عريض النطاق يزيد من معدلات النمو الاقتصادي، في المتوسط، بنسبة ١,٣٨ بالمائة في الدول ذات الدخل المنخفض والمتوسط١. ومنذ عشر سنوات، لم يكن هناك إلا ثمانية هواتف نقالة لكل ١٠٠ شخص في الدول النامية، في حين يوجد حوالي ٩٠ مليون٢، مما يفتح الفرصة أمام عشرات الملايين من الأشخاص الذين شعروا من قبل بالتهميش أو العزلة ولم يتمكنوا من المشاركة الكاملة في المجتمع والتعاون مع الآخرين. وفي هذا السياق، تتضح أهمية تأثير الاتصال النقال عريض النطاق في البنية التحتية الشاملة للاتصالات السلكية واللاسلكية في أي دولة.

ونظراً لتوفر البيانات الملائمة٢، تم تضمين مؤشر الاشتراك في الاتصال بالإنترن特 عريض النطاق اللاسلكي الجديد في حساب مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤. ويعتبر مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية مكوناً للمتوسط الحسابي من خمس مؤشرات، هي تقدير مستخدمي الإنترن特 لكل ١٠٠ ساكن وعدد خطوط الهاتف الثابت الأساسية لكل ١٠٠ ساكن وعدد مستخدمي الهاتف النقال لكل ١٠٠ ساكن وعدد اشتراكات اتصال الإنترن特 عريض النطاق لكل ١٠٠ ساكن وعدد اشتراكات اتصال الإنترن特 عريض النطاق الثابت لكل ١٠٠ ساكن. والاتحاد الدولي للاتصالات هو المصدر الأساسي للبيانات في كل حالة.

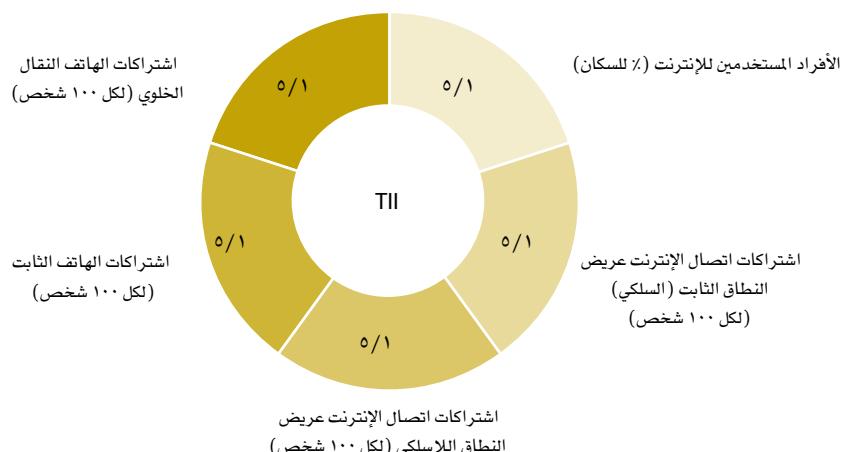
وقد ظل مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية دونما تغيير منذ عام ٢٠٠٢، باستثناء استبدال السكان على الإنترن特 باشتراك اتصال الإنترن特 عريض النطاق الثابت وإزالة عدد أجهزة التلفاز في ٢٠٠٨؛ استبدال مستخدمي الحاسوب الشخصي باشتراكات الإنترن特 الثابت في ٢٠١٢؛ واستبدال اشتراكات الإنترن特 الثابت باشتراكات اتصال الإنترن特 عريض النطاق اللاسلكي في ٢٠١٤.

كما أدى تحسين جودة البيانات وتغطيتها إلى التقليل من بعض فجوات البيانات التي ظهرت في الدراسات الاستقصائية الماضية. غير أنه في الحالة حيث لا تزال الفجوات موجودة، تم استرجاع البيانات أولاً من قاعدة بيانات البنك الدولي؛ ثانياً، عندما أثبتت جميع التدابير السابقة فشلها، استُخدمت البيانات الأحدث للاتحاد الدولي للاتصالات.

وجرت معایرة كل من هذه المؤشرات عن طريق إجراء الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاشتقاق الفارق المعياري عن متوسط القيمة لكل مؤشر مكوني. والقيمة المركبة للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية

لكل دولة «X» هي المتوسط الحسابي البسيط لخمسة مؤشرات قياسية، تم اشتراطها كما يلى:

الشكل أ-٢ مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومكوناته (TII)



الحدول ١- مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والتغيرات في مقوماته (٢٠٠٣ - ٢٠١٤)

= القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية

المتوسط الحسابي (الفارق المعياري) عن متوسط القيمة المستخدم، الانترنت

**١٠ الفارة، المعاد، عن: متوسط القيمة لخط الهاتف**

+ الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاشتراك الهاتف النقال

+ الفارقة، المعادى عن: متوسط القيمة لاشتراك اتصال الانترنت عرض النطاق

اللاسلكي

+ الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاتصال الانترنت عريض النطاق الثابت

وختاماً، يتم تطبيق القيمة المركبة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية من خلال أحد قيمته المركبة لدولة معينة، مع طرح أقل قيمة مركبة في الدراسة الاستقصائية وقسمتها على عدد من القيم المركبة لكافة الدول. على سبيل المثال، إذا كانت الدولة "X" لها قيمة مركبة ١،٢٨١٢ ، والقيمة المركبة الأقل لكافة الدول هي -١،٣٦٤٠ ، والعليا هي -١،١٢٥٨ ، فإن القيمة المطبعة لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية للدولة "X" ستكون كما يلي:

مُؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية (الدولة X) =

### ٣- مؤشر رأس المال البشري (HCI)

قدمت الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤ مكونين جديدين لمؤشر رأس المال البشري، أي (١) السنوات المتوقعة للدراسة و(٢) متوسط سنوات الدراسة. وقد أجريت الدراسة لتحليل سلوك مؤشر رأس المال البشري الجديد. وتمت دراسة آثار تقديم المقومات الجديدة، أي السنوات المتوقعة للدراسة ومتوسط سنوات الدراسة، وتقييم الأثر مع المراقبة الخاصة للتغيرات الهامة في حساب مؤشر رأس المال البشري. وقد أقرت الدراسة الإحصائية الأولية التي قامت بها شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية استخدام مؤشر رأس المال البشري الجديد، مع التأكيد على أن المقومين دعماً لمؤشر رأس المال البشري وأنه لم يقدم أي أخطاء.

وأضيفت هذه إلى المقومين الموجودين لمعدل القراءة والكتابة بين الراشدين ومعدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية، حيث استُخدمت في الدراسات الاستقصائية الماضية منذ عام ٢٠٠٢. وتشدد هذه الإضافة أيضاً على دعوة تقرير الأمين العام للأمم المتحدة «حياة كريمة للجميع» التعجيل بالتقدم نحو الأهداف الإنمائية للألفية والنهوض بخطة الأمم المتحدة للتنمية لما بعد عام ٢٠١٥، سلط الضوء على الإجراءات التحويلية والمدعومة بصورة متبادلة للتزويد بالتعليم ذي الجودة والتعلم مدى الحياة، من بين الأشياء الأخرى، كضرورة للتنمية. وتم التأكيد على أن الشباب يجب تمكينهم من تلقي التعليم عالي الجودة والتعلم منذ تطور الطفولة المبكرة حتى الدراسة ما بعد المرحلة الابتدائية، بما في ذلك ليس فقط التعليم الرسمي، لكن أيضاً المهارات الحياتية والتعليم والتدريب المهني.

وتأتي تعريفات المؤشرات الأربع لمؤشر رأس المال البشري على النحو الآتي:

- تُقاس المعرفة بالقراءة والكتابة بين الراشدين كالنسبة المئوية للأفراد الذين تتراوح أعمارهم من ١٥ عاماً فما أعلى، الذين يمكنهم قراءة وكتابة جملة بسيطة في حياتهم اليومية، مع فهمها.

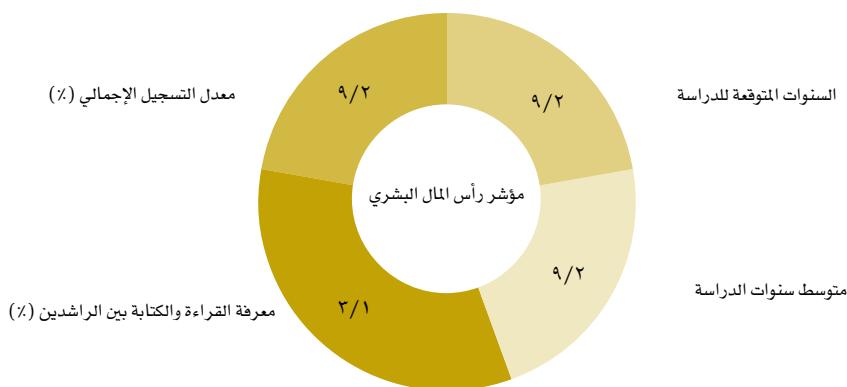
- يُقاس معدل التسجيل الإجمالي كنسبة التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية في المجمل للعدد الكلي للطلبة المسجلين في المستوى الابتدائي والثانوي وما بعد الثانوي، بغض النظر عن السن، كنسبة مئوية للسكان في السن المدرسة عند هذا المستوى.

- سنوات الدراسة المتوقعة هي العدد الإجمالي لسنوات الدراسة التي يتوقع أن يحصل عليها الطالب في المستقبل، مع افتراض أن إمكانية كون الطالب في المدرسة في أي سن تعادل السن الخاصة بمعدل التسجيل الحالي.<sup>٥</sup>

- يوفر متوسط سنوات الدراسة متوسط عدد سنوات التعليم التي يكملاها السكان الراغبون في إحدى الدول (٢٥ عاماً فما أعلى)ن باستثناء السنوات المقضية في إعادة السنوات الدراسية.

ومؤشر رأس المال البشري هو مركب متوسط مرجح للمؤشرات الأربع. ومثل حساب مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، يكون كل من المؤشرات المكونية الأربع معاييرًا بصورة أولية من خلال إجراء الفارق المعياري عن متوسط القيمة من أجل اشتقاق قيمة الفارق المعياري عن متوسط القيمة لكل مؤشر مكوني. وتكون القيمة المركبة لرأس المال البشري للدولة «X» هي المتوسط الحسابي المرجح، مع تخصيص ثلث الوزن لمعدل القراءة والكتابة بين الراشدين والثلثين لمعدل التسجيل الإجمالي، ويتم اشتقاق تقدير سنوات الدراسة ومتوسط سنوات الدراسة بهذه الطريقة:

الشكل أ-٣ مؤشر رأس المال البشري ومقوماته (HCI)



$\frac{1}{3} \times$  الفارق المعياري عن متوسط القيمة لمعدل القراءة والكتابة بين الراشدين +

$\frac{2}{9} \times$  الفارق المعياري عن متوسط القيمة لمعدل التسجيل الإجمالي +

$\frac{2}{9} \times$  الفارق المعياري عن متوسط القيمة لسنوات الدراسة المتوقعة +

$\frac{2}{9} \times$  الفارق المعياري عن متوسط القيمة لمتوسط سنوات الدراسة

بعد ذلك، يتم تطبيق القيمة المركبة لمؤشر رأس المال البشري من خلالأخذ قيمته المركبة لدولة معينة، مع طرح أقل قيمة مركبة في الدراسة الاستقصائية وقسمتها على عدد من القيم المركبة لكافة الدول. على سبيل المثال، إذا كانت الدولة «X» لها قيمة مركبة ٨٤٢٨، والقيمة المركبة الأقل لجميع الدول هي ٢٢٥٤، والعليا تعادل ٢٧٥٢، فإن القيمة المطبعة لمؤشر رأس المال البشري للدولة «X» ستكون كما يلي:

$$\text{مؤشر رأس المال البشري (الدولة X)} =$$

مؤشر رأس المال البشري والتغيرات اللاحقة بمقوماته (٢٠١٤ - ٢٠٠٣)

مقومات مؤشر رأس المال البشري في الدراسات الاستقصائية الماضية (٢٠٠٢، ٢٠٠٣، ٢٠٠٤، ٢٠٠٥، ٢٠٠٨، ٢٠١٠، ٢٠١٢)

معرفة الراشدين بالقراءة والكتابة

معدل التسجيل الإجمالي

سنوات الدراسة المتوقعة

متوسط سنوات الدراسة

## البيانات المفقودة حول متوسط سنوات الدراسة

بالنسبة للدول ذات البيانات المفقودة حول متوسط سنوات الدراسة، يحسب متوسط سنوات الدراسة من قبل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي باستخدام اليونسكو كمصدر ومنهجية باروولي.<sup>٧٢٠١٠</sup> هذه المنهجية تضع على الأقل خمسة افتراضات عند تحديد تقديرات متوسط سنوات الدراسة، وهي قائمة على الخطوات الآتية:

- استُخدمت المكونات الثلاثة الأخرى لمؤشر رأس المال البشري، لكافة الدول، كمدخل لخوارزمية عنقدة الارتباط. وترتبط مكونات مؤشر رأس المال البشري جميعاً لأنها تشير إلى التعليم والثقافة.
- تم التأكيد من أن هذه المجموعات مكونة وفقاً للدول ذات قيم متوسط سنوات الدراسة المتماثلة.
- يكون الهدف هو تخصيص متوسط المجموعة التي تتبع إلى الدول ذات القيمة المفقودة لمتوسط سنوات الدراسة.
- جرى تطبيق الاختبارات على النتائج من أجل التحقق من اتساق النتائج.

## أ-٤ مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)

مع اعتبار الاتجاهات الجديدة والناشئة منذ عام ٢٠١٢، تم تحسين الاستبيان الخاص بالدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤ لتضمين التطورات الجديدة، مع التركيز على ما يلي:

- الأهمية المتزايدة لنهج الحكومة المتكاملة ودمج تقديم الخدمة الإلكترونية؛
- استخدام الحكومة الإلكترونية لتوفير المعلومات والخدمات للمواطنين بخصوص القضايا المتعلقة بالبيئة؛
- البنية التحتية الإلكترونية ودورها الصاعد في رأس الهوية الرقمية، مع التأكيد الخاص على توفير الخدمات الإلكترونية الفاعلة لإشراك الجماعات المهمشة والأقل حظاً، كالفقراء وذوي الإعاقة والنساء والأطفال والشباب وكبار السن والأقليات وما إلى ذلك.
- التأكيد المتزايد على استخدام الخدمة وتقديم الخدمة متعددة القنوات و”البيانات الحكومية المفتوحة” والشراء الإلكتروني؛
- التوسيع في المشاركة الإلكترونية والحكومة النقالة.

وأدت النتيجة كأداة معززة للدراسة الاستقصائية، مع نطاق شامل من التوزيعات النقطية، مما يعكس الاختلافات في مستويات تدمية الحكومة الإلكترونية بين الدول.

وللتوصُل إلى مجموعة من قيم مؤشر الخدمة الإلكترونية، قيم أكثر من ٩٠ باحثًا – من الطلاب والخريجين المؤهلين والمتطوعين من الجامعات في مجال الإدارة العامة، الموقع الإلكتروني الوطني لكل دولة بلغتها الأصلية، بما في ذلك البوابة الإلكترونية وببوابة الخدمات الإلكترونية وببوابة المشاركة الإلكترونية، بالإضافة إلى الواقع الإلكتروني لوزارات التعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة، ذات الصلة وحسب ما تقتضيه الضرورة.

وإضمان اتساق التقييمات، تم تزويد كافة الباحثين بالتدريب الجاد من قبل خبراء الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمة الإلكترونية، من ذوي الخبرة في إجراء التقييمات. وتولى منسق فريق البيانات توجيه كافة الباحثين، حيث قدم لهم الدعم والإرشاد خلال مدة التقييم. كما تم توجيهه وتدريب الباحثين على

اتباع أفكار المستخدم المواطن العادي في موقع الافتراض. وبذلك استندت الاستجابات بصفة عامة على ما إذا كان من المستطاع إيجاد الخصائص ذات الصلة والتنفيذ إليها بسهولة، وما لا إذا كانت موجودة بالفعل على الرغم من اختفائها على بعض الواقع الأخرى. وبينما أنه من الممكن، لكن بعيد الاحتمال، أن تُبحث الواقع بدقة شديدة من أجل كل المحتوى والخصائص، ويفتقد هذا النهج إلى النقطة الأساسية أن المستخدم العادي يحتاج إلى إيجاد المعلومات والخصائص بسرعة وبديهيًا لأحد الواقع لكي يكون "قابلًا للاستخدام" مع المحتوى سريع الاكتشاف من قبل الجهات المستنيدة المقصدة.

وقد جرى تجميع البيانات وبحث الدراسة الاستقصائية من مايو ٢٠١٣ حتى نهاية يونيو ٢٠١٣. وقيّمت كل دولة من قبل باحثين اثنين على الأقل، ممن قاموا بالدراسة الاستقصائية باللغة الوطنية للدولة في مايو - يونيو. وبعد التقييم المبدئي، تمت مقارنة التقييمات التي أجرتها الباحثان على كل دولة ودراستها مع الاختلافات التي راجعها الباحثان مرة أخرى. وكانت المرحلة الثالثة، من يوليو إلى أغسطس، هي المراجعة النهائية من قبل منسقي فريق البيانات الذين حلّلوا جميع الإجابات، وحيثما اقتضت الضرورة، نفذوا المزيد من عمليات المراجعة والتوثيق باستخدام عدة طرق ومصادر قبل إرسال النتائج ليوا方可 عليها كبير الباحثين. ومن خلال هذا النهج متعدد المستويات، قيّمت جميع مواقع الدراسة الاستقصائية بشكل كامل عن طريق ثلاثة أشخاص، على الأقل، أحدهم لديه سنوات خبرة في تقديم الخدمات الإلكترونية للقطاع العام، وراجعه أحد منسقي فريق البيانات.

وفور اكتمال مرحلة التقييم، أصدر فريق الاحصائيات أول مسوّدة لتصنيف مؤشر الخدمة الإلكترونية. كما استُخرجت البيانات من البرنامج وأوجدت الدرجات الأولية لمؤشر الخدمة الإلكترونية. وتمت مقارنة التصنيفات مع الدرجات السابقة لمؤشر الخدمة الإلكترونية، مع مراجعة أي اختلافات بصورة كاملة.

جرى تنظيم استبيان الدراسة الاستقصائية في مجموعة موضوعية محددة من الأسئلة (الموضوعات الفرعية) المهيكلة في أربعة أنماط، تتوافق مع أربع مراحل لتنمية الحكومة الإلكترونية (انظر الشكل ٤). وقد صُممت الأنماط للتزويد بتقييم نوعي ضمن المنهجية الكمية الجادة. ويطلب كل سؤال إجابة مزدوجة. كما ينتج عن كل إجابة إيجابية "سؤالاً أكثر عمقاً" وجديداً داخل الأنماط وعبرها. وبالنسبة لاستبيان الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤، تأتي الموضوعات الفرعية المحددة على النحو التالي:

- الحكومة المتكاملة؛
- تقديم الخدمات متعددة القنوات؛
- رأب الفجوة الرقمية؛
- زيادة الاستخدام؛
- الحكومة المفتوحة؛
- المشاركة الإلكترونية.

والناتج هو دراسة استقصائية كمية معززة ذات نطاق أشمل من توزيعات النقاط، التي تعكس الاختلافات في مستويات تتميمية الحكومة الإلكترونية بين الدول.

والعدد الإجمالي للنقاط المسجلة من قبل كل دولة يتم تطبيقه تبعاً للنطاق من ٠ إلى ١. وتساوي قيمة المؤشر الإلكتروني لدولة ما الدرجة الإجمالية الفعلية، مطروحاً منها أقل درجة إجمالية، مقسومة على نطاق قيم الدرجات الإجمالية لكل الدول. على سبيل المثال، إذا كانت الدولة "X" لها درجة ١١٤ والدرجة الأقل لأي دولة هي ٠، والعلياً تعادل ١٥٣، فإن قيمة الخدمات الإلكترونية للدولة "X" ستكون كما يلي:

مؤشر الخدمة الإلكترونية (الدولة X) =

## أ- التحديات في مراجعة تواجد الدولة على الإنترنت

### اختيار الموقع / المحدد الموحد لموقع المصدر على المستوى الوطني

تُرسل الدعوة إلى الدول الأعضاء بالأمم المتحدة للتزويد بالمعلومات الخاصة بعناوين موقعها الإلكترونية (المحدد الموحد لموقع المصدر) للوزارات الحكومية المختلفة والموقع الوطنية. كما طلبت المعلومات الخاصة بالمحددات الموحدة لموقع المصدر لأجل البيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الإلكترونية والجهة المختصة والمسؤولة عن سياسات الحكومة الإلكترونية. وقد أعادت ٨٠ دولة عضو هذه المعلومات، مقارنة بعدد ٥٠٠ في عام ٢٠١٢. ثم يُستفاد من كافة الموقع المناسب خلال عملية المصادقة.

ومن أحد القرارات الأساسية للباحثين عند تنفيذ هذه الدراسة الاستقصائية هو تحديد الموقع المحدد للمراجعة كموقع للحكومة الوطنية لكل دولة. دون النظر إلى تطور الحكومة الإلكترونية في دولة ما، تكون الأولوية للمستخدمين هي إيجاد مؤشر واضح يمكن أن تعد الموقع الحكومية المتوفرة والمتحدة وفقاً له موقعاً حكومياً وطنياً «رسمياً»، من ناحية، أو البوابة أو نقطة الاتصال للمستخدمين الوطنيين. وليس من السهل القيام بذلك، فالبيان البسيط الواضح في الموقع الإلكتروني المختار يكفي للبدء، لكن أيضاً الخطوة الهامة تجاه توفير المعلومات والخدمات الحكومية للجمهور العام في صورة متكاملة وقابلة للاستخدام وسهل العثور عليها. وقد شارك العديد من الدول فعلياً في إجراء الملاحظة الفعلية على موقعها الإلكتروني من حيث أنه موقع حكومتها «ال رسمي» أو «بوابة الحكومة» أو أي من هذه البيانات الأخرى.

غير أن جميع الدول لم تقدم المحددات الموحدة المناسبة لموقع المصدر. لذا، تمارس بعض العناية عند تقرير ما إذا كانت الموقع الإلكترونية التي وفرتها الدول ستُستخدم. والجدير باللاحظة في هذه الدراسة الاستقصائية هو أن الباحثين لم يراجعوا البوابات الوطنية فقط، لكنهم أيضاً نفذوا البحث الشامل على المشاركة الإلكترونية والبيانات الحكومية المفتوحة، حيثما أمكن.

ومن أحد الإشكاليات التي تواجه الباحثين هي عدد الدول التي توفر أكثر من نقطة نفاذ وطنية قانونية واحدة. وبينما لم يعزز البعض بعد نقاط الدخول الحكومية لديه في موقع واحد أو بوابة مستقلة، والتي يمكن تمييزها بوضوح، اتبع الآخرون هذا النهج بقصد، حيث قدموا نقاط النفاذ المختلفة إلى الجمهور المتنوع. ومع مراعاة أن استخدام البوابات المتكاملة أو البوابات المتعددة يظهر كاتجاه في استراتيجيات الحكومة الإلكترونية حول العالم، سيختار الباحثون الموقع الإلكتروني المتكامل كبوابة وطنية أو بوابة أخرى إذا اعتبرت صفحة رئيسية رسمية للحكومة. إلا أنه يمكن تسجيل أكثر من موقع واحد إذا اتضحت أنها جزء من «شبكة» متكاملة بشكل وثيق من الواقع الوطنية. ويجب ملاحظة أنه بالنسبة لهذه الدول التي تم تقييم أكثر من موقع لها، فإن امتلاك أكثر من مدخل وطني لا يعد عيباً وليس ميزة.

وبعض الدول لا تقدم الخدمات العامة المحددة على المستوى الاتحادي، بل على المستوى دون الوطني أو المحلي. ولا تُعاقب أي دولة على تقديم خدمة على المستوى دون الوطني، في مقابل المستوى الاتحادي في حد ذاته. وفي الواقع، عندما ينشأ أمراً، يتوجه الباحثون إلى الشمولية في تقييم الموضوع، طالما أنه يمكن إيجاد المعلومات و/ أو الخدمة من المستوى الوطني.

وتتشاءم المشكلة الأكثر صعوبة عندما لا تُوضع خدمة ما على المستوى المحلي فقط، بل في الوقت الذي تُفقد

فيه المهام الوزارية بالكامل على المستوى الوطني. وإذا لم يستطع الباحثون تحديد مكان وزارة، وفقاً للطريقة الموضحة أعلاه، فإن الخطوة الأخيرة هي معرفة ما إذا كانت الدولة المعنية لديها هذه الوزارة على المستوى الوطني أو ما إذا كان جائزًا إدارة المهام على المستوى الوطني.

### نهج البوابة المتكاملة والبوابة المتعددة

لقد اتبعت بعض الدول نهجاً مختلفاً نحو بوابة الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال الاستفادة من الواقع الإلكترونية المتعددة لأجل الموضوعات المختلفة. بذلك، وبدلاً من مركزية جميع الخدمات الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية والنماذج في بوابة واحدة، فهي متاحة على موقع إلكترونية مستقلة لنهج أكثر استهدافاً للجمهور العام. ويتأكد الباحثون من بحث جميع الواقع الإلكتروني الممكنة عند عمل التقييم، عبر الروابط أو محركات البحث، من أجل تقطيع كافة الواقع الإلكترونية الحكومية حيث توجد المعلومات ذات الصلة.

وحتى إن اتبع المعيار نوعاً شاملاً من تقديم الخدمة ونهجاً للبوابة المتكاملة، لم تُعاقب الدول التي استخدمت نهجاً لا مركيزاً في درجتها، وأجري التقييم كما لو كان لبوابة منفردة.

على سبيل المثال، تملك فنلندا موقعًا إلكترونياً، www.valtioneuvosto.fi، والذي هو بوابة معلومات الحكومة الفنلندية، حيث إن الموقع الإلكتروني www.suomi.fi هو بوابة معلومات الخدمات الإلكترونية والخدمة العامة، وأيضاً مع البيانات الحكومية المفتوحة. وترتजز المعلومات الخاصة بالمشاركة الإلكترونية على الواقع الإلكتروني fi www.kansalaisaloite.fi و www.otakantaa.fi. ويُتبع نهج امتلاك العديد من الواقع الإلكتروني لمختلف الأغراض (المعلومات والخدمات والمشاركة والبيانات الحكومية المفتوحة) في عدة دول أوروبية.

### النفاذ إلى الواقع الإلكترونية باللغات الرسمية الوطنية

يتم إعداد الفريق البحثي بشكل كامل للتعامل مع اللغات الرسمية السنت للأمم المتحدة، وهي العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية. إلا أنه، وكما في دورات الدراسة الاستقصائية السابقة، تجاوز الفريق هذا التكليف وبذل جهداً لمراجعة كل موقع إلكتروني باللغة الرسمية لبلده أو، حيثما لم يكن ذلك متاحاً، في لغة أخرى متوفرة على الموقع. وقد قدم المترجمون المساعدة اللازمة حتى يتم تقليل الأخطاء الممكنة وفقاً للغة.

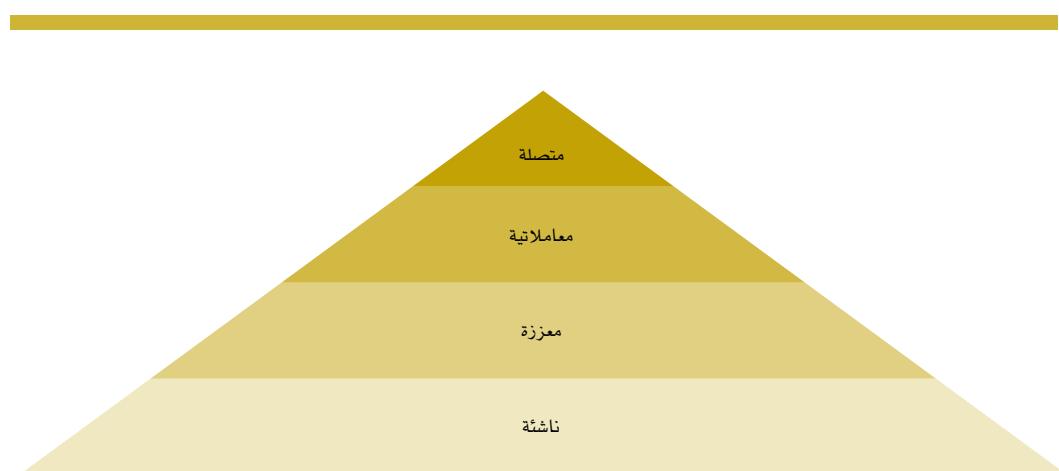
### مراجعات جودة البيانات

من أجل ضمان جودة البيانات، وضع إداره الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة إجراءات تنفيذ الدراسة الاستقصائية تحت المراقبة الوثيقة، بما في ذلك وضع برنامج تطبيق قياسي قائم على الويب لجمع البيانات وتخزينها، مع إعداد المبادئ التوجيهية المنهجية والتدريبية للباحثين وإنشاء برنامج تدريبي للتربية الجماعي أو الدعم الفردي للباحثين لحل الموضوعات الشائكة. ومن بين المهام الأخرى، طلب من أعضاء الفريق تبرير اختيار المحددات الموحدة لموقع المصدر التي روجعت في الدراسات الاستقصائية الماضية. كما عُقدت الاجتماعات المنتظمة لمناقشة الاهتمامات وضمان اتساق أساليب التقييم.

وطبقت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة درجات الدراسة الاستقصائية للحصول على ترتيب لتوارد الخدمات الإلكترونية لكافة الدول الأعضاء بالأمم المتحدة ومقارنتها بالنتائج التاريخية في الدراسات الاستقصائية السابقة من أجل الكشف عن التفاصيل المحتملة في العملية. بعد ذلك، تقارن الدرجات الجديدة مع الدرجات من الدراسات الاستقصائية السابقة، من خلال حذف الأسئلة الجديدة ومراجعة تلك التي تظل دونما تغيير فقط.

وتحت مساعدة الفريق في البحث عن طريق مترببي ومتطوعي الأمم المتحدة بالمهارات اللغوية التي لم تتضمنها المجموعة الأساسية.

#### الشكل أ-٤ المراحل الأربع لتطوير الخدمات الإلكترونية



#### المراحل الأولى خدمات المعلومات الناشئة

تقديم الواقع الإلكتروني الحكومي المعلومات حول السياسة العامة والحكومة والقوانين واللوائح التنظيمية والوثائق ذات الصلة وأنواع الخدمات الحكومية المقدمة. وهي ترتبط بالوزارات والإدارات والأفرع الحكومية الأخرى. كما يمكن المواطنين من الحصول على المعلومات المحدثة في الحكومة الوطنية والوزارات، ويمكنهم متابعة الروابط حتى المعلومات المحفوظة.

#### المراحل الثانية خدمات المعلومات المعززة

تقديم الواقع الإلكتروني الحكومي الاتصال الإلكتروني أحدى الاتجاه أو ثانية الاتجاه بين الحكومة والمواطن، مقلل النماذج القابلة للتغريب من أجل الخدمات والطلبات الحكومية. وللموقع إمكانات سمعية وبصرية وهي متعددة اللغات. وتساعد بعض الخدمات الإلكترونية المحدودة المواطنين في تقديم الطلبات الخاصة بالنماذج غير الإلكترونية أو المعلومات الشخصية.

#### المراحل الثالثة خدمات المعاملاتية

مشاركة الواقع الإلكتروني الحكومي في الاتصال مزدوج الاتجاه مع مواطنيها، بما في ذلك طلب واستلام المدخلات الخاصة بسياسات الحكومة وبرمجتها ولوائحها التنظيمية وما إلى ذلك. ويلزم جانب من التصديق الإلكتروني على هوية المواطن من أجل الإكمال الناجح للتبادل. وتعامل الواقع الإلكتروني الحكومية مع المعاملات غير المالية، مثل تسجيل الضرائب الإلكتروني أو طلب الشهادات والتراخيص والأذون. وهي تتعامل أيضاً مع المعاملات المالية، أي حيثما يتم تحويل الأموال على شبكة آمنة.

#### **المرحلة الرابعة    الخدمات المتصلة**

غيرت الواقع الإلكترونية الحكومية من الطريقة التي تواصل بها الحكومات مع مواطنيها. وهي استباقية من حيث طلب المعلومات والأراء من المواطنين، باستخدام Web ٢.٠ وغير ذلك من الأدوات الأخرى التفاعلية. وتنشر الخدمات والحلول الإلكترونية عبر الإدارات والوزارات في شكل مستمر، وتُنقل المعلومات والبيانات والمعرفة من الوكالات الحكومية عبر التطبيقات المتكاملة. كما انتقلت الحكومات من النهج المرتكز على الحكومة إلى النهج المرتكز على المواطن، حيث تستهدف الخدمات الحكومية المواطنين عبر أحداث دورة الحياة والجماعات المقسمة لتوفير الخدمات المتخصصة. وتُوجِّه الحكومات البيئة التي تساعِد المواطنين في أن يكونوا أكثر مشاركة في الأنشطة الحكومية، ليكون لهم دور في صنع القرار.

#### **نحو نهج أكثر ارتكازاً على المواطن**

وفقاً للاتجاه العالمي نحو النهج الأكثر ارتكازاً على المواطن، المحفز بالطلب على الكفاءة الأكبر وفعالية تكلفة القطاع العام، تم تصميم استبيان الدراسة الاستقصائية كي يعكس هذا النموذج للحكومة الإلكترونية. وكما ذُكر أعلاه، تم تضمين إشراك المستخدمين كموضوع خاص في الدراسة الاستقصائية، مما يشجع الحكومات على مراعاة ليس فقط جانب العرض وإنما أيضاً جانب الطلب في الخدمات الإلكترونية. وبناءً على ذلك، تم توجيه الفريق البحثي لتطبيق هذا النهج بصورة مستمرة عبر الدراسة الاستقصائية بأكملها. وإذا لم توجد الخصائص بسهولة وسرعة وبديهية، فلن تكون درجة الموقعة مرتفعة.

#### **٦- مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)**

يُشتق مؤشر المشاركة الإلكترونية كمؤشر تكميلي لدراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية. وهو يوسع من نطاق الدراسة الاستقصائية، من خلال التركيز على استخدام الخدمات الإلكترونية لتسهيل تقديم المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين («مشاركة المعلومات الإلكترونية») والتفاعل مع الجهات المستفيدة («الاستشارات الإلكترونية») والتعاون في عمليات صنع القرار («صنع القرارات الإلكترونية»). (انظر المربع ١-١).

ويبحث مؤشر المشاركة الإلكترونية للدولة في تسهيلات المشاركة الإلكترونية التي تنشرها الحكومة، بالمقارنة بجميع الدول الأخرى. والهدف من هذا الإجراء ليس فقط فرض أي ممارسة محددة، لكن بالأحرى تقديم وجهة النظر حول كيفية استخدام الدول المختلفة للأدوات الإلكترونية لتعزيز التفاعل بين المواطن والحكومة، بالإضافة إلى التفاعل بين المواطنين، وذلك لإفادة الجميع. وحيث إن مؤشر المشاركة الإلكترونية هو تقييم نوعي، قائمه على توفر وصلة الخدمات التشاركية المتاحة على الواقع الإلكتروني الحكومي، يكون التصنيف المقارن للدول من أجل الأغراض التوضيحية، ويجب أن يشير فقط إلى التوجّهات الشاملة في تعزيز مشاركة المواطن. وكما هو الحال مع مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، يُقصد من مؤشر المشاركة الإلكترونية أن يكون مقياساً مطلقاً لمشاركة الإلكترونية، لكنه بالأحرى يحاول أن يطلع على أداء المشاركة الإلكترونية للدول، بالتناسب مع بعضها البعض، عند نقطة زمنية محددة.

وفي الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠١٤، تمت مراجعة أسئلة المشاركة الإلكترونية بعناية وبسطه كي يعكس الاتجاهات والطرائق الحالية حول كيفية إشراك الحكومات لمواطنيها في صنع السياسة العامة وتتفيدتها وتقييمها. وتمت إضافة أسئلة جديدة لمناقشة نشر البيانات ومشاركتها من جانب الوكالات الحكومية. وجرى تضمين الخصائص والتحديات الأخرى حول توفر المعلومات الخاصة بحقوق المواطنين للحصول على المعلومات الحكومية، مع تقديم المخرجات حول الملاحظات المتلقاة من المواطنين، فيما يتعلق بتحسين

خدماتها الإلكترونية والتزويد بالأدوات من أجل الحصول على الرأي العام لمناقشة السياسة العامة عبر الوسائل الاجتماعية والاستفتاءات الإلكترونية وأدوات تقديم الطلبات العامة وأدوات التصويت ولوحات الإعلانات الحكومية ومنتديات المناقشة الإلكترونية. وفي حين يقدم مؤشر المشاركة الإلكترونية أداة تحليلية نوعية مفيدة عند مقارنة البيانات وتصنيفات الدول خلال عام واحد محدد، يجب اتخاذ الحذر عند مقارنة تصنيفات المشاركة الإلكترونية مع الإصدارات الماضية للدراسة الاستقصائية.

ومن الناحية الرياضية، يتم تطبيق مؤشر المشاركة الإلكترونية من خلالأخذ قيمة الدرجة الإجمالية لدولة معينة، مع طرح أقل درجة إجمالية لأي دولة في الدراسة الاستقصائية وقسمتها على عدد من قيم الدرجات الإجمالية المركبة لكافة الدول. على سبيل المثال، إذا كانت الدولة "X" لها درجة مشاركة إلكترونية ٢٩ وأقل قيمة لأي دولة هي ٣٨، فإن قيمة المؤشر المطبعة للدولة "X" ستكون كما يلي:

$$\text{مؤشر المشاركة الإلكترونية (الدولة "X")} = \frac{29-0}{38-0} = 0.7632$$

وفي عام ٢٠١٤، تقرر تصنيف المشاركة الإلكترونية للدول وفقاً لقيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية، من خلال "تصنيف المنافسة القياسية". وفي تصنيف المنافسة القياسية، تتلقى الدول ذات مؤشر المشاركة الإلكترونية نفسه نفس رقم التصنيف، وتترك الفجوة في أعداد التصنيف. وتتبع استراتيجية التصنيف هذه على أساس أنه في مرابطة دولتين أو أكثر عند موضع في التصنيف، لا تتأثر مواضع جميع الدول المصنفة أسفل منها. على سبيل المثال، إذا سبقت الدولة (أ) الدولتين (ب) و(ج) في التصنيف، وكانتا هما شريك في نفس قيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية وتسجل درجة أعلى من (د)، تصنف (أ) على أنها الأولى و(ب) و(ج) على أنها الثانية و(د) هي الرابعة. وفي ٢٠١٢، تم استخدام "تصنيف المنافسة العدالة"، ولأجل أغراض المقارنة، تعدل كافة التصنيفات باستخدام تصنيف المنافسة القياسية.

#### ١- إطار عمل المشاركة الإلكترونية

- المعلومات الإلكترونية: تمكين المشاركة عن طريق تزويـد المواطنين بالمعلومات العامة والنفاذ إلى المعلومات دون طلب أو بناء عليه.
- الاستشارات الإلكترونية: إشراك المواطنين في المساهمات والمناقشات حول السياسات والخدمات العامة.
- صنع القرارات الإلكترونية: تمكين المواطنين عبر التصميم المشترك لخيارات السياسة والإنتاج المشترك لمقومات الخدمة وطرائق التقديم.

