

الأمم المتحدة

استطلاع الحكومة الإلكترونية

سنة ٢٠١٢

الحكومة الإلكترونية للشعب



UNITED NATIONS

www.unpan.org/e-government



الشؤون الاقتصادية والاجتماعية

الأمم المتحدة

استطلاع الحكومة الإلكترونية

سنة ٢٠١٢

الحكومة الإلكترونية للشعب



United Nations
New York, 2012

لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية

إن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية هيئة حيوية تصل بين السياسات العالمية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وبين العمل الوطني. وتعمل اللجنة في ثلاثة نطاقات رئيسة مترابطة: (١) فهي تقوم بجمع، وتوليد وتحليل سلسلة واسعة من البيانات والمعلومات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تستفيد منها الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في استعراض المشاكل المشتركة وتقدير الخيارات السياسية: (٢) وتسهل تفاوض الدول الأعضاء في كثير من هيئاتها الحكومية حول طرق العمل المشترك لمعالجة التحديات العالمية المستمرة أو الآخذة بالظهور؛ و(٣) تقدم مشورتها إلى الحكومات المهتمة حول الطرق والأساليب التي يمكن بها ترجمة الأطر السياسية المطورة في مؤتمرات الأمم المتحدة وقممها إلى برامج على المستوى القطري من خلال المساعدة الفنية، وتساعد في بناء القدرات الوطنية وغيرها.

إخلاء مسؤولية:

إن النصوص وطرق التقديم المستخدمة في مادة هذه النشرة المطبوعة لا تعطي الانطباع بأي رأي من أي نوع لأمانة سر الأمم المتحدة في ما يتعلق بالوضع القانوني لأي دولة، أو إقليم، أو مدينة، أو منطقة، أو سلطاتها أو ما يتصل بتخطيط حدودها أو تخومها. فكل كلمة في دولة كما هي مستخدمة في نص هذه المطبوعة، تشير أيضاً، كما هو مناسب، إلى الأقاليم والمناطق.

وبما أنه ليس هناك تقليد ثابت لتسمية الدول أو المناطق "المتقدمة" أو "النامية" في منظمة الأمم المتحدة، فإن هذا التمييز يتم للأغراض الإحصائية والتحليلية فقط، ولا يعبر بالضرورة عن حكم على المرحلة التي وصلت إليها أية دولة أو منطقة بالذات في عملية التقدم. إن ذكر اسم أي شركة، أو منظمة، أو منتج، أو موقع شبكة لا يعني موافقة عليها أو مصادقة من قبل الأمم المتحدة.

لا يعد هذا التقرير ترجمة رسمية من قبل الأمم المتحدة.

جميع الحقوق محفوظة للأمم المتحدة للنسخة الإنجليزية، ٢٠١٢

جميع الحقوق محفوظة للأمم المتحدة للنسخة العربية، ٢٠١٣

جميع الحقوق محفوظة في كافة أنحاء العالم

لا يمكن إعادة إنتاج أي جزء من هذه المطبوعة، أو تخزينه بطريقة تجعل استرداده أو نقله ممكناً بأي وسيلة إلكترونية أو آلية أو استنساخية تصويرية، أو تسجيلية، أو بأية طريقة أخرى بدون ترخيص مسبق.

كلمة تمهيدية

يمكن أن تستخدم اليوم تقنيات قوية جديدة لإحداث تقدم مستدام لجميع شعوب العالم مع إشراكهم في العملية التنموية. ويمكن أن تصبح الحكومة الإلكترونية أداة تقدم إلى العموم. وعند إيصال الحكومة الإلكترونية إلى الشعب عموماً، فإن الخدمات الحكومية مصممة لتكون مستجيبة ومركزة على المواطنين وشاملة اجتماعياً. وإن قاعدة الأدلة على هذا الجانب الأخير يقويها التقدم الحديث في الحكومة الإلكترونية في عدد متزايد من الدول التي يكون مواطنوها مستخدمين للخدمات الحكومية ومشاركين في إنتاجها كذلك.

والأكشاك الإلكترونية، والابتكارات الجديدة من هذا النوع، وإيصالها إلى جميع قطاعات المجتمع. يمكن أن يساعد النشر المتواصل لتقنيات المعلومات والاتصالات، ورأب الهوة الرقمية كل المعنيين على ترجمة التزاماتهم إلى عمل. ولذلك فإنني أشجع صناع السياسات والمدراء العاميين في كل مكان على تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية باعتبارها أدوات مهمة لدفع التنمية المستدامة للجميع إلى الأمام.

沙祖康

شا زوكانغ

نائب أمين السر العام للشؤون الاقتصادية والاجتماعية
ونائب أمين السر العام لمؤتمر الأمم المتحدة
للتنمية المستدامة (Rio+20)

إن الدور المتزايد للحكومة الإلكترونية في تعزيز التقدم الشامل والمشارك قد سار يداً بيد مع المطالبات المتنامية بالشفافية والمساءلة في جميع مناطق العالم. فقد أحدثت الحكومة الإلكترونية تحولاً قوياً في ما تستطيع الحكومات أن تفعله ويجب عليها فعله، باستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات، وتقوية الخدمة الحكومية، ودفع التقدم المنصف والمركز على الشعب.

ويظهر هذا التقرير أنه مع وجود الإطار المؤسسي الصحيح، فإن السياسات والجهود الرامية إلى بناء القدرات، والتقدم في توسيع مساهمات الحكومة الإلكترونية في التقدم المستدام قد صارت في متناول اليد.

غير أن التقرير يوضح أيضاً أن هناك حاجة إلى تمويل مناسب كافٍ لتوسيع الحكومة الإلكترونية. وبالإضافة إلى ذلك فإنه يظهر أن هناك تحديات لتقليص الفجوة الرقمية ولزيادة وصول الخدمات الحكومية إلى الفئات الضعيفة والمجتمعات النائية. وصار من الواجب أكثر من أي وقت مضى تقديم الدعم للخدمات المتنقلة، والمصادر الشعبية، والحواشب الافتراضية السحابية.

شكر وتنويه

تُعتبر طبعة عام ٢٠١٢ من استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية نتيجةً للجهود والإسهامات والدعم من أشخاص كثيرين وعدد من المنظمات. مع الشكر لجميع المشاركين فيها بصورة مباشرة أو غير مباشرة. والاعتراف على وجه الخصوص بفضل الأشخاص التالية أسماؤهم لأدوارهم المحددة في إنتاجها.

وبموجب اتفاقية التعاون بين الأمم المتحدة وجامعة كورنيل في الولايات المتحدة، فإن جميع البيانات على الخدمات المتصلة بالحاسب قد أشرف عليه فينشينزو آكواردو وسيما حفيظ. يدعمهما كيم أندرسون وكينغ ياو وتوماس أوتول من معهد كورنيل للقضايا الحكومية. وقد ضم فريق هذا المعهد: سامارعالام، وتيمور بيزركيف، وهاتيس بيليسي، وسانتياغو كالديرون وفكتور إنغلوند، وهادي فتح الله، ونيرا غوتام وآدالين هاكوناروسون، وأليكس جانجيك، وصونيا جاويد، ورامي جوهر، وريزا كانيا، وجوليانا اليمان، وهايوي لو، ومارغريت لينتش، وأندريا مسكان، وغريت ماتياس، وعمار نقوي، وميشيل بانا غوبولس، ووينغ بونغ وو، وفورا باط برانبارا شاكون، وديغو ريوس زرتوش، وجواد رستمي، وفرانتز سيد، وسرمد شيخ وأديتا شرينيفاس، وتشامان سينغ، وثيتسار ثيتسار، وآدرك توكينوبا، ومارك أوفبرغ، وكيم فاليجو، ومارتينا فانيكوبا، وأنا فالجك ويوشينغ زينغ.

وقامت مجموعة من موظفي الأمم المتحدة الداخليين بتقييم بيانات المرحلة الثانية بتنسيق من سيما حفيظ. وقد ضمت هذه المجموعة أليشر دجا بوروف، وهرون غاردنر، وكاترينا غويتشوك، ومونيكا هرنانديز، وصونيا جاويد، ورامي جوهر، ولوريتا جوسكايت، ودويلي وصاين صوبيرغ ودسيسلافا سطيغانوف، والكساندر طومسون، وكوينتين طورانشوه، ويو شينغ زينغ بالإضافة إلى عدد من المترجمين المتطوعين ضم كلاً من إران غولد شياين، ودافادورج خولان، وطوند لازار، وسويلاليكو، وميشيلا ماکولياكوبا، وإيج ميسان، وسطيغان نونر، وسرينارت بوبوتا تشاي، وفوربات برانبارتشاكون، وألفريد بريفو، ونادجا سافيسكا، وأرتيس سيغورد، وياروسلاف شيرايف، وغراسيا سيدابوتار، وتوموهيرو تسودن، وأورا أورسو، وفيلد فابروفيك، وإيفا فان ألسنت، وشتاين ويند وبنيامين زينا. أما إدارة البيانات تقنياً ودعمها فقد قدمها كل من هرون غاردنر ورامي جوهر وكوينتين

إن تهيئة الطبعة للنشر قد اضطلعت بها مجموعة من كبار الباحثين والمستشارين في الحكومة الإلكترونية في لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية بقيادة مباشرة من هيبان كيان، مديرة قسم الإدارة الحكومية وإدارة التنمية، وقد ساعدها في هذه المهمة فنشينزو آكواردو، رئيس فرع الحكومة الإلكترونية، الذي أدار جهد جميع البيانات، وجون - ماري كوزيا رئيس فرع الإدارة العامة للقدرات، الذي ساعد في توجيه العمل التحليلي.

وقد تألف فريق البحث الأساسي من موظفي - سيما حفيظ التي وضعت مسودة الفصلين الأول والثاني، ومايكل ميميكوبولوس الذي وضع مسودة الفصل الثالث، ودنيز سوسار، الذي وضع مسودة الفصل الرابع، وبيراييد بلانيد الذي وضع مسودة الفصل الخامس، وسيوك - ران كيم، الذي وضع مسودة الفصل السادس، وأسهم باتريك سبيرنغ بمقالة بحث خلفية حول خدمات المعلومات الداعمة للتنمية المستدامة. وقدم ريتشارد كيربي وجوناس رابينوفيتش دراسة حالات وبيانات ميدانية. وعمل باتريك سبيرنغ ووأي مين كوكوك كمحكمين في مراجعة المسودات المختلفة.

واستفاد الاستطلاع من مقياس المشورة والتوجيه حول الحكومة الإلكترونية الذي قدمته مجموعة الخبراء الذين اجتمعوا في نيويورك في كانون الأول/ديسمبر عام ٢٠١٠، وقد تكونت المجموعة من عبد الله الحميد (من البحرين) وكيم أندريسون (من الولايات المتحدة) وديفيد إيفز (من كندا) وتانيا غويتا (من البنك الدولي) ومورتن غودوين أولسن (من النرويج) وكون تيان أوه (من سنغافورة) وجيرمي ميلارد (من الدانمارك) وراجكومار براساد (من الهند) وعبير قسام (من الولايات المتحدة)، وميكائيل سنابرود (من النرويج) وبربارة أوبالدي (من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية). وقدم روبرتو بيلوتي ونيقولا آموروسو المشورة حول تحسين دقة الأسلوب الإحصائي.

كلاركسون، والفيرادويل، وناثان هانينغر ومادلين لوش ولويس بروغ بتقديم مساعدة إدارية. أما المراجعة التحريرية والتنسيق فقد اضطلعت بهما ميشيل ألفيزدي ليما - ميلر، بدعم من سيلفيا شوارز. وقدمت ماري لين هانلي خدمات تحرير النسخ. وأما أعمال التصميم فقد أخرجها ونفذها إليوت سيلا.

تمت ترجمة استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة ٢٠١٢-الحكومة الإلكترونية للشعب بفضل الدعم الكريم لمكتب رئاسة مجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء في دولة الإمارات العربية المتحدة.

طورانشو. وقدم كيم أندرسون أرضية تقييم البيانات ودعمها إلى التجميع الأولي للبيانات على الخدمات المتصلة بالحاسب. وقام كل من كريستيان رودلي أمبل ومورتن غودوين وميكائيل هـ. سنابرود بإدارة تقييم البيانات الخاصة بالوصول إلى المجموعات الضعيفة. وقامت جامعة الأمم المتحدة بالمراجعة التدقيقية عن طريق توماس جانوكسكي.

وأما البنية التحتية للاتصالات عن بعد والبيانات التعليمية فقد جاءت كإسهام كريم من الاتحاد الدولي للاتصالات عن بعد ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونيسكو) على التوالي. وقام كل من روزان كلارك ووالي

المختصرات المعتمدة

ITU	الاتحاد الدولي للاتصالات عن بعد	C2G	من المواطنين - إلى - الحكومة
LDC	الدولة الأقل نمواً	CIF	مسؤول المعلومات الرئيس
MEA	الاتفاقية البيئية متعددة الأطراف	EGDI	مؤشر التنمية في الحكومة الإلكترونية
NGO	منظمة غير حكومية	EU	الاتحاد الأوروبي
OECD	منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية	FAQ	أسئلة شائعة
OSI	مؤشر الخدمة المتصلة بالحاسب	FOI	حرية المعلومات
PDA	المساعد الرقمي الشخصي	G2C	من الحكومة - إلى - المواطن
PPP	الشراكة الحكومية - الخاصة	G2G	من حكومة - إلى - حكومة
RSS	الاتحاد النقابي الحقيقي البسيط	GDP	إجمالي الناتج المحلي
SMS	خدمة الرسائل القصيرة	GII	البنية التحتية للمعلومات الحكومية
UNDESA	لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية	GNI	إجمالي الدخل القومي
WAI	مبادرة الإيصال إلى الشبكة	HCI	مؤشر رأس المال البشري
WAP	اتفاقية التطبيقات اللاسلكية	HDI	مؤشر التنمية البشرية
WCAG	إرشادات الوصول إلى محتوى الشبكة	HTML	لغة النص الفوقي الإضافي [التخزون في الحاسب]
W3C	الاتحاد المالي للشبكات حول العالم	ICT	تقنية المعلومات والاتصالات
WiFi	الاتصال المجاني عبر الإنترنت	IM	إرسال الرسائل بشكل فوري
WSSD	القمة العالمية حول التنمية المستدامة	ISP	مقدمو خدمة الإنترنت
WSSD	تحديد مواقع مخدّمات شبكات الحاسب		

المحتويات

٧٣	الفصل الرابع: دعم إيصال الخدمات متعددة القنوات
٧٤	٤ : ١ التوجهات العالمية والإقليمية
٧٩	٤ : ٢ التحديات والفرص في إيصال الخدمات بتعدد القنوات
٨٣	٤ : ٣ استنتاجات وتوصيات
٨٧	الفصل الخامس: تجسير الهوة الرقمية بالوصول إلى الفئات الضعيفة في المجتمع
٨٨	٥ : ١ العوامل المؤثرة في الوصول إلى الحكومة الإلكترونية واستخدامها
٩٧	٥ : ٢ استنتاجات وتوصيات
١٠١	الفصل السادس: توسيع الاستعمال لتحقيق الفوائد الكاملة للحكومة الإلكترونية
١٠٢	٦ : ١ استخدام الخدمة الإلكترونية: الوضع الحالي
١٠٣	٦ : ٢ التحديات، والجهود الحديثة، والفرص
١١٢	٦ : ٣ الاستخدام الموسع للخدمات الإلكترونية: استنتاجات سياسية
١١٧	الملاحق
١١٩	أسلوب الاستطلاع
١١٨	جداول البيانات
١٢٦	ملاحظات
١٣٦	المراجع
١٤٣	المجموعات الإقليمية

iii	كلمة تمهيدية
v	شكر وتثويه
vii	المختصرات المعتمدة
١	ملخص تنفيذي
٩	الفصل الأول: مراتب الحكومات الإلكترونية في العالم
١٠	١ : ١ نظرة شاملة على التنمية الوطنية للحكومة الإلكترونية
١٠	١ : ٢ القياديون العالميون بنظرة سريعة
١٤	١ : ٣ مقارنات إقليمية
٣٤	١ : ٤ الدول الأقل نموًا
٣٥	١ : ٥ دول ما بعد الصراع
٣٥	١ : ٦ استنتاج
٣٧	الفصل الثاني: التقدم في إيصال الخدمات المتصلة بالحاسب
٣٨	٢ : ١ مراتب الخدمات المتصلة بالحاسب
٣٩	٢ : ٢ اتجاهات في تقديم الخدمات الإلكترونية
٥٣	٢ : ٣ استنتاج
٥٥	الفصل الثالث: منهجية الحكومة بكاملها
٥٦	٣ : ١ الانسجام العملي في تجربة الحكومة الإلكترونية
٦٣	٣ : ٢ التحديات والفرص في الإيصال المتكامل للحكومة الإلكترونية
٦٩	٣ : ٣ استنتاجات

الإطار	
٣ : ٣	ألمانيا تختار خدمات متكاملة في موانئ صغيرة متعددة
٦٢	
٤ : ٣	ماليزيا: لا لسياسة "الباب الخاطئ"
٦٢	
٥ : ٣	الحوسبة المبهمة
٦٨	
١ : ٤	مالطة: إنذاراتي: الإشعارات عبر قنوات نقل متعددة
٧٧	
٢ : ٤	تركيا: نظام معلومات UYAPSMS
٧٨	
٣ : ٤	إيطاليا: رتي أميش لإيصال الخدمات الحكومية بقنوات متعددة
٧٨	
٤ : ٤	خدمة أونتااريو بكندا
٨٨	
١ : ٥	أمثلة مختارة من المبادرات التعليمية للحكومة الإلكترونية لتجسير هوة الانقسام الرقمي
٩١	
٢ : ٥	البحث الآلي عن الحواجز المعيقة للاستخدام
٩٣	
٣ : ٥	أمثلة مختارة من المبادرات لدعم الوصول / الاستخدام
٩٧	
١ : ٦	فائدة دفع الضرائب إلكترونياً: الراحة وسهولة الدفع
١٠٤	
٢ : ٦	الخدمة ٣١١: الثقة والشفافية وخريطة طلب الخدمة لمدينة نيويورك
١٠٥	
٣ : ٦	الولايات المتحدة: رعاية الشمول الاجتماعي وزيادة استعمال الخدمة الإلكترونية عن طريق الوسائل الاجتماعية
١٠٨	
٣ : ٧	المراحل الأربعة لتنمية الخدمات المتصلة بالحاسب
١٢	
الخطوط البيانية	
١ : ١	القياديون في تنمية الحكومة الإلكترونية
١٢	
٢ : ١	الهند تتقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية
١٣	
٣ : ١	الصين تحقق مكاسب مثيرة للإعجاب
١٣	
٤ : ١	المعدلات الإقليمية في تنمية الحكومة الإلكترونية
١٤	
٥ : ١	حالات التقدم في التنمية الإقليمية للحكومة الإلكترونية في العقد الأخير
١٤	
٦ : ١	اتجاهات في تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا ٢٠٠٨ - ٢٠١٠
١٥	

الإطار	
١ : ١	مبادرات سيشل في إفريقيا الشرقية.
١٦	
٢ : ١	المدخل الوطني لتونس
١٧	
٣ : ١	المنهجيات البديلة للمكسيك
٢١	
٤ : ١	البرازيل: توسيع الخدمات
٢٢	
٥ : ١	الخدمات المتكاملة في كازاخستان
٢٤	
٦ : ١	قيادي عالمي في تنمية الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢: جمهورية كوريا
٢٤	
٧ : ١	الصين: توسيع الشفافية والانفتاح
٢٥	
٨ : ١	الهند تتطلع إلى التنمية المستدامة بشمول الجميع
٢٥	
٩ : ١	باكستان في الجبهة الأمامية لجواز السفر الإلكتروني
٢٦	
١٠ : ١	سنغافورة في طليعة الدول
٢٦	
١١ : ١	إسرائيل تعزز الخدمات الإلكترونية
٢٧	
١٢ : ١	السعودية تقدم خدمات إلكترونية مبتكرة
٢٧	
١٣ : ١	حكومة قطر: العمل باتجاه التكامل
٢٨	
١٤ : ١	الاتحاد الأوروبي يقود الطريق إلى تطبيق مبتكر لتقنية المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة
٣٠	
١٥ : ١	الدانمارك: تقديم خيارات متعددة
٣١	
١ : ٢	البحرين: قيادي في آسيا الغربية
٣٨	
٢ : ٢	الاتحاد الروسي: استثمارات في تحسين اتصال الخدمات
٣٩	
٣ : ٢	كازاخستان: قيادي في المشاركة الإلكترونية
٤٣	
٤ : ٢	كولومبيا: المشاركة الإلكترونية
٤٦	
٥ : ٢	استراليا: المشاركة الإلكترونية
٤٧	
٦ : ٢	تقديم نتيجة لرود وملاحظات المواطنين حول تحسين الخدمات التي يتلقونها
٤٨	
٧ : ٢	ترينداد وتوباغو: ثروة من المعلومات عن البيئة
٥١	
٨ : ٢	البرازيل: قسم خاص عن ريو + ٢٠
٥٢	
١ : ٣	الولايات المتحدة: الحكومة تقود في المداخل المتكاملة
٦٠	
٢ : ٣	موريشوس: منهجية موضوعية من الألف إلى الياء
٦١	

الخطوط البيانية	الخطوط البيانية
١٧ : ٢ تعزيز القيادة على شبكة الحاسب والمساءلة في الاستدامة البيئية	٧ : ١ نواقص البنى التحتية المعيقة للحكومة الإلكترونية في إفريقيا
١٨ : ٢ الدول التي تقدم التعليم أو المعلومات حول شؤون السياسة الحكومية	٨ : ١ الحكومة الإلكترونية الإقليمية في الأمريكتين
١٩ : ٢ انعكاس القضايا الحكومية على مواقع الشبكات البيئية الوطنية	٩ : ١ الحكومة الإلكترونية في أمريكا الشمالية
٢٠ : ٢ مشاركة المواطنين في القضايا البيئية بحسب الإقليم	١٠ : ١ الحكومات الإلكترونية في آسيا
١ : ٣ الدول التي لديها مسؤول معلومات رئيس أو ما يعادله للإشراف على الحكومة الإلكترونية	١١ : ١ الحكومة الإلكترونية في النرويج والإمارات العربية المتحدة
٢ : ٣ الدول التي تقدم موقعاً واحداً لاستيفاء كل الأوراق	١٢ : ١ الحكومات الإلكترونية الإقليمية في أوروبا
٣ : ٣ الدول ذات مواقع الشبكات الحكومية المرتبطة بموقع شبكة أو مدخل وطني	١٣ : ١ التنمية الإقليمية للحكومة الإلكترونية: أوقيانوسيا والعالم
٤ : ٣ النسبة المئوية للمواقع أو المداخل الوطنية المرتبطة بالوزارات الحكومية	١ : ٢ التقدم في تجهيز الخدمات المتصلة في الحاسب ٢٠٠٣ - ٢٠١٢ في دول مختارة
٥ : ٣ معلومات عن السياسة على شبكة الحاسب	٢ : ٢ الخدمات الإلكترونية في لاتفيا وروسيا البيضاء
٦ : ٣ جهود التكامل المؤسسي في البيئة	٣ : ٢ حضور الدول الأعضاء بالأمم المتحدة على شبكة الحاسب ٢٠٠٣ - ٢٠١٢
١ : ٤ نظرة شاملة على قنوات إيصال الخدمة الحكومية	٤ : ٢ توفر معالم التواجد على شبكة الحاسب
٢ : ٤ تصنيف القنوات بحسب المناطق	٥ : ٢ الخدمات القطاعية للمستهلكين على شبكات الحاسب
٣ : ٤ تصنيف القنوات بحسب مستوى الدخل	٦ : ٢ مدى إيصال الخدمات الإلكترونية
٤ : ٤ قنوات متنقلة مختارة لإيصال خدمات متعددة	٧ : ٢ التوزيع الجغرافي لأكثر العاملين في المشاركة الإلكترونية
٥ : ٤ تصنيف القنوات المتنقلة بحسب المناطق	٨ : ٢ عمق المشاركة الإلكترونية
٦ : ٤ تصنيف القنوات المتنقلة بحسب مستوى الدخل	٩ : ٢ أدوات الاستشارة الإلكترونية التي تستخدمها الحكومات
٧ : ٤ توفر إجراءات الدفع في القنوات المختلفة	١٠ : ٢ تجهيز الخدمة الإلكترونية على نطاق بيئي شامل
١ : ٥ شمول مجموعة واحدة على الأقل من الضعفاء على موقع الشبكة الوطنية	١١ : ٢ معدل سجلات إفريقيا شبه الإقليمية كنسبة مئوية من معدل السجل الإقليمي
٢ : ٥ المداخل الوطنية متعددة اللغات	١٢ : ٢ معدل السجلات شبه الإقليمية في الأمريكتين كنسبة مئوية من معدل السجل الإقليمي
٣ : ٥ المداخل الأوروبية متعددة اللغات	١٣ : ٢ معدل السجلات شبه الإقليمية في آسيا كنسبة مئوية من معدل السجل الإقليمي
٤ : ٥ المداخل الآسيوية متعددة اللغات	١٤ : ٢ معدل السجلات شبه الإقليمية في أوروبا كنسبة مئوية من معدل السجل الإقليمي
٥ : ٥ المواقع المتلقية للمساعدة	١٥ : ٢ العلاقة بين الأداء البيئي الإلكتروني وإجمالي الدخل القومي لكل فرد
٦ : ٥ النشاط الاقتصادي الأنثوي	١٦ : ٢ استخدام الحكومة الإلكترونية لرفع الوعي بالتنمية المستدامة

الجدول

٨ : ٢	مدى التزام الحكومة بالمشاركة الإلكترونية ٤٥
٩ : ٢	تجميع الردود والملاحظات من المواطنين ٤٦
١٠ : ٢	أدوات الشبكة ٢ - ١ المستخدمة في صنع القرارات ٤٧
١١ : ٢	ملاحص صنع القرار الإلكترونية
١٢ : ٢	أعلى الدول مرتبة في تخصص البيئة ٤٨
١٣ : ٢	معالم بيئية مختارة على شبكة الحاسب ومحتوياتها ٥٠
١٤ : ٢	ردود وملاحظات مختارة من المواطنين متعلقة بالبيئة ٥٣
١ : ٣	مسؤول المعلومات الرئيس أو ما يعادله بحسب المناطق ٥٧
٢ : ٣	إمكانية العمليات المتداخلة وتكامل المكاتب الخلفية ٥٨
٣ : ٣	أعلى الفاعلين مرتبة في الحكومة بكاملها ٦١
٤ : ٣	تغييرات تنظيمية منتقاة هناك حاجة إليها في البحث عن منهجية الحكومة بكاملها ٦٤
٥ : ٣	المدخل الوطنية التي تشير بوضوح إلى مزايا أمنية ٦٨
١ : ٤	قائمة بالدول التي تستخدم كل القنوات ٧٤
١ : ٥	المكونات وشبه المكونات للخريطة المفهومية للهوة الرقمية ٩٨
٢ : ٥	مواقع شبكية مع معالم الوصول إليها ٩٢
٣ : ٥	وصول الإناء مقابل الذكور إلى الوسائل الاجتماعية ٩٤
١ : ٦	قائمة بالدول التي تقدم مواقع شبكة الحكومية بيانا يقول: "تابعونا على فيس بوك أو تويتر" ١٠٩
٢ : ٦	قائمة بالدول التي تقدم غرف دردشة أو معالم إرسال الرسائل بشكل فوري ١٠٩
١ : ٧	فهرس المشاركة الإلكترونية ١٢٦
٢ : ٧	فهرس الخدمات على شبكة الحاسب ١٢٨
٣ : ٧	فهرس البنية التحتية للاتصالات الهاتفية ومحتوياتها ١٣٠
٤ : ٧	فهرس رأس المال البشري ومحتوياته ١٣٢
٥ : ٧	فهرس المشاركة الإلكترونية ١٣٤
٦ : ٨	فهرس البيئة ١٣٥

الخرائط

١ : ١	أشباه المناطق في إفريقيا ١٥
٢ : ١	أشباه المناطق في الأمريكتين ١٩
٣ : ١	أشباه المناطق في آسيا ٢٣
٤ : ١	أشباه المناطق في أوروبا ٢٩
٥ : ١	أشباه المناطق في أوقيانوسيا ٣٣
١ : ٧	التجمعات الإقليمية ١٤٣

ملخص تنفيذي

يستمر التقدم في إيصال الخدمات عبر شبكة الحاسب في معظم دول العالم. فقد وجد استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية في عام ٢٠١٢ أن دولاً كثيرة قامت بتركيب تقنيات معلومات واتصالات لمبادرات حكومة إلكترونية يستخدم الناس تطبيقاتها لتوسيع كفاءات القطاع الحكومي وتنسيق أنظمة الحكم لتعزيز التنمية المستدامة. وبين قادة الحكومة الإلكترونية كسبت الحلول التقنية المبتكرة اعترافاً خاصاً باعتبارها وسائل لإعادة القوة الحيوية إلى القطاعات الاقتصادية والاجتماعية المتخلفة.

فالاستنتاج الشامل الذي يبرز من استطلاع عام ٢٠١٢ في مناخ العالم الآخذ بالتراجع اليوم هو أنه مع أهمية الاستمرار في إيصال الخدمات فإن على الحكومة أن تبدأ بإعادة التفكير باطراد متزايد في سياق متطلبات الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية مع زيادة التأكيد على الارتباطات المؤسسية بين مختلف الجهات الحكومية في محاولة لخلق تضافر للقوى في مجال التنمية المستدامة الشاملة. وإن أحد الجوانب الهامة في هذه المنهجيات هو توسيع مجال الحكومة في الدور التحويلي لانتقال الحكومة نحو عمليات متماسكة، متناسقة متكاملة ومؤسسات يمكن من خلالها إنجاز مثل هذه التنمية المستدامة.

وفي ظروف المناخ العالمي المتراجع حالياً، والذي تتزايد فيه ارتباطات حياة الناس باطراد، راحت الحكومة تسخر قوة تقنيات المعلومات والاتصالات لنقل الاستدامة التي تشد الحاجة إليها في الخدمات الاجتماعية والاقتصادية لمواطنيها. وكجزء من هذا الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية صار هناك اعتراف متزايد بأن الجهود المبذولة للحصول على منهجية شمولية لإدارة التنمية المستدامة تتطلب تخطيطاً استراتيجياً وطنياً لضمان الكفاءة الناجحة، والشفافية والتجاوب والمشاركة والشمول في إيصال الخدمات الحكومية. ولا يمكن تحقيق هذه الأهداف بدون الفكرة الكامنة الخاصة بالتنمية المستدامة لجميع الناس.

وإذن فإن التحدي الكلي هو إيصال التحسينات في مستويات الحياة بطريقة تجعل التنمية اليوم لا تشمل التنمية غداً، ففي مفهوم الاستدامة تكمن قابلية التطبيق لكل من (١) أنظمة الإدارة وشبه الأنظمة التي تركز على المواطنين وتكون تشاركية وشمولية اجتماعية، (٢) عمليات الحكومة وخدماتها المترابطة التي تؤثر على نتائج التنمية. وعند التنبه لحاجات المواطنين، فإن الحكومات تحتاج بصورة ملحة إلى اعتماد طرائق في العمل معهم في تنفيذ إيصال الخدمات. ولذلك فإن موضوع استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢ هو: الحكومة الإلكترونية من أجل الشعب. وتشمل المجالات التي تستحق تركيزاً خاصاً توسيع استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك من خلال القنوات المتعددة، واتباع منهجية الحكومة بكاملها في تعزيز العدالة، وتجسير الهوة الرقمية بتوسيع إيصال الخدمات إلى الجميع، وخاصة إلى المجموعات الضعيفة.

مركز الحكومة الإلكترونية : العلاقات المؤسسية والتنمية المستدامة :

للحكومة الإلكترونية دور مهم تؤديه في الوقت الحالي وفي المستقبل. فبينما يتجه العالم إلى عام ٢٠١٥، وهو التاريخ المحدد للوصول إلى الأهداف التنموية للألفية، فإن الأهداف التي لم تتحقق بعد، كتقليص الفقر وكالأهداف الاجتماعية والاقتصادية الأخرى تجري العودة إليها في نطاق التغير المناخي والحفاظ على الموارد الطبيعية. وفي صلب هذا النموذج يقع التركيز على العلاقات المحورية الحيوية بين المؤسسات الحكومية، بحيث يمكن مواجهة تحديات التنمية بجهد متناغم ومتناسق يضم البعد البيئي إلى التخطيط الإنمائي في كل مرحلة.

وضمن هذا النطاق، تحتاج الحكومات إلى أن تدرك أن الطرق الاقتصادية والاجتماعية والبيئية يجب تكييفها لكي تطور أطرها الاستراتيجية أو تصلحها لتتجه نحو تحقيق نتائج تعزز التنمية المستدامة. فالمنهجيات الاستراتيجية الأساسية بحاجة إلى أن تتواءم أولاً وقبل كل شيء في قبول أهمية الروابط البيئية في الجوانب الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية للتنمية.

ومرة أخرى يعاد تحديد دور الحكومة في إصلاح الأنظمة الإدارية التي يتم من خلالها إيصال الخدمات بطريقة تزيد التنمية إلى

الحد الأقصى وتقلل تآكل الموارد الطبيعية إلى الحد الأدنى. فالمنهجيات الكلية الشاملة في الإدارة يجب أن تأخذ في الحسبان الكفاءة وجوانب توزيع السياسات القطاعية ونتائجها، وجداول أعمال التنمية الوطنية واتفاقيات التعاون الدولية بحيث تكون الحلول الناتجة قابلة للاستدامة في المستقبل.

إن رسالة استطلاع عام ٢٠١٢ هي أن جميع أصحاب المصلحة المعنيين بحاجة إلى الاعتراف بالدور الأساسي الذي تستطيع الحكومة الإلكترونية - وإدارتها الجديدة - أن تلعبه في دعم إقامة علاقات مؤسسية فعالة للتنمية المستدامة.

وتشير الأدلة إلى أن من الممكن استخدام تقنية المعلومات والاتصالات بنجاح بناءً على إطارات إدارية تعزز فعالية مؤسسات القطاع الحكومي.

فالحكومة الإلكترونية هي في قلب بناء إطار استراتيجي للتنمية المستدامة. ومن مهامها الأساسية تقديم إطار متكامل من السياسات، والقوانين والأنظمة، وتنمية المؤسسات والعمليات التي تتيح للقطاع الخاص أن يقدم فوائد التقنيات الأحدث - كما تتيح للناس المشاركة في هذه الفوائد.

إن المبدأ الكامن في الحكومة الإلكترونية المعززة بإطار مؤثر وفعال من الإدارة الإلكترونية والمؤسسية هو تحسين الفعاليات الداخلية للقطاع الحكومي بتقليل التكاليف المالية والزمن الذي تستغرقه المعاملات بحيث يتم تكامل أفضل لتدفقات العمل والعمليات، وإتاحة الاستفادة الفعالة من الموارد عبر الوكالات المختلفة للقطاع الحكومي الهادفة لتحقيق حلول مستدامة. فهو يهدف إلى إقامة عمليات وأنظمة تهدف إلى مزيد من الكفاءة والفاعلية والشمول والاستدامة. فالإدارة الإلكترونية باعتبارها محركاً رئيساً للكفاءة والتنسيق، تشمل مؤسسات وآليات وعمليات للتخطيط، والتنظيم والتنسيق والتنفيذ لبرامج تنمية اجتماعية - اقتصادية ناجحة.

يمكن أن يكون استخدام الحكومة الإلكترونية المفتاح لتحقيق تكامل الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتخطيط الإنمائي، وفي هذا السياق تحتاج الحكومة الوطنية إلى:

- الاعتراف بفرصة التضافر بين المؤسسات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية؛

- إعادة هندسة البيئة التمكينية للإدارة الإلكترونية لإتاحة قيام علاقات وارتباطات مؤسسية ضمن الحكومة، وكذلك؛

- تعزيز التنسيق والترابط بين الأنظمة البيئية والنتائج الإنمائية وبينما يستمر القطاع الحكومي في إصلاح العمليات الهيكلية والمؤسسات لتحقيق كفاءة أعظم ونقل أفضل للخدمات... ويقدم مناخاً مؤدياً إلى عمليات تجارية، ويتيح للمواطنين مشاركة أعظم، ستصبح الحكومة الإلكترونية، على نحو متزايد، العامل الرئيس في إتاحة تحقيق تنمية مستدامة. ومن إقامة سياسات وبرامج تعمل على تصميم القوانين والأنظمة للوصول إلى تقنية المعلومات والاتصالات وإشراك المواطنين، فإن الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية سوف توسع مداها في التأثير على الأحوال المعاشية للشعوب في كل دول العالم عموماً، وفي تحسين الأثر السلبي للهوة الرقمية خصوصاً.

فعال للإدارة الإلكترونية باعتباره العامل الأساسي الذي يتيح إقام بيئة تطبيقية هي الجزء الضروري لتحقيق مثل هذه التنمية. إن استطلاع عام ٢٠١٢، إذ يبنى على الدروس المستخلصة وأفضل الممارسات المحددة من خلال العمل السابق للجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، فإنه يسلط الضوء على منهجية «الصومعة» أو القطاع المعروف كثيراً لدى كل من الحكومة الإلكترونية والبيئة في تخطيط التنمية. فهو يجمع معاً المفاهيم وأفضل الممارسات مثل الحكومة بكاملها؛ وفعالية إيصال الخدمات بقنوات متعددة؛ وزيادة الوصول إلى شبكة الانترنت والاستخدام المتنقل حول العالم في تجسير الهوة الرقمية؛ وأهمية الخدمة الإلكترونية للمجموعات الضعيفة؛ والتحديات في أخذ المستهلك بهذه الخدمات. وبذلك فإن الاستطلاع ينبه صناع السياسة إلى الحاجة الحالية لرؤية كلية للتنمية المستدامة تؤكد على تضافر القوى بين القطاعات والمنهجيات المختلفة التي ستساعد على تقدم الاستدامة الاقتصادية والإنصاف الاجتماعي.

ولقد ركز استطلاع هذا العام بشكل خاص على الخدمات المتعلقة بالبيئة. فهو يقدر قيمة تقديم معلومات عن البيئة والحفاظ على الموارد والخدمات للمواطن، كما يقدم أول مجموعة بيانات عن المؤشرات الإلكترونية للبيئة لدى الأمم المتحدة.

ترتكز رسالة استطلاع عام ٢٠١٢ على استنتاجات استطلاعات الأمم المتحدة السابقة، وتضع أهمية الحكومة الإلكترونية بقوة وإحكام ضمن المناقشات العالمية الحالية حول البيئة.

فأولاً تؤكد الرسالة أهمية الإنجازات التقنية المتقدمة ودور الحكومة والتنمية المستدامة، وتسلط الضوء على أهمية الحكومة الإلكترونية وتقنية المعلومات والاتصالات باعتبارها مرتبطة ومتكاملة مع التنمية المستدامة.

وثانياً فإنها بتوسيعها لمفهوم الإدارة الإلكترونية إنما تشير إلى الحاجة إلى وضعها في مركز التفكير الإنمائي لنهج متماسك ومنسق ومتضافر الجهود لإيجاد حلول للقطاع الحكومي.

وأخيراً فإنها تلفت الانتباه إلى أحدث المنهجيات الحكومية المهيأة في دول طليعية باعتبارها دراسات لحالات لإطار حكومة بكاملها ولشمول غير المستفيدين في دائرة التنمية.

وهكذا فإنها تعرض التقدم الحاصل في تنمية الحكومات الإلكترونية حول العالم منذ الاستطلاع الأخير (عام ٢٠١٠)، بينما تحذر من الهوة الرقمية الناجمة عن التباين الحالي في العام كله في مجال استخدام تقنيات المعلومات. وبهذه الطريقة فهي تسهم في تفهم أفضل للحاجة إلى تهيئة حكومة إلكترونية من أجل خلق التضافر والتكامل المطلوبين عبر مؤسسات وعمليات تعزز جهود الدول الأعضاء للوصول إلى تنمية مستدامة تشمل الجميع.

استنتاجات رئيسة من استطلاع عام ٢٠١٢:

بحسب مراتب استطلاع الأمم المتحدة عام ٢٠١٢ حول الحكومة الإلكترونية، فإن جمهورية كوريا هي القيادية الأولى في العالم (٩٢٨٣،) تليها هولندا (٩١٢٥،) فالملكة المتحدة

إن أحد التحديات الرئيسة في بناء إطار التنمية المستدامة هو كيفية استخدام التقنيات الحديثة لضمان التنسيق بين المؤسسات وفعالية نتائج التنمية مع ضمان الحفاظ على الموارد الطبيعية. فدروس التجربة في بضعة دول طليعية تشير إلى أن نشر حلول مبتكرة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات سيمكّن جهود الإدارة الإلكترونية من تقديم حلول فضلى لتحديات إنمائية ظلت عنيدة مستعصية حتى الآن.

فهناك اعتراف متزايد بأن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تعزز التنمية بتحسين العلاقات بين المؤسسات وتعزيز الأنظمة الحكومية. وإن نموذج الحكومة الإلكترونية هذا الآخذ في الظهور، متحالفاً مع الهدفين التوأمين المتمثلين بالكفاءة مع العمل الحكومي وتحقيق تحسّنات في إيصال الخدمات، راح يخلق إدراكات جديدة لتفهم الروابط المتداخلة بين الحكومة الإلكترونية وقابلية الأنظمة للاستدامة.

إن نقطة دخول الاستدامة الاقتصادية هي كيفية تعزيز الحكومة الإلكترونية للكفاءة والفعالية في الحكومة من أجل نمو وتطوير أعظم بإتباع منهجيات الحكومة بكاملها. فهناك حاجة لتحويل التراكيب ذات التسلسل الهرمي والبيروقراطي إلى أنظمة أفقية متكاملة من شأنها تسهيل مهمة إرشاد المتعاملين وزيادة مستويات الشفافية والمساءلة في نقلة نحو حلول مستدامة لإيصال الخدمات الحكومية. وفي الوقت نفسه، فإن الإنصاف الاجتماعي والشمول ليسا ممكنين إلا إذا أزيلت الحواجز من أمام شمول المواطنين وتم توزيع فرص مشاركتهم بشكل منصف من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات. إن وصول حلول تجديدية شاملة لتعزيز عمليات صنع المواطنين للقرارات له نفس الأهمية التي تحملها طبيعة المشاركة ذاتها. فمن أجل الاستدامة الاجتماعية، يتطلب دور الحكومة الإلكترونية التحول من كونها مسيطراً على المعلومات والخدمات إلى دور مسهل يوجه هذه المعلومات والخدمات نحو حاجات المواطنين واهتماماتهم، وبخاصة الضعفاء منهم، وإلى تشجيع أخذ المستخدمين لها.

يعالج استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢: تحت عنوان: الحكومة الإلكترونية من أجل الشعب، القضايا المفاهيمية والتحليلية المتعلقة بكيفية استخدام الدول الأعضاء لتقنيات المعلومات والاتصالات لتعزيز إيصال الخدمات بالتركيز على المواطن ومشاركته في نقل الخدمات لضمان التنمية المستدامة.

الاتجاهات العالمية في تنمية الحكومة الإلكترونية:

يستكشف استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٢ العلاقات الداخلية بين الحكومة الإلكترونية وجهود التنمية المستدامة وبينما يقدم هذا الاستطلاع المراتب التي تضعها الأمم المتحدة لتنمية الحكومات الإلكترونية لعام ٢٠١٢، فإنه يحلل أيضاً كيفية قيام حكومات العالم باستخدام سياسات وبرامج الحكومة الإلكترونية لتعزيز الكفاءة والفاعلية والشمول باعتبارها ميزات جهود تحقيق التنمية المستدامة على المستوى العالمي. ويعالج الاستطلاع قضايا مفهومية وتحليلية تتصل بإطار مؤسسي

(٠,٨٩٦٠)، فالدانمارك (٠,٨٨٨٩) ثم تأتي بعد ذلك بشكل قريب كل من الولايات المتحدة، وكندا، وفرنسا، والنرويج، وسنغافورة والسويد.

أدى التحسين المطرد في جميع مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية إلى معدل عالمي قدره (٠,٤٨٧٧) بالمقارنة مع (٠,٤٤٠٦) في عام ٢٠١٠. وهذا يعكس كون الدول عموماً قد حسنت إيصال الخدمات على شبكات الحاسب بحيث تستجيب لحاجات المواطنين. فعلى المستوى الإقليمي كان التقدم في أوروبا (٠,٧١٨٨)، وفي آسيا الشرقية (٠,٦٣٤٤) تليها أمريكا الشمالية (٠,٨٥٥٩)، فجنوب آسيا (٠,٣٤٦٤)، وإفريقيا (٠,٢٧٦٢). ورغم التقدم يبقى هناك عدم توازن في الهوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية، وخاصة في إفريقيا. فالمنطقة الأخيرة فيها مؤشر شحيح لتنمية الحكومة الإلكترونية قدره حوالي ٣٠ بالمئة من أمريكا الشمالية وحوالي نصف المعدل العالمي. فالهوة الرقمية متجذرة في نقص البنى التحتية الإلكترونية ما أعاق استخدام المعلومات وخلق المعرفة. فالفرق الهائل في سعة الموجة العريضة والاشتراكات فيها بين الدول النامية والدول المتقدمة في العالم يثبت أنه لا تزال هناك معالم مهمة في الطريق يجب الوصول إليها لسد الفجوة الواسعة في الهوة الرقمية.

منهجيات الحكومة بكاملها تضود الطريق في الدول الرائدة:

إن استخدام الحكومة الإلكترونية لتحسين الكفاءة وفعالية إيصال الخدمات في هياكل التراكم الحكومية هو أحد أوجه الاستدامة الاقتصادية. وقد وجد استطلاع عام ٢٠١٢ أن كثيراً من الدول الأعضاء تتحرك من نموذج التنظيم اللامركزي ذي الغرض الوحيد إلى النموذج الكامل الموحد لحكومة بكاملها، ما يسهم في الكفاءة والفاعلية. ويهدف هذا النموذج إلى تركيز نقطة دخول إيصال الخدمات عبر بوابة وحيدة يستطيع فيها المواطنون أن يصلوا إلى جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة، بغض النظر عن أي سلطة حكومية تزودهم بها. وفي بعض الدول، فإن منهجية الحكومة بكاملها تساعد على بناء منظومة حكومية شفافة ذات إدارات وأقسام مترابطة في ما بينها تصب في كفاءة حكومية أعظم وأكثر فعالية.

الدول الأعضاء تنتبه أكثر لإيصال الخدمات عبر أقتنية متعددة:

زودت القوة المتزايدة لتقنية المعلومات والاتصالات الحكومات أيضاً بمرونة في تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين عبر أقتنية متعددة. فالمواطنون لديهم حاجات ومطالب مختلفة للخدمات؛ ولذا فلم يعد من المستدام أن تستفيد الحكومات من طريقة واحدة منفصلة عن غيرها لتقديم الخدمات. لقد بات من الضروري الآن أكثر من أي وقت مضى أن تستغل الحكومات كل أقتنية النقل الممكنة كي تصل إلى أكبر عدد من الناس، مهما كانوا فقراء، أو أميين، أو منعزلين.

فاستطلاع عام ٢٠١٢ يظهر أن ٧١ دولة عضواً تتشارك مع منظمات طرف ثالث مثل منظمات المجتمع المدني أو القطاع الخاص لتقديم الخدمات الإلكترونية.

لا يزال أمام التقدم بشأن سد الهوة الرقمية شوطاً طويلاً قبل أن يصل إلى مستوى مُرضٍ رغم أن الانتشار السريع للتقنية المتقلة يعطي أملاً بالتحسن.

كما أن استطلاع هذا العام يشير إلى تحسن في الوصول إلى البنى التحتية العالمية، إذ أن المعدل العالمي لقيمة مؤشر تقنية المعلومات والاتصالات يعكس تزايداً في التغلغل المتنقل. فالمعدل العالمي لعدد الاشتراكات المتقلة لكل مائة من السكان هو الآن (٨٨,٥). غير أن الاختراق عبر الموجة العريضة لا يزال منخفضاً جداً، بمعدل عالمي يبلغ (٨,٧) فحسب من الارتباطات الثابتة لكل مائة من السكان. فالتقنيات القائمة على التنقل صارت أكثر التقنيات تكيفاً لتقديم الخدمات الإلكترونية فهي تلعب دوراً مفصلياً حيوياً، وخاصة في الدول النامية. فالمناطق الريفية ذات الوصول النادر جداً إلى الاتصالات الهاتفية يمكنها أن تستفيد الآن من الخدمات المتقلة وذات الموجة العريضة وكي تصل إلى تلك الخدمات، وبحسب استطلاع عام ٢٠١٢، فإن ٢٥ دولة قد طورت مواقع شبكات حكومية متقلة منفصلة، كما أن ٢٤ دولة تقدم خيار تقديم الدفعات المالية عبر الهواتف النقالة.

ولا يزال هناك الكثير مما يجب عمله لشمول الفئات الضعيفة في فوائد التقنية. ومع التركيز على الاستدامة الاجتماعية فإن المنهجيات الكامنة لدى أكبر الفاعلين في عام ٢٠١٢ هو شمول الجميع، ما أدى إلى اتساع وصول المعلومات والخدمات إلى المجموعات الضعيفة، والناس الذين يعيشون في مناطق ريفية منعزلة وإلى المقعدين. وبالإضافة إلى ذلك فإن البحث عن كفاءة أعظم جعل عدداً متزايداً من الحكومات يهتم اهتماماً لصيقاً باستعمال المواطنين للخدمات على شبكات الحاسب. ولا تزال المستويات منخفضة لأن حوالي ربع الدول فقط - أو ٤٧ دولة - تقدم معلومات حول كيفية استعمال المواطنين لهذه الخدمات.

الدول النامية تبرز تقدماً في المشاركة الإلكترونية:

لقد تبنت دول نامية كثيرة شمول المواطنين كمفتاح في تقديم خدمات موجة "للمتعامل". وبينما احتلت جمهورية كوريا وهولندا مرتبة الريادة عالمياً، فإن سنغافورة وكازاخستان تليانها عن قرب. ولأوروبا أكبر حصة في دول أعلى المشاركة الإلكترونية. ورغم التقدم فإن المكاسب ليست منتشرة بصورة متساوية، لا عبر الدول ولا في داخلها، لأن الغالبية لا تزال تقدم إمكانيات مشاركة وتشغيل ذات مستويات منخفضة.

المواطنون يطالبون بمزيد من الخدمات:

بينما كان التركيز الأول للدول الأعضاء على التزود بالخدمات من وجهة نظر المجهزين، حصل مؤخراً تحول نحو سياسة تدفعها مطالب المستهلكين، وتركيز أكبر على استعمال المتعامل. ومع ذلك

لمواطنيها بالتركيز على عمليات بحث محددة عن البيئة على شبكة الحاسب. وفي الوقت نفسه فإن انشغال المواطنين بالقضايا البيئية لا يزال في طور النشأة. وبينما تتولى أوروبا القيادة، فإن المناطق الأخرى بطيئة في اتباعها.

المضي قدماً:

مع الانطلاق نحو المستقبل، الأمر الأول الذي ينبغي إدراكه هو دور الحكومات الوطنية في الاستفادة من الطبيعة المتحولة للحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة لأنها متصلة بمنهجية الحكومة بكاملها وبإيصال الخدمات عبر أقتية متعددة. وفي هذا الخصوص، يجب على الدول على الأقل أن توجد لها حضوراً دائماً وثابتاً على شبكة الحاسب بالخدمات الأساسية، على الأقل من أجل بناء الثقة بالحكومة.

ثانياً، إن الانتقال والتحول من حكومة مفككة التركيب إلى حكومة أكثر ترابطاً بكاملها وذات غرض وحيد سوف يتطلب تعاوناً وتنظيماً متجدداً ليس فقط فيما بين المؤسسات الحكومية، بل مع القطاع الخاص والجمعيات المدنية أيضاً. وإن الضروريات المسبقة لهذا التحول تشمل رؤية بعيدة المدى، والتزاماً من القيادة، وإطاراً استراتيجياً، وبرنامجاً لإدارة تقنية المعلومات مرتبطاً بالاستراتيجية الشاملة، مع التماسك والتكامل في أنظمة تقنية المعلومات. وإن ممارسات الحكومة بكاملها لن تقتصر على تعزيز كفاءات الوكالات الحكومية فقط بل ستستفيد أيضاً من الخدمات الحكومية إذا أديرت بشكل صحيح وفقاً لاستراتيجية واضحة وقيادة لديها حافز يحركها.

ثالثاً، هناك حاجة لتكرار القول بأن الهوية الرقمية لا تزال عقبة تواجهنا. فمع كل ميزة التقنيات وتطور الوسائل الاجتماعية وأدوات التواصل، التي أعادت تشكيل أجزاء من عالمنا الحديث، ازداد تحدي تقليص الهوية الرقمية. وإن عدم توفر البنية التحتية، كالموجة العريضة ليس هو وحده السبب الرئيس لهذه الهوية، بل إن الفوارق في المهارات ونقص وسائل الوصول إلى المعلومات تلعب دوراً كبيراً كذلك. ولذلك فإن من الحيوي للحكومات أن تتعلم من أفضل الممارسات العالمية وتتعاون دولياً على تنمية إطار متناسق متجانس ذي محتوى طبيعي من تقنية المعلومات والاتصالات، ويجب أن يكون هناك منهجية فعالة تعالج الوصول إلى البنى التحتية، والحوافز كذلك للتخلص من إعاقاتها لاستعمال الخدمات المتصلة بشبكة الحاسب، إذ أن تلك الحوافز قد تستمر حتى عند توفر مثل هذا الوصول.

رابعاً، هناك حاجة لد اليد إلى كل المواطنين، وخاصة إلى المجموعات الضعيفة والمحرومة من الامتيازات، وذلك من أجل تجسير الهوية وزيادة الاستفادة إلى أقصى حد من إيصال الخدمات على شبكة الحاسب. غير أن العمليات الإدارية الهادفة للتأثير الفعال ولفائدة الجميع لا يمكن تحقيقها بدون إطار راسخ ومتناسق يشمل كل المعنيين الوطنيين والدوليين، بما في ذلك منظمات الطرف الثالث التي يمكن أن تلعب دوراً حيوياً في العملية. وهذا مهم على وجه الخصوص في

فإن مستوى تقبل المتعاملين للخدمات وأخذهم بها لا يزال منخفضاً فالاستعمال يقسم بين الدول وعبرها وفي داخلها، وهذا الانقسام واحد من تحديات كثيرة تعيق المستويات المرتفعة لتقبل المتعاملين. وبحسب استطلاع عام ٢٠١٢ فإن ٢٤ دولة فقط تشجع علانية الوصول الحر إلى خدمات الحكومة الإلكترونية عن طريق شبكات اللاسلكي الحرة أو الأكشاك. فتسليف الوسائل الاجتماعية وإعارتها لمصلحة تقبل الخدمات الإلكترونية مجال آخر يمكن لجهد إضافي أن يحدث فيه فرقاً، ما دام هناك ٤٠ بالمئة فقط من الدول الأعضاء تستخدم موقعاً للتواصل الاجتماعي.

بداية جيدة، ولكن مبادرات البيئة الإلكترونية أمامها طريق طويل:

مع التركيز العالمي على التنمية المستدامة هذا العام فإن استطلاع الأمم المتحدة لعام ٢٠١٢ حول الحكومة الإلكترونية قد عيّن قسمًا خاصاً لتفحص الجهد المبذول من قبل الدول الأعضاء لتقديم معلومات وخدمات متعلقة بالبيئة على شبكة الحاسب. وتماشياً مع التنمية المؤسسية المشار إليها باعتبارها واحداً من الموضوعين الرئيسيين لريو+٢٠، فإن استطلاع عام ٢٠١٢ قدر قيمة معروضات الدول الأعضاء على شبكة الحاسب في ثلاثة مجالات نصّ عليها تقرير الأمين العام إلى اللجنة التحضيرية لمؤتمر الأمم المتحدة حول التنمية المستدامة (١): نشر المعلومات؛ (٢) التكامل المؤسسي في ما يخص قضايا البيئة؛ (٣) فرص إشراك المواطنين في القضايا البيئية. ففي ما يتعلق بخدمات نشر المعلومات، ينظر الفصل الثاني على وجه الخصوص في أربعة مجالات سياسية متعلقة بتدهور البيئة وإدارة الموارد الطبيعية: الهواء النظيف، الماء النظيف، والطاقة، والحفاظ على الموارد. ومع الأهمية المعطاة لتمكين المواطنين -ولا سيما المجموعات المهمشة- في ما يتصل بصنع السياسة البيئية، فإن التقرير يقدر قيمة كيفية تهيئة أدوات المشاركة الإلكترونية في المجال البيئي ويركز في الوقت نفسه على أهمية التكامل المؤسسي للتنمية المستدامة على كل المستويات. ويقدر الفصل الثالث قيمة كيفية تعزيز معروضات الحكومة الإلكترونية للتكامل شبه الوطني والدولي. فمن بين أعلى الدول سجلاً حول البيئة، هناك أربع دول تقدم لمواطنيها معلومات وخدمات لها علاقة بالبيئة - وهي ألمانيا، وجمهورية كوريا، وسنغافورة والولايات المتحدة. وكما في حالة مراتب تنمية الحكومات الإلكترونية، فإن الدول المتقدمة تسيطر على إيصال خدمات البيئة الإلكترونية، كما أن ٣٦ بالمئة من الدول تقدم أقل من ثلث المعلومات والخدمات المقدرة، وثلث الدول تقدم من ٣٤ بالمئة إلى ٦٦ بالمئة، بينما هناك ٥٦ دولة تقدم من ٦٧ بالمئة إلى ١٠٠ بالمئة من خدمات البيئة الإلكترونية المقدرة.

وتقدم أغلبية الدول المعلومات أو تعليماً لمواطنيها على شبكة الحاسب بخصوص الماء النظيف (١١١ دولة)، والهواء النظيف (١٠٥ دول) والحفاظ على الموارد (١٠٤ دول). وتقدم حوالي نصف الدول (٨٦) معلومات تتعلق بالطاقة. غير أن بضعة دول تقدم ملامح مصممة بشكل توقع استباقي لإشعار مواطنيها بالقضايا البيئية أو تسمح

سياق إيصال الخدمات عبر أفتية متعددة، حيث يكون من المهم اتباع منهجية تطور تدريجي بدلاً من منهجية ثورية لتنمية قنوات جديدة. وبعبارة أخرى فإن إيصال الخدمات عبر أفتية جديدة يجب أن يأتي على حساب إيصالها عبر الأفتية القديمة الثابتة. خامساً، إن الاستعمال المنخفض وتقبل المستهلكين له يشير إلى أن استقبال الخدمة الإلكترونية قد فتح إمكانية تحسين إيصال الخدمات بما يتماشى مع تلبية مطالب المواطنين. وأخيراً، فإن تقييم استطلاع عام ٢٠١٢ يشير إلى علاقات أفتية وعامودية للحكومة الإلكترونية وسط مؤسسات مختلفة ونقاط عقدية خلقت فرصاً لمشاركة أعظم ولشمول اجتماعي. إذ أن جلب التقنية

للناس بدلاً من جعل الناس يأتون إلى مَحاور التقنية، وخلق فرص لإيصال الخدمات بشبكة الحاسب قد جعل الحكومة الإلكترونية تسهم في الجهود المتناسقة لزيادة الحكومة الإلكترونية بين مسؤولي القطاع الحكومي، والمؤسسات الحكومية، والمواطنين. وعندما يحصل الجهد العالمي، بقيادة الأمم المتحدة، على زخم في اتجاهه نحو قبول أكبر للعلاقات المؤسسية بين الأعمدة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة، تبرز الحاجة إلى إدراك أهمية الحكومة الإلكترونية التي هي من أجل الشعب في تحقيق مستويات معيشية أعلى لأجيال المستقبل.

الفصل الأول

مراتب الحكومات الإلكترونية في العالم



Eliot Sela

يستمر التقدم في إيصال الخدمات على شبكة الحاسب في معظم دول العالم. فقد وجد استطلاع الأمم المتحدة عام ٢٠١٢ حول الحكومة الإلكترونية أن كثيرين قد أقاموا مبادرات حكومة إلكترونية وتطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات للناس من أجل زيادة كفاءات الأنظمة الإدارية وتبسيطها لتعزيز التنمية المستدامة. ولدى قادة الحكومات الإلكترونية اكتسبت الحلول التقنية المبكرة اعترافاً خاصاً باعتبارها وسيلة التقوية وإعادة الحيوية للقطاعات الاقتصادية والاجتماعية المتخلفة.

إن الاستنتاج الشامل الذي يبرز من استطلاع عام ٢٠١٢ في مناخ العالم المتراجع اليوم هو أنه مع أهمية الاستمرار في إيصال الخدمات، يجب على الحكومات أن تبدأ بإعادة التفكير بشكل متزايد في سياق شروط الحكومة - والإدارة- الإلكترونية. مع زيادة التأكيد على العلاقات المؤسسية بين وضمن طبقات تراكيب الحكومة في محاولة لخلق تضافر للقوى من أجل التنمية المستدامة الشاملة. وإن أحد الجوانب الهامة لهذه المنهجيات هو توسيع نطاق الحكومة الإلكترونية سعياً إلى عمليات متماسكة ومتناسقة ومتكاملة ومؤسسات تحدث من خلالها مثل هذه التنمية المستدامة.

الفصل الأول:

مراتب الحكومات الإلكترونية في العالم

٩	١ : ١	نظرة شاملة على التنمية الوطنية للحكومة الإلكترونية
١٠	٢ : ١	القياديون العالميون بنظرة سريعة
١٠	٣ : ١	مقارنات إقليمية
١٤	٤ : ١	الدول الأقل نمواً
٣٤	٥ : ١	دول ما بعد الصراع
٣٥	٦ : ١	استنتاج

ويمكن أن تصبح برامج الحكومة الإلكترونية عاملاً مساعداً في تعزيز الإنتاجية، وبذلك تعجل فوائد التقنيات الأحدث للناس. ففي السنوات القليلة الماضية قامت دول كثيرة باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات في مجالات المبادرة العملية التجارية، والتجديد والابتكار، والبحث والتنمية، بتشجيع التعلم عن بعد، والصحة الإلكترونية، والزراعة الإلكترونية ومجالات أخرى. وإن الوصول إلى هذه التقنيات الجديدة من أجل التنمية صار معترفاً به كواحد من المصادر الرئيسة للنمو الاقتصادي وهناك أهمية خاصة للتقنيات الخلوية. فحيث تسلمت الحكومة الوطنية زمام القيادة فإن توالد التقنية السريعة المتغيرة قد أسهم بنسبة واحد بالمائة في الزيادة السنوية في النمو الاقتصادي على مدى السنوات القليلة الماضية (١).

وبالرغم من هذه الاتجاهات، فإن التقدم يظل متفاوتاً غير منتظم. ففي المناخ الحالي المتراجع كانت بعض الدول أقدر على الاستثمار بشكل أفضل في البنى التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات. وتقوم دول أخرى بتقدير قيمة الفائدة الهامشية لمثل هذا الاستثمار، خاصة مع الأخذ في الحسبان انخفاض تقبل المستهلك للخدمات الموجودة وإعادة تقدير قيمة محفظة الخدمات حيث يكون الطلب منخفضاً على الخدمات عبر شبكة الحاسب. وكثير من الدول ذات المستويات المنخفضة في البنى التحتية ورأس المال البشري تبقى ذات مستويات منخفضة من تنمية الحكومة الإلكترونية، مع قضايا خطيرة من الهوية الرقمية.

٢ : القياديون العالميون بنظرة سريعة :

إن الدول القيادية العشرين، التي تبني على الطبيعة المتحولة لتقنية المعلومات والاتصالات، وتحافظ على التركيز على تنمية حكوماتها الإلكترونية كانت كلها ذات اقتصاديات متقدمة وعالية الدخل في العام ٢٠١٢ (٢). وكانت لديها جميعاً قيم تتراوح من ١٦٤ إلى ١٩٠ بالمائة من المعدل العالمي؛ ومن بين العشرين هناك ١٤ دولة في أمريكا الشمالية وأوروبا؛ وثلاثة في شرق آسيا (هي جمهورية كوريا، وسنغافورة، واليابان)؛ ودول في أوقيانوسيا (هما استراليا ونيوزيلندا)، ودولة واحدة في آسيا الغربية (إسرائيل).

وبينما تحافظ جمهورية كوريا (٠,٩٢٨٣) على موقعها بتحقيق أكبر تنمية لحكومتها الإلكترونية، فإن ثلاث دول أوروبية تليها، مع تقدم هولندا (٠,٩١٢٥)، بثلاثة، والمملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وإيرلندا الشمالية (٠,٨٩٦٠) بواحد لتصبح الثانية والثالثة كقيادات في

١ : نظرة شاملة على تنمية الحكومة الإلكترونية الوطنية :

يمكن لتجديد الحكومة الإلكترونية وتمييزها وضع القطاع الحكومي في موقع المحرك للمطالبة ببنية تحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات في الاقتصاد الأوسع. يُشير تقييم استطلاع الأمم المتحدة عام ٢٠١٢ للتقدم إلى أن الحكومة الإلكترونية يُنظر إليها بشكل متزايد بين الدول الرائدة باعتبارها تتجاوز نقل الخدمات لتتجه نحو إطار لتنمية ذكية وشاملة ومستدامة للأجيال القادمة. وفي الدول التي تتبع هذا الاتجاه فإن التركيز على التكامل المؤسسي، مشفوعاً بتوجيه المواطنين في الخدمات الحكومية على شبكة الحاسب، يستمر سائداً ومسيطرًا. ففي سياق شروط المعلومات والخدمات معاً يُنظر إلى المواطن بشكل متزايد على أنه "زبون نشيط للخدمات الحكومية"، مع تطبيق المفاهيم المستعارة للقطاع الخاص لتحسين أنظمة إدارة القطاع الحكومي.

إحدى القوى الرئيسة الدافعة لهذه المنهجيات الحاجة إلى تحقيق الكفاءة في الحكومة في نفس الوقت الذي يجري فيه توسيع الخدمات. ذلك أن حالات التقدم التقنية التي تتيح تقاسم البيانات والتنظيم الفعال لأنظمة الإدارة عبر الوكالات راحت تشكل الطرف الخلفي للبوابات المتكاملة التي يجد المواطنون فيها كمية هائلة من المعلومات ذات الصلة، مرتبة حسن الموضوعات، أو دورات الحياة، أو غير ذلك من الاستخدامات المفضلة. وإن الاتجاه نحو تشخيص الخدمات قد كسب زخماً مع قيام مزيد من الدول بتفصيل المادة والتقديم بحسب الأفضليات المتنوعة. فقد وجدت معالم إيصال الخدمات عبر قنوات متعددة في عدة مداخل في عام ٢٠١٢ أجرت عبرها الحكومات تعاملات تجارية مع المواطنين. كما أن شمول المواطنين راح يتوسع أفقياً وعمودياً مع تزايد عدد حكومات العالم التي تقبل وتعزز الحاجة إلى إعلام المواطن في عام ٢٠١٢ - وإشراكه - في عملية صنع القرارات الحكومية.

إن ابتكار الحكومة الإلكترونية وتمييزها يمكن أن تضع القطاع الحكومي في موقع المحرك للمطالبة ببنية تحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في الاقتصاد الأوسع. وسيكون تأثير ذلك أكثر بروزاً في الحالات التي تشكل فيها برامج الحكومة نسبة مهمة من إجمالي الناتج المحلي للدولة، وحيث تؤدي البيئة التنظيمية إلى توسيع صناعة تقنية المعلومات والاتصالات، وبرامج الحواسيب والخدمات المتصلة بها.

جدول ١ : ١ قادة تنمية الحكومة الإلكترونية في العام ٢٠١٢

المرتبة	الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية
١	جمهورية كوريا	٠,٩٢٨٣
٢	هولندا	٠,٩١٢٥
٣	المملكة المتحدة	٠,٨٩٦٠
٤	الدانمارك	٠,٨٨٨٩
٥	الولايات المتحدة	٠,٨٦٨٧
٦	فرنسا	٠,٨٦٣٥
٧	السويد	٠,٨٥٩٩
٨	النرويج	٠,٨٥٩٣
٩	فنلندا	٠,٨٥٠٥
١٠	سنغافورة	٠,٨٤٧٤
١١	كندا	٠,٨٤٣٠
١٢	أستراليا	٠,٨٣٩٠
١٣	نيوزيلندا	٠,٨٣٨١
١٤	ليختنشتاين	٠,٨٢٦٤
١٥	سويسرا	٠,٨١٣٤
١٦	إسرائيل	٠,٨١٠٠
١٧	ألمانيا	٠,٨٠٧٩
١٨	اليابان	٠,٨٠١٩
١٩	لوكسمبرغ	٠,٨٠١٤
٢٠	إستونيا	٠,٧٩٨٧

ذات الاتجاهين في مجال الصفقات والمعاملات المالية وغير المالية والمزايا التقنية المتقدمة، كالتطبيقات المتنقلة؛ إلى الخدمات المتكاملة والتشاركية المتميزة بالتكامل من حكومة -إلى- حكومة، أو من حكومة -إلى- مواطن، أو من مواطن -إلى- حكومة، والتفاعلات في المرحلة الأخيرة (٣).

وقد وجد استطلاع الأمم المتحدة لعام ٢٠١٢ أن نماذج المدخل المتكامل تختلف عبر الدول والمناطق. فبينما تتقدم بضعة دول نحو مدخل وطني واحد متكامل، قامت دول أخرى بتنمية معروضات حكوماتها الإلكترونية بقصد امتلاك أكثر من مدخل واحد، مع تكامل الخدمات الموضوعية و/أو الوظيفية بطريقة تكون فيها المعلومات الإلكترونية منفصلة عن الخدمات الإلكترونية أو المشاركة الإلكترونية.

ورغم أن كل واحدة من هذه الحالات فيها خدمات متكاملة عبر دوائر مختلفة عند البوابة الموضوعية أو الوظيفية، فإنها تجعل المستهلك أقل راحة في بحثه في مكان واحد عن معلومات حكومية أو خدمات أو مشاركة. كما أن استطلاع الأمم المتحدة عام ٢٠١٢ عن الحكومة الإلكترونية يفرق بين هذه الحالات باعتبارها "خدمات متكاملة" من "بوابة متكاملة" وحيدة. وفي عام ٢٠١٢ لم تكن هناك دولة تمتلك بوابة متكاملة حقيقية تجري فيها جميع المعاملات وفق توقيع واحد. وكانت الولايات المتحدة، وجمهورية كوريا، وإسرائيل، وأستراليا، والنرويج، والدانمارك، والبحرين، وقطر، والإمارات العربية المتحدة، ونيوزيلندا من بين الدول القليلة التي اقتربت من بوابة ذات موقع واحد تكتمل فيه خدمات المعلومات والمشاركة.

وتتبع معظم دول الاتحاد الأوروبي منهجية المداخل المنفصلة لمعلوماتها، وخدماتها، ومعروضات المشاركة فيها.

ففي عدة دول أوروبية تركز خدمات الحكومة الإلكترونية على قناة واحدة منظمة وطنياً في قناة ذات موقع واحد لتقديم ٢٠ خدمة إلكترونية أساسية ضرورية لمواطنيها بينما تشكل المعلومات المقدمة من الحكومة بوابة منفصلة بحيث تتجمع عندها وتتكامل خدمات المعلومات من جميع القطاعات.

تشير دروس التجربة من التقييم في عام ٢٠١٢ إلى أن مزيداً من الخدمات قد تكامل عبر قطاعات ووكالات. وبينما يحتمل أن يستمر هذا الاتجاه، يبدو أن خدمات القطاع الحكومي الآخذة في التعقيد بشكل متزايد ستكون في المستقبل "مبنية على الغموض والإبهام" حيث يكون مقدمو الخدمات قادرين على التعامل مع التجديد والابتكار وتحسين الإنتاجية بدون استثمارات مكلفة من قبل الحكومة. فالخدمة المبهمة الغامضة تسلح الحكومات بكفاءة أكبر، بمساعدتها على رفع مستوى خدماتها، بما في ذلك القدرة التخزينية، أثناء تطورها. ومن بين التحديات الرئيسة لتبني

الحكومة الإلكترونية الجاهزة في العالم. وتتبعها عن قرب بين القيادات العالمية كل من الدنمارك (٠,٨٨٨٩) والولايات المتحدة الأمريكية (٠,٨٦٨٧) وفرنسا (٠,٨٦٣٥) والسويد (٠,٨٥٩٩).

تملك الدول القيادية العشرين فيما بينها فوارق هامشية في مستوى تميزها لحكومتها الإلكترونية. فقد قامت كلها في السنتين الماضيتين بالاستثمار، والتعزيز، والتجميع في عروض تنمية حكومتها الإلكترونية. كما أن إسرائيل، وليختنشتاين، ولوكسمبرغ، من بين الدول عالية الدخل، قد انضمت إلى مجموعة القياديين العالميين في عام ٢٠١٢.

وفي عام ٢٠١٢، ركز تقييم الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية على مفهوم الخدمات المتكاملة التي تستغل العلاقات المتداخلة بين الخدمات الحكومية المختلفة على مدخل متشابه وظيفياً و/أو موضوعياً تتم فيه المعاملة كلها وتستكمل أوراقها من مكان واحد، وبذلك تم تحسين تجربة المواطن وتسهيلها، ما أتاح التكامل بين الإدارات الخلفية عبر الهيئات الحكومية وعزز الترتيبات المؤسسية. فالخدمات المتكاملة ذات التوقيع الوحيد عند البوابات يمكنها تنظيمياً تحويل نقل الخدمات الحكومية عند المدخلين الأمامي والخلفي كليهما. ويمكن زيادة الإنتاجية الوظيفية في الحكومات بتحديد العمليات والآليات الإدارية وتحسينها عبر عدة دوائر، ما يؤدي إلى كفاءة وفعالية أكبر للخدمات مع توفير مطلوب في التكاليف. ومع التركيز على حلول إدارية تُوسّع نقل الخدمات وتنظم كفاءة القطاع العام، فإن المراتب التي تعطيها الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية في عام ٢٠١٢ تعكس تقييماً يبين أي الدول تضطلع بتنمية حكوماتها الإلكترونية بقصد تحقيق نقل متكامل للخدمات الحكومية يركز على المستهلك.

ويقدّر استطلاع عام ٢٠١٢ قيمة المداخل الشبكية بهدف تقديم معلومات إلكترونية، وخدمات إلكترونية تتراوح من الخدمات المتفاعلة إلى خدمات الصفقات والمعاملات إلى الخدمات المشبكة، والمشاركة الإلكترونية، والمزايا المؤدية إلى تدفق الخدمات من الحكومة إلى المواطن، وبالتالي إلى انعكاس الاهتمام بعمليات حسن الإدارة. فالمؤشرات المتجمعة على طول المراحل الأربعة من النموذج (وهي مراحل البروز، والتوسع، والصفقات، والارتباط) تتراوح من المعلومات الساكنة كالعلاقات مع الوزارات/الإدارات، والمعلومات المحفوظة، والخدمات الحكومية الإقليمية/المحلية؛ إلى التوجه الوحيد من الحكومة إلى المواطن في مجال تدفق المعلومات، مثل السياسات المعروضة على شبكات الحاسب، والقوانين والأنظمة، والتقارير، والرسائل الإخبارية وقواعد البيانات القابلة للتنزيل، من بين أشياء أخرى؛ إلى الخدمات

(٠,٦٦٥٨)، وقد انضمت كلها إلى مجموعة القادة الآخذين في البروز. كما لوحظ تقدم في حالة إيطاليا (٠,٧١٩٠)، والبرتغال (٠,٧١٦٥).

وما هو جدير بالملاحظة إلى حد ما أن مجموعة القادة الآخذين في البروز تشمل بعض الدول النامية التي أخذت تلحق بالدول ذات الدخل العالي، مثل كازاخستان (٠,٦٨٤٤)، وشيلي (٠,٦٧٦٩)، وماليزيا (٠,٦٧٠٣)، وكولومبيا (٠,٦٥٧٢)، وبريبيدوس (٠,٦٥٦٦)، وقبرص (٠,٦٥٠٨).

وقد استثمر كثير من هذه الدول موارد كبيرة في الحكومة الإلكترونية في السنوات القليلة الماضية. فوسعت البنى التحتية والمهارات البشرية لتبني عليها تقدم المستقبل في نقل الخدمات وتستغل الإمكانية الكاملة لتقنية المعلومات على المدى الطويل. وقد وجدت الدول النامية طريقة لقطع دورات التنمية التقليدية فحزاً بوثبات بتهيئة التقنية المتنقلة لتجسير الهوة الرقمية. فقد أعادت توجيه الأنظمة الإدارية لقطاعها الحكومي نحو اتباع منهجيات تركز على المستهلك الظاهر على مواقع شبكتها من خلال معالم نقل الخدمات عبر قنوات متعددة.

وكما في حالة القادة العالميين، فإن دول مجموعة القادة الآخذين في البروز لديها قيم لتنمية الحكومة الإلكترونية متقاربة من بعضها البعض، تتراوح من (٠,٦٥٠٨) إلى (٠,٧٨٤٠) ومعظمها يقدم مستويات متشابهة من الخدمات الإلكترونية، كما في حالة قبرص، فعلى الرغم من أن مرتبتها هي الأفضل في هذه المجموعة، فإنها قد حققت حوالي ٨٣ بالمئة من مستوى تنمية الحكومة الإلكترونية في النمسا، التي هي الرتبة الأعلى في هذه المجموعة.

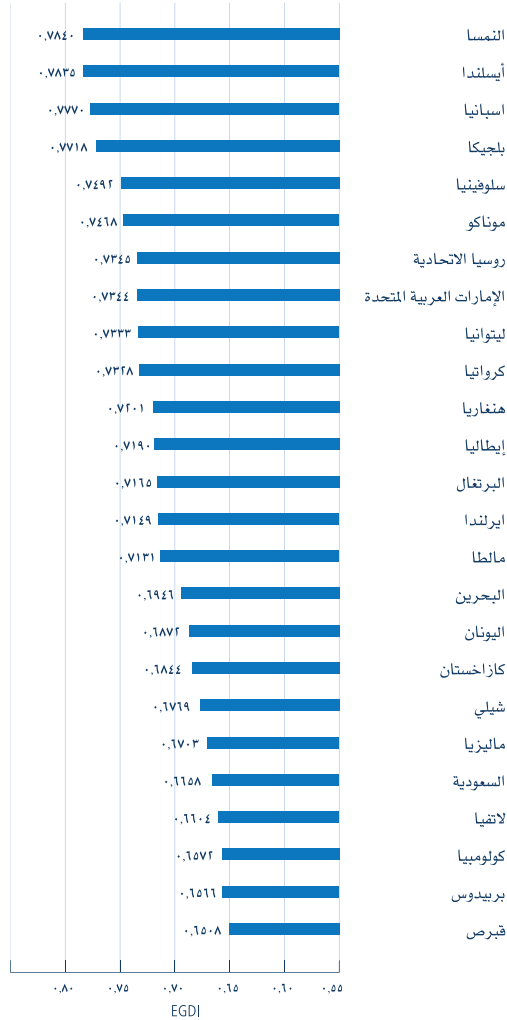
١ : ٢ : ١ الدول ذات التعداد العالي من السكان؛

إن سبب وجود استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية هو تقييم مدى كون الدول تهيئ الحكومة الإلكترونية لتشمل الجميع.

وبما أن كل دولة تواجه مجموعة مختلفة من العوامل التي قد تساعد أو تعيق تقدمها الشامل نحو تنمية حكومتها الإلكترونية، فإن استطلاع الأمم المتحدة هذا العام يقدم اعترافاً خاصاً بالدول التي يزيد عدد سكانها على مائة مليون، والتي بذلت جهداً هائلاً لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية لشعوبها برغم التحديات التي تواجهها.

يعرض الجدول ١ : ٢ تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول التي يزيد عدد سكانها على ١٠٠ مليون والتي بذلت جهداً خاصاً لتحسين إيصال الخدمات إلى قطاعات واسعة من

الشكل البياني ١ : ١ القادة الآخذون في البروز في تنمية الحكومة الإلكترونية



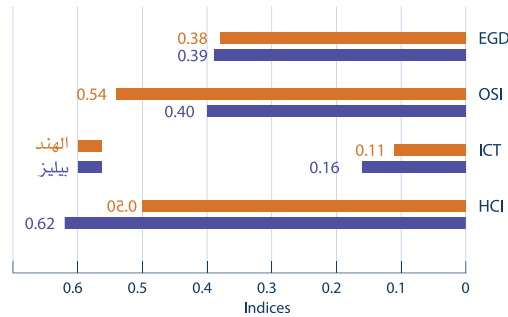
الخدمات الحكومية القائمة على الفموض والإبهام بشكل واسع النطاق، مشاكل تكامل الخدمات، ثم الحفاظ على أمن البيانات، والخصوصية، والبيئة في معظم الدول حول العالم، وهذا يحتاج إلى إصلاح مستمر في أنظمة الإدارة، وتركيز مستمر على تقوية العلاقات المؤسسية.

أن أعلى القادة في العالم، يليهم عن قرب القياديون الخمسة والعشرون الآخذون في البروز والمذكورون في الشكل البياني ١ : ١ ومن بين هؤلاء، هناك ١٦ في أوروبا، وستة في آسيا، وثلاثة في الأمريكتين، ومع تقارب وثيق في قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، فإن القادة ضمن هذه المجموعة هم النمسا (٠,٧٨٤٠)، فأيسلندا (٠,٧٨٣٥)، فأيسبانيا (٠,٧٧٧٠)، وبلجيكا (٠,٧٧١٨). وقد بذلت بعض الدول جهوداً كبيرة ظهرت في تقدمها هذا العام. ومن الدول الملحوظة بينها الاتحاد الروسي (٠,٧٣٤٥)، والإمارات العربية المتحدة (٠,٧٣٤٤)، والمملكة العربية السعودية

إن استطلاع عام ٢٠١٢
يقدم اعترافاً خاصاً
بالدول التي يزيد عدد
سكانها عن ١٠٠ مليون،
والتي بذلت جهداً هائلاً
لتقديم خدمات الحكومة
الإلكترونية إلى شعوبها
برغم التحديات التي
تواجهها.

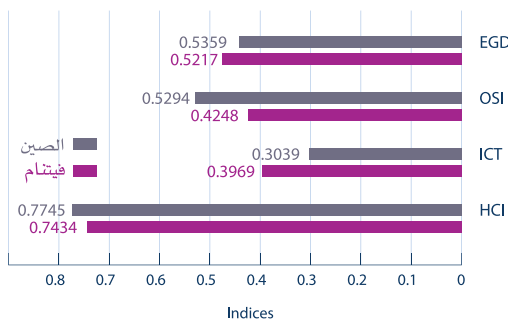
أميلاً من أسلاك الألياف الضوئية أكثر بكثير من الدولة الصغيرة لتزويد مواطنيها بالتواصل مع الموجة العريضة. وبالمثل فإن الدولة الكثيرة السكان يجب عليها أن تقدم نقاط وصول إلى شبكات الحاسب لمواطنيها -عبر الأكشاك،

الشكل البياني ٢ : ١ الهند تتقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية



والهواتف المتنقلة، أو الوسائل الأخرى- أكثر بكثير من الدولة القليلة السكان. وبالعكس، فإن الدولة العالية الدخل لديها موارد أكثر من الدولة المنخفضة الدخل لاستخدامها في تنمية الحكومة الإلكترونية.

الشكل البياني ٣ : ١ الصين تحقق مكاسب مثيرة للإعجاب



وعلى سبيل المثال فإن عدد سكان الهند أربعة آلاف ضعف سكان بيليز ومساحتها ١٣٠ ضعف مساحة بيليز، وبالإضافة إلى ذلك فإن لديها حوالي ربع الناتج المحلي الإجمالي لبيليز. وبذلك فإن الجهد المطلوب من الهند لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية هو أعظم بكثير من جهد بيليز.

والحالة نفسها موجودة في الصين التي يصل عدد سكانها إلى ١٥ ضعف عدد سكان فيتنام، ومساحتها ٣٠ ضعف مساحة فيتنام، والدخل لكل فرد فيها ٣٠ بالمئة من دخل الفرد الفيتنامي. وهذا يشير إلى أن الصين لديها موارد، ومستويات مهارة، وقابلية ارتباط على الهامش لتخصيصها

الجدول ٢ : ١ تنمية الحكومة الإلكترونية في أكثر الدول سكاناً

الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		الرتبة العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية		عدد السكان (بالملايين)
	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	
الصين	٠,٥٣٥٩	٠,٤٧٠٠	٧٨	٧٢	١٣٤١
الهند	٠,٧٨٢٩	٠,٣٥٦٧	١٢٥	١١٩	١٢٢٥
الولايات المتحدة	٠,٨٦٨٧	٠,٨٥١٠	٥	٢	٣١٠
إندونيسيا	٠,٩٤٩	٠,٤٠٢٦	٩٧	١٠٩	٢٤٠
البرازيل	٠,٦٦٦٧	٠,٥٠٠٦	٥٩	٦١	١٩٥
باكستان	٠,٢٨٢٣	٠,٢٧٥٥	١٥٦	١٤٦	١٧٤
نيجيريا	٠,٢٦٦٦	٠,٢٦٨٧	١٦٢	١٥٠	١٥٨
بنغلاديش	٠,٢٩٩١	٠,٣٠٢٨	١٥٠	١٣٤	١٤٩
روسيا الاتحادية	٠,٧٣٤٥	٠,٥١٣٦	٢٧	٥٩	١٤٣
اليابان	٠,٨٠١٩	٠,٧١٥٢	١٨	١٧	١٢٧
المكسيك	٠,٦٢٤٠	٠,٥١٥٠	٥٥	٥٦	١١٣

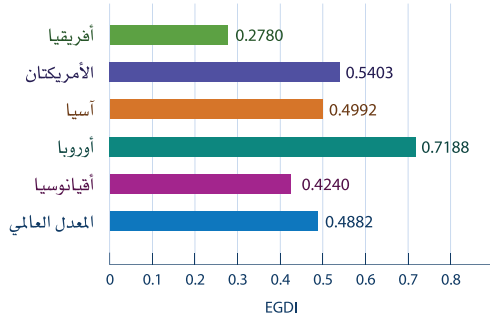
سكانها. ويجب أن نتذكر دائماً أن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مبني على أساس مقارنة يعطي لكل دولة رتبته بالنسبة إلى جميع الدول الأعضاء.

إن نقص الوصول إلى تقنية المعلومات والاتصالات، وإلى البنية التحتية التعليمية هو عائق كبير لتنمية الحكومة الإلكترونية. كما أن الدخل لكل فرد يفرض عاملاً معيقاً آخر. فالدول ذات الدخل الأقل تتحمل كلفة هامشية أعلى لكل دولار تنفقه على تقنية المعلومات والاتصالات. ومع الانكماش الاقتصادي، فإن الخدمات على شبكة الحاسب تتضرر في التنافس على الموارد في مجالات الماء النظيف، والصحة الريفية، وخدمات التعليم الأساسية. ويصبح هذا الضرر حاداً بشكل خاص إذا كان عدد السكان عالياً و/أو مساحة أرضها واسعة، لأن الشمول الإلكتروني يتطلب إتاحة وصول الجميع إلى الخدمات على شبكة الحاسب، والبنية التحتية. وحتى مع استمرار تحرك التقنية الخلوية، فإن قابلية الاتصال تظل تحدياً كبيراً للمناطق الريفية البعيدة الامتداد. فشمول مائتي شخص يعيشون في الصحراء يدل على تحمل الحكومة كلفة هامشية عالية. كما أن العدد المرتفع للسكان يتطلب استثمارات أكبر في المدارس والمعرفة الوظيفية. وكثير من الدول النامية يشعر بعائق انخفاض مستوى التحصيل التعليمي، ما يخفض مراتبها في قائمة الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية.

إن مفهوم شمول الجميع يحتوي ضمناً على وجوب قيام الدول الكبيرة ذات الدخل المنخفض ببذل جهد أكبر بكثير من جهد الدول الصغيرة ذات الدخل العالي كي تصل إلى مستوى معين من تنمية الحكومة الإلكترونية.

وعلى سبيل المثال، يجب على الدولة الواسعة المساحة أن تمدد

الشكل البياني ٤ : ١ المعدلات الإقليمية في تنمية الحكومة الإلكترونية



مناطق العالم. فآسيا، التي يسكن فيها حوالي ثلاثة أخماس مواطني العالم، ليس فيها مع ذلك سوى حوالي ٧٠ بالمائة من مستوى الحكومة الإلكترونية في أوروبا، بينما لا يكاد مستوى الخدمات في إفريقيا يصل إلى ٤٠ بالمائة من خدمات أوروبا. وضمن أية منطقة، فإن الدول ذات النسبة المئوية الأقل في مجال التنمية الإلكترونية ليست في حالة جيدة هي الأخرى. وهذا صحيح على وجه الخصوص في الدول ذات الدخل الأقل في كل من آسيا وإفريقيا. فالدول العشرة الأقل جاهزية إلكترونياً في آسيا لا تكاد تمتلك سوى ٢٧ بالمائة من مستوى الحكومة الإلكترونية في أوروبا، بينما الرقم في إفريقيا لا يزيد على عشرين بالمائة.

إن الأمر المشجع هو الاتجاه في جميع أنحاء العالم خلال العقد المنصرم. فمُنذ عام ٢٠٠٣ قامت جميع مناطق العالم بشكل مطرد بتحسين معروضات تنمية الحكومة الإلكترونية، بينما أقلعت الدول الأوروبية بشكل واضح للعيان في العامين الأخيرين (راجع الشكل البياني ١ : ٥) وبينما تقدمت بعض

لتنمية الحكومة الإلكترونية، أقل مما لدى فيتنام، وأن الصين يجب عليها أن تبذل جهداً أكبر لتحقيق المستوى نفسه لتنمية الحكومة الإلكترونية. ورغم التحديات، فإن الجهد الذي بذلته الصين قد ترجم إلى مؤشر أعلى لتنمية الحكومة الإلكترونية قدره (٠,٥٣٥٩).

والعكس صحيح أيضاً. فإن الدول المحظوظة بدخل عال لكل فرد، وبعدها سكان أقل، ومستويات عالية من الترابط، تواجه تحديات أقل. فمن المتوقع أنه مع وجود عوائق أقل فإن جهودها لتنمية الحكومة الإلكترونية ستكون أرقى بحيث تتاح الخدمة الإلكترونية فيها للجميع، وأن اقتصاديات الدخل العالي المتقدمة ستقطع المسافة الإضافية لتهيئة تقنية المعلومات والاتصالات لتحويل مجتمعاتها إلى التنمية المستدامة.

وهذا يبرز تركيزاً حاداً على جانبيين من الحكومة الإلكترونية لتميتهما. فالدول التي لديها دخل عال لكل فرد، وبنية تحتية راسخة لتقنية المعلومات والاتصالات، ومستويات عالية لرأس المال البشري تستطيع بسهولة أن تستفيد من هذه المزايا لتعزيز وتعجيل الفرصة التي تتيحها تقنية المعلومات والاتصالات فتدعم التنمية الاجتماعية - الاقتصادية. غير أن هذه الدول قد لا تقوم بذلك بشكل كلي في بعض الحالات. وأما الدول الأخرى ذات المستويات الأخفض في المؤشرات الرئيسة فلا شك أنها تحتاج إلى جهد أكبر، ولكن لديها أيضاً فرصة للقفز وثباً فوق دورات الخطط المتصورة الطويلة الأمد بواسطة الاستخدام البارع لتقنية المعلومات والاتصالات من أجل التنمية.

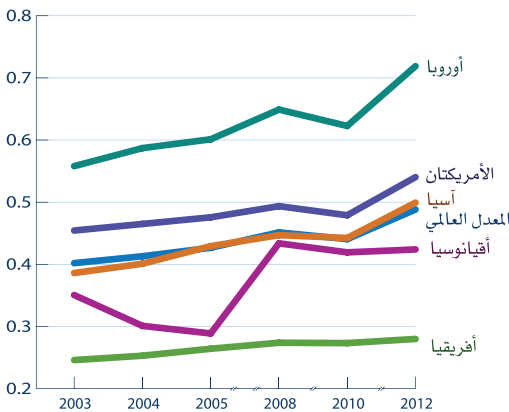
١ : ٣ مقارنات إقليمية:

أدى التكامل المستدام، وتوسيع معروضات الحكومة على شبكة الحاسب وتعزيزها إلى زيادة بنسبة أكثر من ١٠ بالمائة في المعدل العالمي لتنمية الحكومة الإلكترونية بالمقارنة مع العامين الماضيين. فمِنْطقة أوروبا تَظْهَرُ أعلى تنمية للحكومة الإلكترونية (٠,٧١٨٨)، تليها الأمريكتان (٠,٥٤٠٣).

والشكل البياني ٤ : ١ يسلط الضوء على أنه رغم الخطوات الواسعة الكبيرة نحو تجسير الهوة الرقمية، فإن النواقص في البنية التحتية ورأس المال البشري في أجزاء عديدة من العالم تحد من قدرة الحكومات وقدرة الأفراد على المشاركة في نشر فوائد التقنية في إيصال الخدمات.

ومع وجود تاريخ من المستويات العليا للتعليم الوظيفي والبنية التحتية الواسعة الانتشار للاتصالات الهاتفية، فإن أوروبا والأمريكتين ككل تبقى متقدمة كثيراً على باقي

الشكل البياني ١ : ٥ حالات التقدم في تنمية الحكومة الإلكترونية في العقد الأخير



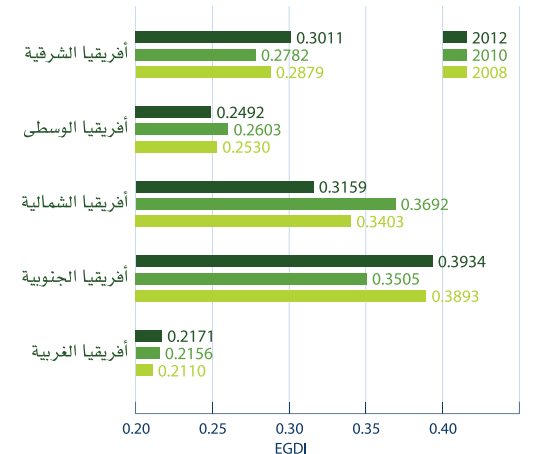
الدول على غيرها كثيراً فإن آسيا ككل تقدمت بمعدل أقل حتى عام ٢٠١٠ - بما يكاد يتماشى مع حالات التقدم في المعدل العالمي - ثم أفلتت بعد ذلك العام. وفي خط منح يكاد يكون مسطحاً عن الفترة بين عامي ٢٠٠٣ و ٢٠١٢ لم تتقدم معروضات الحكومة الإلكترونية في إفريقيا إلا بالحد الأدنى بحيث بقيت المنطقة كلها هي الأقل جاهزية إلكترونياً.

١ : ٣ : ١ الحكومة الإلكترونية في إفريقيا :

يمكن التحدي الرئيس لتنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا في النقص الواسع الانتشار في البنية التحتية والمعرفة الوظيفية. فرغم التوسع الحديث في مجال الاتصالات الهاتفية المتنقلة ظلت معظم دول إفريقيا عند النهاية المتخلفة للهوة الرقمية. وقد ترجمت هذه التحديات إلى تنمية للحكومة الإلكترونية بأقل من المعدل العالمي في كل أشباه المناطق. ولكن جنوب إفريقيا (٠,٣٩٣٤) تتخطى كل أشباه المناطق الأخرى. ورغم حدوث بعض التحسن في كل أشباه المناطق عدا إفريقيا الشمالية وإفريقيا الوسطى فقد كان هذا التحسن عند الحد الأدنى وكانت أقل المناطق جاهزية إلكترونياً هي إفريقيا الغربية (٠,٢١٧١).

الشكل البياني ١ : ٦ اتجاهات تنمية الحكومة

الإلكترونية في إفريقيا ٢٠٠٨ - ٢٠١٢



لقد شهدت إفريقيا تحسناً في حكوماتها الإلكترونية، مع تطلع دول المنطقة إلى زيادة حضورها على شبكة الحاسب عن طريق تطوير مواقع على الشبكة للوزارات والوكالات

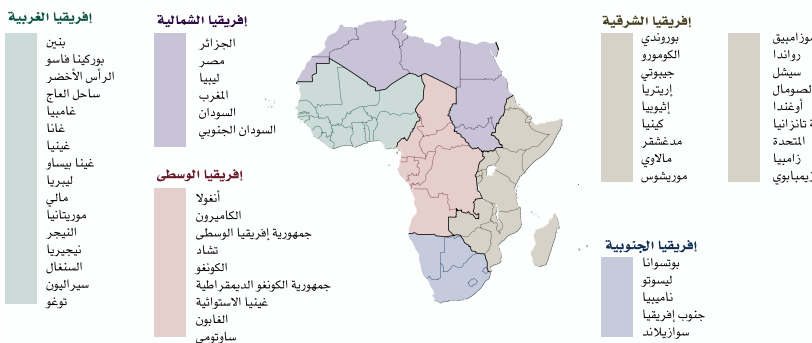
الحكومية. فالجدول ١ : ٣ يبين أن سيشل (٠,٥١٩٢) قد صعدت عدة نقاط حتى وصلت إلى الرقم واحد في عام ٢٠١٢، وتلتها موريشوس (٠,٥٠٦٦) فجانب إفريقيا (٠,٤٨٦٩) ومن الملاحظ أن جميع القياديين الأفارقة قد زادوا قيمة مؤشر تنمية حكوماتهم الإلكترونية في عام ٢٠١٢، ولكنهم خسروا في الأداء المقارن حول العالم، عدا كينيا والمغرب، اللتين كسبتا في مرتبتهما من ١٢٤ إلى ١١٩، ومن ١٢٦ إلى ١٢٠ على التوالي. أما تونس (٠,٤٨٣٣) ومصر (٠,٤٦١١) فقد هبطت مرتبتهما هبوطاً كبيراً، وكذلك مرتبة الرأس الأخضر (٠,٤٢٩٧) لأن التحسينات فيها لم تبق متماشية مع الدول الأخرى حول العالم.

إن التحدي الرئيس في تنمية الحكومات الإلكترونية في إفريقيا هو النقص في البنية التحتية الواسعة الانتشار وفي المعرفة الوظيفية.

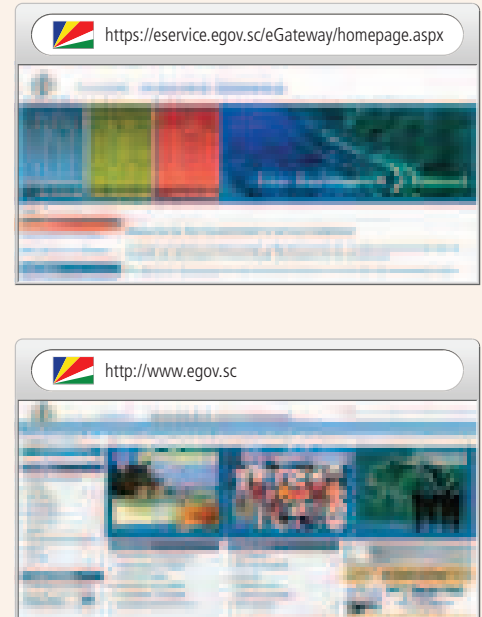
الجدول ١ : ٣ أعلى الدول مرتبة في إفريقيا

المرتبة	الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المرتبة العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
		٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠
١	سيشل	٠,٥١٩٢	٠,٤١٧٩	٨٤	١٠٤
٢	موريشوس	٠,٥٠٦٦	٠,٤٦٤٥	٩٣	٧٧
٣	جنوب إفريقيا	٠,٤٨٦٩	٠,٤٣٠٦	١٠١	٩٧
٤	تونس	٠,٤٨٣٣	٠,٤٨٣٦	١٠٣	٦٦
٥	مصر	٠,٤٦١١	٠,٤٥١٨	١٠٧	٨٦
٦	الرأس الأخضر	٠,٤٢٩٧	٠,٤٠٥٤	١١٨	١٠٨
٧	كينيا	٠,٤٢١٢	٠,٣٣٣٨	١١٩	١٢٤
٨	المغرب	٠,٤٢٠٩	٠,٣٢٨٧	١٢٠	١٢٦
٩	بوتسوانا	٠,٤١٨٦	٠,٣٦٣٧	١٢١	١١٧
١٠	ناميبيا	٠,٣٩٣٧	٠,٣٣١٤	١٢٣	١٢٥
المعدل الإقليمي		٠,٢٧٨٠	٠,٢٧٣٣		
المعدل العالمي		٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦		

الخريطة ١ : أشباه المناطق في إفريقيا



الإطار ١ : سيشل تقود في إفريقيا الشرقية



أخذت حكومة سيشل زمام المبادرة لتوسيع عروض خدمات حكومتها الإلكترونية تمثيلاً مع منهجية استراتيجية متكاملة ومتداخلة الاعتماد تركز على البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات. وعلى الإطار القانوني والتنظيمي. والموارد والتنمية البشرية وصناعة تقنية المعلومات والاتصالات والتحسينات في كفاءة الحكومة. وتهدف الحكومة إلى جعل سيشل قادرة على المنافسة عالمياً وإلى تمكين اقتصادها بتقنية معلومات واتصالات حديثة ومجتمع معلومات قائم على أساس المعرفة

تتحقق فيه تحسينات قوية وكفاءة ومستدامة في حسن الإدارة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والنكامل الإقليمي عن طريق التهيئة والتطبيق الفعال لتقنية المعلومات والاتصالات (4). وتضيف سيشل مدخلها المتكامل من خلال رابطة Sey Go Connect الخاصة بها للمقيمين والمواطنين والمؤسسات التجارية التي تنفرع إلى بوابة خدمات إلكترونية تتراوح من خدمات موضوعية وقطاعية. ودورة حياة إلى خدمة وحيدة موقع عليها ومفصلة من أجل استعمال المستهلك الفرد. ♦

وفي عام ٢٠١٢ اضطلعت سيشل بالمزيد من تعزيز بنيتها التحتية وتنمية حكومتها الإلكترونية. فالتحسينات الكبرى في الاتصال الهاتفي المتنقل، والتكامل في الخدمات الموضوعية في مجالات التعليم، والصحة والتمويل في المدخل الوطني سمحت لها بتحسين مرتبتها العالمية. وحسنت موريشوس عروضها بحوالي عشرة بالمئة، مع تقديم مدخلها الوطني تسهيلات للخدمات مثل التعيينات في مجال تفتيش المركبات، والمنح الدراسية، وتراخيص العمل. ورغم أن مرتبتها كانت هي الثانية في منطقة إفريقيا الشرقية، فإن جهودها لم تستطع متابعة خطاها بالمقارنة مع مثيلاتها، مما أدى إلى انخفاض مرتبتها العالمية.

وقد أحرزت الخدمات على شبكة الحاسب في موزامبيق تقدماً في محاولتها تعزيز تجميع المعلومات كلها في موقع كامل واحد، رغم أن هذا الموقع تخصصه خدمات الصفقات والمعاملات التجارية. غير أن الخدمات المتكاملة فيما بين القطاعات، بما في ذلك التشريعات الهامة، متاحة ومتوفرة. وهي تشمل الحصول على بطاقة هوية، وتسجيل السيارات، والعثور على وكالات خاصة للاستخدام والتجديد، ودفع الضرائب، وهذه بضعة أمثلة فقط. وإن التقدم في تكامل المكاتب والإدارات الخلفية يمكن العثور عليه من الارتباطات بوزارات الحكومة ومؤسساتها المختلفة. ولكن نقص البنية التحتية، ولاسيما الموجة العريضة، يظل عاملاً حيوياً حساساً يعيق جهود الحكومات الإلكترونية في دول أخرى من شبه

الجدول ١ : ٤ تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا الشرقية

فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية		
٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	الدولة
٠,٥٠٦٦	٠,٤٦٤٥	٩٣	٧٧	موريشوس
٠,٤٢١٢	٠,٣٣٢٨	١١٩	١٢٤	كينيا
٠,٣٥٨٣	٠,٣٢٣٠	١٣٣	١٢٩	زيمبابوي
٠,٣٣١١	٠,٢٩٢٦	١٣٩	١٣٧	جمهورية تانزانيا المتحدة
٠,٣٢٩١	٠,٢٧٤٩	١٤٠	١٤٨	رواندا
٠,٣١٨٥	٠,٢١٢	١٤٣	١٤٢	أوغندا
٠,٣٠٥٤	٠,٢٨٩٠	١٤٨	١٣٩	مدغشقر
٠,٢٩١٠	٠,٢٨١٠	١٥٤	١٤٣	زامبيا
٠,٢٧٨٦	٠,٢٢٨٨	١٥٨	١٦١	موزامبيق
٠,٢٧٤٠	٠,٢٣٥٧	١٥٩	١٥٩	مالاوي
٠,٢٣٥٨	٠,٢٣٢٧	١٧١	١٦٠	جزر الكومورو
٠,٢٣٠٦	٠,٢٠٣٣	١٧٢	١٧٢	إثيوبيا
٠,٢٢٨٨	٠,٢٠١٤	١٧٣	١٧٤	بوروندي
٠,٢٢٨	٠,٢٠٥٩	١٧٦	١٧٠	جيبوتي
٠,٢٠٤٣	٠,١٨٥٩	١٨٠	١٧٥	إريتريا
٠,٠٦٤٠	٠,٠٠٠	١٩٠	غير متوفرة	الصومال
٠,٣٠١١	٠,٢٧٨٢			
٠,٤٤٠٦				
٠,٤٨٨٢	المعدل العالمي			

الإطار ١ : ٢ البوابة الوطنية التونسية

تقدم بوابة الحكومة الوطنية قسماً "لأكثر الخدمات استعمالاً" على الصفحة الداخلية التي تزود المواطنين بوصول سريع إلى المعلومات عن الخدمات مثل الحصول على رخصة قيادة السيارات والحصول على قروض شخصية ومنزلية. كما أن المعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية معروضة بحسب القطاعات. فتقدم وصولاً سريعاً وكفؤاً للبيانات الشاملة. ♦



لديه بيانات محفوظة تشمل معلومات قطاعية عن الصحة، والتعليم، والاقتصاد.