#### ٧- تصنيفات الدول وتسمياتها في الدراسة الاستقصائية

تُؤخذ المجموعات الإقليمية من تصنيف الشعبة الإحصائية التابعة للأمم المتحدة. ولمزيد من التفاصيل، انظر <http://unstats.un.org/unsd/methods/m49/m49regin.htm>.

«لا يوجد اتفاق قائم على تسمية الدول أو المناطق «المتقدمة» أو النامية في نظام الأمم المتحدة. وعموماً، تعد اليابان في آسيا وكندا والولايات المتحدة في أمريكا الشمالية واستراليا ونيوزلندا في أوقيانوسيا

وأوروبا مناطق أو أقاليم جغرافية «متقدمة». وفي إحصائيات التجارة الدولية، يُعامل الاتحاد الجمركي للجنوب الأفريقي أيضاً كمنطقة متقدمة واسرائيل كدولة متقدمة، وكذلك يتم التعامل مع الدول الناشئة عن يوغوسلافيا السابقة على أنها دول نامية، ولا يتم تضمين دول شرق أوروبا واتحاد الدول المستقلة في أوروبا وفقاً للدول المتقدمة أو النامية».

تقسم الاقتصادات وفقاً لإجمالي الدخل القومي للفرد في عام ٢٠١٢، مع احتسابه باستخدام طريقة أطلس البنك الدولي. والمجموعات هي: الدخل المنخفض، ١,٠٢٥ دولار أمريكي أو أقل؛ الدخل المتوسط المنخفض، ١,٠٢٦ - ٤,٠٢٥ دولار أمريكي؛ الدخل المتوسط الميسور، ٤,٠٣٦ - ١٢,٤٧٥ دولار أمريكي؛ والدخل المرتفع، ١٢,٤٧٦ دولار أمريكي أو أكثر.

ولمزيد من التفاصيل، انظر <http://data.worldbank.org/about/country-classifications>. يستخدم هذا التقرير مصطلحي الدول «المتقدمة» و«النامية» وفقاً لمارسة الأمم المتحدة ومراعاة معرفة القارئ العادي بالاستخدام الشائع. وحيثما يتم الإبلاغ عن البيانات والإحصائيات وفقاً لمجموعات الدخل، يصنف التقرير الدول وفقاً لتصنيف الدخل التابع للبنك الدول، أي مجموعات الدخل المرتفع والمتوسط والمنخفض.

كما تم الحصول على قوائم البلدان الأقل نمواً والدول النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية من مكتب الممثل السامي للأمم المتحدة لأقل البلدان نمواً والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية.

لمزيد من التفاصيل، انظر <http://www.unohrlls.org/en/ldc/25>

## **أ- ٨ قاعدة الأمم المتحدة المعرفية للحكومة الإلكترونية**

تحتفظ شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية بالأمم المتحدة بقاعدة معارف الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة لتزويد الحكومات وكافة الأطراف المعنية بالنفاذ السهل إلى البيانات والمعلومات حول تطوير الحكومة الإلكترونية.

وتعتبر قاعدة معارف الحكومة الإلكترونية أداة تفاعلية لفحص وتصنيف وتزيل المعلومات ومجموعات البيانات في صيغ البيانات المفتوحة من دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤ والإصدارات السابقة (٢٠٠٢ و٢٠٠٤ و٢٠٠٥ و٢٠٠٨ و٢٠١٠ و٢٠١٢). كما تتضمن قاعدة معارف الحكومة الإلكترونية أيضاً خصائص البحث المتقدم مثل المقارنات القابلة للتخصيص على مستوى الإقليم والدولة والتصنيفات والموجز القطري.

ولمزيد من المعلومات والتفاصيل، انظر قاعدة معارف الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة // <http://unpan3.un.org/egovkb>

التصنيف	الدولة	الحكومة الإلكترونية	محتوى الخدمات الإلكترونية	مقدمة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	مقدمة رأس المال البشري
١٧٢	أفغانستان	٠,١٩٠٠	٠,١٨١١	٠,١٤٧٢	٠,٢٤١٨
٨٤	ألبانيا	٠,٥٠٤٦	٠,٤٤٨٨	٠,٣٥٤٨	٠,٧١٠٠
١٢٦	الجزائر	٠,٣١٠٦	٠,٣٧٨٧	٠,١٩٨٩	٠,٦٥٤٣
٤٢	أندورا	٠,٦٤٢٦	٠,٤٢٢١	٠,٧٦٧١	٠,٧٢٧٧
١٤٠	أنغولا	٠,٢٩٧٠	٠,٢٩٩٢	٠,٠٩٧٨	٠,٤٩٤١
٦٠	أنتيليفوا وباربودا	٠,٥٩٢٧	٠,٤١٧٣	٠,٠٥٩٣٨	٠,٧٦٦٩
٤٦	الأرجنتين	٠,٦٢٠٦	٠,٥٥١٢	٠,٤٨٣٥	٠,٨٥٧١
٦١	أرمينيا	٠,٥٨٩٧	٠,٦١٤٢	٠,٣٨٨٩	٠,٧٦٦٠
٢	استراليا	٠,٩١٠٣	٠,٩٢٩١	٠,٨٠٤١	٠,٩٩٧٨
٢٠	النمسا	٠,٧٩١٢	٠,٧٤٨٠	٠,٧٥٩٧	٠,٨٦٦٠
٦٨	أذربيجان	٠,٥٤٧٢	٠,٤٢٢١	٠,٤٦٠٥	٠,٧٤٨٠
٩٢	الباهاما	٠,٤٩٠٠	٠,٢٢٨٦	٠,٤١٧٦	٠,٧١٢٨
١٨	البحرين	٠,٨٠٨٩	٠,٩٣٧٠	٠,٧٠٥٥	٠,٧٨٤٠
١٤٨	بنجلاديش	٠,٢٧٥٧	٠,٢٤٦٥	٠,٠٩٤١	٠,٣٨٦٦
٥٩	باربادوس	٠,٥٩٣٢	٠,٢٢٠٥	٠,٦٧٣٠	٠,٨٨٦٥
٥٥	روسيا البيضاء	٠,٦٠٥٣	٠,٣٢٢٨	٠,٦٠٦٩	٠,٨٨٦١
٢٥	بلجيكا	٠,٧٥٦٤	٠,٦٧٧٢	٠,٦٩٨٨	٠,٨٩٣٢
١٢٠	بليز	٠,٣٧٧٤	٠,٢٧٨٠	٠,١٥٣٠	٠,٦٠١٢
١٨٠	بنين	٠,١٦٨٥	٠,١١٠٢	٠,١١٩٦	٠,٢٧٥٦
١٤٢	بوتان	٠,٢٨٢٩	٠,٢٤٤١	٠,١٧٥٥	٠,٤٢٩٠
١٠٣	بوليفيا (دولة بوليفيا متعددة القوميات)	٠,٤٥٦٢	٠,٣٩٣٧	٠,٢٢٢٤	٠,٧٤٢٤
٩٧	البوسنة والهرسك	٠,٤٧٠٧	٠,٢٨٢٥	٠,٣٩٩٨	٠,٧٧٨٨
١١٢	بوتسوانا	٠,٤١٩٨	٠,٣٧١	٠,٢٩٦٩	٠,٦٥٥٥
٥٧	البرازيل	٠,٦٠٠٨	٠,٥٩٨٤	٠,٤٦٦٨	٠,٧٣٧٢
٨٦	بروناي دار السلام	٠,٥٠٤٢	٠,٣٦٢٢	٠,٣٦٩٠	٠,٧٨١٥
٧٣	بلغاريا	٠,٥٤٢١	٠,٢٢٦٢	٠,٥٩٤١	٠,٧٩٦٠
١٧٨	بوركينا فاسو	٠,١٨٠٤	٠,٢٩٩٢	٠,٠٨٤٢	٠,١٥٧٨
١٧٢	بوروندي	٠,١٩٢٨	٠,٠١٥٧	٠,٠٢٢٣	٠,٥٢٩٢
١٣٩	كمبوديا	٠,٢٩٩٩	٠,١٧٢٢	٠,٢٠٧٥	٠,٠١٨٩
١٤٤	الكامبوباجن	٠,٢٧٨٢	٠,١٩٧٩	٠,٠٩٥٨	٠,٥٤٢١
١١	كندا	٠,٨٤١٨	٠,٩١٢٤	٠,٧١٦٨	٠,٨٩٥٢
١٢٧	كاب فيردي	٠,٣٥٥١	٠,١٦٥٤	٠,٢٩٦٦	٠,٦٠٢٢
١٨٧	جمهورية أفريقيا الوسطى	٠,١٢٥٧	٠,٠٣٩٤	٠,٠٢٨٠	٠,٣٠٩٩
١٨٩	تشاد	٠,١٠٧٦	٠,٠٤٧٢	٠,٠٤١٥	٠,٢٢٤١
٣٢	شيلى	٠,٧١٢٢	٠,٨١٨٩	٠,٤٩٤٠	٠,٨٢٢٦
٧٠	الصين	٠,٥٤٥٠	٠,٦٠٦٣	٠,٣٥٥٤	٠,٧٧٣٤
٥٠	كولومبيا	٠,٦١٧٣	٠,٧٨٧٤	٠,٣٢٩٧	٠,٧٣٤٨

التصنيف	البلد	الحكومة الإلكترونية	محتوى الخدمات الإلكترونية	موقع البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	مقدمة رأس المال البشري
١٧٧	جزر القمر	٠,١٨٠٨	٠,٠١٥٧	٠,٠٦٤	٠,٤٦٦٢
١٦٠	الكونغو	٠,٢٥٧٠	٠,١٠٢٤	٠,١٤٥٣	٠,٥٢٢٣
٥٤	كاستاريكا	٠,٦٠٦١	٠,٦١٤٢	٠,٤٤٦١	٠,٧٥٨٢
١٧١	ساحل العاج	٠,٢٠٣٩	٠,١٧٢٢	٠,١٣٩٢	٠,٢٩٩٢
٤٧	كرواتيا	٠,٦٢٨٢	٠,٤٦٤٦	٠,٦٢٧١	٠,٧٩٢٨
١١٦	كوبا	٠,٣٩١٧	٠,٢٢٨٣	٠,٩٧٩	٠,٨٤٩٧
٥٨	قبرص	٠,٥٩٥٨	٠,٤٧٢٤	٠,٥٣٢٠	٠,٧٨٢٨
٥٣	جمهورية التشيك	٠,٦٠٧٠	٠,٣٧٠١	٠,٥٧٥٣	٠,٨٧٥٥
١٤٩	جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية	٠,٢٧٥٢	٠,٠٠٧٩	٠,٠١٧٣	٠,٨٠٠٧
١٨٣	جمهورية الكونغولية الديمقراطية	٠,١٥٥١	٠,٠٤٧٢	٠,٠٣٣٧	٠,٣٨٤٥
١٦	الدنمارك	٠,٨١٦٢	٠,٦٦١٤	٠,٨٧٤٠	٠,٩١٢٢
١٨٤	جيبوتي	٠,١٤٥٦	٠,٠٦٣٠	٠,٠٥٥٦	٠,٣١٨٢
١١٠	دومينيكا	٠,٤٢٣٨	٠,١٨٩٠	٠,٤٤٢٤	٠,٦٧٠١
١٠٧	جمهورية الدومينيكان	٠,٤٤٨١	٠,٢٨٥٨	٠,٢٩٤٥	٠,٦٦٣٩
٨٣	إcuador	٠,٥٠٥٣	٠,٤٨٠٣	٠,٢٣١٨	٠,٧٣٠٧
٨٠	مصر	٠,٥١٢٩	٠,٥٩٠٦	٠,٣٥٧١	٠,٥٩١٢
٨٨	السلفادور	٠,٤٩٨٩	٠,٥٢٥٤	٠,٢١٩٨	٠,٦٤١٤
١٦٨	غينيا الاستوائية	٠,٢٢٦٨	٠,٠٢١٥	٠,١٢٠٠	٠,٥٢٨٨
١٩٢	إريتريا	٠,٠٩٠٨	٠,٠٠٠٠	٠,٠٠٠٠	٠,٢٧٧٢
١٥	استونيا	٠,٨١٨٠	٠,٧٧١٧	٠,٧٩٣٤	٠,٨٨٨٩
١٥٧	إثيوبيا	٠,٢٥٨٩	٠,٤٥٦٧	٠,٢٦٦	٠,٢٩٣٤
٨٥	فيجي	٠,٥٠٤٤	٠,٢٩٣٧	٠,٢٨٧٢	٠,٨٢٢٢
١٠	فنلندا	٠,٨٤٤٩	٠,٧٧١٧	٠,٨٥٩٤	٠,٩٠٣٧
٤	فرنسا	٠,٨٩٢٨	١,٠٠٠٠	٠,٨٠٠٢	٠,٨٨١٢
١٢١	الغابون	٠,٢٢٩٤	٠,٠٩٤٥	٠,٢٢٦٠	٠,٦٦٧٧
١٦٧	غامبيا	٠,٢٢٨٥	٠,٢٠٤٧	٠,١٤٨٢	٠,٢٢٢٦
٥٦	جورجيا	٠,٦٠٤٧	٠,٥٩٨٤	٠,٤٢٦١	٠,٧٨٩٥
٢١	ألمانيا	٠,٧٨٦٤	٠,٦٦٩٣	٠,٨٠٢٨	٠,٨٨٦٢
١٢٢	غانا	٠,٣٧٣٥	٠,٣١٥٠	٠,٢٤٤٤	٠,٥٦١٣
٣٤	اليونان	٠,٧١١٨	٠,٦٠٦٣	٠,٦٥٤٩	٠,٨٧٤١
٧٨	جرينادا	٠,٥٢٢٠	٠,٣٤٦٥	٠,٤٠٢٩	٠,٨١٦٦
١٢٢	غواتيمالا	٠,٣١٦٠	٠,١٤٩٦	٠,٢٧١٢	٠,٥٢٧٢
١٩٠	غينيا	٠,٠٩٥٤	٠,٠٠٠٠	٠,٠٥٠٤	٠,٢٢٥٩
١٨٢	غينيا بيساو	٠,١٦٠٩	٠,٠٠٧٩	٠,٠٨٧٨	٠,٣٨٦٩
١٢٤	غيانا	٠,٣٦٩٥	٠,٢٤٤١	٠,٢٣٤٤	٠,٦٢٠١
١٧٦	هايتي	٠,١٨٠٩	٠,١١٠٢	٠,٠٩٥٢	٠,٢٣٧٢
١١٤	الهندوراس	٠,٤٠٨٢	٠,٤٠١٦	٠,١٩٥١	٠,٦٢٨١
٢٩	المجر	٠,٦٦٣٧	٠,٥٥٩١	٠,٥٦٥٤	٠,٨٦٦٨

التصنيف	الدولة	الحكومة الإلكترونية	محظوظ	محتوى الخدمات الإلكترونية	موقع البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	عقوم رأس المال البشري
١٠٦	إندونيسيا	٠,٤٤٨٧	٠,٢٦٢٢	٠,٢٧٠١	٠,٢٩٤٠	٠,٢٠٥٤
١٠٥	إيران (الجمهورية الإسلامية)	٠,٤٥٠٨	٠,٢١٤١	٠,١٩٦٩	٠,٢١٧٣	٠,٦٨٨٢
١٢٤	العراق	٠,٧٨١٠	٠,٦٧٧٢	٠,٧٠٣٩	٠,٧٠٣٩	٠,٥٢٨٢
٢٢	أيرلندا	٠,٨١٦٢	٠,٨٧٤٠	٠,٧٢٠٠	٠,٧٢٠٠	٠,٨٥٤٥
١٧	إسرائيل	٠,٧٥٩٣	٠,٧٤٨٠	٠,٦٧٤٧	٠,٨٥٥٢	٠,٨٥٥٢
٢٢	إيطاليا	٠,٤٣٨٨	٠,٣١٥٠	٠,٢٧٥٢	٠,٧٢٦٢	٠,٧٢٦٢
١٩	جامايكا	٠,٨٨٧٤	٠,٩٤٤٩	٠,٨٥٥٣	٠,٨٦٢١	٠,٨٦٢١
٦	اليابان	٠,٥١٩٧	٠,٥١٩٧	٠,٢١٠٤	٠,٧٢٠٢	٠,٧٢٠٢
٧٩	الأردن	٠,٧٢٨٣	٠,٧٤٨٠	٠,٥٧٤٩	٠,٨٦١٩	٠,٨٦١٩
٢٨	казاخستان	٠,٣٨٠٥	٠,٤٢٥٢	٠,١٦١٢	٠,٥٥٥٢	٠,٥٥٥٢
١١٩	كينيا	٠,٣٢٠١	٠,٢١٢٦	٠,٦٦٥	٠,٦٨١٢	٠,٦٨١٢
١٢٢	كيرياتي	٠,٦٢٦٨	٠,٥٧٤٨	٠,٥٨٦٢	٠,٧١٩٤	٠,٧٤١٣
٤٩	الكويت	٠,٤٦٥٧	٠,٢٧٥٦	٠,٢٨٠١	٠,٧٤١٣	٠,٤٩٤١
١٠١	قيرغيزستان	٠,٢٦٥٩	٠,١٤١٧	٠,١٦١٨	٠,٤٩٤١	٠,٤٩٤١
١٥٢	جمهورية لاوس الديمقراطية الشعبية	٠,٧١٧٨	٠,٧٠٠٨	٠,٦٢٣٧	٠,٨٢٨٨	٠,٨٢٨٨
٢١	لاتفيا	٠,٤٩٨٢	٠,٢٥٤٣	٠,٤٠٣٠	٠,٧٣٧٤	٠,٧٣٧٤
٨٩	لبنان	٠,٢٦٢٩	٠,١٥٧٥	٠,١١٧٩	٠,٥١٣٥	٠,٥١٣٥
١٥٢	ليسوتو	٠,١٧٦٨	٠,٠٧٨٧	٠,٠٧٦٣	٠,٣٧٥٤	٠,٣٧٥٤
١٧٩	ليبيريا	٠,٣٧٥٣	٠,٠١٠٧	٠,٢٢٨١	٠,٧٨٢١	٠,٧٨٢١
١٢١	ليبيا	٠,٦٩٨٢	٠,٥١١٨	٠,٧٤٦٨	٠,٨٢٦١	٠,٨٢٦١
٢٥	ليشتتنشتاين	٠,٧٢٧١	٠,٧٥٠٩	٠,٥٦٩٧	٠,٨٥٥٧	٠,٨٥٥٧
٢٩	ليتوانيا	٠,٧٥٩١	٠,٦٢٢٠	٠,٨٧٢٣	٠,٧٨٢٠	٠,٧٨٢٠
٢٤	لوكسمبورغ	٠,٢٦٠٦	٠,٢٤٤١	٠,٠٤٨٨	٠,٤٨٨٩	٠,٤٨٨٩
١٥٥	مدغشقر	٠,٢٢٢١	٠,١٧٣٢	٠,٠٤٨٤	٠,٤٧٤٦	٠,٤٧٤٦
١٦٦	مالاوي	٠,٦١١٥	٠,٦٧٧٢	٠,٤٤٥٥	٠,٧١١٩	٠,٧١١٩
٥٢	ماليزيا	٠,٤٨١٣	٠,٣٦٢٢	٠,٣٩٥٢	٠,٦٨٦٥	٠,٦٨٦٥
٩٤	المالديف	٠,١٦٣٤	٠,١٢٣٩	٠,١٢٥٠	٠,٢٢١٢	٠,٢٢١٢
١٨١	مالي	٠,٦٥١٨	٠,٤٠١٦	٠,٧٦٨٣	٠,٧٨٥٥	٠,٧٨٥٥
٤٠	مالطا	٠,٢٨٥١	٠,١١٠٢	٠,٠٤٤٨	٠,٧٠٠٢	٠,٧٠٠٢
١٤٢	جزر المارشال	٠,١٨٩٢	٠,٠٤٧٢	٠,١٦٢٦	٠,٣٨١	٠,٣٨١
١٧٤	موريتانيا	٠,٥٣٢٨	٠,٤٧٢٤	٠,٤٤٠٦	٠,٦٨٨٢	٠,٦٨٨٢
٧٦	موريشيوس	٠,٥٧٣٣	٠,٦٦١٤	٠,٣١٣٩	٠,٧٤٤٥	٠,٧٤٤٥
٦٣	المكسيك	٠,٣٣٣٧	٠,١٨٩٠	٠,١٠٩٩	٠,٧٠٢٣	٠,٧٠٢٣
١٢٠	مايكرونيزيا (الولايات المتحدة)	٠,٦٧١٥	٠,٢٢٠٥	١,٠٠٠٠	٠,٧٩٤٠	٠,٧٩٤٠
٣٨	موناكو	٠,٦٣٤٦	٠,٦٩٢٩	٠,٢٣٥٠	٠,٨٧٨٧	٠,٨٧٨٧
٦٥	منغوليا	٠,٥٥٨١	٠,٦١٤٢	٠,٢٧١٤	٠,٧٨٨٧	٠,٧٨٨٧
٤٥	الجل الأسود	٠,٦٣٤٦	٠,٥٢٧٦	٠,٥٤٨١	٠,٨٧٧٩	٠,٨٧٧٩
٨٢	المغرب	٠,٥٠٦٠	٠,٦٩٢٩	٠,٢٣٥٠	٠,٤٩٠١	٠,٤٩٠١
٤٥	الجل الأسود	٠,٦٣٤٦	٠,٥٢٧٦	٠,٥٤٨١	٠,٨٧٧٩	٠,٨٧٧٩

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

التصنيف	الدولة	الحكومة الإلكترونية	محتوى الخدمات الإلكترونية	موقع البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	موقع رأس المال البشري
٨٢	المغرب	٠,٥٠٦٠	٠,٦٩٢٩	٠,٢٣٥٠	٠,٤٩٠١
١٦٤	موزمبيق	٠,٢٢٨٤	٠,٢١٥٠	٠,٠٥٤٥	٠,٣٤٥٧
١٧٥	ميانمار	٠,١٨٦٩	٠,٢٢٣٦	٠,٠٠٨٤	٠,٥٢٨٨
١١٧	ناميبيا	٠,٢٨٨٠	٠,٢٢٢٨	٠,٢٧١٩	٠,٥٦٩٣
١٤٥	ناورو	٠,٢٧٧٦	٠,٠٥٠١	٠,٢١٥٩	٠,٥٦١٧
١٦٥	نيبال	٠,٢٣٤٤	٠,١٥٧٥	٠,١٦٨٤	٠,٢٧٧٤
٥	هولندا	٠,٨٨٩٧	٠,٩٢٩١	٠,٨١٧٥	٠,٩٢٢٤
٩	نيوزلندا	٠,٨٦٤٤	٠,٨٤٢٥	٠,٧٥٠٦	١,٠٠٠٠
١٤٧	نيكاراغوا	٠,٢٧٥٩	٠,٠٩٤٥	٠,١٦٩٢	٠,٥٦٣٩
١٩١	النiger	٠,٠٩٤٦	٠,١٢٦٠	٠,٠٣٨٥	٠,١١٩٢
١٤١	نيجيريا	٠,٢٩٢٩	٠,٣٠٧١	٠,١٩٠٥	٠,٣٨١١
١٣	الترويج	٠,٨٣٥٧	٠,٧٥٠٩	٠,٨١٣٣	٠,٩٣٨٠
٤٨	عمان	٠,٦٢٧٣	٠,٧٢٢٣	٠,٤٨٧٣	٠,٦٦٢٤
١٥٨	باكستان	٠,٢٥٨٠	٠,٢٢٢٨	٠,١١٧٤	٠,٢٢٢٧
١٠٨	باليو	٠,٤٤١٥	٠,١٦٥٤	٠,٢٥٩٢	٠,٧٩٩٩
٧٧	بنما	٠,٥٢٤٢	٠,٢٧٠١	٠,٤٥٧١	٠,٧٤٥٥
١٨٨	بابوا غينيا الجديدة	٠,١٢٠٣	٠,٠٠٧٩	٠,٠٥٣٠	٠,٣٠٠٠
١٢٢	باراغواي	٠,٣٧٤٠	٠,٢٢٨٣	٠,٢٢٣٦	٠,٦٧٠٠
٧٢	بيرو	٠,٥٤٣٥	٠,٦٢٩٩	٠,٢٧١٨	٠,٧٢٨٩
٩٥	الفلبين	٠,٤٧٦٨	٠,٤٨٠٣	٠,٢٤٥١	٠,٧٠٥١
٤٢	بولندا	٠,٦٤٨٢	٠,٥٤٣٢	٠,٥٦١٨	٠,٨٣٩٦
٢٧	البرتغال	٠,٦٩٠٠	٠,٦٢٧٨	٠,٦٠٩٤	٠,٨٢٢٧
٤٤	قطر	٠,٦٣٦٢	٠,٦٥٣٥	٠,٥٨٧٩	٠,٦٦٧١
	جمهورية كوريا	٠,٩٤٦٢	٠,٩٧٦٤	٠,٩٣٥٠	٠,٩٢٧٣
٦٦	جمهورية مولدوفا	٠,٥٥٧١	٠,٥٢٧٦	٠,٤٢٣٦	٠,٧٢٠١
٦٤	رومانيا	٠,٥٦٢٢	٠,٤٤٠٩	٠,٤٣٨٥	٠,٨١٠٠
٢٧	روسيا الاتحادية	٠,٧٢٩٦	٠,٧٠٨٧	٠,٦٤١٣	٠,٨٢٨٨
١٢٥	رواندا	٠,٢٥٨٩	٠,٥١١٨	٠,٠٨٢٨	٠,٤٨٢٠
٩٠	سانت كيتس ونيفيس	٠,٤٩٨٠	٠,١٢٣٩	٠,٦٣٢١	٠,٧٢٧٩
١٠٤	سانت لوسيا	٠,٤٥٢٥	٠,٢٤٤١	٠,٤٠٠٠	٠,٧١٢٢
١١٢	سانت فنسنت والجرينادين	٠,٤١٥٨	٠,١٥٧٥	٠,٢٨١٠	٠,٧٠٨٨
١١١	ساموا	٠,٤٢٠٤	٠,٢٤٤١	٠,٢٦٧٢	٠,٧٤٩٩
٦٢	سان مارينو	٠,٥٨٢٢	٠,٢٧٥٦	٠,٦٣٥٨	٠,٨٢٥٤
١٦٩	ساوتومي وبرينسيپ	٠,٢٢١٨	٠,٠٠٧٩	٠,١٣٩٨	٠,٥١٧٧
٣٦	المملكة العربية السعودية	٠,٦٩٠٠	٠,٧٧١٧	٠,٥٥٢٣	٠,٧٤٦١
١٥١	السنغال	٠,٢٦٦٦	٠,٢٠٧١	٠,١٦٤٤	٠,٢٢٨٣
٦٩	الصرب	٠,٥٤٧٢	٠,٢٩٣٧	٠,٤٦٨١	٠,٧٧٩٦
٨١	سيشل	٠,٥١١٣	٠,٢٢٠٧	٠,٤٧٢١	٠,٧٣١٠

التصنيف	الدولة	الحكومة الإلكترونية	محتوى الخدمات الإلكترونية	مقدوم البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	مقدوم رأس المال البشري
١٨٦	سيراليون	٠,١٢٢٩	٠,٠٤٧٢	٠,٠٨٢١	٠,٢٦٩٢
٤١	سلوفينيا	٠,٦٥٠٥	٠,٤٢٥٢	٠,٦١٩٣	٠,٩٠٧٢
١٧٠	جزر سليمان	٠,٢٠٨٧	٠,٠٥٠١	٠,١٠٠٨	٠,٤٧٠٢
١٩٣	الصومال	٠,٠١٣٩	٠,٠١٠٧	٠,٠٢٥٩	٠,٠٠٠٠
٩٣	جنوب أفريقيا	٠,٤٨٦٩	٠,٣٨٥٨	٠,٣٤٦٦	٠,٧٢٨٢
١٨٥	جنوب السودان	٠,١٤١٨	٠,٠٠٧٩	٠,٠١٤١	٠,٤٠٣٥
١٢	أسبانيا	٠,٨٤١٠	٠,٩٤٤٩	٠,٦٦٢٩	٠,٩١٥٢
٧٤	سريلانكا	٠,٥٤١٨	٠,٦٥٢٥	٠,٢٢٤١	٠,٧٣٧٦
١٥٤	السودان	٠,٢٦٠٦	٠,٢٩١٣	٠,١٨٤٧	٠,٣٠٥٩
١١٥	سورينام	٠,٤٠٤٥	٠,١٤١٧	٠,٣٩٦٨	٠,٦٧٤٩
١٣٨	سوازيلاند	٠,٣٠٥٦	٠,١٢٣٩	٠,١٦٢٩	٠,٦٢٠٠
١٤	السويد	٠,٨٢٢٥	٠,٧٠٠٨	٠,٨٨٦٦	٠,٨٨٠٢
٣٠	سويسرا	٠,٧٢٦٧	٠,٥٠٣٩	٠,٨١٩٩	٠,٨٥٦٢
١٢٥	الجمهورية العربية السورية	٠,٣١٢٤	٠,١٥٧٥	٠,١٩٩٢	٠,٥٨٣٥
١٢٩	طاجيكستان	٠,٣٣٩٥	٠,٠٦٣٠	٠,٢٣٠٦	٠,٧٢٤٩
١٠٢	تايلاند	٠,٤٦٢١	٠,٤٤٠٩	٠,٢٨٤٣	٠,٦٦٤٠
٩٦	جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة	٠,٤٧٢٠	٠,٢٤٤١	٠,٤٥٢١	٠,٧١٩٨
١٦١	تيمور الشرقية	٠,٢٥٢٨	٠,٢٠٤٧	٠,٠٧٠٤	٠,٤٨٣١
١٦٢	تونغو	٠,٢٤٤٦	٠,١١٠٢	٠,٠٨٣٦	٠,٥٤٠١
٩٨	تونجا	٠,٤٧٠٦	٠,٣٤٦٥	٠,٢٢٤٨	٠,٨٣٠٤
٩١	ترینیداد وتوباغو	٠,٤٩٢٢	٠,٢٢٠٧	٠,٤٥٤٣	٠,٩٩٤٥
٧٥	تونس	٠,٥٣٩٠	٠,٦٣٧٨	٠,٣٠٧٤	٠,٧١٧
٧١	تركيا	٠,٥٤٤٣	٠,٥٥٩١	٠,٣٦٠٥	٠,٧١٢٢
١٢٨	تركمانستان	٠,٣٥١١	٠,٠٨٦٦	٠,٢١٨٩	٠,٧٤٧٨
١٣٧	توفالو	٠,٣٠٥٩	٠,٠٣٩٤	٠,١٧٦١	٠,٧٠٢٢
١٥٦	أوغندا	٠,٢٥٩٣	٠,١٤٩٦	٠,١٠١١	٠,٥٢٧١
٨٧	أوكرانيا	٠,٥٠٢٢	٠,٢٦٧٧	٠,٢٨٠٢	٠,٨٦١٦
٢٢	الإمارات العربية المتحدة	٠,٧١٣٦	٠,٨٨١٩	٠,٥٩٣٢	٠,٦٦٥٧
٨	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية	٠,٨٦٩٥	٠,٨٩٧٦	٠,٨٥٣٤	٠,٨٥٧٤
١٤٦	جمهورية تشاد	٠,٢٧٦٤	٠,٢٩٩٢	٠,٠٨٠٨	٠,٤٤٩٢
٧	الولايات المتحدة الأمريكية	٠,٨٧٤٨	٠,٩٤٤٩	٠,٧٤٠٦	٠,٩٣٩٠
٢٦	أورغواي	٠,٧٤٢٠	٠,٨٥٠٤	٠,٥٦٠٧	٠,٨١٤٨
١٠٠	أوزبكستان	٠,٤٦٩٥	٠,٤٤٨٨	٠,٢٢٣٣	٠,٧٢٦٤
١٥٩	قانواتو	٠,٢٥٧١	٠,٠٧٨٧	٠,١١٨٨	٠,٥٧٣٦
٦٧	فنزويلا (جمهورية فنزويلا البوليفارية)	٠,٥٥٦٤	٠,٥٥١٢	٠,٣٤٩٥	٠,٧٦٨٥
٩٩	فيتنام	٠,٤٧٠٥	٠,٤١٧٣	٠,٣٧٩٢	٠,٦١٤٨

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

التصنيف	الدولة	الحكومة الإلكترونية	محتوى الخدمات الإلكترونية	البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	رأس المال البشري
١٥٠	اليمن	٠,٢٧٢٠	٠,٢٠٧١	٠,١٢٤٩	٠,٢٨٤٠
١٦٢	زامبيا	٠,٢٢٨٩	٠,١٤١٧	٠,١٢٤٧	٠,٤٥٠٤
١٢٦	زيمبابوي	٠,٢٥٨٥	٠,٢٠٧١	٠,٢٢٣٨	٠,٥٤٤٥

التصنيف	الدولة	الحكومة الإلكترونية	محتوى الخدمة الإلكترونية	البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	رأس المال البشري
أفريقيا		٠,٢٦٦١	٠,٢٠١١	٠,١٤٧٨	٠,٤٤٩٢
الأميركيين		٠,٥٠٧٤	٠,٤٢١٦	٠,٢٨٠٥	٠,٧٢٠٢
آسيا		٠,٤٩٥١	٠,٤٦٥٢	٠,٢٥٨٤	٠,٦٦١٥
أوروبا		٠,٦٩٣٦	٠,٥٦٩٥	٠,٦٦٧٨	٠,٨٤٣٤
أوقيانوسيا		٠,٤٠٨٦	٠,٢٦٢١	٠,٢٥٦٤	٠,٧٠٧٣
العالم		٠,٤٧١٢	٠,٣٩١٩	٠,٣٦٥٠	٠,٦٥٦٦

## البنية التحتية للاتصالات

البلدان الأقل نمواً	الدول النامية غير الساحلية	الدول الجزئية الصغيرة النامية	الحكومة الإلكترونية	الخدمة الإلكترونية	السلكية واللاسلكية	رأس المال	مقدار
٠,٤٠٦٩	٠,٢٥٢٠	٠,٢٠٢٢	٠,٦٦٥٤	٠,٢٠٢٣	٠,٦٦٥٤	رأس المال	مقدار
٠,٢٣٦٨	٠,٢٧١٠	٠,٢٠٢٥	٠,٥٣٦٨	٠,٥٣٦٨	٠,٥٣٦٨	الخدمة الإلكترونية	المقدار
٠,٢١٢١	٠,١٤٧٥	٠,٠٩٢٩	٠,٣٩٦٠	٠,٣٩٦٠	٠,٣٩٦٠	السلكية واللاسلكية	المقدار

دخل مرتفع	دخل متوسط ميسور	دخل متوسط منخفض	دخل منخفض	الحكومة الإلكترونية	البنية التحتية للاتصالات	الخدمة الإلكترونية	رأس المال	مقدار
٠,٧٢٠٧	٠,٤٨٢٨	٠,٣٥٢٢	٠,٢٠٩٤	٠,٦٥٠٣	٠,٦٨٤٥	٠,٨٢٤٢	٠,٨٢٤٢	٠,٦٨٤٥
٠,٣٧٠٩	٠,٣٥٢٢	٠,٢٣٠٧	٠,١٥٢٢	٠,٣٠٧٦	٠,٢٣٠٧	٠,٧٢٥٢	٠,٧٢٥٢	٠,٣٠٧٦
٠,٣٥٢٢	٠,٢٣٠٧	٠,٢٢٠٧	٠,١٥٢٢	٠,٣٠٧٦	٠,٢٢٠٧	٠,٥٧٨٧	٠,٥٧٨٧	٠,٢٢٠٧
٠,٢٠٩٤	٠,١٥٢٢	٠,١٥٢٢	٠,٢٠٩٤	٠,١٥٢٢	٠,٠٨٧٦	٠,٣٨٨٤	٠,٣٨٨٤	٠,٠٨٧٦

التصنيف الدولي	المنطقة الفرعية	الحكومة الإلكترونية	الخدمة	مقدمة البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	مقدمة رأس المال البشري
الجزائر ١٣٦	شمال أفريقيا	٠,٢١٠٦	٠,٠٧٨٧	٠,١٩٨٩	٠,٦٥٤٢
أنغولا ١٤٠	وسط أفريقيا	٠,٢٩٧٠	٠,٢٩٩٢	٠,٠٩٧٨	٠,٤٩٤١
بنين ١٨٠	غرب أفريقيا	٠,١٦٨٥	٠,١١٠٢	٠,١١٩٦	٠,٢٧٥٦
بوتسوانا ١١٢	جنوب أفريقيا	٠,٤١٩٨	٠,٢٠٧١	٠,٢٩٦٩	٠,٦٥٥٥
بوركينا فاسو ١٧٨	غرب أفريقيا	٠,١٨٠٤	٠,٢٩٩٢	٠,٠٨٤٢	٠,١٥٧٨
بوروندي ١٧٢	شرق أفريقيا	٠,١٩٢٨	٠,٠١٥٧	٠,٠٢٢٣	٠,٥٢٩٣
الكاميرون ١٤٤	وسط أفريقيا	٠,٢٧٧٢	٠,١٩٦٩	٠,٠٩٥٨	٠,٥٤٢١
كاب فيردي ١٢٧	غرب أفريقيا	٠,٣٥٥١	٠,١٦٥٤	٠,٢٩٦٦	٠,٦٠٣٢
أفريقيا الوسطى ١٨٧	أفريقيا الوسطى	٠,١٢٥٧	٠,٠٣٩٤	٠,٠٢٨٠	٠,٣٠٩٩
جمهورية					
تشاد ١٨٩	وسط أفريقيا	٠,١٠٧٦	٠,٠٤٧٢	٠,٠٤١٥	٠,٢٢٤١
جزر القمر ١٧٧	شرق أفريقيا	٠,١٨٠٨	٠,٠١٥٧	٠,٠٦٠٤	٠,٤٦٦٢
الكونغو ١٦٠	وسط أفريقيا	٠,٢٥٧٠	٠,١٠٢٤	٠,١٤٥٣	٠,٥٢٢٣
ساحل العاج ١٧١	غرب أفريقيا	٠,٢٠٣٩	٠,١٧٣٢	٠,١٣٩٢	٠,٢٩٩٢
جمهورية الكونغو ١٨٣	وسط أفريقيا	٠,١٥٥١	٠,٠٤٧٢	٠,٠٣٢٧	٠,٣٨٤٥
الديمقراطية					
جيبوتي ١٨٤	شرق أفريقيا	٠,١٤٥٦	٠,٠٦٣٠	٠,٠٥٥٦	٠,٣١٨٢
مصر ٨٠	شمال أفريقيا	٠,٥١٢٩	٠,٠٩٠٦	٠,٢٥٧١	٠,٥٩١٢
غينيا الاستوائية ١٦٨	وسط أفريقيا	٠,٢٢٦٨	٠,٠٢١٥	٠,١٢٠٠	٠,٥٢٨٨
إريتريا ١٩٢	شرق أفريقيا	٠,٠٩٠٨	٠,٠٠٠٠	٠,٠٠٠٠	٠,٢٧٢٢
إثيوبيا ١٥٧	شرق أفريقيا	٠,٢٥٨٩	٠,٤٥٦٧	٠,٠٢٦٦	٠,٢٩٣٤
الغابون ١٢١	وسط أفريقيا	٠,٣٢٩٤	٠,٠٩٤٥	٠,٢٢٦٠	٠,٦٦٧٧
غامبيا ١٦٧	غرب أفريقيا	٠,٢٢٨٥	٠,٢٠٤٧	٠,١٤٨٢	٠,٣٢٢٦
غانا ١٢٢	غرب أفريقيا	٠,٣٧٣٥	٠,٢١٥٠	٠,٢٤٤٤	٠,٥٦١٢
غينيا ١٩٠	غرب أفريقيا	٠,٠٩٥٤	٠,٠٠٠٠	٠,٠٥٠٤	٠,٢٣٥٩
غينيا بيساو ١٨٢	غرب أفريقيا	٠,١٦٠٩	٠,٠٠٧٩	٠,٠٨٧٨	٠,٢٨٦٩
كينيا ١١٩	شرق أفريقيا	٠,٣٨٠٥	٠,٤٢٥٢	٠,١٦١٢	٠,٥٥٥٢
ليسوتو ١٥٢	جنوب أفريقيا	٠,٢٦٢٩	٠,١٥٧٥	٠,١١٧٩	٠,٥١٣٥
ليبيريا ١٧٩	غرب أفريقيا	٠,١٧٦٨	٠,٠٧٨٧	٠,٠٧٦٣	٠,٣٧٥٤
ليبيا ١٢١	شمال أفريقيا	٠,٣٧٥٢	٠,٠١٥٧	٠,٢٢٨١	٠,٧٨٢١
مدغشقر ١٥٥	شرق أفريقيا	٠,٢٦٠٦	٠,٢٤٤١	٠,٠٤٨٨	٠,٤٨٨٩
ملاوي ١٦٦	شرق أفريقيا	٠,٢٢٢١	٠,١٧٣٢	٠,٠٤٨٤	٠,٤٧٤٦
مالي ١٨١	غرب أفريقيا	٠,١٦٣٤	٠,١٣٣٩	٠,١٣٥٠	٠,٢٢١٢
موريتانيا ١٧٤	غرب أفريقيا	٠,١٨٩٢	٠,٠٤٧٢	٠,١٦٢٦	٠,٣٥٨١
مورسيوس ٧٦	شرق أفريقيا	٠,٥٣٢٨	٠,٤٧٢٤	٠,٤٤٠٦	٠,٦٨٨٢

## الملاحق

٠,٤٩٠١	٠,٢٢٥٠	٠,٦٩٢٩	٠,٥٠٦٠	شمال أفريقيا	المغرب	٨٢
٠,٣٤٥٧	٠,٠٥٤٥	٠,٢١٥٠	٠,٢٢٨٤	شرق أفريقيا	موزمبيق	١٦٤
٠,٥٦٩٣	٠,٢٧١٩	٠,٢٢٢٨	٠,٢٨٨٠	جنوب أفريقيا	ناميبيا	١١٧
٠,١١٩٢	٠,٠٢٨٥	٠,١٢٦٠	٠,٠٩٤٦	غرب أفريقيا	النiger	١٩١
٠,٢٨١١	٠,١٩٥٠	٠,٢٠٧١	٠,٢٩٢٩	غرب أفريقيا	نيجيريا	١٤١

.٢ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - أفريقيا (تممة)

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة الإلكترونية	موقع الاتصالات السلكية واللاسلكية	موقع البنية التحتية	موقع رأس المال البشري
١٢٥	رواندا	شرق أفريقيا	٠,٣٥٨٩	٠,٥١١٨	٠,٠٨٢٨	٠,٤٨٢٠
١٦٩	ساو تومي وببرينسيب	وسط أفريقيا	٠,٢٢١٨	٠,٠٠٧٩	٠,١٣٩٨	٠,٥١٧٧
١٥١	السنغال	غرب أفريقيا	٠,٢٦٦٦	٠,٢٠٧١	٠,١٦٤٤	٠,٣٢٨٢
٨١	سيشل	شرق أفريقيا	٠,٥١١٣	٠,٢٢٠٧	٠,٤٧٢١	٠,٧٣١٠
١٨٦	سيراليون	غرب أفريقيا	٠,١٢٢٩	٠,٠٤٧٢	٠,٠٨٢١	٠,٢٦٩٢
١٩٣	الصومال	شرق أفريقيا	٠,٠١٣٩	٠,٠١٥٧	٠,٠٢٥٩	٠,٠٠٠٠
٩٣	جنوب أفريقيا	جنوب أفريقيا	٠,٤٨٦٩	٠,٢٨٥٨	٠,٣٤٦٦	٠,٧٢٨٢
١٨٥	جنوب السودان	شرق أفريقيا	٠,١٤١٨	٠,٠٠٧٩	٠,٠١٤١	٠,٤٠٢٥
١٥٤	السودان	شمال أفريقيا	٠,٢٦٠٦	٠,٢٩١٣	٠,١٨٤٧	٠,٣٠٥٩
١٢٨	سوازيلاند	جنوب أفريقيا	٠,٢٠٥٦	٠,١٢٢٩	٠,١٦٢٩	٠,٦٢٠٠
١٦٢	تogo	غرب أفريقيا	٠,٢٤٤٦	٠,١١٠٢	٠,٠٨٣٦	٠,٥٤٠١
٧٥	تونس	شمال أفريقيا	٠,٥٢٩٠	٠,٦٢٧٨	٠,٣٠٧٤	٠,٦٧١٧
١٥٦	أوغندا	شرق أفريقيا	٠,٢٥٩٣	٠,١٤٩٦	٠,١٠١١	٠,٥٢٧١
١٤٦	جمهورية تنزانيا الاتحادية	شرق أفريقيا	٠,٢٧٦٤	٠,٢٩٩٢	٠,٠٨٠٨	٠,٤٤٩٢
١٦٣	زامبيا	شرق أفريقيا	٠,٢٢٨٩	٠,١٤١٧	٠,١٢٤٧	٠,٤٥٠٤
١٦٦	زيمبابوي	شرق أفريقيا	٠,٢٥٨٥	٠,٢٠٧١	٠,٢٢٣٨	٠,٥٤٤٥

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة الإلكترونية	الخدمة	التحتية للاتصالات	موقع البنية
						موقع رأس المال البشري
٦٠	أن提瓜 وباربودا	الكاريببي	٠,٥٩٢٧	٠,٤١٧٢	٠,٥٩٢٨	٠,٧٦٦٩
٤٦	الأرجنتين	أمريكا الجنوبيّة	٠,٦٢٠٦	٠,٥٥١٢	٠,٤٨٣٥	٠,٨٥٧١
٩٢	الباهاما	الكاريببي	٠,٤٩٠٠	٠,٣٢٨٦	٠,٤١٧٦	٠,٧١٢٨
٥٩	باربادوس	الكاريببي	٠,٥٩٣٢	٠,٢٢٥٥	٠,٦٧٣٠	٠,٨٨٦٥
١٢٠	بليز	أمريكا الوسطى	٠,٣٧٧٤	٠,٣٧٨٠	٠,١٥٣٠	٠,٦٠١٢
١٠٣	بوليفيا (دولة بوليفيا متعددة القوميات)	أمريكا الجنوبيّة	٠,٤٥٦٢	٠,٣٩٣٧	٠,٢٢٢٤	٠,٧٤٢٤
٥٧	البرازيل	أمريكا الجنوبيّة	٠,٦٠٠٨	٠,٥٩٨٤	٠,٤٦٦٨	٠,٧٧٧٢
١١	كندا	أمريكا الشماليّة	٠,٨٤١٨	٠,٩١٣٤	٠,٧١٦٨	٠,٨٩٥٢
٢٢	شيلي	أمريكا الجنوبيّة	٠,٧١٢٢	٠,٨١٨٩	٠,٤٩٤٠	٠,٨٢٣٦
٥٠	كولومبيا	أمريكا الجنوبيّة	٠,٦١٧٣	٠,٧٨٧٤	٠,٣٢٩٧	٠,٧٣٤٨
٥٤	كاستاريكا	أمريكا الوسطى	٠,٦٠٦١	٠,٦١٤٢	٠,٤٤٦١	٠,٧٥٨٢
١١٦	كوبا	الكاريببي	٠,٣٩١٧	٠,٢٢٨٢	٠,٠٩٦٩	٠,٨٤٩٧
١١٠	دومينيكا	الكاريببي	٠,٤٢٣٨	٠,١٨٩٠	٠,٤٤٢٤	٠,٦٧٠١
١٠٧	جمهورية الدومينيكان	الكاريببي	٠,٤٤٨١	٠,٣٨٥٨	٠,٢٩٤٥	٠,٦٦٣٩
٨٢	إيكوادور	أمريكا الجنوبيّة	٠,٥٠٥٣	٠,٤٨٠٣	٠,٣٢١٨	٠,٧٠٣٧
٨٨	السلفادور	أمريكا الوسطى	٠,٤٩٨٩	٠,٥٣٥٤	٠,٢١٩٨	٠,٦٤١٤
٧٨	جرينادا	الكاريببي	٠,٥٢٢٠	٠,٣٤٦٥	٠,٤٠٢٩	٠,٨١٦٦
١٢٣	غواتيمالا	أمريكا الوسطى	٠,٣١٦٠	٠,١٤٩٦	٠,٢٧١٣	٠,٥٢٧٢
١٢٤	غيانا	أمريكا الجنوبيّة	٠,٣٦٩٥	٠,٢٤٤١	٠,٢٢٤٤	٠,٦٢٠١
١٧٦	هايتي	الكاريببي	٠,١٨٠٩	٠,١١٠٢	٠,٠٩٥٢	٠,٢٢٧٢
١١٤	الهندوراس	أمريكا الوسطى	٠,٤٠٨٣	٠,٤٠١٦	٠,١٩٥١	٠,٦٢٨١
١٠٩	جامايكا	الكاريببي	٠,٤٢٨٨	٠,٣١٥٠	٠,٢٧٥٣	٠,٧٢٦٢
٦٢	المكسيك	أمريكا الوسطى	٠,٥٧٣٢	٠,٦٦١٤	٠,٢١٣٩	٠,٧٤٤٥
١٤٧	نيكاراغوا	أمريكا الوسطى	٠,٢٧٥٩	٠,٠٩٤٥	٠,١٦٩٢	٠,٥٦٣٩
٧٧	بنما	أمريكا الوسطى	٠,٥٢٤٢	٠,٣٧٠١	٠,٤٥٧١	٠,٧٤٠٥
١٢٢	باراغواي	أمريكا الجنوبيّة	٠,٣٧٤٠	٠,٢٢٨٢	٠,٢٢٣٦	٠,٦٧٠٠
٧٢	بيرو	أمريكا الجنوبيّة	٠,٥٤٣٥	٠,٦٢٩٩	٠,٢٧١٨	٠,٧٢٨٩
٩٠	سانت كيتس ونيفيسب	الكاريببي	٠,٤٩٨٠	٠,١٣٣٩	٠,٦٢٢١	٠,٧٢٧٩
١٠٤	سانت لوسيا	الكاريببي	٠,٤٥٢٥	٠,٢٤٤١	٠,٤٠٠٠	٠,٧١٢٣
١١٢	سانت فنسنت والجرينادين	الكاريببي	٠,٤١٥٨	٠,١٥٧٥	٠,٢٨١٠	٠,٧٠٨٨
١١٥	سورينام	أمريكا الجنوبيّة	٠,٤٠٤٥	٠,١٤١٧	٠,٣٩٦٨	٠,٦٧٤٩
٩١	ترينيداد وتوباغو	الكاريببي	٠,٤٩٣٢	٠,٣٢٠٧	٠,٤٥٤٣	٠,٦٩٤٥
٧	الولايات المتحدة الأمريكية	أمريكا الشماليّة	٠,٨٧٤٨	٠,٩٤٤٩	٠,٧٤٠٦	٠,٩٣٩٠
٢٦	أورغواي	أمريكا الجنوبيّة	٠,٧٤٢٠	٠,٨٥٠٤	٠,٥٦٠٧	٠,٨١٤٨
٦٧	فنزويلا (جمهورية فنزويلا البوليفارية)	أمريكا الجنوبيّة	٠,٥٥٦٤	٠,٥٥١٢	٠,٣٤٩٥	٠,٧٦٨٥

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - آسيا

٤.

## البنية التحتية

## للاتصالات

رأس المال	السلكية واللاسلكية	الخدمة الإلكترونية	الحكومة الإلكترونية	المنطقة الفرعية	الدولة	التصنيف
المقوم	المقوم	المقوم				
٠,٢٤١٨	٠,١٤٧٢	٠,١٨١١	٠,١٩٠٠	جنوب آسيا	أفغانستان	١٧٣
٠,٧٦٦٠	٠,٢٨٨٩	٠,٦١٤٢	٠,٥٨٩٧	غرب آسيا	أرمينيا	٦١
٠,٧٤٨٠	٠,٤٦٥٥	٠,٤٢٢١	٠,٥٤٧٢	غرب آسيا	أذربيجان	٦٨
٠,٧٨٤٠	٠,٧٠٥٥	٠,٩٣٧٠	٠,٨٠٨٩	غرب آسيا	البحرين	١٨
٠,٢٨٦٦	٠,٠٩٤١	٠,٣٤٦٥	٠,٢٧٥٧	جنوب آسيا	بنجلاديش	١٤٨
٠,٤٢٩٠	٠,١٧٥٠	٠,٢٤٤١	٠,٢٨٢٩	جنوب آسيا	بوتان	١٤٣
٠,٧٨١٥	٠,٣٦٩٠	٠,٣٦٢٢	٠,٥٠٤٢	جنوب شرق آسيا	بروناي دار السلام	٨٦
٠,٥١٨٩	٠,٢٠٧٥	٠,١٧٢٢	٠,٢٩٩٩	جنوب شرق آسيا	كمبوديا	١٣٩
٠,٦٧٣٤	٠,٣٥٥٤	٠,٦٠٦٣	٠,٥٤٥٠	شرق آسيا	الصين	٧٠
٠,٧٨٢٨	٠,٥٣٢٠	٠,٤٧٢٤	٠,٥٩٥٨	غرب آسيا	قبرص	٥٨
٠,٨٠٠٧	٠,٠١٧٣	٠,٠٠٧٩	٠,٢٧٥٣	شرق آسيا	جمهورية كوريا	١٤٩
<b>الديمقراطية الشعبية</b>						
٠,٧٨٩٥	٠,٤٢٦١	٠,٥٩٨٤	٠,٦٠٤٧	غرب آسيا	جورجيا	٥٦
٠,٤٦٩٨	٠,١٣٧٢	٠,٥٤٣٣	٠,٢٨٣٤	جنوب آسيا	الهند	١١٨
٠,٦٧٨٦	٠,٣٠٥٤	٠,٣٦٢٢	٠,٤٤٨٧	جنوب شرق آسيا	إندونيسيا	١٠٦
٠,٦٨٨٢	٠,٢٩٤٠	٠,٣٧٠١	٠,٤٥٠٨	جنوب آسيا	إيران (الجمهورية الإسلامية)	١٠٥
٠,٥٢٨٣	٠,٢١٧٢	٠,١٩٦٩	٠,٢١٤١	غرب آسيا	العراق	١٢٤
٠,٨٥٤٥	٠,٧٢٠٠	٠,٨٧٤٠	٠,٨١٦٢	غرب آسيا	إسرائيل	١٧
٠,٨٦٢١	٠,٨٥٥٢	٠,٩٤٤٩	٠,٨٨٧٤	شرق آسيا	اليابان	٦
٠,٧٢٠٢	٠,٣١٠٤	٠,٥١٩٧	٠,٥١٦٧	غرب آسيا	الأردن	٧٩
٠,٨٦١٩	٠,٥٧٤٩	٠,٧٤٨٠	٠,٧٢٨٢	وسط آسيا	казاخستان	٢٨
٠,٧١٩٤	٠,٥٨٦٢	٠,٥٧٤٨	٠,٦٢٦٨	غرب آسيا	الكويت	٤٩
٠,٧٤١٢	٠,٣٨٠١	٠,٢٧٥٦	٠,٤٦٥٧	وسط آسيا	قيرغيزستان	١٠١
٠,٤٩٤١	٠,١٦١٨	٠,١٤١٧	٠,٢٦٥٩	جنوب شرق آسيا	جمهورية لاوس الديمقراطية	١٥٢
<b>الشعبية</b>						
٠,٧٣٧٤	٠,٤٠٣٠	٠,٣٥٤٣	٠,٤٩٨٢	غرب آسيا	لبنان	٨٩
٠,٧١١٩	٠,٤٤٥٥	٠,٦٧٧٢	٠,٦١١٥	جنوب شرق آسيا	مالطا	٥٢
٠,٦٨٦٥	٠,٣٩٥٢	٠,٣٦٢٢	٠,٤٨١٣	جنوب آسيا	المالديف	٩٤
٠,٧٨٨٧	٠,٢٧١٤	٠,٦١٤٢	٠,٥٥٨١	شرق آسيا	มองغolia	٦٥
٠,٥٢٨٨	٠,٠٠٨٤	٠,٠٢٣٦	٠,١٨٦٩	جنوب شرق آسيا	ميانمار	١٧٥
٠,٣٧٧٤	٠,١٦٨٤	٠,١٥٧٥	٠,٢٢٤٤	جنوب آسيا	نيبال	١٦٥
٠,٦٦٢٤	٠,٤٨٧٣	٠,٧٢٢٢	٠,٦٢٧٣	غرب آسيا	عمان	٤٨
٠,٢٢٣٧	٠,١١٧٤	٠,٢٢٢٨	٠,٢٥٨٠	جنوب آسيا	باكستان	١٥٨
٠,٧٠٥١	٠,٢٤٥١	٠,٤٨٠٣	٠,٤٧٦٨	جنوب شرق آسيا	الفلبين	٩٥

البنية التحتية						
للاتصالات						
رأس المال	السلكية واللاسلكية	الخدمة الإلكترونية				
٠,٦٦٧١	٠,٥٨٧٩	٠,٦٥٣٥	٠,٦٢٦٢	غرب آسيا	قطر	٤٤
٠,٩٢٧٣	٠,٩٣٥٠	٠,٩٧٦٤	٠,٩٤٦٢	شرق آسيا	جمهورية كوريا	
٠,٧٤٦١	٠,٥٥٢٢	٠,٧٧١٧	٠,٦٩٠٠	غرب آسيا	المملكة العربية السعودية	٢٦
٠,٨٠١٥	٠,٨٧٩٣	٠,٩٩٢١	٠,٩٠٧٦	جنوبي آسيا	سنغافورة	٢
٠,٧٣٧٦	٠,٢٢٤١	٠,٦٥٣٥	٠,٥٤١٨	جنوب آسيا	سريلانكا	٧٤
٠,٥٨٢٥	٠,١٩٩٢	٠,١٥٧٥	٠,٢١٢٤	غرب آسيا	الجمهورية العربية السورية	١٢٥
٠,٧٢٤٩	٠,٢٢٠٦	٠,٠٦٢٠	٠,٢٢٩٥	وسط آسيا	طاجيكستان	١٢٩
٠,٦٦٤٠	٠,٢٨٤٣	٠,٤٤٠٩	٠,٤٦٣١	جنوب شرق آسيا	تايلاند	١٠٢
٠,٤٨٢١	٠,٠٧٠٤	٠,٢٠٤٧	٠,٢٥٢٨	جنوب شرق آسيا	تيمور الشرقية	١٦١
٠,٧١٢٢	٠,٣٦٠٥	٠,٥٥٩١	٠,٥٤٤٣	غرب آسيا	تركيا	٧١
٠,٧٤٧٨	٠,٢١٨٩	٠,٠٨٦٦	٠,٣٥١١	وسط آسيا	تركمانستان	١٢٨
٠,٦٦٥٧	٠,٥٩٢٢	٠,٨٨١٩	٠,٧١٣٦	غرب آسيا	الإمارات العربية المتحدة	٢٢
٠,٧٢٦٤	٠,٢٢٢٢	٠,٤٤٨٨	٠,٤٦٩٥	وسط آسيا	أوزبكستان	١٠٠
٠,٦١٤٨	٠,٣٧٩٢	٠,٤١٧٣	٠,٤٧٠٥	جنوب شرق آسيا	فيتنام	٩٩
٠,٢٨٤٠	٠,١٢٤٩	٠,٣٠٧١	٠,٢٧٢٠	غرب آسيا	اليمن	١٥٠

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً لمنطقة - أوروبا

٥

البنيات التحتية						
الاتصالات						
التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة	ال القوم	السلكية واللاسلكية	رأس المال البشري
				ال القوم	الخدمة	ال القوم
٨٤	ألبانيا	جنوب أوروبا	٠,٥٠٤٦	٠,٤٤٨٨	٠,٣٥٤٨	٠,٧١٠٠
٤٣	أندورا	جنوب أوروبا	٠,٦٤٢٦	٠,٤٢٢١	٠,٧٦٧١	٠,٧٢٧٧
٢٠	النمسا	غرب أوروبا	٠,٧٩١٢	٠,٧٤٨٠	٠,٧٥٩٧	٠,٨٦٦٠
٥٥	روسيا البيضاء	شرق أوروبا	٠,٦٠٥٣	٠,٣٢٢٨	٠,٦٠٦٩	٠,٨٨٦١
٢٥	بلجيكا	غرب أوروبا	٠,٧٥٦٤	٠,٦٧٧٢	٠,٦٩٨٨	٠,٨٩٢٢
٩٧	اليوننة والهرسك	جنوب أوروبا	٠,٤٧٠٧	٠,٢٨٢٥	٠,٣٩٩٨	٠,٧٢٨٨
٧٣	بلغاريا	شرق أوروبا	٠,٥٤٢١	٠,٢٢٦٢	٠,٥٩٤١	٠,٧٩٦٠
٤٧	كرواتيا	جنوب أوروبا	٠,٦٢٨٢	٠,٤٦٤٦	٠,٦٢٧١	٠,٧٩٢٨
٥٢	جمهورية التشيك	شرق أوروبا	٠,٦٠٧٠	٠,٣٧٠١	٠,٥٧٥٣	٠,٨٧٥٥
١٦	الدنمارك	شمال أوروبا	٠,٨١٦٢	٠,٦٦١٤	٠,٨٧٤٠	٠,٩١٢٢
١٥	استونيا	شمال أوروبا	٠,٨١٨٠	٠,٧٧١٧	٠,٧٩٣٤	٠,٨٨٨٩
١٠	فنلندا	شمال أوروبا	٠,٨٤٤٩	٠,٧٧١٧	٠,٨٥٩٤	٠,٩٠٣٧
٤	فرنسا	غرب أوروبا	٠,٨٩٣٨	١,٠٠٠٠	٠,٨٠٠٢	٠,٨٨١٢
٢١	ألمانيا	غرب أوروبا	٠,٧٨٦٤	٠,٦٦٩٣	٠,٨٠٣٨	٠,٨٨٦٢
٢٤	اليونان	جنوب أوروبا	٠,٧١١٨	٠,٦٠٦٣	٠,٦٥٤٩	٠,٨٧٤١
٣٩	المجر	شرق أوروبا	٠,٦٦٣٧	٠,٥٥٩١	٠,٥٦٥٤	٠,٨٦٦٨
١٩	آيسلندا	شمال أوروبا	٠,٧٩٧٠	٠,٦١٤٢	٠,٨٥٩١	٠,٩١٧٨
٢٢	أيرلندا	شمال أوروبا	٠,٧٨١٠	٠,٦٧٧٢	٠,٧٠٣٩	٠,٩٦١٩
٢٢	إيطاليا	جنوب أوروبا	٠,٧٥٩٣	٠,٧٤٨٠	٠,٦٧٤٧	٠,٨٥٥٢
٢١	لاتفيما	شمال أوروبا	٠,٧١٧٨	٠,٧٠٠٨	٠,٦٢٣٧	٠,٨٢٨٨
٢٥	ليختنشتاين	غرب أوروبا	٠,٦٩٨٢	٠,٥١١٨	٠,٧٤٦٨	٠,٨٣٦١
٢٩	ليتوانيا	شمال أوروبا	٠,٧٧٧١	٠,٧٥٥٩	٠,٥٦٩٧	٠,٨٥٥٧
٢٤	لوكسمبورغ.	غرب أوروبا	٠,٧٥٩١	٠,٦٢٢٠	٠,٨٧٢٢	٠,٧٨٣٠
٤٠	مالطا	جنوب أوروبا	٠,٦٥١٨	٠,٤٠١٦	٠,٧٦٨٣	٠,٧٨٥٥
٢٨	موناكو	غرب أوروبا	٠,٦٧١٥	٠,٢٢٠٥	١,٠٠٠٠	٠,٧٩٤٠
٤٥	الجل الأسود	جنوب أوروبا	٠,٦٤٦	٠,٥٢٧٦	٠,٥٤٨١	٠,٨٢٧٩
٥	هولندا	غرب أوروبا	٠,٨٨٩٧	٠,٩٢٩١	٠,٨١٧٥	٠,٩٢٢٤
١٢	النرويج	شمال أوروبا	٠,٨٢٥٧	٠,٧٥٥٩	٠,٨١٢٣	٠,٩٣٨٠
٤٢	بولندا	شرق أوروبا	٠,٦٤٨٢	٠,٥٤٢٣	٠,٥٦١٨	٠,٨٣٩٦
٣٧	البرتغال	جنوب أوروبا	٠,٦٩٠٠	٠,٦٢٧٨	٠,٦٠٩٤	٠,٨٢٢٧
٦٦	جمهورية مولدوفا	شرق أوروبا	٠,٥٥٧١	٠,٥٢٧٦	٠,٤٢٣٦	٠,٧٢٠١
٦٤	رومانيا	شرق أوروبا	٠,٥٦٢٢	٠,٤٤٠٩	٠,٤٢٨٥	٠,٨١٠٠
٢٧	روسيا الاتحادية	شرق أوروبا	٠,٧٢٩٦	٠,٧٠٨٧	٠,٦٤١٣	٠,٨٢٨٨
٦٢	سان مارينو	جنوب أوروبا	٠,٥٨٢٢	٠,٢٧٥٦	٠,٦٢٥٨	٠,٨٣٥٤

البنية التحتية للاتصالات							التصنيف	الدولة
رأس المال البشري	السلكية واللاسلكية	الخدمة الإلكترونية	الحكومة	المنطقة الفرعية	الإلكترونية	ال القوم	ال القوم	ال القوم
<b>الإلكترونية</b>								
٠,٧٧٩٦	٠,٤٦٨١	٠,٢٩٣٧	٠,٥٤٧٢	جنوب أوروبا			٦٩	الصرب
٠,٨٢٦٥	٠,٥٢٩٦	٠,٤٨٨٢	٠,٦١٤٨	شرق أوروبا			٥١	سلوفاكيا
٠,٩٠٧٢	٠,٦١٩٣	٠,٤٢٥٢	٠,٦٥٠٥	جنوب أوروبا			٤١	سلوفينيا
٠,٩١٥٢	٠,٦٦٢٩	٠,٩٤٤٩	٠,٨٤١٠	جنوب أوروبا			١٢	أسبانيا
٠,٨٨٠٢	٠,٨٨٦٦	٠,٧٠٠٨	٠,٨٢٢٥	شمال أوروبا			١٤	السويد
٠,٨٥٦٢	٠,٨١٩٩	٠,٥٠٣٩	٠,٧٢٦٧	غرب أوروبا			٣٠	سويسرا
٠,٧١٩٨	٠,٤٥٢١	٠,٢٤٤١	٠,٤٧٢٠	جنوب أوروبا			٩٦	جمهورية مقدونيا
<b>اليوغوسلافية السابقة</b>								
٠,٨٦١٦	٠,٢٨٠٢	٠,٢٦٧٧	٠,٥٠٣٢	شرق أوروبا			٨٧	أوكرانيا
٠,٨٥٧٤	٠,٨٥٢٤	٠,٨٩٧٦	٠,٨٦٩٥	شمال أوروبا	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى		٨	وأيرلندا الشمالية

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وفقاً للمنطقة - أوقيانوسيا

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة	المقوم	الإلكترونية	الخدمة	السلكية واللاسلكية	رأس المال البشري	البنية التحتية للاتصالات
٢	استراليا	استراليا ونيوزلندا	استراليا	٠,٩٢٩١	٠,٩٩٧٨	٠,٨٠٤١	السلكية واللاسلكية	رأس المال البشري	البنية التحتية للاتصالات
٨٥	فيجي	ميانمار	ميانمار	٠,٥٠٤٤	٠,٢٩٣٧	٠,٢٨٧٢	السلكية واللاسلكية	٠,٨٣٢٢	البنية التحتية للاتصالات
١٢٢	كيريباتي	ماكونيزيا	ماكونيزيا	٠,٢٢٠١	٠,٢١٢٦	٠,٠٦٦٥	السلكية واللاسلكية	٠,٦٨١٢	البنية التحتية للاتصالات
١٤٢	جزر المارشال	ماكونيزيا	ماكونيزيا	٠,٢٨٥١	٠,١١٠٢	٠,٠٤٤٨	السلكية واللاسلكية	٠,٧٠٠٢	البنية التحتية للاتصالات
١٢٠	ماكونيزيا	ماكونيزيا	ماكونيزيا	٠,٢٣٢٧	٠,١٨٩٠	٠,١٠٩٩	السلكية واللاسلكية	٠,٧٠٢٢	البنية التحتية للاتصالات
( الولايات المتحدة )									
١٤٥	ناورو	ماكونيزيا	ماكونيزيا	٠,٢٧٧٦	٠,٠٥٥١	٠,٢١٥٩	السلكية واللاسلكية	٠,٥٦١٧	البنية التحتية للاتصالات
٩	نيوزلندا	استراليا ونيوزلندا	استراليا	٠,٨٦٤٤	٠,٨٤٢٥	٠,٧٥٠٦	السلكية واللاسلكية	١,٠٠٠٠	البنية التحتية للاتصالات
١٠٨	باليو	ماكونيزيا	ماكونيزيا	٠,٤٤١٥	٠,١٦٥٤	٠,٢٥٩٢	السلكية واللاسلكية	٠,٧٩٩٩	البنية التحتية للاتصالات
١٨٨	بابوا غينيا الجديدة	ميانمار	ميانمار	٠,١٢٠٣	٠,٠٠٧٩	٠,٠٥٣٠	السلكية واللاسلكية	٠,٣٠٠	البنية التحتية للاتصالات
١١١	ساموا	بولنزيما	بولنزيما	٠,٤٢٠٤	٠,٢٤٤١	٠,٢٦٧٢	السلكية واللاسلكية	٠,٧٤٩٩	البنية التحتية للاتصالات
١٧٠	جزر سليمان	ميانمار	ميانمار	٠,٢٠٨٧	٠,٠٥٠١	٠,١٠٠٨	السلكية واللاسلكية	٠,٤٧٠٢	البنية التحتية للاتصالات
٩٨	تونجا	بولنزيما	بولنزيما	٠,٤٧٠٦	٠,٢٤٦٥	٠,٢٢٤٨	السلكية واللاسلكية	٠,٨٣٠٤	البنية التحتية للاتصالات
١٢٧	توفالو	بولنزيما	بولنزيما	٠,٣٠٥٩	٠,٠٣٩٤	٠,١٧٦١	السلكية واللاسلكية	٠,٧٠٢٢	البنية التحتية للاتصالات
١٥٩	فانواتو	ميانمار	ميانمار	٠,٢٥٧١	٠,٠٧٨٧	٠,١١٨٨	السلكية واللاسلكية	٠,٥٧٣٦	البنية التحتية للاتصالات

البنية التحتية  
للاتصالات

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة	المقوم	الإلكترونية واللاسلكية	السلكية	رأس المال البشري
<b>الإلكترونية</b>							
٦٠	أنطigua وباربودا	الكاريببي	٠,٥٩٢٧	٠,٤١٧٣	٠,٥٩٢٨	٠,٧٦٦٩	٠,٧٦٦٩
٩٢	البهاما	الكاريببي	٠,٤٩٠٠	٠,٢٢٨٦	٠,٤١٧٦	٠,٧١٢٨	٠,٧١٢٨
١٨	البحرين	غرب آسيا	٠,٨٠٨٩	٠,٩٣٧٠	٠,٧٠٥٥	٠,٧٨٤٠	٠,٧٨٤٠
٥٩	باريادوس	الكاريببي	٠,٥٩٢٣	٠,٢٢٠٥	٠,٦٧٣٠	٠,٨٦٥	٠,٨٦٥
١٢٠	بليز	أمريكا الوسطى	٠,٢٧٧٤	٠,٢٧٨٠	٠,١٥٣٠	٠,٦٠١٢	٠,٦٠٢٢
١٢٧	كامب فيردي	غرب أفريقيا	٠,٢٥٥١	٠,١٦٥٤	٠,٢٩٦٦	٠,٤٦٦٢	٠,٤٦٦٢
١٧٧	جزر القمر	شرق أفريقيا	٠,١٨٠٨	٠,٠١٥٧	٠,٠٦٠٤	٠,٨٤٩٧	٠,٨٤٩٧
١١٦	كوبا	الكاريببي	٠,٣٩١٧	٠,٢٢٨٣	٠,٠٩٧٩	٠,٨٤٩٧	٠,٧٧٠١
١١٠	دومينيكا	الكاريببي	٠,٤٣٢٨	٠,١٨٩٠	٠,٤٤٢٤	٠,٦٦٣٩	٠,٦٦٣٩
١٠٧	جمهورية الدومينيك	الكاريببي	٠,٤٤٨١	٠,٢٨٥٨	٠,٢٩٤٥	٠,٨٢٢٢	٠,٨٢٢٢
٨٥	فيجي	ميانيسيا	٠,٥٠٤٤	٠,٢٩٣٧	٠,٢٨٧٢	٠,٨١٦٦	٠,٨١٦٦
٧٨	جرينادا	الكاريببي	٠,٥٢٢٠	٠,٣٤٦٥	٠,٤٠٢٩	٠,٢٨٦٩	٠,٢٨٦٩
١٨٢	غينيا بيساو	غرب أفريقيا	٠,١٦٠٩	٠,٠٠٧٩	٠,٠٨٧٨	٠,٦٣٠١	٠,٦٣٠١
١٢٤	غيانا	أمريكا الجنوبية	٠,٣٦٩٥	٠,٢٤٤١	٠,٢٢٤٤	٠,٢٢٧٢	٠,٢٢٧٢
١٧٦	هايتي	الكاريببي	٠,١٨٠٩	٠,١١٠٢	٠,٠٩٥٢	٠,٧٢٦٢	٠,٧٢٦٢
١٠٩	جامايكا	الكاريببي	٠,٤٣٨٨	٠,٢١٥٠	٠,٢٧٥٣	٠,٦٨١٢	٠,٦٨١٢
١٢٢	كريباتي	ماكونيزيا	٠,٣٢٠١	٠,٢١٢٦	٠,٠٦٦٥	٠,٦٨٦٥	٠,٦٨٦٥
٩٤	المالديف	جنوب آسيا	٠,٤٨١٣	٠,٣٦٢٢	٠,٣٩٥٢	٠,٧٠٠٢	٠,٧٠٠٢
١٤٢	جزر المارشال	ماكونيزيا	٠,٢٨٥١	٠,١١٠٢	٠,٠٤٤٨	٠,٧٨٨٢	٠,٧٨٨٢
٧٦	موريشيوس	شرق أفريقيا	٠,٥٣٢٨	٠,٤٧٢٤	٠,٤٤٠٦	٠,٧٠٢٢	٠,٧٠٢٢
١٢٠	ماكونيزيا	ماكونيزيا	٠,٣٢٢٧	٠,١٨٩٠	٠,١٠٩٩	٠,٥٦١٧	٠,٥٦١٧
(الولايات المتحدة)							
١٤٥	ناورو	ماكونيزيا	٠,٢٧٧٦	٠,٠٠٥١	٠,٢١٥٩	٠,٥٦١٧	٠,٥٦١٧
١٠٨	بالاو	ماكونيزيا	٠,٤٤١٥	٠,١٦٥٤	٠,٢٥٩٢	٠,٧٩٩٩	٠,٧٩٩٩
١٨٨	بابوا غينيا الجديدة	ميانيسيا	٠,١٢٠٣	٠,٠٠٧٩	٠,٠٥٢٠	٠,٣٠٠	٠,٣٠٠
٩٠	سانت كيتس ونيفيسب	الكاريببي	٠,٤٩٨٠	٠,١٢٣٩	٠,٦٢٢١	٠,٧٢٧٩	٠,٧٢٧٩
١٠٤	سانت لوسيا	الكاريببي	٠,٤٥٢٥	٠,٢٤٤١	٠,٤٠٠٠	٠,٧١٢٣	٠,٧١٢٣
١١٣	سانت فنسنت	الكاريببي	٠,٤١٥٨	٠,١٥٧٥	٠,٢٨١٠	٠,٧٠٨٨	٠,٧٠٨٨
والجرينادين							
١١١	ساموا	بولنزيما	٠,٤٢٠٤	٠,٢٤٤١	٠,٢٦٧٢	٠,٧٤٩٩	٠,٧٤٩٩
١٦٩	ساوتومي وبرينسيب	وسط أفريقيا	٠,٢٢١٨	٠,٠٠٧٩	٠,١٢٩٨	٠,٥١٧٧	٠,٥١٧٧
٨١	سيشل	شرق أفريقيا	٠,٥١١٣	٠,٢٣٠٧	٠,٤٧٢١	٠,٧٣١٠	٠,٧٣١٠
٢	سنغافورة	جنوب شرق آسيا	٠,٩٦٧٦	٠,٩٩٢١	٠,٨٧٩٣	٠,٨٠١٥	٠,٨٠١٥
١٧٠	جزر سليمان	ميانيسيا	٠,٢٠٨٧	٠,٠٥٥١	٠,١٠٠٨	٠,٤٧٠٢	٠,٤٧٠٢
١١٥	سورينام	أمريكا الجنوبية	٠,٤٠٤٥	٠,١٤١٧	٠,٣٩٦٨	٠,٦٧٤٩	٠,٦٧٤٩

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول الجزرية الصغيرة النامية - (تتمة)

.٧

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة الإلكترونية	المقى	الخدمة	الللاتصالات	البنية التحتية
			الإقليم	المقى	الخدمة	الللاتصالات	رأس المال البشري
١٦١	تيمور الشرقية	جنوب شرق آسيا	٠,٢٥٢٨	٠,٢٠٤٧	٠,٠٧٠٤	٠,٤٨٣١	٠,٤٨٣١
٩٨	تونجا	بولنيزيا	٠,٤٧٠٦	٠,٢٤٦٥	٠,٢٢٤٨	٠,٨٣٠٤	٠,٨٣٠٤
٩١	ترينيداد وتوباغو	الكاريببي	٠,٤٩٣٢	٠,٢٣٠٧	٠,٤٥٤٣	٠,٦٩٤٥	٠,٦٩٤٥
١٢٧	توفالو	بولنيزيا	٠,٣٠٥٩	٠,٠٣٩٤	٠,١٧٦١	٠,٧٠٢٢	٠,٧٠٢٢
١٥٩	فانواتو	میلانیسیا	٠,٢٥٧١	٠,٠٧٨٧	٠,١١٨٨	٠,٥٧٣٦	٠,٥٧٣٦