ولكي تصبح الحكومة الإلكترونية حقيقة مادية واقعية، فإن هناك حاجة إلى أن يكون التخطيط والتنظيم مترافقين مع تواجد الموارد ومستوى كافٍ من البنية التحتية البشرية والطبيعية على الأرض.

ورغم أن معظم دول إفريقيا الشمالية قد زادت إنتاج حكومتها الإلكترونية منذ الاستطلاع الأخير، فقد هبطت في مراتبها العالمية الشاملة في هذه السنة والسبب الرئيس لذلك هو أن دولاً أخرى قد سبقتها في تنمية بُنيته التحتية،

الجدول ١ : ٦ تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا الشمالية

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
تونس	٠,٤٨٢٣	٠,٤٨٢٦	١٠٣	٦٦	
مصر	٠,٤٦١١	٠,٤٥١٨	١٠٧	٨٦	
المغرب	٠,٤٢٠٩	٠,٣٢٨٧	١٢٠	١٢٦	
الجزائر	٠,٣٦٠٨	٠,٣١٨١	١٣٢	١٣١	
السودان	٠,٣٦١٠	٠,٢٥٤٢	١٦٥	١٥٤	
جنوب السودان	٠,٢٢٣٩	غير متوفر	١٧٥	غير متوفر	
ليبيا	غير متوفر	٠,٣٧٩٩	غير متوفر	١٧٤	
المعدل شبه الإقليمي	٠,٣١٥٩	٠,٣٦٩٢			
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦			

وخاصة في التوصل إلى الهواتف النقالة. واحتفظت تونس (٠,٤٨٣٣) بموقعها القيادي في الحكومة الإلكترونية في شبه المنطقة وحسّن المغرب قيمة حكومته الإلكترونية (٠,٤٢٠٩) فوصل إلى المرتبة ١٢٠. وزادت الجزائر قيمة حكومتها الإلكترونية بنسبة ١٣ بالمئة واحتفظت بمرتبتها العالمية. ولم تتحسن مصر كثيراً، بل هبطت إلى المرتبة ١٠٧.

المنطقة هذه، مثل موزامبيق ورواندا كذلك، رغم تقدمها في توسيع الخدمات.

إن أعلى خمس دول في شبه منطقة إفريقيا الوسطى قد حسّنت كلها معروضات خدماتها في عام ٢٠١١. غير أن التحسن الهامشي لم يترجم إلى تحسن في مرتبتها على مستوى عالمي، سوى في حالة الكاميرون (٠,٣٦٨٧) وبقيت دول أفريقيا الوسطى متخلفة وراء دول العالم الأخرى.

كانت الغابون هي القيادية شبه الإقليمية (٠,٣٦٨٧) تليها ساوتومي وبرينسيب (٠,٣٢٢٧)، ثم أنغولا (٠,٣٢٠٣). وإن الملاحم المحسنة، مثل صفحة الدردشة (twitter) وصفحة التواصل الاجتماعي (facebook) على موقع الغابون الوطني، تشير إلى تحرك نحو مشاركة وشمول أكبر للمواطن. أما الموقع الوطني لساوتومي وبرينسيب، فرغم أنه يقدم على الأغلب معلومات ساكنة راکدة، فإن

الجدول ١ : ٥ تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا الوسطى

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
الغابون	٠,٣٦٨٧	٠,٣٤٢٠	١٢٩	١٢٣	
ساوتومي وبرينسيب	٠,٣٢٢٧	٠,٣٢٥٨	١٣٨	١٢٨	
أنغولا	٠,٣٢٠٣	٠,٣١١٠	١٤٢	١٣٢	
الكاميرون	٠,٣٠٧٠	٠,٢٧٢٢	١٤٧	١٤٩	
غينيا الاستوائية	٠,٢٩٥٥	٠,٢٩٠٢	١٥١	١٣٨	
الكونغو	٠,٢٨٩	٠,٣٠١٩	١٥٧	١٣٥	
جمهورية الكونغو الديمقراطية	٠,٢٢٨٠	٠,٢٣٥٧	١٧٤	١٥٨	
تشاد	٠,١٠٩٢	٠,١٢٣٥	١٨٩	١٨٢	
جمهورية إفريقيا الوسطى	غير متوفر	٠,١٣٩٩	غير متوفر	١٨١	
المعدل شبه الإقليمي	٠,٢٤٩٢	٠,٢٦٠٣			
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦			

طورت جنوب إفريقيا وجوداً صلباً يغطي كثيراً من الخدمات الأساسية ومعامليها وينمي التسهيلات عبر الوطنية في الوقت ذاته ويقتحم مرحلة الحضور المشبك. ورغم قيام كل دول إفريقيا الجنوبية بتقديم خدمات على شبكة الحاسب أعلى قليلاً من عام ٢٠١٠، فإنها جميعاً - باستثناء ليسوتو - تخلفت نظراً لقلة توفر البنى التحتية، ولا سيما من أجل استعمال الموجة العريضة.

الجدول ١ : ٨ تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا الغربية

فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢
جزر الرأس الأخضر	٠,٤٢٩٧	٠,٤٠٥٤	١١٨
غانا	٠,٣١٥٩	٠,٣٧٤	١٤٥
غامبيا	٠,٣٦٨٨	٠,٣١١٧	١٦١
نيجيريا	٠,٣٦٧٦	٠,٣٦٨٧	١٦٢
السنغال	٠,٣٦٧٣	٠,٣٢٤١	١٦٣
ساحل العاج	٠,٣٥٨٠	٠,٣٨٠٥	١٦٦
ليبيريا	٠,٣٤٠٧	٠,٣١٣٣	١٦٩
توغو	٠,٣١٤٣	٠,٣١٥٠	١٧٨
بنين	٠,٣٠٤٦	٠,٣١٧	١٧٩
موريتانيا	٠,١٩٩٦	٠,٣٥٩	١٨١
غينيا بيساو	٠,١٩٤٥	٠,١٥٦١	١٨٢
مالي	٠,١٨٥٧	٠,١٨١٥	١٨٣
بوركينا فاسو	٠,١٥٧٨	٠,١٥٨٧	١٨٥
سيراليون	٠,١٥٥٧	٠,١٦٩٧	١٨٦
النيجر	٠,١١١٩	٠,١٠٩٨	١٨٨
غينيا	غير متوفر	٠,١٤٣٦	غير متوفر
معدل أشباه المناطق	٠,٣١٧١	٠,٣١٥٦	
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦	

كانت جزر الرأس الأخضر قائمة شبه منطقتها (٠,٤٢٩٧) ورغم أن نصف دول إفريقيا الغربية قد زادت نتائجها في عام ٢٠١٢ وهي جزر الرأس الأخضر (٠,٣١٥٩)، وغانبيا (٠,٣٦٨٨) والسنغال (٠,٣٦٧٣) وليبيريا (٠,٣٤٠٧) فإن جميع دول شبه المنطقة هذه بقيت دون المعدل العالمي. ورغم الزيادة السريعة في الاتصال الهاتفي المتنقل على شبكة الحاسب في الأعوام الأخيرة، فإن الخدمات في إفريقيا تظل مقيدة بنقص البنى التحتية.

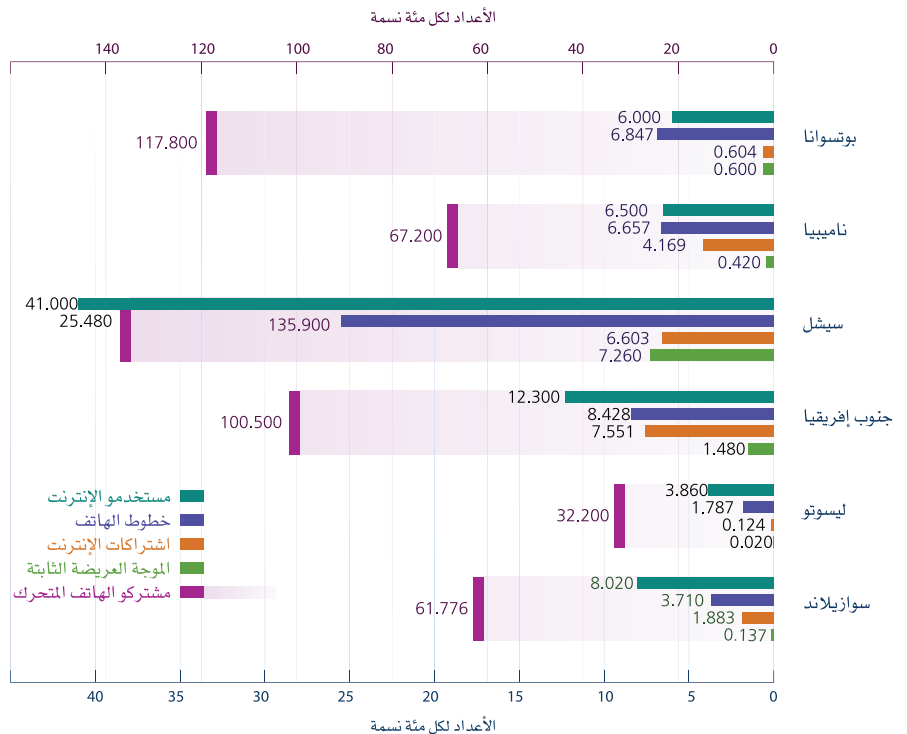
وأصبح جنوب السودان الدولة العضو رقم ١٩٣ في الأمم المتحدة، وفي الوقت نفسه ظهر على شبكة الحاسب بالمرتبة العالمية ١٧٥. وفي الوقت نفسه، فإن الاضطراب السياسي المحلي قد أثر على الحضور الفعلي لليبيا (الجمهورية العربية الليبية سابقاً)، التي ابتعدت عن شبكة الحاسب في وقت تقييم الاستطلاع.

الجدول ١ : ٧ تنمية الحكومة الإلكترونية في إفريقيا الجنوبية

فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠
الدولة			
جنوب إفريقيا	٠,٤٨٦٩	٠,٤٣٠٦	١٠١
بوتسوانا	٠,٤١٨٦	٠,٣٦٣٧	١٢١
ناميبيا	٠,٣٩٣٧	٠,٣٣١٤	١٢٣
ليسوتو	٠,٣٥٠١	٠,٣٥١٢	١٣٦
سوازيلاند	٠,٣١٧٩	٠,٣٧٥٧	١٤٤
لمعدل شبه الإقليمي	٠,٣٩٣٤	٠,٣٥٠٥	
لمعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦	

وكانت جنوب إفريقيا قائمة لشبه منطقتها (٠,٤٨٦٩)، وتليها بوتسوانا (٠,٤١٨٦) وناميبيا (٠,٣٩٣٧). وقد

الشكل البياني ١ : ٧ نواقص البنى التحتية المعيقة للحكومة الإلكترونية في إفريقيا

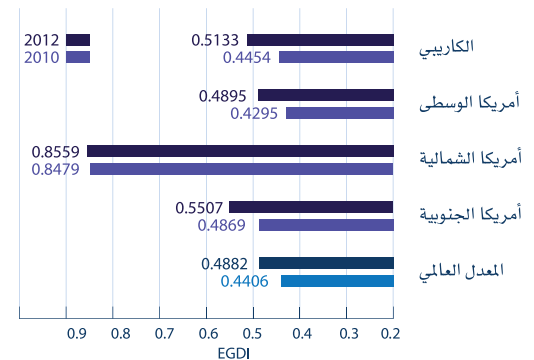


١ : ٣ : ٢ الحكومة الإلكترونية في الأمريكتين:

تعطي حكومات الدول المتقدمة اهتماماً أكبر لمفاهيم البوابة الحكومية المتكاملة وإعادة هندسة عمليات المكتب الخلفي في تصميم قدرات حكوماتها الإلكترونية، كجزء من أحداث تقدم في الخدمات لمواطنيها. فاستراتيجيات الحكومة الإلكترونية موجهة نحو حلول مركزة على المستعملين تعمل على تضافر العمليات والأنظمة الإدارية عبر مجالات الإدارة الحكومية متعددة الأطراف.

وكما يلاحظ في الشكل البياني ١ : ٨، فإن شبه منطقة أمريكا الشمالية (٠,٨٥٥٩)، التي تضم الولايات المتحدة وكندا فقط، هي قائدة العالم. فلديها قيم أعلى بكثير من المعدل العالمي ومن جميع أشباه المناطق الأخرى. ففي عام ٢٠١٢ قامت أشباه المناطق كلها بتحسين الأداء في الأمريكتين، بما في ذلك حوض البحر الكاريبي (٠,٥١٣٣) وأمريكا الجنوبية (٠,٥٥٠٧).

الشكل البياني ١ : ٨ الحكومات الإلكترونية الإقليمية في الأمريكتين



ولقد ظلت الولايات المتحدة ذات المرتبة الأعلى في الأمريكتين، تليها كندا، وكانتا معاً من بين القادة العالميين أيضاً. وقد حسنت كل دول هذه المنطقة حكوماتها الإلكترونية خلال العامين الماضيين، مما أسهم بحوالي ١٢ بالمئة في تحسين المعدل شبه الإقليمي. وكانت معظم تلك الدول أيضاً بين أعلى ستين دولة في مراتبها العالمية.

ولقد تبين، كما حدث من قبل، أن الولايات المتحدة هي أفضل مثال عملي للبوابة المتكاملة التي تقدم تصميمًا يسهل التحرك فيه، وهي تجمع وتبرز كل المعلومات والخدمات للمواطنين في مكان واحد، بما في ذلك خدمات الوكالات على مستوى الولاية والمستوى المحلي، مما يزيد بشكل هائل في فاعلية

الجدول ١ : ٩ أعلى الدول رتبة في الأمريكتين

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	المرتبة العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
الولايات المتحدة	٠,٨٦٨٧	٠,٨٥١٠	٥	٢
كندا	٠,٨٤٣٠	٠,٨٤٤٧	١١	٣
شيلي	٠,٦٧٦٩	٠,٦٠١٤	٣٩	٣٤
كولومبيا	٠,٦٥٧٢	٠,٦١٢٥	٤٣	٣١
بريبيدوس	٠,٦٥٦٦	٠,٥٧١٤	٤٤	٤٠
أنتيغوا وباربودا	٠,٦٣٤٥	٠,٥١٤٥	٤٩	٥٥
أوروغواي	٠,٦٣١٥	٠,٥٨٤٨	٥٠	٣٦
المكسيك	٠,٦٢٤٠	٠,٥١٥٠	٥٥	٥٦
الأرجنتين	٠,٦٢٣٨	٠,٥٤٦٧	٥٦	٤٨
البرازيل	٠,٦١٦٧	٠,٥٠٠٦	٥٩	٦١
المعدل الإقليمي	٠,٥٤٠٣	٠,٤٧٩٠		
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦		

بحث المستهلكين وفهمهم وتمثلهم، وقد كانت باربيدوس (٠,٦٥٦٦) وتبقى هي القائد شبه الإقليمي بين دول الكاريبي عام ٢٠١٢، تليها أنتيغوا وباربودا (٠,٦٣٤٥) وجزر البهاما (٠,٥٧٩٣). وقد قدم الموقع الوطني لباربيدوس مقارنة صديقة للمستهلك من "القنوات" مثل قناة الحكومة، وقناة المواطنين والمقيمين، وقناة المؤسسات التجارية... الخ، مما سهّل على المشترك العثور على المعلومات ذات الصلة. كما أن ذلك يتيح إجراء حساب ضرائب الأراضي، لأنه يتحرك نحو عروض الصفقات والمعاملات التجارية.

مكنّت التحسينات في العروض على شبكة الحاسب مع الاستثمارات في الاتصالات الهاتفية ورأس المال البشري كلاً

الخريطة ١ : ٢ أشباه الأقاليم في الأمريكتين



الجدول ١٠ : ١ تنمية الحكومة الإلكترونية في حوض الكاريبي

المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية		فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		الدولة
٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	
٤٠	٤٤	٠,٥٧١٤	٠,٦٥٦٦	بريدوس
٥٥	٤٩	٠,٥١٥٤	٠,٦٣٤٥	أنتيغو وباربودا
٦٥	٦٥	٠,٤٨٧١	٠,٥٧٩٣	جزر البهاما
٦٧	٦٧	٠,٤٨٠٦	٠,٥٧٣١	ترينيداد وتوباغو
١٠٥	٧٣	٠,٤١٤٩	٠,٥٥٦١	دومينيكا
٩٩	٧٥	٠,٤٣٧٧	٠,٥٤٧٩	غرينادا
٧٥	٨١	٠,٤٦٩١	٠,٥٢٧٢	سانت كيتس ونيفيز
٩٤	٨٥	٠,٤٣٥٥	٠,٥١٧٧	سانت فنسنت وجرينادينز
٨٤	٨٩	٠,٤٥٥٧	٠,٥١٣٠	جمهورية الدومينيكان
٨٨	٩٠	٠,٤٤٧١	٠,٥١٢٢	سانت لوسيا
٨٩	١٠٨	٠,٤٤٦٧	٠,٤٥٥٢	جامايكا
٩٦	١١٠	٠,٤٣٢١	٠,٤٤٨٨	كوبا
١٦٩	١٨٧	٠,٢٠٧٤	٠,١٥١٢	هايتي
		٠,٤٤٥٤	٠,٣٣٥١	المعدل شبه الإقليمي
		٠,٤٤٠٦	٠,٤٨٨٢	المعدل العالمي

من أنتيغو وباربودا من التقدم إلى المرتبة العالمية ٤٩ في عام ٢٠١٢. وبالمثل، ففي دومينيكا وغرينادا أسهمت الاستثمارات الكبيرة في الوصول إلى البنية التحتية، وخاصة الموجة العريضة، في تقدم هاتين الدولتين في المراتب العالمية. إن جميع دول شبه منطقة أمريكا الوسطى قد زادت عروضها عام ٢٠١٢ فقد كانت المكسيك (٠,٦٢٤٠) قائدة لديها عروض حكومة إلكترونية أعلى بحوالي ٢٥ بالمئة من الدول الأخرى في شبه المنطقة هذه. وكانت بنما (٠,٥٧٣٣) تتبعتها عن قرب كالرقم ٢ في شبه المنطقة. فقد حسنت بنما مرتبتها من ٧٩ في عام ٢٠١٢ إلى ٦٦ في عام ٢٠١٢. والتالية لها هي السلفادور (٠,٥٥١٣) ثم كوستاريكا (٠,٥٣٩٧). ومن جهة أخرى فرغم زيادة الاتصال الهاتفي المتنقل في السلفادور فإن الموجة العريضة والوصول الآخر إلى البنية التحتية ظلا منخفضين، مما يعيق تقبل نقل خدماتها على شبكة الحاسب كما إن الدول الأخرى في شبه المنطقة التي حسنت خدماتها الإلكترونية تَظْهَرُ أيضاً أن التوسع في البنية التحتية المتنقلة قد سمح لها بأن تكمل الوصول التقليدي إلى تضيق الهوية الرقمية، بل وأن تعزز هذا الوصول بالفعل.

وقد رفعت المكسيك عروضها عام ٢٠١١ لتشمل خدمة البحث الشامل، التي تفهرس الإشارات إلى البوابات الاتحادية، وبوابات الولايات، وبوابات الشبكات البلدية يومياً. ومع وجود أكثر من ٤٠٠ مليون بَندٍ مسجل في مؤشرها، وسعت البوابة الوطنية الخدمات للمواطنين على شبكة الحاسب توسيعاً

الجدول ١١ : ١ تنمية الحكومة الإلكترونية في أمريكا الوسطى

المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية		فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		الدولة
٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	
٥٦	٥٥	٠,٥١٥٠	٠,٦٢٤٠	المكسيك
٧٩	٦٦	٠,٤٦١٩	٠,٥٧٣٣	بنما
٧٣	٧٤	٠,٤٧٠٠	٠,٥٥١٣	السلفادور
٧١	٧٧	٠,٤٧٤٩	٠,٥٣٩٧	كوستاريكا
١١٢	١١٢	٠,٣٩٣٧	٠,٤٣٩٠	غواتيمالا
١٠٧	١١٧	٠,٤٠٦٥	٠,٤٣٤١	هندوراس
١٢٠	١٢٤	٠,٣٥٣٠	٠,٣٩٣٣	بيليز
١١٨	١٣٠	٠,٣٦٣٠	٠,٣٦٢١	نيكاراغوا
		٠,٤٢٩٥	٠,٤٨٩٥	المعدل شبه الإقليمي
		٠,٤٤٠٦	٠,٤٨٨٢	المعدل العالمي

عظيماً، بما في ذلك مبادرة حكومية مفتوحة، وعروض خاصة للمجموعات الضعيفة، وتسهيل للمواطنين ليبلغوا السلطات عن بعض القضايا والمهوم دون الكشف عن هوية المبلِّغ. وهي تتيح شمولاً أكبر للمواطنين عن طريق الوسائل الاجتماعية مثل شبكات الدردشة (التوتير) والتوصل الاجتماعي (الفيس بوك). وتعتبر المكسيك من بين ١٩ بالمئة من الدول المنتقاة في العالم التي تقدم خدمة وحيدة يوقع عليها الزبون بحيث يمكن مساعدته بالمال إذا ادعى أنه عاطل عن العمل دون إجراء أي تحقيق.

ورغم أن بنما حسنت خدماتها على شبكة الحاسب، فإن المساهم الرئيس في تقدم مراتبها هذا العام هو توسيع البنية التحتية المتنقلة، التي صارت تقنية رخيصة في متناول اليد، من بين دول أخرى كذلك. فبنما لديها واحدة من أعلى التغلفلات للمشاركين المتنقلين في المنطقة. وكجزء من خطتها للتحديث، التي ستنكتمل في عام ٢٠١٤، تهدف بنما إلى تزويد جميع مواطنيها بالوصول المجاني إلى شبكة الانترنت الدولية.

إن الولايات المتحدة هي التي تقود شبه المنطقة هذه (٠,٨٦٨٧) تليها كندا عن قرب (٠,٨٤٣٠) فمنذ أن بدأ استطلاع الأمم المتحدة يتابع تنمية الحكومات الإلكترونية في عام ٢٠٠٣ كان هذان الدول من بين أعلى القيادين في العالم بالمداخل المتكاملة، والخدمات المتزايدة الشمول للمواطنين والمنشرة عبر موضوعها والآن عن طريق دورة الحياة والأحداث. وعلى سبيل المثال، فإن بوابة الحكومة الإلكترونية للولايات المتحدة الأمريكية (<http://www.usa.gov>) هي أقرب ما تكون إلى بوابة متكاملة نقية تتيح الوصول إلى معلومات مترابطة يمكن إجراء البحوث فيها

الإطار ١ : ٣ منهجية المكسيك البديلة

أخرى مثل القوانين على مستوى الدولة أو الولاية، ويستطيع المستعملون أيضاً تصفية المعلومات لتضييق نتائج البحث لتقتصر على القربة من المستهلك. فهناك ميزة ترجمة تتيح للمستهلكين أن يترجموا أبحاثهم إلى اللغات المختلفة التي يقدمها غوغل. ومن المزايا الأخرى المدرجة تحت عنوان "الحكومة تنصح" ميزة تقديم معلومات إضافية تقترح على المستعملين مراجعة صفحات تمكنهم من الحصول بسرعة على المعلومات. ◆

تتخذ المكسيك منهجية بديلة في معالجة الخدمات الإلكترونية، وببساطة، فإن بوابتها آلة بحث ذات خدمات متكاملة تستجيب لمعايير بحث المستهلكين المحددة بالضبط. ففيها مزايا لتصفية المعلومات تتيح لمستهلكيها تصفية المحتوى لتضييق دائرة البحث عن معلومات محددة، وللربابة قدرة على تصفية المعلومات بحسب الصورة أو الفيديو، أو الأخبار، باتباع أسلوب مزايا التصفية الرئيسة عند غوغل Google. كما أنها قادرة على التصفية من خلال مواضيع

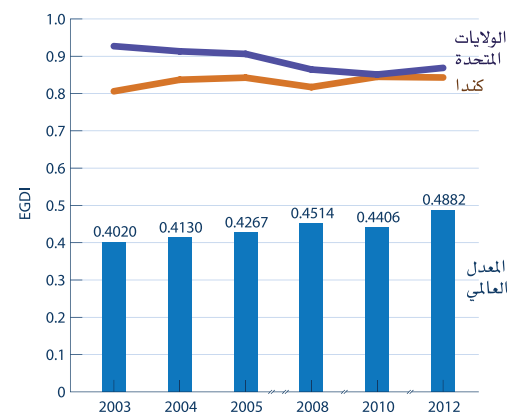


الجدول ١ : ١٢ تنمية الحكومة الإلكترونية في أمريكا الشمالية

الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠
الولايات المتحدة	٠,٨٦٨٧	٠,٨٥١٠	٥	٢
كندا	٠,٨٤٣٠	٠,٨٤٤٨	١١	٣
المعدل شبه الإقليمي	٠,٨٥٥٩	٠,٨٤٧٩		
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦		

مقدمة من حكومة الولايات المتحدة، ومن حكومات الولايات، ومن الحكومات المحلية، كلها في مكان واحد. فقد تم إدخال تكامل الإدارات الخلفية إلى السطح البيئي للمستهلك بشكل كبير، مما يقدم وسيلة بسيطة مناسبة سهلة الاستعمال لكل شئ من الإدارات والوكالات الحكومية إلى التحقق من صحة رقم ضمان اجتماعي، إلى الحصول على رقم هوية صاحب

الشكل البياني ١ : ٩ الحكومة الإلكترونية في أمريكا الشمالية



العمل، وجهود مشاركة متعددة على شبكة الحاسب، وأشياء كثيرة أخرى (٥). ذلك أن الإدراك المبكر لاستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات لإطلاق خدمات تركز على المواطنين قد أسهم في حصول الولايات المتحدة على مراتب عليا في العقد المنصرم.

وكما تشير الأرقام، فإن الولايات المتحدة وكندا كليهما حافظتا بثبات على مستويات من تنمية الحكومة الإلكترونية أعلى من المعدل العالمي من عام ٢٠٠٣ إلى عام ٢٠١٢. وشيلي هي القائد شبه الإقليمي في أمريكا الجنوبية (٠,٦٧٦٩)، وتليها كولومبيا (٠,٦٥٧٢). وبينما قامت شبه

الجدول ١ : ١٣ تنمية الحكومة الإلكترونية في أمريكا الجنوبية

الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠
تشيلي	٠,٦٧٦٩	٠,٦٠١٤	٣٩	٢٤
كولومبيا	٠,٦٥٧٢	٠,٦١٢٥	٤٣	٣١
أوروغواي	٠,٦٣١٥	٠,٥٨٤٨	٥٠	٣٦
الأرجنتين	٠,٦٢٢٨	٠,٥٤٦٧	٥٦	٤٨
البرازيل	٠,٦١٦٧	٠,٥٠٠٦	٥٩	٦١
فنزويلا	٠,٥٥٨٥	٠,٤٧٧٤	٧١	٧٠
بيرو	٠,٥٢٣٠	٠,٤٩٢٣	٨٢	٦٣
إكوادور	٠,٤٨٦٩	٠,٤٣٢٢	١٠٢	٩٥
باراغواي	٠,٤٨٠٢	٠,٤٢٤٣	١٠٤	١٠١
بوليفيا	٠,٤٦٥٨	٠,٤٢٨٠	١٠٦	٩٨
غويانا	٠,٤٥٤٩	٠,٤١٤٠	١٠٩	١٠٦
سورينام	٠,٤٣٤٤	٠,٣٢٨٣	١١٦	١٢٧
المعدل شبه الإقليمي	٠,٨٥٥٩	٠,٨٤٧٩		
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦		

الإطار ١ : ٤ البرازيل: توسيع الخدمات

المستهلكين بالوزارات والدوائر الحكومية المختلفة. ومن المعالم المبكرة للبوابات الوطنية قسم عنوانه "برازيلي" يستطيع فيه المستهلكون أن يشخصوا طلباتهم باختيار مواضيعهم المفضلة التي تمنحهم محتوى محدثاً ومفصلاً على قدر حاجاتهم. ويمكن ملاحظة منهجية مبتكرة على البوابة المتصلة لوزارة الصحة (<http://portal.saude.gov.br/por-tal/soudedefoul.cfm>) فهنا عبر مجال شبكة مباشرة. يستطيع مستعملو الراديو أن يتلقوا آخر الأخبار والمعلومات عن المواضيع الصحية. بينما يقدم لهم موقع صغير معلومات عن الأزمات الصحية. وفي وقت إجراء التقييم. كانت تتوفر مادة تتعلق بحماية الضئك تعطي معلومات عن أعراضها وطرق الوقاية منها وتقدم خريطة تعرض المناطق المعرضة لخاطرها في كل واحدة من ولايات الدولة. ♦

تتطلع البوابة الوطنية للبرازيل (HYPER-LINK <http://www.brasl.gov.br>) إلى تعزيز البناء على نقاط قوتها من خلال تحسين خدماتها وتزويد مواطنيها بوصول أكبر إليها وزيادة شفافية أعمال حكومتها. يتصف تصميم هذه البوابة بارتباطه بفكرة معينة أو موضوع معين. ففيه قسم عنوانه "لأجل" يستهدف الطلبة والعمال وأصحاب الأعمال. ويلحق به ويكمل قسم عنوانه "حول" عن مواضيع مختلفة متميزة. مثل الصحة والتعليم والبيئة والجنسية. ويمكن الوصول بسهولة إلى خدمات الحكومة. مثل دفع ضرائب الدخل والغرامات ومرافق المنافع. وطلبات الاستفادة من الضمان الاجتماعي عن طريق البوابة الوطنية من الألف إلى الياء التي تربط

الإلكترونية. أما المرتبة الثانية في هذا العام فكانت من نصيب سنغافورة (٠,٨٤٧٤) تليها إسرائيل (٠,٨١٠٠) ثم اليابان (٠,٨٠١٩). كما أن أداء الإمارات العربية المتحدة (٠,٧٣٤٤) لافقت للنظر بصورة خاصة لأنها تخطت ٢١ موقعاً فوصلت هذا العام إلى المرتبة ٢٨ في العالم والمرتبة ٥ في آسيا. فالتقدم السريع للإمارات العربية المتحدة هو أفضل حالة عملية تسلط الضوء على مدى قدرة الحكومات الإلكترونية الفعالة على دعم التنمية. فيمضاعفة عدد السكان وتحقيق ثلاثة أرباع إجمالي الناتج المحلي لكل فرد. حققت الإمارات العربية المتحدة نفس مستوى الخدمات على

المنطقة هذه جمعياً بتحسين تنمية حكومتها الإلكترونية بنسبة ١٣ بالمئة، فإن دول أمريكا الجنوبية الإثني عشر كلها هبطت في مراتبها العالمية، عدا البرازيل (٠,٦١٦٧) وسورينام (٠,٤٣٤٤) مما يشير إلى أن الدول ضمن المنطقة وكذلك حول العالم تستثمر في الخدمات -وتوسّعها- أسرع مما تفعل دول شبه المنطقة هذه.

في عام ٢٠١٢، كان ثلاثة

من أعلى القياديين في

العالم من آسيا. فالمنطقة

ككل لديها مستوى من

تنمية الحكومة الإلكترونية

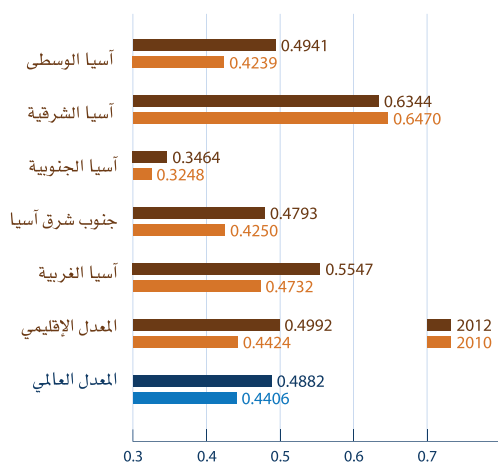
أعلى من المعدل العالمي.

١ : ٣ : ٣ الحكومة الإلكترونية في آسيا

في عام ٢٠١٢، كان ثلاثة من أعلى القياديين في العالم من آسيا هي موطن ٦٠ بالمئة من البشر. فمع وجود بعض الدول الآسيوية، بما فيها الصين والهند، يصل إنتاجها إلى معدل يتراوح بين ٨ و٩ بالمئة من إجمالي الناتج المحلي للقارة، فقد استمرت آسيا ككل في زيادة توسيع خدمات حكومتها الإلكترونية، بما في ذلك تعزيز الموجة العريضة والوصول المتنقل. وفي الوقت نفسه مدت الحكومات أيديها لتقديم خدمات أكبر على شبكة الحاسب. ولتحسين الإدارة الإلكترونية. ففي عام ٢٠١٢ كان ثلاثة من أعلى القياديين في العالم من آسيا. فالمنطقة ككل لديها مستوى من تطوير الحكومة الإلكترونية أعلى من المعدل العالمي. وبينما حدث تحسن في تقديم الخدمات الإلكترونية عبر القارة كلها، فإن بعض أكبر المكاسب موجود في آسيا الغربية.

تحتل جمهورية كوريا (٠,٩٢٨٣)، القيادة على مستوى العالم في مجال الحكومة الإلكترونية، المرتبة الأولى في آسيا، فلديها حوالي ضعف المعدل العالمي من نتاج الحكومة

الشكل البياني ١ : ١٠ الحكومة الإلكترونية الإقليمية في آسيا



الإطار ١ : ٥ الخدمات المتكاملة في كازاخستان:

تعطي الصفحة الداخلية الرسمية أكثر من ١٣٠٠ مفتاح، وقانون، ومرسوم، وأمر وفيها كل التشريعات المتكاملة مدونة على الموقع الرئيس. فكل خدمة الإلكترونية لها عدة رموز تذكر إن كانت كلفتها يمكن دفعها على الشبكة أو الحصول عليها عن طريق توقيع إلكتروني. وهناك مواقع مناسبة أخرى مثل الدفع الإلكتروني (http://www.epay.gov.kz) والرخصة الإلكترونية (http://www.elicence.kz) حيث يمكنك الحصول على خدمات وطرق دفع محددة. وهناك موقع آخر هو (http://www.gaszakup.gov.kz) يقدم مشاركة على شبكة الحاسب في كل إجراءات الشراء تقريباً. وإن الدافع الرئيس وراء تحسين الخدمات هو مدخل الشراء الإلكتروني الحكومي الذي تشمل ملامحه ترقيم ٥٩ خدمة إلكترونية من دوائر الدولة، وقاعدة بيانات الرخص الإلكترونية، وكثير من المؤتمرات الحكومية المفتوحة على الشبكة بمشاركة كبار المسؤولين الحكوميين وصفحات حاسوبية مخصصة لكثير من الوزارات والوكالات. ♦



في عام ٢٠١٢. وإن بروز جمهورية كوريا كقائد عالمي في تقنيات المعلومات والاتصالات في مجالات مثل الموجة العريضة، والمواد شبه الموصلة، والجيل الثالث من الوسائل المتنقلة، قد ضمن نموها السريع وتقدمها في ميدان الحكومة الإلكترونية. وتليها اليابان في المرتبة الثانية في شبه المنطقة، فهي في المرتبة الثامنة عشرة عالمياً في تنمية الحكومة الإلكترونية. ومن الملاحظ أن جميع دول آسيا الشرقية قد حسّنت عروض خدماتها، وأن جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية قد صار لها حضور على الشبكة الحاسوبية. ومن بين دول أخرى، أحرزت الصين تقدماً ثابتاً في تنمية حكومة إلكترونية شاملة. وليس هذا الانجاز الفذ صغيراً مادام عدد سكانها ١,٢ مليار نسمة ورقعة أرضها اليابسة

من تغيرات تشريعية في عامي ٢٠٠٧ و ٢٠٠٩ قد أوجدت إمكانية أكبر لبوابة حكومية إلكترونية شاملة. وبالمقارنة مع الصور الأسبق، فإن الموقع الوطني قد أضاف الخصائص والمعالم التالية اللافتة للنظر: التنظيم الفعال للمعلومات؛ والمعلومات المتكاملة المحفوظة (القوانين، والسياسيات... الخ)؛ وزيادة عدد الوزارات المرتبطة بالبوابة؛ ومعالم تقنية وشبكية مصممة جيداً (الاتحاد النقابي الحقيقي البسيط، والأشياء السمعية والصور البصرية المتحركة، واللغة... الخ) والأشكال الثابتة الساكنة القابلة للتنزيل على الشبكة الحاسوبية.

تقدم جمهورية كوريا حوالي ٨٧ بالمئة من الخدمات المقدرة القيمة في استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية

الإطار ١ : ٦ قيادي عالمي في تنمية الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ : جمهورية كوريا

تقدم حكومتها الإلكترونية هي التطور الهام في تقديم تطبيقات متنقلة قابلة للتنزيل ومتوفرة عبر بوابتها الوطنية. والأجهزة المتنقلة عبر القطاعات المتاحة للمواطنين هي أي فون وأندرويد المتوافقين معاً لعدة أمور من ضمنها التعليم الإلكتروني. مما يتيح للطلبة أن يتعلموا على هواتفهم المتنقل في مجالات مثل الدراسات الاجتماعية. والرياضيات. واللغة الإنكليزية. ومن أجل فرص العمل يقدم موقع Jobcast معلومات حول توفر الوظائف في جمهورية كوريا مع التشريعات ذات الصلة المطبقة على العمل. ♦

تطور موقع الحكومة الرئيسة على الشبكة إلى بوابة متكاملة يستطيع المواطنون أن يجدوا من خلالها كل خدمة يريدونها تقريباً. على المستويين الوطني والمحلي. هذه البوابة الرئيسة هي مدخل إلى الخدمات عبر قنوات متعددة. بحسب الفكرة والمواضيع: فالمواطنون يستطيعون الحصول على قناة للزبائن بإدخال الخدمات التي يهتمون بها بحسب أعمارهم وأجناسهم. وإن تكامل الدوائر الخلفية عبر كثير من الإدارات تجمع معاً ماكنة بحث قوي يعطي وظيفة تصنيف متقدمة يمكنها أن تدوّن قائمة بالنتائج عن طريق شبكات الحاسب. والخدمات. والأخبار بما في ذلك على المستوى المحلي. إن أحد الأسباب الرئيسة لاستمرار قيادتها العالمية في



الإطار ١ : ٧ الصين: توسيع الشفافية والانفتاح

تبذل الصين جهوداً لتحسين مستوى بوابة حكومتها بتقديم معلومات شاملة وخدمات مسؤولي الحكومة والمواطنين. وومما تجدر الإشارة إليه الجهد الصيني لتعزيز مبادرة الحكومة المفتوحة. فمن أجل تحسين الشفافية، هناك قسم منفصل إلى بوابة الحكومة الرئيسة يتيح للمواطنين أن يبحثوا عن وثائق سياسية وإشعارات محفوظة في أرشيف القطاعات المختلفة، وأن يشاروا إليها. ◆



الجدول ١٦: ١ تنمية الحكومة الإلكترونية في شرق آسيا

الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية	المعدل العالمي لتنمية الحكومة الإلكترونية
جمهورية كوريا	٠,٩٢٨٣	٠,٨٧٨٥
اليابان	٠,٨٠١٩	٠,٧١٥٢
منغوليا	٠,٥٤٤٣	٠,٥٢٤٣
الصين	٠,٥٣٥٩	٠,٤٧٠٠
جمهورية كوريا الديمقراطية	٠,٣٦١٦	لا ينطبق
المعدل شبه الإقليمي	٠,٦٣٤٤	٠,٦٤٧٠
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦

كبيرة - وكلاهما يتطلب جهداً أكبر من الحكومة، وخاصة لأن السكان متفرقون بشكل واسع، وهو جهد أكبر مما يحتاج إليه دولة سكانه قليلون ويعيشون في منطقة محدودة. وقد وسعت الصين خاصية بوابتها الحكومية بتقديم معلومات شاملة وخدمات أكثر تكاملاً عبر القطاعات المختلفة وتفاعلات أكبر بين المسؤولين الحكوميين والمواطنين. تقع جميع دول آسيا الجنوبية في النصف الأدنى من الحكومات ذات الجاهزية الإلكترونية، مع وجود عدد منها متساو تقريباً فوق المعدل الإقليمي وتحت. وإجمالي الناتج المحلي المنخفض لكل فرد، والبنية التحتية التي لا تزال تتطور، والمستويات الأدنى من المعرفة الوظيفية تترجم كلها إلى تقديم منخفض للخدمات، وفهم استهلاكي أقل لأغلبية سكان الهند، وبنغلاديش، وبوتان، وباكستان ونيبال، مع مستويات تنمية للحكومات الإلكترونية تتراوح من ٠,٢٤٤٦ إلى ٠,٣٨٢٩.

الإطار ١ : ٨ الهند تتطلع إلى التنمية المستدامة بشمول الجميع

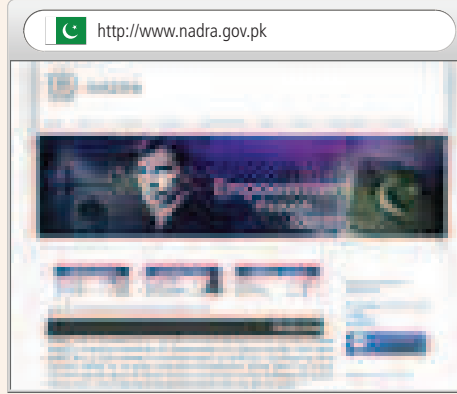
مجموعة محددة من الناس. فهذا الموقع يحتوي على مواضيع تستهدف فقراء الريف. وهي الزراعة والطاقة الريفية... الخ. ويحتوي الموقع على منابر عامة للمناقشات وقسم عنوانه "أسأل خبيراً". وقد جعلته الحكومة بالإنكليزية وثمانية لهجات محلية. وهدفها الرئيس من ذلك هو تشجيع النساء والفقراء وأهل المناطق الريفية النائية على استخدام التقنية لمنفعتهم الخاصة.. ◆

بالإضافة إلى البوابة الوطنية، طورت الحكومة أيضاً مدخلاً هندياً للتنمية. وهو: المدخل الوطني الهندي المطور كمنفذ وحيد للوصول إلى المعلومات والخدمات. بهدف محدد هو الوصول إلى المجتمعات الريفية المنعزلة في الهند. ولا سيما النساء والفقراء. وهو يحفز استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لاقتسام المعرفة، مما يؤدي إلى التنمية." <http://www.indy.in/india/about-cdoc/> (view?set-language-en) وهو بديل عن البوابة الوطنية، ولكنه موجه نحو



الإطار ٩ : باكستان في الجبهة الأمامية لجواز السفر الإلكتروني

في باكستان، قامت وزارة الداخلية، والسلطة الوطنية لقاعدة البيانات والتسجيل بإدخال جواز سفر إلكتروني على أساس الرقابة الكهربائية يزيد في المحافظة على هويات المواطنين مما يجعل باكستان واحدة من أولى دول العالم التي تصدر جواز سفر إلكتروني ذي طرائق متعددة لحساب الحياة البشرية ويتمشى مع مقاييس ومستويات منظمة الطيران المدني الدولية ويستخدم هذا الجواز معالم أمنية على صفحة البيانات، تدعمها تقنية معقدة، ومنطق عملي تجاري، مما يجعله واحداً من أحدث الجوازات في هذه المنطقة. وقد أصدرت السلطة الوطنية لقاعدة البيانات والتسجيل بالفعل ملايين من هذه الجوازات للمواطنين الباكستانيين



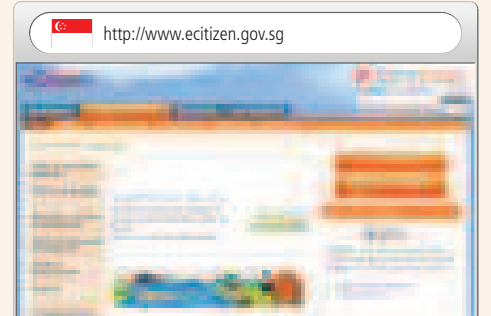
الجدول ١ : ١٧ تنمية الحكومات الإلكترونية في آسيا الجنوبية

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
جزر المالديف	٠,٤٨٨٤	٠,٤٣٩٢	٩٥	٩٢	
إيران	٠,٤٨٧٦	٠,٤٢٣٢	١٠٠	١٠٢	
سريلانكا	٤٣٥٧	٠,٣٩٩٥	١١٥	١١١	
الهند	٠,٣٨٢٩	٠,٣٥٦٧	١٢٥	١١٩	
بنغلادش	٠,٢٩٩١	٠,٣٠٢٨	١٥٠	١٣٤	
بوتان	٠,٢٩٤٢	٠,٢٥٩٨	١٥٢	١٥٢	
باكستان	٠,٢٨٢٣	٠,٢٧٥٥	١٥٦	١٤٦	
نيبال	٠,٢٦٦٤	٠,٢٥٦٨	١٦٤	١٥٣	
أفغانستان	٠,١٧٠١	٠,٢٠٨٩	١٨٤	١٦٨	
المعدل شبه إقليمي	٠,٣٤٦٤	٠,٣٢٤٨			
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦			

تقود جزر المالديف (٠,٤٩٩٤) شبه المنطقة، تليها جمهورية إيران الإسلامية (٠,٤٨٧٦)، ثم سريلانكا (٠,٤٣٥٧). ويقوم تقديم الخدمات في جزر المالديف على توفير وصول سهل للمواطنين والمؤسسات التجارية إلى المعلومات. فعن طريق قسم عنوانه «أنا أريد» وهو قسم منظم بحسب الموضوع ودورة الحياة، يستطيع المستهلك أن يعثروا على المعلومات عن إجراءات الخدمات، بما في ذلك كيفية الحصول على إجازة سَوَق سيارة، والحصول على بطاقة هوية، وتسجيل السيارات. كما أن الموقع الوطني لجمهورية إيران الإسلامية متوفر باللغتين: الفارسية والإنكليزية. فعروض خدمات المعاملات والصفقات في جمهورية إيران الإسلامية هي شراكات عامة - خاصة، مع توفير بعضها على الشبكات الحاسوبية، ولكن أيضاً عن طريق المصارف وغيرها من المؤسسات المحلية والوطنية الأخرى. لا تزال الخدمات الإلكترونية في الهند في طور التكوين

الإطار ١٠ : سنغافورة في طليعة الدول

سنغافورة من بين الدول القيادية في استخدام الحوسبة الغيمية (cloud computing) من أجل نشر استخدام موارد تقنيات المعلومات والاتصالات والخدمات بتسليفاً للآخرين في بنيتها التحتية. ففي أيلول/سبتمبر عام ٢٠٠٩ أصبحت أول حكومة في آسيا تزود جميع متعاملها بشبكة اتصالات ٢,٠ وأدوات تعاون على أرضية قياسية سليمة مفتوحة وغيمية. إن بوابة المواطنين في سنغافورة تزودهم بسلسلة واسعة من خدمات الدفع والتسديد على الشبكة الحاسوبية تعطيتهم قوائم بحسب الوكالات وأنواع الفواتير. والدفعات تتراوح من الضرائب، والأجور والغرامات والتراخيص التي يمكن تسديدها عبر قنوات متعددة، مثل بطاقات الائتمان، والتسليف المباشر وكذلك العمليات المصرفية على شبكة الانترنت، وحتى بواسطة الهاتف.



الإطار ١ : ١١ إسرائيل تعزز الخدمات الإلكترونية

حسّنت إسرائيل تنمية حكومتها الإلكترونية فصارت الآن دولة قيادياً في منطقة آسيا الغربية. وبوابتها الحكومية منظمة جيداً. ويستطيع المواطنون الوصول إلى معلومات عن خدمات الحكومة بثلاث طرق هي: استهداف المستمعين. والمواضيع وأحداث الحياة. ويستطيع المواطنون أيضاً أن يستخدموا ميزة إدارة الهوية الإلكترونية المسماة "حكومتي" من أجل استخراج المحتوى الذي يهمهم والتوصل إلى سلسلة كاملة من الخدمات الحكومية على شبكة الحاسب. وتسديد الدفعات على تلك الشبكة. ◆

الجدول ١ : ١٨ تنمية الحكومة الإلكترونية
في جنوب شرق آسيا

فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠
٠,٨٤٧٤	٠,٧٤٧٦	١٠	١١
٠,٦٧٠٣	٠,٦١٠١	٤٠	٣٢
٠,٦٢٥٠	٠,٤٧٩٦	٥٤	٦٨
٠,٥٢١٧	٠,٤٤٥٤	٨٣	٩٠
٠,٥١٣٠	٠,٤٦٣٧	٨٨	٧٨
٠,٥٠٩٣	٠,٤٦٥٣	٩٢	٧٦
٠,٤٩٤٩	٠,٤٠٣٦	٩٧	١٠٩
٠,٢٩٣٥	٠,٢٦٣٧	١٥٣	١٥١
٠,٢٩٠٢	٠,٢٨٧٨	١٥٥	١٤٠
٠,٢٧٠٣	٠,٢٨١٨	١٦٠	١٤١
٠,٢٣٦٥	٠,٢٢٧٣	١٧٠	١٦٢
المعدل شبه الإقليمي		٠,٤٧٩٣	٠,٤٢٥٠
المعدل العالمي		٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦

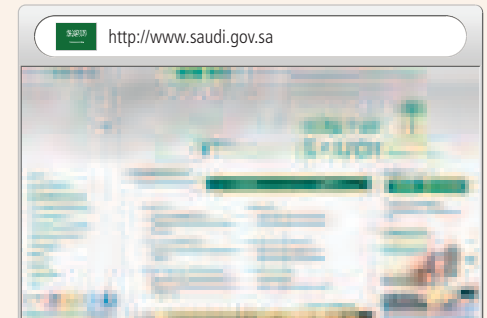
بسبب التحديات الناجمة عن عدد سكانها الكبير البالغ ١,٢ مليار نسمة وقد بذلت حكومة الهند جهوداً كبيرة في السنوات القليلة الماضية للتغلب على التحديات، بما فيها الترابط مع سكانها الريفيين البالغة نسبتهم ٧٠ بالمئة. وفي مطلع الحكومة إلى النمو المستدام أعلنت أنها ستقدم الترابط الريفي بالموجة العريضة إلى جميع الحكومات المحلية في الدولة البالغ عددها ربع مليون حكومة في غضون ثلاثة أعوام لتجسير الهوية الرقمية (٦).

وهناك دول أخرى في شبه المنطقة، مثل باكستان تقدم أيضاً مزيداً من الخدمات الإلكترونية. وتمشياً مع سياسة الحكومة الباكستانية لترقيم الخدمات، بهدف مشروع جواز السفر الإلكتروني ذي الطرق المتعددة لحساب الحياة البشرية إلى تحسين الشفافية في المجال العام.

تحتل سنغافورة (٠,٨٤٧٤) المرتبة العاشرة في العالم. فهي القيادية في منطقة جنوب شرق آسيا، وهي أفضل مثال عملي في الممارسة. وهي بين الدول الرائدة في استخدام التقنية المتقدمة من أجل حلول مبتكرة في المستقبل، فتتظم المعلومات بطريقة لا شقوق فيها، جيدة التركيب وتستهدف المستهلك.