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الدول النامية غير الساحلية

.٨

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة الإلكترونية	المقى	الخدمة	الللاتصالات	البنية التحتية
			الإقليم	المقى	الخدمة	الللاتصالات	رأس المال البشري
١٧٣	أفغانستان	جنوب آسيا	٠,١٩٠٠	٠,١٨١١	٠,١٤٧٢	٠,٢٤١٨	٠,٢٤١٨
٦١	أرمانيا	غرب آسيا	٠,٥٨٩٧	٠,٦١٤٢	٠,٢٨٨٩	٠,٧٦٦٠	٠,٧٦٦٠
٦٨	أذربيجان	غرب آسيا	٠,٥٤٧٢	٠,٤٢٣١	٠,٤٦٠٥	٠,٧٤٨٠	٠,٧٤٨٠
١٤٣	بوتان	جنوب آسيا	٠,٢٨٢٩	٠,٢٤٤١	٠,١٧٥٥	٠,٤٢٩٠	٠,٤٢٩٠
١٠٣	بوليفيا (دولة بوليفيا متعددة القوميات)	أمريكا الجنوبية	٠,٤٥٦٢	٠,٢٩٢٧	٠,٢٢٢٤	٠,٧٤٢٤	٠,٧٤٢٤
١١٢	بوتسوانا	جنوب أفريقيا	٠,٤١٩٨	٠,٣٠٧١	٠,٢٩٦٩	٠,٦٥٥٥	٠,٦٥٥٥
١٧٨	بوركينا فاسو	غرب أفريقيا	٠,١٨٠٤	٠,٢٩٩٢	٠,٠٨٤٢	٠,١٥٧٨	٠,١٥٧٨
١٧٢	بوروندي	شرق أفريقيا	٠,١٩٢٨	٠,٠١٥٧	٠,٠٢٢٣	٠,٥٣٩٣	٠,٥٣٩٣
١٨٧	جمهورية أفريقيا الوسطى	وسط أفريقيا	٠,١٢٥٧	٠,٠٣٩٤	٠,٠٢٨٠	٠,٢٠٩٩	٠,٢٠٩٩
١٨٩	تشاد	وسط أفريقيا	٠,١٠٧٦	٠,٠٤٧٢	٠,٠٤١٥	٠,٢٢٤١	٠,٢٢٤١
١٥٧	إثيوبيا	شرق أفريقيا	٠,٢٥٨٩	٠,٤٥٦٧	٠,٠٢٦٦	٠,٢٩٣٤	٠,٢٩٣٤
٢٨	казاخستان	وسط آسيا	٠,٧٢٨٢	٠,٧٤٨٠	٠,٥٧٤٩	٠,٨٦١٩	٠,٨٦١٩
١٠١	قيرقزستان	وسط آسيا	٠,٤٦٥٧	٠,٢٧٥٦	٠,٢٨٠١	٠,٧٤١٢	٠,٧٤١٢
١٥٢	جمهورية لاوس الديمقراطية الشعبية	جنوب شرق آسيا	٠,٢٦٥٩	٠,١٤١٧	٠,١٦١٨	٠,٤٩٤١	٠,٤٩٤١
١٥٣	ليسوتو	جنوب أفريقيا	٠,٢٦٢٩	٠,١٥٧٥	٠,١١٧٩	٠,٥١٣٥	٠,٥١٣٥
١٦٦	مالاوي	شرق أفريقيا	٠,٢٢٢١	٠,١٧٢٢	٠,٠٤٨٤	٠,٤٧٤٦	٠,٤٧٤٦

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الدول النامية غير الساحلية - (تتمة)

.٨

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة الإلكترونية	المقى	ال القوم	التصنيف	البنية التحتية	رأس المال البشري
١٨١	مالي	غرب أفريقيا	٠,١٦٢٤	٠,١٢٣٩	٠,١٢٥٠	٠,٢٢١٢	الاتصالات السلكية واللاسلكية	رأس المال البشري
٦٥	منغوليا	شرق آسيا	٠,٥٥٨١	٠,٦١٤٢	٠,٢٧١٤	٠,٧٨٨٧	الخدمة الإلكترونية	الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٦٥	نيبال	جنوب آسيا	٠,٢٢٤٤	٠,١٥٧٥	٠,١٦٨٤	٠,٣٧٧٤	التحتية	البنية
١٩١	النيجير	غرب أفريقيا	٠,٠٩٤٦	٠,١٢٦٠	٠,٠٢٨٥	٠,١١٩٢	أمريكا الجنوبية	الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٢٢	باراغواي	أمريكا الجنوبية	٠,٣٧٤٠	٠,٢٢٨٣	٠,٢٢٣٦	٠,٧٧٠٠	وسط آسيا	الخدمة الإلكترونية
٦٦	جمهورية مولدوفا	شرق أوروبا	٠,٥٥٧١	٠,٥٢٧٦	٠,٤٢٢٦	٠,٧٢٠١	روسيا	الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٢٥	رواندا	شرق أفريقيا	٠,٣٥٨٩	٠,٥١١٨	٠,٠٨٢٨	٠,٤٨٢٠	جنوب آسيا	التحتية
١٢٨	سوازيلاند	جنوب أفريقيا	٠,٣٠٥٦	٠,١٢٣٩	٠,١٦٢٩	٠,٦٢٠٠	طاجيكستان	رأس المال البشري
١٢٩	طاجيكستان	وسط آسيا	٠,٢٣٩٥	٠,٠٦٢٠	٠,٢٣٠٦	٠,٧٢٤٩	جنوب أفريقيا	الاتصالات السلكية واللاسلكية
٩٦	جمهورية مقدونيا	جنوب أوروبا	٠,٤٧٢٠	٠,٢٤٤١	٠,٤٥٢١	٠,٧١٩٨	البيوغوسلافية السابقة	الخدمة الإلكترونية
١٢٨	تركمانستان	وسط آسيا	٠,٣٥١١	٠,٠٨٦٦	٠,٢١٨٩	٠,٧٤٧٨	أوغندا	الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٥٦	أوغندا	شرق أفريقيا	٠,٢٥٩٣	٠,١٤٩٦	٠,١٠١١	٠,٥٢٧١	أوزبكستان	التحتية
١٠٠	أوزبكستان	وسط آسيا	٠,٤٦٩٥	٠,٤٤٨٨	٠,٢٢٢٢	٠,٧٢٦٤	زامبيا	رأس المال البشري
١٦٣	زامبيا	شرق أفريقيا	٠,٢٢٨٩	٠,١٤١٧	٠,١٢٤٧	٠,٤٥٠٤	زندي	الخدمة الإلكترونية
١٢٦	زimbabwe	شرق أفريقيا	٠,٣٥٨٥	٠,٣٠٧١	٠,٢٢٢٨	٠,٥٤٤٥	آفغانستان	الاتصالات السلكية واللاسلكية

## مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للبلدان الأقل نمواً

.٩

التصنيف	الدولة	المنطقة الفرعية	الحكومة الإلكترونية	المقى	ال القوم	التصنيف	البنية التحتية	رأس المال البشري
١٧٣	أفغانستان	جنوب آسيا	٠,١٩٠٠	٠,١٨١١	٠,١٤٧٢	٠,٢٤١٨	بوركينا فاسو	الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٤٠	أنغولا	وسط أفريقيا	٠,٢٩٧٠	٠,٢٩٩٢	٠,٠٩٧٨	٠,٤٩٤١	بنين	الخدمة الإلكترونية
١٤٨	بنجلاديش	جنوب آسيا	٠,٢٧٥٧	٠,٣٤٦٥	٠,٠٩٤١	٠,٢٨٦٦	بوتان	الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٨٠	بنين	غرب أفريقيا	٠,١٦٨٥	٠,١١٠٢	٠,١١٩٦	٠,٢٧٥٦	بوروندي	التحتية
١٤٣	بوتان	جنوب آسيا	٠,٢٨٢٩	٠,٢٤٤١	٠,١٧٥٥	٠,٤٢٩٠	كمبوديا	رأس المال البشري
١٧٨	بوركينا فاسو	غرب أفريقيا	٠,١٨٠٤	٠,٢٩٩٢	٠,٠٨٤٢	٠,١٥٧٨	كينيا	الاتصالات السلكية واللاسلكية
١٧٢	بوروندي	شرق أفريقيا	٠,١٩٢٨	٠,٠١٥٧	٠,٠٢٢٢	٠,٥٢٩٣	جيبوتي	الخدمة الإلكترونية
١٢٩	كمبوديا	جنوب شرق آسيا	٠,٢٩٩٩	٠,١٧٢٢	٠,٢٠٧٥	٠,٥١٨٩	ليبيريا	التحتية

٠,٢٠٩٩	٠,٠٢٨٠	٠,٠٣٩٤	٠,١٢٥٧	وسط أفريقيا	جمهورية أفريقيا الوسطى	١٨٧
٠,٢٣٤١	٠,٠٤١٥	٠,٠٤٧٢	٠,١٠٧٦	وسط أفريقيا	تشاد	١٨٩
٠,٤٦٦٢	٠,٠٦٠٤	٠,٠١٥٧	٠,١٨٠٨	شرق أفريقيا	جزر القمر	١٧٧
٠,٢١٨٢	٠,٠٥٥٦	٠,٠٦٣٠	٠,١٤٥٦	وسط أفريقيا	جيبوتي	١٨٢
٠,٢٨٤٥	٠,٠٢٣٧	٠,٠٤٧٢	٠,١٥٥١	شرق أفريقيا	جمهورية الكونغو الديمقراطية	١٨٤
٠,٥٢٨٨	٠,١٢٠٠	٠,٠٢١٥	٠,٢٢٦٨	وسط أفريقيا	غينيا الاستوائية	١٦٨
٠,٢٧٢٢	٠,٠٠٠٠	٠,٠٠٠٠	٠,٠٩٠٨	شرق أفريقيا	إريتريا	١٩٢
٠,٢٩٢٤	٠,٠٢٦٦	٠,٤٥٦٧	٠,٢٥٨٩	شرق أفريقيا	إثيوبيا	١٥٧
٠,٢٢٢٦	٠,١٤٨٢	٠,٢٠٤٧	٠,٢٢٨٥	غرب أفريقيا	غامبيا	١٦٧
٠,٢٢٥٩	٠,٠٥٠٤	٠,٠٠٠٠	٠,٠٩٥٤	غرب أفريقيا	غينيا	١٩٠
٠,٢٨٦٩	٠,٠٨٧٨	٠,٠٠٧٩	٠,١٦٠٩	غرب أفريقيا	غينيا بيساو	١٨٢
٠,٢٣٧٢	٠,٠٩٥٢	٠,١١٠٢	٠,١٨٠٩	الكاريبي	هايتي	١٧٦
٠,٦٨١٢	٠,٠٦٦٥	٠,٢١٢٦	٠,٢٢٠١	مايكرونيزيا	كيريباتي	١٢٢
٠,٤٩٤١	٠,١٦١٨	٠,١٤١٧	٠,٢٦٥٩	جنوب شرق آسيا	جمهورية لاوس	١٥٢
الديمقراطية الشعبية						
٠,٥١٢٥	٠,١١٧٩	٠,١٥٧٥	٠,٢٦٢٩	جنوب أفريقيا	ليسوتو	١٥٢
٠,٢٧٥٤	٠,٠٧٦٣	٠,٠٧٨٧	٠,١٧٦٨	غرب أفريقيا	ليبيريا	١٧٩
٠,٤٨٨٩	٠,٠٤٨٨	٠,٢٤٤١	٠,٢٦٠٦	شرق أفريقيا	مدغشقر	١٥٥
٠,٤٧٤٦	٠,٠٤٨٤	٠,١٧٢٢	٠,٢٢٢١	شرق أفريقيا	مالاوي	١٦٦
٠,٢٢١٢	٠,١٣٥٠	٠,١٢٣٩	٠,١٦٣٤	غرب أفريقيا	مالي	١٨١
٠,٢٥٨١	٠,١٦٢٦	٠,٠٤٧٢	٠,١٨٩٣	غرب أفريقيا	موريتانيا	١٧٤
٠,٢٤٥٧	٠,٠٥٤٥	٠,٢١٥٠	٠,٢٣٨٤	شرق أفريقيا	موزambique	١٦٤
٠,٥٢٨٨	٠,٠٠٨٤	٠,٠٢٢٦	٠,١٨٦٩	جنوب شرق آسيا	МИАМАР	١٧٥
٠,٢٧٧٤	٠,١٦٨٤	٠,١٥٧٥	٠,٢٢٤٤	جنوب آسيا	نيبال	١٦٥
٠,١١٩٢	٠,٠٢٨٥	٠,١٢٦٠	٠,٠٩٤٦	غرب أفريقيا	النيلجر	١٩١
٠,٤٨٢٠	٠,٠٨٢٨	٠,٥١١٨	٠,٣٥٨٩	شرق أفريقيا	رواندا	١٢٥
٠,٥١٧٧	٠,١٣٩٨	٠,٠٠٧٩	٠,٢٢١٨	وسط أفريقيا	ساوتومي وبرينسيب	١٦٩
٠,٢٢٨٣	٠,١٦٤٤	٠,٢٠٧١	٠,٢٦٦٦	غرب أفريقيا	السنغال	١٥١
٠,٢٦٩٢	٠,٠٨٢١	٠,٠٤٧٢	٠,١٣٢٩	غرب أفريقيا	سيراليون	١٨٦
٠,٤٧٠٢	٠,١٠٠٨	٠,٠٥٥١	٠,٢٠٨٧	ميلانيسيا	جزر سليمان	١٧٠
٠,٠٠٠٠	٠,٠٢٥٩	٠,٠١٥٧	٠,٠١٣٩	شرق أفريقيا	الصومال	١٩٢
٠,٤٠٢٥	٠,٠١٤١	٠,٠٠٧٩	٠,١٤١٨	شرق أفريقيا	جنوب السودان	١٨٥
٠,٢٠٥٩	٠,١٨٤٧	٠,٢٩١٢	٠,٢٦٠٦	شمال أفريقيا	السودان	١٥٤
٠,٤٨٢١	٠,٠٧٠٤	٠,٢٠٤٧	٠,٢٥٢٨	جنوب شرق آسيا	تيمور الشرقية	١٦١
٠,٥٤٠١	٠,٠٨٢٦	٠,١١٠٢	٠,٢٤٤٦	غرب أفريقيا	تونغو	١٦٢
٠,٧٠٢٢	٠,١٧٦١	٠,٠٣٩٤	٠,٣٥٩	بولنديا	توفالو	١٢٧
٠,٥٢٧١	٠,١٠١١	٠,١٤٩٦	٠,٢٥٩٢	شرق أفريقيا	أوغندا	١٥٦
٠,٤٤٩٢	٠,٠٨٠٨	٠,٢٩٩٢	٠,٢٧٦٤	شرق أفريقيا	جمهورية ترانسنايل الاتحادية	١٤٦
٠,٥٧٣٦	٠,١١٨٨	٠,٠٧٨٧	٠,٢٥٧١	ميلانيسيا	فانواتو	١٥٩
٠,٢٨٤٠	٠,١٢٤٩	٠,٢٠٧١	٠,٢٧٢٠	غرب آسيا	اليمن	١٥٠
٠,٤٥٠٤	٠,١٢٤٧	٠,١٤١٧	٠,٢٢٨٩	شرق أفريقيا	زامبيا	١٦٢

## ١٠ . مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية ومقوماته

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المراحل ١	المراحل ٢	المراحل ٣	الإجمالي	النسبة المئوية
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة
أفغانستان	٠,١٨١١	٢٨	٢٢	٥	١٨	٢٠
ألبانيا	٠,٤٤٨٨	٨٨	٢٧	٢١	٤٤	٤٢
الجزائر	٠,٠٧٨٧	١٦	١٨	٢	٩	١١
أندورا	٠,٤٣٢١	٧٨	٥٧	٩	٢٤	٤١
أنغولا	٠,٢٩٩٢	٥٩	٥٠	٠	١٢	٢٩
أنتيغوا وباربودا	٠,٤١٧٣	٧٨	٤١	١٦	٢٩	٢٩
الأرجنتين	٠,٥٥١٢	٩١	٦٦	٢٦	٢٤	٥٠
أرمينيا	٠,٦١٤٢	٩٤	٦١	٢٢	٤١	٥٦
استراليا	٠,٩٢٩١	١٠٠	٧٥	٨٨	٦٥	٨٢
التمساح	٠,٧٤٨٠	١٠٠	٧٥	٥١	٤٤	٦٧
أذربيجان	٠,٤٣٢١	٨١	٣٦	٢٨	٢٤	٤١
البهاما	٠,٣٢٨٦	٥٣	٣٤	١٤	٢٥	٣٢
البحرين	٠,٩٣٧٠	٩٤	٨٠	٨٤	٧٤	٨٢
بنجلاديش	٠,٣٤٦٥	٧٥	٣٤	١٤	١٨	٣٢
باربادوس	٠,٢٢٠٥	٤١	٢٠	١٢	٢٤	٢٢
روسيا البيضاء	٠,٢٢٢٨	٨١	١٦	١٤	٢٦	٣١
بلجيكا	٠,٦٧٧٢	٩٤	٦٤	٤٢	٥٠	٦١
بلizer	٠,٣٧٨٠	٦٦	٥٠	١٦	١٥	٣٦
بنيان	٠,١١٠٢	٤٧	٧	٢	٦	١٤
بوتان	٠,٢٤٤١	٦٩	٢٣	٢	١٥	٢٥
بوليفيا (دولة بوليفيا متعددة القوميات)	٠,٣٩٣٧	٦٩	٣٩	١٦	٢٢	٣٧
اليونان والهرسك	٠,٢٨٣٥	٥٦	٤١	٧	١٢	٢٨
بوتسلانا	٠,٣٠٧١	٧٢	٣٦	٥	١٥	٣٠
البرازيل	٠,٥٩٨٤	١٠٠	٦٨	٢٨	٢٦	٥٤
بروناي دار السلام	٠,٣٦٢٢	٣٤	٣٩	٢٨	٢٨	٣٥
بلغاريا	٠,٢٣٦٢	٥٩	٣٠	٠	١٥	٢٤
بوركينا فاسو	٠,٢٩٩٢	٣٨	٤١	٩	٢٢	٢٩
بوروندي	٠,٠١٥٧	١٩	٧	٠	٠	٧
كمبوديا	٠,١٧٢٢	٥٠	١٨	٥	٩	١٩
الكامبوباسون	٠,١٩٧٩	٤٧	٢٥	٧	٩	٢١
كندا	٠,٩١٣٤	١٠٠	٧٣	٨٤	٦٨	٨٠
كامبوديا	٠,١٦٥٤	٣٤	١٦	١٢	١٥	١٨
جمهورية أفريقيا الوسطى	٠,٠٣٩٤	١٣	١١	٥	٣	٨
تشاد	٠,٠٤٧٢	١٩	١١	٥	٠	٨
شيلي	٠,٨١٨٩	١٠٠	٥٧	٧٠	٧١	٧٣
الصين	٠,٦٠٦٣	١٠٠	٥٧	٣٧	٢٢	٥٥
كولومبيا	٠,٧٨٧٤	٨٨	٧٥	٥٦	٦٥	٧٠

## ١٠. مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية ومقوّماته

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المراحل	النسبات	الإجمالي
	المرحلة ٤	المرحلة ٣	المرحلة ٢	المرحلة ١
	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
جزر القمر	٠,٠١٥٧	١٩	٧	٠
الكونغو	٠,١٠٢٤	٢٢	١٦	٩
كوسตารيكا	٠,٦١٤٢	٩٤	٥٥	٣٧
ساحل العاج	٠,١٧٢٢	٢٨	٢٥	٥
كرواتيا	٠,٤٦٤٦	٥٩	٦٨	٢٦
كوبا	٠,٢٢٨٢	٦٩	١٨	٧
قبرص	٠,٤٧٢٤	٥٩	٤٣	٣٧
جمهورية التشيك	٠,٣٧٠١	٥٣	٤٥	٢٢
جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية	٠,٠٠٧٩	٩	٧	٢
جمهورية الكونغو الديمقراطية	٠,٠٤٧٢	٢٥	٥	٢
الدنمارك	٠,٦٦١٤	٩٧	٧٠	٣٣
جيبوتي	٠,٠٦٣٠	٢٥	٧	٠
دومينيكا	٠,١٨٩٠	٣٨	٣٠	٩
جمهورية الدومينيك	٠,٣٨٥٨	٥٣	٥٠	٢١
الإكوادور	٠,٤٨٠٣	٨٨	٥٢	١٩
مصر	٠,٥٩٠٦	٨١	٥٢	٥٦
السلفادور	٠,٥٣٥٤	٩٤	٥٥	٣٠
غينيا الاستوائية	٠,٠٢١٥	٩	١٤	٠
إريتريا	٠,٠٠٠٠	٩	٩	٠
استونيا	٠,٧٧١٧	١٠٠	٦٦	٥٦
إثيوبيا	٠,٤٥٦٧	٥٣	٤٨	٢٨
فيجي	٠,٣٩٣٧	٧٥	٣٦	٢١
فنلندا	٠,٧٧١٧	١٠٠	٧٠	٤٧
فرنسا	١,٠٠٠	١٠٠	٧٣	٩١
الغابون	٠,٠٩٤٥	٣١	١٦	٢
غامبيا	٠,٢٠٤٧	٥٦	٢٢	١٢
جورجيا	٠,٥٩٨٤	٩١	٥٧	٤٤
ألمانيا	٠,٦٦٩٣	٩٧	٦٨	٤٧
غانا	٠,٣١٥٠	٧٨	١٨	١٩
اليونان	٠,٦٠٦٢	٨١	٥٩	٤٢
جرينادا	٠,٣٤٦٥	٧٥	٤١	١٨
غواتيمالا	٠,١٤٩٦	٢٥	٢٧	٩
غينيا	٠,٠٠٠٠	٩	٧	٠
غينيا بيساو	٠,٠٠٧٩	٩	٧	٢
غيانا	٠,٢٤٤١	٦٢	٣٠	٥
هايتي	٠,١١٠٢	٢٨	١٦	٢

## ١٠. مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية ومقوّماته

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المراحل ١	المراحل ٢	المراحل ٣	الإجمالي
	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
الهندوراس	٠,٤٠٦	٥٩	٤٨	٢٦	٢١
المجر	٠,٥٥٩١	٨٨	٧٠	٢٧	٩
آيسلندا	٠,٦١٤٢	٨٤	٥٧	٤٩	٢٥
الهند	٠,٥٤٢٣	٩٧	٥٩	٢١	٢٩
إندونيسيا	٠,٣٦٢٢	٦٩	٣٤	٩	٢٥
إيران (الجمهورية الإسلامية)	٠,٣٧٠١	٥٩	٤٨	١٩	١٨
العراق	٠,١٩٧٩	٤١	٢٥	٥	١٨
أيرلندا	٠,٦٧٧٢	٩١	٦٤	٤٢	٥٣
إسرائيل	٠,٨٧٤٠	٩٧	٧٣	٨٨	٥٠
إيطاليا	٠,٧٤٨٠	٩٧	٦٦	٥١	٥٩
جامايكا	٠,٢١٥٠	٥٣	٣٦	٢١	١٥
اليابان	٠,٩٤٤٩	٩٧	٧٣	٧٩	٨٨
الأردن	٠,٥١٩٧	٩١	٤١	٢١	٥٠
казاخستان	٠,٧٤٨٠	٩٤	٤٥	٧٧	٥٦
كينيا	٠,٤٢٥٢	٩٤	٣٢	٢٣	٢١
كريبياتي	٠,٢١٢٦	٤٤	٢٧	١٢	٩
الكويت	٠,٥٧٤٨	٨٤	٥٢	٢٧	٤١
قيرغيزستان	٠,٢٧٥٦	٨١	٢٧	٢	٩
جمهورية لاوس الديمقراطية الشعبية	٠,١٤١٧	٥٠	١٤	٢	٦
لاتفيا	٠,٧٠٠٨	٩١	٦٦	٤٧	٥٣
لبنان	٠,٣٥٤٣	٦٦	٤١	١٤	٢١
ليسوتو	٠,١٥٧٥	٤٤	١٦	٢	١٥
ليبيريا	٠,٠٧٨٧	١٩	١١	٧	٩
ليبيا	٠,٠١٥٧	٩	١١	٢	٠
ليشتنشتاين	٠,٥١١٨	٥٦	٦١	٢٣	٢٨
ليتوانيا	٠,٧٥٥٩	٩٤	٧٠	٤٩	٦٢
لوكسمبورغ	٠,٦٢٢٠	٩٤	٥٩	٤٢	٢٥
مدغشقر	٠,٢٤٤١	٧٥	١٨	٥	١٢
مالاوي	٠,١٧٢٢	٦٣	١٤	٠	٩
ماليزيا	٠,٦٧٧٢	٨٤	٧٣	٤٠	٥٠
المالديف	٠,٣٦٢٢	٦٦	٤٨	١٤	١٥
مالي	٠,١٢٣٩	٤٧	١٤	٠	٩
مالطا	٠,٤٠١٦	٨٨	٤٣	١٤	١٥
جزر المارشال	٠,١١٠٢	٤٧	١٤	٠	٠
موريتانيا	٠,٠٤٧٢	٢٥	٧	٠	٦
موريشيوس	٠,٤٧٢٤	٨٨	٦٤	٩	٢١
المكسيك	٠,٦٦١٤	٩٧	٧٣	٤٠	٢٢

## ١٠. مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية ومقوّماته

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المرحلة ١	المرحلة ٢	المرحلة ٣	الإجمالي
	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
مايكرونيزيا (ولايات مايكرونيزيا المتحدة)	٠,١٨٩٠	٥٦	٢٢	٤٢	٦
موناكو	٠,٢٢٠٥	١٦	٤٥	١٤	١٢
منغوليا	٠,٧١٤٢	٨٨	٥٧	٤٢	٤١
الجبل الأسود	٠,٥٢٧٦	٨٤	٦٨	١٢	٢٥
المغرب	٠,٦٩٢٩	٩٤	٦١	٤٠	٦٢
موزمبيق	٠,٢١٥٠	٦٩	٤١	٥	١٥
ميامار	٠,٠٢٣٦	١٣	١١	٠	٢
ناميبيا	٠,٢٢٢٨	٦٩	٢٢	١٤	١٨
ناورو	٠,٠٥٥١	٢٢	١١	٢	٣
نيبال	٠,١٥٧٥	٥٩	١١	٢	٦
هولندا	٠,٩٢٩١	١٠٠	٧٥	٧٠	٨٨
نيوزلندا	٠,٨٤٢٥	٩٧	٦٦	٨٤	٥٣
نيكاراغوا	٠,٠٩٤٥	١٦	١٤	١٦	٢
النiger	٠,١٣٦٠	٤٧	٤٣	٠	٦
نيجيريا	٠,٣٠٧١	٥٦	٣٦	١٤	١٨
النرويج	٠,٧٥٥٩	٩٧	٧٧	٤٤	٥٦
عمان	٠,٧٢٢٣	٩٧	٦٤	٦٠	٤٤
باكستان	٠,٢٢٢٨	٧٨	٢٥	١٤	١٨
بالاو	٠,١٦٥٤	٥٣	١٦	٢	٩
بنما	٠,٢٧٠١	٨٤	٣٦	١٢	١٨
بابوا غينيا الجديدة	٠,٠٠٧٩	٩	١١	٠	٥
باراغواي	٠,٢٢٨٣	٥٩	٢٥	٢	١٥
بيرو	٠,٦٢٩٩	٨٨	٥٥	٥١	٢٨
الفلبين	٠,٤٨٠٣	٨٤	٥٧	١٩	٢٤
بولندا	٠,٥٤٢٣	٧٢	٥٩	٤٢	٢٦
البرتغال	٠,٦٣٧٨	١٠٠	٥٠	٤٠	٤٤
قطر	٠,٦٥٢٥	٩١	٦١	٤٢	٤٧
جمهورية كوريا	٠,٩٧٦٤	١٠٠	٨٢	٧٧	٨٨
جمهورية مولدوفا	٠,٥٢٧٦	٨٨	٥٥	٢٦	٢٢
رومانيا	٠,٤٤٠٩	٧٨	٤٥	١٩	٢٩
روسيا الاتحادية	٠,٧٠٨٧	٩١	٧٧	٥١	٢٥
رواندا	٠,٥١١٨	٧٨	٦٤	١٩	٢٢
سانت كيتس ونيفيس	٠,١٣٣٩	٣٤	١٨	٢	١٢
سانت لوسيا	٠,٢٤٤١	٤٤	٣٢	١٤	١٢
سانت فنسنت والجرينادين	٠,١٥٧٥	٥٠	١٦	٢	٩
ساموا	٠,٢٤٤١	٧٥	٢٠	٠	١٥
سان مارينو	٠,٢٧٥٦	٥٦	٣٩	٥	١٥

## ١٠. مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية ومقوماته

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المراحل ١	المراحل ٢	المراحل ٣	المراحل ٤ الإجمالي	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
ساو تومي وبرينسيب	٠,٠٠٧٩	٦	١٤	٥٠	٠	٥	٦٩	٥٢	٦٣
المملكة العربية السعودية	٠,٧٧١٧	٩٤	٦٨	٦٣	٥٣	٦٢	٥٢	٥٣	٥٣
السنغال	٠,٣٠٧١	٧٨	٢٢	٥	١٥	٢٠	٣٠	٣٠	٣٠
الصرب	٠,٢٩٢٧	٧٢	٥٢	١٢	١٨	١٢	٢٧	٢٧	٢٧
سيشل	٠,٢٣٠٧	٥٣	٣٠	٧	٤٧	٧	٢٢	٢٢	٢٢
سيراليون	٠,٠٤٧٢	١٣	١٦	٥	٠	٥	٨	٨	٨
سنغافورة	٠,٩٩٢١	١٠٠	٨٩	٨٨	٧١	٨٨	٨٧	٧١	٧١
سلوفاكيا	٠,٤٨٨٢	٨٤	٥٠	١٦	٢٨	١٦	٤٥	٢٨	٢٩
سلوفينيا	٠,٤٢٥٢	٦٣	٦٤	٧	٢٩	٧	٤٠	٢٩	٢٩
جزر سليمان	٠,٠٥٥١	١٩	١٤	٢	٣	٢	٩	٣	٣
الصومال	٠,٠١٥٧	٦	١٦	٠	٦	٠	٦	٦	٦
جنوب أفريقيا	٠,٣٨٥٨	٧٥	٤٣	١٢	٢٤	١٢	٣٧	٣٧	٣٧
جنوب السودان	٠,٠٠٧٩	١٦	٥	٢	٠	٢	٥	٥	٥
أسبانيا	٠,٩٤٤٩	١٠٠	٩٣	٧٠	٧١	٧٠	٨٣	٧١	٧٠
سريلانكا	٠,٦٥٣٥	٨٨	٧٣	٢٨	٥٣	٢٨	٥٩	٥٣	٥٣
السودان	٠,٢٩١٣	٦٦	٢٠	٢	٢٨	٢	٢٩	٢٨	٢٨
سورينام	٠,١٤١٧	٥٠	١٤	٠	٩	٠	١٦	٩	٩
سوازيلند	٠,١٢٣٩	٥٠	١٦	٠	٣	٠	١٦	٣	٣
السويد	٠,٧٠٠٨	٩١	٧٠	٤٤	٥٠	٤٤	٤٦	٤٤	٤٤
سويسرا	٠,٥٠٣٩	٥٦	٦٦	٢١	٤٤	٢١	٤٦	٤٤	٤٤
الجمهورية العربية السورية	٠,١٥٧٥	١٩	٧	١٢	٢٨	١٢	١٨	٢٨	٢٨
طاجيكستان	٠,٠٦٢٠	٣١	٧	٢	٣	٢	١٠	٣	٣
تايلاند	٠,٤٤٠٩	٩٤	٣٤	١٤	٢٥	١٤	٤١	٢٥	٢٥
جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة	٠,٢٤٤١	٥٠	٣٤	٥	١٥	٥	٢٥	١٥	١٥
تيمور الشرقي	٠,٢٠٤٧	٤٧	٢٥	٧	١٢	٧	٢٢	١٢	١٢
تونغو	٠,١١٠٢	٤١	١٦	٢	٠	٢	١٤	٠	٠
تونجا	٠,٣٤٦٥	٦٩	٤١	١٢	١٨	١٢	٢٢	١٨	١٨
ترинيداد وتوباغو	٠,٢٢٠٧	٦٣	٤١	٧	٢٤	٧	٢٢	٢٤	٢٤
تونس	٠,٦٢٧٨	٩١	٦١	٢٢	٥٣	٢٢	٥٨	٥٣	٥٣
تركيا	٥٥٩١	٨١	٥٧	٢٢	٥٠	٥	٥١	٥٠	٥٠
تركمانستان	٠,٠٨٦٦	٢٤	١١	٥	٦	٠	١٢	٦	٦
توفالو	٠,٠٣٩٤	٢٥	٩	٩	٠	٠	٨	٠	٠
أوغندا	٠,١٤٩٦	٢٥	٢٥	٥	١٥	٥	١٧	١٥	١٥
أوكرانيا	٠,٢٦٧٧	٧٥	٢٠	٥	١٨	٥	٢٧	١٨	١٨
الإمارات العربية المتحدة	٠,٨٨١٩	١٠٠	٧٧	٦٧	٧١	٦٧	٧٨	٧١	٧١
المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية	٠,٨٩٧٦	١٠٠	٧٣	٦٣	٨٨	٦٣	٧٩	٨٨	٧٩

## ١٠. مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية ومقوّماته

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المرحلة ١	المرحلة ٢	المرحلة ٣	المرحلة ٤	الإجمالي
	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
جمهورية ترانسنيا الاتحادية	٠,٢٩٩٢	٨١	٢٢	٢	١٢	٢٩
الولايات المتحدة الأمريكية	٠,٩٤٤٩	١٠٠	٦٨	٧٧	٩٤	٨٣
أورغواي	٠,٨٥٠٤	٩٤	٧٠	٧٢	٦٨	٧٥
أوزبكستان	٠,٤٤٨٨	٨٨	٤١	٢٣	٢٤	٤٢
فانواتو	٠,٠٧٨٧	٣٤	٥	٥	٦	١١
فنزويلا (جمهورية فنزويلا البوليفارية)	٠,٥٥١٢	٨٨	٥٥	٣٣	٢٢	٥٠
فيتنام	٠,٤١٧٣	٧٨	٥٠	١٦	١٨	٣٩
اليمن	٠,٣٠٧١	٦٦	١٨	١٢	٢٥	٣٠
زامبيا	٠,١٤١٧	٤٧	١٦	٠	٩	١٦
زيمبابوي	٠,٣٠٧١	٨٨	٢٥	٥	١٥	٣٠

## المجموعات الإقليمية والاقتصادية

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المرحلة ١	المرحلة ٢	المرحلة ٣	المرحلة ٤	الإجمالي
	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
أفريقيا	٠,٢٠١١	٤٥,١٤	٢٢,٦١	٦,٨٠	١٤,٠٥	٢١,٢٧
الأميركتين	٠,٤٢١٦	٦٨,٢١	٤٢,٧٣	٢٤,٥٢	٢٧,٥٦	٢٩,٥٧
آسيا	٠,٤٦٥٢	٧٢,٢٧	٤٣,٧١	٢٨,٩٠	٢٣,٢٢	٤٣,١٩
أوروبا	٠,٥٦٩٥	٨١,٢٢	٥٨,٢٥	٢٢,٢٢	٢٩,٢٦	٥١,٨٥
أوقيانوسيا	٠,٢٦٢١	٥١,٧٩	٢٦,٣٠	١٦,٤٥	١٤,٩٢	٢٦,٣٣
العالم	٠,٣٩١٩	٦٤,٤٨	٣٩,٨٨	٢٢,٠٠	٢٦,٨٥	٢٧,١١

الدولة	الخدمات الإلكترونية	المرحلة ١	المرحلة ٢	المرحلة ٣	المرحلة ٤	الإجمالي
	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
الدول الجزرية الصغيرة النامية	٠,٢٥٢٠	٥٠,٠٠	٢٨,٧١	١١,٥١	١٥/٩٤	٢٥,٤٩
الدول النامية غير الساحلية	٠,٢٧١٠	٥٧,١٦	٢٧,٩٣	١١,٢٥	١٧,٦٥	٢٧,٠٧
البلدان الأقل نمواً	٠,١٤٧٥	٢٨,٩٣	٢٠,٢٧	٤,٠٧	١٠,١٧	١٧,٣٧

الإجمالي المرحلة ٤ المرحلة ٣ المرحلة ١

٢

الدولة						
الخدمات الإلكترونية						
		النسبة المئوية				
٥٨,٥٥	٤٨,٢٩	٤٦,١٣	٦١,٤٩	٨٢,١٠	٠,٦٥٠٣	دخل مرتفع
٢٥,٣٦	٢٢,٤٨	١٦,٧٨	٢٩,٩٤	٦٧,٧٥	٠,٣٧٠٩	دخل متوسط ميسور
٣٠,١١	٢,٩٦	١٤,٢٥	٢١,١٤	٩,٧١	٠,٣٠٧٦	دخل متوسط منخفض
١٧,٢٢	٩,٥٨	٥,٠٥	١٨,٧٠	٢٩,٦٤	٠,١٥٢٣	دخل منخفض

## ١١. مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومقوماته

مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية						
الدولة						
السكان	السكان	السكان	السكان	الإنترنت	النسبة المئوية	الاتصال
٢٨,٧٢	٠,٠٠×	٦٠,٢٥	٠,٠٥	٥,٤٥	٠,١٤٧٢	أفغانستان
١٨,٧٩	٥,٠٦	١١٠,٦٩	٩,٨٧	٥٤,٦٦	٠,٣٥٤٨	ألبانيا
٠,٠٠	٢,٨٩	٩٧,٩٥	٨,٣٢	١٥,٢٣	٠,١٩٨٩	الجزائر
٦٦,٧٥	٣٤,٥٨	٨٢,٩٥	٤٩,٧٧	٨٦,٤٣	٠,٧٦٧١	أندورا
١,٥٠	٠,١٥	٤٧,٠٧	١,٤٦	١٦,٩٤	٠,٠٩٧٨	أنغولا
٢٠,٢١	٥,٧٣	٢٠١,٨٣	٢٩,٣٠	٥٩,٠٠	٠,٥٩٣٨	أنتigua وباربودا
٢٠,٨٦	١٠,٨٩	١٤٢,٦٢	٢٤,٢٢	٥٥,٨٠	٠,٤٨٣٥	الأرجنتين
٢٩,٠٩	٦,٩٥	١١١,٩١	١٩,٦٨	٣٩,١٦	٠,٣٨٨٩	أرمينيا
١٠٢,٠٧	٢٤,٩١	١٠٥,٥٩	٤٥,٤٢	٨٢,٣٥	٠,٨٠٤١	استراليا
٥٦,١٠	٢٥,١٢	١٦٠,٥٤	٢٩,٤٩	٨١,٠٠	٠,٧٥٩٧	التمسنا
٣٤,٨٤	١٣,٩٧	١٠٨,٧٧	١٨,٦٢	٥٤,٢٠	٠,٤٦٠٥	أذربيجان
٢٤,٥٢	٢,٦١	٦٨,٢٩	٣٦,٨٢	٧١,٧٥	٠,٤١٧٦	البهاما
٧٨,٤٢	١٣,١٤	١٦١,١٧	٢٢,٠١	٨٨,٠٠	٠,٧٠٥٥	البحرين
٠,٤٧	٠,٢٣	٦٢,٨٢	٠,٦٢	٦,٣٠	٠,٠٩٤١	بنجلاديش
٣٦,٠١	٢٢,٠٩	١٢٢,٥٢	٥٠,٨٤	٧٣,٣٣	٠,٦٧٣٠	باريادوس
٢٢,٢٨	٢٦,٩١	١١٢,٥٢	٤٦,٨٦	٤٦,٩١	٠,٦٠٦٩	روسيا البيضاء
٢٣,٠١	٢٢,٢٧	١١٦,٤٥	٤١,٨٧	٨٢,٠٠	٠,٦٩٨٨	بلجيكا
٠,٥٢	٢,٠٨	٥٠,٦٥	٧,٨٤	٢٥,٠٠	٠,١٥٢٠	بليز
٠,٣٧	٠,٠٥	٨٣,٦٥	١,٥٦	٢,٨٠	٠,١١٩٦	بنين
٢,٥٢	٢,٢٦	٧٥,٦١	٢,٦٤	٢٥,٤٣	٠,١٧٥٥	بوتان
٦,٦٢	١,٠٥	٩٠,٤٥	٨,٣٩	٣٤,١٩	٠,٢٢٢٤	بوليفيا (دولة بوليفيا متعددة القوميات)
١٢,٠٧	١٠,٥٤	٨٧,٤٤	٢٢,٩١	٦٥,٣٦	٠,٣٩٩٨	البوسنة والهرسك
١٧,٨٠	٠,٨٠	١٥٣,٧٩	٨,٠١	١١,٥٠	٠,٢٩٦٩	بوتسوانا

## ١١. مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومقوماته

الدولة واللاسلكية	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	الإنترنت	السكان	الإنترنت	الإنترنت عريض	اشتراكات اتصال
البرازيل	٠,٤٦٦٨	٤٩,٨٥	٢٢,٣٠	١٢٥,٠٠	٩,١٥	٢٧,٢٢
بروناي دار السلام	٠,٣٦٩٠	٦٠,٢٧	١٧,٢١	١١٢,٩٥	٤,٨١	٧,٦٢
بلغاريا	٠,٥٩٤١	٥٥,١٥	٣٠,٩٥	١٤٨,١٣	١٧,٩٤	٤٢,١١
بوركينا فاسو	٠,٠٨٤٢	٣,٧٣	٠,٨٦	٦٠,٦١	٠,٠٩	٠,٠٠
بوروندي	٠,٠٢٢٣	١,٢٢	٠,١٨	٢٢,٨١	٠,٠٠	٠,٠٠
كمبوديا	٠,٢٠٧٥	٤,٩٤	٣,٩٣	١٢٨,٥٣	٠,٢٠	٦,٧٣
الكاميرون	٠,٠٩٥٨	٥,٧٠	٣,٤٠	٦٠,٤١	٠,٠١	٠,٠٠
كندا	٠,٧١٦٨	٨٦,٧٧	٥١,٧٠	٧٥,٣٩	٢٢,٧٤	٤٩,٨٠
كاب فيردي	٠,٢٩٦٦	٣٤,٧٤	١٤,٢٠	٨٦,٠٣	٢,٨٦	٢٢,٠٣
جمهورية أفريقيا	٠,٠٢٨٠	٣,٠٠	٠,١٢	٢٢,٦٥	٠,٠٠	٠,٠١
<b>الوسطى</b>						
تشاد	٠,٠٤١٥	٢,١٠	٠,٢٤	٢٢,٧٣	٠,١٦	٠,٠٠
شيلي	٠,٤٩٤٠	٦١,٤٢	١٨,٧٦	١٢٨,١٧	١٢,٤١	٢٧,٩٦
الصين	٠,٣٥٥٤	٤٢,٣٠	٢٠,٢٥	٧٩,٨٨	١٢,٧٥	١٦,٩٥
كولومبيا	٠,٣٢٩٧	٤٨,٩٨	١٣,١٩	١٠٢,٨٥	٨,٢٣	٥,٠٥
جزر القمر	٠,٠٦٠٤	٥,٩٨	٣,٣٤	٣٤,٨٤	٠,٠٣	٠,٠٠
الكونغو	٠,١٤٥٣	٦,١١	٠,٣٤	٩٨,٧٦	٠,٠١	٢,١١
كوسตารيكا	٠,٤٤٦١	٤٧,٥٠	٢١,١٨	١٢٨,٠١	١٠,٠٢	٢٧,٦٦
ساحل العاج	٠,١٢٩٢	٢,٢٨	١,٣٥	٩٩,٩٣	٠,٢٥	٠,٠٠
كراوتيا	٠,٦٢٧١	٦٢,٠٠	٢٨,٠٧	١١٥,٤١	٢٠,٦٧	٥٢,٩٠
كوبا	٠,٠٩٦٩	٢٥,٦٤	١٠,٧٩	١٤,٩٢	٠,٠٤	٠,٠٠
قبرص	٠,٥٢٢٠	٦١,٠٠	٢٣,٠٦	٩٨,٤٠	١٩,٢٢	٣٤,٠٨
جمهورية التشيك	٠,٥٧٥٣	٧٥,٠٠	١٩,٧٠	١٢١,٧٠	١٦,٤٥	٥٢,٠٩
جمهورية كوريا	٠,٠١٧٣	٠,٠٠	٤,٧٧	٦,٨٧	٠,٠٠	١,٨٢
<b>الديمقراطية الشعبية</b>						
جمهورية الكونغو	٠,٠٣٢٧	١,٦٨	٠,٠٩	٢٩,٦٦	٠,٠٠	٠,٠٥
<b>الديمقراطية</b>						
الدنمارك	٠,٨٧٤٠	٩٣,٠٠	٤٢,٤٣	١١٧,٨٥	٢٨,١٨	٨٨,٠٠
جيوبوتي	٠,٠٥٥٦	٨,٢٧	٢,٠٩	٢٤,٣١	١,٨٥	٠,٠٠
دومينيكا	٠,٤٤٢٤	٥٥,١٨	٢٠,٣٤	١٥٢,٤٧	١١,٨٦	٠,٠٠
جمهورية الدومينيك	٠,٢٩٤٥	٤٥,٠٠	١٠,٣٧	٨٧,٩٥	٤,٢٨	١٥,٧١
إيكوادور	٠,٣٣١٨	٣٥,١٢	١٤,٩٠	١٠٦,٢٣	٥,٢٠	٢١,٦٢
مصر	٠,٣٥٧١	٤٤,٠٧	١٠,٦٠	١١٩,٩٢	٢,٨٣	٢٧,٩٣

## 11. مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومقوماته

الدولة والاسلكية	مؤشر البنية التحتية لاتصالات السلكية واللاسلكية	الإنترنت	السكان	الإنترنت	الإنترنت عريض	اشتراكات اتصال
السلفادور	٠,٣١٩٨	٢٥,٥٠	١٦,٨٢	١٣٧,٣٤	٢,٨٤	٥,٤٩
غينيا الاستوائية	٠,١٢٠٠	١٢,٩٤	٢,٠٢	٦٨,٠٥	٠,٢٠	٠,٠٠
إريتريا	٠,٠٠٠٠	٠,٨٠	٠,٩٨	٤,٩٨	٠,٠٠	٠,٠٠
استونيا	٠,٧٩٣٤	٧٩,٠٠	٣٤,٧٢	١٦٠,٤١	٢٦,٦٥	٧٦,٩١
إثيوبيا	٠,٠٢٦٦	١,٤٨	٠,٨٧	٢٢,٣٧	٠,٠٤	٠,٤٢
فيجي	٠,٢٨٧٢	٣٣,٧٤	١٠,١١	٩٨,١٨	١,٥٥	٢٢,٣٩
فنلندا	٠,٨٥٩٤	٩١,٠٠	١٦,٤٦	١٧٢,٢٢	٣٠,٤٢	١٠٦,٤١
فرنسا	٠,٨٠٠٣	٨٣,٠٠	٦١,٤٥	٩٧,٤١	٣٧,٤٧	٥١,٧٧
الغابون	٠,٢٢٦٠	٨,٦٢	١,٠٤	١٥٢,١٣	٠,٢١	٠,٠٠
غامبيا	٠,١٤٨٢	١٢,٤٥	٢,٥٨	٨٥,٢٠	٠,٠٣	١,٣٦
جورجيا	٠,٤٢٦١	٤٥,٥٠	٢٩,٢٨	١٠٧,٨١	٩,٠٠	٢٣,٧٨
ألمانيا	٠,٨٠٢٨	٨٤,٠٠	٦١,٢٣	١٢٠,٠٢	٢٣,٧٠	٤٠,٦٦
غانأ	٠,٢٤٤٤	١٧,١١	١,١٢	١٠٠,٩٩	٠,٢٥	٢٣,٩٢
اليونان	٠,٦٥٤٩	٥٦,٠٠	٤٩,٠٩	١٢٠,٠٤	٢٤,١٤	٤٥,٧٩
جرينادا	٠,٤٠٢٩	٤٢,٠٩	٢٧,٠٢	١٢١,٣٥	١٣,٦٩	٠,٠٠
غواتيمالا	٠,٢٧١٢	١٦,٠٠	١١,٥٦	١٢٧,٨٢	١,٨٠	٤,٥٠
غينيا	٠,٠٥٠٤	١,٤٩	٠,١٦	٤١,٧٥	٠,٠١	٠,٠٠
غينيا بيساو	٠,٠٨٧٨	٢,٨٩	٠,٣٠	٦٥,٩٤	٠,٠٠	٠,٠٠
غيانا	٠,٢٢٤٤	٣٣,٠٠	١٩,٣٩	٦٨,٧٨	٣,٦٧	٠,١٠
هايتي	٠,٠٩٥٢	٩,٨٠	٠,٤٩	٥٩,٩١	٠,١٦xx	٠,١٦
الهندوراس	٠,١٩٥١	١٨,١٢	٧,٧٩	٩٢,٨٧	٠,٧٧	٤,٧٦
المجر	٠,٥٦٥٤	٧٢,٠٠	٢٩,٦٨	١١٦,٠٧	٢٢,٨٧	٢٤,١٤
آيسلندا	٠,٨٥٩١	٩٦,٢١	٥٨,٠٠	١٠٦,١٨	٣٤,٧١	٧٢,٢٤
الهند	٠,١٣٧٢	١٢,٥٨	٢,٥١	٧٩,٩٢	١,١٦	٤,٩٩
إندونيسيا	٠,٣٠٥٤	١٥,٣٦	١٥,٣٩	١١٤,٢٢	١,٢١	٢١,٥٩
إيران (الجمهورية الإسلامية)	٠,٢٩٤٠	٢٦,٠٠	٣٧,٦٣	٧٦,١٠	٤,٠٣	١,٣٤
العراق	٠,٢١٧٣	٧,١٠	٥,٧١	٨١,٦٣	٠,٠٠	٣٧,١٤
أيرلندا	٠,٧٠٢٩	٧٩,٠٠	٤٣,٨٨	١٠٧,٢١	٢٢,٧٢	٦٥,٨٧
إسرائيل	٠,٧٢٠٠	٧٣,٣٧	٤٧,٠٢	١٢٠,٦٨	٢٢,٣٨	٦٥,٩٧
إيطاليا	٠,٦٧٤٧	٥٨,٠٠	٢٥,٥٧	١٠٩,٧٩	٢٢,١٥	٥٢,١٥
جامايكا	٠,٢٧٥٢	٤٦,٥٠	٩,٥٥	٩٦,٢٧	٤,٢٢	١,٥٧
اليابان	٠,٨٥٥٣	٧٩,٥٥	٥٠,٥١	١٠٨,٧٣	٢٧,٧٤	١١٢,٤٠
الأردن	٠,٣١٠٤	٤١,٠٠	٦,٢٠	١٢٨,١٧	٢,٧٦	١٠,٨٦

## ١١. مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومقوماته

الدولة	للاتصالات السلكية واللاسلكية	مؤشر البنية التحتية	النسبة المئوية	اشتراكات الهاتف الخلوي	النطاق الثابت	اشتراكات الانترنت	النطاق العريض	اشتراكات اتصال
السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن
казاخستان	٠,٥٧٤٩	٥٢,٣٢	٢٦,٦٧	١٧٦,٥٨	٧١,١٧	٠,٥٨	٢٢,١٠	٩,٧٨
كينيا	٠,١٦١٢	٢٢,١٠	٠,٥٨	٧١,١٧	٠,٩٩	١٥,٨٨	٨,٩٣	٢,٢٢
كيريباتي	٠,٠٦٦٥	١٠,٧٥	١٠,٧٥	١٥,٨٨	١,٤٥	١٥٦,٩٠	١٠,٦٩	٠,٠٠
الكويت	٠,٥٨٦٢	٧٩,١٨	٧٩,١٨	١٥٦,٩٠	٢,٦١	١٢٤,١٨	٨,٩٣	٧١,٧٣
قيرغيزستان	٠,٢٨٠١	٢١,٧٢	٢١,٧٢	١٢٤,١٨	١,٤٠	٩٧,٦٩	١,٦٩	٥٩,٦٣
جمهورية لاوس	٠,١٦١٨	١٠,٧٥	١٠,٧٥	٩٧,٦٩	٠,٧٤			٤٢,٢٧
الديمقراطية الشعبية								
لاتفيا	٠,٦٢٢٧	٧٤,٠٠	٧٤,٢٢	١١٢,١١	٢٢,٣٥	٥٨,٢٤		
لبنان	٠,٤٠٣٠	٦١,٢٥	٦١,٢٥	٨٦,٠٨	١٠,٧٦	٢٢,٦٧		
ليسوتو	٠,١١٧٩	٤,٥٩	٤,٥٩	٦٢,٩٤	٠,١٤	١٠,٤٥		
لبيريا	٠,٠٧٦٣	٣,٧٩	٣,٧٩	٥٧,١٢	٠,٠٠	٠,٠٣		
ليبيا	٠,٢٢٨١	١٩,٨٦	١٩,٨٦	١٥٥,٧٧	١,٠٩	١٤,٥٢		
ليشتنشتاين	٠,٧٤٦٨	٨٩,٤١	٨٩,٤١	٩٧,٣٥	٢٢,٩٥	٤٨,٤٠		
ليتوانيا	٠,٥٦٩٧	٦٨,٠٠	٦٨,٠٠	١٦٥,٠٦	٢١,٢٢	١٣,٥٤		
لوكسمبورغ	٠,٨٧٢٣	٩٢,٠٠	٩٢,٠٠	١٤٥,٣٦	٢٢,٥٨	٧٢,٥٢		
مدغشقر	٠,٠٤٨٨	٢,٠٥	٢,٠٥	٢٨,٤١	٠,٠٤	٠,٠٦		
مالاوي	٠,٠٤٨٤	٤,٣٥	٤,٣٥	٢٧,٧٨	٠,٠١	٢,٤٦		
ماليزيا	٠,٤٤٥٥	٦٥,٨٠	٦٥,٨٠	١٤١,٢٢	٨,٤١	١٣,٥٩		
المالديف	٠,٢٩٥٢	٢٨,٩٣	٢٨,٩٣	١٦٥,٦٣	٥,٢٨	٢٠,٦٤		
مالي	٠,١٢٥٠	٢,١٧	٢,١٧	٩٨,٣٨	٠,٠١	٠,٧٣		
مالطا	٠,٧٦٨٣	٧٠,٠٠	٧٠,٠٠	١٢٦,١١	٢١,٠٥	٥٧,٤٧		
جزر المارشال	٠,٠٤٤٨	١٠,٠٠	١٠,٠٠	١,٢٧xxxxxx	١,٠٠xx	٠,٠٠		
موريانيا	٠,١٦٢٦	٥,٣٧	٥,٣٧	١٠٦,٠٠	٠,١٧	٢,٦٤		
موريشيوس	٠,٤٤٠٦	٤١,٣٩	٤١,٣٩	١١٩,٨٧	١١,٢١	٢٢,٩٤		
المكسيك	٠,٢١٣٩	٢٨,٤٢	٢٨,٤٢	٨٣,٤٠	١٠,٥٢	٩,٨٣		
ماكونيزيا	٠,١٠٩٩	٢٥,٩٧	٢٥,٩٧	٢٦,٦٩	٠,٩٠x	٠,٠٠		
موناكو	١,٠٠٠٠	٨٧,٠٠	٨٧,٠٠	١١٨,٤٠	٨٨,٣٣	٤٢,٩٤		
منغوليا	٠,٢٧١٤	١٦,٤٠	١٦,٤٠	١٢٠,٦٩	٢,٧٥	١٨,٣٧		
الجبل الأسود	٠,٥٤٨١	٥٦,٨٤	٥٦,٨٤	١٨١,٣٠	٨,٤٤	٢٧,٥٣		
المغرب	٠,٢٣٥٠	٥٥,٠٠	٥٥,٠٠	١١٩,٩٧	٢,١٠	١٠,٠٩		
موزمبيق	٠,٠٥٤٥	٤,٨٥	٤,٨٥	٣٦,٢٤	٠,٠٨	١,٧٨		
ميانمار	٠,٠٠٨٤	١,٠٧	١,٠٧	١٠,٣٠	٠,٠١	٠,٠٣		
ناميبيا	٠,٢٧١٩	١٢,٩٤	١٢,٩٤	١٠٧,٧٩	٢,٩١	٢٠,٢٢		
ناورو	٠,٢١٥٩	٥٤,٠٠	٥٤,٠٠	٦٧,٧٨	٠,٠٠	٩,٩٧		

١١. مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومقوماته

الدولة	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	الإنترنت	السكان	الإنترنت عريض النطاق الثابت	اشتراكات الهاتف (السلكي) لـ كل 100 شخص	النطاق الثابت - الخلوى	الهاتف الثابت لـ كل 100 شخص	اشتراكات	النسبة المئوية لاستخدام الأفراد	اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الالكتروني لـ كل 100 شخص	اشتراكات اتصال	الإنترنت عريض النطاق الالكتروني لـ كل 100 شخص
			السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن	السكن
نيبال	٠,١٦٨٤	١١,١٥	٣,٠٨	٥٩,٦٢	٠,٤٥	٢٨,٠١						
هولندا	٠,٨١٧٥	٩٢,٠٠	٤٢,٤٠	١١٧,٥٢	٢٩,٤٤	٦٠,٩٨						
نيوزلندا	٠,٧٥٠٦	٨٩,٥١	٤٢,١٥	١١٠,٣٦	٢٧,٨٠	٦٥,٩٤						
نيكاراغوا	٠,١٦٩٢	١٢,٥٠	٥,٣٤	٨٩,٢٢	١,٦٥	١,٠١						
النiger	٠,٠٣٨٥	١,٤١	٠,٥٩	٢١,٤٥	٠,٠٢	٠,٥٧						
نيجيريا	٠,١٩٥	٢٢,٨٨	٠,٢٥	٦٦,٨٠	٠,٠١	١٨,٣٧						
النرويج	٠,٨١٣٢	٩٥,٠٠	٢٩,٣٥	١١٤,٧٨	٣٦,٦٤	٨٤,٨٥						
عمان	٠,٤٨٧٣	٦٠,٠٠	٩,١٩	١٥٩,٢٥	٢,١٥	٥٠,٩٤						
باكستان	٠,١١٧٤	٩,٩٦	٢,٢٤	٦٧,٠٦	٠,٥٢	٠,٦٦						
باليار	٠,٣٥٩٢	٢٦	.٩٧xxxxxx	٨٢,٦٤	٢,٩٥	١٤,٣١						
بنما	٠,٤٥٧١	٤٥,٢٠	١٦,٨٣	١٧٨,٠٢	٧,٨٣	١٤,٣١						
بابوا غينيا الجديدة	٠,٠٥٣٠	٢,٣٠	١,٩٤	٣٧,٨٠	٠,١٣	٠,٠٠						
باراغواي	٠,٢٢٣٦	٢٧,٠٨	٥,٦٢	١٠١,٥٩	١,١١	٦,٠٦						
بيرو	٠,٢٧١٨	٢٨,٢٠	١١,٤٢	٩٨,٠٠	٤,٧٤	٢,٨٦						
الفلبين	٠,٢٤٥١	٢٦,٢٤	٤,٠٧	١٠٦,٥١	٢,٢٢	٣,٨٣						
بولندا	٠,٥٦١٨	٦٥,٠٠	١٦,٠٣	١٢٢,٠٥	١٦,٦٨	٥٢,٩٠						
البرتغال	٠,٦٠٩٤	٦٤,٠٠	٤٢,٩٨	١١٦,١١	٢٢,٥٠	٢٢,٧٦						
قطر	٠,٥٨٧٩	٨٨,١٠	١٠,٩٥	١٢٦,٨٠	٧,٧٥	٦٨,٢٨						
جمهورية كوريا	٠,٩٣٥٠	٨٤,١٠	٧١,٤٢	١٠٩,٤٣	٢٧,٢٥	١٠٥,١٤						
جمهوریة مولدوفا	٠,٤٢٣٦	٤٣,٣٧	٢٤,٣١	١١٦,١٠	١١,٨٧	٥,٠٨						
رومانيا	٠,٤٣٨٥	٥٠,٠٠	٢١,٥١	١٠٤,٣٥	١٥,٦٣	٢٢,٤٠						
روسيا الاتحادية	٠,٦٤١٣	٥٣,٢٧	٢٩,٩٧	١٨٢,٩٢	١٤,٤٣	٥٢,٨٠						
رواندا	٠,٠٨٢٨	٨,٠٢	٠,٣٩	٤٩,٦٧	٠,٠٣	٣,٢٢						
سانكت كيتس ونيفيس	٠,٦٢٢١	٧٩,٣٥	٣٧,٢٢	١٥٦,٧٦	٢٧,٢٥	٠,٠٠						
سانكت لوسيا	٠,٤٠٠	٤٨,٦٣	٢٠,٣٧	١٢٥,٥٠	١٢,٥٩	٠,٠٠						
سانكت فنسنت والجرينادين	٠,٣٨١٠	٤٧,٥٢	١٧,٧٢	١٢٢,٨٧	١٢,٤٥	٠,٠٠						
ساموا	٢٩,٢١	٢٨,٠١	١١,٠٠xx٢٤,١٩	١١,٠٠xx٢٨,٠١	٩٣,٠٤							
سان مارينو	٠,٦٣٥٨	٥٠,٨٨	٥٩,٨٥	١١٥,٢١	٢١,٦٩	١١,٢٠						
ساو تومي وبرينسيپ	٠,١٣٩٨	٢١,٥٧	٤,٢٥	٦٤,٨٦	٠,٤٨	٠,٠٠						
المملكة العربية السعودية	٠,٥٥٤٢	٥٤,٠٠	١٦,٩٧	١٨٧,٤٠	٦,٩٥	٤٥,٣٨						
السنغال	٠,١٦٤٤	١٩,٢٠	٢,٤٦	٨٢,٥٧	٠,٧٠	٢,٥٨						
الصرب	٠,٤٦٨١	٤٨,١٠	٢١,١٦	٩٥,٧٦	١٠,٤٩	٤٢,٠٥						

## ١١. مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية ومقوماته

الدولة واللاتصالات السلكية واللاسلكية	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	الإنترنت السكان	الإنترنت السكان	الإنترنت النطاق الثابت (السلكي) لكل لكل ١٠٠ شخص	الإنترنت النطاق الثابت الهاتف الخلوي لكل ١٠٠ شخص					
سيشل	٠,٤٧٢١	٤٧,٠٨	٣١,٢٦	١٤٩,٧٤	١١,٠٦	٨,٥٩	٣٦,٩٦	٠,٠٠٥٥	١٧,٥١	اشتراكات اتصال عريض
سيراليون	٠,٠٨٢١	١,٣٠	٠,٣٠	٣٦,٩٦	٣٦,٩٦	١٢٢,٧٦	١٥٢,٠٤	٢٥,٨٥	٢٥,٨٥	اشتراكات اتصال عريض
سنغافورة	٠,٨٧٩٣	٧٤,١٨	٢٧,٥١	١٧,٩٠	١١١,٩١	١٤,٦٦	١٣٠,٥٦	٢,١١	٢,١١	اشتراكات اتصال عريض
سلوفاكيا	٠,٥٢٩٦	٨٠,٠٠	١٧,٩٠	١٧,٩٠	١٠٨,٦١	٢٤,٢٩	٢٤,٢٩	٢٤,٢٩	٢٤,٢٩	اشتراكات اتصال عريض
سلوفينيا	٠,٦١٩٣	٧٠,٠٠	٣٩,٨٩	٣٩,٨٩	٥٤,٩٨	٠,٣٩	٥٤,٩٨	٠,٣٩	٠,٣٩	اشتراكات اتصال عريض
جزر سليمان	٠,١٠٠٨	٧,٠٠	١,٤٧	١,٤٧	٢٢,٥٦	٠,٠٠	٢٢,٥٦	٠,٠٠	٠,٠٠	اشتراكات اتصال عريض
الصومال	٠,٠٢٥٩	١,٣٨	٠,٩٨	٠,٩٨	١٨,٤٥	٠,٠٠	١٨,٤٥	٠,٠٠	٠,٠٠	اشتراكات اتصال عريض
جنوب إفريقيا	٠,٣٤٦٦	٤١,٠٠	٧,٧٩	٧,٧٩	١٣٠,٥٦	٢,١١	٢,١١	٢,١١	٢,١١	اشتراكات اتصال عريض
جنوب السودان	٠,٠١٤١	٠,٠٠	٠,٠٠	٠,٠٠	١٨,٤٥	٠,٠٠	١٨,٤٥	٠,٠٠	٠,٠٠	اشتراكات اتصال عريض
أسبانيا	٠,٦٦٢٩	٧٢,٠٠	٤١,١١	٤١,١١	١٠٨,٣٦	٢٤,٢٦	٢٤,٢٦	٢٤,٢٦	٢٤,٢٦	اشتراكات اتصال عريض
سريلانكا	٠,٢٢٤١	١٨,٢٩	١٦,٣٥	١٦,٣٥	٩٦,٣٣	٢,٠١	٢,٠١	٢,٠١	٢,٠١	اشتراكات اتصال عريض
السودان	٠,١٨٤٧	٢١,٠٠	١,١٤	١,١٤	٧٤,٣٦	٠,٠٧	٧٤,٣٦	٠,٠٧	٠,٠٧	اشتراكات اتصال عريض
سورينام	٠,٣٩٦٨	٣٤,٦٨	١٥,٥٣	١٥,٥٣	١٨٢,٧٧	٥,٧٤	١٨٢,٧٧	٥,٧٤	٥,٧٤	اشتراكات اتصال عريض
سوازيلاند	٠,١٦٢٩	٢٠,٧٨	٣,٩٥	٣,٩٥	٦٥,٣٩	٠,٢٧	٦٥,٣٩	٠,٢٧	٠,٢٧	اشتراكات اتصال عريض
السويد	٠,٨٨٦٦	٩٤,٠٠	٤٥,٤٢	٤٥,٤٢	١٢٢,٤١	٢٢,١٢	١٢٢,٤١	٢٢,١٢	٢٢,١٢	اشتراكات اتصال عريض
سويسرا	٠,٨١٩٩	٨٥,٢٠	٥٤,٧٩	٥٤,٧٩	١٣٠,٧٩	٤٠,٤٨	١٣٠,٧٩	٤٠,٤٨	٤٠,٤٨	اشتراكات اتصال عريض
الجمهورية العربية السورية	٠,١٩٩٢	٢٤,٣٠	٢٠,٢١	٢٠,٢١	٥٩,٠٦	١,٧٣	٥٩,٠٦	١,٧٣	١,٧٣	اشتراكات اتصال عريض
طاجيكستان	٠,٢٢٠٦	١٤,٥١	٤,٩١	٤,٩١	٨١,٥١	٠,٠٧	٨١,٥١	٠,٠٧	٠,٠٧	اشتراكات اتصال عريض
تاييلاند	٠,٢٨٤٣	٢٦,٥٠	٩,٥٧	٩,٥٧	١٢٥,٨٩	٦,٥٢	١٢٥,٨٩	٦,٥٢	٦,٥٢	اشتراكات اتصال عريض
جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة	٠,٤٥٢١	٦٣,١٥	١٩,٣٧	١٩,٣٧	١٠٦,١٧	١٤,٣٦	١٤,٣٦	١٤,٣٦	١٤,٣٦	اشتراكات اتصال عريض
تيمور الشرقية	٠,٠٧٠٤	٠,٩١	٠,٢٧	٠,٢٧	٥٥,٧٤	٠,٠٥	٥٥,٧٤	٠,٠٥	٠,٠٥	اشتراكات اتصال عريض
تونغو	٠,٠٨٢٦	٤,٠٠	٣,٣٩	٣,٣٩	٥٢,٩٦	٠,٠٨	٥٢,٩٦	٠,٠٨	٠,٠٨	اشتراكات اتصال عريض
تونجا	٠,٢٢٤٨	٣٤,٨٦	٢٨,٥٩	٢٨,٥٩	٥٣,٣٦	١,٤٣	٥٣,٣٦	١,٤٣	١,٤٣	اشتراكات اتصال عريض
ترنيداد وتوباغو	٠,٤٥٤٣	٥٩,٥٢	٢١,٤٢	٢١,٤٢	١٤٠,٨٤	١٢,٧٥	١٤٠,٨٤	١٢,٧٥	١٢,٧٥	اشتراكات اتصال عريض
تونس	٠,٢٠٧٤	٤١,٤٤	١٠,١٧	١٠,١٧	١١٨,٠٨	٤,٧١	١١٨,٠٨	٤,٧١	٤,٧١	اشتراكات اتصال عريض
تركيا	٠,٣٦٥٥	٤٥,١٣	١٨,٧٣	١٨,٧٣	٩١,٤٦	١٠,٦٢	٩١,٤٦	١٠,٦٢	١٠,٦٢	اشتراكات اتصال عريض
تركمانستان	٠,٢١٨٩	٧,٢٠	١١,١٢	١١,١٢	٧٦,٤٢	٠,٠٣	٧٦,٤٢	٠,٠٣	٠,٠٣	اشتراكات اتصال عريض
توطالو	٠,١٧٦١	٣٥,٠٠	١٤,٧١	١٤,٧١	٢٨,٤٠	٥,٥٨	٢٨,٤٠	٥,٥٨	٥,٥٨	اشتراكات اتصال عريض
أوغندا	٠,١٠١١	١٤,٦٩	٠,٨٧	٠,٨٧	٤٥,٠٠	٠,١١	٤٥,٠٠	٠,١١	٠,١١	اشتراكات اتصال عريض
أوكرانيا	٠,٣٨٠٢	٣٣,٧٠	٢٦,٧٦	٢٦,٧٦	١٣٠,٣٤	٨,٠٠	١٣٠,٣٤	٨,٠٠	٨,٠٠	اشتراكات اتصال عريض

الدولة	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية					
	السكن	الإنترنت	الاتصالات السلكية واللاسلكية	النسبة المئوية لاستخدام الأفراد	النطاق الثابت (السلكي) لكل 100 شخص	اشتراكات الهاتف المحمول - الخلوي لكل 100 شخص
الإمارات العربية المتحدة	٤٤,٨٥	١٠,٣٤	١٤٩,٦٤	٢١,٣٧	٨٥,٠٠	٠,٥٩٢٢
المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية	٧٢,٠٦	٣٤,٠٤	١٢٠,٧٨	٥٢,٥٨	٨٧,٠٢	٠,٨٥٣٤
جمهورية ترانسنيابوليا (جمهورية فنزويلا البوليفارية)	١,٤٩	٠,٠١	٥٦,٩٦	٠,٣٧	٢,٩٥	٠,٠٨٠٨
الولايات المتحدة الأمريكية	٧٤,٩٠	٢٧,٨٨	٩٧,٦٤	٤٢,٧٨	٨١,٠٢	٠,٧٤٠٦
أورغواي	٢٢,٤٦	١٦,٥٩	١٤٧,١٣	٢٩,٧٨	٥٥,١١	٠,٥٦٠٧
أوزبكستان	٢٠,٣٦	٠,٧١	٧١,٠٣	٦,٨٨	٣٦,٥٢	٠,٢٢٣٢
فانواتو	٨,٢٥	١,٠٥	٥٥,٤١	٢,٣٥	١٠,٦٠	٠,١١٨٨
قزوينيا	٤,٨٣	٦,٧٢	١٠١,٨٨	٢٥,٥٣	٤٤,٠٥	٠,٣٤٩٥
فيتنام	١٨,٧٧	٤,٩٠	١٤٧,٦٦	١١,٢٢	٢٩,٤٩	٠,٣٧٩٢
اليمن	٠,٢٠	٠,٧٠	٥٨,٢٨	٤,٦٣	١٧,٤٥	٠,١٢٤٩
زامبيا	٠,٦٥	٠,١١	٧٤,٧٨	٠,٥٩	١٣,٤٧	٠,١٢٤٧
زيمبابوي	٢٨,١٤	٠,٥٢	٩١,٩١	٢,٢٠	١٧,٠٩	٠,٢٢٢٨

## المجموعات الإقليمية والاقتصادية

الدولة	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	للأفراد استخدام	الهاتف الثابت	الهاتف المتنوّيّة	الهاتف الثابت - الخلوي	الثابت (السلكي)	الاتصال النطاق	اتصال الإنترنـت	عريض النطاق	اتصال الإنترنـت	اللـاسـلـكـي
النـاطـقـ الـواسـعـ	الـهـاتـفـ الـواسـعـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ
آسيا	٠,٣٥٨٤	٣٧,٦٢	١٥,٢٥	١٠٣,٧٥	١١٢,٨١	٩,٣٧	١٢,١٤	١,٠٠	٦,٧٠	الـاسـلـكـي	الـثـابـتـ
أوروبا	٠,٦٦٧٨	٧١,٧٦	٢٩,١٧	١٢٢,٣٧	٢٤,٨٣	٦,٠٧	٤٧,٧٨	٩,٧٤	٢٢,٥٧	أـلـاسـلـكـيـ	الـثـابـتـ
أمريكتين	٠,٢٨٠٥	٤٥,٠٨	٢٠,٣١	١٠٣,٧٥	١١٢,٨١	٩,٣٧	١٢,١٤	١,٠٠	٦,٧٠	الـثـابـتـ	الـثـابـتـ
أفريقيا	٠,١٤٧٨	١٣,٤١	٣,٧٧	٧١,٤١	٧١,٤١	١,٠٠	١٢,١٤	٩,٧٤	٢٢,٥٧	الـثـابـتـ	الـثـابـتـ
أوقيانوسيا	٠,٢٥٦٤	٣١,٤٦	١٦,٥٧	٦١,٤٢	٦١,٤٢	٦,٠٧	٤٧,٧٨	٩,٧٤	٢٢,٥٧	الـثـابـتـ	الـثـابـتـ
الـعـالـمـ	٠,٢٦٥٠	٣٩,٤٠	١٨,٤٠	٩٨,٠٢	٩٨,٠٢	٩,٧٤	٤٧,٧٨	٦,٠٧	٢٠,٦٤	الـثـابـتـ	الـثـابـتـ
الـدوـلـ الـصـغـيرـةـ	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	للأفراد استخدام	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ
الـنـامـيـةـ	٠,٣٠٣٢	٣٦,٢٠	١٦,٤٧	٩٠,٦٤	٦,٠٩	٦,١٨	١٤,٨٣	٠,٣٧	٢,٣٤	٢,٣٨	الـثـابـتـ
الـدـولـ النـامـيـةـ غيرـ السـاحـلـيـةـ	٠,٢٠٢٥	١٨,٤٩	٦,٥٢	٧٨,٨٤	٢,٣٤	١٤,٨٣	٠,٣٧	٥٢,٢٢	٠,٣٧	٦,٠٩	الـثـابـتـ
الـبـلـدـانـ الأـقـلـ نـموـاـ	٠,٠٩٢٩	٧,٨٩	١,٨١	٥٢,٢٢	٢,٣٨	١٤,٨٣	٠,٣٧	٩٠,٦٤	٦,٠٩	٦,١٨	الـثـابـتـ
الـدوـلـ الـصـغـيرـةـ	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	للأفراد استخدام	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ	الـهـاتـفـ
دخل مرتفع	٠,٦٨٤٥	٧٥,٢١	٢٨,٤١	١٢٤,٩١	٢٢,٧١	٥٤,٩٧	١٦,٢٦	٨٩,٥٨	٢,٦١	٧,٤٧	٢٢,٧١
دخل متوسط ميسور	٠,٣٥٢٢	٢٩,٩٩	١٧,٣٦	١١١,١٢	٧,٤٧	١٦,٢٦	١١,٧٥	٥١,٥٠	٠,٠٨	٠,٠٨	٧,٤٧
دخل متوسط منخفض	٠,٢٣٠٧	٢٤,١٧	٩,٥٦	٨٩,٥٨	٢,٦١	١١,٧٥	٥,٠٠	٥١,٥٠	٠,٠٨	٠,٠٨	٢,٦١
دخل منخفض	٠,٠٨٧٦	٥,٧٢	١,٢٤	٥١,٥٠	٠,٠٨	٥,٠٠	٥,٠٠	٥١,٥٠	٠,٠٨	٠,٠٨	٥١,٥٠

المصادر: الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).  
الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية (ITU) يُشار إلى الموجز القطري باللون الأصفر. العام: ٢١٠٢ أو أحدث البيانات المتوفّرة.