الإطار ١ : ١٢ السعودية تقدم خدمات إلكترونية مبتكرة

إن التطور الكبير في الخدمات الإلكترونية السعودية هو بوابة لوحة العدادات وأجهزة القياس التي تؤكد صحة هوية المواطن (التحقق الرقمي) وتعمل كبوابة وحيدة بتوقيع المواطنين على استمارة توصلهم إلى الخدمات المقدمة، وتقدم الحكومة السعودية أيضاً مبادرة البيانات المفتوحة التي تزود المواطنين بالوثائق والتفارير من الوزارات والدوائر الحكومية. وهي كلها متوفرة علناً. وهي تشجع المشاركة الإلكترونية لتجميع الرأي العام عن طريق الاستطلاعات. والمشاورات العامة والصفحات الخاصة بأحدث المعلومات على الشبكة الحاسوبية. ◆



الإطار ١ : ١٣ حكومة قطر: العمل باتجاه التكامل

موضوع ومادة فيها معلومات مفصلة عن قانون قطر ومجتمعها، وتقدم البوابة اتصالات مباشرة مع أشباه البوابات، مثل المعلومات عن خدمات التوظيف والتجديد والاشتراك الإلكتروني في تقديم العطاء للمناقصات: والرباط مع استمارات الطلبات من سلسلة واسعة من الوزارات والوكالات الحكومية والخدمات الحكومية (٧).

«حكومي» هي البوابة الرسمية لحكومة قطر التي تدمج خدمات الحكومة وبرامجها ومبادراتها بصورة متكاملة. ومن بين أهدافها تحسين الكفاءة والاستجابة لحاجات المستهلكين. والوصول إليها متاح للجميع. فيمكن الوصول إليها عبر شبكة الانترنت والوسائل المتنقلة كذلك. وإن «حكومي» تدمج عمليات الإدارات الخلفية لإتاحة وصول سهل إلى أكثر من مائة



موجهة إلى الجاهزية في تقنية المعلومات والاتصالات بتقديم خدمات إلكترونية عن طريق نظام موحد للشبكات الحكومية يعطي مركزاً للبيانات الحكومية ثابتاً وأماناً، وأرضية للدفع والتسديد، ويسعى لتحسين الاستعمال بزيادة عدد الخدمات الإلكترونية مثل تسجيل المعاملات والمؤسسات التجارية، وخدمات تأشيرة الفيزا، وتراخيص الإقامة. إن «حكومي»، البوابة الوطنية لقطر تحشد عمليات الإدارات والمكاتب

وتستمر ماليزيا في احتلال مرتبة الدولة القيادية الثانية في منطقة جنوب شرق آسيا في عام ٢٠١٢ (٠,٦٧٠٣) وليس أقل سبب لذلك هو تقديمها للخدمات بطريقة مثيرة للإعجاب عبر قسم للموضوعات من الألف إلى الياء، وكذلك ميزة دورة حياة تستهدف المستهلك كطفل، أو مراهق، أو بالغ أو عجوز. ولديها بوابة صحية وطنية مثيرة للإعجاب تدعى «صحتي» تستخدم تقنية المعلومات والاتصالات لإعلام المواطنين عن القضايا الصحية في ماليزيا.

ومثل الدول القيادية الأخرى، فإن مفتاح التقدم في إسرائيل، القيادية في آسيا الغربية، هي منهجيتها المتكاملة في تنمية الحكومة الإلكترونية. فقد أضافت إسرائيل عشر نقاط إلى مرتبتها، فتقدمت من المواقع ٢٦ في عام ٢٠١٠ إلى الموقع ١٦ في عام ٢٠١٢.

وتليها عن قرب المملكة العربية السعودية (٠,٦٦٥٨) وقطر (٠,٦٤٠٥) اللتان قد اضطلعتا بتوسيع الخدمات المركزة على المواطنين كما هي منعكسة في أدائهما اللافت للنظر، والذي رفع مرتبتهما العالميتين إلى المرتبة ٤١ والمرتبة ٤٨ على التوالي. فالأهداف المبدئية الأصلية لعروض الحكومة الإلكترونية للعربية السعودية هي رفع إنتاجية القطاع الحكومي وكفاءته، وزيادة مردود الاستثمار في تقنية المعلومات والاتصالات وتقديم خدمات دقيقة سهلة الاستعمال وصحيحة التوقيت. وقد تم تطوير بوابة إلكترونية منفصلة للدفع يستطيع المواطنون من خلالها أن يعالجوا كل المعاملات والصفقات على الشبكة الحاسوبية.

وحسب إستراتيجية المجلس الأعلى لتقنية المعلومات والاتصالات، طورت قطر خطة إستراتيجية لتنفيذ برنامج حكومي متكامل. وتهدف الخطة إلى تقديم بيئة من تقنية المعلومات والاتصالات تعزز القدرات عن طريق التشريع والسياسات، وخطوط الإرشاد، والمقاييس، مثل السياسة التجارية والسياسية الأمنية، وسياسة حماية البيانات. فهي

الجدول ١ : ١٩ تنمية الحكومة الإلكترونية في آسيا الغربية

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
إسرائيل	٠,٨١٠٠	٠,٦٥٥٢	١٦	٢٦	
الإمارات العربية المتحدة	٠,٧٣٤٤	٠,٥٣٤٩	٢٨	٤٩	
البحرين	٠,٦٩٤٦	٠,٧٣٦٣	٣٦	١٣	
قبرص	٠,٦٦٥٨	٠,٥١٤٢	٤١	٥٨	
قطر	٠,٦٥٠٨	٠,٥٧٠٥	٤٥	٤٢	
الكويت	٠,٦٤٠٥	٠,٤٩٣٨	٤٨	٦٢	
عمان	٠,٥٩٦٠	٠,٥٢٩٠	٦٣	٥٠	
جورجيا	٠,٥٩٤٤	٠,٤٥٧٦	٦٤	٨٢	
تركيا	٠,٥٥٦٣	٠,٤٢٤٨	٧٢	١٠٠	
لبنان	٠,٥٢٨١	٠,٤٧٨٠	٨٠	٦٩	
أرمينيا	٠,٥١٣٩	٠,٤٣٨٨	٨٧	٩٣	
أذربيجان	٠,٤٩٩٧	٠,٤٠٢٥	٩٤	١١٠	
الأردن	٠,٤٩٨٤	٠,٤٥٧١	٩٦	٨٣	
سوريا	٠,٤٨٨٤	٠,٥٢٧٨	٩٨	٥١	
العراق	٠,٣٧٠٥	٠,٣١٠٣	١٢٨	١٣٣	
اليمن	٠,٣٤٠٩	٠,٢٩٩٦	١٣٧	١٣٦	
المعدل شبه الإقليمي	٠,٢٤٧٢	٠,٢١٥٤			
المعدل العالمي	٠,٥٥٤٧	٠,٤٧٣٢			

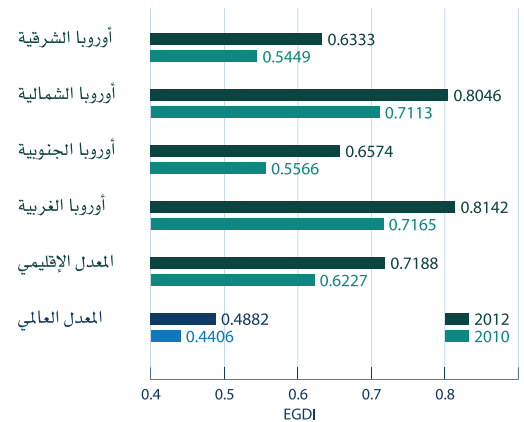
الخلفية بصورة متكاملة كي تتيح وصولاً سهلاً لأكثر من مائة موضوع ومادة، بمعلومات مفصلة عن قانون قطر ومجتمعها. وإن الخدمات المتاحة على شبكات الحواسيب تشمل، من بين أشياء أخرى، دفع تكاليف المنافع، وتجديد البطاقات الصحية، وتسوية المخالفات المرورية، وطلبات تأشيرة الفيزا، والتراخيص.

١ : ٣ : ٤ الحكومة الإلكترونية في أوروبا

كانت أوروبا كمنطقة في طليعة تقنية المعلومات، وترسم الخطوات لاتباعها الآخرون. فبناءً على القوة الموجودة للمستويات العالمية من رأس المال البشري، تم الاعتراف بالدور التحويلي لتقنية المعلومات والاتصالات وتبنيها لتزيد من تنظيم خدمات الحكومة الإلكترونية وتنشيطها. وبعد تجاوز تحسين كفاءة القطاع الحكومي راحت أوروبا تتطلع الآن إلى تكييف تقنيات مبتكرة للتنمية البشرية والاستدامة الاقتصادية في المستقبل.

تملك المنطقة الأوروبية أعلى معدل من تنمية الحكومة الإلكترونية، وهو أعلى من معدل باقي العالم ككل بنسبة

الشكل البياني ١ : ١٢ تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروبا



حوالي ٥٠ بالمئة. فدخل أوروبا الغربية والشمالية تقدم أكثر الخدمات على الشبكة الحاسوبية. ولكن أوروبا الجنوبية والشرقية حققتا مكاسب كبيرة كذلك في عام ٢٠١٢.

ومع وجود إطار مشترك للحكومات الإلكترونية، تشجعت دول الاتحاد الأوروبي على نشر تقنيات متقدمة، وتدشين إدارة أفضل وتقديم خدمات موسعة مصحوبة بالسعي وراء مزيد من الشفافية، والكفاءة والشمول. ومع ذلك تبقى هناك

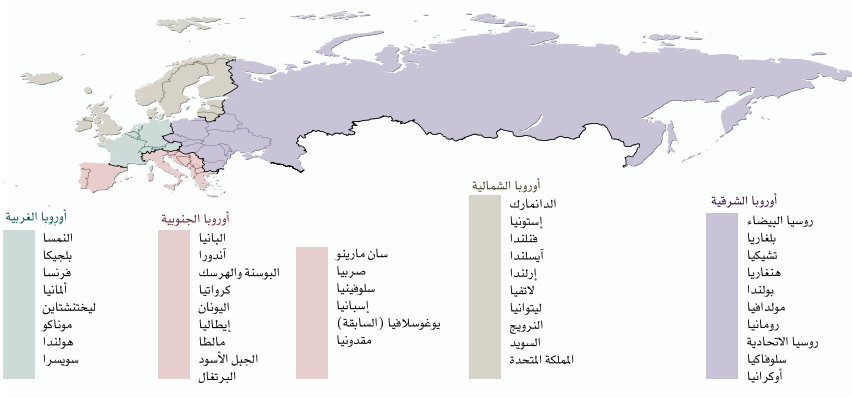
الجدول ١ : ٢٠ المراتب العشرة الأعلى في أوروبا

الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠
١ هولندا	٠,٩١٢٥	٠,٨٠٩٧	٢	٥
٢ المملكة المتحدة	٠,٨٩٦٠	٠,٨١٤٧	٣	٤
٣ الدانمارك	٠,٨٨٨٩	٠,٧٨٧٢	٤	٧
٤ فرنسا	٠,٨٦٣٥	٠,٧٥١٠	٦	١٠
٥ السويد	٠,٨٥٩٩	٠,٧٤٧٤	٧	١٢
٦ النرويج	٠,٨٥٩٣	٠,٨٠٢٠	٨	٦
٧ فنلندا	٠,٨٥٠٥	٠,٦٩٦٧	٩	١٩
٨ ليختنشتاين	٠,٨٣٦٤	٠,٦٦٩٤	١٤	٢٣
٩ سويسرا	٠,٨١٣٤	٠,٧١٣٦	١٥	١٨
١٠ ألمانيا	٠,٨٠٧٩	٠,٧٣٠٩	١٧	١٥
المعدل الإقليمي		٠,٧١٨٨	٠,٦٢٢٧	
المعدل العالمي		٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦	

خلافاً بين المناطق وضمونها. فالدول الأوروبية الرئيسية تتفق أكثر من ضعف معدل الاتحاد الأوروبي لكل فرد على تقنية المعلومات والاتصالات؛ أما الدول الأخرى فتتفق حوالي نصف ذلك المعدل.

وقد حققت هولندا (٠,٩١٢٥) مكاسب كبيرة، فتقدمت إلى أعلى موقف في أوروبا، وإلى المرتبة الثانية في العالم، تليها المملكة المتحدة (٠,٨٩٦٠) في المرتبة الثالثة، فالدانمارك (٠,٨٨٨٩) التي تقدمت أيضاً بحيث احتلت المرتبة الرابعة لهذا العام. وضمن الإطار المشترك للحكومة الإلكترونية المذكور أعلاه، فإن جميع الدول الأعلى في أوروبا قدمت ما يكاد يعادل المستوى نفسه من الخدمات المركزة على المستهلك لمواطنيها، مما نتج عنه فوارق هامشية في التقييم فيما بينها. فمثلاً حققت ألمانيا (٠,٨٠٧٩)، وهي الدولة العاشرة في أوروبا ككل، حوالي ٨٩ بالمئة من مستوى تنمية

الخريطة ١ : ٤ أشباه المناطق في أوروبا



الإطار ١ : ١٤ الاتحاد الأوروبي يقود الطريق إلى تطبيق مبتكر لتقنية المعلومات والاتصالات في التنمية المستدامة

سوق رقمية وحيدة قائمة على شبكة إنترنت سريعة أو شديدة السرعة للتطبيقات المتبادلة التشغيل، والأهداف تشمل:

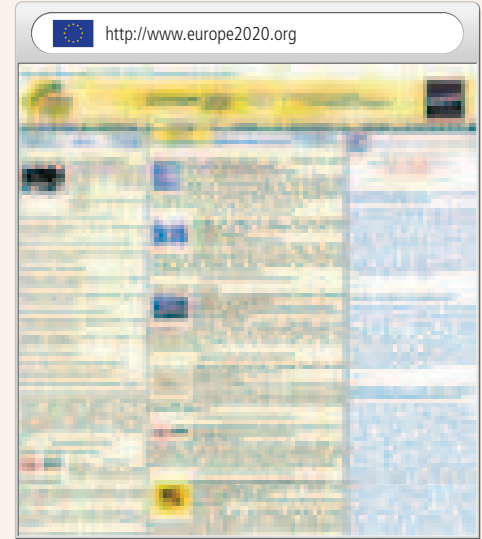
بحلول عام 2013 وصول الجميع على الموجة العريضة بحلول عام 2020: الوصول إلى سرعات للإنترنت أعلى بكثير (30 Mbp أو أعلى).

بحلول عام 2020 زيادة بنسبة 50 بالمائة في البيوت ذات الصلات بالإنترنت فيما يزيد على 100 Mbp.

وتهدف إستراتيجية المستقبل القريب إلى تنمية أروسة مشتركة وبناء تراكيب مرجعية، وإمكانية التشغيل المترابط، ومقاييس تبادل البيانات، لإقامة ميزة تنافسية في الحلول التكنولوجية، التي ستعطي بقيمة مضافة. ◆

أوروبا عام 2012: إن إستراتيجية نمو الاتحاد الأوروبي في العقد القادم تشمل استخدام التقنية لمواجهة تحديات النمو الاقتصادي، والتوظيف، والتعليم، والشمول الاجتماعي والمناخ/ الطاقة، فمع توسيع القدرة، تتطلع دول الاتحاد الأوروبي إلى تقنية المعلومات والاتصالات باعتبارها التقنية التي تمكنها من تثبيت التنمية في منطقتها في المستقبل.

فقد خصصت الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي ما مجموعه 9.1 مليار يورو لتمويل تقنية المعلومات والاتصالات على مدى الإطار السابع (8)، وإن إحدى أهم المبادرات الثلاث الرائدة لتحقيق النمو الذكي في أوروبا عام 2020 هي جدول أعمال أوروبا الرقمي. مسودة إقامة



تقنياً، بهدف تحقيق إصلاح للمؤسسات بقيادة تقنية المعلومات والاتصالات لزيادة الوصول إلى المعلومات وتعزيز الخدمات الرقمية (الخدمات الإلكترونية)، ولتحسين الإدارة الحكومية. وبتحسين أطر الإدارة فإن من المتوقع أن ينتج عن البرنامج تبسيط ودعم للإجراءات الإدارية يؤدي إلى شفافية وفعالية.

وكانت ست من عشر دول في أوروبا الشمالية من بين الدول القيادية في العالم. فكانت المملكة المتحدة (٨٩٦٠)، وهي الدولة الثالثة في العالم، قائدة أوروبا الشمالية،

الحكومة الإلكترونية الذي حققته هولندا، القائمة الإقليمية. تتطلع أوروبا من تحسين كفاءة القطاع الحكومي وتتطلع إلى تعزيز هذا الدور أكثر في تبني تقنيات مبتكرة للتنمية الإنسانية والاستدامة الاقتصادية في المستقبل.

أما الاتحاد الروسي فقد تقدم ٢٢ موقعا في الترتيب العالمي (٧٣٤٥٠)، فأصبح القائد في أوروبا الشرقية، تليه هنغاريا (٧٢٠١٠)، ثم الجمهورية التشيكية (٦٤٩١٠).

وكما في أجزاء أخرى من أوروبا، فإن جميع دول شبه المنطقة قد حسنت تنمية حكوماتها الإلكترونية في عام ٢٠١٢، فتقدمت على المعدل شبه الإقليمي بنسبة ١٦ بالمائة، رغم أنها لم تحافظ على مراتبها، فيما عدا روسيا البيضاء والاتحاد الروسي. وإن ما يؤثر على تنمية الحكومة الإلكترونية في الاتحاد الروسي أنه أكبر دول العالم مساحة وأنه مكون من ثمان مناطق اتحادية. وقد أعلنت الحكومة مؤخراً عن استثمارات بحوالي ٨٠ مليار روبل لضخ القدرات المعلوماتية في إدارات الحكومة الاتحادية ومبادرات أخرى متعلقة بتنمية الحكومة الإلكترونية. وفي هنغاريا فإن التركيز على برامج تنمية مجتمع المعلومات يشمل دعم تحسين المهارات المتصلة بتقنية الاتصالات والمعلومات في سوق العمل، مع استهداف المشاريع الصغيرة والمتوسطة وزيادة عدد خبراء تقنية المعلومات والاتصالات.

وكذلك فقد كانت الخدمات الإلكترونية هي المعيار بشكل متزايد في دول أخرى. ففي عام ٢٠١٠، فإن مولدوفا، الدولة الأخرى التي حسنت مرتبتها، شرعت بمساعدة البنك الدولي، في تنفيذ برنامج استراتيجي لتحديث الحكومة

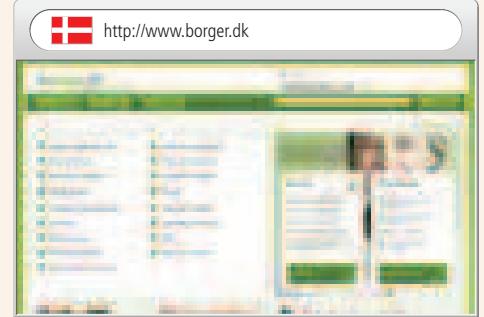
الجدول ١ : ٢١ تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروبا الشرقية

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
روسيا الاتحادية	٠,٧٣٤٥	٠,٥١٣٢	٢٧
هنغاريا	٠,٧٢٠١	٠,٦٣١٥	٣١
جمهورية التشيك	٠,٦٤٩١	٠,٦٠٦٠	٤٦
بولندا	٠,٦٤٤١	٠,٥٥٨٢	٤٧
سلوفاكيا	٠,٦٢٩٢	٠,٥٦٣٩	٥٣
بلغاريا	٠,٦١٢٢	٠,٥٥٩٠	٦٠
روسيا البيضاء	٠,٦٠٩٠	٠,٤٩٠٠	٦١
رومانيا	٠,٦٠٦٠	٠,٥٤٧٩	٦٢
أوكرانيا	٠,٥٦٥٣	٠,٥١٨١	٦٨
جمهورية مولدافيا	٠,٥٦٢٦	٠,٤٦١١	٦٩
المعدل شبه الإقليمي	٠,٦٣٣٣	٠,٥٤٤٩	
المعدل العالمي	٠,٤٤٠٦	٠,٤٨٨٢	

الإطار ١ : ١٥ الدانمرك: تقديم خيارات متعددة

الحصول على قروض للطلبة ومنح دراسية، ورؤية قضايا الضرائب وتعديلها. وتقديم طلب للحصول على معاش تقاعدي من الدولة. والإبلاغ عن التغييرات في الدخل وفي الحالة الاجتماعية. ويمكن إيصال الردود والملاحظات عن طريق صندوق بريدي يتلقاه المواطن من السلطات العامة والشركات الخاصة. ◆

إن بوابة خدمات الدانمرك هي المدخل إلى القطاع الحكومي بأكمله. وهي تتيح الوصول إلى كمية هائلة من المعلومات والخدمات. فهي تمهد الطريق إلى سطح بيئي فعال للمستهلك مع تنظيم أقسام القطاع العام. وشعار الصفحة هو "وصولك إلى عامة الناس" فمن الممكن مثلاً الإبلاغ عن تغيير عنوان على هذا الموقع. وطلب



الدرجة على شبكة الحاسب في المملكة المتحدة. ومع التركيز على إيصال الخدمات، فإن البوابات الوطنية الحكومية منظمة حسب المجالات في معظم دول الاتحاد الأوروبي. فإستراتيجية الدانمرك الشاملة يظهر أنها تتجاوز بكثير مجرد تقديم بوابة وحيدة. بل يبدو أنها تركز على تعدد نقاط الدخول الحكومية على أساس المجموعات والدوائر الانتخابية ذات المصالح المختلفة. فالتبني المبكر لخدمات الصفقات والمعاملات على الشبكات الحاسوبية نجم عنه تحقيق كفاءات كبيرة في التكاليف. ففي الدانمرك مثلاً، فإن الفواتير الإلكترونية توفر على دافعي الضرائب ١٥٠ مليون يورو وعلى المؤسسات التجارية ٥٠ مليون يورو كل عام. وحسب إحدى الإحصائيات التقديرية، فإن جهوداً مماثلة عبر الاتحاد الأوروبي كله سينجم عنها وفورات سنوية بحوالي ٥٠ مليار يورو(٩).

وفي شمال أوروبا كان تقدم فنلندا جديراً بالملاحظة، إذ أنها كسبت عشرة مواقع لتصبح مرتبتها هي التاسعة في العالم. فإستراتيجية جمعية المعرفة الوطنية ٢٠٠٧-٢٠١٥ في فنلندا تركز على تقديم خدمات إلكترونية متفاعلة ومتعددة القنوات، مع التشغيل المتبادل لأنظمة المعلومات في الإدارة العامة. تمنح بوابة سومي في (<http://www.suomi.fi/suomifi/susmi>) نقطة وصول وحيدة للخدمات العامة على الشبكة الحاسوبية، مقدمة من سلطات الدولة والسلطات المحلية، ومنظمة حول أحداث الحياة اليومية.

قامت دول أوروبية شمالية أخرى بتحسين خدماتها الإلكترونية فقدمت للمواطنين وصولاً وشمولاً أكبر. أما الدول الأخرى التي لم تستطع الحفاظ على مراتبها العالمية، مثل ليتوانيا (٠,٧٢٣٣ - في المرتبة ٢٩) وإيرلندا (٠,٧١٤٩) - في المرتبة ٣٤) ولاتفيا (٠,٦٦٠٤ - في المرتبة ٤٢) فقد استطاعت رغم ذلك أن تحسّن تطبيقات الحكومة

تليها الدانمرك (٠,٨٨٨٩ - في المرتبة الرابعة) والسويد (٠,٨٥٩٩ - في المرتبة السابعة). وإن التركيز على تكامل الإدارات الخلفية لتحسين السطح البيئي للمستهلك واضح في الخدمات المتكاملة على جهاز الحكومة المباشرة في المملكة المتحدة (<http://www.direct.gov.uk>) الذي

الجدول ١ : ٢٢ تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروبا الشمالية

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
المملكة المتحدة	٠,٨٩٦٠	٠,٨١٤٧	٣	٤	
الدنمرك	٠,٨٨٨٩	٠,٧٨٧٢	٤	٧	
السويد	٠,٨٥٩٩	٠,٧٤٧٤	٧	١٢	
النرويج	٠,٨٥٩٣	٠,٨٠٢٠	٨	٦	
فنلندا	٠,٧٩٨٧	٠,٦٩٦٧	٩	١٩	
إستونيا	٠,٧٨٣٥	٠,٦٩٦٥	٢٠	٢٠	
آيسلندا	٠,٧٣٣٣	٠,٦٦٩٧	٣	٢٢	
ليتوانيا	٠,٧١٤٩	٠,٦٢٩٥	٤	٢٨	
إيرلندا	٠,٦٦٠٤	٠,٦٨٦٦	٧	٢١	
لاتفيا	٠,٨٠٤٦	٠,٥٨٢٦	٨	٣٧	
المعدل شبه الإقليمي	٠,٦٦٠٤	٠,٧١١٣			
المعدل العالمي	٠,٨٩٦٠	٠,٥٨٢٦			

يقدم من مكان واحد كل معلومات الحكومة وخدماتها. فصفحة الشاملة المعنونة «قم بالعمل على شبكة الحاسب» تدرج قوائم بكل الخدمات الحكومية، والاستثمارات والأدوات، والصفقات والمعاملات التي تقدمها الحكومة بطريقة صديقة للمستهلك. كما أن صفحة مركز الوظائف وملحقاته الواقعة على البوابة تتيح للمواطنين التفتيش في واحدة من أكبر قواعد البيانات عن الوظائف الشاغرة

الجدول ١ : ٢٣ تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروبا الجنوبية

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
إسبانيا	٠,٧٧٧٠	٠,٧٥١٦	٢٣	٩
سلوفينيا	٠,٧٤٩٢	٠,٦٢٤٣	٢٥	٢٩
كرواتيا	٠,٧٣٢٨	٠,٥٨٥٨	٣٠	٢٥
إيطاليا	٠,٧١٩٠	٠,٥٨٠٠	٣٢	٣٨
البرتغال	٠,٧١٦٥	٠,٥٧٨٧	٣٣	٣٩
مالطا	٠,٧١٣١	٠,٦١٢٩	٣٥	٣٠
اليونان	٠,٦٨٧٢	٠,٥٧٠٨	٣٧	٤١
صربيا	٠,٦٣١٢	٠,٤٥٨٥	٥١	٨١
سان مارينو	٠,٦٣٠٥	غير متوفر	٥٢	غير متوفر
الجبل الأسود	٠,٦٢١٨	٠,٥١٠١	٥٧	٦٠
أندورا	٠,٦١٧٢	٠,٥١٤٨	٥٨	٥٧
مقدونيا	٠,٥٥٨٧	٠,٥٢٦١	٧٠	٥٢
البوسنة والهرسك	٠,٥٣٢٨	٠,٤٦٩٨	٧٩	٧٤
ألبانيا	٠,٥١٦١	٠,٤٥١٩	٨٦	٨٥
المعدل شبه الإقليمي	٠,٦٥٧٤	٠,٦٥٦٦		
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦		

على الشبكة الحاسوبية لتحسين الكفاءة الاقتصادية ونوعية حياة المواطنين، وعن تنفيذ الحكومة الإلكترونية حسب مبدأ «الموقع الواحد». وكان من بين مبادرات هذه السلطة أنها خلقت بوابة صربيا للخدمات الإلكترونية (<http://www.euprava.gov.rs-eu-prava>) التي تجمع الخدمات والمعلومات من أكثر من ٢٧ سلطة حكومية.

الجدول ١ : ٢٤ تنمية الحكومة الإلكترونية في أوروبا الغربية

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
هولندا	٠,٩١٢٥	٠,٨٠٩٧	٢	٥
فرنسا	٠,٨٦٣٥	٠,٧٥١٠	٦	١٠
ليختنشتاين	٠,٨٢٦٤	٠,٦٦٩٤	١٤	٢٣
سويسرا	٠,٨١٣٤	٠,٧١٣٦	١٥	١٨
ألمانيا	٠,٨٠٧٩	٠,٧٣٠٩	١٧	١٥
لوكسمبرغ	٠,٨٠١٤	٠,٦٦٧٢	١٩	٢٥
النمسا	٠,٧٨٤٠	٠,٦٧٩	٢١	٢٤
بلجيكا	٠,٧٧١٨	٠,٧٢٣٥	٢٤	١٦
موناكو	٠,٧٤٦٨	غير متوفر	٢٦	غير متوفر
المعدل شبه الإقليمي	٠,٨١٤٢	٠,٧١٦٥		
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦		

الإلكترونية، والتشبيك الحاسوبي، وخدمات الشبكة الأخرى. فبوابة الحكومة الإلكترونية في ليتوانيا (<http://www.epaslaugos.lt>) قد تم تطويرها برعاية لجنة تنمية معلومات المجتمع لغرض تقديم خدمات ومعلومات إدارية عامة بلا شقوق للسكان وللمؤسسات التجارية. والبوابة تغطي المحتوى باللغتين الليتوانية والانكليزية. وهي تقدم ٢١١ خدمة عامة من المستوى الأول و١٦٧ خدمة من المستوى الثاني، و٣٣ خدمة من المستوى الثالث، و١٢ خدمة من المستوى الرابع (١٠). وتعالج بوابة الموقع الواحد في إيرلندا إيصال الخدمات الإلكترونية بطريقة تمكن المستهلكين من تفصيل تلك الخدمات على قدر حاجاتهم وفي المكان والزمان المناسبين لهم، مع إشراف على مدى الخدمات الحكومية على الشبكة الحاسوبية. أما بوابة الموقع الواحد في لاتفيا (<http://www.tatvja.lv>) فتقدم ٢٩ خدمة إلكترونية وأعمالاً مصرفية على الشبكة الحاسوبية (دفعات إلكترونية). وان نقاط الاتصال الوحيد تتيح لمقدمي الخدمات أن يحصلوا على المعلومات عبر نقطة دخول وحيدة، وان يكملوا الإجراءات الإدارية المطلوبة بطريقة إلكترونية من أجل البدء بتقديم الخدمات في قطاع تجاري منتقى في لاتفيا. وهناك نظام متقدم للترخيص للمتعاملين عن طريق مصرف أو بطاقات الهوية ويضمن للمستهلكين السرية والخصوصية. فالنظام المصرفي على الشبكة الحاسوبية يتيح للمستهلكين أن يستخدموا النظام بصورة أكثر كفاءة وأمناً (مثل الإعلان عن ضريبة الدخل).

ورغم هبوط المرتبة العالمية لإسبانيا (٠,٧٧٧٠) فإنها ظلت قائدة لأوروبا الجنوبية، تليها سلوفينيا في المرتبة ٢٥، وكرواتيا في المرتبة ٣٠ من المراتب العالمية. والموقع الوطني لاسبانيا متاح للمستهلك بخمس لغات، مع خدمات معلومات ومزايا يسهل تصوّرها. وفي سلوفينيا شملت إصلاحات القطاع الحكومي ترقية عمليات الإدارة والخدمات لتحسين تشغيلها. فالبوابة الدولية لحكومة سلوفينيا (<http://www.e-uprava.gov.si>) تنظّم المعلومات للمواطنين بروابط مع ١٨ نوعاً من أحداث الحياة، مثل العمل والاستخدام، والصحة، والشؤون الاجتماعية، والحالة المالية الشخصية والضرائب، والبيئة، والتعليم، والشباب، والخدمة الاجتماعية بحيث يكون الوصول إلى المعلومات عن خدمات الحكومة سهلاً وسريعاً.

ومن بين الدول التي زادت معدلاتها العالمية إيطاليا، والبرتغال، واليونان، والصرب. وكان من اللافت للنظر بصورة خاصة أداء صربيا التي تقدمت ٣٠ موقعاً لتصل إلى المرتبة ٥١ من المراتب العالمية. ففي صربيا كانت سلطة جدول الأعمال الرقمي مسؤولة عن إدخال الخدمات

١ : ٣ : ٥ الحكومة الإلكترونية في أوقيانوسيا

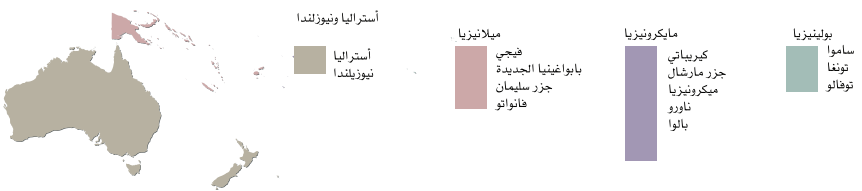
هناك اثنان من القادة العالميين -هما: أستراليا ونيوزيلندا- يسبقان الآخرين في المنطقة. ومع وجود دول كثيرة في السلسلة ١٣٣ - ١٧٧ من المراتب العالمية، فإن المنطقة ككل قد سجلت أقل من المعدل العالمي بنسبة حوالي ١٣ بالمئة. وتستمر أستراليا قائدة في منطقة أوقيانوسيا. فالبوابة

الجدول ١ : ٢٥ تنمية الحكومة الإلكترونية في أوقيانوسيا

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
أستراليا	٠,٨٣٩٠	٠,٧٨٦٣	١٢	٨	
نيوزيلندا	٠,٨٣٨١	٠,٧٣١١	١٣	١٤	
فيجي	٠,٤٦٧٢	٠,٣٩٢٥	١٠٥	١١٣	
تونغا	٠,٤٤٠٥	٠,٣٦٩٧	١١١	١١٦	
بالو	٠,٤٣٥٩	٠,٤١٨٩	١١٣	١٠٣	
ساموا	٠,٤٣٥٨	٠,٣٧٤٢	١١٤	١١٥	
ميكرونيزيا	٠,٣٨١٢	غير متوفر	١٢٧	غير متوفرة	
توفالو	٠,٣٥٣٩	غير متوفر	١٣٤	غير متوفرة	
فانواتو	٠,٣٥١٢	٠,٢٥٢١	١٣٥	١٥٥	
ناورو	٠,٣٢٤٢	غير متوفر	١٤١	غير متوفرة	
جزر مارشال	٠,٣١٢٩	غير متوفر	١٤٦	غير متوفرة	
كيريباتي	٠,٢٩٩٨	غير متوفر	١٤٩	غير متوفرة	
جزر سليمان	٠,٢٤١٦	٠,٢٤٤٥	١٦٨	١٥٦	
بابوا غينيا الجديدة	٠,٢١٤٧	٠,٢٠٤٣	١٧٧	١٧١	
المعدل شبه الإقليمي	٠,٤٣٤٠	٠,٤١٩٣			
المعدل العالمي	٠,٤٨٨٢	٠,٤٤٠٦			

الوطنية (<http://australia.gov.au>) تعمل كموقع واحد يربط المواطنين بالمعلومات والخدمات في حوالي ٩٠٠ موقع حكومي على الشبكة، وبالموارد في الولايات والأقاليم. ويمكن الوصول إلى المعلومات بسرعة وسهولة عبر القسمين المسميين "الناس" و"المواضيع"، اللذين يقومان بتصنيفية المحتوى المحدد، بينما يتيح قسم "الخدمات"

الخارطة ١ : ٥ منطقة أوقيانوسيا



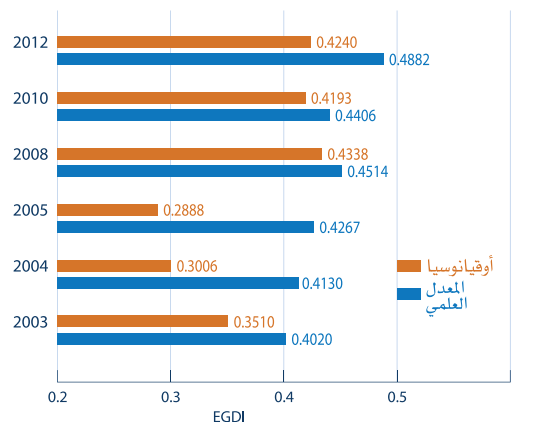
بما فيها من السلطات البلدية.

وكانت هناك عدة دول قيادية عالمية من هذه المنطقة قدمت أمثلة على أفضل الممارسات العملية. فالكفاءة وشمول المواطنين هما هدفان لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية في هولندا. فقد اضطلعت بنظام إداري للمكتبات الخلفية مع الإيمان بأن على المواطنين أن يقدموا المعلومات مرة واحدة. وتنشئ الحكومة بنية تحتية لحكومة إلكترونية تشمل وصول المواطنين إلى العمليات الحكومية، بما في ذلك التوثيق الإلكتروني، وأرقام الهوية الموحدة المتجانسة للمواطنين والمؤسسات التجارية والتعريف الشخصي الإلكترونية. وكجزء من الاستراتيجية الأوسع لتقنية المعلومات والاتصالات، كان تركيز الحكومة الإلكترونية في هولندا على تحسين كفاءة الخدمات بالترابط مع تخفيض الكلفة والعبء الإداري.

وبناءً على البنية التحتية الواسعة، فإن برنامج التنفيذ الوطني للخدمات الأفضل والحكومة الإلكترونية، الذي اكتمل مؤخراً، قد أقام اتفاقات بين الحكومة الوطنية، والمقاطعات والبلديات لتحسين إيصال الخدمات. وأدت مستوياته العالية من الربط بالموجة العريضة إلى ضمان مزيد من التوسيعات في الخدمات الإلكترونية التي تم الاضطلاع بها في السنوات القليلة الماضية.

تساعد بوابة خدمات لوكسمبرغ (<http://www.yuichet.lu/fur/citoyens/index.html>) على تبسيط تفاعل المواطنين مع الحكومة عن طريق تزويدهم بوصول سهل وسريع إلى كل المعلومات والخدمات من الهيئات العامة والمؤسسات التجارية. وهي تتيح للمستهلكين أن يستعملوا التوقيع الإلكتروني لوكس ترست Lux Trust.

الشكل البياني ١ : ١٣ التنمية الإقليمية للحكومة الإلكترونية : أوقيانوسيا والعالم



الجدول ١ : ٢٦ تنمية الحكومات الإلكترونية في أقل الدول نمواً

الدولة	٢٠١٢	٢٠١٠	المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية
ساموا	٠,٤٣٥٨	٠,٣٧٤٢	١١٥
توفالو	٠,٣٥٣٩	غير متوفر	١٣٤
فانواتو	٠,٣٥١٢	٠,٢٥٢١	١٣٥
ليسوتو	٠,٣٥٠١	٠,٣٥١٢	١٣٦
ساوتومي وبرينسيب	٠,٣٣٢٧	٠,٣٣٥٨	١٣٨
تانزانيا	٠,٣٣١١	٠,٢٩٢٦	١٣٩
رواندا	٠,٣٢٩١	٠,٢٧٤٩	١٤٠
أنغولا	٠,٣٢٠٣	٠,٣١١٠	١٤٢
أوغندا	٠,٣١٨٥	٠,٢٨١٢	١٤٣
مدغشقر	٠,٣٠٥٤	٠,٢٨٩٠	١٤٨
كيريباتي	٠,٢٩٩٨	غير متوفر	١٤٩
بنغلاديش	٠,٢٩٥٥	٠,٣٠٢٨	١٥٠
غينيا الاستوائية	٠,٢٩٤٢	٠,٢٩٠٢	١٥١
بھوتان	٠,٢٩٣٥	٠,٢٥٩٨	١٥٢
لاوس	٠,٢٩١٠	٠,٢٦٣٧	١٥٣
زامبيا	٠,٢٩٠٢	٠,٢٨١٠	١٥٤
كمبوديا	٠,٢٨٨٦	٠,٢٨٧٨	١٥٥
موزامبيق	٠,٢٤٧٠	٠,٢٢٨٨	١٥٨
مالاوي	٠,٢٧٠٣	٠,٢٣٥٧	١٥٩
ميانمار	٠,٢٦٨٨	٠,٢٨١٨	١٦٠
غامبيا	٠,٢٦٧٣	٠,٢١١٧	١٦١
السنگال	٠,٢٦٦٤	٠,٢٤١٤	١٦٣
نيبال	٠,٢٦١٠	٠,٢٥٦٨	١٦٤
السودان	٠,٢٦١٠	٠,٢٥٤٢	١٦٥
اليمن	٠,٢٤٧٢	٠,٢١٥٤	١٦٧
جزر سليمان	٠,٢٤١٦	٠,٢٤٤٥	١٦٨
ليبيريا	٠,٢٤٠٧	٠,٢١٣٣	١٦٩
تيمور-ليست	٠,٢٣٦٥	٠,٢٢٧٣	١٧٠
جزر الكومورو	٠,٢٣٥٨	٠,٢٣٢٧	١٧١
إثيوبيا	٠,٢٣٠٦	٠,٢٠٣٣	١٧٢
بوروندي	٠,٢٢٨٨	٠,٢٠١٤	١٧٣
الكونغو الديمقراطية	٠,٢٢٨٠	٠,٢٣٥٧	١٧٤
جيبوتي	٠,٢٢٢٨	٠,٢٠٥٩	١٧٦
توغو	٠,٢١٤٣	٠,٢١٥٠	١٧٨
بنين	٠,٢٠٦٤	٠,٢٠١٧	١٧٩
إريتريا	٠,٢٠٤٣	٠,١٨٥٩	١٨٠
موريتانيا	٠,١٩٩٦	٠,٢٣٥٩	١٨١
غينيا بيساو	٠,١٩٤٥	٠,١٥٦١	١٨٢
مالي	٠,١٨٥٧	٠,١٨١٥	١٨٣
أفغانستان	٠,١٧٠١	٠,٢٠٩٨	١٨٤
بوركينافاسو	٠,١٥٧٨	٠,١٥٨٧	١٨٥
سيراليون	٠,١٥٥٧	٠,١٦٩٧	١٨٦
هايتي	٠,١٥١٢	٠,٢٠٧٤	١٨٧
النيجر	٠,١١١٩	٠,١٠٩٨	١٨٨
تشاد	٠,١٠٩٢	٠,١٢٣٥	١٨٩
الصومال	٠,٠٦٤٠	غير متوفر	١٩٠

للمواطنين القيام بوظائف كثيرة مثل دفع الضرائب، وتجديد رخص قيادة السيارات، وتسجيل المركبات والشركات التجارية، ووضع الاستثمارات على الشبكات الحاسوبية، وإجراء الاستعلامات عليها. كما أن البوابة المتكاملة لحكومة نيوزلندا تقدم مدخلاً في مكان واحد للمعلومات، والصور، والموارد من جميع وكالات نيوزلندا ومواقعها التي تمولها الحكومة.

١ : ٤ أقل الدول نمواً

إن مجموعة أقل الدول نمواً كانت تقودها ساموا (٠,٤٣٥٨) وهي في المرتبة ١١٤، وتليها توفالو (٠,٣٥٣٩) التي حققت تقدماً كبيراً من مرتبتها ١٣٤ عام ٢٠١٢ (١١). كما حققت فانواتو (٠,٣٥١٢) تقدماً ملحوظاً، وكذلك رواندا (٠,٣٢٩١) اللتين ارتفعتا إلى المرتبتين ١٣٥ و ١٤٠ على التوالي. وعلى وجه العموم، فإن أقل الدول نمواً تظل معوّقة بنقص البنى التحتية، الطبيعية والبشرية معاً. ورغم حالات التقدم في الاتصال المتنقل فإن نقص المهارات الوظيفية يحد من تفهم المستهلك.

ورغم أن هناك تقدماً كبيراً في توسيع الخدمات على الشبكات الحاسوبية، فإن أحد التحديات الأساسية الباقية هو تكامل العمليات الخلفية بإيصال الخدمات بطريقة كفوءة، وصديقة للمستهلك، وموجهة نحو الهدف. فالدول حول العالم راحت بشكل متزايد تتبنى الخدمات المتكاملة، ورغم وضوح الجهود المبذولة لتهيئة تقنية المعلومات والاتصالات من أجل التنمية المستدامة، فإن مداها وتصميمها ومقاربتها للسطح البيئي للمستهلك يختلف بحسب عوامل عديدة، تشمل القيادة، والرؤية، والتخطيط والتنظيم، ومستوى الدخل وقابلية الامتصاص في الدولة.

رغم وجود تقدم كبير

في توسيع الخدمات

على الشبكات الحاسوبية،

يظل أحد التحديات

الرئيسية في أقل الدول

نمواً هو تكامل العمليات

الخلفية مع إيصال

الخدمات بطريقة

كفوءة، وصديقة

للمستخدم، وموجهة

نحو الهدف.

١ : ٥ دول ما بعد الصراع

ترتبط دول ما بعد الصراع بدول ضعيفة وهشة حيث الشرعية والإدارة بلا فاعلية والخدمات غير موجودة. وكحالة خاصة فإن استطلاع عام ٢٠١٢ يقدم في الجدول ١ : ٢٧ تنمية الحكومة الإلكترونية في عدد من الدول المختارة التي شهدت صراعات في العقود الماضية. ولتحديد دول ما بعد الصراع، راجع من فضلك تقرير التعافي ومنع الأزمات ٢٠٠٨، الصادر عن برنامج الأمم المتحدة للتنمية، والموجود على الشبكة الحاسوبية (١٢).

رغم وجود تقدم كبير في توسيع الخدمات على الشبكات الحاسوبية، يظل أحد التحديات الرئيسية في أقل الدول نمواً هو تكامل العمليات الخلفية مع إيصال الخدمات بطريقة كفوءة، وصديقة للمستهلك، وموجهة نحو الهدف.

١ : ٦ استنتاج

وفي الختام، فإن استطلاع عام ٢٠١٢ يجد أن الدول الأعضاء قد بدأت تتحرك من نموذج التنظيم اللامركزي الوحيد الغرض للحكومة الإلكترونية إلى نموذج حكومة للشعب بكاملها مندمجة وموحدة. وهذا المنهجيات يدعم تقوية الروابط المؤسسية مع الإدارات والأقسام المتداخلة والاتصال؛ كما يدعم المزيد من الكفاءة وفاعلية الأنظمة الإدارية؛ وإيضاً أفضل للخدمات الحكومية. غير أن جهود الدول على كل مستويات التنمية لا تزال تحت تأثير نقص تكامل التبسيط الإداري مع خطط تنمية الحكومة الإلكترونية، ونقص البنى التحتية وقدرة المواد البشرية، والفجوة بين العرض والطلب بين الخدمات الإلكترونية. وعلى وجه الخصوص، فإن الدول ذات الدخل المنخفض مستمرة في التصارع مع الحواجز التقليدية في وجه الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، مثل نقص المهارات التقنية، وتكاليف التكنولوجيا المرتفعة، والتنظيم الحكومي غير الفعال.

الجدول ١ : ٢٧

الدولة	فهرس تنمية الحكومة الإلكترونية		المراتب العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية	
	٢٠١٢	٢٠١٠	٢٠١٢	٢٠١٠
كرواتيا	٠,٧٣٢٨	٠,٥٨٥٨	٣٠	٣٥
جورجيا	٠,٥٥٦٣	٠,٤٢٤٨	٧٢	١٠٠
السلفادور	٠,٥٣٢٨	٠,٤٧٠٠	٧٤	٧٣
اليوسنة والهرسك	٠,٥١٣٩	٠,٤٦٩٨	٧٩	٧٤
لبنان	٠,٤٩٨٤	٠,٤٣٨٨	٨٧	٩٣
أذربيجان	٠,٤٩٤٩	٠,٤٥٧١	٩٦	٨٣
اندونيسيا	٠,٤٣٩٠	٠,٤٠٢٦	٩٧	١٠٩
غواتيمالا	٠,٤٣٥٧	٠,٣٩٣٧	١١٢	١١٢
سريلانكا	٠,٤٠٦٩	٠,٣٩٩٥	١١٥	١١١
طاجيكستان	٠,٣٩٣٧	٠,٣٤٧٧	١٢٢	١٢٢
ناميبيا	٠,٣٦٢١	٠,٣٣١٤	١٢٣	١٢٥
نيكاراغوا	٠,٣٢٩١	٠,٣٦٣٠	١٣٠	١١٨
رواندا	٠,٣٢٠٣	٠,٢٧٤٩	١٤٠	١٤٨
أنغولا	٠,٣١٨٥	٠,٣١١٠	١٤٢	١٣٢
أوغندا	٠,٢٩٠٢	٠,٢٨١٢	١٤٣	١٤٢
كمبوديا	٠,٢٨٠٩	٠,٢٨٧٨	١٥٥	١٤٠
الكونغو	٠,٢٧٨٦	٠,٣٠١٩	١٥٧	١٣٥
موزامبيق	٠,٢٦٤٦	٠,٢٢٨٨	١٥٨	١٦١
نيبال	٠,٢٥٨٠	٠,٢٥٦٨	١٦٤	١٥٣
ساحل العاج	٠,٢٤١٦	٠,٢٨٠٥	١٦٦	١٤٤
جزر سليمان	٠,٢٤٠٧	٠,٢٤٤٥	١٦٨	١٥٦
ليبيريا	٠,٢٣٦٥	٠,٢١٣٣	١٦٩	١٦٦
تيمور-ليست	٠,٢٣٠٦	٠,٢٢٧٣	١٧٠	١٦٢
إثيوبيا	٠,٢٢٨٨	٠,٢٠٣٣	١٧٢	١٧٢
بوروندي	٠,٢٢٨٠	٠,٢٠١٤	١٧٣	١٧٤
الكونغو الديمقراطية	٠,٢١٤٧	٠,٢٣٥٧	١٧٤	١٥٨
بابوا غينيا الجديدة	٠,٢٠٤٣	٠,٢٠٤٣	١٧٧	١٧١
إريتيا	٠,١٩٤٥	٠,١٨٥٩	١٨٠	١٧٥
غينيا بيساو	٠,١٧٠١	٠,١٥٦١	١٨٢	١٧٩
أفغانستان	٠,١٥٥٧	٠,٢٠٩٨	١٨٤	١٦٨
سيراليون	٠,١٥١٢	٠,١٦٩٧	١٨٦	١٧٧
هايتي	٠,١٠٩٢	٠,٢٠٧٤	١٨٧	١٦٩
تشاد	٠,٧٣٢٨	٠,١٢٣٥	١٩٨	١٨٢

الفصل الثاني

التقدم في إيصال الخدمات المتصلة بالحاسب



UN Photo/Albert Gonzales Farran

الفصل الثاني:

٣٧	التقدم في إيصال الخدمات المتصلة بالحاسب
١ : ٢	مراتب الخدمات المتصلة بالحاسب
٢ : ٢	اتجاهات في تقديم الخدمات الإلكترونية
٣ : ٢	استنتاج

تعزز تقنيات المعلومات والاتصالات التنمية. وعندما تكون تلك التنمية مؤثرة وفعالة، وكفوءة وثابتة فإنها تسمى مستدامة. والحكومة الإلكترونية تؤثر مباشرة على التنمية المستدامة من خلال تقنية المعلومات والاتصالات في برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية في القطاع الحكومي. وفي هذا السياق فإن الضرورة الآخذة في البروز اليوم هي إعادة التفكير في تنمية الحكومة الإلكترونية لكي نفهم كيف تقوم الفرص التي تقدمها التقنيات الجديدة بتعزيز التنمية للناس مع مشاركتهم المتكاملة. فهناك حاجة إلى تعزيز التنمية للناس مع مشاركتهم المتكاملة. وهناك حاجة إلى تقييم كيف وإلى أي مدى تستخدم حكومات العالم الحكومة الإلكترونية التي تعزز المزيد من الكفاءة والفاعلية من أجل الاستدامة بهذا المعنى المحدد والمركز على الناس. إن استطلاع عام ٢٠١٢ يقدر قيمة أربعة أنواع مختلفة من المؤشرات التي تضم: المعلومات، مثل الوثائق عن القوانين والسياسات وما إلى ذلك عبر قطاعات التعليم، والصحة، والتمويل، والرفاه الاجتماعي والعمل؛ والخدمات الحكومية مثل الضرائب، والغرامات، والرخص، والمشاركة الإلكترونية في المعلومات والخدمات؛ والمعالج التقنية (السمعية والبصرية، والاتحاد النقابي الحقيقي البسيط... الخ)، التي تقدم وسيلة نقل لهذه الأنواع من المعلومات والخدمات كي تندفق عبرها من الحكومة إلى المواطن.

٢ : ١ البحرين: قيادي في آسيا الغربية

وأكشاك، وقد أدخلت البحرين ميزة «أنصت» التي تتيح لضعاف البصر أن يسمعوا أي نص متوفر على الشبكة الحاسوبية بكفاءة زر. والميزة الأخرى المبتكرة جداً هي قائمة الأدوات على شاشة حاسوب الحكومة الإلكترونية التي يمكنك تنزيلها بشكل دائم على جهاز التصفح عندك. وهذا يتيح الوصول المباشر إلى الخدمات الإلكترونية وتغذيات الاتحاد النقابي الحقيقي البسيط دون الاضطرار إلى الذهاب إلى البوابة الرئيسية. ◆

تقوم إستراتيجية حكومة البحرين الإلكترونية على أساس «إيصال القيمة للمستهلك عن طريق حكومة تعاونية، فالحكومة ترى المواطنين كزبائن لديهم حاجات مختلفة، ويطلبون خدمات مختلفة. وفي الوقت نفسه يطلبون قيمة مقابل المال. وهكذا فإن هدف الحكومة الإلكترونية هو تقديم كل الخدمات، متكاملة إلى كل المواطنين وعلى القناة التي يختارونها. فالمملكة تقدم إيصالاً للخدمات عبر الأقنية التالية: بوابة الحكومة الإلكترونية، البوابة المتنقلة، مركز الاتصال الوطني (يعمل 24 ساعة و7 أيام بلا توقف)، ومراكز خدمات إلكترونية



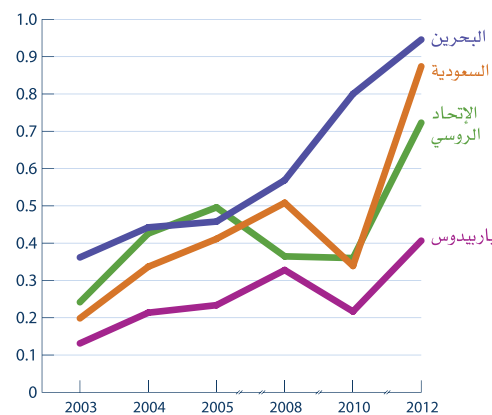
٢ : ١ مراتب الخدمات المتصلة بالحاسب

هناك ثلاث دول -هي جمهورية كوريا، سنغافورة والولايات المتحدة- تحتل مركز قيادة العالم في الخدمات على الشبكة الحاسوبية في هذا العام. وبدون مستوى البنى التحتية ورأس المال البشري في الدولة، فإن مؤشر الخدمة على الشبكة الحاسوبية هو مقياس «لمقدار الكمية» التي تضعها الحكومات على هذه الشبكة. ومن كل خدمات الدول الأعضاء في الأمم المتحدة المقدرة قيمتها فإن جمهورية كوريا وسنغافورة والولايات المتحدة تقدم الكمية الأكبر، ومن بين الدول العشرين الأعلى مرتبة في عام ٢٠١٢ هناك عدة دول نامية على نفس مستوى اقتصاد الدول ذات الدخل العالي، مثل البحرين والإمارات العربية المتحدة، فهما على مستوى أستراليا واليابان، ومثل كولومبيا التي هي على مستوى السويد.

لتسليط الضوء على هذه الحقيقة، نورد السعودية والبحرين كمثال - فهما دولتان حظيتا باهتمام خاص لتوسيع وتعزيز الخدمات على شبكة الحاسب في السنوات القليلة الماضية، وحالياً تقدمان خدمات على الشبكة الحاسوبية تقارب خدمات القادة العالميين مثل النرويج والدنمارك. إن إدراك إمكانية الحكومة الإلكترونية في مجال التنمية هو شيء أساسي في تقديم الخدمات على الشبكة الحاسوبية. وبالرغم من الفائدة الهامشية لاستثمار تقنية المعلومات والاتصالات فإن إدراك حقيقة أن التقنيات الجديدة مع الوصول إلى الخدمات يمكن أن تدعم كفاءة وفعالية الحلول الإنمائية ضروري من أجل توسيع ذي معنى لخدمات المواطنين.

وضمن إطار التنمية المستدامة، حاول استطلاع عام ٢٠١٢ أن يأخذ في الحسبان جهود الدول الأعضاء المتعلقة بالأهمية المتزايدة لمنهجية الحكومة بكاملها وإيصال الخدمة المتكاملة على شبكة الحاسب وكذلك فعالية الخدمات متعددة القنوات، وكيف تساعد هذه المنهجيات على تقدم الكفاءة الاقتصادية وفعالية إيصال الخدمات الحكومية مع مشاركة الناس. وفي الوقت نفسه فإن استطلاع عام ٢٠١٢ قد تنبّه إلى تقدير قيمة التأكيد المتزايد على استعمال الخدمة وإرضاء المواطنين، بما

الشكل البياني ٢ : التقدم في تجهيز الخدمات المتصلة في الحاسب ٢٠١٢ - ٢٠٠٣



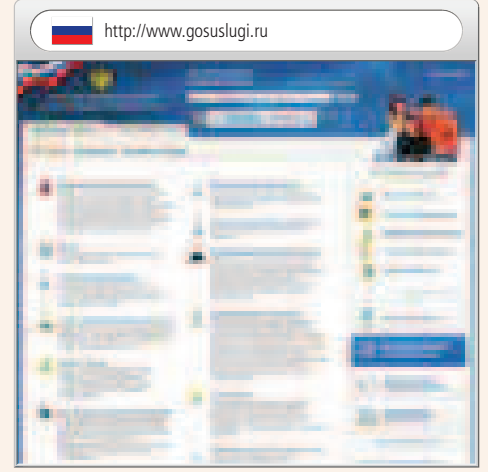
في ذلك الخدمات على شبكة الحاسوبية التي تستجيب بشكل فعال لمطالب الناس، وخاصة مطالب المجموعات الضعيفة، للتأكد مما إذا كانت البنية التحتية الإلكترونية تلعب الدور المقرر لها في تجسير الهوة الرقمية.

الجدول ٢ : ١ الدول العشرة الأعلى مرتبة في إيصال الخدمات على شبكة الحاسب

الدولة	فهرس الخدمة على الحاسب
جمهورية كوريا	١,٠٠٠
سنغافورة	١,٠٠٠
الولايات المتحدة	١,٠٠٠
المملكة المتحدة	٠,٩٧٣٩
هولندا	٠,٩٦٠٨
كندا	٠,٨٨٨٩
فنلندا	٠,٨٨٢٤
فرنسا	٠,٨٧٥٨
أستراليا	٠,٨٦٢٧
البحرين	٠,٨٦٢٧
اليابان	٠,٨٦٢٧
الإمارات العربية المتحدة	٠,٨٦٢٧
الدانمرك	٠,٨٥٦٢
النرويج	٠,٨٥٦٢
إسرائيل	٠,٨٤٩٧
كولومبيا	٠,٨٤٣١
السويد	٠,٨٤٣١
إستونيا	٠,٨٢٣٥
المملكة العربية السعودية	٠,٧٩٧٤
ماليزيا	٠,٧٩٠٨

الإطار ٢ : ٢ : الاتحاد الروسي: استثمارات في تحسين إيصال الخدمات

في عام ٢٠٠٦ تبنت حكومة روسيا الاتحادية نسخة جديدة من الهدف الاتحادي لبرنامج روسيا الإلكتروني (٢٠٠٢ - ٢٠١٠) لتحسين كفاءة عمليات الحكومة وتوسيع الخدمات للمواطنين. وقد تم تصنيع المقاييس وتركيبها في أماكنها والربط بين الدوائر، والدمج المتكامل للأنظمة الإدارية. إن البوابة الوطنية لحكومة الاتحاد الروسي (<http://government.ru>) قد تم تحويلها وإعادة تصميمها، وهي تبدو الآن شديدة الصلابة والتمثيل، ولها اتصالات مع جميع الوزارات / الوكالات، ومعالم تقنية غنية. وإن بوابة الخدمات الحكومية هي أحد العناصر الرئيسية في المشروع لخلق "حكومة إلكترونية" في الدولة. فالبوابة تقدم نقطة وصول وحيدة لكل المراجع حول الخدمات الحكومية والبلدية عن طريق شبكة الإنترنت، وتتيح للمواطنين والمنظمات فرصة تلقي هذه الخدمات إلكترونياً. والزيارات الشهرية التي يقوم بها المستهلكون لبوابة الخدمات الحكومية تتراوح بين مائتي ألف وسبعمائة ألف. وعلى سبيل المثال، فإن المواطنين قادرين الآن على الحصول على إجازة قيادة للسيارات أو تغيير هذه الإجازة من خلال هذه البوابة. ♦



اتجاه متزايد نحو استخدام مبتكر وتحويلي لتقنية المعلومات والاتصالات في إيصال الخدمات على الشبكات الحاسوبية. والقسم التالي أدناه يعطي تقييماً لنوعية عروض الخدمات -ومدّاهـا-.

٢ : ٢ : ١ : استعراض الخدمات على الشبكة الحاسوبية

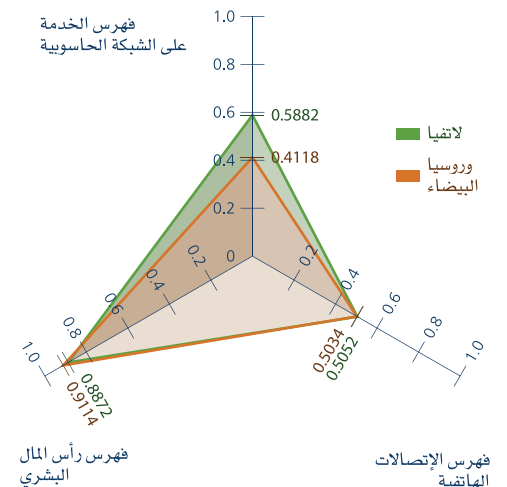
يشير استعراض الخدمات الحكومية على الشبكة الحاسوبية أثناء العقد الأخير إلى اتجاهين لافتين للنظر. فأولاً: لقد أحرزت الدول الأعضاء تقدماً ثابتاً في إيجاد حضور على الشبكة الحاسوبية. ففي عام ٢٠٠٣، عندما بدأت الأمم المتحدة بالمتابعة، كانت ١٨ دولة غائبة عن الشبكة. ومنذ ذلك الحين بدأت دول كثيرة تملك عروضاً على الشبكة الحاسوبية، بما فيها تشاد ودومينيكا، وأريتريا. أما في عام ٢٠١٢ فلم تعد هناك سوى ثلاث دول (هي جمهورية إفريقيا الوسطى، وغينيا، وليبيا) لا تملك حضوراً على الشبكة. وثانياً: كان من الملاحظ أنه بينما كان التقدم العالمي الجماعي يتحسن مع مرور الزمن، كانت بضعة دول متقطعة في عروضها بحيث تتواجد على الشبكة ذات عام، ثم تغيب عنها في العام التالي. فزامبيا التي كان لها الحضور في عام ٢٠٠٣، غابت عن الشبكة في عامي ٢٠٠٤ - ٢٠٠٥، ولها الآن حضور على الشبكة في عام ٢٠٠٨ وبالمثل فإن تركمانستان، التي كانت على الشبكة حتى عام ٢٠٠٤ قطعت عروضها في عام ٢٠٠٥، ولكنها عادت ثانية في عام ٢٠٠٨، أما غينيا، التي كانت على الشبكة منذ عام ٢٠٠٣، فلم تكن موجودة

وخذ حالة لاتفيا وروسيا البيضاء، فعلى حوالي نفس مستويات إجمالي الإنتاج المحلي لكل فرد، والبنية التحتية للاتصال الهاتفي ورأس المال البشري، تقدم لاتفيا حوالي ٥١ بالمئة من الخدمات على الشبكة الحاسوبية المقطرة القيمة، بالمقارنة مع ٣٦ بالمئة في حالة روسيا البيضاء، مما يرفع مرتبتها في مؤشر التنمية في الحكومة الإلكترونية إلى ٤٢، بالمقارنة مع المرتبة ٦١ لروسيا البيضاء

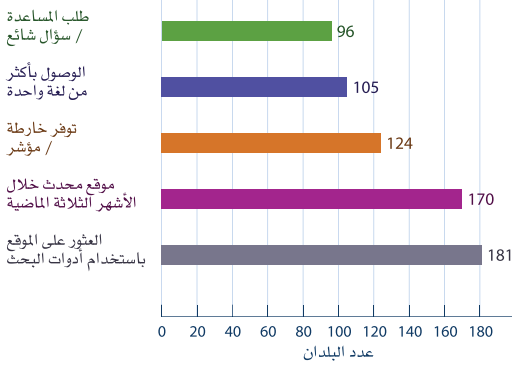
٢ : ٢ : اتجاهات في تقديم الخدمة الإلكترونية

إن التركيز المتزايد على تحسين الكفاءة والفاعلية قد أدى إلى

الشكل البياني ٢ : ٢ : الخدمات الإلكترونية في لاتفيا وروسيا البيضاء



الشكل البياني ٢ : ٤ توفر معالم التواجد على شبكات الحاسب



في الحقيقة هناك ٩٦ دولة فقط تقدم ميزة بحث متقدمة على موقع الشبكة، وهناك عدد أقل من (٧٩) لديها تصريح بالحفاظ على الخصوصية، و٣٩ دولة فقط تقدم موقع شبكة آمن، وهذه إشارة إلى أن عدداً كبيراً من الدول لا يزال أمامها

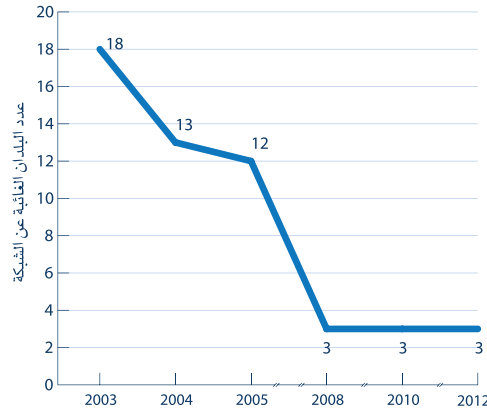
الجدول ٢ : ٢ المعالم المتقدمة المتوفرة على مواقع الشبكات

عدد الدول	موقع الشبكة الامن	الوضع الفعلي، أو المواضيع الساخنة على الخصوصية	تصريح الحفاظ خيارات البحث المتقدمة
٣٩	٧٩	٥٦	٣٩
نسبتها المئوية	٥٠٪	٤١٪	٢٩٪

طريق طويل عليها أن تقطعه قبل أن تتمكن من استغلال الإمكانية الكاملة للحكومة الإلكترونية.

إن الخدمات والمعالم والمزايا الموجهة إلى مجال المواضيع آخذة بالتزايد أيضاً. فهناك مائة وتسعة وسبعون دولة تقدم نوعاً من التوثيق يتعلق بالأمر المالي. وأكثرها شيوعاً هي استمارات الضرائب. كما أن القوانين، والسياسات وغيرها من الوثائق التي تهم المواطن عن التعليم، والصحة، والخدمات الاجتماعية والقطاعات الأخرى آخذة بالاندماج والتكامل ضمن بوابة وطنية شاملة والقطاعات و/أو عند بوابات الوكالات. وأكثر من ثلثي الدول تقدم خيارات إرسال أحدث المعلومات بالبريد الإلكتروني، أو عن طريق الاتحاد النقابي الحقيقي البسيط، أو وسيلة متنقلة إلى المواطنين. ولعل أكثر الدول تقدماً تقدم خيارات متعددة، ولكن الدول التي لاتزال في المراحل المبكرة من تنمية الحكومة الإلكترونية، مثل أفغانستان، وبوروندي والعراق، ومالي، والسنگال تقدم أيضاً نوعاً من آلية تنبيه المواطن، وهذا شاهد على تزايد إدراك أهمية شمول المواطنين بهذه الخدمات.

الشكل البياني ٢ : ٣ حضور الدول الأعضاء بالأمم المتحدة على شبكة الحاسب ٢٠١٢ - ٢٠٠٣



لمواطنيها أثناء إجراء استطلاع عام ٢٠١٢. إن ثبات الخدمة على الشبكة الحاسوبية يمكن أن يكون عاملاً رئيساً في بناء الثقة في مؤسسات الحكومة. وإن من المهم الإدراك بأن الحفاظ على الخدمات، ولو على مستوى أساسي منخفض، هو بشير مهم باستخدام فعال لتقنية المعلومات والاتصالات من أجل التنمية المستدامة.

ورغم الصراعات المحلية و/أو الكوارث الطبيعية التي قد تؤثر على قدرة دولة ما على تزويد مواطنيها بخدمات على شبكة الحاسب، فإن التزويد المتقطع بالخدمة لا يبني ثقة بالحكومة. فخلال أوقات الكارثة الطبيعية و/أو الصراع، قد يكون المواطنون محتاجين أكثر إلى المعلومات الحيوية، وخاصة في المناطق النائية المنعزلة، ومثل هذه المعلومات يمكن تقديمها إلى امتدادات أبعد الأماكن عن طريق استخدام تقنية المعلومات والاتصالات. وفي هذا السياق فإن دور الحكومة الإلكترونية في معاملتها للمعلومات كخدمة أساسية للمواطن يكتسب أهمية متزايدة ويعطي تصديقاً وأهمية للحاجة إلى الحفاظ على إيصال الخدمة على الشبكة الحاسوبية وعلى ديمومتها.

إن نظرة خاطفة على مزايا حضور الدول على الشبكة الحاسوبية في عام ٢٠١٢ تشير إلى عدد من المزايا أكبر مما كان عليه الحال في الأعوام السابقة، وإدراك متنام لأهمية تقديم معلومات ذات صلة، ومُحدّثة، فغالبية الدول (٨٨ بالمئة) كانت منهمكة في ضمان إبقاء عروض حكومتها الإلكترونية على الشبكة الحاسوبية تمثل وضعها الحالي بحيث يتم تحديثها كل ثلاثة أشهر. وقُدِّم ثلثا الدول خريطة موقع أو مؤشراً يقود المستهلك خلال الخدمات. غير أن المزايا المتقدمة لها علاقة عكسية بعدد الدول الممثلة.

الجدول ٢ : ٣ خدمات التعامل التجاري على شبكة الحاسب

عدد الدول	ضرائب الدخل	المنافع	الغرامات	شهادات الميلاد	تسجيل السيارات	بطاقات الهوية	رخص قيادة السيارات
٧٧	٥٥	٤٦	٤٣	٤١	٣٤	٣٤	٣٤
نسبتها المئوية	٤٠	٢٨	٢٤	٢٢	٢١	١٨	١٨

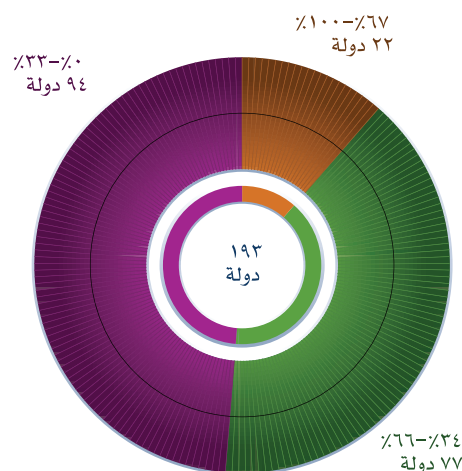
الميلاد على الشبكة الحاسوبية.

ورغم التقدم الكبير في الخدمات على الشبكات الحاسوبية، فإن ٢٢ دولة فقط تقدم ٦٦ بالمئة أو أكثر من الخدمات المقدرة القيمة على شبكة الحاسب. فالخدمات الإلكترونية في حوالي ١٧١ دولة هي أقل من ٦٦ بالمئة، إذ أن حوالي نصف هذا العدد - أو ٩٥ دولة منها - تقدم أقل من ٣٣ بالمئة، بما في ذلك ثلاث دول غير موجودة على شبكة الحاسب على الإطلاق.

تشير الاتجاهات في تنمية الحكومة الإلكترونية حول العالم في عام ٢٠١٢ إلى أن الخدمات الإلكترونية هي وظيفة مستوى التنمية، وتوفر الموارد والبنية التحتية البشرية والتقنية. كما أن النمط المعقد لحالات التنمية عبر كثير من هذه العوامل يؤثر على عدد للخدمات الحكومة الإلكترونية المتوفرة وعلى مدى الاستفادة منها.

وبرغم التقدم، فإن مستويات توفر الخدمات بصورة عامة منخفضة حول العالم. وباستثناء الواصلين إلى قمة الأداء، فإن معظم الدول أمامها طريق طويل عليها أن تقطعه لتقدم

الشكل البياني ٢ : ٦ مدى إيصال الخدمات الإلكترونية

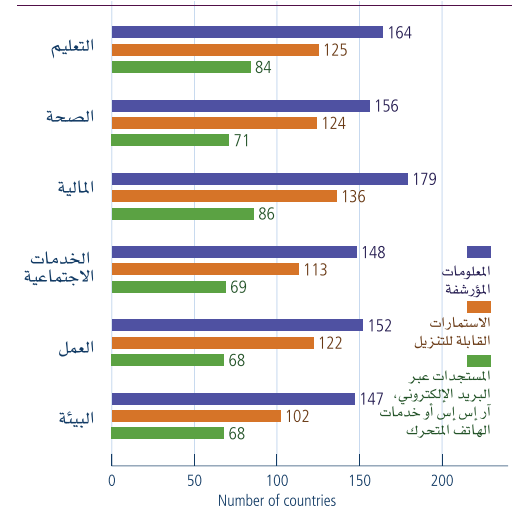


خدمات على شبكة الحاسب، فهذه الخدمات لاتزال بين منخفضة وغير موجودة.

يعرض الجدول ٢ : ٤ بضعة دول مختارة، ويشير أيضاً إلى عدم وجود علاقة خطية متبادلة بين مستوى التنمية ومراحل

إن قدرة إجراء الصفقات والمعاملات التجارية (١)، مثل تسديد الدفعات على الشبكة الحاسوبية هي أعقد بكثير من مجرد تقديم المعلومات. فتقديم خدمات الصفقات والمعاملات التجارية على الشبكة الحاسوبية (مثل تسديد الدفعات) بصورة متزايدة يشير إلى النضج وإلى مزيد من التكامل لأن الدفعات التي تتم عن طريق موقع وحيد قد

الشكل البياني ٢ : ٥ الخدمات القطاعية للمتعاملين على شبكة الحاسب



تحتاج إلى توجيهها إلى أي عدد من الحسابات التي تمسكها فروع حكومية مختلفة. وعلى عكس ذلك في بعض الدول، فحتى الدفعات التي تجمعها نقاط بيع مختلفة يجب أن تجد طريقها إلى جهة حكومية وحيدة، مثل وزارة الخزانة. ويجب على الدول أن تمتلك بنية تحتية مصرفية جيدة التنمية والتطور، بما في ذلك أنظمة تصريف الحسابات إلكترونياً وضمانات كافية للحماية الأمنية. ويجب أن يثق المجتمع بأن النظام المصرفي الإلكتروني يعتمد عليه.

وعلى كل حال، فإن وجود هذه الشروط المسبقة سيجعل إضافة قدرات التعامل التجاري إلى قطاعات متعددة مهمة سهلة نسبياً. ففي عام ٢٠١٢ كان عدد أكبر من الدول يقدم خدمات معاملات تجارية أكثر من ذي قبل. فمع وعي الحكومات الشديد بالدور الذي يمكن أن تلعبه التقنية في توليد الدخل على الشبكة الحاسوبية، أصبحت تسديدات الضرائب متاحة في ٤٠ بالمئة من الدول في عام ٢٠١٢. ومع وجود تكامل أكبر في الدوائر الخلفية، فإن أشكالاً أخرى من المعاملات، مثل الدفع لقاء المنافع، وحالات الولادة، وتسجيل السيارات توضع بشكل متزايد على الشبكة الحاسوبية. ففي ٣٤ إلى ٥٥ دولة صار المواطنون قادرين على الحصول على إجازات قيادة السيارة، وعلى بطاقات الهوية وشهادات

الجدول ٢: ٥ الخدمات الإلكترونية
في دول نامية مختارة

	المرحلة الأولى: بدء الحضور	المرحلة الثانية: الحضور التفاعلي	المرحلة الثالثة: حضور المعاملات	المرحلة الرابعة: الحضور الشبكي	المرحلة الخامسة: الجموع
	الإفادة بنسبة ١٠٪ - ٢٣٪				
هندوراس	٩٢	٥٢	١٥	٢٥	٣٣
غرينادا	٨٣	٥٠	٨	٢٨	٣١
تنزانيا	٩٢	٥٥	٢	٢٨	٣١
سانت لوسيا	٨٣	٥٠	٨	٢٦	٣٠
السنگال	٧٥	٣١	١٢	٣٦	٣٠
الكاميرون	٨٣	٤٨	٤	٢٠	٢٦
غانا	٨٣	٣٨	٢	٢٨	٢٦
ليسوتو	٩٢	٣٨	٤	٢٥	٢٦
زيمبابوي	٦٧	٤٥	٤	٢٥	٢٦
تونغا	٤٢	٣٣	٢	١٤	٢١
تركمانستان	٨٥	١٩	٤	١٦	١٧
بوروندي	٥٠	٥	٨	١٧	١٣
جنوب السودان	٢٥	١٩	٢	٩	١٣
سوازيلاند	٤٢	٢٤	٢	٧	١٣
جزر مارشال	٤٢	٢٦	٢	٩	١٢
توغو	٥٨	١٤	٦	١٠	١٢
جزر سليمان	٥٨	٢٤	٤	٤	١١
كوريا الديمقراطية	٣٣	١٢	٤	٦	١٠
ساوتومي وبرينسب	٥٠	٧	٤	٩	١٠
غينيا بيساو	٢٥	١٢	٢	٩	٩
ميانمار	٢٥	١٤	٠	٤	٩
تشاد	٣٣	١٤	٢	٧	٩
غينيا الاستوائية	٣٣	١٠	٤	٩	٩
تاوورو	٤٢	١٤	٢	٦	٩
هايتي	٣٣	١٩	٠	٣	٨
جزر كومورو	٣٣	٧	٢	٤	٧
الكونغو	٣٣	١٤	٢	١	٧
موريتانيا	١٧	٧	٢	٦	٧
كربياتي	٩٢	٥	٢	٤	٦
توفالو	٨٣	٢	٢	٦	٥

الصفقات تعتمد، من بين عوامل أخرى، على مستوى التنمية في النظام المالي للدولة. إذ أن عرض خدمات المرحلة الثالثة للبيع يتطلب أيضاً إطاراً تنظيمياً وقواعد حاكمية للأمن والخصوصية، وهذه لاتزال غير نامية بصورة كاملة في كثير من الدول النامية.

وتملك بعض أقل الدول نمواً أقل توفر للخدمات الإلكترونية. وهي لم تكد تشكل ثلث الدول التي في مقدمة ذوي الحكومات الإلكترونية. ومعظم تلك الدول في أفريقيا التي هي أقل مناطق العالم في الجاهزية الإلكترونية. فالسنگال والكاميرون، وغانا، وليسوتو، وزيمبابوي كلها لديها مستوى

الجدول ٢: ٤ مدى إيصال الخدمات
لدى أصحاب الأداء الأعلى: دول مختارة

	المرحلة الأولى: بدء الحضور	المرحلة الثانية: الحضور التفاعلي	المرحلة الثالثة: حضور المعاملات	المرحلة الرابعة: الحضور الشبكي	المرحلة الخامسة: الجموع
	الإفادة بنسبة ٦٧٪ - ١٠٠٪				
جمهورية كوريا	١٠٠	٧٩	٩٢	٨٧	٨٧
سنغافورة	١٠٠	٧٩	٩٤	٨٦	٨٧
الولايات المتحدة	١٠٠	٩٠	٨٨	٨٣	٨٧
المملكة المتحدة	١٠٠	٩٥	٧٩	٨١	٨٥
كندا	١٠٠	٨٣	٨١	٦٨	٧٨
فنلندا	١٠٠	٩٠	٧٥	٦٧	٧٧
فرنسا	١٠٠	٧٩	٨٥	٦٥	٧٧
البحرين	١٠٠	٧٦	٨١	٦٧	٧٥
الإمارات العربية المتحدة	١٠٠	٧٤	٨٣	٧٤	٧٥
كولومبيا	١٠٠	٧٦	٦٥	٦٢	٧٤
السويد	٩٢	٩٠	٧١	٧٤	٧٤
أستونيا	١٠٠	٦٩	٦٥	٦٧	٧٢
المملكة العربية السعودية	٩٢	٦٠	٧٧	٥٩	٧٠
ماليزيا	١٠٠	٦٤	٧٩	٥٧	٦٩
نيوزيلندا	١٠٠	٧٩	٩٦	٨٠	٦٩
كازاخستان	٩٢	٦٤	٥٢	٨٧	٦٩
	الإفادة بنسبة ٣٤٪ - ٦٦٪				
تشيلي	١٠٠	٦٢	٦٧	٦١	٦٦
قطر	٨٣	٦٤	٦٢	٦٤	٦٥
المكسيك	١٠٠	٦٩	٦٢	٥٧	٦٤
ليتوانيا	٨٣	٦٧	٥٤	٥٩	٦١
السلفادور	١٠٠	٧١	٣٨	٥٩	٥٩
البرتغال	١٠٠	٧٤	٤٢	٥١	٥٧
صربيا	١٠٠	٦٤	٣٨	٤٢	٥٠
قبرص	١٠٠	٦٢	٤٦	٣٥	٤٩
أوروغواي	١٠٠	٦٠	٣٨	٣٩	٤٨
الهند	١٠٠	٦٤	٣٣	٣٨	٤٧
الصين	٩٢	٥٥	٤٠	٣٨	٤٦
بيرو	٨٣	٤٥	٣١	٤٩	٤٥
كوستاريكا	٩٢	٤٥	٣١	٤٣	٤٣
ترينيداد وتوباغو	٩٢	٦٤	٢٣	٣٥	٤٢
جنوب أفريقيا	١٠٠	٦٠	١٧	٣٥	٤٠
بنغلاديش	١٠٠	٦٠	٢١	٢٩	٣٩
الرأس الأخضر	٩٢	٤٨	٢٣	٣٥	٣٨
فيتنام	١٠٠	٥٢	١٧	٣٢	٣٧
روسيا البيضاء	١٠٠	٥٥	٢٥	٢٢	٣٦
الأردن	٨٣	٤٨	٣١	٢٠	٣٤

الخدمات الإلكترونية. إذ أن دولة مثل فيتنام قد تقدم كل الخدمات في المرحلة الأولى، وحوالي نصفها في المرحلة الثانية، وثلاثها في المرحلة الرابعة، ولكن ١٧ بالمئة فقط في مرحلة الصفقات. وكما هو متوقع، فإن الافادة من مرحلة

الإطار ٢ : ٣ كازاخستان: رائدة في المشاركة الإلكترونية

تحسنت كازاخستان من عام ٢٠١٠ في مجال تقديم مزايا على شبكة الحاسب تتيح للمواطنين أن يشاركوا مع الحكومة. ومن هذه المزايا المثيرة للاهتمام موقع الحكومة للردشة والاطلاع على آخر المستجدات، حيث يستطيع المواطنون الاتصال مع موظفي وكالات الحكومة بإرسال تعليقات وأسئلة. وعندئذ قد يستجيب الموظفون ويرسلون أجوبتهم على الموقع المذكور. ويحوي الموقع أيضاً على معلومات إحصائية عن الأسئلة والتعليقات التي يتلقاها موظف الوكالة، وكذلك على عدد المرات التي قام / قامت فيها بالإجابة. ♦



إضافة يتراوح بين ٢٦ بالمئة و ٣٠ بالمئة. وهناك دول أخرى تشمل جمهورية كوريا الديمقراطية الشعبية، التي جاءت إلى الشبكة الحاسوبية عام ٢٠١٢ نسبة الإفادة فيها ١٠ بالمئة، وهي ٩ بالمئة في كل من ميانمار، وتشاد وغينيا الأستوائية؛ بينما تملك توفالو عرضاً هو مجرد حد أدنى بنسبة ٥ بالمئة. ورغم أن هناك تقدماً كبيراً في توسيع الخدمات على الشبكة الحاسوبية، فقد بقيت الهوية الرقمية كما هي تقريباً في معظم دول العالم. وكما أكدت الاستطلاعات السابقة، فإن هناك تباينات واسعة بين المناطق والدول وفي داخلها في عروض خدماتها على الشبكة الحاسوبية، فالحكومات في الدول ذات الدخل العالي متقدمة كثيراً في إعطاء المعلومات الحكومية، والخدمات على الشبكة الحاسوبية، والاتصالات، ومد اليد للتواصل مع المواطنين، وكذلك في تمكينهم من الوصول الإلكتروني الشامل إلى الحكومة ويبقى بُعداً كبيراً عن الدول الأربعين التي في الحضيض.

٢ : ٢ : ٢ شمول المواطنين في المشاركة الإلكترونية

إن إسهام المشاركة الإلكترونية في التنمية المستدامة والنهضة الاقتصادية - الاجتماعية للشعب يتطلب تحويل دور الحكومة من مسيطر على المعلومات والخدمات إلى دور المسهل لها بشكل استباقي. وفي هذا السياق فإن من الضروري توجيه المعلومات والخدمات نحو تعزيز تقبل المستهلكين لها، وتلبية احتياجات المواطنين واهتماماتهم، ولاسيما الضعفاء منهم. ويتطلب أيضاً النظر إلى المواطنين ليس فقط باعتبارهم متلقين سلبيين للمعلومات عبر خدمات قائمة على الشبكة. بل باعتبارهم أيضاً شركاء فاعلين ومدعومين ليتفاعلوا مع الحكومة من خلال نشر المعلومات الحكومية ذات الصلة

والمبنية على أساس تقنية المعلومات والاتصالات.

وتظهر أفضل الدول أداءً في الجدول ٢ : ٦. ومرة أخرى تقع جمهورية كوريا في أعلى القائمة ولكن تنضم إليها هولندا هذا العام. أما كازاخستان (٠,٩٤٧٤)، الدولة النامية التي لوحظت في استطلاع عام ٢٠١٠ أنها ملتزمة بالمشاركة الإلكترونية، فقد ارتفعت ١٦ درجة لتحتل المرتبة الثانية وتتساوى مع سنغافورة. وبين هذه المجموعة عدة دول أخرى تساوت عند المكانة نفسها، مثل استراليا، واستونيا وألمانيا فقد كانت كلها في الموقع الخامس. وباستخدام أدوات الاستشارة، بما فيها الأدوات الاجتماعية، لحقت دول نامية أيضاً بالدول المتقدمة كقيادات إلكترونية. ويلفت النظر بينها البحرين، ومصر، والامارات العربية المتحدة، وكولومبيا، وشيلي.

وتُظهر الكعكة في الشكل البياني ٢ : ٧ التوزع الجغرافي لأعلى عشرين دولة. وقد انخفضت حصة أوروبا في أعلى عشرة من ٥١ بالمئة في عام ٢٠١٠ إلى ٣٨ بالمئة في هذا العام. وكان هذا التغيير بصورة رئيسة نتيجة زيادة حصة الأمريكتين من ١٤ إلى ١٩ بالمئة، مع انضمام شيلي وكولومبيا إلى القادة، ومع ظهور مصر من افريقيا، والبحرين والإمارات العربية المتحدة من آسيا الغربية.

هناك عدة دول بين الأعلى أداءً من منطقة أوروبا، وهي تشمل هولندا والمملكة المتحدة وفلندا والسويد والاتحاد الروسي، وهناك تأكيد سياسي على المشاركة الإلكترونية في أوروبا. وإن أحد الأهداف الرئيسة من تنمية الحكومة الإلكترونية، التي عُرِضت خلال خطة عمل اللجنة الأوروبية للأعوام ٢٠١١ - ٢٠١٥، هو تمكين المواطنين والمؤسسات التجارية بتزويدهم بوصول أكبر إلى المعلومات عن الخدمات الحكومية، وشفافية أكبر للحكومات، إضافة إلى إجراءات فعالة لتمكينهم من المشاركة العامة في عمليات صنع السياسة. فالبوابة الوطنية

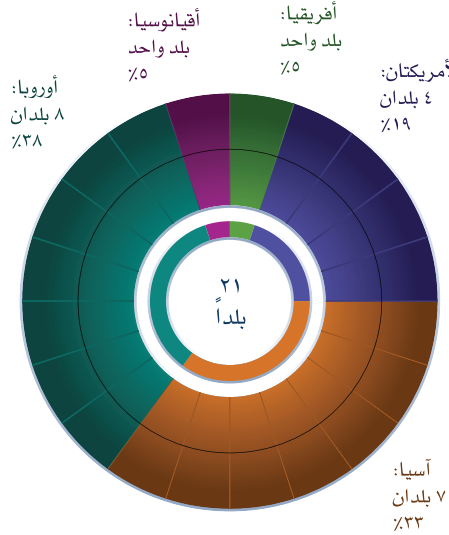
الجدول ٢ : ٦ أعلى القادة مرتبة في المشاركة الإلكترونية

المرتبة	الفهرس الدولة
١	هولندا
١,٠٠٠	جمهورية كوريا
٢	كازاخستان
٠,٩٤٧٤	سنغافورة
٣	المملكة المتحدة
٠,٩٢١١	الولايات المتحدة
٤	إسرائيل
٥	أستراليا
٠,٧٦٣٢	إستونيا
٠,٧٦٣٢	ألمانيا
٦	كولومبيا
٠,٧٣٦٨	فنلندا
٠,٧٣٦٨	اليابان
٠,٧٣٦٨	الإمارات العربية المتحدة
٧	مصر
٠,٦٨٤٢	كندا
٠,٦٨٤٢	النرويج
٠,٦٨٤٢	السويد
٨	تشيلي
٠,٦٥٧٩	روسيا الاتحادية
٠,٦٥٧٩	البحرين

الجدول ٢ : ٧ مدى المشاركة الإلكترونية

الدولة	المعلومات الإلكترونية	الاستشارة الإلكترونية	صنع القرار الإلكتروني	المجموع
هولندا	٧٥	٨٤	٦٧	٨١
جمهورية كوريا	٧٥	٧٨	١٠٠	٨١
كازاخستان	١٠٠	٧٦	٦٧	٧٧
سنغافورة	٧٥	٧٦	٨٣	٧٧
المملكة المتحدة	١٠٠	٧٠	٨٣	٧٤
الولايات المتحدة الأمريكية	٧٥	٧٨	٥٠	٧٤
اسرائيل	٧٥	٧٣	٦٧	٧٢
إستونيا	٧٥	٦٥	٣٣	٦٢
كولومبيا	٧٥	٥٩	٥٠	٦٠
الامارات العربية المتحدة	٥٠	٥٤	١٠٠	٦٠
مصر	٢٥	٥٤	٨٣	٥٥
البحرين	٥٠	٤٩	٨٣	٥٣
شيلي	٢٥	٥٩	٣٣	٥٣
الاتحاد الروسي	٥٠	٥٩	١٧	٥٣
قطر	٧٥	٥١	٣٣	٥١
العربية السعودية	٥٠	٤٩	٦٧	٥١
منغوليا	٧٥	٤٣	٦٧	٤٩
فرنسا	٥٠	٤٣	٦٧	٤٧
المكسيك	٢٥	٥١	٣٣	٤٧
الدنمارك	٢٥	٥١	١٧	٤٥
السلفادور	٠	٥٤	١٧	٤٥
ليتوانيا	١٠٠	٣٨	٣٣	٤٣
البرازيل	٠	٤٣	٥٠	٤٠
بروني دار السلام	٥٠	٣٨	٣٣	٣٨
هنغاريا (المجر)	٥٠	٣٠	٦٧	٣٦
عمان	٥٠	٣٢	٥٠	٣٦
بيرو	٥٠	٣٥	٠	٣٢
جمهورية مولدوفا	٢٥	٣٢	٣٣	٣٢
النمسا	٥٠	٢٧	٣٣	٣٠
البرتغال	٥٠	٣٢	٠	٣٠
اثيوبيا	٠	٣٢	١٧	٢٨
اليونان	٠	٣٠	٣٣	٢٨
تايلند	٠	٣٠	١٧	٢٦
الأرجنتين	٥٠	٢٢	١٧	٢٣
كرواتيا	٢٥	١٩	٥٠	٢٣
قرغيزيا	٠	٣٠	٠	٢٣
جمهورية تشيك	٠	٢٧	٠	٢١
إيطاليا	٠	٢٧	٠	٢١
غواتيمالا	٥٠	١٩	٠	١٩
ليختنشتاين	٢٥	٢٢	٠	١٩
اوزبكستان	٠	٢٤	٠	١٩
بوليفيا	٠	١٩	١٧	١٧
الصين	٢٥	١٤	٣٣	١٧
الهند	٢٥	١٤	١٧	١٥
جنوب افريقيا	٠	١٦	٠	١٣
أوكرانيا	٠	١٤	١٧	١٣
باكستان	٥٠	٨	٠	١١
سان لوسيا	٠	١١	٠	٩
سان فنسنت وجرينادين	٠	١١	٠	٩
فيتنام	٠	٨	١٧	٩
جزر البهاما	٠	٥	١٧	٦
تنزانيا	٢٥	٥	٠	٦
الجزائر	٠	٥	٠	٤
فانواتو	٠	٥	٠	٤

الشكل البياني ٢ : ٧ التوزيع الجغرافي لأصحاب أعلى أداء في المشاركة الإلكترونية



للمملكة المتحدة (<http://direct.gov.uk>) تقدم مثلاً جيداً عن طريق صفحة "العريضة الإلكترونية" يعطي المواطنين القدرة على إبداء عرائض إلكترونية للحكومات لتتقدمها للبرلمان إذا تم الحصول على توقيع كافية عليها. وتقدم الحكومة أيضاً شفافية كبيرة بإعطاء نتائج العرائض السابقة تبين عدد التوقيعات التي تم الحصول عليها.

ورغم التمثيل الواسع للمناطق فإن المشاركة الوطنية لتحقيق العدالة الاجتماعية تبقى غير مستكشفة إلى حد كبير كميّار أو نموذج لكثير من الدول الأخرى. فالمفهوم المشتق من قبول شمول المواطنين على الشبكة الحاسوبية من أجل تنمية مستدامة فعالة يتصور تقديم المعلومات تتبعها مشاوره، وتنفيذ راجعة، وشمول لآراء المواطنين في صنع قرارات فعال. وإن الشروط المسبقة لدورة حياة كهذه المشاركة الإلكترونية هي الوصول إلى التقنية، وكذلك النظام السياسي المفضي إلى نتائج وله قيادة وتصور في تعزيز المنهجيات الاجتماعية الجماعية إزاء تحديات السياسة العامة.

ويبين الشكل البياني ٢ : ٨ مدى عمق المشاركة في الخدمات الإلكترونية. فغالبيتها الأقطار تقدم أقل من ثلثي جميع خدمات المشاركة الإلكترونية المقدرة القيمة. فمعظم الدول الأعضاء لم تقم بعد بتبني المزايا المتقدمة للمشاركة الإلكترونية وشمول المواطنين المفهوم في استطلاع عام ٢٠١٢. كما أن أكثر من ثلث الدول كلها لا تقدم أي خدمات مشاركة إلكترونية.

يبين الجدول ٢ : ٧ مدى المشاركة الإلكترونية ونوعها في دول مختارة. ومن جميع الخدمات المقدرة القيمة في الاستطلاع، تعادلت هولندا وجمهورية كوريا في المركز الأول، بتقديمها ٧٥

إن أحد الأهداف

الرئيسية من تنمية

الحكومات الإلكترونية

في أوروبا هو تمكين

المواطنين والمؤسسات

التجارية بتزويدهم

بوصول أكبر إلى

المعلومات عن الخدمات

الحكومية وشفافية أكبر

للحكومات.

الإلكترونية على الشبكة الحاسوبية. وبينما كانت معظم هذه الدول ذات إقتصادات متقدمة والمشاركة الإلكترونية فيها متجذرة جيداً، فإن هذه المجموعة تضم أيضاً دولاً أخرى مثل السنغال، وباكستان، والهند، ونيكاراغوا والصين. ويليها عدد أقل (٢٦ بالمئة) بتصريح حكومي بأن الردود والملاحظات من المواطنين ستؤخذ في الحسبان، ولكن ١٤ بالمئة من الدول لديها قوائم بتواريخ الأحداث التشاركية، مع أن هذه ميزة مفيدة. وفي كانون الثاني / يناير عام ٢٠١١ قبلت حكومة أوكرانيا قراراً بتعزيز المشاركة الإلكترونية في الدولة، والسماح لمواطنيها بالمشاركة في تشكيل سياسة الدولة. ونتج عن ذلك خلق بوابة جديدة للمشاركة الإلكترونية هي «المجتمع المدني والحكومة» (<http://e-gov.net.ua>)، مع مزايا مثل مفكرة زمنية أو تقييم يبين تواريخ الأحداث القادمة لتشجيع الحوار بين المواطنين والحكومة.

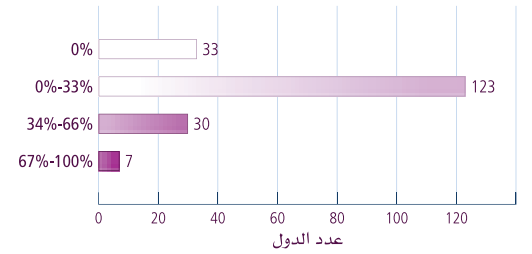
أدوات التشاور

تملك معظم الدول (١٢٣) وسيلة لتجميع آراء المواطنين على الشبكة الحاسوبية -ولو كانت شكلاً بسيطاً من الردود والملاحظات فقط- ونصف هذا العدد، ٥٧ دولة، تجري استطلاعات هدفها المحدد هو تحسين عروض الخدمات على

بالمئة من المعلومات الإلكترونية، و٨٤ و٧٨ بالمئة على التوالي من المشاورات الإلكترونية، و٦٧ و١٠٠ بالمئة على التوالي من صنع القرارات الإلكترونية. ومن الجدير بالملاحظة أن كازاخستان والمملكة المتحدة وليتوانيا تقدم كل المعلومات الإلكترونية المقدرة القيمة. وبنظرة خاطفة على النتائج يتبين أنه رغم تبني دول كثيرة للمشاركة الإلكترونية، إلا أن الدول السبعة الأعلى فقط هي التي تقدم أكثر من ٧٠ بالمئة من الخدمات المقدرة القيمة.

الشكل البياني ٢ : ٨ عمق المشاركة الإلكترونية

عمق المشاركة الإلكترونية



وقد بدأت الحكومات تتشاور مع مواطنيها أكثر، في محاولة لتعزيز الشفافية، وإتاحة منهجية شراكة في صنع السياسة الحكومية. فهي تقدم سياسات ومعلومات حول وقت توفر أحداث تشاركية يستطيع المواطنون أن يعطوا حولها تغذية راجعة. وفي وقت أحدث بدأت الحكومة تقدم المعلومات إذ ألزمت نفسها علناً بالنظر في نتائج المشاركة الإلكترونية. في عملية صنع القرار كذلك. ورغم أن المشاورات الإلكترونية واسعة الانتشار عبر الدول، فإنها ليست شديدة العمق. ومن الجدير بالملاحظة أن جمهورية كوريا والإمارات العربية المتحدة هما الدول الوحيدتان اللذان سجلا مائة من مائة من أخذ الحكومات بآراء مواطنيها في صنع القرار.

وكما في حالة الخدمات الشاملة على الشبكة الحاسوبية، فإن المشاركة الإلكترونية لا تتبع أي نموذج خطي: فمستوى كل فئة هو وظيفة أنظمة سياسية، وقيادة والتزام وانفتاح. وعلى سبيل المثال، فإن غواتيمالا وليختشتاين وباكستان تقدم ٢٥ - ٥٠ بالمئة من المعلومات الإلكترونية ولكن لا شيء من النظر في آراء مواطنيها. وعلى وجه العموم فإن دولاً أقل تقدم دليلاً على آراء مواطنين فعالة في صنع القرارات.

تعزيز الفرص

رغم الفجوة بين الدول، فإن المشاركة الإلكترونية راحت تتصاعد حالما صارت الدول أكثر انفتاحاً على فكرة الحلول الجماعية لقضايا المجتمع. فقد وجد استطلاع عام ٢٠١٢ أن ٦١ دولة -أي ما يقرب من الثلث- تقدم سياسة مشاركة

الجدول ٢ : ٨ مدى التزام الحكومة بالمشاركة الإلكترونية

عدد الدول	النسبة المئوية	
٢٢	٦١	سياسة المشاركة الإلكترونية المتوفرة على شبكة الحاسب
٢٦	٥٠	الالتزام بنشر صنع القرار الإلكتروني على شبكة الحاسب
١٤	٢٧	مفكرة تواريخ المشاركة الإلكترونية على شبكة الحاسب

الشبكة الحاسوبية. وهي تشمل من الدول النامية -من بين دول غيرها- أنغولا، والكاميرون، وبوركينا فاسو في إفريقيا؛ وألبانيا وكرواتيا في أوروبا؛ وسريلانكا، وقرغيزستان وأوزبكستان في آسيا؛ وأوروغواي وهنريولا في الأمريكتين.

وهناك الآن المزيد من الدول التي تقدم استطلاعات على الشبكة الحاسوبية أو استمارات ردود وملاحظات- فقد أصبح عددها ٨٧ دولة مقارنة مع ٥٥ دولة في عام ٢٠١٠. واللافت للنظر من بينها أفغانستان، وألبانيا، وبنغلادش، وبنين، وكوبا، والسلفادور، والهند. كما أن الاستطلاعات على الشبكة الحاسوبية في دول أكثر بكثير (٥٤ دولة بالمقارنة مع ٣٠ في عام ٢٠١٠) وهي تضم غانا، والجبل الأسود، وموزامبيق، ونيجيرو وأوغندا. ويقدم عدد من الدول أصغر بكثير مزايا غرف الدردشة. فقد ترحلت إلى الأعلى بشكل طفيف فقط من ١١ دولة إلى ١٤، بينما هبطت خدمة القوائم والمجموعات الأخبارية بشكل طفيف من ١٦ دولة إلى ١٤.

الإطار ٢ : ٤ كولومبيا المشاركة الإلكترونية

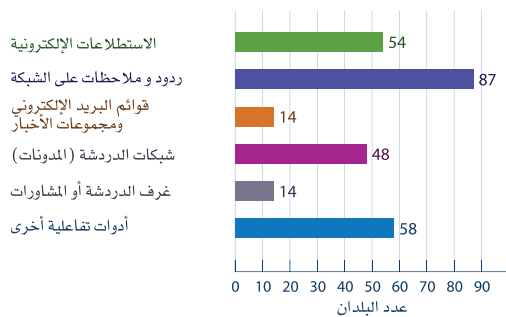
تحتوي بوابة حكومة كولومبيا على مزايا عديدة لمشاركة المواطنين لاستخدامها في التواصل مع الحكومة. فهم يستطيعون أن يستعملوا أدوات مثل منابر الحوار على الشبكة الحاسوبية، والدرشة والاستطلاعات على الشبكة كذلك. وتسمح لهم البوابة بالمشاركة عن طريق مزايا أخرى للتواصل الاجتماعي مثل صفحة التواصل الاجتماعي، والتويتر، حيث يمكنهم أن يرسلوا تعليقاتهم بالبريد ويعبروا عن وجهات نظرهم. ◆



على (<http://www.participa.gob.pa>) قسم درشة يستطيع مستعملوه أن يعلقوا على برامج الحكومة، بينما يحتوي موقع حكومة البرازيل الإلكترونية (<http://www.governoelectroico.gov.br>) على قسم منتدى عام للمناظرة يتيح

وقد قفز استخدام أدوات التفاعل الأخرى بنسبة ٧٣ بالمئة، من ٣٣ دولة إلى ٥٨ في عام ٢٠١٢. ومما يساعد على تفهم سبب هذه الزيادة هي حقيقة كون التقييم في هذه الفئة قد شمل أدوات التواصل مثل صفحة التواصل الاجتماعي. وعلى سبيل المثال فإن أحد الأعمدة الأساسية التي اتبعتها منطقة أمريكا اللاتينية هو اسغلال مزايا أدوات التواصل الاجتماعي لتعزيز مشاركة المواطنين على الشبكات الحاسوبية، وخاصة بين السكان الشباب الذين هم المستعملون الرئيسيون لهذه الشبكات. وبفضل تقديم المعلومات الحكومية عن طريق الشبكات الاجتماعية مثل صفحة التواصل Face book وتويتر Twitter يستطيع المواطنون تقديم تعليقاتهم ومقترحاتهم إلى الحكومات بينما تقدم هذه المواقع إلى الحكومة أيضاً أداة مفيدة لقراءة ما هو موجود في الرأي العام.