٠١٠٢ ×  
٨٠٠٢ xx  
٧٠٠٢ xxx  
٥٠٠٢ xxxx  
٤٠٠٢ xxxxx









المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)

المعرفة بالقراءة والمكتبة بين

الراشدين(%) معدل التسجيل

الإجمالي (%)











## ١٣. مؤشر المشاركة الإلكترونية والاستفادة منه وفقاً لمراحل

التصنيف	الدولة	مؤشر المشاركة	الإلكترونية (%)	المرحلة ١ (%)	المرحلة ٢ (%)	المرحلة ٣ (%)
٤٠٢ ×	أفغانستان	٠,١٢٧٣	١٣,٧٩	٢٢,٢٢	٩٠,٩	٠,٠٠
٥٢	ألبانيا	٠,٥٢٩٤	٤٨,٢٨	٨٥,١٩	٢٢,٧٣	٠,٠٠
١٧٢	الجزائر	٠,٠٧٨٤	٨,٦٢	١٨,٥٢	٠,٠٠	٠,٠٠
٧٧	أندورا	٠,٤٣١٤	٢٩,٦٦	٧٤,٠٧	١٣,٦٤	٠,٠٠
١٢٩	أنغولا	٠,٢٢٥٣	٢٢,٤١	٤٠,٧٤	٩,٠٩	٠,٠٠
٦٣	أنتيغوا وأنطigua	٠,٥٠٩٨	٤٦,٥٥	٦٦,٦٧	٣٦,٣٦	١١,١١
٥٤	الأردن	٠,٥٤٩٠	٥٠,٠٠	٨٥,١٩	٢٧,٢٧	٠,٠٠
٥٩	أرمينيا	٠,٥٢٩٤	٤٨,٢٨	٨٥,١٩	٢٢,٧٣	٠,٠٠
٧	استراليا	٠,٩٤١٢	٨٤,٤٨	٩٢,٥٩	٧٧,٧٧	٧٧,٧٨
٤٠	النمسا	٠,٦٢٧٥	٥٦,٩٠	٩٦,٣٠	٣١,٨٢	٠,٠٠
٧٧	أذربيجان	٠,٤٣١٤	٢٩,٦٦	٨١,٤٨	٤,٥٥	٠,٠٠
١٣٧	البهاما	٠,١٩٦١	١٨,٩٧	٢٣,٢٣	٩,٠٩	٠,٠٠
١٤	البحرين	٠,٨٢٣٥	٧٤,١٤	٨٥,١٩	٨١,٨٢	٢٢,٢٢
٨٤	بنجلاديش	٠,٢٩٢٢	٣٦,٢١	٦٢,٩٦	١٨,١٨	٠,٠٠
١٦٤	باربادوس	٠,٠٩٨٠	١٠,٣٤	١٨,٥٢	٤,٥٥	٠,٠٠
٩٢	روسيا البيضاء	٠,٣٥٢٩	٢٢,٧٦	٧٠,٣٧	٠,٠٠	٠,٠٠
٤٠	بلجيكا	٠,٦٢٧٥	٥٦,٩٠	٩٢,٥٩	٣٦,٣٦	٠,٠٠
١١٠	بليز	٠,٢٩٤١	٢٧,٥٩	٥١,٨٥	٩,٠٩	٠,٠٠
١٤٣	بنين	٠,١٧٦٥	١٧,٢٤	٢٩,٦٢	٩,٠٩	٠,٠٠
٩٢	بوتان	٠,٣٥٢٩	٢٢,٧٦	٦٢,٩٦	٩,٠٩	٠,٠٠
٨١	بوليفيا	٠,٤١١٨	٢٧,٩٣	٦٦,٦٧	١٨,١٨	٠,٠٠
١٢٩	البوسنة والهرسك	٠,٢٢٥٣	٢٢,٤١	٣٧,٠٤	١٢,٦٤	٠,٠٠
١٠٧	بوتسوانا	٠,٢١٣٧	٢٩,٢١	٥١,٨٥	١٢,٦٤	٠,٠٠
٢٤	البرازيل	٠,٧٠٥٩	٦٢,٧٩	٩٢,٥٩	٥٤,٥٥	٠,٠٠
١٧٩	بروناي	٠,٠٥٨٨	٦,٩٠	٧,٤١	٩,٠٩	٠,٠٠
١٢٢	بلغاريا	٠,٢٥٤٩	٢٤,١٤	٤٤,٤٤	٩,٠٩	٠,٠٠
١٥٢	بوركينا فاسو	٠,١٣٧٣	١٣,٧٩	١٨,٥٢	١٢,٦٤	٠,٠٠
١٧٩	بوروندي	٠,٠٥٨٨	٦,٩٠	١٤,٨١	٠,٠٠	٠,٠٠
١٣٧	كمبوديا	٠,١٩٦١	١٨,٩٧	٣٧,٠٤	٤,٥٥	٠,٠٠
١٤٨	الكاميرون	٠,١٠٧٩	١٥,٥٢	٢٣,٢٢	٠,٠٠	٠,٠٠
١٤	كندا	٠,٨٢٣٥	٧٤,١٤	٩٦,٣٠	٧٧,٧٧	٠,٠٠
١٦٤	كامبوديا	٠,٠٩٨٠	١٠,٣٤	٢٢,٢٢	٠,٠٠	٠,٠٠
١٨٣	جمهورية أفريقيا الوسطى	٠,٠٣٩٢	٥,١٧	٧,٤١	٤,٥٥	٠,٠٠
١٧٢	تشاد	٠,٠٧٨٤	٨,٦٢	١٤,٨١	٤,٥٥	٠,٠٠
٧	شيلا	٠,٩٤١٢	٨٤,٤٨	٩٢,٥٩	٩٥,٤٥	٢٣,٢٣
٢٣	الصين	٠,٦٤٧١	٥٨,٦٢	٨٥,١٩	٥٠,٠٠	٠,٠٠
١١	كولومبيا	٠,٨٨٢٤	٧٩,٢١	٧٤,٠٧	٨١,٨٢	٨٨,٨٩
١٨٣	جزر القمر	٠,٠٣٩٢	٥,١٧	١١,١١	١,٠٠	٠,٠٠
١٦٤	جمهورية الكونغو	٠,٠٩٨٠	١٠,٣٤	١٤,٨١	٩,٠٩	٠,٠٠
١٤	كостاريكا	٠,٨٢٣٥	٧٤,١٤	٩٢,٥٩	٧٧,٧٧	١١,١١

## ١٣. مؤشر المشاركة الإلكترونية والاستفادة منه وفقاً للمراحل

التصنيف	الدولة	مؤشر المشاركة	المرحلة ١ (%)	المرحلة ٢ (%)	المرحلة ٣ (%)
٤١٠٢ ×	ساحل العاج	٠,١٧٦٥	١٧,٢٤	٢٢,٢٢	١٨,١٨
١٤٣	كرواتيا	٠,٢٢٢٣	٢١,٠٣	٤٤,٤٤	٢٧,٢٧
٩٧	كوبا	٠,٢٥٢٩	٢٢,٧٦	٦٢,٩٦	٩,٠٩
٩٢	قبرص	٠,٢١٢٧	٢٩,٢١	٤٠,٧٤	٢٢,٧٣
١٠٧	جمهورية التشيك	٠,٢٥٤٩	٢٤,١٤	٤٠,٧٤	١٢,٦٤
١٢٢	جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية	٠,٠١٩٦	٢,٤٥	٧,٤١	٠,٠٠
١٨٦	جمهورية الكونغو الديمقراطية	٠,٠١٩٦	٣,٤٥	٢,٧٠	٤,٥٥
١٨٦	الدنمارك	٠,٥٤٩٠	٥٠,٠٠	٩٢,٥٩	١٨,١٨
٥٤	جيبوتي	٠,٠٧٨٤	٨,٦٢	١٨,٥٢	٠,٠٠
١٧٢	دومينيكا	٠,١١٧٦	١٢,٠٧	٢٥,٩٣	٠,٠٠
١٥٨	جمهورية الدومينيك	٠,٢٢٢٣	٣١,٠٣	٤٨,١٥	٢٢,٧٣
٩٧	إيكادور	٠,٤٩٠٢	٤٤,٨٢	٧٧,٧٨	٢٢,٧٣
٦٥	مصر	٠,٥٤٩٠	٥٠,٠٠	٧٠,٣٧	٤٠,٩١
٥٤	السلفادور	٠,٦٠٧٨	٥٥,١٧	٨٥,١٩	٤٠,٩١
٤٥	غينيا الاستوائية	٠,٠١٩٦	٢,٤٥	٧,٤١	٠,٠٠
١٨٦	إريتريا	٠,٠٠٠٠	١,٧٢	٢,٧٠	٠,٠٠
١٩٢	استونيا	٠,٧٦٤٧	٦٨,٩٧	٨٨,٨٩	٦٨,١٨
٢٢	إثيوبيا	٠,٢٥٤٩	٢٤,١٤	٢٩,٦٢	٢٧,٧٧
١٢٢	فيجي	٠,٣٩٢٢	٣٦,٢١	٥٩,٢٦	١٨,١٨
٨٤	فنلندا	٠,٧٠٥٩	٦٢,٧٩	٩٢,٥٩	٤٥,٤٥
٢٤	فرنسا	٠,٩٦٠٨	٨٦,٢١	٩٦,٣٠	٧٧,٧٧
٤	الغابون	٠,٢١٥٧	٢٠,٧٩	٢٧,٠٤	٩,٠٩
١٣٤	غامبيا	٠,٢١٥٧	٢٠,٧٩	٤٠,٧٤	٤,٥٥
١٣٤	جورجيا	٠,٥٨٨٢	٥٣,٤٥	٨٨,٨٩	٢٧,٢٧
٤٩	ألمانيا	٠,٧٠٥٩	٦٢,٧٩	٩٦,٣٠	٤٥,٤٥
٢٤	غانا	٠,٣٩٢٢	٣٦,٢١	٥٩,٢٦	٢٢,٧٣
٨٤	اليونان	٠,٨٠٣٩	٧٢,٤١	٧٧,٧٨	٨٦,٣٦
١٧	جرينادا	٠,٣٩٢٢	٣٦,٢١	٥٩,٢٦	٢٢,٧٣
٨٤	غواتيمالا	٠,١٩٦١	١٨,٩٧	٢٢,٢٢	٢٢,٧٣
١٢٧	غينيا	٠,٠١٩٦	٢,٤٥	٧,٤١	٠,٠٠
١٨٦	غينيا بيساو	٠,٠١٩٦	٣,٤٥	٣,٧٠	٤,٥٥
١٨٦	غيانا	٠,٢٢٢٣	٣١,٠٣	٥١,٨٥	١٨,١٨
٩٧	هaiti	٠,١٧٦٥	١٧,٢٤	٢٥,٩٣	١٣,٦٤
١٤٣	الهندوراس	٠,٢٢٢٣	٣١,٠٣	٤٠,٧٤	٣١,٨٢
٩٧	المجر	٠,٤٥١٠	٤١,٣٨	٨١,٤٨	٩,٠٩
٧٥	أيسلندا	٠,٤٩٠٢	٤٤,٨٢	٧٧,٧٨	٢٢,٧٣
٦٥	الهند	٠,٦٢٧٥	٥٦,٩٠	٩٢,٥٩	٣٦,٣٦
٤٠	إندونيسيا	٠,٢٩٤١	٢٧,٥٩	٥٥,٥٦	٤,٥٥
١١٠	إيران (الجمهورية الإسلامية)	٠,٢٩٤١	٢٧,٥٩	٥٥,٥٦	٤,٥٥
١١٠	العراق	٠,١٢٧٣	١٣,٧٩	٢٢,٢٢	٩,٠٩

## ١٣. مؤشر المشاركة الإلكترونية والاستفادة منه وفقاً للمراحل

التصنيف	الدولة	مؤشر المشاركة الإلكترونية	المراحل ١ (%)	المراحل ٢ (%)	المراحل ٣ (%)
٤٠٢ ×	أيرلندا	٤٥,٤٥	٨٨,٨٩	٥٨,٦٢	٠,٦٤٧١
٢٣	إسرائيل	٨٦,٣٦	٩٦,٢٠	٧٧,٥٩	٠,٨٦٢٧
١٩	إيطاليا	٦٢,٦٤	١٠٠,٠٠	٧٠,٦٩	٠,٧٨٤٣
١٢٧	جامايكا	١٣,٦٤	٢٩,٦٣	١٨,٩٧	٠,١٩٦١
٤	اليابان	٨٨,٨٩	٨٦,٣٦	٨٥,١٩	٨٦,٢١
٧١	الأردن	١١,١١	١٨,١٨	٧٤,٠٧	٤٣,١٠
٢٢	казاخستان	٦٨,١٨	٨٨,٨٩	٦٨,٩٧	٠,٧٦٤٧
٢٣	كينيا	٤٠,٩١	٩٢,٥٩	٥٨,٦٢	٠,٦٤٧١
١١٠	كريبياتي	٢٢,٧٣	٤٠,٧٤	٢٧,٥٩	٠,٢٩٤١
٧٧	الكويت	١٨,١٨	٧٠,٣٧	٣٩,٦٦	٠,٤٢١٤
٨١	قيرغيزستان	٩,٠٩	٧٤,٠٧	٣٧,٩٣	٠,٤١١٨
١٢٧	لاؤس	٠,٠٠	٤٠,٧٤	١٨,٩٧	٠,١٩٦١
٢٤	لاتفيما	٢٢,٢٢	٥٩,٠٩	٨١,٤٨	٦٢,٧٩
١١٠	لبنان	١٨,١٨	٤٤,٤٤	٢٧,٥٩	٠,٢٩٤١
١٥٢	ليسوتو	٤,٥٥	٢٥,٩٣	١٢,٧٩	٠,١٢٧٣
١٥٨	لبيريا	١٣,٦٤	١٤,٨١	١٢,٠٧	٠,١١٧٦
١٧٩	ليبيما	٩,٠٩	٧,٤١	٦,٩٠	٠,٠٥٨٨
١١٧	ليشتنشتاين	١٨,١٨	٤٠,٧٤	٢٥,٨٦	٠,٢٧٤٥
٢٣	ليتوانيا	٥٤,٥٥	٨١,٤٨	٥٨,٦٢	٠,٦٤٧١
٥٤	لوكسمبورغ	٢٧,٢٧	٨٥,١٩	٥٠,٠٠	٠,٥٤٩٠
٩٢	مدغشقر	٩,٠٩	٦٢,٩٦	٣٢,٧٦	٠,٣٥٢٩
١٢٩	ملاوي	٤,٥٥	٤٤,٤٤	٢٢,٤١	٠,٢٢٥٣
٥٩	ماليزيا	٢١,٨٢	٧٧,٧٨	٤٨,٢٨	٠,٥٢٩٤
١١٧	المالديف	٩,٠٩	٤٨,١٥	٢٥,٨٦	٠,٢٧٤٥
١٤٨	ماطي	٠,٠٠	٢٢,٢٢	١٥,٥٢	٠,١٥٦٩
٧١	مالطا	١٨,١٨	٧٧,٧٨	٤٣,١٠	٠,٤٧٠٦
١٢٢	جزر المارشال	٠,٠٠	٥١,٨٥	٢٤,١٤	٠,٢٥٤٩
١٧٢	موريتانيا	٠,٠٠	١٨,٥٢	٨,٦٢	٠,٠٧٨٤
٥٩	موريشوس	٢٧,٢٧	٨١,٤٨	٤٨,٢٨	٠,٥٢٩٤
٤٥	المكسيك	٢٢,٧٣	١٠٠,٠٠	٥٥,١٧	٠,٦٠٧٨
١٢٢	مايكرونيزيا (ولايات مايكرونيزيا المتحدة)	٠,٠٠	٥١,٨٥	٢٤,١٤	٠,٢٥٤٩
١٦٤	موناكو	٩,٠٩	١٤,٨١	١٠,٣٤	٠,٠٩٨٠
٣٠	منغوليا	٦٨,١٨	٧٧,٧٨	٦٢,٠٧	٠,٦٨٦٣
٤٩	الجبل الأسود	٤٠,٩١	٧٤,٠٧	٥٢,٤٥	٠,٥٨٨٢
١٧	المغرب	٧٢,٧٣	٨٥,١٩	٧٢,٤١	٠,٨٠٣٩
٩٧	موزمبيق	١٨,١٨	٥١,٨٥	٣١,٠٢	٠,٢٣٢٣
١٧٢	ميامار (بورما)	٤,٥٥	١٤,٨١	٨,٦٢	٠,٠٧٨٤
٩٧	ناميبيا	١١,١١	٩,٠٩	٥٥,٥٦	٣١,٠٢
١٧٢	ناورو	٤,٥٥	١٤,٨١	٨,٦٢	٠,٠٧٨٤
١١٠	نيبال	١٣,٦٤	٤٨,١٥	٢٧,٥٩	٠,٢٩٤١

## ١٣. مؤشر المشاركة الإلكترونية والاستفادة منه وفقاً للمراحل

التصنيف	الدولة	مؤشر المشاركة الإلكترونية	المراحل ١ (%)	المراحل ٢ (%)	المراحل ٣ (%)
٤٠٢ ×	هولندا	٧٧,٧٨	٨٦,٣٦	٩٦,٣٠	٨٩,٦٦
١	نيوزلندا	٠,٠٠	٧٢,٧٣	٩٢,٥٩	٧٠,٧٩
١٩	نيكاراغوا	٠,٠٠	١٢,٦٤	١١,١١	١٠,٣٤
١٦٤	النيجر	٠,٠٠	٠,٠٠	٤٨,١٥	٢٢,٤١
١٢٩	نيجيريا	١١,١١	١٨,١٨	٤٨,١٥	٢١,٠٣
٩٧	النرويج	١١,١١	٤٥,٤٥	٩٢,٥٩	٦٢,٠٧
٣٠	عمان	١١,١١	٥٤,٥٥	٨٨,٨٩	٦٢,٧٩
٢٤	باكستان	٠,٠٠	٤,٥٥	٦٢,٩٦	٢١,٠٢
٩٧	بلاو	٠,٠٠	٤,٥٥	٤٤,٤٤	٢٢,٤١
١٢٩	بنما	١٨,١٨	٨١,٤٨	٤٤,٨٣	٠,٤٩٠٢
٦٥	بابوا غينيا الجديدة	٠,٠٠	٠,٠٠	٢,٧٠	١,٧٢
١٩٢	باراغواي	٠,٠٠	٩,٠٩	٤٤,٤٤	٢٤,١٤
١٢٢	بيرو	٤٤,٤٤	٤٥,٤٥	٨٥,١٩	٦٢,٧٩
٢٤	الفلبين	٠,٠٠	٢٦,٣٦	٨١,٤٨	٥١,٧٢
٥١	بولندا	١١,١١	٢١,٨٢	٦٦,٦٧	٤٤,٨٢
٦٥	البرتغال	٠,٠٠	٤٠,٩١	٩٢,٥٩	٥٨,٦٢
٢٣	قطر	٢٢,٢٢	٢٧,٢٧	٨٨,٨٩	٥٥,١٧
٤٥	جمهورية كوريا	٨٨,٨٩	٨١,٨٢	٩٦,٣٠	٨٩,٦٦
١	جمهورية مولدوفا	٢٢,٢٢	٣٦,٣٦	٨١,٤٨	٥٦,٩٠
٤٠	رومانيا	٠,٠٠	٢١,٨٢	٦٦,٦٧	٤٣,١٠
٧١	روسيا الاتحادية	٦٦,٦٧	٣٦,٣٦	٨١,٤٨	٦٢,٠٧
٢٠	رواندا	٠,٠٠	٢٧,٢٧	٧٧,٧٨	٤٦,٥٥
٦٣	سانت كيتس ونيفيس	٠,٠٠	٤,٥٥	٢٢,٢٢	١٢,٠٧
١٥٨	سانت لوسيا	٠,٠٠	٢٧,٢٧	٢٢,٢٢	٢٥,٨٦
١١٧	سانت فنسنت والجرينادين	٠,٠٠	٤,٥٥	٢٩,٦٢	١٥,٥٢
١٤٨	ساموا	٠,٠٠	٤,٥٥	٧٤,٠٧	٣٦,٢١
٨٤	سان مارينو	٠,٠٠	٤,٥٥	٣٧,٠٤	١٨,٩٧
١٣٧	ساوتومي وبرينسيب	٠,٠٠	٠,٠٠	٧,٤١	٣,٤٥
١٨٦	المملكة العربية السعودية	١١,١١	٢٧,٢٧	٨٥,١٩	٥١,٧٢
٥١	السنغال	٠,٠٠	٠,٠٠	٧٠,٣٧	٣٢,٧٦
٩٢	الصرб	٠,٠٠	٢٢,٧٣	٦٢,٩٦	٣٧,٩٢
٨١	سيشل	١١,١١	٩,٠٩	٤٠,٧٤	٢٤,١٤
١٢٢	سيراليون	٠,٠٠	١٣,٦٤	١١,١١	١٠,٣٤
١٦٤	سنغافورة	١١,١١	٩٠,٩١	٩٦,٣٠	٨١,٠٣
١٠	سلوفاكيا	٢٢,٢٢	٥٠,٠٠	٧٤,٠٧	٥٦,٩٠
٤٠	سلوفينيا	١١,١١	٢١,٨٢	٤٨,١٥	٣٦,٢١
٨٤	جزر سليمان	٠,٠٠	٤,٥٥	١٤,٨١	٨,٦٢
١٧٢	الصومال	٠,٠٠	٤,٥٥	٧,٤١	٥,١٧
١٨٣	جنوب إفريقيا	٠,٠٠	١٣,٦٤	٥٥,٥٦	٣١,٠٣
٩٧					

## ١٣. مؤشر المشاركة الإلكترونية والاستفادة منه وفقاً للمراحل

التصنيف	الدولة	مؤشر المشاركة الإلكترونية (%)	المراحل ١ (%)	المراحل ٢ (%)	المراحل ٣ (%)	مؤشر المشاركة
٤١٠٢ ×	جنوب السودان	٠,٠٠	٤,٥٥	١١,١١	٦,٩٠	٠,٠٥٨٨
١٧٩	أسبانيا	٠,٠٠	٦٢,٦٤	١٠٠,٠٠	٧٠,٧٩	٠,٧٨٤٣
١٩	سريلانكا	٠,٠٠	٥٠,٠٠	٨٥,١٩	٥٨,٦٢	٠,٦٤٧١
٢٢	السودان	٠,٠٠	٤,٥٥	٥١,٨٥	٢٥,٨٦	٠,٢٧٤٥
١١٧	سورينام	٠,٠٠	٠,٠٠	٢٩,٦٢	١٢,٧٩	٠,١٣٧٣
١٥٢	سوaziلاند	١١,١١	٠,٠٠	٢٩,٦٢	١٥,٥٢	٠,١٥٦٩
١٤٨	السويد	٠,٠٠	٤٠,٩١	٨٥,١٩	٥٥,١٧	٠,٦٠٧٨
٤٥	سويسرا	٤٤,٤٤	٢٧,٢٧	٢٧,٠٤	٢٤,٤٨	٠,٢٧٢٥
٩١	سوريا	٠,٠٠	٩,٠٩	١٤,٨١	١٠,٣٤	٠,٠٩٨٠
١٦٤	طاجيكستان	٠,٠٠	٤,٥٥	٢٢,٢٢	١٢,٠٧	٠,١١٧٦
٥٤	تايلاند	٠,٠٠	٢٧,٢٧	٨٥,١٩	٥٠,٠٠	٠,٥٤٩٠
١٣٤	جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة	٠,٠٠	١٢,٦٤	٢٢,٢٢	٢٠,٧٩	٠,٢١٥٧
١١٠	تيمور الشرقية	٠,٠٠	١٢,٦٤	٤٨,١٥	٢٧,٥٩	٠,٢٩٤١
١٦٤	تونغو	٠,٠٠	٠,٠٠	٢٢,٢٢	١٠,٣٤	٠,٠٩٨٠
٩٧	تونجا	٠,٠٠	١٢,٦٤	٥٥,٥٦	٣١,٠٣	٠,٢٢٢٣
١٠٧	ترینیداد وتوباغو	٠,٠٠	١٢,٦٤	٥١,٨٥	٢٩,٢١	٠,٢١٣٧
٣٣	تونس	٠,٠٠	٥٤,٥٥	٨١,٤٨	٥٨,٦٢	٠,٦٤٧١
٦٥	تركيا	١١,١١	٢٧,٢٧	٧٠,٣٧	٤٤,٨٣	٠,٤٩٠٢
١٥٨	تركمانستان	٠,٠٠	٠,٠٠	٢٥,٩٣	١٢,٠٧	٠,١١٧٦
١٥٨	توفانو	٠,٠٠	٠,٠٠	٢٥,٩٣	١٢,٠٧	٠,١١٧٦
١٥٢	أوغندا	٠,٠٠	١٨,١٨	١٤,٨١	١٢,٧٩	٠,١٣٧٣
٧٧	أوكرانيا	٠,٠٠	٢٧,٢٧	٦٢,٩٦	٣٩,٦٦	٠,٤٢١٤
١٢	الإمارات العربية المتحدة	٢٢,٢٢	٧٢,٧٣	٩٢,٥٩	٧٥,٨٦	٠,٨٤٢١
٤	المملكة المتحدة	٧٧,٧٨	٧٧,٢٧	٩٦,٣٠	٨٦,٢١	٠,٩٦٠٨
٨٤	جمهورية ترانسنيستريا الاتحادية	٠,٠٠	٤,٥٥	٧٤,٠٧	٣٦,٢١	٠,٣٩٢٢
٩	الولايات المتحدة	٨٨,٨٩	٦٢,٦٤	٩٦,٣٠	٨٢,٧٦	٠,٩٢١٦
٢	أورغواي	٦٦,٦٧	٩٥,٤٥	٨٨,٨٩	٨٧,٩٣	٠,٩٨٠٤
٧١	أوزبكستان	٠,٠٠	١٨,١٨	٧٧,٧٨	٤٣,١٠	٠,٤٧٠٦
١٤٣	فانواتو	٠,٠٠	٤,٥٥	٢٢,٢٢	١٧,٢٤	٠,١٧٦٥
٥١	قبرص	٠,٠٠	٣٦,٣٦	٨١,٤٨	٥١,٧٢	٠,٥٦٨٦
٦٥	فيتنام	٠,٠٠	٣١,٨٢	٧٠,٣٧	٤٤,٨٢	٠,٤٩٠٢
١١٧	اليمن	٠,٠٠	٤,٥٥	٥١,٨٥	٢٥,٨٦	٠,٢٧٤٥
١٤٣	زامبيا	٠,٠٠	٤,٥٥	٢٢,٢٢	١٧,٢٤	٠,١٧٦٥
٧٥	زمبابوي	٠,٠٠	٢٢,٧٣	٧٠,٣٧	٤١,٣٨	٠,٤٥١٠

٢٠١٤، كان تصنيف المشاركة الإلكترونية المستخدم هو «تصنيف المنافسة النموذجية» (١٢٢٤)، في مقابل «التصنيف المكثف» (١٢٢٢).

انظر القسم ٦- مؤشر المشاركة الإلكترونية.

### المجموعات الإقليمية والاقتصادية

مؤشر						
العالـم	أوقيانوسيا	آسـيا	الأمـيركتـين	أفـريقيـا	الـدوـلـة	الـإـلـكـتـرـوـنـيـة
٧,٢١	٢٤,٦٦	٥٥,٧٣	٣٦,٤٣	٠,٢٩٤٧	٠,٢٩٤٧	
٦,٣٥	١٦,٢٢	٤٦,٨٢	٢٨,٩٤	٠,٢٠٩٥	٠,٢٠٩٥	
١٢,٦٦	٢٥,٩٤	٧٣,٢١	٤٩,٦٨	٠,٥٤٥٤	٠,٥٤٥٤	
٧,٢٢	٢٨,٢٤	٦٣,٣٦	٤١,٣٤	٠,٤٥٠٦	٠,٤٥٠٦	
٩,٨٤	٢٠,٣٩	٥٨,٧٢	٤٠,٣٩	٠,٤٣٩٨	٠,٤٣٩٨	
١,٦٥	١١,٠٣	٢٥,٥٢	٢٠,٩٨	٠,٢١٩٠	٠,٢١٩٠	
٣	الـمـرـحـلـةـ	٢	الـمـرـحـلـةـ	١	الـمـشـارـكـةـ	الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)

مؤشر						
الـبـلـدـانـ الـأـقـلـ نـمـوـاـ	الـدـولـ النـامـيـةـ غـيرـ السـاحـلـيـةـ	الـدـولـ الـجـزـرـيةـ الصـغـيرـةـ التـامـيـةـ	الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ	الـمـشـارـكـةـ	الـمـرـحـلـةـ	الـمـرـحـلـةـ
٠,٠٠	٧,٠٠	٢٠,٤٨	١٦,٨٥	٠,١٧٢٠	٠,١٧٢٠	
١,٧٩	١٤,٥٢	٤٦,٧١	٢٧,٥٣	٠,٢٩٢٥	٠,٢٩٢٥	
١,٧٥	١٢,٧٦	٤٠,٩٤	٢٤,٥٥	٠,٢٥٩٥	٠,٢٥٩٥	
٣	الـمـرـحـلـةـ	٢	الـمـرـحـلـةـ	١	الـمـشـارـكـةـ	الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)

مؤشر						
دخل منخفض	دخل متوسط منخفض	دخل متوسط ميسور	دخل مرتفع	الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ	الـمـشـارـكـةـ	الـمـرـحـلـةـ
٠,٠٠	٩,٣٥	٢٠,٣٧	١٧,٦٨	٠,١٨١٥	٠,١٨١٥	
٤,٢٦	١٨,٤٧	٥١,٧٩	٢١,٧٣	٠,٢٢١٨	٠,٢٢١٨	
٤,١٧	٢٠,٢١	٥٨,٠٧	٣٥,٣٤	٠,٢٨٢٤	٠,٢٨٢٤	
١٩,١٩	٤٥,٢٩	٧٤,٠٧	٥٤,٦٤	٠,٦٠١	٠,٦٠١	
٣	الـمـرـحـلـةـ	٢	الـمـرـحـلـةـ	١	الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ	(%)
(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)

الدولة	المنطقة	المنطقة الفرعية	المستوى	الإلكترونية /	الدخل	إجمالي الدخ	القومي
أفغانستان	آسيا	جنوب آسيا	منخفضة	منخفضة	عالي	٦٩٠	
ألبانيا	أوروبا	جنوب أوروبا	عالي	متوسط ميسور	متوسط ميسور	٤٥٢٠	
الجزائر	أمريكا	شمال أمريكا	متوسط	متوسط ميسور	عالي	٤٩٧٠	
أندورا	أوروبا	جنوب أوروبا	عالي	عالي	٤٤٤١١٢٢	٤٥١٠	
أنغولا	أمريكا	وسط أمريكا	متوسط	متوسط ميسور	عالي	١٢٧٢٠	
أنتيغوا وباربودا	ال الأميركيتين	الكاريببي	عالي	عالي	عالي	١١٣٦٣	
الأردن	آسيا	غرب آسيا	عالي	متوسط منخفض	عالي	٢٧٧٠	
أرمينيا	آسيا	غربي آسيا	عالي	عال جدأ	عال جدأ	٥٩٧٩٠	
أستراليا	أوقيانوسيا	أستراليا ونيوزيلندا	عال جدأ	عالي	عالي	٤٧٩٦٠	
النمسا	أوروبا	غرب أوروبا	عال جدأ	عالي	عالي	٦٢٩٠	
أذربيجان	آسيا	غرب آسيا	عالي	متوسط ميسور	عالي	٢٠٦٠	
البهاما	ال الأميركيتين	الكاريببي	متوسط	عالي	عالي	١٩٥٦٠	
البحرين	آسيا	غرب آسيا	عال جدأ	عالي	عالي	٨٢٠	
بنغلاديش	آسيا	جنوب آسيا	متوسط	منخفضة	عالي	١٥٠٨٠	
باربادوس	ال الأميركيتين	الكاريببي	عالي	عالي	عالي	٦٤٠	
روسيا البيضاء	أوروبا	شرق أوروبا	عالي	متوسط ميسور	عالي	٤٤٨١٠	
بلغيكا	أوروبا	غرب أوروبا	عال جدأ	عالي	عالي	٤٦٢٠	
بيليز	ال الأميركيتين	أمريكا الوسطى	متوسط	متوسط ميسور	عالي	٧٥٠	
بنين	أمريكا	غرب أمريكا	منخفضة	منخفضة	عالي	٢٤٢٠	
بوتان	آسيا	جنوب آسيا	متوسط	متوسط منخفض	عالي	٢٢٢٠	
بوليفيا (دولة بوليفيا متعددة القوميات)	ال الأميركيتين	أمريكا الجنوبية	متوسط	متوسط منخفض	عالي	٤٦٠	
البوسنة والهرسك	أوروبا	جنوب أوروبا	متوسط	متوسط ميسور	عالي	٧٦٥٠	
بوتسوانا	أمريكا	جنوب أمريكا	متوسط	متوسط ميسور	عالي	١١٦٤٠	
البرازيل	ال الأميركيتين	أمريكا الجنوبية	عالي	متوسط ميسور	عالي	٥٠٦٥٠	
بروناي دار السلام	آسيا	جنوب شرق آسيا مرتفع	عالي	عالي	عالي	٥٥٢١٥٩٠	
بلغاريا	أوروبا	شرق أوروبا	عالي	متوسط ميسور	عالي	٦٨٥٠	
بوركينا فاسو	أمريكا	غرب أمريكا	منخفضة	منخفضة	عالي	٦٧٠	
بوروندي	أمريكا	شرق أمريكا	منخفضة	منخفضة	عالي	٢٤٠	
كمبوديا	آسيا	جنوب شرق آسيا	متوسط	منخفضة	عالي	٨٨٠	
اكاميريون	أمريكا	وسط أمريكا	متوسط	متوسط منخفض	عالي	١١٩٠	
كندا	أمريكا الشمالية	أمريكا الشمالية	عال جدأ	عالي	عالي	٤٩٠	
كامبوديا	أمريكا	غرب أمريكا	متوسط	متوسط منخفض	عالي	٣٦١٠	
جمهورية أفريقيا الوسطى	أمريكا	وسط أمريكا	منخفضة	منخفضة	عالي	٩٧٠	
تشاد	أمريكا	وسط أمريكا	منخفضة	منخفضة	عالي	١٤٢٩٠	
شيلى	آسيا	شرق آسيا	عالي	متوسط ميسور	عالي	٥٧٢٠	
الصين	آسيا	شرق آسيا	عالي	متوسط ميسور	عالي	٧٠١٠	
كولومبيا	أمريكا	أمريكا الجنوبية	عالي	متوسط ميسور	عالي	٨٤٠	
جزر القمر	أمريكا	شرق أمريكا	منخفضة	منخفضة	عالي	٢٥٥٠	
الكونغو	أمريكا	وسط أمريكا	متوسط	متوسط منخفض	عالي	٨٨٥٠	
كостاريكا	أمريكا	أمريكا الوسطى	عالي	متوسط ميسور	عالي	١٢٢٠	
ساحل العاج	أمريكا	غرب أمريكا	منخفضة	متوسط منخفض	عالي	١٢٢٦٠	
كرواتيا	أوروبا	جنوب أوروبا	عالي	عالي	عالي		

## ١٤. المجموعات الإقليمية والاقتصادية (تتمة)

النوع	الدولة	المنطقة	المنطقة الفرعية	المستوى	الإلكترونية / الحكومية	إجمالي الدخل	ال القومي
الدولية	كوبا	الأميركتين	الكاريببي	متوسط	متوسط ميسور	٥٨٩٠٠	القومي
الإقليمية	قرص	آسيا	غرب آسيا	عالي	عالي	٢٦٤١٠	الدخل
الإقليمية	جمهورية التشيك	أوروبا	شرق أوروبا	عالي	عالي	١٨١٣٠	الدخل
الإقليمية	جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية	آسيا	شرق آسيا	متوسط	منخفض	٥٨٣	ال القومي
الإقليمية	جمهورية الكونغو الديمقراطية	أفريقيا	وسط أفريقيا	منخفض	منخفض	٣٧٠	الدخل
الإقليمية	الدنمارك	أوروبا	شمال أوروبا	عالي جداً	مرتفع	٥٩٨٦٠	الدخل
الإقليمية	جيبوتي	أفريقيا	شرق أفريقيا	منخفض	متوسط منخفض	١٦٩٠	ال القومي
الإقليمية	دومينيكا	الأميركتين	الكاريببي	متوسط	متوسط ميسور	٦٥٩٠	ال القومي
الإقليمية	جمهورية الدومينيكان	الأميركتين	الكاريببي	متوسط	متوسط ميسور	٥٤٣٠	ال القومي
الإقليمية	إيكادور	الأميركتين	أمريكا الجنوبية	عالي	متوسط ميسور	٥١٧٠	ال القومي
الإقليمية	مصر	أفريقيا	شمال أفريقيا	عالي	متوسط منخفض	٢٩٨٠	الدخل
الإقليمية	السلفادور	الأميركتين	أمريكا الوسطى	متوسط	متوسط منخفض	٢٦٠٠	الدخل
الإقليمية	غينيا الاستوائية	أفريقيا	وسط أفريقيا	منخفض	عالي	١٤٠٤٠	ال القومي
الإقليمية	إريتريا	أفريقيا	شرق أفريقيا	منخفض	منخفض	٤٥٠	الدخل
الإقليمية	استونيا	أوروبا	شمال أوروبا	عالي جداً	عالي	١٦٢٦٠	الدخل
الإقليمية	إثيوبيا	أفريقيا	شرق أفريقيا	متوسط	منخفض	٤١٠	ال القومي
الإقليمية	فيجي	أوقينيسيا	ميلانيسيا	عالي	متوسط منخفض	٤٠١٠	الدخل
الإقليمية	فنلندا	أوروبا	شمال أوروبا	عالي جداً	عالي	٤٦٨٢٠	ال القومي
الإقليمية	فرنسا	أوروبا	غرب أوروبا	عالي جداً	عالي	٤١٨٦٠	الدخل
الإقليمية	الغابون	أفريقيا	وسط أفريقيا	متوسط	متوسط ميسور	١٠٠٢٠	ال القومي
الإقليمية	غامبيا	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفض	منخفض	٥٢٠	الدخل
الإقليمية	جورجيا	آسيا	غرب آسيا	عالي	متوسط منخفض	٢٢٩٠	الدخل
الإقليمية	ألمانيا	أوروبا	غرب أوروبا	عالي جداً	عالي	٤٥١٧٠	الدخل
الإقليمية	غانانا	أفريقيا	غرب أفريقيا	متوسط	متوسط منخفض	١٥٨٠	الدخل
الإقليمية	اليونان	أوروبا	جنوب أوروبا	عالي	عالي	٢٢٦٧٠	الدخل
الإقليمية	جرينادا	الأميركتين	الكاريببي	عالي	متوسط ميسور	٧١٤٠	الدخل
الإقليمية	غواتيمالا	الأميركتين	أمريكا الوسطى	متوسط	متوسط منخفض	٢١٢٠	الدخل
الإقليمية	غينيا	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفض	منخفض	٤٤٠	ال القومي
الإقليمية	غينيا بيساو	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفض	منخفض	٥٢٠	الدخل
الإقليمية	غيانا	الأميركتين	أمريكا الجنوبية	متوسط	متوسط منخفض	٢٤١٠	ال القومي
الإقليمية	هaiti	الأميركتين	الكاريببي	منخفض	منخفض	٧٦٠	الدخل
الإقليمية	الهندوراس	الأميركتين	أمريكا الوسطى	متوسط	متوسط منخفض	٢١٤٠	الدخل
الإقليمية	هنغاريا	أوروبا	شرق أوروبا	عالي	متوسط ميسور	١٢٤٥٠	الدخل
الإقليمية	آيسلندا	أوروبا	شمال أوروبا	عالي جداً	عالي	٢٨٣٧٠	الدخل
الإقليمية	الهند	آسيا	جنوب آسيا	متوسط	متوسط منخفض	١٥٥٠	ال القومي
الإقليمية	إندونيسيا	آسيا	جنوب شرق آسيا	متوسط	متوسط منخفض	٢٤٢٠	ال القومي

## ١٤. المجموعات الإقليمية والاقتصادية (تتمة)

الدولة	المنطقة	المنطقة الفرعية	المستوى	الإلكترونية /	الحوكمة	إجمالي الدخ	ال القومي	مستوى الدخل
إيران (الجمهورية الإسلامية)	آسيا	جنوب آسيا	متوسط	متوسط ميسور	آسيا	٦٥٧٠	متوسط	متوسط ميسور
العراق	آسيا	غرب آسيا	متوسط	متوسط ميسور	آسيا	٦١٢٠	متوسط	متوسط ميسور
أيرلندا	أوروبا	شمال أوروبا	عال جداً	عال جداً	آسيا	٢٩١١٠	عال جداً	عال جداً
إسرائيل	آسيا	غرب آسيا	عال جداً	عال جداً	آسيا	٢٢٠٣٠	عال جداً	عال جداً
إيطاليا	أوروبا	جنوب أوروبا	عال جداً	عال جداً	آسيا	٢٤٨١٠	عال جداً	عال جداً
جامايكا	الأميركتين	الكاريببي	متوسط	متوسط ميسور	آسيا	٥١٩٠	متوسط	متوسط ميسور
اليابان	آسيا	شرق آسيا	عال جداً	عال جداً	آسيا	٤٧٦٩٠	عال جداً	عال جداً
الأردن	آسيا	غرب آسيا	عال	متوسط ميسور	آسيا	٤٦٦٠	عال	متوسط ميسور
казاخستان	آسيا	وسط آسيا	عال	متوسط ميسور	آسيا	٩٧٨٠	عال	متوسط ميسور
كينيا	أفريقيا	شرق أفريقيا	متوسط	منخفضة	آسيا	٨٧٠	متوسط	منخفضة
كريبياس	أوقيانوسيا	ميلانيزيا	متوسط	متوسط ميسور	آسيا	٢٥٢٠	متوسط	متوسط ميسور
الكويت	آسيا	غرب آسيا	عال	عال	آسيا	٢٤٤٩٤٠	عال	عال
قيرغيزستان	آسيا	وسط آسيا	متوسط	متوسط منخفض	آسيا	١٠٤٠	متوسط	متوسط منخفض
جمهورية لاؤس الديمقراطية الشعبية	آسيا	جنوب شرق آسيا	متوسط	متوسط منخفض	آسيا	١٢٧٠	متوسط	متوسط منخفض
لاتفيا	أوروبا	شمال أوروبا	عال	عال	آسيا	١٤٠٣٠	عال	عال
لبنان	آسيا	غرب آسيا	متوسط	متوسط ميسور	آسيا	٩٢٥٠	متوسط	متوسط ميسور
ليسوتو	أفريقيا	جنوب أفريقيا	متوسط	متوسط منخفض	آسيا	١٤٨٠	متوسط	متوسط منخفض
ليبيريا	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفضة	منخفضة	آسيا	٣٧٠	منخفضة	منخفضة
ليبيا	أفريقيا	شمال أفريقيا	متوسط	عال	آسيا	٢٢٠	متوسط	عال
ليختنشتاين	أوروبا	غرب أوروبا	عال	عال	آسيا	٢٢٩٣٠	عال	عال
ليتوانيا	أوروبا	شمال أوروبا	عال	عال	آسيا	١٣٩١٠	عال	عال
لوكسمبورغ	أوروبا	غرب أوروبا	عال جداً	عال جداً	آسيا	٧١٨١٠	عال جداً	عال جداً
مدغشقر	أفريقيا	شرق أفريقيا	متوسط	منخفضة	آسيا	٤٢٠	منخفضة	منخفضة
مالاوي	أفريقيا	شرق أفريقيا	منخفضة	منخفضة	آسيا	٢٢٠	منخفضة	منخفضة
ماليزيا	آسيا	جنوب شرق آسيا	عال	متوسط ميسور	آسيا	٩٨٢٠	عال	عال
المالديف	آسيا	جنوب آسيا	متوسط	متوسط ميسور	آسيا	٥٤٣٠	متوسط	متوسط ميسور
مالي	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفض	منخفض	آسيا	٦٦٠	منخفض	منخفض
مالطا	أوروبا	جنوب أوروبا	عال	عال	آسيا	١٩٩٩٠	عال	عال
جزر المارشال	أوقيانوسيا	ماكرونيزيا	متوسط	متوسط منخفض	آسيا	٤١٣٠	متوسط	متوسط منخفض
موريتانيا	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفض	متوسط منخفض	آسيا	١٠٤٠	منخفض	منخفض
موريشيوس	أفريقيا	شرق أفريقيا	عال	متوسط ميسور	آسيا	٨٧٧٠	عال	عال
المكسيك	الأميركتين	أمريكا الوسطى	عال	متوسط ميسور	آسيا	٩٧٢٠	عال	عال
مايكرونزيا (ولايات مايكرونزيا المتحدة)	أوقيانوسيا	ماكرونيزيا	متوسط	متوسط ميسور	آسيا	٢٢٢٠	متوسط	متوسط ميسور
موناكو	أوروبا	غرب أوروبا	عال	عال	آسيا	٢٢٢٠	عال	عال
منغوليا	آسيا	شرق آسيا	عال	متوسط منخفض	آسيا	٢٠٨٠	عال	عال
الجبل الأسود	أوروبا	جنوب أوروبا	عال	متوسط ميسور	آسيا	٦٩٥٠	عال	عال
المغرب	أفريقيا	شمال أفريقيا	عال	متوسط منخفض	آسيا	٢٩١٠	عال	عال

## ١٤. المجموعات الإقليمية والاقتصادية (تمة)

الدولة	المنطقة	المنطقة الفرعية	المستوى	مستوى الدخل	ال القومي	إجمالي الدخ
موزمبيق	أفريقيا	شرق أفريقيا	منخفض	منخفض	٥١٠	٥١٠
ميانمار	آسيا	جنوب شرق آسيا	منخفض	متوسط منخفض	١١٢٦	١١٢٦
ناميبيا	أفريقيا	جنوب أفريقيا	متوسط	متوسط ميسور	٥٧٠٠	٥٧٠٠
ناورو	أوقيانوسيا	ماكرونيزيا	متوسط	عالي	١٢٥٧٧	١٢٥٧٧
نيبال	آسيا	جنوب آسيا	منخفض	منخفض	٧٠٠	٧٠٠
هولندا	أوروبا	غرب أوروبا	عالٍ جداً	عالٍ	٤٨١١٠	٤٨١١٠
نيوزلندا	أوقيانوسيا	أستراليا ونيوزلندا	عالٍ جداً	عالٍ	٢٥٠٠	٢٥٠٠
نيكاراغوا	الأميركتين	أمريكا الوسطى	متوسط	متوسط منخفض	١٦٩٠	١٦٩٠
النيجر	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفض	منخفض	٣٩٠	٣٩٠
نيجيريا	أفريقيا	غرب أفريقيا	متوسط	متوسط منخفض	٢٤٦٠	٢٤٦٠
النرويج	أوروبا	شمال أوروبا	عالٍ جداً	عالٍ	٩٨٨٨٠	٩٨٨٨٠
عمان	آسيا	أوروبا	عالٍ	عالٍ	٢٥٢٥٠	٢٥٢٥٠
باكستان	آسيا	جنوب آسيا	متوسط	متوسط منخفض	١٢٥٠	١٢٥٠
بالاو	أوقيانوسيا	ماكرونيزيا	متوسط	متوسط ميسور	١٠٥٠	١٠٥٠
بنما	الأميركتين	أمريكا الوسطى	عالٍ	متوسط ميسور	٩٠٣٠	٩٠٣٠
بابوا غينيا الجديدة	أوقيانوسيا	ميلانيزيا	متوسط منخفض	متوسط منخفض	١٧٩٠	١٧٩٠
باراغواي	الأميركتين	أمريكا الجنوبية	متوسط	متوسط منخفض	٢٢٢٠	٢٢٢٠
بيرو	الأميركتين	أمريكا الجنوبية	عالٍ	متوسط ميسور	٥٨٩٠	٥٨٩٠
الفلبين	آسيا	جنوب شرق آسيا	متوسط	متوسط منخفض	٢٩٥٠	٢٩٥٠
بولندا	أوروبا	أوروبا	عالٍ	عالٍ	١٢٦٦٠	١٢٦٦٠
البرتغال	أوروبا	جنوب أوروبا	عالٍ	عالٍ	٢٠٦٢٠	٢٠٦٢٠
قطر	آسيا	غرب آسيا	عالٍ	عالٍ	٧٨٠٦٠	٧٨٠٦٠
جمهورية كوريا	آسيا	شرق آسيا	عالٍ جداً	عالٍ	٢٤٦٤٠	٢٤٦٤٠
جمهورية مولدوفا	أوروبا	شرق أوروبا	عالٍ	متوسط منخفض	٢١٥٠	٢١٥٠
رومانيا	أوروبا	شرق أوروبا	عالٍ	متوسط ميسور	٨٥٦٠	٨٥٦٠
روسيا الاتحادية	أوروبا	شرق أوروبا	عالٍ	عالٍ	١٢٧٤٠	١٢٧٤٠
رواندا	أفريقيا	شرق أفريقيا	متوسط	منخفض	٦٠٠	٦٠٠
سانات كيس ونيفيس	الأميركتين	الكارibbean	متوسط	عالٍ	١٣٠٩٠	١٣٠٩٠
سانات لوسيا	الأميركتين	الكارibbean	متوسط	متوسط ميسور	٧٠٠	٧٠٠
سانات فنسنت والجرينادين	الأميركتين	الكارibbean	متوسط	متوسط ميسور	٦٣٦٠	٦٣٦٠
ساموا	أوقيانوسيا	بولنزيما	متوسط	متوسط منخفض	٢٢٦٠	٢٢٦٠
سان مارينو	أوروبا	جنوب أوروبا	عالٍ	عالٍ	٥٤١٤٧٠	٥٤١٤٧٠
ساوتومي وبرينسيب	أفريقيا	وسط أفريقيا	منخفض	متوسط منخفض	١٢١٠	١٢١٠
السنغال	آسيا	غرب آسيا	عالٍ	عالٍ	٢٤٦٦٠	٢٤٦٦٠
صربيا	أفريقيا	غرب أفريقيا	متوسط	متوسط منخفض	١٠٣٠	١٠٣٠
سيشل	أفريقيا	جنوب أوروبا	عالٍ	متوسط ميسور	٥٣٥٠	٥٣٥٠
سيرايليون	أفريقيا	شرق أفريقيا	عالٍ	متوسط ميسور	١١٥٩٠	١١٥٩٠
سييراليون	أفريقيا	غرب أفريقيا	منخفض	منخفض	٥٢٠	٥٢٠

الحكومة						
إجمالي الدخ	القومي	مستوى الدخل	الإلكترونية / المستوى	المنطقة الفرعية	المنطقة	الدولة
٥١٠٩٠	عالي	عالي جداً	جنوب شرق آسيا	آسيا	سنغافورة	
١٧٠٧٠	عالي	عالي	شرق أوروبا	أوروبا	سلوفاكيا	
٢٢٧٨٠	عالي	عالي	جنوب أوروبا	أوروبا	سلوفينيا	
١٤٨٠	متوسط منخفض	منخفض	ميلاينيسيا	أوقينيسيا	جزر سليمان	
١٢٢	منخفض	منخفض	شرق أفريقيا	أفريقيا	الصومال	
٧٤٦٠	متوسط ميسور	متوسط	جنوب أفريقيا	أفريقيا	جنوب أفريقيا	
٨٤٠	منخفض	منخفض	شرق أفريقيا	أفريقيا	جنوب السودان	
٢٩٣٤٠	عالي	عالي جداً	جنوب أوروبا	أوروبا	أسبانيا	
٢٩١٠	متوسط منخفض	عالي	جنوب آسيا	آسيا	سيريلانكا	
١٤٦٠	متوسط منخفض	متوسط	شمال أفريقيا	أفريقيا	السودان	
٨٦٨٠	متوسط ميسور	متوسط	أمريكا الجنوبية	الأميركتين	سورينام	
٢١٠٠	متوسط منخفض	متوسط	جنوب أفريقيا	أفريقيا	سوازيلاند	
٥٦١٢٠	عالي	عالي جداً	شمال أوروبا	أوروبا	السويد	
٨٠٩٥٠	عالي	عالي	غرب أوروبا	أوروبا	سويسرا	
٢٠٨٤	متوسط منخفض	متوسط	غرب آسيا	آسيا	الجمهورية العربية السورية	
٨٨٠	منخفض	متوسط	وسط آسيا	آسيا	طاجيكستان	
٥٢٥٠	متوسط ميسور	متوسط	جنوب شرق آسيا	آسيا	تايلاند	
٤٧١٠	متوسط ميسور	متوسط	جنوب أوروبا	أوروبا	جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة	مقدونيا
٣٩٨٠	متوسط منخفض	متوسط	جنوب شرق آسيا	آسيا	تيمور الشرقية	
٤٩٠	منخفض	منخفض	غرب أفريقيا	أفريقيا	تونغو	
٤٢٢٠	متوسط ميسور	متوسط	بولنديزا	أوقينيسيا	تونجا	
١٤٧٨٠	عالي	متوسط	الكاريببي	الأميركتين	ترنيداد وتوباغو	
٤٢٤٠	متوسط ميسور	عالي	شمال أفريقيا	أفريقيا	تونس	
١٠٨١٠	متوسط ميسور	عالي	غرب آسيا	آسيا	تركيا	
٥٤١٠	متوسط ميسور	متوسط	وسط آسيا	آسيا	تركمانستان	
٥٦٥٠	متوسط ميسور	متوسط	بولنديزا	أوقينيسيا	توفالو	
٤٨٠	منخفض	متوسط	شرق أفريقيا	أفريقيا	أوغندا	
٣٦٤٠	متوسط منخفض	عالي	شرق أوروبا	أوروبا	أوكرانيا	
٢٨٦٢٠	عالي	عالي	غرب آسيا	آسيا	الإمارات العربية المتحدة	
٢٨٣٠٠	عالي	عالي جداً	شمال أوروبا	أوروبا	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية	المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية
٥٧٠	منخفض	متوسط	شرق أفريقيا	أفريقيا	جمهورية ترانسنيستريا الاتحادية	
٥٢٢٥٠	عالي	عالي جداً	أمريكا الشمالية	الأميركتين	الولايات المتحدة الأمريكية	
١٣٦٧٠	عالي	عالي	أمريكا الجنوبية	الأميركتين	أورغواي	
١٧٠٠	متوسط منخفض	متوسط	وسط آسيا	آسيا	أوزبكستان	
٢٩٩٠	متوسط منخفض	متوسط	ميلاينيسيا	أوقينيسيا	فانواتو	
١٢٤٦٠	متوسط ميسور	عالي	أمريكا الجنوبية	الأميركتين	فنزويلا (جمهورية فنزويلا البوليفارية)	
١٥٥٠	متوسط منخفض	متوسط	جنوب شرق آسيا	آسيا	فيتنام	

## ١٤. المجموعات الإقليمية والاقتصادية (تممة)

الدولة	المنطقة	المنطقة الفرعية	المستوى	الإلكترونية /	الحكومة	إجمالي الدخ	مستوى الدخل	ال القومي
اليمن	آسيا	غرب آسيا	متوسط	متناهض	متوسط	١٢٢٠	متوسط منخفض	
زامبيا	أفريقيا	شرق أفريقيا	منخفض	متناهض	متوسط	١٤١٠	متوسط منخفض	
زيمبابوي	أفريقيا	شرق أفريقيا	متناهض	متناهض	متوسط	٨٠٠	منخفض	

المصدر:

البنك الدولي ٢٠١٢ أو أحدث السنوات المتابعة على <http://data.worldbank.org>

السنة:

٢٠١٢ أو أحدث البيانات باللون الأصفر المتاحة على <http://data.un.org>

x

أحدث السنوات المتابعة على الموقع الإلكتروني للبنك الدولي: ٢٠١١

xx

أحدث السنوات المتابعة على الموقع الإلكتروني للبنك الدولي: ٢٠٠٩

xxx

أحدث السنوات المتابعة على الموقع الإلكتروني للبنك الدولي: ٢٠٠٨

## الفصل الأول

- ال مشروع المشترك لشعبة الاقتصاديات العامة والإدارة العامة بالأمم المتحدة والجمعية الأمريكية للإدارة العامة .  
-١
- تمت الإشارة إلى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية على أنه مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية في الإصدارات السابقة من الدراسة (٢٠٠٣، ٢٠٠٤، ٢٠٠٥).  
-٢
- هناك تعليق مهم حول مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، وهو أن القيم المطلقة للأعوام المختلفة غير قابلة للمقارنة نظراً للمنهجية المتبعة (انظر القسم الخاص بمنهجية الدراسة). على سبيل المثال، ليس صحيحاً من الناحية الإحصائية أن تقارب القيم المطلقة المؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤ ومؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢ لأنّي منطقه. ومع ذلك فإن معدل تنمية مؤشر الحكومة الإلكترونية للنمو يوفر معلومات مفيدة.  
-٣
- رويلوفسین، أوكوشينغ، يول (٢٠١٠).  
-٤
- هزمان، نورا وإيزابيث هايف (٢٠١٢).  
-٥
- البنك الدولي، بنك التنمية الأفريقية والاتحاد الأفريقي، ٢٠١٢.  
-٦
- وكالة تنمية الحكومة الإلكترونية ومجتمع المعلومات والمعرفة في أوروغواي. الرابط: [http://www.agesic.gub.uy/vsi\\_en\\_uruguay.html/1/127/innovaportal/](http://www.agesic.gub.uy/vsi_en_uruguay.html/1/127/innovaportal/)  
-٧
- الهيكل الإنتاجي يشير إلى خصائص ترتبط بالأداء الاقتصادي في دول أمريكا اللاتينية والカリبي، مثل تكاليف النقل المرتفعة، عائدات الضرائب الأقل من العدل ، التركيز الزائد في صادراتها على مواردها الطبيعية، وبروز «الطبقة الوسطى» واستبدال السلع المحلية بالسلع المستوردة. (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية/ اللجنة الاقتصادية لأميركا اللاتينية وجزر الكاريبي/ المصرف الإنمائي لأميركا اللاتينية (CAF) (٢٠١٢)، التوقعات الاقتصادية في أمريكا اللاتينية ٢٠١٤: الدعم اللوجستي والتفضية من أجل التنمية، منشورات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. الرابط: <http://dx.doi.org/10.1787/12777-en>)  
-٨
- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، ٢٠١٤.  
-٩
- منصة TTBizLink، الرابط: <https://www.ttbizlink.gov.tt/>.  
-١٠
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، مقال صالة الأخبار، متاح على الرابط: (<http://goo.gl/gheJ9j>).  
-١١
- البنك الدولي، قاعدة بيانات مؤشرات التنمية العالمية، ٢٠١٢.  
-١٢
- مبادرات الحكومة الإلكترونية في اليابان. الرابط: <http://www.e-gov.go.jp/doc/e-government.html>.  
-١٣
- «تقرير التطوير البشري» للأمم المتحدة، ٢٠١٢.  
-١٤
- إجمالي الدخل القومي، الشراكة بين القطاعين العام والخاص (الدولار الدولي الحالي)، قاعدة بيانات مؤشرات التنمية العالمية، البنك الدولي.  
-١٥
- استراتيجية الحكومة الإلكترونية في البحرين، متاحة على الرابط: (<http://goo.gl/xvif8c>).  
-١٦
- منتدى الحكومة الإلكترونية في البحرين ٢٠١٢. الرابط: <http://www.egovforum.bh/topics&agenda.php>.  
-١٧
- البوابة الرسمية لمجلس التعاون الخليجي الثالث، الرابط: [www.gccegov.com](http://www.gccegov.com).  
-١٩
- حكومة المملكة المتحدة، مكتب مجلس الوزراء، ٢٠١٢، الاستراتيجية الرقمية للحكومة. الرابط: <http://www.publications.cabinetoffice.gov.uk/digital-strategy>.  
-٢٠
- حكومة إسبانيا، وزارة الصناعة والطاقة والسياحة، خطة Avanza ٢. الرابط: <http://www.ontsi.red.es/ontsi/en/2-informacion-y-recursos/plan-avanza>.  
-٢١
- حكومة إيرلندا، إدارة النفقات العامة والإصلاح، دعم إصلاح الخدمة العامة: الحكومة الإلكترونية ٢٠١٢ - ٢٠١٥. متاح على الرابط: <http://egovstrategy.gov.ie/>.  
-٢٢
- الدول الجزئية الصغيرة النامية الأعضاء بالأمم المتحدة هي: أنتيغوا وباربادوس، بليز، كاب فيردي، جزر القمر، كوبا، دومينيكا، جمهورية الدومينيك، فيجي، جرينادا، غينيا بيساو، غويانا، هايتي، جامايكا، كيريباتي، المالديف، جزر المارشال، ولايات مایکرونژیا المتحدة، موريشيوس، ناورو، بالاو، بابوا غينيا الجديدة، ساموا، ساو تومي وبرنسيب، سقاخافرة، سانت كيتس ونيفيس، سانت لوسيا، سانت فنسنت والجرينادين، سيشل، جزر سليمان، سورينام، تيمور الشرقية، توونغا، ترينيداد وتوباغو، فانواتو. المصدر: مكتب الممثل السامي للأمم المتحدة للبلدان الأقل نمواً والدول النامية غير الساحلية والدول الجزئية الصغيرة النامية (مكتب الممثل السامي للأمم المتحدة لإقليم البلدان نمواً والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزئية الصغيرة النامية). الرابط: <http://www.unohrlls.org/en/sids/>.  
-٢٣
- مؤتمر الأمم المتحدة حول الدول الجزئية الصغيرة النامية، ساموا ٢٠١٤. الرابط: <http://sids2014.org/>.  
-٢٤
- يتناول تقليل مخاطر الكوارث من أربعة مراحل – التخفيف والاستعداد والاستجابة والتعافي.  
-٢٥
- مركز التدريب الآسيوي والآسيوي لتقنيات المعلومات والاتصالات من أجل التنمية، ٢٠١٠، تقنية المعلومات والاتصالات من أجل تقليل مخاطر الكوارث، دراسة حالة تقنية المعلومات والاتصالات من أجل تقليل مخاطر الكوارث ٢. متاح على الرابط: <http://www.preventionweb.net/files/1422/>.  
-٢٦
- في نفس المرجع.  
-٢٧
- حكومة ترينيداد وتوباغو، مكتب الاستعداد للكوارث وإدارتها، تقرير الوضع، ٢٠١٠، المجلد ١، الإصدار ٢. الرابط: <http://www.odpm.gov.tt/vol2-reports/pdf/SITuation.pdf>.  
-٢٨
- بروتوكاليس، مارك وأخرون، (٢٠١٠) / دى سيلفا، شاميندرا وبروتوكاليس، مارك (٢٠١٠).  
-٢٩

-٢٠

[برنام الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، الدول الجزرية الصغيرة النامية، الرابط:](http://sustainabledevelopment.un.org/) (٢٠٢=index.php?menu)

-٢١

الدول النامية غير الساحلية هي: في أفريقيا: بوتسوانا، بوركينا فاسو، بوروندي، جمهورية أفريقيا الوسطى، تشاد، إثيوبيا، ليسوتو، ملاوي، النيجر، رواندا، سوازيلند، أوغندا، زامبيا، زيمبابوي؛ في آسيا: أفغانستان، بوتان، كازاخستان، قيرغيزستان، جمهورية لوس الديمقراطية الشعبية، منغوليا، نيبال، طاجيكستان، تركمانستان، أوزبكستان؛ في أوروبا: أرمينيا، أذربيجان، جمهورية مولدوفا، جمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة، وفي أمريكا الجنوبية: بوليفيا وباراغواي. الرابط: (<http://unctad.org/>)

-٢٢

البلدان الأقل نموا هي: في أفريقيا: أنغولا، بنين، بوركينا فاسو، بوروندي، جمهورية أفريقيا الوسطى، تشاد، جزر القمر، جمهورية الكونغو الديمقراطية، جيبوتي، غينيا الاستوائية، إريتريا، إثيوبيا، غامبيا، غينيا، غينيا بيساو، ليسوتو، ليبيريا، مدغشقر، ملاوي، موريتانيا، موزambique، رواندا، ساو تومي وبرينسيب، السنغال، سيراليون، الصومال، جنوب السودان، تونغا، أوغندا، تنزانيا، زامبيا؛ في آسيا: أفغانستان، بنغلاديش، بوتان، كمبوديا، كيريباتي، لاوس، ميانمار، نيبال، ساموا، جزر سليمان، تيمور الشرقية، توفالو، فانواتو، اليمن؛ في أمريكا الجنوبية والكاريبية: هايتي. المصدر: (مكتب الممثل السامي للأمم المتحدة لأقل البلدان نموا والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية). الرابط: (<http://www.unohrlls.org/en/ldc>)

-٢٣

مكتب الممثل السامي للأمم المتحدة لأقل البلدان نموا والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية. الرابط: (<http://www.unohrlls.org/en/ldc>)

-٢٤

مكتب الممثل السامي للأمم المتحدة لأقل البلدان نموا والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية، ورقة الحقائق، البلدان الأقل نموا. الرابط:

-٢٥

([http://www.unohrlls.org/docs/ohrlls/lcds/UN\\_LDC\\_Factsheet.pdf](http://www.unohrlls.org/docs/ohrlls/lcds/UN_LDC_Factsheet.pdf))

-٢٦

اللجنة المعنية بسياسة التنمية، الجهة التابعة للمجلس الاقتصادي والاجتماعي للأمم المتحدة، تستخدم معايير الدخل القومي المنخفض والأصول البشرية الضعيفة (الصحة والتغذية والتعليم) والتهميش الاقتصادي المرتبط بتحديد البلدان الأقل نمواً. وتؤدي هذه العوامل مجتمعة إلى تقصي البنية التحتية والمهارات، مثل المعرفة بتقنيات المعلومات والاتصالات وقطع شوط طويل في شرح تحديات البلدان الأقل نمواً فيما يتعلق بالحكومة الإلكترونية.

-٢٧

الوزير، علي وزينغ، زاو (٢٠١٢) / الهاشمي، أسماء وسوريشا (٢٠١٢).

## الفصل الثاني

-١

فرنسا. اللجنة بين الوزارات لنظم المعلومات والاتصالات. سبتمبر ٢٠١٢. المنشور الرسمي المسمى «استخدام البرمجيات الحرة في الحكومة».

-٢

الارتباط مع البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية قائم على مقارنة بيانات دراسة الأمم المتحدة ومؤشر تنمية المعلومات والاتصالات.

-٢

رواندا (٢٠١١). السياسة والخطة العامة الثالثة لتنمية المعلومات والاتصالات الوطنية، ٢٠١٥ - ٢٠١١.

-٤

براييس ووترهاوس كوبيرز (٢٠١٠). استراتيجية الحكومة الإلكترونية وتحقيق خطة التنفيذ: يناير ٢٠١١. تم الإعداد من أجل وزارة تقنية الاتصالات والمعلومات

لحكومة إثيوبيا.

-٥

يتضمن مؤشر الابتكار العالمي للمكون المبتكر الإلكتروني للمنظمة العالمية للملكية الفكرية عدداً من النطاقات الشاملة والشطرية ورقيقة المستوى، تحرر ويكبيديا شهرياً وتقوم بتحميل الفيديو على يوتيوب. المنظمة العالمية للملكية الفكرية (٢٠١٢). مؤشر الابتكار العالمي: الديناميكيات المحلية للأبتكار. الرابط:

([pdf.٢٠١٢—http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii.pdf](http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii.pdf))

## الفصل الثالث

-١

تعد دراسات الأمم المتحدة في مجال الإدارة العامة بحثاً داخلياً تتفده إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية، وسيكون متاحاً من: [www.unpan.org/unpacs](http://www.unpan.org/unpacs). وتمت مراجعة دساتير الدول الأعضاء بالأمم المتحدة وفقاً لأهم الكلمات، مما يمثل مؤشرات لإشراك المواطن وحرية تقديم المعلومات.

-٢

انظر نموذج المستوى الثالث للمشاركة الإلكترونية للأمم المتحدة المقدم في هذا الفصل ونموذج المرحلة الخامسة من التجمع الدولي للمشاركة العامة، المقتبس في «الناس لهم»، «المشاركة المدنية في الحكومة العامة»، تقرير القطاع العام العالمي ٢٠٠٨، الأمم المتحدة. ويعرف الأخير المشاركة في خمس فئات للعلاقات: الإصلاح والاستشارة والإشراك والتعاون والتمكين (انظر ص. ٧١). وترتبط فاعالية كل من علاقات المشاركة هذه بمساعدات الحكومة (أي كامل الحقوق السياسية والحربيات المدنية وحرية التعبير وما إلى ذلك).

-٢

تدرج أعلى الأسللة المتعلقة بالبيانات الحكومية المفتوحة أيضاً تحت مرحلة المعلومات الإلكترونية للمشاركة الإلكترونية. انظر الفصل ذي الصلة لمزيد من المعلومات التقافية حول البيانات الحكومية المفتوحة ودورها في المشاركة الإلكترونية.

-٤

هناك كوبا ومدغشقر وماليزيا وزمبابوي.

-٥

بدأت عملية الموازنة التشاركية مبدئياً في بورتو أليغري، البرازيل، ١٩٨٩. وتكونت الممارسة من مجموعة من الأحياء والمجتمعات الإقليمية وعلى مستوى المدينة، حيث سيحدد السكان ومحفظة الموازنة المختارين أولويات الإنفاق ويصوتون على هذه الأولويات من أجل تنفيذها. وقد تغير شكل الموازنة التشاركية بمرور الوقت، وتنشر الممارسة الآن بشكل أكبر عبر الإنترنت.

-٦

ثولو، جيمس (٢٠١٢). «التغيير المناخي وسياسة التطوير». المعهد الدولي لبحوث اقتصاديات التنمية. الرابط: (<http://wider.unu.edu/JT-2012-11/en-GB/2012-publications/newsletter/articles>)

-٧

من الجدير بالذكر أن ترتيب التصنيف للقطاعات يختلف عن الترتيب الخاص بتقديم المعلومات، كما هو موضح في الشكل ٢-٢.

-٨

من بين هذه العشرين دولة، تأتي ٦ من الأميركتين و٥ من أوروبا و٥ من آسيا و٢ من أفريقيا و١ من أوقانوسيا. ومن منظور الدخل، تعد ١١ دولة ذات دخل مرتفع و٥ ذات دخل متوسط مرتفع و٢ ذات دخل متوسط منخفض و١ ذات دخل منخفض.

- من العشر دول الملتزمة بجميع خصائص صنع القرار الخامس للمشاركة الإلكترونية: ثلاثة من أوروبا وثلاثة من آسيا وثلاثة من الأميركيتين وواحدة من أوقانياوسيا. سبعة منها ذات دخل مرتفع وثلاثة ذات دخل متوسط مرتفع.
- ٩  
-١٠  
الأمم المتحدة (٢٠١٢).

## الفصل الرابع

- منظمة الصحة العالمية، الملخص الفني، رقم ١، مايو ٢٠٠٨.
- ١  
-٢  
بوابة الحكومة الاسترالية وبواية المملكة المتحدة على التوالي، متاح على الرابط: (<http://australia.gov.au/services/service-task>) (.<https://www.gov.uk/contact/contact-my-local-council>)
- رابط العمل السويدي، متاح على الرابط: ([http://www.verksamt.se/portal/en\\_\\_GB/web/international/home](http://www.verksamt.se/portal/en__GB/web/international/home)) (.<https://www.borger.dk>)
- بوابة المواطنين الدنماركيين، الرابط: (<http://ict.govt.nz>)
- الموقع الرسمي للقائد الوظيفي لتقنية المعلومات والاتصالات بالحكومة النرويجية، رئيس موظفي المعلومات بالحكومة، متاح على الرابط: (<http://goo.gl/EqsVYo>)
- سحابة الحكومة السنغافورية (السحابة - ج)، الرابط: (<http://goo.gl/EqsVYo>)
- باردو، ثيريسا أ.، نامن تاييو وبورك، ج. برایان. (٢٠١٢).
- ٣  
-٤  
-٥  
-٦  
-٧  
-٨

## الفصل الخامس

- تشمل الجماعات الأقل حظاً كبار السن والأميين ذوي الإعاقة والمهاجرين والفقراة والنساء والشباب.
- ١  
بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠١٣.
- ٢  
نفس المرجع.
- ٣  
تعريف الهاتف الذكي: هو هاتف نقال قادر على تنفيذ العديد من المهام الحاسوبية، حيث تكون له شاشة كبيرة نسبياً تعمل باللمس ونظام تشغيل قادر على تشغيل تطبيقات الحاسوب عامة الغرض.
- ٤  
تعريف الهواتف المحدودة المزايا: هي هاتف نقال يحتوي على مجموعة ثابتة من المهام بخلاف المكالمات الصوتية والرسائل النصية، لكنه ليس شاملًا كالهواتف الذكي.
- ٥  
غارتر (٢٠١٢). الرابط: ([http://www.gartner.com/newsroom/id\\_2544110](http://www.gartner.com/newsroom/id_2544110))
- ٦  
نفس المرجع.
- ٧  
بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠١٣.
- ٨  
إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة (٢٠١٢).
- ٩  
برايس ووترهاوس كورنز (٢٠٠٩).
- ١٠  
حكومة الدنمارك، ٢٠١٣، استراتيجية الحكومة الإلكترونية ٢٠١١ – ٢٠١٥. الرابط: (<http://www.digst.dk/Servicemenu/English/Policy-and-Strategy/eGOV-strategy>)
- ١١  
مكتب مجلس الوزراء بالمملكة المتحدة، ٢٠١٣، الرابط: (<http://publications.cabinetoffice.gov.uk/digital>)
- ١٢  
بلدية عمان الكبرى، الأردن، ٢٠١٣. الرابط: (<http://www.ammancity.gov.jo/en/gam/index.asp>)
- ١٣  
حكومة جنوب أفريقيا، ٢٠١٣. متاح على الرابط: (-[documents](http://www.home-affairs.gov.za/index.php/identity/documents))
- ١٤  
قوة شرطة سنغافورة، ٢٠١٢، متاح على الرابط: (<http://www.spf.gov.sg/smsv999>)
- ١٥  
ميسيك، ماري.. وو، ليان (٢٠١٢). «توجهات الإنترنٽ في المؤتمر الرقمي الحادي عشر». كلاينر بيركينز كاويفيلد بايرز، ص. ٤١، (٥ / ٢٩) (٢٠١٣).
- ١٦  
اللجنة المنعنة بالاتصالات في كينيا، ٢٠١٣.
- ١٧  
ديلويت (٢٠١٢).
- ١٨  
هيئه التطوير التقني، سنغافورة، ٢٠١٢. الرابط: (-[citizens/citizen-connect](http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-citizens/citizen-connect))
- ١٩  
البنك الدولي (٢٠٠٩). شراكات القطاعين العام والخاص في الحكومة الإلكترونية: خريطة المعرفة.
- ٢٠  
بواية حكومة الفلبين، الرابط: (<http://ppp.gov.ph>)
- ٢١  
تودي، شانتال (٢٠١٣). «الحكومة الاتحادية تفتخر بالاستراتيجية الرقمية ذات تطبيقات الهاتف النقال والبرامج الأمنية» موبайл ماركتير نيوز، ٢٠١٣، الرابط: (<http://www.mobilemarketer.com/cms/news/content.html.15449>)
- ٢٢  
فو، ياكين وكي زيلاو، (٢٠١٢).
- ٢٣  
ريديك، كريستوفر. ومايكل توبر (٢٠١٢).
- ٢٤  
وكالة تقنية المعلومات والاتصالات في سريلانكا، ٢٠١٢. الرابط: (<http://goo.gl/pLn1>)
- ٢٥  
جائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة، ٢٠١٢.

## الملحق

- ٢١ الاتحاد الأوروبي، ٢٠١٣.
- ٢٢ هناك ٥ مراحل في النموذج الأول (٢٠٠٣ - ٢٠٠٨)، وتم تغييره إلى نموذج من ٤ مراحل، اعتباراً من الدراسة لعام ٢٠١٠.
- ٢٣ يتم تقييم أقصى استفادة من القناة عبر الدرجة التراكمية لأسئلة الدراسة مع تأثير أي قناة (كما هو موضح في القسم الأول) وفقاً للدراسة لعام ٢٠١٤.
- ٢٤ دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٢.
- ٢٥ المفوضية الأوروبية (٢٠٠٤).
- ٢٦ نفس المرجع.
- ٢٧ البيانات الكبرى هي تجميع لمجموعات البيانات التي تكون كبيرة ومقدمة، والتي يصعب معالجتها باستخدام أدوات إدارة قاعدة البيانات العادية أو تطبيقات معالجة البيانات التقليدية.
- ٢٨ محمد بن راشد يعيد تسمية حكومة دبي الإلكترونية ليصبح الحكومة التقنية». ذا جلف توداي، ٢١ يونيو ٢٠١٣. الرابط: [http://www.gulftoday.ae/portal/c890\\_ab7c.aspx?d=112-b276-a161-44b5-1201-112](http://www.gulftoday.ae/portal/c890_ab7c.aspx?d=112-b276-a161-44b5-1201-112).
- ٢٩ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية/ الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠١١).
- ٤٠ يُقدر شكل ٢٠١٦ باستخدام المنهجية المناسبة لأقل مربيع.
- ٤١ كفين وبرياتش (٢٠١٢)، مدرسة وارتون للأعمال. يُوصي توظيف عناصر اللعب بأنه «استخدام عناصر اللعب وتقنيات تصميم اللعب في السياسات غير المخصصة لذلك».
- ٤٢ الموقع الإلكتروني Opower. الرابط: <http://opower.com>.
- ٤٤ مبادرة m.Paani. الرابط: <http://mpaani.com>.
- ٤٥ هيئة التطوير التقني، سنغافورة، ٢٠١٣. الرابط: [http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-\(citizens/oneinbox\)](http://www.egov.gov.sg/egov-programmes/programmes-by-(citizens/oneinbox))
- ٤٦ إدارة الخدمات الإنسانية، استراليا، ٢٠١٢. الرابط: <http://www.humanservices.gov.au/customer/services/centrelink/mobile-service-centres>

## الفصل السادس

- ١ الأمم المتحدة (٢٠١٢ ب).
- ٢ نفس المرجع.
- ٣ اقتصادات مجموعة العشرين، بما في ذلك التسع عشرة دولة الآتية: الأرجنتين، استراليا، البرازيل، كندا، الصين، فرنسا، ألمانيا، الهند، أندونيسيا، إيطاليا، اليابان، جمهورية كوريا، المكسيك، روسيا، المملكة العربية السعودية، جنوب أفريقيا، تركيا، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية، بالإضافة إلى الاتحاد الأوروبي. الرابط: [http://www.g20.org/docs/about/about\\_G20.html](http://www.g20.org/docs/about/about_G20.html).
- ٤ التقرير الدولي لمشروع الإنترنت العالمي، الإصدار الرابع، جامعة جنوب كاليفورنيا، مركز كلية أنيبينج للمستقبل الرقمي، ٢٠١٢. الرابط: [http://www.worldinternetproject.net/\\_files/\\_Published/\\_oldis\\_2012wip\\_report\\_th\\_77.html](http://www.worldinternetproject.net/_files/_Published/_oldis_2012wip_report_th_77.html).
- ٥ -٦ الأخلاقيات الرقمية. مشروع بيو للإنترنت والحياة الأميركي، مركز بيو للأبحاث، ١٣ أبريل ٢٠١٢. الرابط: <http://goo.gl/r2GeIQ>
- ٧ اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة. الرابط: <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>
- ٨ -٩ الشخص المتعلم (علم بالقراءة والكتابة). من الناحية الوظيفية، هو الذي يمكنه المشاركة في كل الأنشطة التي تتطلب معرفة القراءة والكتابة لكي يكون فاعلاً لـ١١ لأداء دوره الوظيفي بين جماعته ومجتمعه وأيضاً لتمكنه من الاستمرار في استخدام القراءة والكتابة والحساب من أجل تطويره وتحلير مجتمعه. (اليونسكو، تقرير المراقبة العالمي للتعليم من أجل الجميع ٢٠٠٦)، الرابط: <http://goo.gl/pvfTH>.
- ١٠ الإحصائيات العالمية للإنترنت. الرابط: <http://www.internetworldstats.com/stats2.htm#asia>.
- ١١ تعداد الهند. ٢٠١١. الرابط: <http://www.censusindia.gov.in/prov-results/indiatatglance.html-2011>.