الشكل البياني ٢ : ٩ أدوات التشاور الإلكتروني التي تستعملها الحكومات



الجدول ٢ : ٩ تجميع الردود والملاحظات من المواطنين

٦٤	١٢٣	وسيلة للحصول على ردود وملاحظات من المواطنين
٣٠	٥٧	استطلاعات حول تحسين الخدمات على الشبكة

للمستعملين أن يرسلوا تعليقاتهم ومقترحاتهم حول الحكومة الإلكترونية مثل إمكانية وصولهم إلى الخدمات وتكاملها، كما يحتوي أيضاً على قسم للمشاورات العامة حول التعليمات المسودة. وفي المكسيك، تتيح مزايا المشاورات العامة على الشبكة الحاسوبية للمستعملين أن يشاركوا الحكومة في عملية صنع السياسة. ثم يقوم مسؤول حكومي بمناقشة مدخلات المواطنين، وبعد ذلك يتم نشرها، مما يعزز شفافية حكومية أكبر.

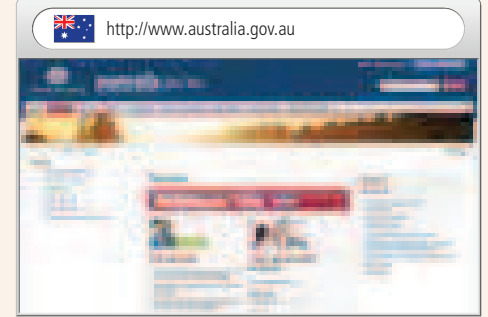
وقد وجد استطلاع عام ٢٠١٢ أن تويتر وصفحة التواصل الاجتماعي تهيئها الحكومات بشكل متزايد كأدوات للتشاور. إذ أن أمدتها التواصل طيلة ٢٤ ساعة في اليوم. وسبعة أيام في الأسبوع يعطي آلية فعالة الكلفة لتنبه المواطنين والحصول على آرائهم في كيفية عمل الحكومة. ففي هنغاريا

بل لقد ذهبت بعض الدول في الطليعة إلى ما هو أبعد من ذلك بتنفيذ طرق متعددة القنوات من المشاورات على الشبكة الحاسوبية. وإحدى هذه الطرق الشائعة للمشاورات في أستراليا ونيوزيلندا هي من خلال تقديم الحكومة مسودة تعليمات على استمارة قابلة للتحميل كي يقرأها المستهلكون. ويستطيع المواطنون عندئذ أن يرسلوا تعليقاتهم واقتراحاتهم عن طريق البريد الإلكتروني إلى الوزارة المعنية المسؤولة عن التشاور. ففي بنما تحتوي بوابة مشاركة المواطنين

الإطار ٢ : ٥ أستراليا: المشاركة الإلكترونية

الحكومة أيضاً نتائج مشاورات السابقة على الشبكة الحاسوبية. وتقع في هذا القسم كذلك صفحة الدردشة التي تقيم صلات مع مختلف مواقع الدردشة الحكومية، وكذلك صفحة تويتر تعرض جدولاً لكل صفحات تويتر الحكومية التي يستطيع مستعملوها أن يصلوا إليها ويردوا عليها بتعليقاتهم ومقترحاتهم. ◆

تقدم البوابة الوطنية الأسترالية مزايا عديدة تمكن المواطنين من الانهمك مع الحكومة في عملية صنع السياسة. فتقدم الحكوم قسماً عنوانه «قل كلمتك» على الصفحة الوطنية الداخلية من البوابة. وهذا القسم يرتبط مع قسم مشاورات عامة، حيث يستطيع المواطنون أن يرسلوا تعليقاتهم حول التعليمات المسودة إلى الوزارة المعنية، بالبريد الإلكتروني بصورة رئيسة، وتقدم



الحكومية المسماة أو تسليم استمارة على شبكة الحاسب يحتوي على تعليقاتهم واقتراحاتهم. ففي إفريقيا هناك حالة من هذا القبيل تتعلق بتحسين في هذا المجال في موزمبيق، حيث تقوم مواقع الشبكة الخاصة بوزارة التربية والتعليم (<http://www.mec.gov.mz>) ووزارة الصحة (<http://www.misau.gov.mz>) بتقديم منابر مناقشة ومناظرة على الشبكة الحاسوبية يستطيع مستعملوها أن يعلقوا ويقدموا اقتراحات حول قضايا سياسة التربية والصحة.

المشاركة في صنع القرارات باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات

يلتزم ربع الدول علناً بالنظر في نتائج المشاركة الإلكترونية، في عملية صنع القرارات. ويضم هذا الربع، من بين دول أخرى، دولة بوليفيا المتعددة القوميات، والهند، وبنغلاديش، وتوفر الحكومات باهتمام متزايد في مدى «جودة» عملها. وتبذل ٢٥ دولة جهداً لزيادة الشمول عن طريق تقديم ردود وملاحظات من مواطنيها حول خدماتها، وهي تضم منغوليا، والمغرب، وجمهورية إيران الإسلامية، والعربية السعودية، ومالطا، من بين دول أخرى.

وملاحظة أخيرة، بما أن الهوية الرقمية لاتزال تحدياً مستمراً فإن هناك تجنباً لإيصال الخدمات عن طريق الشبكات الحاسوبية. وهذا في صالح الدول المتقدمة. فالتقييم في عام ٢٠١٢ يؤكد الحاجة إلى استمرار التركيز على توسيع وتقوية الخدمات ذات الصلة بالمستهلك، يعززها المزيد من الكفاءة والتكامل في مختلف العمليات الإدارية الحكومية والترتيبات المؤسسية ذات الصلة من أجل التنمية المستدامة.

مثلاً وعلى موقع الديمقراطية الحكومية (<http://edemokraicia.magyarorrrzag.hu>) يقوم مسؤولون ووكالات من الحكومة بالرد على تعليقات المواطنين ومقترحاتهم وكذلك بإدارة منابر النقاش والمناظرة. إن عدد الدول التي تشجع مسؤوليها الحكوميين على الاستجابة لمدخلات المواطنين قد زاد بأكثر من الضعف، من ١٦ إلى ٣٨ دولة.

كما أن عدد الدول التي يدير مسؤولوها المشاورات الإلكترونية قد زاد بأكثر من الضعف أيضاً، من ٨ في عام ٢٠١٢ إلى ١٧ في عام ٢٠١٢. وحدثت زيادة مماثلة لذلك أو أكبر في استخدام منابر النقاش على الشبكات الحاسوبية (من ٣٢ إلى ٧٨) وتقديم العرائض على الشبكات (من ١٧ إلى ٤٢). ففي الاتحاد الروسي مثلاً، يقدم المسؤولون ردود وملاحظات حول آراء المواطنين. وتحتوي بوابة ليتوانيا الوطنية (<http://www.lrv.lt>) على صفحة مشاورات عامة تعرض المشاورات الحالية والسابقة التي اضطلعت بها الحكومة مع عامة الناس. وهي تحتوي على عدد من الطرق التي اضطلعت بها الحكومة مع عامة الناس. وهي تحتوي على عدد من الطرق التي يستطيع بها المواطنون أن يشاركوا مع الحكومة مثل إرسال آرائهم عبر البريد الإلكتروني إلى السلطة

الجدول ٢ : ١٠ أدوات الشبكة المستخدمة في صنع القرارات الإلكترونية

عدد الدول	النسبة المئوية	
٢٠	٣٨	مسؤولون حكوميون يردون على مداخلات المواطنين
٩	١٧	مسؤولون حكوميون يديرون حوارات إلكترونية
٣٩	٧٦	مجالس النقاش على الشبكات الحاسوبية
٤٠	٧٨	منابر النقاش على الشبكات الحاسوبية
٢٢	٤٢	عرائض على الشبكات الحاسوبية
٩	١٨	تصويت على الشبكة الحاسوبية

والبيئية والاجتماعية بطريقة متوازنة متكاملة على الأصعدة الوطنية والمحلية (٢). وإن جزءاً كبيراً من النجاح في هذا الميدان يعتمد على الوعي الشعبي الواسع وعلى الوصول إلى معلومات موثوقة يعتمد عليها لصنع القرارات. ومع ذلك تظهر فجوات في المعلومات في سلسلة من فروع العلم نتيجتها الصافية انخفاض كبير في تقدير عامة الناس لتحديات التنمية المستدامة ونطاق العمل المطلوب لمعالجتها في كثير من الدول.

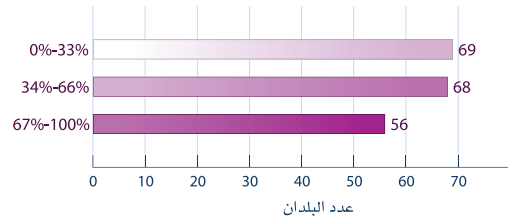
إن غرض الاستطلاع الفحصي الموصوف هنا هو البت في مدى استخدام الحكومات الوطنية لوسائل الإعلام على الشبكات الحاسوبية لتعزيز الوعي الشعبي ونشر المعلومات البيئية، وتشجيع المعنيين، ومن بينهم على وجه الخصوص المواطن العادي، على التعبير عن آرائهم في القضايا المطروحة.

إن أعلى الدول تسجيلاً في استخدام وسائل الإعلام على الشبكات الحاسوبية إزاء البيئة مدرجة بالجدول ٢ : ١٢ وقد حصلت أربعة دول -هي ألمانيا، وجمهورية كوريا، وسنغافورة، والولايات المتحدة- على السجل الكامل. وكما هي الحال في مراتب تنمية الحكومة الإلكترونية، فإن الدول المتقدمة هي المسيطرة في مجال إيصال الخدمات البيئية الإلكترونية.

وتتوزع الدول بشكل متساوٍ في مجال تقديمها للمعلومات والخدمات. فهناك ٦٩ دولة (أي ٣٦٪) تقدم أقل من ثلث المعلومات والخدمات المقدرة القيمة، ويقدم ثلث آخر منها ٣٤ - ٦٦ بالمئة، بينما تقدم ٥٦ دولة ٦٧ - ١٠٠ بالمئة.

الشكل البياني ٢ : ١٠ تجهيز الخدمات البيئية الإلكترونية على نطاق شامل

الخدمات الإلكترونية في مجال البيئة



الإطار ٢ : ٦ تقديم نتيجة للتغذية الراجعة من المواطنين حول تحسين الخدمات التي يتلقونها

البحرين، البرازيل، كندا، كرواتيا، مصر، فنلندا، فرنسا، ألمانيا، جمهورية إيران الإسلامية، إسرائيل، اليابان، كازاخستان، ماليزيا، مالطا، منغوليا، المغرب، عُمان، جمهورية كوريا، جمهورية مولدافا، سنغافورة، سلوفينيا، سويسرا، تايلاند، الإمارات العربية المتحدة والمملكة المتحدة. ◆

الجدول ٢ : ١١ ملامح صنع القرار الإلكتروني

عدد الدول	النسبة المئوية
٥٠	٣٦
٤٥	٢٣
٢٥	١٣

التزام الحكومة بالنظر في نتائج المشاركة الإلكترونية في صنع القرارات

تقديم الحكومة تأكيداً على استلامها الاتصالات الواردة من المواطنين

تقديم الحكومة نتيجة الردود والملاحظات المتلقاة من المواطنين حول التحسين في خدماتهم

٢ : ٢ : ٣ خدمات المعلومات البيئية على شبكة الحاسب

مع التركيز العالمي النطاق على التنمية المستدامة، كرس استطلاع ٢٠١٢ قسماً خاصاً لفحص الجهد الذي تبذله الدول الأعضاء لتقديم معلومات وخدمات على الشبكة الحاسوبية تتصل بالبيئة. وكان جمع البيانات عالمياً في نطاقه وغطى ١٩٣ دولة. ورغم أن الاستطلاع الأصلي الأولي لم يكن شاملاً ولكنه كان دليلاً على الاتجاهات العامة في الأداء البيئي الإلكتروني الوطني، وعلى كمية الجهد الذي استثمرته الدول الأعضاء في معالجة البيئة كأولوية إنمائية وطنية.

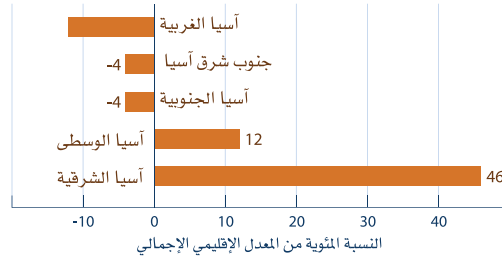
إن النشر الفعال للمعلومات عن كيفية إدارة الموارد يمثل مطلباً أساسياً إذا أُريد للتنمية الاقتصادية أن تفيد الجميع بدلاً من مجموعة مختارة فقط. وبينما يبدو بعض التدهور البيئي ظاهراً للجميع، فإن كثيراً من أشكال التلوث واستنزاف الموارد قد لا تبدو كذلك. فالاحترار العالمي مثلاً مدرك بشكل غير مباشر فقط، وغازات الدفيئة الحبيسة لا يمكن قياسها إلا بأدوات علمية، وليست الملاحظات الشخصية للآثار دليلاً قاطعاً على وجودها. وبالمثل، فإن تلوث المياه الأرضية قد يستغرق سنوات أو عقوداً قبل أن تظهر آثاره عبر عيوب الخلقة الولادية أو العواقب الصحية الأخرى.

إن هناك اقتناعاً واسع الانتشار بأن المؤسسات الحالية ليست كافية لمعالجة تحديات التنمية المستدامة، وأن هناك حاجة إلى ترتيبات جديدة لتحقيق الأهداف الاقتصادية

الجدول ٢ : ١٢ أعلى الدول مرتبة في تفحص البيئة

الدولة	الفهرس
ألمانيا	١,٠٠٠٠
جمهورية كوريا	١,٠٠٠٠
سنغافورة	١,٠٠٠٠
الولايات المتحدة	١,٠٠٠٠
النمسا	٠,٩٤١٢
إسرائيل	٠,٩٤١٢
اليابان	٠,٩٤١٢
مالطا	٠,٩٤١٢
المكسيك	٠,٩٤١٢
نيوزيلندا	٠,٩٤١٢
روسيا الاتحادية	٠,٩٤١٢
المملكة المتحدة	٠,٩٤١٢
أستراليا	٠,٨٨٢٤
كندا	٠,٨٨٢٤
فنلندا	٠,٨٨٢٤
فرنسا	٠,٨٨٢٤
منغوليا	٠,٨٨٢٤
النرويج	٠,٨٨٢٤
البرتغال	٠,٨٨٢٤

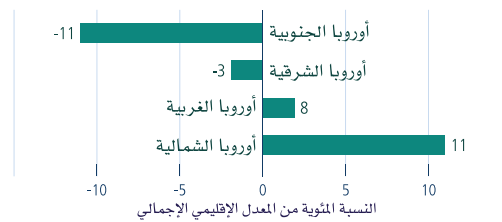
الشكل البياني ٢ : ١٣ معدل السجلات شبه الإقليمية في آسيا كنسبة مئوية من معدل السجل الإقليمي



تضاعف إجمالي الدخل القومي لكل فرد زاد السجل المتوقع للبيئة الإلكترونية بـ ٥ بالمئة تقريباً، بموجب هذا التقييم غير الرسمي. وتتمشى النتيجة بشكل قريب مع سجلات تنمية البيئة الإلكترونية عموماً. مما يوحي بأن الثروة عامل قوي من عوامل البت في نجاح الحكومة الإلكترونية عبر القطاعات، كما هو ثابت في ألمانيا، وجمهورية كوريا وسنغافورة، وهي الاقتصادات ذات الدخل المرتفع التي كان أداؤها هو الأفضل في هذا التقييم.

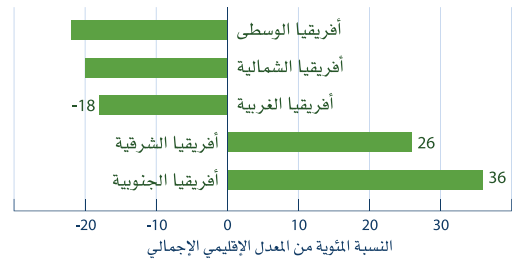
وبرغم قوة العلاقة بين الثراء وخدمات المعلومات البيئية على شبكة الحاسب، فإن الاضطرار إلى التصارع مع اقتصاد ذي دخل منخفض لا يعني بالضرورة عدم إمكانية تحقيق التقدم، كما توحى بذلك حالة بنغلادش. كما أن الحجم ليس عامل تقييد بشكل آلي كما تبين حالة قرغيزستان، إن الفقايع في الشكل البياني ٢ : ١٥ تمثل عدد مستخدمي شبكة الإنترنت في الدولة. فالدول ذات الأعداد الكبيرة من مستخدمي الإنترنت، مثل الولايات المتحدة والصين لها سجلات جيدة نسبياً في هذا المجال. وهكذا فعمل المبادرات الوطنية للبيئة الإلكترونية تصل إلى نسبة عالية من سكان العالم، رغم عدم توفر إحصائيات عالمية تؤكد هذه الفرضية. تحتل روسيا الاتحادية، وكندا، والولايات المتحدة، والصين، والبرازيل، وأستراليا معاً ما يقرب من نصف إجمالي

الشكل البياني ٢ : ١٤ معدل السجلات شبه الإقليمي في أوروبا كنسبة مئوية من معدل السجل الإقليمي



وكان الأداء ضمن الأقاليم يختلف اختلافاً واسعاً. إذ أن أقاليم إفريقيا الوسطى والشمالية والغربية سجلت أقل من المعدل الإقليمي بحوالي ٢٠ بالمئة، بينما سجلت إفريقيا الشرقية والجنوبية أكثر من المعدل الإقليمي بـ ٢٦ و ٣٦ بالمئة على التوالي.

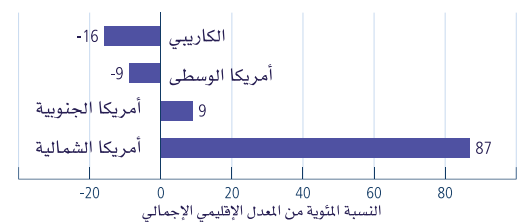
الشكل البياني ٢ : ١١ معدل سجلات افريقيا شبه الإقليمية كنسبة مئوية من معدل السجل الأقليمي



أما في الأمريكتين، فقد تفوقت أمريكا الشمالية على المعدل الإقليمي بكثير وتفوقت أمريكا الجنوبية عليه بأكثر قليلاً من تسعة بالمئة.

وكان وضع آسيا شبيهاً بذلك. فكانت آسيا الشرقية أكثر من سجل المعدل الإقليمي بـ ٤٦ بالمئة، تليها آسيا الوسطى، التي كانت أعلى من المعدل الإقليمي بـ ١٢ بالمئة.

الجدول ٢ : ١٢ معدل السجلات شبه الأقليمية في الأمريكتين كنسبة مئوية من معدل السجل الإقليمي



أما في أوروبا. فرغم أن أوروبا الشرقية والجنوبية قد تخلفتا وراء باقي الإقليم، فإن الاختلاف في أشباه الأقاليم الأوروبية كان أقل مما هو في المناطق الأخرى، إذ أنه تراوح من دون سجل المعدل الإقليمي بـ ١١ بالمئة إلى أعلى منه بأكثر من ١١ بالمئة.

والأداء البيئي الإلكتروني متلازم مع الثروة بشكل وثيق، كما يقترح الشكل البياني ٢ : ١٥. والحقيقة أن ٩٠ بالمئة من الفرق في التسجيل المتراكم على مؤشرات منتقاه يمكن تفسيره بفوارق إجمالي الدخل القومي لكل فرد. فكلما

البيئية (٧٨ بالمئة)، أو مزيجاً من الاثنين (٨٣ بالمئة). غير أن النتائج تختلف بحسب مجموعة الدخل. فبينما تحتفظ ٩٦٪ من دول الدخل العالي بموقع شبكة للبيئة، فإن ٦٠٪ فقط من دول الدخل المنخفض تفعل الشيء نفسه. فكلما كانت الدولة من مجموعة ذات دخل أعلى، زاد احتمال تعزيزه للوعي بقضايا البيئة على شبكة الحاسب، كما لوحظ أنفاً. وتترجم الفوارق المبنية على الدخل أيضاً إلى اختلافات جغرافية كما هو مبين في الشكل البياني ٢ : ١٦. فالتجمع الكثيف لدول الدخل المنخفض في شبه الصحراء الأفريقية وفي دول الجزر الصغيرة النامية في المحيط الهادي ينجم عنه نقص في توسيع استخدام أدوات الشبكة الحاسوبية لتعزيز الوعي الشعبي في تلك المناطق.

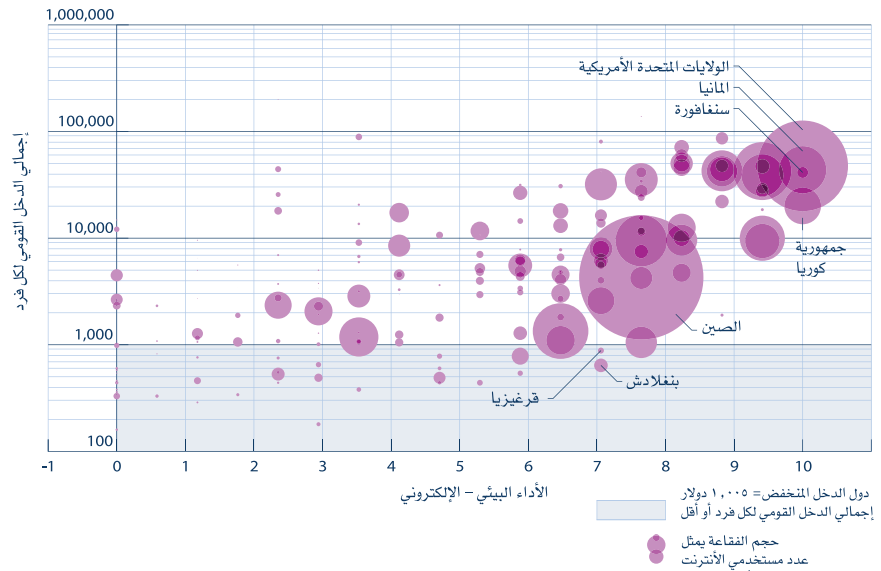
ويقوم عدد أكثر بقليل من نصف الحكومات الوطنية بنشر وثيقة سياسية يسهل الوصول إليها أو تصريح مماثل يحدد استراتيجيات الإدارة البيئية (٥٧ بالمئة). وتعزز السياسات البيئية الوطنية التنمية المستدامة بتبيين الأهداف، وتحديد الفاعلين ذوي الصلة وقيادة إدارة المعلومات من أجل صنع القرارات. وبينما ليست كل الدول ذات استراتيجيات شاملة مفصلة بهذا الوضوح، فإنها كلها تمتلك قوانين وتعليمات تجسد معاً سياسةً بيئيةً وطنية، ومن المحتمل جداً أن تنفذها عندما تتلقى دعماً عالياً.

إن السبب الجزئي لحالات التقصير في الاتصال قد يكون عائداً لمسائل خاصة بالقيادة، والمساءلة، كما في المجالات الأخرى من القضايا العامة. وكثيراً ما تكون النقاط المركزية للتنمية الوطنية المستدامة متموضعة ضمن هذه الوزارات. وكما يوضح الشكل البياني ٢ : ١٧، فإن ثلاثة من كل أربعة مواقع وطنية على الشبكة تحدد الشخص المسؤول عن قيادة تنمية السياسة البيئية على الصعيد الوطني كرأس لوزارة البيئة، أو وكالة وطنية إدارية مماثلة (٧٤ بالمئة) ويرتفع الرقم قليلاً، إلى ٨٥ بالمئة بين الدول ذات البوابات البيئية المخصصة، كما هو متوقع. ورغم حالات الحذف هذه فإن معلومات الاتصال لدى وزارات البيئة متوفرة بشكل جاهر لجميع الدول من مصادر أخرى.

الجدول ٢ : ١٣ مزايا بيئية مختارة على شبكات الحاسب ومحتوياتها

عدد الدول	النسبة المئوية	قسم
٢٠	٣٨	قسم "ما يمكنك عمله"
٧٠	١٣٦	قسم الأخبار المركزة على البيئة
٢٥	٤٨	تحذيرات تتعلق بالبيئة
٣٢	٦٢	بحوث يمكن تصفيتها من أجل البيئة
٥٧	١١٠	استراتيجية البيئة المتوفرة على الحاسب

الشكل البياني ٢ : ١٥ العلاقة بين الأداء البيئي - الإلكتروني وإجمالي الدخل القومي لكل فرد



مساحة اليابسة في العالم، إضافة إلى امتلاكها لصناعات كبيرة مخصصة لاستخراج الموارد المائية من المحيطات والبحار. وقد ظهرت كلها في الخمس الأعلى في هذا التقييم الأساسي للمواقع الوطنية على الشبكة.

وتمتلك أغلبية الدول قسماً ضمن موقع الشبكة الوطنية المحددة رسمياً للحكومة، مخصصاً للقضايا البيئية (٤٩ بالمئة)، أو موقع شبكة وطنية منفصلة مخصصة للقضايا

كلما ارتفع دخل مجموعة

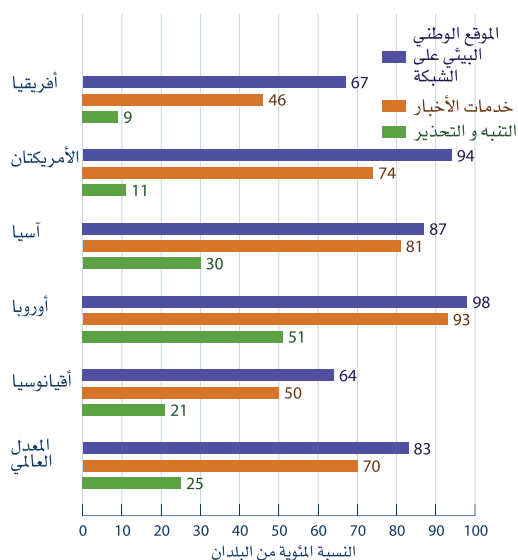
من الدول، زاد احتمال

قيام كل منها بتعزيز

الوعي بالقضايا البيئية

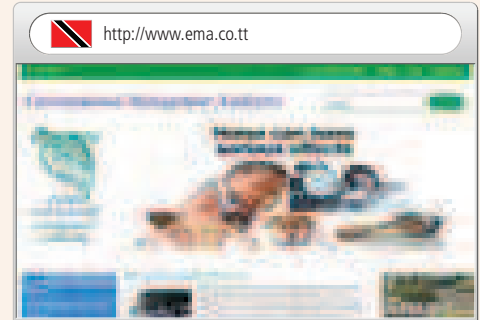
على الشبكة الحاسوبية.

الشكل البياني ٢ : ١٦ استخدام الحكومة الإلكترونية لرفع الوعي بالتنمية المستدامة



الإطار ٢ : ٧ ترينيداد وتوباغو: ثروة من المعلومات عن البيئة

يقدم موقع سلطة الإدارة البيئية لترينيداد وتوباغو على الشبكة ثروة من المعلومات حول السياسة البيئية، وقوانينها، وتعليماتها، بالإضافة إلى تقارير تقنية تفصل كيف تدير الحكومة الموارد الطبيعية. وإضافة إلى ذلك فإن الموقع يحتوي على ارتباطات بصفحة التواصل الاجتماعي الخاصة بالسلطة وقناة اليوتيوب You Tube. وهذه الأخيرة تتميز بإحتوائها على مايقرب من ٣٠ شريط فيديو بصري عن مواضيع بيئية. ♦

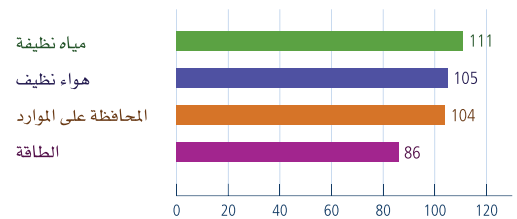


الوصول الخليوي المتنقل في المناطق النامية فسوف يظهر لنا أن استغلال القيمة الكامنة في خدمات الرسائل الإعلامية العامة إلى المناطق الضعيفة منخفض إلى حد كبير. أما بخصوص المسائل المختارة الأخرى حول نشر المعلومات، فإن عدداً قليلاً نسبياً من الدول يقدم مزايا مصممة لتبنيه المواطنين بشكل استباقي بشأن القضايا البيئية أو يسمح لهم بتركيز بحثهم على الشبكة عن البيئة تحديداً. وعلى أية حال، فإن نصف الدول الأعضاء تقدم فعلاً معلومات مركزة على البيئة وكيف يستطيع المواطنون أن يساعدوا في الحفاظ على الموارد الطبيعية وإدارتها. وهناك أغلبية كبيرة من الدول (٥٧ بالمئة) تجعل استراتيجيتها حول استعمال الموارد والحفاظ عليها متوفرة ومتاحة على الشبكة الحاسوبية.

ويمثل الماء والهواء النظيفان متطلبات أساسية للحياة. وبهذا الاعتبار يمكن التوقع بأنهما سيكونان أول مواضيع المعلومات

وتلعب الأخبار الحالية دوراً مفصلياً مهماً، ليس فقط في رفع الوعي بالتنمية المستدامة وتعزيزها، بل أيضاً في إعطاء المواطنين صوتاً أقوى ومراقبة الالتزامات التي يعلنها القادة السياسيون (٣). وبما أن أغلبية الدول (٧٠ بالمئة) تدرك إمكانية أجهزة بث الأخبار في التأثير على مواقف الناس وسلوكهم، فإنها تحتفظ بخدمة إخبارية عن البيئة على شبكة الحاسب. غير أن الدول التي لا تنتج نشرات أخبار بيئية على شبكة الحاسب تميل أيضاً إلى أن تكون من بين الذين لا يملكون موقعاً وطنياً على الشبكة مخصصاً للقضايا البيئية. وهنا فإن دول شبه الصحراء الأفريقية وجزر المحيط الهادي تتخلف كالمعتاد وراء المناطق والأقاليم الأخرى. تتطلب التحذيرات والتنبيهات والرسائل الإخبارية المستعملة

الشكل البياني ٢ : ١٨ الدول التي تقدم التعليم أو المعلومات حول شؤون السياسة الحكومية



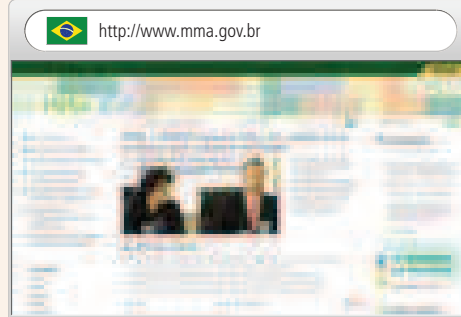
الشكل البياني ٢ : ١٧ تعزيز القيادة على شبكة الحاسب والمساءلة في الاستدامة البيئية

		نسبة مواقع الشبكة المتصلة بالهيئات المحلية	نسبة مواقع الشبكة التي تدل على تعاون دولي في مجال البيئة	نسبة الدول التي تشر استراتيجية الحفاظ على البيئة أو سياسة الموارد الطبيعية على الشبكة	نسبة مواقع الشبكة المحددة للمسؤول عن السياسة البيئية على الصعيد الوطني	
أفريقيا	نعم	4	22	17	27	نعم
	لا	50	32	37	27	لا
الأمريكتان	نعم	14	25	23	28	نعم
	لا	21	10	12	7	لا
آسيا	نعم	19	33	25	38	نعم
	لا	28	14	22	9	لا
أوروبا	نعم	33	39	38	39	نعم
	لا	10	4	5	4	لا
المعدل العالمي	نعم	72	125	110	142	نعم
	لا	121	68	83	51	لا

في إدارة الكوارث قدرة أعظم للحكومة الإلكترونية. ولم تتمكن سوى ربع الدول (٢٥ بالمئة) من التغلب على العقبات الناجمة عن التقنية. ومن بين هذه الدول حققت الدول الأوروبية (٥١ بالمئة) نجاحاً أكثر من الآخرين إلى حد ما. بينما تخلفت إفريقيا والأميركتان بعيداً وراءها (٩ بالمئة و١١ بالمئة على التوالي). وإذا أخذنا في الاعتبار عالمية انتشار

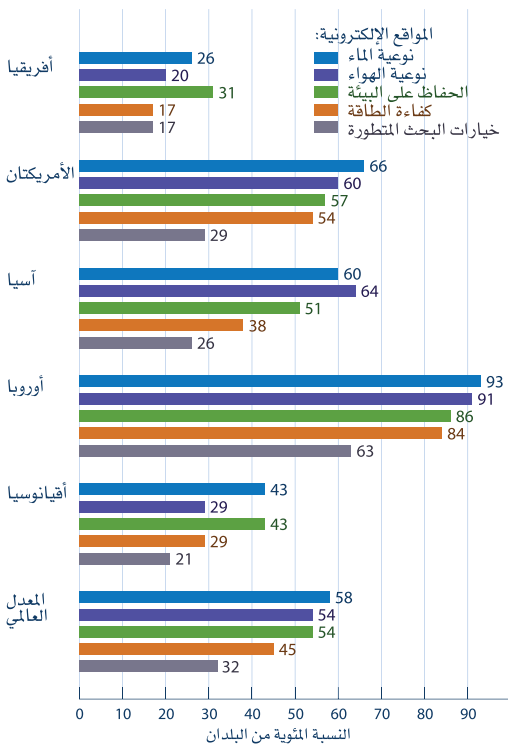
الإطار ٢ : ٨ البرازيل قسم خاص عن ريو + ٢٠

يشمل موقع وزارة البيئة البرازيلية على الشبكة رقعة مبهمة عن أكثر الأبحاث وروداً ومفكرة بتواريخ إجراء المشاورات العامة حول البيئة. وهناك أيضاً قسم خاص عن الموقع المخصص لـ «ريو + ٢٠»، بما في ذلك استبيان إلكتروني يستدرج ردود وملاحظات المواطنين في صياغة موقف البرازيل. ◆



مما ليست كالإذعان لها. وقد تكون هناك أسباب لعدم ظهور هذه المعلومات جاهزة، كعدم قدرة الحكومة على جعل التزامات الاتفاقيات البيئية المتعددة الأطراف تبدو ذات صلة بالحياة اليومية للناس العاديين.

الشكل البياني ٢ : ١٩ انعكاس القضايا العامة على مواقع الشبكات البيئية الوطنية

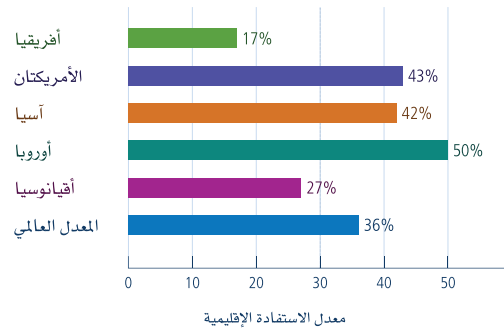


التي تنشر على الشبكة الحاسوبية. كما أن الطاقة هي ضرورة واضحة للتنمية الاقتصادية، تمثل مجالاً رئيساً آخر يحتاج المواطنون إلى معلومات عنه. وأخيراً فإن الحفاظ على الموارد، عموماً، بما فيها صيانة التنوع الحيوي هو أمر بالغ الأهمية، لأن كثيراً من الناس في المجتمعات الفقيرة يعتمدون على الزراعة في معيشتهم.

وتقدم أغلب الدول على الشبكة الحاسوبية معلومات أو تعليمات للمواطنين حول الماء النظيف (١١١ دولة) والهواء النظيف (١٠٥ دول) والحفاظ على الموارد (١٠٤ دول). وتقدم نصف الدول تقريباً (٨٦) معلومات تتعلق بالطاقة.

وحول شؤون محددة في السياسة العامة، تقدم ٥٨ بالمئة من المواقع البيئية على الشبكة معلومات عن نوعية الماء، بينما تعطي ٥٤ بالمئة معلومات عن نوعية الهواء. والعلاقة بين الشؤون العامة والمعلومات العامة أكثر غموضاً وضعفاً عندما تصل إلى كفاءة الموارد. وبينما يُعتبر استنزاف الموارد على وجه العموم مشكلة خطيرة، فإن حوالي نصف مواقع الشبكات الوطنية فقط تعزز الوعي بكفاءة الطاقة (٤٥ بالمئة)، والحفاظ على الموارد (٥٤ بالمئة)، كما هو موضح في الشكل البياني ٢ : ١٩. فلا تسهل كل الدول على المستهلكين أن يكتشفوا المحتوى بأنفسهم على أية حال، لأن ثلث المواقع فقط (٣٢ بالمئة) تعطي خيارات بحث متقدمة لتحديد مواقع المعلومات البيئية. فمعظمها تعتمد على منطق الموقع ليرشد الأشخاص المهتمين إلى المعلومات التي يبحثون عنها وبالمثل، فإن حوالي ثلثي الدول (٦٥ بالمئة) تستخدم أدوات على الشبكة الحاسوبية للترويج لالتزاماتها بالتعاون البيئي الدولي. فهناك أكثر من مائتي اتفاقية بيئية متعددة الدول سارية المفعول (٤) وكل الدول بلا استثناء أطراف في سبع معاهدات عالمية وإقليمية على الأقل (٥). إن كشف الالتزامات الدولية على شبكة الحاسب هو علامة مؤشرة على القيادة ويعزز المساءلة. غير أن المصادقة على معاهدة

الشكل البياني ٢ : ٢٠ مشاركة المواطنين في القضايا البيئية بحسب الإقليم



الحكوميون يديرون المشاورات. ولم يطبق هذا التقيد على الاستطلاع البيئي، حيث أمكن تعداد المشاورات الإلكترونية كذلك.

وعلى أساس إقليمي، فإن إشراك المواطنين في الانتفاع من القضايا البيئية هو أقوى ما يكون في أوروبا، تليها الأمريكتان وأوقيانوسيا. غير أنه عند الأخذ بالاعتبار أن معدل انتفاع أوروبا هو ٥٠ بالمائة فقط، فسيظهر أنه يمكن عمل المزيد في العالم كله لاستخدام الحكومة الإلكترونية في تعزيز إشراك المواطنين في التنمية المستدامة.

٢ : ٣ استنتاج ختامي

وفي الختام، يشير تقييم عام ٢٠١٢ إلى أن المواقع على الشبكات تهدف إلى تركيز نقطة دخول إيصال الخدمات في بوابة وحيدة يستطيع المواطنون الوصول منها إلى جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة، بغض النظر عن السلطة الحكومية التي تزودهم بهذه الخدمات. ولكن برغم الانتباه إلى الحكومة الإلكترونية فإن هناك فجوات كبيرة في معظم الدول والمناطق التي تستمر في تثبيط التنمية وإيصال الخدمات على الشبكات الحاسوبية. ومن أجل ضمان الفوائد، تحتاج الدول الأعضاء إلى امتلاك رؤية استراتيجية واضحة لتخطيط التنمية وإقامة بيئة إدارية تنظيمية لتعزيز وصول الحكومة، والقطاع الخاص، والمواطنين إلى تقنيات جديدة واستخدام هذه التقنيات.

إن أحد جوانب إشراك عامة الناس في القضايا البيئية هو وضع واجهة حول السياسة البيئية. وإن ثلاث من كل أربع دول تحدد الشخص المسؤول عن تنمية السياسة البيئية على الصعيد الوطني كرأس لوزارة بيئة مثلاً أو وكالة وطنية أو إدارية أو تنظيمية مماثلة (٧٤ بالمائة) : وإن ٨٨ بالمائة من الدول التي لها موقع وطني على الشبكة تحدد الشخص المسؤول عن السياسة البيئية؛ والرقم ٨٥ بالمائة من الدول لها بوابة بيئية مخصصة.

وقد قدر الاستطلاع البيئي أيضاً قيمة الأدوات الحكومية على الشبكة لتلقي الردود والملاحظات من المواطن، وكما هو متوقع، فإن استخدام أدوات مشاركة إلكترونية من أجل البيئة تحديداً هو أقل شيوعاً بقليل من تلك الموجودة في عموم الحقائق في الاستطلاع الرئيس للحكومة الإلكترونية. إن استخدام الاستبيانات، والاستطلاعات ومنابر النقاش وغرف الدردشة في الاستطلاع العام يتراوح من ١٤ دولة

الجدول ٢ : ١٤ ردود وملاحظات متعلقة بالبيئة من المواطنين على شبكة الحاسب

عدد الدول	النسبة المئوية
٤٥	٢٣
٥٦	٢٩
٣٤	١٨

للدردشات حتى يصل إلى ٨٧ دولة للاستطلاعات على الشبكة الحاسوبية أو استمارات الردود والملاحظات. وهناك ٤٥ دولة فقط تستخدم أي واحدة من هذه المزايا على أساس بيئي على وجه التحديد.

إن استخدام صفحة التواصل الاجتماعي، والتويتر واليوتيوب (موقع عرض كل ما هو مسموع ومرئي) أو أدوات أخرى لطرف ثالث ذات جوانب من التواصل الاجتماعي قد عثر عليها في ٧٨ دولة في الاستطلاع الرئيس، ولكن لم يعثر عليها إلا في ٥٦ دولة في الاستطلاع البيئي. وإن المشاورات في المجال البيئي هي وحدها التي تفوقت على المجال العام بنسبة ٩ بالمائة في مقابل ٨ بالمائة من الدول. وإن السبب المحتمل لهذا التناقض هو أن السؤال المتعلق بالتشاور الإلكتروني في الاستطلاع الرئيس قد ركز على ما إذا كان المسؤولون

إن كشف الالتزامات

الدولية على الشبكة

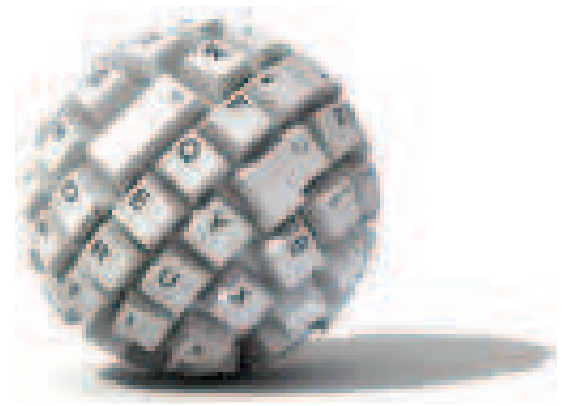
الحاسوبية علامة تشير

إلى القيادة وتعزيز

المساءلة.

الفصل الثالث

اتباع منهجية الحكومة بكاملها



Bioraven/Shutterstock.com

في السنوات الأخيرة حدث تغير في التأكيد بالابتعاد عن التفويض البيوي، والتفكيك، والتنظيمات ذات الغرض الوحيد، والتوجه نحو منهجية أكثر تكاملاً لإيصال الخدمات الحكومية (١). إن هذه الحركة التي أُطْلِقَتْ عليها تسمياتٌ مختلفة، مثل حكومة الموقع الواحد، والحكومة المندمجة، والحكومة بكاملها المبتعدة عن الصوامع المنعزلة في الإدارة الحكومية إلى شبكات رسمية وغير رسمية بدلاً منها هي اتجاه عالمي تحركه قوى مجتمعة مختلفة، مثل التعقيد المتنامي للمشاكل التي تتطلب استجابات تعاونية، ومطالبة المواطنين المتزايدة بخدمات حكومية شخصية يسهل الوصول إليها، وينبغي تخطيطها وتنفيذها وتقدير قيمتها بمشاركة منهم، ومع تقديم الفرص بواسطة الإنترنت لتغيير الطريقة التي تعمل بها الحكومة من أجل الشعب.

الفصل الثالث:

منهجية الحكومة بكاملها

٥٥

١ : ٣	الانسجام العملي في تجربة الحكومة الإلكترونية	٥٦
٢ : ٣	التحديات والفرص في الإيصال المتكامل للحكومة الإلكترونية	٦٣
٣ : ٣	استنتاجات	٦٩

٣ : ١ الانسجام العملي في تجربة الحكومة الإلكترونية

إن نقطة دخول منهجية متكاملة إلى الحكومة بكاملها هي البت في الشروط الأساسية التي تسمح بالتعاون عبر الإدارات وفيما بينها بحيث يكون نظام الضمان كلياً، ومتضافر الجهود ومنسقاً في إيصال الخدمات الحكومية.

٣ : ١ : ١ سلطات التنسيق الوطنية

إن تحقيق استراتيجية وطنية يتطلب قيادة قوية. ويستطيع المسؤولون الحكوميون القياديون أن يجمعوا معاً المعنيين، الرئيسيين عبر الوزارات والوكالات، فيحددوا الحاجات المشتركة، ويعيّنوا الفجوات المحتملة، والفوائض الزائدة عن الحاجة في تنفيذ الأهداف الاستراتيجية، ويقودوا تجديد الحكومة الإلكترونية في إيصال الخدمات. ويمكنهم أيضاً أن يوجهوا جهود عملية إعادة التصميم، مما يسهل التواصل بين الإدارات، ويركزوا الانتباه على أفضل الممارسات ويشجعوا الحلول المشتركة. فإذا أعطيت لهم السلطة ليفعلوا ذلك، فسيمكنهم أن يحددوا ويزيلوا العقبات المشتركة التي تعيق تقديم الخدمات في موقع واحد كذلك. ولذا فإن من الحيوي لتحول الحكومة الإلكترونية أن تعيّن الحكومات مسؤولاً ذا سلطة حقيقية عبر الحدود الوزارية والإدارية لتسهيل الاستراتيجية وصنع القرار فيما يتعلق بالتركيب الهيكلي لتقنية المعلومات والاتصالات في الدولة، ولمساعدة الوكالات في جهودها لتشغيل برامج أكثر تأثيراً وكفاءة.

فمن الإجراءات التي ينبغي اتخاذها إقامة سلطة تنسيقية على شكل ضابط معلومات رئيس أو ما يعادله على الصعيد الوطني. ومنذ عام ٢٠٠٨، قدرت استطلاعات الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية قيمة الالتزامات التنظيمية للحكومات بمنهجية الحكومة بكاملها عن طريق سؤالها إن كانت قد حددت مسؤول معلومات رئيس على نطاق الحكومة كلها أو موظفاً مماثلاً للإشراف على استراتيجية الحكومة الإلكترونية. وكما هو مبين في الشكل البياني ٣ : ١، فإن عدد الدول التي تعلن مثل هذه الوظيفة قد إزداد بنشاط. ففي الاستطلاع الحالي وُجد أن ٦٠ دولة - ٣١ بالمئة من الدول الأعضاء - لديها مسؤول معلومات رئيس لحكومتها الإلكترونية أو ما يعادله. فكان ذلك أكثر من الدول الـ ٣٢ في عام ٢٠١٠ والـ ٢٩ في عام ٢٠٠٨.

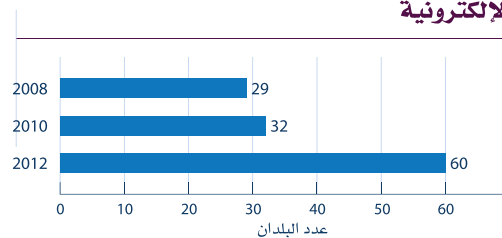
وكما هو مبين في الجدول ٣ : ١، فإن إفريقيا أو أوقيانوسيا

إن قدرة الوكالات على العمل معاً، والمواطنين على الانهماك في حوار واسع النطاق مع الحكومة تكتسب أهمية خاصة في سياق وضع الحكومة الإلكترونية في خدمة تنمية مستدامة شمولية ومركزة على الشعب. فمنهجيات السياسة المتكاملة، التي تستمد قدرتها من الآليات المؤسسية المتناسكة والتقنية الحديثة، تسهم في الأهداف الشاملة للتنمية طويلة الأمد بينما هي تضيف شرعية أكبر على الفعاليات الحكومية. وعلى عكس ذلك، فإن غياب منهجية الحكومة بكاملها يمكن أن يثبط التقدم في مجالات كثيرة، وبشكل لافت للنظر في دول الدخل المنخفض، حيث يمكن للتنسيق المحدود أن يقود إيصال الخدمات الاجتماعية، وتقديم الأمن المادي والإدارة الاقتصادية السليمة، والعمليات السياسية الشمولية (٢).

غير أن ما ينبغي أن يكون واضحاً هو أن الحكومة بكاملها ليست كالحكومة الإلكترونية حتى ولو أن استخدام تقنية المعلومات والاتصالات يمكن أن يفيد في الممارسة العملية للحكومة الإلكترونية بكاملها. فهناك ثلاثة أسئلة تحتاج إلى إجابات منفصلة، يختص أحدها بالطريقة التي يمكن بها لتطبيق تقنية المعلومات والاتصالات أن يساعد ممارسة الحكومة بكاملها. ويختص الثاني بإعادة التنظيم المؤسسي التي تحتاج الحكومة إلى تنفيذه لتجعل الحكومة بكاملها فعالة ومؤثرة. ويختص السؤال الثالث بما يجب أن تفعله الحكومة بالتنمية المستدامة وكيف تستطيع الحكومة بكاملها أن تساعد في تنفيذها.

ويتناول هذا الفصل بيانات استطلاع الأمم المتحدة عن الحكومة الإلكترونية في عام ٢٠١٢ فيحاول إلقاء الضوء على هذه الأسئلة. فهو يقدّر قيمة الاتجاهات في الحكومة بكاملها في الدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة، ويحلّل ما إذا كانت الحكومات حول العالم تستخدم أدوات الشبكة الحاسوبية لتوسيع التنسيق المؤسسي وتقوية الخدمات الحكومية لاستجيب بصورة فعالة لحاجات الناس، وتقل ذلك بمشاركتهم الفعالة.

الشكل البياني ٣ : ١ الدول التي لديها مسؤول معلومات رئيس أو ما يعادله يشرف على الحكومة الإلكترونية



سلطة ضمان مهمة تسهل تنمية الاستراتيجية الوطنية والتعاون الجاري باستمرار. ذلك أن سلطة الجمع بين دوائر انتخابية مختلفة لمعالجة مشاكل مشتركة قد تكون لها أهمية خاصة في الدول الكبيرة التي تملك عدداً كبيراً من الأقسام الإدارية. إذ أن إعادة تصنيف المؤسسات المطلوبة من أجل الحكومة الإلكترونية تردد صدق الاستجابات لمسائل التنسيق والمشاركة التي تنشأ في مجالات أخرى. وعلى وجه الخصوص، يمكن اعتبار تجربة الحكومة الإلكترونية درساً مهماً يتم تعلمه في تصميم الأطر المؤسسية من أجل التنمية المستدامة. وعلى أية حال، فإن مسؤول المعلومات الرئيس أو المسؤول ذا الوظيفة المماثلة ليس تحديده سهلاً دائماً، رغم القيمة الواضحة لهذا التحديد. إذ أن المسؤولين القياديين للحكومة الإلكترونية ليس بينهم سوى أقل من ١٠ بالمئة ممن يستعملون تسمية «مسؤول المعلومات الرئيس» كعنوان وظيفي لهم، فهم يفضلون بدلاً من ذلك تسميات مثل «المدير العام» أو «رأس» الوحدة التنظيمية المنتدبة للاضطلاع بفعاليات التنسيق في الحكومة الإلكترونية. إن اختلاف الترتيبات وصعوبة تحديد مَنْ هو بالضبط المسؤول عن الإشراف على عمليات الإصلاح الإداري على الصعيد الوطني إشارة إلى الطبيعة المتطورة للأطر المؤسسية لتنمية الحكومة الإلكترونية وإلى غياب المعايير العالمية في هذا الميدان.

٣ : ١ : ٢ التشغيل المتداخل للقطاع الحكومي

إن استراتيجية الحكومة بكاملها تتضمن بالضرورة أن الأنظمة المهيأة في الحكومة كلها قادرة على التواصل فيما بينها. غير أن الجهات الحكومية المختلفة لها حاجات تقنية مختلفة. فإدارة الخزنة ليست بحاجة إلى قاعدة بيانات مختلفة. فإدارة الخزنة ليست بحاجة إلى قاعدة بيانات جغرافية - فضائية وبيانات زلزالية. وبالعكس، فإن وزارة التعدين لا يحتمل أنها قد تستفيد من نظام يكتشف المعاملات المالية المريبة. وقد تتحمل حكومات كثيرة تكاليف لا يمكن استردادها لاستثمارات تقنية تاريخية مهمة تمنع الانتقال إلى أنظمة جديدة كلياً، ومعها تكاليف شراء وتنفيذ جديدة. ومثل هذه التحديات لاتزداد إلا تقاعماً عندما تتورط فيها مستويات متعددة مثل الحكومات الإقليمية و/أو المحلية. وهكذا فإن التشغيل المتداخل والاندماج المتكامل مرغوب فيهما جداً فيما يتعلق بالمشتريات التقنية الجديدة وترقية الأنظمة الموجودة. ويعرّف التشغيل المتداخل في القطاع الحكومي بأنه قدرة المنظمات الحكومية على تقاسم المعلومات وتكاملها باستخدام مقاييس مشتركة.

الجدول ٣ : ١ مسؤول المعلومات الرئيس أو ما يعادله بحسب المناطق

الدول ذات مسؤول المعلومات الرئيس أو ما يعادله	عدد دول المنطقة	النسبة المئوية من الدول ذات المسؤول الرئيس أو ما يعادله
أفريقيا	٩	٥٤٪
الأميركتان	١٢	٣٤٪
آسيا	١٩	٤٧٪
أوروبا	١٨	٤٣٪
أوقيانوسيا	٢	١٤٪

متخلفتان وراء المناطق الأخرى بالنسبتين ١٧ بالمئة و ١٩ بالمئة على التوالي من الدول التي لديها مسؤول معلومات رئيس محدد أو ما يعادله. غير أن النسب المئوية في القارات الأخرى التي لديها مثل هذا المسؤول المحدد قابلة للمقارنة مع القارتين الأقل نسبة تقريباً... فهي في الأمريكتين (٣٤ بالمئة) وفي آسيا (٤٠ بالمئة) وفي أوروبا (٤٢ بالمئة).

أما في الدول المتقدمة فإن مسؤول المعلومات الرئيس أو ما يعادله هو المسؤول نموذجياً عن تقديم القيادة في السياسة، وعن تعزيز مبادرات الحكومة المفتوحة ومراقبتها، وتنسيق مشاريع تقنية المعلومات والاتصالات عبر الحكومة لضمان تمشيها مع الاستراتيجية الشاملة، ومراقبة الإنفاق والإبلاغ عنه. وفي الدول النامية فإن هذا الدور موصوف غالباً بعبارة مماثلة، ولكن مع إضافة بناء قدرة تقنية بين المسؤولين الحكوميين وتحسين وتوسيع البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات والتعاون الدولي مع المانحين والمنظمات غير الحكومية حول مبادرات الحكومة الإلكترونية.

ويمكن لوظيفة المسؤول الرئيس للمعلومات أن تقع على أي مستوى من الإدارة الوطنية، من مجموعة دعم تقني إلى مكتب وزاري. ومع التأكيد على تقنية المعلومات والاتصالات الكامنة في وظائف مسؤول المعلومات الرئيس، فإن المسؤولية عن تنسيق الحكومة الإلكترونية غالباً ما تُعطى لوحدة تقنية وكثيراً ما تكون ضمن دائرة اتصالات. وليس هناك سوى ١٠ بالمئة من الدول التي تضع مسؤول المعلومات الرئيس أو المسؤول المعادل له في مكتب وزاري، أو في وزارة المالية أو إدارة العلاقات العامة، ومن بينها كثير من دول الدخل العالي والقيمة في الأداء كالولايات المتحدة، وجمهورية كوريا، وهولندا، وكندا، وفرنسا. يخدم ارتباط سلطة التنسيق الوطنية بعناصر التنفيذ أو الإصلاح في الإدارة الحكومية العامة غرضاً مزدوجاً. فأولاً إن ملكية الحكومة الإلكترونية للأعمال التجارية على مستوى عالٍ يضع المسؤولية عن تحديث الحكومة على عاتق المسؤولين عن تصميم الخدمات الحكومية وإدارتها.

وثانياً، يمنح هذا الارتباط وظيفة مسؤول المعلومات الرئيس

٣ : ١ : ٣ تكامل الخدمات على شبكة الحاسب

أقامت بعض الدول بوابات تجمع كميات كبيرة من المعلومات والخدمات في موقع شبكة وحيد. ومن الأهداف الرئيسية لمثل هذه البوابات تسهيل حركة المواطن واستخدامه لمحتواها. وأثناء فترة تقييم الاستطلاع لم تستطع بوابة أي دولة أن تستكمل كل المعلومات والخدمات والمزايا الخاضعة للتقييم، ومع ذلك فقد اقتربت عدة دول من تحقيق هذا الهدف. وقد شملت بعض هذه الدول الرائدة: جمهورية كوريا، والإمارات العربية المتحدة، والمملكة المتحدة.

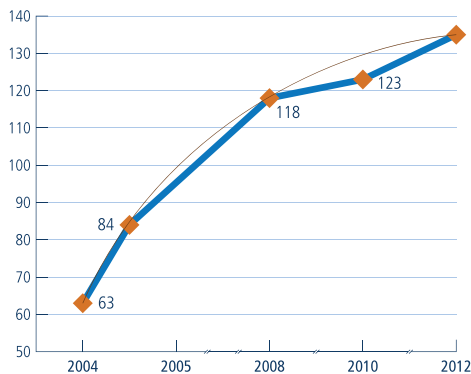
وتشمل المنهجية الشائعة في هذا النموذج ترتيب المحتوى حول مواضيع الحياة و/أو جمهور محدد، مثل الشباب، وكبار السن، والنساء، والباحثين عن عمل، والطلبة... الخ. وتشمل هذه البوابات بشكل نموذجي أيضاً مزايا بحث متقدمة قد تشير إلى المحتوى من عشرات المواقع الحكومية على الشبكة. فالموقع الأمريكي usa.gov يحتوي على كل هذه المعالم والمزايا.

ويشمل استطلاع عام ٢٠١٢ مؤشراً محدداً يقيم ما إذا كان دولة ما يملك بوابات متكاملة تحت العنوان المميز «مواقع المنفذ الواحد» ولقد كانت الحكومة الأسترالية من أوائل الذين تبَنوا بوابة المنفذ الواحد.

فتقدم بوابتها للمواطنين عدة خدمات تفاعلية تتراوح من شهادات الميلاد إلى التسجيل على قائمة الانتخابات، كما تقدم ثلاث طرق للوصول إلى الخدمات: حسب نموذج الخدمة ونوعها (تسديد فاتورة، أو تقديم طلب للحصول على منحه)، أو حسب وقائع الحياة (كالولادة)؛ أو حسب الموقع (لوكالة أو إدارة حكومية).

الشكل البياني ٣ : ٢ الدول التي تقدم موقعاً واحداً لاستيفاء كل الأوراق

Number of countries



ويشمل استطلاع عام ٢٠١٢ عدة مؤشرات مركزة على درجة تنفيذ الدول أنظمة قادرة على تبادل المعلومات بلا شقوق أو فجوات. ويبحث أحد هذه المؤشرات عن مزايا إدارة الهوية. ولكي تُحسب الميزة فإنها يجب أن تمكن الحكومة من التعرف بشكل إيجابي على مواطن فرد في سياق معاملة على شبكة الحاسب. وكحد أدنى، فإن توفر مثل هذه الميزة يوحي ضمناً بأن الحكومة قد حققت ربطاً حيوياً لمصادرها في تحديد المعلومات والتعرف عليها بشكل فريد -مثل شهادات الميلاد، وجوازات السفر، و/أو أرقام هويات المواطنين- مع نظام أو أنظمة تقدم خدمة خاصة محددة.

والدول المحددة ذات مزايا إدارة عمليات التعرف تشمل ألبانيا، وجزر البهاما، وبلغاريا، وكندا، وكولومبيا، وفنلندا، وجورجيا، واليابان، وكازاخستان، وجزر المالديف، ونيوزيلندا، وقطر، وصربيا، وسنغافورة، وأوكرانيا. وفي بعض الحالات، ولاسيما بين الدول الأوروبية، فإن النظام متكامل مع قاعدة بيانات بطاقة هوية إلكترونية و/أو مربوطة مع رقم الهاتف الجوال للمواطن. ومن الأمثلة على ذلك النمسا، حيث يستطيع المواطنون أن يحصلوا على معلومات وخدمات شخصية بتوقيع طلب إلى بوابة الخدمات (<https://www.help.gv.at>) مستخدمين بطاقات هويتهم أو رقم هاتفهم المتنقل، بل ويستطيعون أن يوقعوا إلكترونياً على وثائق مستخدمين هاتفهم الجوال.

وهناك مؤشر آخر على التشغيل المتداخل، وهو نظام تتبع على شبكة الحاسب يتيح للمواطنين أن يتفحصوا وضع المعاملات والصفقات على الشبكة. وكما في ميزة إدارة الهوية، فإن مثل هذا النظام يوحي بأن النظام الموجه للمواطن -الموقع الوطني على الشبكة أو البوابة- قادر على الاتصال بالنظام الذي يستخدمه المسؤولون الحكوميون لإجراء المعاملة.

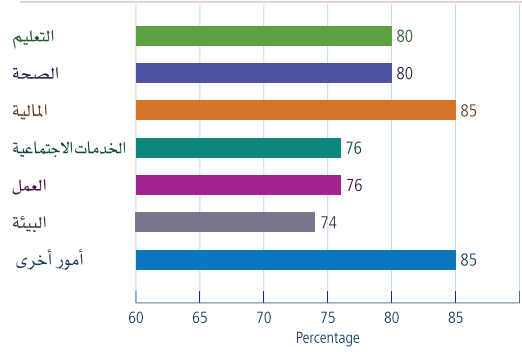
ومع الكلفة والصعوبة في تحقيق التشغيل المتداخل، ليس عجباً أن نسبة منخفضة نسبياً من الدول تعرضها. ولذا فإن ربع الدول فقط تعرض إدارة هوية إلكترونية، بينما هناك أكثر بقليل من ثلث الدول لديها نظام تتبع على الشبكة الحاسوبية، والأمثلة عليها تشمل الأرجنتين، وبنغلاديش، والرأس الأخضر، والصين، وكولومبيا، وكرواتيا، والدانمارك، واليونان، والهند، واليابان، ونيوزيلندا، والاتحاد الروسي، وجنوب إفريقيا.

الجدول ٣ : ٢ إمكانية التشغيل المتداخل وتكامل المكاتب الخلفية

النسبة المئوية	عدد الدول	
٢٧٪	٥٢	إدارة الهوية الإلكترونية
٣٤٪	٦٦	نظام التتبع على شبكة الحاسب

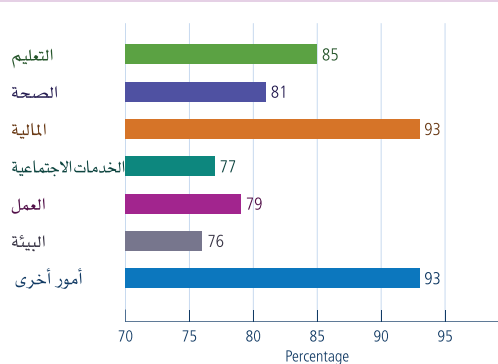
وكينيا، ولافتيا، ونيجيريا، والنرويج، وبيرو، والفلبين، والاتحاد الروسي، وأوغندا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة، وفنزويلا.

الشكل البياني ٣ : ٤



وهناك طريقة أخرى يقيس بها استطلاع عام ٢٠١٢ تنفيذ استراتيجية الحكومة بكاملها بواسطة تقدير قيمة عدد مواقع الشبكات الحكومية التي تقدم معلومات وخدمات في حقائب حكومية رئيسية تغطي حاجات المواطنين الأساسية. وكما هو مبين في الشكل البياني ٣ : ٤ فإن أغلبية كبيرة من الدول تتصل من بواباتها الوطنية بوزاراتها التي تملك حقائب صحية، ومالية، ورفاهية اجتماعية، وعملية، وبيئية. والفوارق في النسب المئوية هي إلى حد كبير انعكاس لحقيقة أن بعض الدول لا تملك مواقع شبكية لوزاراتها كلها. وحيث يقدم الموقع الوطني أي صلات بمواقع الوزارة على الشبكة، فإنها في العادة تتصل بها جميعاً. وبين قطاعات الحاجات الأساسية فإن أعلى نسبة من الدول تتصل بوزارة المالية (٨٥ بالمائة)، بينما تتصل أقل نسبة من الدول بوزارة الضمان الاجتماعي (٧٦ بالمائة) أو بوزارة العمل (٧٦ بالمائة).

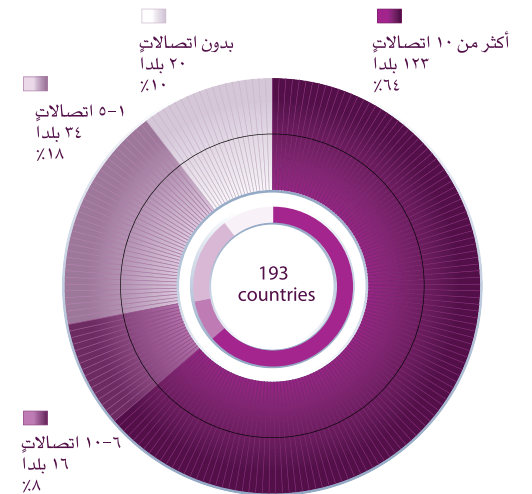
الشكل البياني ٣ : ٥ معلومات عن السياسة على شبكة الحاسب



والآن فإن مواقع المنفذ الواحد هي المعيار في معظم الدول المتقدمة، مثل النمسا، وبلجيكا، واليابان، وسنغافورة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن هذا الاتجاه أخذ في التزايد. وكما يبدو في الشكل البياني ٣ : ٥ فإن عدد الدول التي تهيئ مواقع المنفذ الواحد قد ازداد في الأعوام الثمانية الأخيرة من ٦٣ دولة في عام ٢٠٠٤ إلى ١٣٥ دولة في عام ٢٠١٢. ومن بين الدول النامية، قامت أنغولا، وكوستاريكا، ومصر بتطوير بوابات المنفذ الواحد.

وبينما قد لا تتمكن الدول كلها من تحقيق كثير من التشغيل المتداخل، فإن الاستطلاع يشمل وثيقة تفويض بنية التحرك في ذلك الاتجاه: عدد المواقع الحكومية على الشبكة المتصلة بالصفحة الوطنية أو البوابة. ويتقديم هذه الصلات فإن الحكومات لا تقتصر على مساعدة المواطنين على العثور على المعلومات والخدمات التي يبحثون عنها بل تتعدى ذلك إلى إظهار كون فروعها المختلفة تتعاون في الحقيقة في مجال الشبكة الحاسوبية. وبهذا المقياس، فإن غالبية الدول تبذل جهداً قوياً في هذا الميدان. فهناك ١٢٣ دولة يملك كل منها عشرة مواقع حكومية على الأقل متصلة بالموقع الوطني أو البوابة و ٢٠ دولة فقط لا تملك مواقع حكومية لها مثل هذه الصلة.

الشكل البياني ٣ : ٣ الدول ذات مواقع الشبكات الحكومية المرتبطة بموقع شبكة أو مدخل وطني

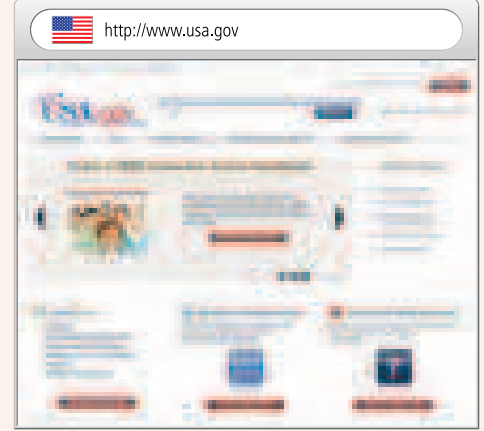


كما يقيس الاستطلاع عدد الدول التي تقدم منفذاً إلى الحكومات الإقليمية / أو الوطنية بالاتصال معها من صفحتها الوطنية أو بواباتها. والدول المحددة التي تقدم هذه الميزة تشمل آرمينيا، وأستراليا، وبلجيكا، ودولة بوليفيا المتعددة القوميات، والبوسنة والهرسك، وكندا، وشيلي، والصين، ومصر، وفرنسا، وألمانيا، والهند،

الإطار ٣ : ١ الولايات المتحدة تقود في البوابات المتكاملة

عن العثور على ما يحتاج إليه عن طريق التصفح والاستعراض، فإن هناك صفحة شاملة ومفصلة من الأسئلة المطروحة كثيراً يمكنه البحث فيها. وعند فشله في ذلك يمكنه استخدام ميزة البحث العام المتقدمة التي فيها مؤشر لعشرات المواقع الاتحادية وحتى مواقع الولايات والبلديات. وأخيراً يقدم الموقع للمواطن ألوف الطرق للاتصال بالحكومة حول أي موضوع يتراوح من الدعم التقني للموقع إلى القضايا الجوهرية حول السياسة. ♦

لعل الولايات المتحدة هي أفضل مثال على البوابة العالية التكامل. فهي منظمة بعناية، بدءاً من مستوى كاف من التجريد حول المواطن الذي لا يحتاج إلى أن يعرف بالضبط مثلاً ما الذي يبحث هو/هي عنه. ومع ذلك فإنه بقليل من الحفر إلى الأسفل يصل المواطن أخيراً -ويجهد قليل إلى حد رائع- إلى بند محدد تماماً وإلى خدمة. وتتلقى هذه العملية مساعدة من «المواضيع الشعبية» وفي البؤرة وغيرها من الإطارات الأخرى الفوارق المتدفقة بمحتويات يحتمل أن تكون ذات صلة، وفي حالة عجز المواطن

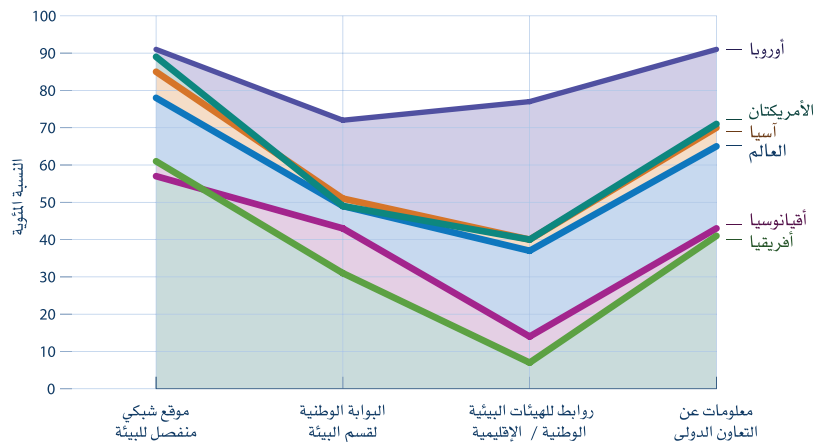


دول الأمريكتين وآسيا تشمل معلومات بيئية في بواباتها، بينما تتخلف إفريقيا عن ذلك تخلفاً كبيراً. وتستطيع الحكومة الإلكترونية أن تعزز التكامل المؤسسي البيئي ليس فقط بشمول وزارات/ إدارات للبيئة، بل كذلك عن طريق الاتصالات عمودياً وأفقياً بالهيئات المؤسسية المسؤولة عن الإدارات البيئية بحيث يكون تدفق المعلومات والخدمات متماسكاً، وكفؤاً وفعالاً. وبينما لا يركز استطلاع الحكومة الإلكترونية على التفاعل بين حكومة وحكومة بالذات، فإن بعض جوانب مواقع الحكومات على الشبكة الحاسوبية حول عروض التفاعل بين الحكومة والمواطنين يمكن اعتبارها عاملة بالنيابة في هذا النوع من تدفق المعلومات. وبينما تتجاهل عروض التفاعل بين الحكومة والشعب بالضرورة المواقع الشبكية المخصصة والمحمية بكلمة الشيفرة والحاوية على معلومات حساسة للمسؤولين الحكوميين فقط، يبدو أن من المحتمل أن يستفيد مسؤولو مختلف المؤسسات من المعلومات المتاحة علناً استفادة تعادل استفادة المواطنين منها على الأقل.

ولقد طرح الاستطلاع سؤالاً محدداً عما إذا كانت الدول الأعضاء تساعد في تعزيز التكامل المؤسسي العمودي بتقديم مدخل إلى السلطات البيئية الإقليمية و/أو المحلية، بالإضافة إلى تقديم المعلومات عن التعاون الدولي حول القضايا البيئية. ومرة أخرى كانت أوروبا قائدة في هذا المجال. إذ أن ٧٧ بالمئة من دولها تقدم الشيء الأول و٩١ بالمئة تقدم الشيء التالي. ولا يقدم مدخلاً إلى السلطات المحلية سوى عدد قليل من دول أوقيانوسيا وإفريقيا. ويمكن تفسير ذلك جزئياً بنقص الإدارة متعددة المستويات في هذه المناطق عموماً، ولاسيما في

وبالمثل، تقدم أغلبية كبيرة من الدول معلومات عن السياسات والقوانين لكل واحدة من الحقائق الرئيسة على شبكاتها. ومن بين قطاعات الحوائج الأساسية، تقدم النسبة الأعلى من الدول معلومات عن الأمور المالية (٩٣ بالمئة)، بينما تقدم إحدى أقل النسب منها معلومات عن الخدمات الاجتماعية (٧٧ بالمئة). وعلى وجه العموم، تملك ٧٨ بالمئة من الدول موقعاً شبيكياً منفصلاً حول البيئة. وقد سجلت هذا السؤال أغلبية من الدول في جميع المناطق. واتخذ عدد من الدول أقل بكثير الخطوة الإضافية بدمج المعلومات البيئية في هيئاتها الإدارية الوطنية وشبه الوطنية (٤٩ بالمئة فقط). ولم تتقدم إلى هذه النقطة أغلبية واضحة من الدول سوى في أوروبا. وإن حوالي نصف

الشكل البياني ٣ : ٦ جهود التكامل المؤسسي في البيئة



الجدول ٣ : ٣ أعلى الفاعلين مرتبة في الحكومة بكاملها

الدولة	الدولة	الدولة
جمهورية كوريا	ماليزيا	صربيا
سنغافورة	نيوزيلندا	قبرص
الولايات المتحدة	إسبانيا	أوروغواي
هولندا	ألمانيا	الأرجنتين
كندا	النمسا	بيرو
فرنسا	المكسيك	سلوفاكيا
البحرين	ليتوانيا	إندونيسيا
الإمارات العربية المتحدة	لوكسمبورغ	الفلبين
اليابان	عمان	كوستاريكا
النرويج	سلوفينيا	جمهورية إيران الإسلامية
إسرائيل	الاتحاد الروسي	موريشوس
كولومبيا	مالطا	فيتنام
السويد	مصر	سريلانكا
العربية السعودية	لاتفيا	

وعند أخذ هذه المؤشرات معاً، فإنها توحي بأن الدول عموماً لديها حافز للسعي إلى منهجية الحكومة بكاملها بدمج المعلومات والخدمات بشكل متكامل قدر المستطاع. ويتأثر شكل التكامل باعتبارات التحديات التقنية الكامنة في الربط المفاجئ بين أنظمة مختلفة ذات أصول ومصادر وزُمر وأعمار متنوعة؛ والتعقد التقني في إقامة أنظمة تدقيق وأمن يمكن رفعها بشكل كاف لحماية بنية تحتية آخذة في التكامل بصورة متزايدة؛ والتكاليف المتضمنة؛ والتوترات السياسية والتنظيمية التي قد تثبط التعاون الفعال بين الأعضاء المختلفين ضمن الحكومة.

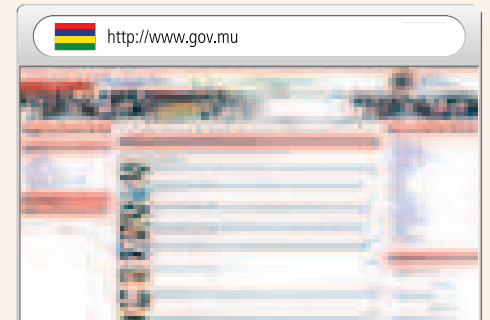
دول الجزر الصغيرة حول أوقيانوسيا. وبعد السؤال عن الموقع الشبكي المنفصل حول البيئة، فإن المعلومات عن التعاون الدولي هي أكثر الأسئلة المعتادة المسجلة، إذ أن ٦٥ بالمئة من الدول تقدم هذه المعلومات على وجه العموم.

٣ : ١ : ٤ الالتزام الشامل

تبرز عدة دول في مجال الالتزام بمنهجية الحكومة بكاملها كما هي مقاسة بحسب العوامل التي تركز عليها. ويمكن رؤية أصحاب أعلى أداء في هذا المجال في الجدول ٣ : ٣. وفي استطلاع عام ٢٠١٢ كانت العوامل المحددة الشاملة لمنهجية الحكومة بكاملها تشمل: (١) تحديد هوية مسؤول المعلومات الرئيس في الحكومة الإلكترونية أو ما يعادله؛ (٢) عدد الصلات مع، ومن المستوى الوزاري والمواقع الشبكية الحكومية والإقليمية/ المحلية الأخرى؛ و(٣) ما إذا كان معروضاً موقع المنفذ الواحد. ومن الواضح أن الالتزام بمنهجية الحكومة بكاملها بين هذه الدول تظهره سجلاتها العالمية، ولو أن بعضها لا يزال على مستوى منخفض من إيصال الخدمات على الشبكة الحاسوبية عموماً. وكما هو مبين في الشكل البياني ٣ : ٦ فإن غالبية الدول تقدم صلات من مواقعها الحكومية على شبكة الحاسب إلى المستوى الوزاري وكذلك إلى المواقع شبه الوطنية. وتقوم أغلبية من الدول أيضاً بربط مواقع شبكية حكومية أخرى مع البوابة. وبالإضافة إلى ذلك، هناك اتجاه نحو تنصيب مزيد من مسؤولي المعلومات الرئيسيين في الحكومة الإلكترونية وتهيئة المزيد من مواقع المنفذ الواحد. وأخيراً فإن الدول المحددة التي تظهر أكبر التزام بمنهجية الحكومة بكاملها تشمل كثيراً من الدول ذات المستويات المنخفضة نسبياً في مجال تنمية الحكومة الإلكترونية.

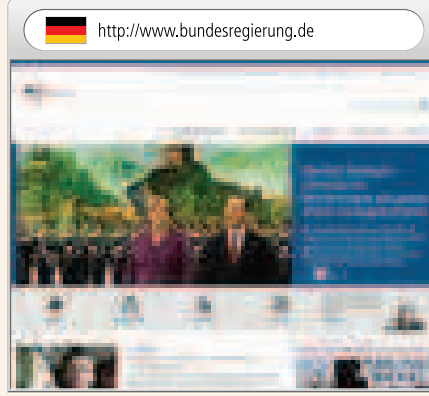
الإطار ٣ : ٢ موريشوس: منهجية موضوعية من الألف إلى الياء

إن حصة «المواطن» من بوابة موريشوس المتكاملة منظمة أساساً حول الخدمات الرئيسة، ولكنها أيضاً تجمع معلومات حسب جمهور المتلقين وتحتوي على مؤشر موضوعات من الألف إلى الياء. كما أن المزايا الإضافية التي تساعد المواطن على العثور على المحتوى تشمل إطار «الاتصالات السريعة» وإطار «مجاللات المواضيع ذات الصلة» ودليل الحكومة. ويمكن استعراض الدليل حسب التسلسل الوظيفي الهرمي أو الترتيب الأبجدي بحسب اسم الوزارة أو المديرية. ♦



الإطار ٣ : ٣ ألمانيا تختار خدمات متكاملة صغيرة متعددة

تركز بوابة واحدة هي بوندسريغرونغ على المعلومات بشكل رئيس. وهي تشمل أخباراً من أنحاء الحكومة وصلات مع القوانين، والوثائق السياسية، والمواقع الشبكية في مجالات سياسية معينة، وصلات مع جميع وزارات الحكومة. وهناك بوابة ثانية، هي بونددي، تركز على الخدمات بشكل رئيس، وهي تشمل دليلاً يمكن التفتيش فيه للإدارات والمكاتب الحكومية والخدمات والارتباطات، وكذلك صلات توجه المواطنين إلى خدمات أو مكاتب محددة يبحثون عنها. ♦



والدول الأخرى التي تسعى إلى بدائل من نموذج البوابات الصغيرة تشمل هولندا، وفرنسا، وإسبانيا، والبرتغال.

٣ : ٢ التحديات والفرص لإيصال الخدمات المتكامل

في القسم التالي أدناه، نلاحظ كيف أن انسجام الحكومة الإلكترونية يتطلب قيادة قوية والتزاماً من أجل تحقيق التشغيل المتبادل والدمج المتكامل لمنظمات القطاع الحكومي المختلفة، فهذا العمود حيوي الأهمية للتطبيق العملي للحكومة بكاملها.

وهناك تنوع شائع كبديل لتنظيم البوابة، وهو فصل المعلومات وتقسيمها إلى فئات من أجل المواطنين، والمؤسسات التجارية، والحكومة، والأجانب في بعض الأحيان. فبوابة البحرين وبوابة موريشوس (في الإطار ٣ : ٢) كلاهما منتظمتان حسب هذا المبدأ.

وتتبع مثل هذه البوابات عن قرب بوابات الدول التي قد لا تملك بوابة متكاملة وحيدة بل «بوابات» صغيرة متكاملة ذات قطاعات متعددة وخدمات متكاملة متعددة الوظائف أو المعلومات عبر إدارات ووكالات متعددة. ويبدو أن كثيراً من الدول الأوروبية تتبع هذا النموذج، فهي تملك بوابات صغيرة منفصلة للخدمات والمعلومات وكل منها متكاملة بدمج قطاعات موضوعية ووظيفية ذات صلة. وأحد الأمثلة هي ألمانيا، الموصوفة في الإطار ٣ : ٣

الإطار ٣ : ٤ ماليزيا: لا لسياسة «الباب الخاطئ»

كون الوكالات الحكومية جيدة التنسيق، وجيدة الإطلاع وصديقة للمتعامل. ومع استخدام قنوات إيصال مختلفة، فإن من المتوقع أن يكون المواطنون والمؤسسات التجارية من التعامل مع الوكالات الحكومية بطريقة سريعة وبسيطة وشفافة بما يزيد رضا المتعاملين. وإن أحد أكثر مظاهر السياسة بروزاً للعيان هو موقع الدولة المسمى «حكومتى» على الشبكة، والذي يقدم وصولاً في موقع واحد إلى تشكيلة متنوعة من الخدمات من وكالات متعددة. ♦

Source: The Malaysian Public Sector ICT Strategic Plan: Powering Public Sector Digital Transformation 2011-2015, 7 July 2011

إن استراتيجية الحكومة بكاملها، التي أدخلت في خطة التنمية الماليزية العاشرة التي تشمل السنوات ٢٠١١-٢٠١٥ تحت الوكالات الحكومية على العمل عبر حدود الحقائق لتقديم خدمات حكومية عالية النوعية للمواطنين عبر كل مناطق النشاط الاقتصادي، كي تحسن في آخر الأمر قدرة القطاع الحكومي على العمل معاً لمواجهة تحديات العولمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. فسياسة «خدمة واحدة، إيصال واحد، لا باب خاطئ» تهدف إلى التمكين من الوصول السهل إلى الخدمات الحكومية عن طريق ضمان



٣ : ٢ : ١ زيارة ثانية للترتيبات المؤسسية

كما يظهر من نتائج استطلاع عام ٢٠١٢، فإن التجزئة العامودية والأفقية التي هي نموذجية في الإدارة الحكومية، تشكل أحد التحديات الرئيسة لتنفيذ حكومة المنفذ الواحد. ذلك أن مبادرات القطاع الحكومي التي تعبر فيها الخدمات حدود الإدارات تقدم تحدياً هائلاً. فتركيب الحكومة الهيكلي المجزأ «والمولوث» يعقد الإتصال السهل بين الأشخاص في كل صومعة، مما قد ينجم عنه سخط المتعامل. فقد لا تكون قنوات إتصال الخدمات مطورة على أساس رؤية مشتركة، وقد تكون لها أهداف مختلفة (٣).

وعلى سبيل المثال، فبينما قد تركز إحدى القنوات على التفاعل الشخصي، فإن قناة أخرى من المنظمة نفسها تؤكد على الكفاءة. وبالإضافة إلى ذلك فقد تكون هناك فجوة بين الاستراتيجية وبين العمليات التشغيلية. فالاستراتيجيات ذات مستوى عال، وقد يتم تفسيرها وتنفيذها بطرق كثيرة، وحتى متناقضة أحياناً. والاستراتيجيات أيضاً كثيراً ما يصوغها الساسة. وقد يعكسون طموحاتهم السياسية، ولكنهم يفشلون في النظر في العوامل المقيدة، مثل نقص الموارد، وتبعيات الطرق والممرات، والأنظمة الموروثة، وقيود الزمن على الوكالات الحكومية.

إن القضية هنا هي التغلب على تراكيب السلطة الموجودة وبناء ثقافة تعاون. فقد يخشى رؤساء الإدارات / الوكالات أن يفقدوا سلطتهم على الموارد البشرية والمالية وبذلك يعجزون عن جعلها متاحة للتقدم في إقامة حكومة المنفذ الواحد. ولذا فإن بناء الثقة بين الإدارات والوكالات هو مفتاح نجاح تنفيذ الحكومة الإلكترونية ذات موقع المنفذ الواحد، وكذلك دمج آليات التغيير الإداري في برنامج الحكومة بكاملها.

إن إحدى الخطوات الهامة نحو هذه الغاية هي تطوير إطار استراتيجي وطني يبين بشكل واضح رؤية الحكومة، وأهدافها ومعاليم طريقها، وكذلك الأدوار الأساسية، والمعايير التقنية، والقيود المعيقة لتحقيق نظام حكومة المنفذ الواحد. فمثل هذا الإطار يعالج أيضاً قضايا الخصوصية، والسرية، والصيانة، ومقاييس السطوح البينية. وينبغي أن تساعد الاستراتيجية الإدارات والوكالات في الحكومة المركزية وشبه الوطنية معاً على التعاون في شراكة جديدة تمكنها من تقديم خدماتها بطرق معقولة يفهمها المتعامل. وتستطيع استراتيجية كهذه أن تشير بشكل مفيد إلى شراكة مع مجتدين مبتكرين في القطاع

قادريين على إيجاد طرق جديدة لتلبية أنماط الطلب المتغيرة. ولتحقيق الاستراتيجية الوطنية، قد تكون هناك حاجة إلى مستوى عالٍ من الاستثمار الأولي الذي يجب أن يتجسد في رؤية بعيدة المدى وتخطيط استراتيجي كي ينجح تنفيذ حل حكومي إلكتروني متكامل ومستدام.

وكثيراً ما تتطلب برامج إتصال الخدمات تكامل قدرات الاتصال الهاتفي وتقنية المعلومات، وخلق خدمات تعبر حدود التقنية والشبكات. وفي هذه العملية، يجب اقتلاع التراكيب القائمة والهرمية المتسلسلة والبيروقراطية الدواوينية لتحل محلها تركيبات شبكية أفقية لحكومة منفذ واحد تسهل التوجه نحو المتعاملين وتزيد مستويات الشفافية والمساءلة. ويجب أن تكون النتيجة النهائية حلاً حكومية إلكترونية مستدامة بلا فتوق ولاشقوق، وموسعة بالمعرفة والإطلاع.

وفي الوقت ذاته، تحتاج الحكومات إلى الاحتراز ضد خلق التراكيب أو مؤسسات متوازية متماثلة لأنها تزيد تعقيد مهمة التنسيق الصعبة وتناقض متطلبات منهجية الحكومة بكاملها. كما أن خلق مؤسسات متوازية سيكون نكسة تراجع للتنظيم الحكومي التقليدي ذي التسلسل الهرمي. إن تطبيق الحكومة بكاملها يتطلب بشكل رئيس إقامة شبكات وشركات ضمن الوكالات الحكومية، وكذلك مع فاعلين آخرين كالذين هم في القطاع غير الحكومي. وبالإضافة إلى إشراك المسؤولين القياديين في الحكومة الإلكترونية ومؤسساتها، قد تحتاج حكومة المنفذ الواحد إلى الحصول على مهارات جديدة من الموظفين الحكوميين ومن المتعاملين على حد سواء.

وإلى جانب مهارات التحليل والتفسير، الضرورية في كل مرحلة من مشروع الحكومة الإلكترونية، فإن مهارات إدارة المعلومات يمكن أن تضمن معاملة المعلومات كمواد تنظيمية نفسية، مع الاحترام الذي تستحقه محتوياتها، ونوعيتها، وبنيتها، وتخزينها، ونقلها، وإمكانية الوصول إليها، واستخدامها، وأمنها، والمحافظة عليها. وحسب نوعية تحدي الحكومة الإلكترونية الذي تواجه منظمة ما، قد تكون هناك حاجة إلى نوع أعلى من المهارات التقنية لتنفيذ الحل المنتقى. ومهارات الاتصال مهمة بسبب الحاجة طيلة وقت المشروع إلى إتصال الأهداف، والتقدم، والقضايا، والنتائج.

وأخيراً فإن مهارات إدارة المشروع جوهرية للتخطيط، والتنظيم، وتخصيص الموارد، والتفاوض، ومتابعة التقدم وقياس النتائج (٤).

إن التجزئة العامودية
والأفقية النموذجية
في الإدارة الحكومية
تشكل أحد التهديدات
الرئيسة لتنفيذ حكومة
المنفذ الواحد.

٣ : ٣ : ٢ تشجيع التصميم المركز على المواطن

إن الخاصية المميزة لمنهجية الحكومة بكاملها هي أن وكالات الحكومة وتنظيماتها تتشارك في الأهداف عبر الحدود التنظيمية على عكس العمل المنفرد ضمن المنظمة. فهذه المنهجية تشمل تصميم وإيصال تشكيلة واسعة من السياسات والبرامج والخدمات التي تعبر الحدود التنظيمية (٦).

ومن وجهة نظر المواطنين، فإن منهجية الحكومة بكاملها إزاء الحكومة الإلكترونية تتيح لهم الوصول إلى المعلومات والخدمات دون حاجة إلى معرفة أي شيء عن تركيب الحكومة. إذ أن هذه المنهجية "تسطح" بنية الحكومة بحيث أنه حتى عندما تشمل عملية إدارية إشراك دائرتين أو ثلاث دوائر حكومية، فإن المواطن يحتاج فقط إلى نقطة اتصال وحيدة بالحكومة. وإن إحدى طرق تنفيذ منهجية الحكومة بكاملها هي تجميع الخدمات والمعلومات الحكومية في عدد محدود من المواقع الشبكية. وهناك طريقة أخرى هي تهيئة تقنية بحث متقدمة تم وُشِدَر المواقع الشبكية في الحكومة كلها.

وتشير حكومة المنفذ الواحد إلى تكامل الخدمات الحكومية على الشبكة الحاسوبية من وجهة نظر التعامل عبر نقطة دخول وحيدة، بغض النظر عما إذا كانت هذه الخدمات مقدمة فعلياً من إدارات أو سلطات مختلفة. وقد يكون التعامل مواطناً أو مؤسسة تجارية. فإن تقديم الخدمة على الشبكة الحاسوبية من منفذ واحد يتطلب الترابط بين جميع السلطات الحكومية، مما يؤدي بالنتيجة إلى تمكين المتعاملين من الوصول إلى كل الخدمات الحكومية المتوفرة عن طريق نقطة دخول وحيدة. وبما أن معرفة الانقسام الوظيفي للقطاع الحكومي ليست من وجهة نظر التعامل ذات صلة بشروط الوصول إلى المعلومات، فينبغي أن يكون المتعاملون قادرين على الوصول إلى خدمات المنفذ الواحد على الشبكة الحاسوبية حسب سياق أحداث الحياة والأوضاع التجارية مباشرة من الوحدة المسؤولة.

ويجب أن يقدم موقع المنفذ الواحد نقطة دخول للمواطنين والمؤسسات التجارية إلى جميع الخدمات ذات الصلة من الحكومات المركزية أو شبه الوطنية. وينبغي أن يكون هذا الموقع قادراً على التشخيص، ومتماشياً مع ظروف واحتياجات المواطنين والمؤسسات التجارية. كما ينبغي أن يسهل تقنية الدفع

يشير تحليل أربعين دراسة للحالات في مجال الحكومة المتداخلة التشغيل تم تجميعها في أوروبا إلى ثلاثة استنتاجات إضافية تتعلق بالموارد البشرية. أولاً: تقوية حالات التعاون الموجودة من أجل خلق حالات جديدة؛ فالتشغيل المتداخل (بتعاون عامودي أو أفقي) يكون تنفيذه أسهل عندما يكون الفاعلون معتمدين على التعاون. وحتى بعد ذلك فإنه يستغرق وقتاً. وثانياً: إن التعاون يعطي نتائج أفضل من الغرض: «تتغير الأشياء بشكل طبيعي، فليس من الضروري فرضها. فالتغيرات تؤثر على قلب المنظمات، والممارسات، والثقافة. وهذا لا يمكن عمله إلا بالتدريج». وثالثاً: إن تنفيذ المشروع في كل الحالات التي جرى تحليلها تقريباً، مبني على جلسات تدريب مستفيضة. فالتدريب في عملية التنفيذ شيء جوهري من أجل نقل المعرفة وتمكين الموظفين المدنيين من استخدام التقنية (٥).

ورغم القضايا المألوفة التي تنشأ في تصميم إطارات مؤسسية فعالة من أجل تنمية الحكومة الإلكترونية، فليس هناك ترتيب مؤسسي واحد يمكن التوصية به لكل الحكومات. فهناك الكثير مما يعتمد على السياق الوطني والتفاعل في التغييرات التنظيمية التي قد يُنصَحُ بها في السعي إلى منهجية الحكومة بكاملها، كما يقترح الجدول ٣ : ٤.

الجدول ٣ : ٤ تغييرات تنظيمية منتقاة مطلوبة في السعي إلى منهجية الحكومة بكاملها

الهدف	الاستراتيجية
تبني ثقافة وفلسفة جديدتين ومختلفتين	دمج قيم الحكومة بكاملها في كل الدوائر والوكالات
	تشجيع التشارك في المعلومات وإدارة المعرفة بشكل تعاوني
	ضم السياسات النازلة من الأعلى إلى الأسفل مع القضايا الصاعدة من الأسفل إلى الأعلى
اتباع طرق جديدة ومختلفة لتطوير السياسات وتصميم البرامج وإيصال الخدمات	اتباع منهجية خاصة بالكليات
	التركيز على نتائج الحكومة بكاملها
	التشاور والحوار مع المتعاملين والمستهلكين
تبني طرق عمل مختلفة	ممارسة القيادة المشتركة
	التأكيد على الخبرة
	تطبيق المرونة وتشجيع عمل الفريق
	التركيز على النتائج
استخدام حوافز وآليات مساءلة جديدة	الاعتراف بالنتائج المشتركة ومكافئها
	تشجيع الإدارة الأفقية
	المرونة حول نتائج الخدمات

هذه الحاجات مع القنوات المتاحة، أخذاً بالحسبان خصائص المراحل المختلفة لإيصال الخدمات. وبالإضافة الى ذلك فإن التمييز في تصميم الخدمة الإلكترونية يمكن أن يعزز جهود تجسير الهوة الرقمية بمد اليد للوصول إلى السكان الضعفاء، كما هو مناقش في الفصل الخامس. وبصورة أكثر عموماً، فإن التصميم المركز على المواطن، مع توجه قوي إلى المستعمل له تأثير مباشر على زيادة استعمال الخدمات الإلكترونية لتحقيق فوائدها المحتملة كاملة. وهذا موضوع نستعرضه بالتفصيل في الفصل السادس.

٣ : ٢ : ٣ وضع المقاييس وتكامل الانظمة

يعتمد التصميم المركز على المواطن على نموذج تشغيلي متكامل تماماً يتطلب في العادة تكاملاً مهماً للأنظمة يصحبه تحول في العمليات التجارية ويمكن تمييز نوعين من التكامل: فالتكامل العامودي يتضمن التعاون بين طبقات الحكومة المختلفة، وعلى سبيل المثال بين السلطات الوطنية والمحلية المنشغلة بالادارة البيئية؛ أما التكامل الأفقي فهو ضمن اختصاص وحيد، مثل ربط وزارة المالية مع الدوائر الحكومية المنهمكة بتقديم خدمات اجتماعية. وفي كلا الحالتين فإن أفضل خدمة للمواطنين وللمؤسسات التجارية تكون عندما تضطلع الحكومة بالربط بين الوكالات المختلفة، مع الخضوع للقيود القانونية والتنظيمية القابلة للتطبيق، بدلاً من تحويلها الى الفاعلين الأفراد. ان اقامة بنية مشتركة لبوابة حكومة المنفذ الواحد تتطلب أنظمة آمنة، وموثوقة، ومتداخلة التشغيل تتبنى مقاييس الانترنت الموجودة لوكالات الحكومة على كل المستويات. ان اقامة نظام متداخل التشغيل ضمن حكومة واحدة تعني أن الوكالات تستطيع أن «تتحدث كل منها مع الأخرى» بسهولة، سواء بارسال البريد الإلكتروني أم بتبادل المعلومات بدون أي مشاكل تقنية تعيق عمل الحكومة بطريقة سلسلة. ومن الناحية العملية، فإن من الممكن وجود منهجيات مختلفة للتشغيل المتداخل، مع أشكال للتكامل أكثر أو أقل تشدداً وإحكاماً. ويمكن تحديد ثلاثة أنماط رئيسة من التشغيل المتداخل (٩).

إلى الأمام بحيث يتمكن، حسب اختيارات المواطنين والمؤسسات التجارية، من ارسال مذكرات حول الخدمات أو المعلومات بالبريد الإلكتروني. ويجب أيضاً أن تكون الموارد الحكومية على الشبكة الحاسوبية مدمجة جيداً والعتور عليها سهلاً. وتشمل بعض الخصائص الإضافية بُنية هيكليّة جرى التفكير فيها جيداً، ونظام تحرك وتنقل شامل، ومظهراً متماسكاً لصفحات الشبكة - وجميع الاركان الاساسية لموقع شبكة حكومي فعال. ومن الضروري أيضاً تقديم المحتوى بطريقة مفهومة لدى المستعمل العادي حسب أحداث الحياة / التجارة. وبالمثل، فإن التشخيص مهم جداً لتحسين قبول الموقع الوطني على الشبكة. وبما أن التحقق من هوية المواطن ضروري للمعاملات على اية حال، فيمكن استخدام الآلية نفسها لأغراض التشخيص. وان مطالبة المؤسسات التجارية بالتشخيص أعلى حتى من مطالبة المواطنين، لان المؤسسات التجارية يحتمل أن تستخدم البوابة أكثر. ويحتاج المستعمل إلى إعلامه بما سيحدث لبياناته / بياناتها، وإلى مَنْ ستصل، وكيف تتم حمايتها.. فهذا يخلق ثقة بالموقع (٧).

ومن الأشياء الأخرى المطلوبة من موقع المنفذ الواحد حضور البديهة. فمثلاً، اذا كان المستعمل يريد استعمال خدمة حكومية محددة فيجب ربطه /ربطها تلقائياً بالوكالة الصحيحة المطلوبة (مثل مكتب تسجيل الزيجات) والاختصاص الصحيح. فاستعمال الخدمات الإلكترونية الاكثر تقدماً يمكن وصفه كمجموعة من المعاملات المتدرجة المراحل تتناسب مع رأي المواطن في التبادل. ففي مرحلة المعلومات وبناء القصد، يبحث المستعملون عن معلومات تخص الخدمات الحكومية المحتملة المقصودة. وفي مرحلة التعاقد، يكون المستعمل قد عرف /عرفت ما المطلوب منه/ منها عمله. فإما أن يملأ استمارة الطلب، أو ينزلها من المخدّم ويستكملها. وفي مرحلة إيصال الخدمة ودفع كلفتها تجري عمليات اكمال الخدمة، ونقل النتائج الى المتعامل، فيدفع المتعامل ثمن الخدمة. وتعالج المرحلة الأخيرة العناية اللاحقة، حيث يتم النظر في ادارة علاقة المواطن (أو المتعامل مع الادارة الحكومية) والبحث في الشكاوى (٨).

وبينما تشكل المبادئ العامة المذكورة آنفاً دليلاً مساعداً لتنمية الحكومة الإلكترونية، فإن البحث عن تصميم مركز على المواطن يتضمن فهماً للحاجات المحددة لشرائح المجتمع المختلفة وقدرتهم على الاستفادة من الخدمات المتنقلة والموجودة على شبكة الحاسب. ويستكشف الفصل الرابع كيفية مواءمة

المعلومات باستخدام حلول التصنيف المشترك لها. غير أن هذا الحل يحتاج إلى استثمار مهم يدعمه فاعل رئيس وحيد أو تشبيك حاسوبي كفؤ لجميع الفاعلين المشاركين الآخرين، مما يؤثر على نوعية المعلومات وعلى تحديثها. ذلك أن أحد المطالب الأساسية من البوابة الحكومية ذات المنفذ الواحد هو وجوب وجود بنية تحتية للمعلومات الحكومية (١٠). وهي شبكة تربط كل الوكالات الحكومية. غير أن إقامة هذه البنية هي مشروع باهظ الكلفة يتطلب تخطيطاً عابراً للوكالات عابراً للحكومات. ومن أجل تقدير عواقب كلفة مثل هذا المشروع، يجب إجراء دراسة لجذواه المالية.

وهناك أيضاً ما تسمى « منهجية البرنامج » وهي لا تهدف إلى تركيز البيانات وإرسالها بسرعة، بل تقدم أدوات مألوفة وتوظيفات شائعة (مثل السرية، وآلية تبادل البيانات، والتوقيع الإلكتروني) تسمح بإيصال الخدمات. وفي هذا التشكيل يكون الفاعلون المحليون مسؤولين مباشرة عن تقديم الخدمات ويتعين عليهم أن ينسقوا أعمالهم (التشغيل المتداخل التقني والتنظيمي) (١١). وقد استخدمت دول مختلفة هاتين الطريقتين كليهما بنجاح، سواء بشكل منفصل أو بالترايط. تُعلم تجربة الإمارات العربية في إدارة مبادرة حكومتها الإلكترونية درساً في هذا الصدد. فبينما كانت إمارة دبي تسيطر مركزياً وتراقب تنمية الخدمات الإلكترونية على نحو شامل، أُعطيَت الإدارات الحكومية حرية البناء الخلاق لخدماتها الإلكترونية الخاصة بها في مرحلة مبكرة من المشروع. ولم يجعل هذا بالتنمية فحسب، بل ساعد الإدارات الحكومية أيضاً على تحقيق الهدف المبدئي لوضع ٧٠ بالمئة من الخدمات الحكومية على الشبكة الحاسوبية بحلول عام ٢٠٠٥ (١٢).

وبالمثل، تبنت دبي منهجية هجينة لتنفيذ مبادرة حكومتها الإلكترونية حيث ركزت الإدارات الحكومية على تمكين الخدمة الإلكترونية بينما ركزت السلطة المركزية على بناء الأجزاء المشتركة (مثل الدفع، ودعم المتعاملين... الخ) التي تحتاج إليها كل المكاتب. فكان هذا التوازن بين مركزية الجوانب المشتركة في تنفيذ الخدمات الإلكترونية ولا مركزية تمكين تلك الخدمات أحد الأعمدة الرئيسة للنجاح في مبادرة حكومة دبي الإلكترونية، التي أنتجت توحيد المقاييس، والتشارك في أفضل الممارسات، وتحقيق وفورات في الكلفة، وتقليص زمن التسويق.

● التشغيل المتداخل التنظيمي: هو قدرة الأنظمة والسطوح البينية على التغلب على العمليات التجارية المختلفة في مناطق مختلفة من أجل معالجة معاملة معينة أو طلب معين. فأنماط التشغيل الثلاثة كلها عظيمة الأهمية إذا كان المرء يريد تحقيق هدف بوابة حكومة إلكترونية ذات منفذ واحد.

● التشغيل المتداخل الدلالي: هو عن قدرة الأنظمة على تبادل المعلومات، وربطها بمصادر أخرى للمعلومات ثم تعالجها بعد ذلك بطريقة ذات معنى. وعندما يتحقق التشغيل المتداخل الدلالي تصبح المعلومات مفهومة من أجل تطبيقات مختلفة، وبالتالي يمكن إعادة استخدامها في أوضاع مختلفة.