## الفصل السابع

- ١ يُعرف زيادة استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية على أنه «النسبة المئوية للأفراد (الذين تراوح أعمارهم ما بين ١٦ و٧٤ عاماً) من يستخدمون الإنترت للتواصل مع السلطات العامة» (مثال، تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية). ومن المهم ملاحظة أن معدل استخدام الدول في الاتحاد الأوروبي وخلافه لا يعكس بالضرورة المستوى الفعلي للاستخدام، كما يتضمن حالة المملكة المتحدة، التي يقل استخدام الحكومة الإلكترونية علاوة الطفل (الذي يحفظه الخدمات مثل الخدمة الذاتية للمواطن في بعض الدول مثل بلجيكا والدنمارك وإيرلندا). وتقلل الخدمات مثل الدفع الإلكتروني علاوة الطفل (الذي يحفظه تسجيل الواليد أو البداية التقليدية) ودفع المعاشات (الذي يحفزه السن أو العديد من الخدمات الأخرى عبر المؤسسة) من تواتر تفاعلات المواطنين مع السلطات العامة، دون الاتصال بالإنترنت أو معه. وبذلك، يقل استخدام المواطنين (الفاعل) لهذه الخدمات العامة، مع إظهار الدول لمعدل استخدام أقل عن المعدل الفعلي لل باستخدام، وعلى المستوى الأكثر أساسية، في بعض الأحيان، يمكن لعدم تمكن من / أو تقليل «الاستخدام» أن يزيد من المزايا للجهات المستفيدة، مع الاعتماد على أنواع الخدمة وما إلى ذلك.
- ٢ المفوضية الأوروبية (٢٠١٣).

- المفوضية الأوروبية/ مجموعة كابجيميني (٢٠١٣).  
-٢
- Statistics Norway CT (http://www.ssb.no/en/ikthus) ، الاستخدام في المنازل، ٢٠١٢، الرابع الثاني. متاح على:  
-٤
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠١٣).  
-٥
- معهد الإحصاء التركي (٢٠١٣). خبر صحفي: الدراسة لاستخدام تقنية المعلومات والاتصالات في الأسر وعلى الأفراد، ٢٢ أغسطس ٢٠١٢. الرابط:  
-٦
- منصة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠١٣).  
-٧
- نصر ج. (٢٠١٣)، تنفيذ تسجيل الصراحت والدفع الإلكتروني في ماليزيا.  
-٨
- نيويورك تايمز (٢٠١٣). غالبية الأمريكيين سلكين، لكن الملايين ليسوا متصلين، ١٨ أغسطس، ٢٠١٣.  
-٩
- نيلسون نورمان جروب (٢٠١٣). الكبار يستخدمون الويب. الرابط:  
-١٠
- (http://www.nngroup.com/articles/usability-for-senior-citizens)  
-١١
- الخدمات الرقمية الحكومية للمملكة المتحدة: مبادئ التصميم. الرابط:  
-١٢
- (https://www.gov.uk/designprinciples)  
-١٣
- مدينة كوبنهاغن: عامل تغير الحكومة الإلكترونية في الحكومة المستقلة في آسيا والمحيط الهادئ، ١٠ يناير ٢٠١٣.  
-١٤
- تستند الشعوب الفرعية إلى واحد أو أكثر من خصائص المستخدم. ويتم بعد ذلك «استهداف» القطاعات بأكثر الطرق ملاءمة عبر القنوات المناسبة أكثر.  
-١٥
- من المهم معرفة أيضاً أنواع الأجهزة المستخدمة من قبل المواطنين، انظر الاتحاد الدولي للاتصالات ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠١١)، الحكومة  
الانتقالية: تقنيات الهاتف النقال للحكومات المستجيبة والمجتمعات المتصلة.  
-١٦
- إدارة الخدمات العامة بالأمم المتحدة (٢٠١٣). انتشار الهاتف النقال. الرابط:  
-١٧
- (http://www.gsa.gov/portal/content/٢٨٩٠٨٩)  
-١٨
- التسويق العالمي: جامعة جورج تاون (٢٠١١). العمل التشيلي والوسائل الاجتماعية = هدف اقتصادي.  
-١٩
- الحوار الأمريكي - الدولي (٢٠١٣)، هل تساعد التقنية في إعطاء غضب المواطنين من حكومتهم؟  
-٢٠
- الجمعيات الرفقية (٢٠٠٩). عمدة سان فرانسيسكو غافرين نيوسون يعلن ٢١١ خدمة لتويتر، ٤ يونيو ٢٠٠٩.  
-٢١
- خبر صحفي، ٢٨ مايو ٢٠١٣، معيار الحكومة الإلكترونية للمفوضية الأوروبية: زيادة الاستخدام لازمة لتلبية توقعات المواطنين النامية على الخدمات العامة.  
-٢٢
- مجموعة عمل لجنة اتصال الإنترنت عرض النطاق بخصوص التعليم (٢٠١٢)، جدول أعمال تطوير التعليم من أجل الجميع - تقرير أعدته لجنة اتصال  
الإنترنت عريض النطاق.  
-٢٣
- أخبار الجنسيين في باكستان (٢٠١٣). برنامج المعرفة بالقراءة والكتابة القائم على الرسائل النصية القصيرة: لا يمكن للتعليم إلا أن يكون رسالة نصية مرسلة.  
-٢٤
- الرابط: (http://goo.gl/eqP1t)  
-٢٥
- منصة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠١٢).  
-٢٦
- لجنة الاتصالات الفيدرالية (٢٠١٠)، توصيل أمريكا: الخلطة الوطنية لاتصال الإنترت عريض النطاق.  
-٢٧
- قسم العلوم (٢٠١٢). «الصحة الإلكترونية في أفريقيا: الاتجاه نحو المسار الصحيح»، ٢٠١١/١٢/٠٢ Net.  
-٢٨
- وزارة الصحة، أوغندا (٢٠١٢). mTrac يغير وجه العمليات الصحية في أوغندا. الرابط:  
-٢٩
- (pdf.(http://www.unicef.org/uganda/mTrac\_article)  
-٣٠
- اليونيسيف (٢٠١٢).  
-٣١
- جلسة الاستماع أمام اللجنة الفرعية المعنية بآراء وبحث وادارة اللجنة الخاصة بالسلامة الوطنية، مجلس النواب (٢٠١٢)، «أمريكا تخضع لهجوم إلكتروني:  
ما الإجراء السريع الذي يلزم»، جلسة الكونغرس رقم مئة واثنتي عشر، ٢٤ أبريل ٢٠١٢. الرابط:  
-٣٢
- (htm.١١٧hhrgv٧٧٨٠-.html/CHRG/١١٧hhrgv٧٧٨٠-.http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CHRG-  
-٣٣
- ر. كريغ لييفينغر وبورنكيسيل، أ. س. (٢٠١٢).  
-٣٤
- لورين داويس، ريفتال ماروم (٢٠١٢).  
-٣٥
- GSMA (٢٠١٢)، صياغة المستقبل - تحقيق إمكانية التعلم غير الرسمي عبر الهاتف النقال، ٢٠١٢.  
-٣٦
- مدينة كوبنهاغن: عامل تغير الحكومة الإلكترونية في حكومة المستقبل (١٠ يناير ٢٠١٣).  
-٣٧
- تقرير التأهيلية الرقمية في أوروبا ٢٠١٠ / الإصدار الثاني.  
-٣٨
- إدارة الاتصالات والمعلومات الوطنية وإدارة الاقتصاديات والإحصائيات في وزارة التجارة (٢٠١٢). استكشاف الأمة الرقمية - الخبرة الإلكترونية الناشئة  
لأمريكا.  
-٣٩
- إهربيك، تيلمان. لوتشان. راجيف. سينها، سوبريو، زين الباقي، عادل (٢٠١٠).  
-٤٠
- استخدام التقنية لتبني تجربة المواطنين بشأن توفير المياه في الهند. متاح على: (٢٠١٣).  
-٤١
- حول العالم، تتيح عدد من الدول فرص للحصول على ملاحظات المستخدمين إلكترونياً لتعزيز قرارات الحكومة على استقبال الملاحظات مباشرة من المواطنين،  
من أجل تخصيص خدماتها لتلبية الاحتياجات الفعلية وأولويات المستخدمين. على سبيل المثال، تقدم أبوابات الوطنية لقلة من الدول إحساسات الويب حول  
استخدام المواطنين (٢٠١٣) وخصائص البحث عن التعليقات من المواطنين لتحسين خدماتها الإلكترونية (٢٠١٣) وقسم «الموضوعات الساخنة» أو  
الخصائص الأكثر استخداماً (٢٠١٣) وعدد أقل بكثير من الدول (٢٠١٣) يوفر النتائج الخاصة بملاحظات المستلمة من المواطنين فيما يتعلق بتحسين  
خدماتها الإلكترونية.  
-٤٢
- أوريلي (٢٠٠٩).  
-٤٣

## الفصل الثامن

- مجموعة عمل البيانات الحكومية المفتوحة، المبادئ الشمان للبيانات الحكومية المفتوحة، ٢٠٠٨، سبياستوبول، الولايات المتحدة الأمريكية.
- ١  
بوابات الإحصائيات الوطنية لا تعتبر بوابات متخصصة للبيانات خلال التقسيم، بل، يتحقق الباحثون من وجود دليل البيانات، الذي يطلق عليه غالباً بوابة البيانات الحكومية المفتوحة، مثل [data.gov.uk](http://data.gov.uk) أو [data.gov](http://data.gov).
- ٢  
انظر [OpenSpending.org](http://OpenSpending.org).
- ٣  
شراكة الموازنة الدولية (٢٠١٢). استطلاع الموازنة المفتوحة، ٢٠١٢، الرابط: <http://internationalbudget.org/what-we-do/open-budget-Survey>
- ٤  
الدراسات القطرية للإدارة العامة للأمم المتحدة. «الباحثون وتحليل أثر العمل التنظيمية»، شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية.
- ٥  
نيوزلندا (٢٠١١). «مبادئ إدارة البيانات والمعلومات في نيوزلندا». استراتيجية وخطة عمل تبني المعلومات والاتصالات الحكومية حتى ٢٠١٧.
- ٦  
تاوبيرين جوشوا (٢٠١٢).
- ٧  
جمهورية كوريا (٢٠١٣). قانون تعليم توفير واستخدام البيانات العامة. الرابط: <http://www.law.go.kr/lsEflInfoP.do?lslSeq=142444>
- ٨  
البيت الأبيض، (٢٠١٢). الأمر التنفيذي - جعل الصيغة المفتوحة والمقروءة آلياً الوضع الافتراضي الجديد للمعلومات الحكومية. مكتب سكرتير الصحافة (٩ مايو ٢٠١٢). الرابط: <http://goo.gl/UvPxAb>
- ٩  
البيانات المفتوحة في روسيا (٢٠١٣). تنفيذ مفهوم البيانات المفتوحة في روسيا: تحرير تقدم الجهات الحكومية العامة والمحلية ٢٠١٣. الرابط: <http://goo.gl/emIdeC>
- ١٠  
رخصة المشاع الإبداعي ٢٠٠٣ غير النافذة (٢٠٠٣)، CC by.
- ١١  
بوابة البيانات الرسمية في أستراليا. الرابط: <http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/>
- ١٢  
بوابة البيانات المفتوحة في النمسا. الرابط: <http://data.au.govspace.gov.au/about>
- ١٣  
البوابة الحكومية الإسرائيلية. الرابط: <http://data.gov.il/FirstGov/BottomNavEng/aboutgoveng>
- ١٤  
بوابة البيانات في كولومبيا. الرابط: <http://datosabiertoscolombia.cloudapp.net/frm/Acerca/frmAcercaDe.aspx>
- ١٥  
مبادرة البيانات المفتوحة في غانا. الرابط: <http://data.gov.gh/about-us>
- ١٦  
بوابة البيانات المفتوحة في سنغافورة. الرابط: <http://data.gov.sg>
- ١٧  
بوابة البيانات المفتوحة في إسبانيا. الرابط: <http://datos.gob.es>
- ١٨  
بوابة البيانات الرسمية في فرنسا. الرابط: <http://www.data.gouv.fr/A-propos>
- ١٩  
وددي، أنكش (٢٠١٢).
- ٢٠  
شنونغ، راشيل (٢٠١٢).
- ٢١  
الجريدة الرسمية في الهند (٢٠١٢). نيودلهي، الهند (١٧ - ٢٢ مارس ٢٠١٢). متاح على: [http://www.dst.gov.in/nsdi\\_gazette.pdf](http://www.dst.gov.in/nsdi_gazette.pdf)
- ٢٢  
البيت الأبيض (٢٠١٢). المذكرة الخاصة برؤساء الإدارة التنفيذية والوكالات: سياسة البيانات المفتوحة - إدارة المعلومات كأصول. المكتب التنفيذي للرئيس، مكتب الإدارة والموازنة (٩ مايو ٢٠١٢).
- ٢٣  
كل أفريقيا (٢٠١٢). ليبيريا: التمويل، انطلاق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ٢٧ سبتمبر ٢٠١٣. الرابط: <http://allafrica.com/stories/201209271088.html>
- ٢٤  
التنمية المفتوحة في كمبوديا. الرابط: <http://www.opendevcambodia.net>
- ٢٥  
Sarpam. البرنامج الإقليمي للجنوب الأفريقي للحصول على التشخيص العلاج . الرابط: <http://www.sarpam.net>
- ٢٦  
بوابة البيانات المفتوحة في كينيا. الرابط: <http://opendata.go.ke>
- ٢٧  
بانيسار، ديفيد (٢٠١١).
- ٢٨  
كرونرنبيغ، توم (٢٠١١).
- ٢٩  
جالوتي، سوميدها (٢٠١٢).
- ٣٠  
ديلويت (٢٠١٢).
- ٣١  
كابيجيني للاستشارات. اقتصاد البيانات المفتوحة: توفير القيمة الاقتصادية من خلال فتح البيانات الحكومية وال العامة. الرابط: <http://www.capgemini-consulting.com/the-open-data-economy>
- ٣٢  
كوسكي، هيلي (٢٠١١).
- ٣٣  
هوارد، أنكسلدر ب. (٢٠١١).

## الملاحق

- ١ الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠١٢ ب). نفس المرجع.
- ٢ الاتحاد الدولي للاتصالات هو المصدر الأساسي للبيانات الخاصة باحتساب مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية.
- ٣ الأمم المتحدة (٢٠١٢ ج).
- ٤ سنوات التعليم المتوقعة معروفة أيضاً بأنها «توقع الحياة المدرسية». الرابط: <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/> (en.pdf-eiguide.٩
- ٥ منهجية متوسط سنوات الدراسة. الرابط: <http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/mean-years-of-schooling.aspx>
- ٦ منهاجية بارولي. الرابط: (<http://www.barrolee.com>) /and



## المراجع

- Adamson, Claire (2013). "Building lasting bridges: Good and bad eGovernment strategies in Africa." *eLearning Africa News*, April 12, 2013. Available from: (<http://goo.gl/nESnT8>).
- Al-Hashmi, Asma & Suresha, (2013). "Evaluating the Awareness of EGovernment in the Republic of Yemen". *International Journal of Computer Applications* Vo. 67 No. 16, Available from: (<http://research.ijcaonline.org/volume67/number16/pxc3887185.pdf>).
- Al-Wazir, Ali & Zheng, Zhao, (2012). "EGovernment Development in Yemen: Assessments and Solutions". *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences* Vol.3 No.4 Available from: ([http://cisjournal.org/journalofcomputing/archive/vol3no4/vol3no4\\_7.pdf](http://cisjournal.org/journalofcomputing/archive/vol3no4/vol3no4_7.pdf)).
- Banisar, David (2011). "The Right to Information and Privacy: Balancing Rights and Managing Conflicts". *World Bank Institute Governance Working Paper* (10 March, 2011).
- Biztech Africa (2012) "Bandwidth a constraint to e-learning". *BiztechAfrica*—May 27, 2012. Available from: (<http://goo.gl/gBIry3>).
- Bourgon, Jocelyne (2001). "Technology broadband and education: Advancing education for all agenda." *A New Synthesis of Public Administration*, Broadband Commission Working Group on Education (2013). Broadband Commission.
- Capgemini (2013). "The European Commission eGovernment Benchmark: Further Uptake Required To Meet Growing Citizens" *Expectations For Public Services*, May 28, 2013, Press release.
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) (2013). "DEPUALC: Distribución Espacial De La Población Y Urbanización En América Latina Y El Caribe." División de población CELADE de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Available from: (<http://www.eclac.cl/celade/depualc/>).
- CGAP and DFID (2009). "Banking the Poor via G2P Payments." *Focus Note*, December 2009.
- Chong, Rachelle (2013). "SF Mayor Signs Landmark Open Data Policy and Procedures Legislation". *Government Technology: Solution for State and Local Government* (1 May 2013).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2013). "Estrategias de TLC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe." CEPAL—Colección Documentos de proyectos; Naciones Unidas; marzo 2013.
- De Silva, Chamindra and Prustalis, Mark, The Sahana (2010). "Free and Open Source Disaster Management System in Haiti in Asian and Pacific Training". Centre for Information and Communication Technology for Development (APCICT), ICT for Disaster Risk Reduction, ICTD Case Study 2. Available from: (<http://unapict.org/ecohub/ict-for-disaster-riskreduction-1>).
- Deloitte (2012). "Open Data: Driving Growth, Ingenuity and Innovation". *Deloitte Analytics* (June 2012).
- (2013). "Enterprise Social Networks: Useful Tool, Not a Panacea". *Deloitte Touche Tohmatsu Limited*.
- Dunta Times (2013), "Report says FATÍH Project effective, but content needs revision." *Dunta Times* Available from: (<http://goo.gl/BX5rgy>)
- Ehrbeck, Tilman. Lochan. Rajiv. Sinha, Supriyo. Zainulbhui, Adil (2010). "Inclusive growth and financial security—the benefits of e-payments to Indian society". *McKinsey & Company, Inc.* October 2010.
- eMarketer (2013). "Worldwide Social Network Users: 2013 Forecast and Comparative Estimates." *News* 2013.
- Eszter Hargittai (2002). "Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills." *First Monday* 7, n. 4 (April 2002). Available from: ([http://firstmonday.org/issues/issue7\\_4/hargittai/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_4/hargittai/index.html)).

European Commission (2004). "Multi-channel delivery of eGovernment services". European Commission and Interchange of Data between Administrations (IDA). Available from: (<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc282e.pdf?id=16867>).

- (2006). "Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All".
- (2010). "Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: i2010 eGovernment Action Plan 2011–2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government." Available from: (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>).
- (2011). "Digital Agenda For Europe and European eGovernment Action Plan 2011–2014." Available from: (<http://ec.europa.eu/digital-agenda/digital-agenda-europe>).
- (2012a). "eHealth Action Plan 2012–2020: Frequently Asked Questions, European Commission—MEMO/12/959 07/12/2012".
- (2012b), Public Services Online. "'Digital by Default or by Detour?' Assessing User Centric eGovernment performance in Europe—eGovernment Benchmark 2012".
- (2013) "Digital Agenda Scoreboard 2013", Staff Working Document, Brussels.

European Commission/Capgemini Group (2013). "Public Services Online—'Digital by Default or by Detour?', Assessing User Centric eGovernment performance in Europe—eGovernment Benchmark 2012." Press Release Database, eGovernment improving but citizens ask for more, European Commission- IP/13/466 28/05/2013.

European Commission Directorate General (2013). "Communications Networks, Content and Technology (2013), Public services: eGovernment Action Plan." Available from: (<http://ec.europa.eu/dgs/connect/en/content/public-services-egovernment-action-plan>).

EUROSTAT (2013). "Individuals using Internet for interaction with public authorities Individuals using Internet for interaction with public authorities." Last update: 18-12-2013. Available from: ([http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?wai=true&dataset=isoc\\_pibi\\_igov](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?wai=true&dataset=isoc_pibi_igov)).

Fox, S. and Duggan, M. (2012). "Mobile Health 2012, Half of smartphone owners use their devices to get health information." Pew Internet Project Pew Research, November 8, 2012.

Fu, Yaqin and Ke Xiao, (2012). "Promoting sustainable e-government with multichannel service delivery: A case study." Software Engineering and Service Science (ICSESS), 2012 IEEE 3rd International Conference. Available from: (<http://goo.gl/7ZdDG9>).

GSMA (2012), "Shaping the Future—Realizing the potential of informal learning through mobile" GSM Association,2012.

Haiyan Qian, (2012). "Commonwealth Finance Ministers Report 2012". Commonwealth & Global Affairs, Economic Affairs: Trade, Economic Development.

Hesbon O. Nyagowa, Dennis N. Ocholla and Stephen M. Mutula (2012). "Evaluation of Success of NEPAD's Pilot e-Schools in Kenya: An overview." Information Studies Programme, University of Kwa-Zulu Natal South Africa. Available from: (<http://goo.gl/mLiSsZ>).

Hosman, Laura and Elizabeth Fife (2012). "The Use of Mobile Phones for Development in Africa: Top-Down-Meets-Bottom-Up Partnering." The Journal of Community Informatics 8, n. 3 (2012).

Howard, Alexander B. (2011). "Congress Weighs Deep Cuts to Funding for Federal Open Government Data Platforms". Govfresh (1 April 2011).

ICT works (2012). "We need affordable broadband for mLearning." May 04 2012 by Guest Writer. Available from: (<http://goo.gl/9xeAlJ>).

Informatics (2013). "The Promise of Mobile: Connecting to Underserved Populations." July 29, 2013.

IRIN (2013). "Analysis: Sending the right message on mHealth", 8 May 2013.

- International Telecommunication Union (ITU) (2011), "The Role of ICT in Advancing Growth in Least Developed Countries—Trends, Challenges and Opportunities 2011".
- (2012a). "Measuring the Information Society. ICT development index 2011". Available from: (<http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/>).
  - (2012b). "Impact of Broadband in the Economy". Broadband Series. Telecommunication Development Sector (April 2012).
- Jalote, Sumedha (2013). "Moldova Builds E-Government: Open Data". Asia Pacific FutureGov (26 July 2013). Available from: (<http://goo.gl/Mf7EoA>).
- Koski, Heli (2011). "Does Marginal Cost Pricing of Public Sector Information Spur Firm Growth". EILA, Elinkeinoelämän Tutkimuslaitos, the Research Institute of the Finnish Economy. Keskusteluaiheita Discussion Papers (28 September 2011). no. 1260. Available from: (<http://www.eta.fi/wp-content/uploads/2012/09/dp1260.pdf>).
- Kronrnburg, Tom (2011). "Data Journalism Fuelling PSI Re-use". European Public Sector Information Platform, Topic Report No. 2011/2 (October 2011). Available from: (<http://epsiplatform.eu/sites/default/files/Topic%20Report%20Data%20Journalism.pdf>).
- Lauren Dawes, Revital Marom (2013), "Mobile Services for Youth Employment", GSM Association, Alcatel-Lucent.
- Millard, J (2013) "ICT-enabled public sector innovation: trends and prospects". Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICE-GOV2012), Seoul, Republic of Korea, 22 – 25 October 2013, the ACM Press.
- Montagnier, P. and A. Wirthmann (2011), "Digital Divide:From Computer Access to Online Activities— A Micro Data Analysis", OECD Digital Economy Papers, No. 189, OECD. Available from: (<http://dx.doi.org/10.1787/5kg0lk60rr30-en>).
- Morgan Stanley (2011). "Tablet Demand and Disruption". Morgan Stanley Research, February 2011.
- New York Times (2013). "Most of U.S. Is Wired, but Millions Aren't Plugged In," August 18, 2013.
- O'Reilly, Tim (2009). "Gov 2.0: It is all about platform." September 4, 2009, Techcrunch. Available from: (<http://techcrunch.com/2009/09/04/gov-20-its-all-about-the-platform/>).
- OECD (2012), OECD Internet Economy Outlook 2012—Highlights.
- (2013a). "OECD Public Governance Reviews Colombia: Implementing Good Governance". Paris.
  - (2013b). "e-Government Studies: Egypt 2012". Paris.
  - (2013c). "Government at a Glance 2013—Preliminary Version."
- OECD/International Telecommunication Union (2011), "M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies", OECD Publishing. Available from: (<http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>).
- OECD Newsroom (2012). "New SME policies needed to boost Latin America's growth, say OECD and ECLAC. OECD Development Center Newsroom". November 16 2012. Available from: (<http://goo.gl/zSjdT0>).
- Ozburn, M. (2011). "Reaping the Trust Dividend: Federal Agencies Can Move Services Online now with an Identity Button (Like Facebook)—and Save Billions." Booz, Allen, Hamilton Ink 2011 Available from: (<http://www.boozallen.com/media/file/Trust-Dividend-Booklet.pdf>).
- Pardo, Theresa A., Nam, Taewoo., & Burke, G Brian. (2012)."E-Government Interoperability: Interaction of Policy, Management, and Technology Dimensions". Social Science Computer Review, February 2012 30: 7-23, first published on January 12, 2011.
- Porrua, Miguel A (2013). "E-Government in Latin America: A Review of the Success in Colombia, Uruguay and Panama", Organization for American States (2013), in the Global Information Technology Report 2013. World Economic Forum.

- PricewaterhouseCoopers (PwC) (2009). "Champion for Digital Inclusion: The Economic Case for Digital Inclusion". 2009 PricewaterhouseCoopers LLP. Available from: ([http://www.parliamentandinternet.org.uk/uploads/Final\\_report.pdf](http://www.parliamentandinternet.org.uk/uploads/Final_report.pdf)).
- Prutsalis, Mark et al, (2010). "The Sahana Software Foundation Response to the 2010 Haiti Earthquake: A New Standard for Free and Open Source Disaster Management Systems". Proceedings of the 7 International ISCRAM Conference, Seattle, USA Available from: ([http://wiki.sahanafoundation.org/lib/exe/fetch.php/isram\\_2010\\_sahana\\_haiti.pdf](http://wiki.sahanafoundation.org/lib/exe/fetch.php/isram_2010_sahana_haiti.pdf)).
- R. Craig Lefebvre and Bornkessel, A.S. (2013). "Social Media as a Tool in Medicine - Digital Social Networks and Health".
- Reddick, Christopher G. and Michael Turner (2012). "Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery" Government Information Quarterly, Volume 29, Issue 1, January 2012, Pages 1–11. Available from: (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11001080>).
- Regional School of Public Administration (ReSPA) (2013). "ReSPA Regional Comparative eGovernment Study and East Management." ReSPA Available from: (<http://www.respaweb.eu/11/library#respa-publications-and-research-18>).
- Roelofsen, Occo and Sheng, Paul (2010). "Oil and gas: New sources of growth". Africa's path to growth: Sector by sector. McKinsey and Company Publications, June 2010. Available from: (<http://goo.gl/1lhT3y>).
- Shkabatur, Jennifer (2012). "Towards Open Government for Enhanced Social Accountability." A collaboration of Open Development Technology Alliance, GAC in Projects and Social Development. World Bank 2012.
- Smith, Craig Warren (2013). "Nine Digital Divide Truths." Digital Divide Institute. Available from: (<http://www.digitaldivide.org/digital-divide-topics/nine-digital-divide-truths.html>).
- Stanford Social Innovation (2013). "Scale Can Happen: The MOTECH Experience." February 20, 2013.
- Tauberer, Joshua (2012). "Open Government Data Definition: The 8 Principles of Open Government Data". Open Government Data (2012).
- The Centre for International Governance Innovation and the Korea Development Institute (2012). "Post-2015 Development Agenda: Goals, Targets And Indicators—Special Report." The Centre for International Governance Innovation and the Korea Development Institute 2012. Available from: ([https://www.cigionline.org/sites/default/files/MDG\\_Post\\_2015v3.pdf](https://www.cigionline.org/sites/default/files/MDG_Post_2015v3.pdf)).
- Turkish statistical institute (2013). "News Release: ICT usage Survey on households and individuals." 22 August 2013. Available from: (<http://www.turkstat.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13569>).
- Ubaldi, Barbara (2011). "E-Government for the Economic Crisis." European Journal of ePractice 11.
- United Nations (2013a). "Global Thematic Consultation on Governance and the Post-2015 Development Framework", p. 24. Available from: (<http://www.beyond2015.org/sites/default/files/Governance.pdf>).
- (2013b). "A new global partnership: The Report of the High-Level Panel of Eminent Persons on the Post-2015 Development Agenda". Available from: (<http://www.post2015hlp.org/wp-content/uploads/2013/05/UN-Report.pdf>).
  - (2013c) "A life of dignity for all: accelerating progress towards the Millennium Development Goals and advancing the United Nations development agenda beyond 2015". Report of the Secretary-General. 26 July 2013. A/68/202. Page 13. Para 84.
  - (2013d). "Committee for Development Policy, Report of the 15th Session E/2013/33." Economic and Social Council Official Records. Available from: (<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N13/290/69/PDF/N1329069.pdf?OpenElement>).

- United Nations, 4th United Nations Conference on Least Developed Countries (2011). "Programme of Action for the Least Developed Countries for the Decade 2011–2020." Available from: (<http://www.un.org/wcm/webdav/site/ldc/shared/documents/IPoA.pdf>).
- United Nations Children's Fund (UNICEF) (2012), "Project Mwana: Using mobile technology to improve early infant diagnosis of HIV", Zambia.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) and ASPA (2001). "Benchmarking E-government: A Global Perspective". UNDESA/ASPA.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) (2008) . "People Matter, Civic Engagement in Public Governance", World Public Sector Report 2008, United Nations.
- (2012) "United Nations E-Government Survey 2012." UNDESA 2012.
- United Nations Development Group (UNDG) (2010a)."Thematic paper on MDG 3: Promote gender equality and empower women," March 2010. Available from: (<http://www.oecd.org/social/gender-development/45341361.pdf>).
- (2010b). "Thematic paper on MDG 7: Environment sustainability," 2010. Available from: ([http://www.undg.org/docs/11421/MDG7\\_1954-UNDGMDG7-LR.pdf](http://www.undg.org/docs/11421/MDG7_1954-UNDGMDG7-LR.pdf)).
- (2013). "The global conversation begins: Emerging views for a new development agenda." 2013. Available from: (<http://goo.gl/SMNVFy>).
- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN ESCAP) (2010). E/ESCAP/CICT(2)/L.2.
- United Nations Economic and Social Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC) (2012). "Estrategias de TLC ante el desafío del cambio estructural en América Latina y el Caribe; Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)." Colección Documentos de proyectos; Naciones Unidas; Marzo 2013.
- United Nations Economic and Social Commission for Western Asia (2013). "Citizen Engagement and the Post-2015 Development Agenda". Report of the Expert Group Meeting. ST/ESA/PAD/SER.E/191, E/ESCWA/ECRI/2013/WG.1/Report, p. 1.
- United Nations Economic and Social Council (ECOSOC) Resolutions: E/RES/2005/3; E/RES/2006/47; E/RES/2007/38; E/RES/2008/32; E/RES/2009/18; E/RES/2011/2; E/RES/2011/22; E/RES/2012/28; E/RES/2013/2.
- United Nations, General Assembly (1966). "International Covenant on Civil and Political Rights". 16 December 1966, United Nations, Treaty Series, vol. 999, p. 171. Available from: (<http://www.unhcr.org/refworld/docid/3ae6b3aa0.html>).
- (2000). "United Nations Millennium Declaration". 8 September 2000, United Nations, 55/2. Available from: (<http://www.un.org/millennium/declaration/ares552e.htm>).
- (2010). A/RES/65/2. Outcome Document of the High-Level Review Meeting on the Implementation of the Mauritius Strategy for the Further Implementation of the Programme of Action for the Sustainable Development of Small Island Developing States. Available from: (<http://goo.gl/lnlHYF>).
- (2012). "The Future We Want". A/RES/66/288. Available from: ([http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/66/288&Lang=E](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/66/288&Lang=E)).
- The Universal Declaration of Human Rights (1948). Available from: (<http://www.un.org/en/documents/udhr/>).
- WIPO (2013). "Global Innovation Index: The Local Dynamics of Innovation." Johnson Cornell University, INSEAD, WIPO 2013. Available from: ([http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii\\_2013.pdf](http://www.wipo.int/export/sites/www/freepublications/en/economics/gii/gii_2013.pdf)).
- Woodie, Alex (2013). "The Chief Data Officer's Time Has Come". Datamami (2 September 2013).
- World Bank (2012). "Governments Can Save Up to 75% with Electronic Payment Program." August 2, 2012. Washington, D.C.
- (2012). "Information and Communication for Development: Extending Reach and Increasing Impact." Washington, D.C.

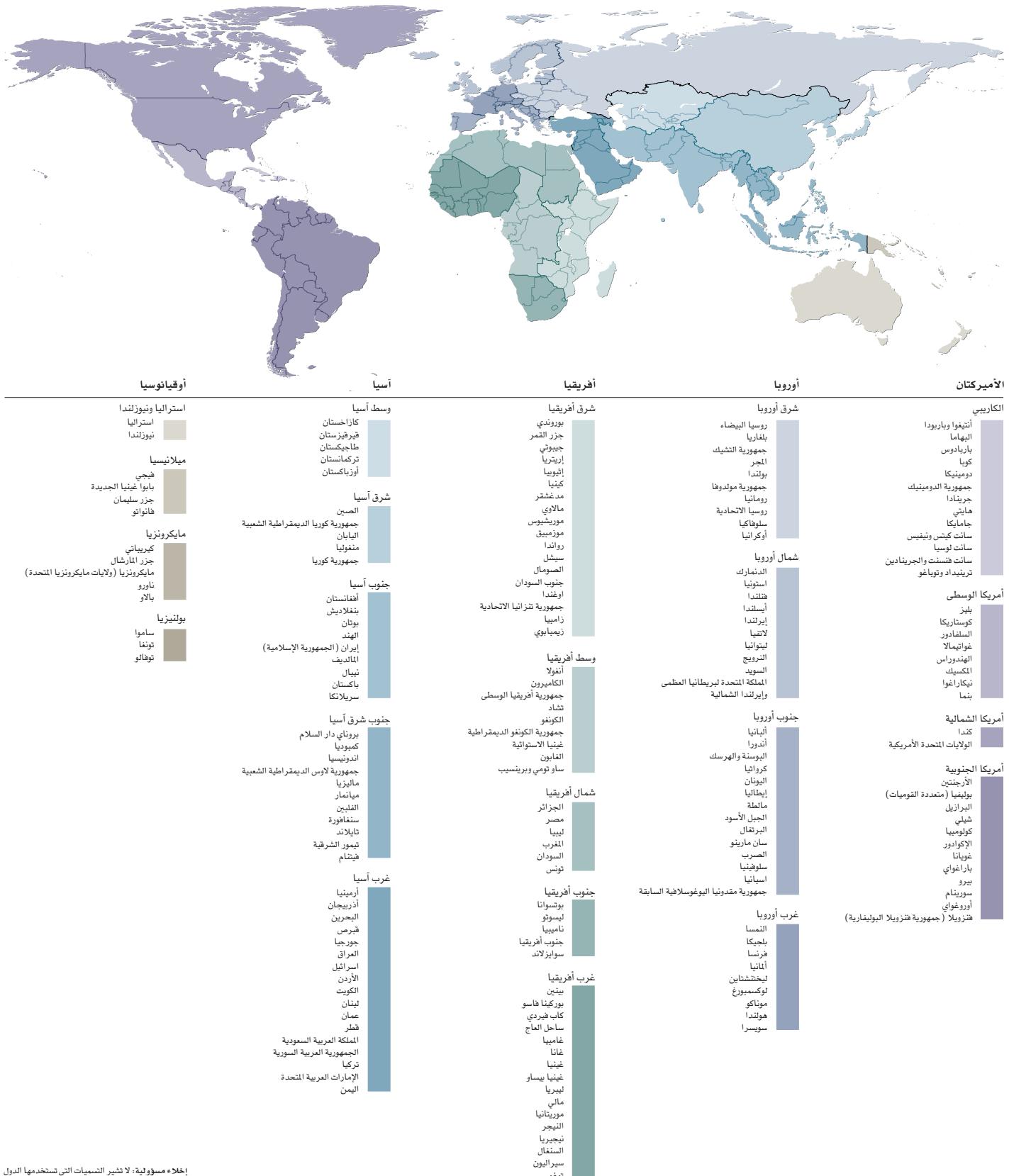
## الملاحق

World Bank, African Development Bank and African Union (2012). "The Transformational Use of Information and Communication Technologies in Africa". Information and Communication Technologies, World Bank Group Available from: (<http://go.worldbank.org/CXS4GFJDE0>).

World Health Organization (2011). "New horizons for health through mobile technologies." Global Observatory for eHealth series 3. Geneva.

World Internet Project (2012). "International Report Fourth Edition". USC Annenberg School Center for the Digital Future. 2012. Available from: (<http://goo.gl/9bgaUr>).

## الخريطة ١-٩ المجموعات الإقليمية



إخلاص مسؤولة: لا تشير التسميات التي يستخدمها الدول والمعرض التقديمي الملادة على هذه الخريطة إلى التعبير عن أي رأي، أو آراء، أو مواقف من جانب الأمانة العامة للأمم المتحدة فيما يتعلق بالوضع القانوني لأية دولة أوإقليم جغرافي أو مدينة أو منطقة أو السلطات التابعة لها أو فيما يتعلق بتحديد حدودها.

أيضاً على تحدي الفجوة الرقمية، على أساس أن استخدامها مركزي لتقديم آثار التنمية، وهي تقترح أن البيانات الحكومية المفتوحة هي مصدر تنموي جديد. ويرى التقرير أن الحكومات عبر العالم في حاجة للقيام بعملية التغيير التحويلي من أجل المستقبل الذي ترغب فيه. هذا بدوره يستلزم تغيير دور الحكومات ومهامها وأطر عملها المؤسسية وعملياتها المدعومة باتباع الابتكار وتقنيات المعلومات والاتصالات. لذا، يمكن للحكومة الإلكترونية المساهمة في التغيير الشامل للقطاع العام لدعم جدول أعمال التنمية لما بعد عام ٢٠١٥.

تصدر دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة. والإدارة، من خلال شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية، تنشر هذا التقرير العالمي حول الحكومة الإلكترونية منذ عام ٢٠٠٢، وهي تناول دواماً بإسداء المشورة إلى الإدارات الوطنية في جميع المناطق حول العالم حول كيفية توسيع نطاق استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لوضع الأهداف التنموية المتفق عليها دولياً.

دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٤  
حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه

تقدم الدراسة للأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية تقييماً منهجياً لاستخدام وامكانات تقنيات المعلومات والاتصالات لغرض تغيير القطاع العام، وذلك من خلال تعزيز كفاءته وفعاليته وشفافيته ومساءلته، بالإضافة إلى الحصول على الخدمات العامة ومشاركة المواطنين. وعن طريق دراسة الأنماط الشاملة للحكومة الإلكترونية حول العالم، تقيم الدراسة حالة تطوير الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء بالأمم المتحدة المئة وثلاثة وتسعين. وهي تمثل أداة لصناع القرار لتحديد مجالات القوة والتحديات لديهم في الحكومة الإلكترونية، من أجل تزويد السياسات والاستراتيجيات بالمعلومات.

وتبحث الدراسة ٢٠١٤ تحت عنوان «الحكومة الإلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه» التوجهات العالمية والقضايا الناشئة في تنمية الحكومة الإلكترونية. كما أنها تأتي بالضوء أيضاً على التقدم العالمي في تقديم الخدمات الإلكترونية وتركز على كيفية تمكين المواطنين عبر المشاركة الإلكترونية. فضلاً عن هذا، فإنها تُوجِّد الحالة الخاصة بالحاجة للحكومة التعاونية عند كافة المستويات لتعزيز التنمية المستدامة وإبراز أهمية الوصول إلى المواطنين عبر الهاتف النقال والوسائل الاجتماعية واستراتيجيات الخدمة متعددة القنوات الشاملة. وتعتمد الدراسة

# الأمم المتحدة

# دراسة الحكومة

# الإلكترونية ٢٠١٤

حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه

ISBN 978-92-1-123198-4



9 789211 231984