● يتطلب التشغيل المتداخل التقني لحلول الحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة إقامة بنية تحتية لتقنية المعلومات تتيح التبادل الكفؤ للمعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة، أفقياً وعمودياً معاً، وهو يفترض مسبقاً أيضاً أن هناك معدات متجانسة بين جميع الفاعلين المشاركين وعدداً كبيراً من المستهلكين النهائيين. ولقد بدأت حكومات كثيرة بخلق أطر تشغيل متداخل عابرة للحدود بين الوكالات تقوم، من بين أشياء أخرى، بتسهيل انتشار إيصال الخدمات الحكومية بقنوات متعددة. إن تحقيق التشغيل المتداخل في المنظمات الحكومية أمرٌ صعب. ففي كثير من الحالات تمتنع الوكالات عن تغيير العمليات الموجودة، وعن فتح البيانات والخدمات لأطراف خارجية، وتعيد التفاوض حول طريقة عملها مع أطراف خارجية. وهناك توصية خاصة بالمقاييس المفتوحة لأنها مستقلة عن البرامج والمنابر ولا تستطيع أي وكالة بمفردها أن تسيطر عليها. ومن الممكن دعوة المكاتب القانونية، وأساتذة الجامعات، والمنظمات الأخرى المشاركة في التشغيل المتداخل لمناقشة قضايا رئيسة. ويمكن أيضاً إقامة مجلس مشترك بين الوزارات كمجموعة عمل للموافقة على مقاييس التشغيل المتداخل. ويمكن أن تشمل الإجراءات الأخرى الحصول على دعم سياسي من إدارة عليا، وتطوير السياسة والتنظيم لتعزيز التشغيل المتداخل ضمن الحكومة.

وبقدر ما يتعلق الأمر بالخدمات على الشبكة الحاسوبية، هناك ما تسمى منهجية «البوابة» المصممة لتقديم المعلومات والتشارك فيها. وهي تقوم بتجميع المحتويات القادمة من مصادر مختلفة وتسمح بالتحديد السهل لمواقع إيصال

ويمكن تعزيز التنفيذ بإضافة إدارة الهوية ووظيفة الحصول على المطلوب بتوقيع وحيد من طالبه. فالشيء الأول يتيح للحكومة أن تتحقق من هوية المواطن، وهذا بدوره يسمح بتقديم سلسلة أوسع من عروض الخدمات على الشبكة الحاسوبية. غير أنه يتيح للحكومة أيضاً أن تربط معاً وبسهولة أكثر معلومات عن المواطنين الأفراد من عدة مستودعات للبيانات. وهذا يمكن الحكومة من زيادة الكفاءة بتقليص ازدواجية البيانات وتخفيض النفقات الإدارية، مع تزويد المواطنين بخدمات أكثر تشخيصاً، أما وظيفة التوقيع الوحيد فإنها تضيف قدرة المواطنين على تسجيل طلبهم مرة واحدة فقط بغض النظر عن عدد الأنظمة الحكومية المتباينة التي يتفاعلون معها في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. ذلك أن نموذج الحكومة بكاملها في إيصال المعلومات والخدمات يفيد المواطنين بتبسيط تفاعلهم مع الحكومة. ونتيجة لذلك يمكن التوقع بأنه سيجنر تقبل المستهلكين للمعلومات والخدمات الحكومية وهضمهم لها.

٣ : ٢ : ٤ قضايا الخصوصية والسرية

يجب أن يكون هناك أيضاً تأكيد قوي على إطار قانوني يجسد عناصر الجدارة بالنقطة، والمتابعة، والسرية، وخصوصية بيانات المواطنين. فحكومة المنفذ الواحد كثيراً ما تطلب تعديل القوانين لجعل حلول الحكومة الإلكترونية ملزمة قانونياً. ومن بين القضايا القانونية التي ينبغي التحقيق فيها من أجل حكومة ناجحة ذات منفذ واحد ما يلي: حماية البيانات، الوصول إلى البيانات الحساسة، تشبيك السلطات وقواعد البيانات، وتكافؤ الفرص، والتوقيع الإلكتروني (١٣).

أحد التحديات المركزية لحكومة المنفذ الواحد هو كيف يمكن استخدام التقنية الجديدة ليس لزيادة كفاءة الإدارة الحكومية فحسب، بل كذلك لتقوية الثقة بإجراءات حماية الخصوصية بخلق شفافية متبادلة بين الإدارة الحكومية والمواطنين (١٤). فمثلاً، بينما توجد حاجة إلى أنظمة أمانة لمنع الوصول غير المرخص به إلى البيانات، لأن مثل هذه البيانات الشخصية يجب السماح بالوصول إليها لمواطن يرغب في التحقق من كيفية استخدام البيانات الشخصية الخاصة به أو بها ومن صحتها، ودقتها وأصالتها.

تدعو حماية البيانات الشخصية إلى عدد من الإجراءات التنظيمية والتقنية لمنع الوصول إليها والتعامل معها بلا ترخيص، وذلك بالطرق الآتية مثلاً:

- حماية المباني، والتجهيزات، وأنظمة برامج الحاسب، بما في ذلك وحدات المعطيات الداخلة إلى الحاسب والخارجة منه أثناء تشغيله؛
 - حماية تطبيقات برامج الحاسب المستخدمة في معالجة البيانات الشخصية؛
 - منع الوصول غير المرخص إلى البيانات الشخصية أثناء نقلها، بما في ذلك نقلها عبر وسائل الاتصال الهاتفي والشبكات؛
 - ضمان طرائق فعالة لمنع تدمير البيانات الشخصية، أو محوها، أو جعلها مجهولة الصاحب؛
 - التمكين من البتّ اللاحق في وقت إدخال البيانات الفردية الشخصية في نظام للملفات والأضابير، واستخدامها أو معالجتها بطريقة أخرى، والشخص المسؤول عنها في الفترة المغطاة قانونياً لحماية حقوق الفرد المتعلقة بمنع تقديم بيانات شخصية عنه بلا ترخيص أو بمعالجة تلك البيانات.
- إن خلق إطار موثوق به للتحقق الرقمي من الصحة والأصالة هو أيضاً عامل بالغ الأهمية لضمان الاستقامة في التعاملات المالية المتنقلة وعلى شبكة الحاسب. وليس التوقيع الإلكتروني سوى البداية فقط. فيجب تطوير التطبيقات المادية، وهي تتطلب تغييرات قانونية أكثر بكثير. فالقوانين الفردية التي تحكم تشغيل الإدارات الحكومية وقضايا السياسة المحددة عليها أن تعتمد التوقيعات الإلكترونية كطريقة مقبولة للتعرف على الهوية والصحة والدقة (١٥). وإن أحد المفاهيم الرئيسة في قضايا السرية هو إمكانية القياس والمعايرة. وفي الوقت نفسه يجب أن يأخذ إطار السرية في الاعتبار حقيقة أن أغلبية التعاملات الإدارية لا تحتاج إلى مستويات عالية من الحماية، وأن الإجراءات الآمنة باهظة الكلفة، وصعبة التطبيق، وليست دائماً مقبولة لدى المستعمل الأخير (١٦).
- ونظراً للتعقيدات، فإن تنفيذ إجراءات أمن وخصوصية موثوق بها يشكل تحدياً كبيراً لمواقع المنفذ الواحد، وهو تحدٍ لم تعالجه دول كثيرة بعد. فمن بين البوابات الوطنية ليس هناك سوى خمسها يشير بوضوح إلى وجود مزايا أمن، مع فوارق اقليمية مهمة. فحسب استطلاع عام ٢٠١٢، تعرض نصف دول أوروبا تقريباً صلات أمانة على مواقعها الوطنية على الشبكة، بينما يظهر أنه لا يفعل ذلك في إفريقيا سوى دولة واحد، مؤكداً بذلك الصعوبة المستمرة التي تواجهها الحكومة الإفريقية في التحرك إلى مرحلتها التعامل والارتباط في تنمية الحكومة الإلكترونية.

يمكن التحدي المركزي
لحكومة المنفذ الواحد
في الحاجة إلى تقوية
الثقة في خصوصية
البيانات والإجراءات
الامنية، مثلاً عن طريق
السماح للمواطنين
بالتحقق من دقة
السجلات الشخصية.

الاطار ٣ : ٥ الحوسبة المبهمة

قد مكّن دولة كوبنهاغن في الدانمارك من تقليص عدد مخدمين لديها من ٦٣٨ الى ٣٢ فقط فكان معنى ذلك الاحتفاظ ببنية تحتية أقل واستهلاك طاقة أقل، فتناقصت انبعاثات الكربون بنسبة ٧٧ بالمئة (١٨).
غير أن هناك تحديراً كبيراً، هو أن البيانات عن تعاملات المواطنين مع الحكومة، ومحتويات تلك التعاملات من الأفضل ابقاؤها تحت سيطرة حكومية لحماية الخصوصية وضمان تمشي استخدام البيانات مع الأنظمة السارية المفعول. ♦

الى تخزين عالي الأداء؛ فيه أدوات سريعة الاستجابة. ويمكن ارسال البيانات الأقل أهمية الى وسائل تخزين ذات كلفة أقل واستجابة أبطأ. والبيانات التي نادراً ما يوصل اليها ولا تطلب إلا في الطوارئ يمكن ارسالها الى وسائل أقل تقدماً وأقل كلفة. والافتراض يمكن المنظمات من استخدام أغلى وسائل تخزينها لأهم بياناتها وشراء عدد أقل منها (١٧). ومن فوائد الافتراض الأخرى أنه يمكن أن يسهم في تقنية المعلومات الخضراء عند اقامة مراكز بيانات في مناطق تصل اليها مصادر طاقة متجددة. وقد أبلغ أحد كبار بائعي أدوات الحوسبة المبهمة أن الافتراض

كانت الحوسبة المبهمة مستفيداً كبيراً من الافتراض، لأنه مكّن المنظمات من التشارك في موارد الحوسبة، بحيث تدفع فقط كلفة ما تستعمله، اعتماداً على اتفاقيات مستوى الخدمة. ففي الولايات المتحدة، كجزء من مبادرة الالهام الأولى الجديدة، يطلب من الوكالات الحكومية أن تنظر في الخيارات المبهمة قبل أن تقوم باستثمارات جديدة في تقنية المعلومات. ومع الافتراض يمكن للبيانات أن تستقر عبر تجمع من وسائل التخزين التي ليس من الضروري أن تكون متساوية، أما المعلومات الحساسة التي هناك حاجة للوصول اليها كثيراً فيمكن ارسالها

٣ : ٢ : ٥ قضايا في تنمية البنية التحتية

إن قضايا البنية التحتية ذات الصلة التي ينبغي النظر فيها هنا تشمل بنية الدولة التحتية الموجودة، والمستوى الحالي لتغلغل الإنترنت، وكثافة الاتصالات الهاتفية، والسرعة الموجودة للتغير التقني، ومخصصات التقارب والتجمع، والاستثمار في الموجة العريضة.

يمكن التحدي المركزي لحكومة المنفذ الواحد في الحاجة إلى تقوية الثقة في خصوصية البيانات والإجراءات الأمنية، مثلاً عن طريق السماح للمواطنين بالتحقق من دقة السجلات الشخصية.

إن فائدة امتلاك المرء للجزء الأساسي الأهم الخاص به هي أن الاتصالات الحكومية مفتوحة وآمنة وتعمل ٢٤ ساعة في اليوم و٧ أيام في الاسبوع. وعلى اية حال، فإن هذا ربما يوحي ضمناً أن هناك تمويلاً منتظماً للارتفاع المتكرر بالشبكة وصيانتها واستئجار فريق لتعزيزها طيلة الوقت.

الجدول ٣ : ٥ البوابات الوطنية التي تشير بوضوح إلى ميزة أمنية

بوابات تشير إلى ميزة أمنية	عدد الدول في المنطقة	النسبة المئوية
إفريقيا ١	٥٤	٢٪
الامريكتان ٤	٣٥	١١٪
آسيا ١٢	٤٧	٢٦٪
أوروبا ١٩	٤٣	٤٤٪
أوقيانوسيا ٣	١٤	٢١٪
العالم ٣٨	١٩٣	٢٠٪

ونظراً لمعاني الوقت والجهد الكامنة في بناء العمود الفقري للمشروع، فإن الحكومات قد تختار العمود الفقري من مؤسسة اتصالات هاتفية خاصة، يديرها في العادة حامل كبير للاتصالات الهاتفية. وبهذا البديل تُعَدُّ الحكومة بأمن الشبكة إلى المشغل، الذي يأخذ على عاتقه أيضاً تكاليف الصيانة المنتظمة للشبكة، والدعم التقني ومخاطر التخريب المحتملة للشبكة.

ولتقليل تهديد المخاطر الأمنية إلى الحد الأدنى، فإن الحكومات التي تختار التعامل مع مؤسسة خاصة لهذا الغرض ستضطر إلى اتخاذ إجراءات أمنية محددة، تشمل: إقامة جدران عازلة للحريق، ومعدات حاسوبية لاكتشاف التسلسل المتلصص، وللتشفير، والشبكات الآمنة (مثل الشبكات الافتراضية الخاصة، أو شبكات المنطقة الواسعة، أو شبكات المنطقة المحلية) من أجل الوكالات الحكومية التي تتطلب مستويات عالية من السرية.

وتحتاج حكومة المنفذ الواحد الإلكترونية إلى التعزيز بتقنية المعلومات. ولذا فإن من الضروري تطوير البنية التحتية التقنية الكافية والمناسبة، مثل إقامة شبكة تقنية كاملة بين الوكالات، تشمل تطبيقات للاتصال والملفات الإلكترونية.

ويجب تزويد البوابة، والمكتب الأمامي وكذلك المكتب الخلفي بالمقاييس والمعايرة والتشغيل الوظيفي الذكي (١٩). ويجب إعطاء انتباه خاص إلى الوحدات الحكومية الصغيرة في المناطق الريفية، لأنها بدون هذا الانتباه لن تحصل أبداً على فرصة لاستخدام البنية التحتية الحكومية المطلوبة. وفي هذا الخصوص تزداد أيضاً أهمية الحاجة إلى هياكل وبنى تحتية تعاونية ومشاركة لتجنب نقص الموارد الماهرة ولتخفيض تكاليف الاستثمار والصيانة.

ومع الاستغناء التدريجي عن الصوامع، تصبح موارد تقنية المعلومات مترابطة بشكل أكثر شدة وإحكاماً ويصبح التعاون بالغ الأهمية. ويمكن الآن تحقيق المزيد من المرونة والكفاءة في عمليات الحكومة الإلكترونية عن طريق الافتراض الذي يمكن المنظمات من تجميع الموارد الحاسوبية وتشغيل المخدمين أنفسهم ووسائل التخزين نفسها من أجل الكثير من المستعملين المختلفين والتطبيقات المختلفة. فالحوسبة عند الطلب هي النموذج الجديد للمنظمات المتطلعة إلى الحصول على أفضل النتائج من استثماراتها التقنية.

٣ : ٣ استنتاجات

إن استخدام الحكومة الإلكترونية لتحسين الكفاءة والفاعلية في إيصال الخدمات الحكومية، وتعزيز التنمية للشعب يساعد الحكومات على استخدام الموارد المتاحة لتحقيق أفضل فائدة لها، وبذلك تسهم في الاستدامة الاقتصادية. ففي الماضي، كانت جهود تنمية الحكومة الإلكترونية تميل إلى التركيز على المدى القصير، وخاصة على الحصول على خدمات منعزلة على الشبكة الحاسوبية، وعلى نشر المعلومات بدون تقديم تحديث منظم لها، وعلى إضافة مزايا جديدة إلى المواقع على الشبكة، استجابة للتغيرات في التقنية. وقد ساعدت هذه المنهجية على تلبية الحاجات السريعة المباشرة للوكالات بينما تجاهلت إصلاح الأطر المؤسسية الذي جعلته التقنية ممكناً كاستجابة للتحديات المالية والتشغيلية الطويلة الأمد التي يواجهها القطاع العام.

ويجد استطلاع عام ٢٠١٢ أن كثيراً من الدول الأعضاء تنتقل من نموذج المنظمة اللامركزية ذات الغرض الوحيد إلى نموذج مندمج موحد للحكومة بكاملها، يسهم في الكفاءة والفاعلية. وهو نموذج يهدف إلى مركزية نقطة دخول إيصال الخدمات إلى بوابة وحيدة تمكن المواطنين من الوصول إلى جميع الخدمات التي تقدمها الحكومة، بغض النظر عن أي سلطة حكومية تقدم تلك الخدمة. وفي بعض الدول تساعد منهجية الحكومة بكاملها على بناء نظام حكومة شفاف فيه إدارات وأقسام مترابطة فيما بينها.

رغم وجود دعم واسع الانتشار لمبادئ الحكومة بكاملها، تبقى هناك مشاكل كبرى في تنفيذ المفهوم المتصل بقضايا ضمان المساءلة عن الأنشطة الحكومية والصوامع التي أوجدها التقسيم الإداري مع تجنب التجزئة وتعزيز التنسيق. إن المعرفة

ومواقف الموظفين الحكوميين من رؤية الحكومة بكاملها هي عناصر تُعتبر بالغة الأهمية لنجاحها.

ما الذي يجعل إيصال الخدمات المتكامل صعباً إلى هذا الحد؟ وما هي الدروس الرئيسة التي يمكن استخلاصها من مراجعة الدراسات السابقة المنشورة في هذا المجال؟ إن المشكلة لا تكمن في التقنية، ولكن في التحدي السياسي المتمثل في إعادة تركيب سلسلة من برامج القطاع الحكومي التي قدمتها للناس مستويات مختلفة من الحكومة - وبمطلبات كفاءة مختلفة في كثير من الأحيان - ومما يزيد في التعقيد أن عدداً متزايداً من هذه الخدمات يتم نقله نيابةً عن الحكومة من قبل شبكة للمنظمات الخاصة غير الهادفة للربح لها مهمة عادية مألوفة مثل تقليص الفقر، أو تحسين التعليم أو مساعدة الشباب المراهقين للعثور على وظائف.

لقد تطور نموذج شبكة إيصال الخدمات لأن الحكومة التقليدية ذات التسلسل الهرمي قد فشلت في اكتشاف كيف تستطيع الوكالات أن تترابط فيما بينها وتوصل الخدمات التي تتجح في معالجة التحديات الاجتماعية والاقتصادية المعقدة والقاسية التي تواجه المجتمعات. ويرى البعض أن الإيصال المشبَّك للخدمات يتجنب حالات انعدام الكفاءة المتأصلة في الجهود السابقة لإعادة تنظيم الوكالات الحكومية في وحدات كبيرة وحيدة. وبدلاً من ذلك فإنه يركز على إشراك الوكالات الموجودة في نظام مشترك لحل المشاكل من غير الحاجة إلى إعادة تنظيم السلطات الرسمية (٢٠).

• حول الاستراتيجية: من الضروري البدء بإطار استراتيجي. وذلك يتضمن تحديد الإطار للحكومة بكاملها، والأدوار الأساسية للقطاع الحكومي وللقطاع الخاص كذلك، والقرارات الاستراتيجية التي ينبغي اتخاذها، وكذلك تحديد القيود التي ينبغي النظر فيها لتحقيق حكومة المنفذ الواحد وتنفيذها.

• حول القيادة، والالتزام، والرؤية: إذا أريد لحكومة المنفذ الواحد الفعالة أن تتحقق بأي شكل أو صيغة فيجب أن تكون لدى الموظفين الحكوميين رؤية متجانسة بعيدة المدى تحدد فوائده برنامج حكومة المنفذ الواحد وتوضحها بالتفصيل الدقيق، وتشجعها وتدافع عنها. ويجب أيضاً أن يكونوا واعين بالمقاومة المحتملة للتغيير، والملازمة لمشاريع مثل حكومة المنفذ الواحد. وبما أن التقاليد متجذرة بعمق في التنسيق. إن المعرفة ومواقف

رغم وجود دعم

واسع الانتشار لمبادئ

الحكومة بكاملها، تبقى

هناك مشاكل كبرى في

تنفيذ المفهوم المتصل

بقضايا ضمان المساءلة

عن الأنشطة الحكومية

والصوامع التي أوجدها

التقسيم الإداري مع

تجنب التجزئة وتعزيز

التنسيق

ويمكن الاحتجاج أيضاً لصالح كون التقديم اللامركزي للمعلومات أكثر دقة لأنه قريب إلى المصدر بالقدر المستطاع. وتستطيع الأنظمة اللامركزية أن تزود الوكالات بإحساس الملكية الذي يمكنه أن يشجع على إدارة وتصميم أفضل للموقع (٢١). وإن البت في تنمية نظام مركزي أو لامركزي للحكومة الإلكترونية يعتمد على الظروف الاقتصادية والسياسية ضمن الحكومة والأهداف المنصوص عليها في استراتيجية حكومتها الإلكترونية. وفي أي واحدة من الحالتين، هناك حاجة لوجود تعاون سلس بين السلطات الحكومية (الحكومة المركزية، والحكومة المحلية، والهيئات الإدارية الأخرى).

- حول الاستدامة والكفاءة: أظهرت دراسة لاستراتيجيات الاتحاد الأوروبي و٢١ دولة أخرى أن أبرز الأهداف الاستراتيجية التي تظهر بين إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية هي: توسيع قدرة القطاع الحكومي على تأدية خدمات أفضل؛ والحكومة المشبكية؛ والكفاءة؛ والإجراءات الأبسط لتعزيز مشاركة المؤسسات التجارية؛ وتسهيل العمل التجاري؛ وتبسيط الحياة، وزيادة القيمة العامة؛ وبناء القدرات البشرية، على التوالي (٢٢). ومن أعجب استنتاجات الدراسة أن أكثر المبادئ الإرشادية وروداً هو وجوب توخي الكفاءة دائماً أثناء النظر في استنباط الحلول وتبنيها. ويليه كمبدأ ثانٍ وجوب تصميم الحكومة الإلكترونية بطريقة تسمح بمشاركة أكبر من الناس المقيمين. ومن الواضح أن هذا مطلب اجتماعي كي تصبح الحكومة أكثر استجابة ومراعاة للناس المستعملين لخدماتها. فالحكومة المستجيبة تهدف إلى تقديم خدمات أفضل. ولتحقيق ذلك هناك حاجة أيضاً إلى التوصل إلى الكفاءة الداخلية. أما ثالث أهم مبدأ إرشادي للحكومة الإلكترونية فهو تحقيق وصول عام شامل للجميع؛ والمبدأ الرابع هو التركيز على المستعملين. وكل هذه الأهداف الأربعة بدورها تغذي جعل التنمية المستدامة مركزة على المواطنين وتشاركية.

إن من المهم أن نلاحظ أن خلق بوابة المنفذ الواحد خطوة عظيمة إلى الأمام نحو إقامة موقع المنفذ الواحد. غير أن البوابة بحد ذاتها لا تضمن مثل هذه النتيجة. بل إن ذلك يتطلب ربط جميع أنظمة الحكومة الإلكترونية بحيث أنه مهما كان المكان الذي يبدأ فيه المستعمل بتقديم طلبه / طلبها، فإنه /إنها سوف يتم إرشاده /إرشادها إلى الخدمة المرغوبة (٢٣). ومن الواضح أن هذا يتطلب تعاوناً بين جميع وحدات الحكومة. ولذا فإن هناك حاجة إلى الكفاءات الداخلية وإلى التشبيك الحكومي لجعل الأنظمة مستدامة.

الموظفين الحكوميين من الإدارة الحكومية، فإن على القادة أن يعالجوا ويشرحوا معنى بوابة حكومة المنفذ الواحد، ويستطلعوا رأي الموظفين في العملية ويؤكدوا أهمية الاتصال المستمر أثناء تطوير المشروع وتنفيذه. ويجب على القادة أيضاً أن يزودوا الموظفين بكل الموارد الضرورية لتنفيذ عملهم بكفاءة، مع تدريبهم بطريقة كافية ومستمرة أثناء العملية كلها.

وهناك أمثلة كثيرة توضح أنه أثناء البحث عن ترتيبات مؤسسية مناسبة لتنفيذ برنامج الحكومة بكاملها للتنمية المستدامة، سواء بدعم من تقنية الاتصالات والمعلومات أم بدون هذا الدعم، فإن هناك حاجة إلى التأكيد على التعاون، والشراكات، وشمولية الاتجاه السائد، والتنسيق بين الوكالات والإدارات عبر طيف الإدارة بكامله. وهذا يشمل التعاون والشراكة مع القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

- حول التمويل: تمول الحكومات برامج حكومتها الإلكترونية بطرق مختلفة: كالتمويل من خلال صندوق عام، ومن أجور المستعملين، والشراكات العامة - الخاصة. وعندما تسود أحوال اقتصادية جيدة، يمكن أن تكون عائدات الضرائب طريقة فعالة لدفع تكاليف بوابة حكومة المنفذ الواحد. ولكن عندما تسود صعوبة اقتصادية يصبح الإنفاق على الحكومة الإلكترونية وبوابات المنفذ الواحد صعباً لأنه يجب أن يتنافس مع الإنفاق على التعليم، والرعاية الصحية، وشؤون الخدمات الاجتماعية الأخرى. ولذا فقد يكون معقولاً الاضطلاع بالمشاريع الطموحة لبوابات المنفذ الواحد خلال أوقات الازدهار الاقتصادي.

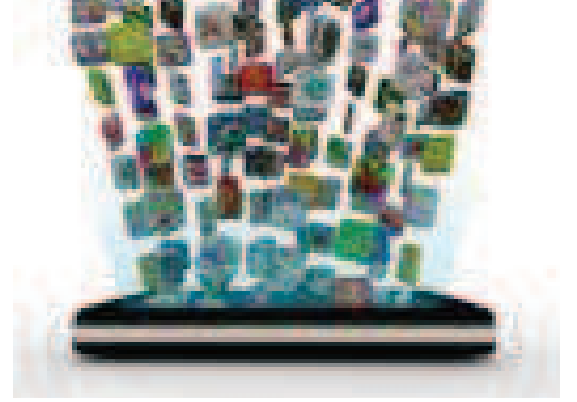
- حول تحويل الأنظمة: يجب أن يكون هدف حكومة المنفذ الواحد هو التركيز على عمق الخدمات، وتكاملها بأعمق قدر مستطاع، وخاصة تلك التي كثيراً ما يشتد عليها الطلب. ويجب أن يكون التركيز التالي على سعة الخدمة. ويتضمن مثل هذا الاضطلاع تنمية صلات بلا فتوق ولا شقوق من المكتب الأممي إلى المكتب الخلفي.

وقد تكون لدى نظام الحكومة الإلكترونية عمليات مركزية ولا مركزية معاً كي تحقق للشعب وتنفذ أهداف الحكومة الإلكترونية. ولا يضمن أي نظام منها نجاح هذه الأهداف بينما لكل منها فوائده وأضراره. فالأنظمة الإدارية المركزية تسمح بتصفية طلبات تقنية المعلومات عن طريق وكالة واحدة، فتقلص التنوع والازدواجية في أنظمة الحكومة الإلكترونية. أما الأنظمة اللامركزية للحكومة الإلكترونية ومحتواها فهي تمكن الوكالات أن تختار المؤسسات التي تستخدمها عندما تريد استخدام أناس خارجيين لتنفيذ خدمات إلكترونية.

ولعله يكمن وهنا أكبر لغز مثير للحيرة يواجه منهجية الحكومة بكاملها. فبينما تتطلب منهجيات الحكومة بكاملها والفوائد التقنية المستمدة منها تعاوناً عبر الحدود الفاصلة بين وكالة وأخرى، وبين الحكومة والقطاع الخاص، لأن إدامة التعاون بين كيانات مختلفة هو شيء يكاد يكون دائماً الصعوبة إن لم يكن مهمة هرقلية شاقة، غير أنه عند النظر في الفوائد الناجمة عن هذا التعاون للحكومات وللمواطنين على حد سواء، فإن كثيراً من الحكومات ترى أن ذلك يستحق الجهد المبذول من أجل تحقيقه.

الفصل الرابع

دعم إيصال الخدمات متعددة القنوات



IQoncept/Shutterstock.com

الفصل الرابع:

دعم إيصال الخدمات

متعددة القنوات

٧٣

٧٤

١ : ٤ التوجهات العالمية والإقليمية

٧٩

٢ : ٤ التحديات والفرص في إيصال
الخدمات بتعدد القنوات

٨٣

٣ : ٤ استنتاجات وتوصيات

تخلق التقنيات القوية والصديقة للمستهلك فرصاً متزايدة للحكومات لتقديم طرق جديدة للتفاعل مع المواطنين من أجل الاستجابة إلى احتياجاتهم بصورة أكثر فعالية، ومع مشاركتهم المتكاملة. فمنذ وقت طويل، راح القطاع الخاص يستغل إدخال وسائل مثل الهواتف الذكية، وأنظمة التجاوب الصوتي المتفاعل، والتلفزيون الرقمي، ومواقع الخدمة الذاتية، وبذلك يستفيد من استخدام القنوات المتعددة (١). إن مثل هذه المبادرات تشجع المواطنين على تصور أشكال جديدة من التفاعل مع الرغبة في جعل مقدمي الخدمات تحمن القطاع الحكومي والخاص- مستجيبين ويسهل الوصول إليهم بقدر ما تسمح به التقنية الحديثة. ورغم أن كثيراً من الحكومات تعي هذا الاتجاه، فإن دولا قليلة تستغل الإمكانية الكاملة لإيصال الخدمات عبر قنوات متعددة لتخدم سكانها.

إن إيصال الخدمات المتعددة القنوات هو تقديم الخدمات الحكومية بوسائل مختلفة بطريقة متكاملة ومتناسقة. ويستطيع المواطنون أن يختاروا حسب حاجاتهم وظروفهم وأن يتلقوا معلومات وخدمات متماسكة ومتساوقة عبر القنوات تؤدي إلى زيادة رضاهم وثقتهم بالحكومة (٢).

الجدول ٤ : ١ قائمة بالدول التي تستخدم كل القنوات

استراليا	ماليزيا
النمسا	هولندا
البحرين	عمان
كندا	قطر
تشيلي	جمهورية كوريا
الصين	سنغافورة
كرواتيا	مقدونيا
الدانمارك	الإمارات العربية المتحدة
اليابان	المملكة المتحدة
الكويت	

الريفيين وصولاً إلى المعلومات، سواء للأغراض التجارية، أو الصحية، أو التعليمية. وبالنسبة لمن ليست لهم عناوين ثابتة ولا حسابات مصرفية، فإن الهاتف الخليوي يقدم مكاناً يمكن فيه الاتصال بهم ووسيلة يستطيعون من خلالها أن يسدوا الفواتير. وعلى عكس أشكال الاتصال الأخرى، بما فيها معظم التقنيات الشبكية، فإن الهواتف النقالة لا تتطلب معرفة القراءة والكتابة، رغم أنها تستطيع أن تلعب دوراً في تنمية هذه المعرفة، وتسهم في الوقت ذاته في نوع من التنمية المستدامة الشاملة والمركزة على الناس(٦).

يراجع هذا الفصل استخدام آليات إيصال الخدمات عبر قنوات متعددة على أيدي الحكومات الوطنية ويسلط الضوء تحديداً على التقنيات القائمة على التنقل، نظراً لتغلغلها وسرعتها. ثم يعرض بعض التحديات والفرص الكبرى التي يواجهها الموظفون الحكوميون المسؤولون عن تنفيذ برامج إيصال الخدمات عبر قنوات متعددة ويختتم باستنتاجات كبرى وتوصيات حول السياسة.

٤ : ١ الاتجاهات العالمية والاقليمية

وجد استطلاع عام ٢٠١٢ أن غالبية الدول لا تستغل بشكل كامل الفرص التي تتيحها آليات النقل المتعددة القنوات. وتقف في المراتب العليا في هذا المجال استراليا، والبحرين، وكندا، والدانمارك، وفرنسا، وهولندا، وقطر، وجمهورية كوريا، والعربية السعودية، والسويد، والإمارات العربية المتحدة، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة لأنها تقدم الخدمات في قنوات مختلفة، كالقنوات التقليدية التي يدعمها وسطاء، والوصول الحر إلى الخدمات الحكومية عن طريق الأكشاك، والشبكات اللاسلكية للاتصالات الهاتفية وخدمات الانترنت (WiFi)، والقنوات المتنقلة الأسس، مثل الشبكات أو التطبيقات المتنقلة. وكما يتضح من القائمة أعلاه، فإن هذه الدول كلها عالية الدخل، مما يشير إلى أن القدرة المالية هي أحد العوامل الهامة في تنفيذ آليات إيصال الخدمات عبر قنوات متعددة.

يمكن أن تشمل القنوات التقليدية الاتصال وجهاً لوجه، أو بالهاتف أو بالإرسال بالبريد. وتضم القنوات الرقمية المواقع الشبكية والخدمات ذات الأساس المتنقل، ونقاط الوصول العام كالأكشاك. وتستطيع الوكالات الحكومية أن تستفيد أيضاً من الشبكات الطبيعية والافتراضية التي يديرها القطاع الخاص أو المنظمات غير الحكومية. ولتسهيل تغلغل أعلى للحكومة الإلكترونية ولرفع الكفاءة والفعالية في إيصال الخدمات الحكومية، فإن من الضروري النظر في استخدام كل القنوات المتوفرة.

ويمكن أن يسهم إيصال الخدمات بقنوات متعددة في التنمية المستدامة عن طريق إيصال الخدمات الحكومية إلى أشد الناس حاجة إليها. فالفرق والعزلة متصلان عن قرب في كثير من أنحاء العالم، وهما ناجمان عن نقص الوصول إلى الأسواق، والخدمات الصحية العاجلة الطارئة، والتعليم، والقدرة على استغلال خدمات الحكومة وما شاكل(٣). وإن إيصال الخدمات بقنوات متعددة يعزز تقديم خدمات سهلة الوصول يحتاج إليها الفقراء، مما يزيد في شمول وإشراك مجموعات المحرومين اجتماعياً في سياسات الحكومة وقراراتها. وعلى سبيل المثال، فإن نقاط الوصول العامة إلى الانترنت في المناطق الريفية، بدعم من الوسطاء، يمكن أن يأتي بفوائد الخدمات الحكومية إلى الناس الفقراء الذين لولا هذه النقاط لاحتاجوا إلى جهود ضخمة للوصول إلى تلك الفوائد، كالسفر إلى أقرب مدينة.

إن إيصال الخدمات الحكومية عبر قنوات متعددة يمكن استخدامه أيضاً لإيصال خدمات مستدامة إلى المجموعات المستبعدة اجتماعياً. ويبين البحث أن هذه المجموعات تتطلب وساطة شخص أو منظمة لتمكينها من الاستفادة من مزيج من المعلومات والمعاملات لتلبية احتياجاتهم المعقدة والشديدة التحديد. وفي النقل المتعدد القنوات يمكن إيصال الخدمات الحكومية باستعمال خليط من القنوات، يستكملها التفاعل البشري والشبكات. وقد يكون الوسطاء من أي قطاع - عام، أو خاص، أو مشروع اجتماعي أو مجموعة دعم شعبي. وهكذا يتحدد إيصال الخدمات عبر قنوات متعددة بأنه يضم التفاعلات المؤسسية المكوّنة للشبكة، وليس مجرد تجمع من طرق الوصول لنقل الخدمات(٤).

ومن بين القنوات ضمن البرامج متعددة القنوات، تحمل التقنيات القائمة على التوقع وعداً هائلاً، وخاصة في الدول النامية، ويمكن التوقع بأنها ستلعب دوراً قيادياً في التجمعات المتألقة المتعددة القنوات المندفجة إلى الأمام. ويوحي البحث بأن الفائدة الاقتصادية والاجتماعية من التقنيات المتنقلة ستكون هي الأعلى في المناطق الريفية، التي لديها حالياً خدمات هاتفية أقل(٥). فالهواتف النقالة تتيح للمواطنين

تدعم المنهجيات ذات

القنوات المتعددة إيصال

الخدمات إلى الفقراء وتزيد

مشاركة المجموعات المحرومة

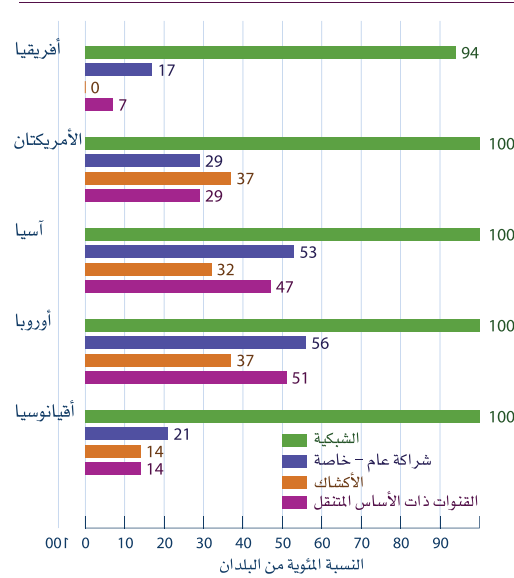
اجتماعياً في صنع القرارات

الحكومية.

٤ : ١ : ١ اختيار القنوات

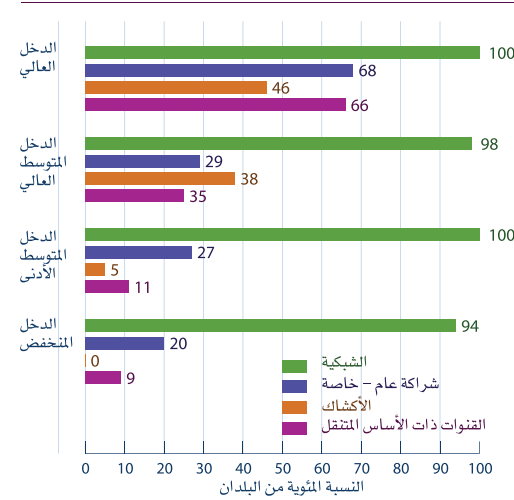
كما يتضح في الشكل البياني ٤ : ١، فإن ١٩٠ دولة تستعمل القنوات الشبكية لإيصال الخدمات الحكومية التي هي إلى أكبر حد أكثر الوسائل شيوعاً عبر الدول الأعضاء في الأمم

الشكل البياني ٤ : ٢ تصنيف القنوات بحسب المناطق



هنا تأتي العملية التجارية، والعمل، والتفاعل بين المواطنين والحكومة - باستعمال الخدمات ذات الأسس المتنقلة. فالهاتف النقال له اختراق يوسع المتناول والوصول إلى مجموعات كثيراً ما يصعب الوصول إليها، مثل كبار السن، والمصابين بعاهات متعددة، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية. ويملك المواطنون وصولاً إلى معلومات الحكومة وخدماتها في أي زمان ومكان عبر وسائلهم المتنقلة واللاسلكية. وبما أن الهواتف النقالة شخصية بشكل نموذجي، فإن إمكانية تحديد موقع الشخص الطبيعي تضمن قدرة الحكومات على تزويد كل شخص بالخدمات. ثم إن تمكين العاملين ميدانياً والتفاعلات عبر الوكالات يمكن

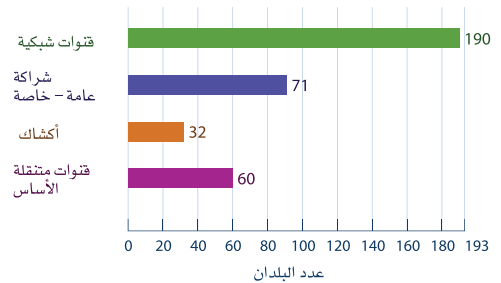
الشكل البياني ٤ : ٣ تصنيف الدول بحسب مستوى الدخل



المتحدة. فهناك واحد وسبعون دولة تستفيد من الشراكة بين القطاعين العام والخاص، و٣٢ دولة تستعمل الأكشاك و٦٠ دولة تقدم الخدمات عبر قنوات متنقلة الأساس، وهناك ١٩ دولة تستفيد من كل القنوات المدرجة في الشكل البياني ٤ : ١، ١٥ منها دول عالية الدخل. أما الأربعة الباقية وهي شيلي، والصين، وماليزيا، وجمهورية مقدونيا اليوغوسلافية السابقة، فإنها ذات اقتصادات دخلها من الطبقة المتوسطة العليا.

ويعرض الشكل البياني ٤ : ٣ تصنيف القنوات بحسب مستوى الدخل، وكما هو مبين فإن استخدام الأكشاك والقنوات ذات الأساس المتنقل منخفض جداً في الدول ذات الدخل المتوسط الأدنى والدخل المنخفض. ويدل هذا الاستنتاج ضمناً على أن الدول ذات الموارد المحدودة لا تستثمر في التقنيات ذات الأسس المتنقلة والأكشاك. غير أن الشراكة العامة - الخاصة هي ثاني أكثر القنوات استعمالاً في الدول ذات الدخل المنخفض والدخل المتوسط الأدنى، مما يدل

الشكل البياني ٤ : ١ نظرة شاملة على قنوات إيصال الخدمات الحكومية :



ضمناً على أن الدول ذات الموارد المحدودة يمكنها مع ذلك أن تستفيد من القطاع الخاص لنقل الخدمات الحكومية. ويؤكد الشكل البياني الاستنتاجات السابقة بأن الدول المحدودة الموارد عاجزة عن الاستثمار في الأكشاك والقنوات ذات الأسس المتنقلة.

٤ : ١ : ٢ تكامل الخدمات المتنقلة

أصبحت الهواتف النقالة هي أسرع التقنيات تبنيًا في التاريخ، وأكثر التقنيات الشخصية شعبية وسعة انتشار في العالم (٧). فالحكومة المتنقلة، كواحدة من قنوات إيصال خدمات متعددة، فيها فوائد هائلة للوكالات الحكومية (٨). إذ يمكنها المساعدة على تحديث منظمات القطاع الحكومي - ومن

إن الشراكات التي تقدّم فيها

الخدمات باستعمال بنية تحتية

خاصة شائعة يتزايد في الدول

ذات الدخل المنخفض

والمتوسط حيث لا يستطيع

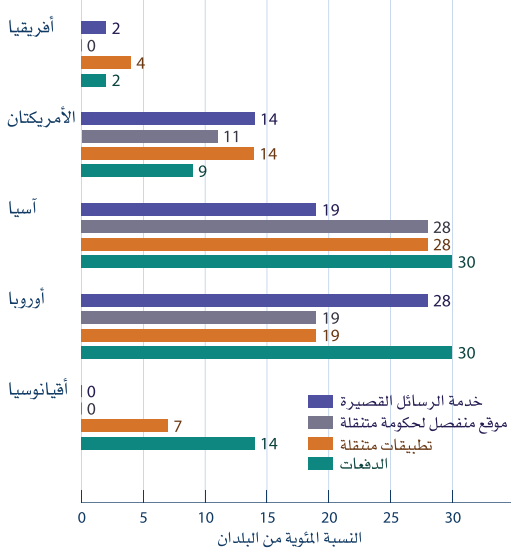
كثير من الناس دفع كلفة

الإنترنت أو لا يتمكنون من

الوصول إليها.

مع القطاع الخاص في الإفادة من القنوات المتنقلة الأسس. فمدغشقر هي الدولة الإفريقية الوحيدة - المنخفضة الدخل أيضاً - التي لديها موقع شبكة يقدم خدمة إرسال الرسائل القصيرة إلى هاتف المواطن النقال.

الشكل البياني ٤ : تصنيف القنوات المتنقلة بحسب المناطق



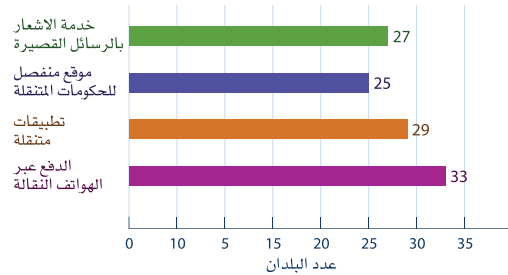
إن آسيا هي المنطقة الفائزة في استخدام القنوات المتنقلة، وتحديداً في تقديم تطبيقات متنقلة وموقع منفصل لحكومة متنقلة. وفي سنغافورة (١٠)، يستطيع المواطنون أن يتلقوا تنبيهات لخدمة إرسال الرسائل القصيرة وإشعارات بخدمات مختلفة، كتجديدات جوازات السفر وتجديدات ضرائب الطرق. وفي ماليزيا (١١)، فإن وزارة الزراعة، والصناعات القائمة على الزراعة تمكن المزارعين من إيداع تقارير عن مشاكل الهجمات على حقول الرز، بما فيها هجمات الآفات والأوبئة، رعن طريق إرسال الرسائل القصيرة، التي تمكن وزارة الزراعة من اتخاذ إجراء عاجل وفوري، وتقدم جمهورية كوريا خدمة بوابة وطنية متنقلة (<http://m.korea.go.kr>) يستطيع المواطنون عن طريقها استعمال خدمات الحكومة المتنقلة لكل منظمة حكومية، ويتلقون على الفور معلومات مصنعة وفق طلبهم عن السياسة الوطنية. أما بوابة البحرين المتنقلة، التي هي نسخة متنقلة عن البوابة الوطنية، فإنها تمكن أي شخص يملك هاتفاً نقلاً من الاتصال بجميع هيئات الحكومة، والوصول إلى خدماتها، بالإضافة إلى خدمات أخرى، عبر نص رسالة هاتفية مكتوبة أو مسجلة على الهاتف النقال.

أن تقلص التكاليف، والحاجة إلى الوقت، والسفر، وتعيين الموظفين، وأن تلغي إدخال البيانات الفائضة عن الحاجة. كما أن الموظفين المتنقلين الحاملين وسائل متنقلة يمكن أن يزيدوا توفر الوحدة لمقياس الزمن. والعمليات المعتمدة على الزمن الحقيقي وعلى الموقع المحدد تنجم عنها بيانات واتصالات سريعة، وتماسك واتساق في المعلومات، وإدارة متجاوبة للحالة، وتبادلات للمعلومات بلا شقوق ولا رتوق.

ويخلص الشكل البياني ٤ : اكتشاف استطلاع عام ٢٠١٢ حول قنوات متنقلة مختارة. وبالمقارنة مع استطلاع عام ٢٠١٠، ليس هناك فرق يذكر بين عدد الدول التي تقدم خدمات الإشعار بالرسائل القصيرة. ففي عام ٢٠١٠ كانت ٢٥ دولة عضو تقدم خدمة الرسائل القصيرة، بينما قامت ٢٧ من أصل ١٩٣ دولة عضو بتدشين خدمة إرسال الرسائل والتنبيهات عبر خدمة الرسائل القصيرة إلى هواتف المواطنين النقالة في عام ٢٠١٢. وبدأ استطلاع عام ٢٠١٢ يبحث عن توفر موقع منفصل للحكومة المتنقلة في عام ٢٠١٢، فلاحظ أن ٢٥ دولة عضو لديها موقع شبكة مخصص للهواتف النقالة على وجه التحديد. ولوحظت كذلك زيادات في التطبيقات المتنقلة (من ١٤ دولة عضو في عام ٢٠١٠ إلى ٢٩ في عام ٢٠١٢) وفي معاملات الدفع المتنقلة (من ١٧ دولة في عام ٢٠١٠ إلى ٣٣ في عام ٢٠١٢). إن البحرين، وقطر، وجمهورية كوريا، والعربية السعودية، وسنغافورة، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة هي الدول الوحيدة التي تستخدم كل القنوات الموصوفة في الشكل البياني ٤ : ٤.

يعرض الشكل البياني ٤ : ٥ التصنيف الإقليمي للقنوات

الشكل البياني ٤ : ٤ قنوات متنقلة مختارة لإيصال خدمات متعددة



المتنقلة. وكما هو مبين، ليست هناك معلومات تذكر عن هذه القنوات في البوابات الوطنية لدول إفريقيا. وبينما توجد استعمالات كثيرة مبتكرة وواسعة الانتشار للهواتف النقالة من قبل القطاع الخاص في إفريقيا (٩)، فإن الاستنتاج أعلاه يشير ضمناً إلى أن الحكومات الإفريقية متخلفة بالمقارنة

إن وسائل الاتصال المتنقلة

هي من بين أوسع التقنيات

الشخصية انتشاراً في العالم.

ومع ذلك فإن الإيصال

المتنقل للخدمات يتخلف وراء

تمتية القنوات الشبكية في

دول كثيرة.

الإطار ٤ : ١ مالطا : إندازاتي (١٢) : الإشعار عبر قنوات نقل متعددة

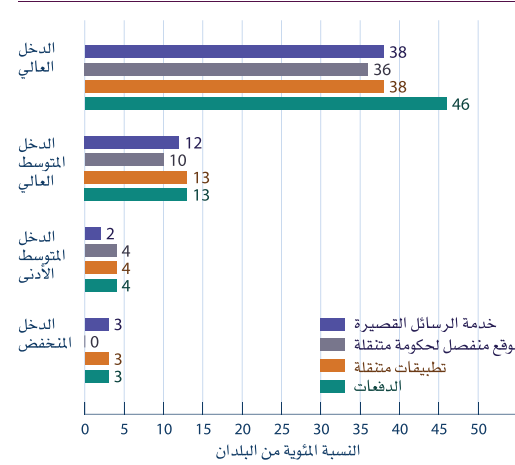
بأخبار عن المبادرات الجارية والجديدة للحكومة الإلكترونية. واستخدام القنوات المتنقلة له معنى معقول في مالطا على وجه الخصوص، إذ أن الاشتراكات في الهواتف الخلوية المتنقلة كان بنسبة أكثر من ١٠٩ لكل مائة من السكان بينما بلغ مجموع مستخدمي الانترنت في عام ٢٠١٠ ثلاثة وستين شخصاً من كل مائة حسبما ذكر الاتحاد الدولي للاتصالات الهاتفية. وكما تبين الأرقام، فإن تغلغل الهواتف النقالة أعلى بكثير، وتستطيع الوكالات الحكومية أن تصل إلى أغلبية السكان باستعمال الخدمات المتنقلة. ◆

تقدم مالطا إشعارات في الوقت المناسب وتنبه المواطنين إلى خدمات حكومية مثيرة للاهتمام عبر قنوات نقل متعددة، وذلك كجزء من استراتيجية الحكومة الإلكترونية لتوسيع اتصال المواطنين بالحكومة. فصفحة « مالطا إندازاتي » تزود المواطنين بموقع ذي منفذ واحد لجميع الإشعارات بالبريد الإلكتروني وخدمة إرسال الرسائل القصيرة، فتسمح للمواطنين بتلقي الإشعارات فوراً عن مختلف الخدمات الحكومية ويتم تحديث هذه الخدمات باطراد، لتقديم آخر المعلومات عن الإشعارات الحكومية بينما تزود صفحة «إندازاتي» المواطنين



المتحرك عند وجود الحاجة لإرسال أي حدث قضائي أو بيانات أو إعلان له علاقة بقضاياهم. وبفضل هذا النظام لم يعد الأطراف مضطرين إلى الذهاب إلى المحاكم لتسلم هذه المعلومات.

الشكل البياني ٤ : ٦ تصنيف القنوات المتنقلة على أساس مستوى الدخل



وتقدم هذه الخدمة أيضاً وصولاً محسناً للمعاقين وكبار السن، وتحسن الوصول بصورة شاملة. ولا تحل خدمة الرسائل القصيرة محل الإشعارات الرسمية، لأن القصد منها هو تقديم معلومات أساسية ومحدثة فقط.

نقاط وصول متعددة الوظائف للمواطنين (فمثلاً: عندما يشتري المواطن سيارة، فإن البائع يقوم بكل العمل الضروري بدلاً من اضطراب المواطن إلى مراجعة مكاتب حكومية مختلفة (١٥). فالميزة النسبية للقطاع الخاص هي قوة عمله المرنة، وانخفاض كلفته من خلال المنافسة، وشبكة توزيعه

ويعرض الشكل البياني ٤ : ٦ تصنيف القنوات المتنقلة على أساس مستوى الدخل. وكما هو مبين في هذا الخط فإن دول الدخل العالي أنشط في إيصال الخدمات الحكومية عن طريق القنوات المتنقلة بالمقارنة مع دول أخرى.

كما أن من المهم أن نلاحظ أن معاملات الدفع عبر الهواتف النقالة هي وظائف القنوات المتنقلة الأكثر استخداماً في دول الدخل العالي. فهناك أقل من ٥ بالمائة من دول الدخل المتوسط الأدنى والدخل المنخفض تقدم خدمات حكومية من خلال القنوات المتنقلة، بينما لا تكاد النسبة تتجاوز ١٠ بالمائة في اقتصادات الدخل المتوسط الأعلى.

٤ : ١ : ٣ نقاط الوصول إلى الخدمات الحكومية

تستخدم الوكالات الحكومية الشراكة العامة - الخاصة، والأكشاك والوصول اللاسلكي الحر للخدمات كي تزود المواطنين بنقاط وصول إضافية. وبما أن القطاع الخاص يستطيع تجسير الهوية بين عروض الوكالات الحكومية ورغبات المواطنين وطلباتهم، فإن الشراكة العامة الخاصة قد تنتج زيادة في الكفاءة وإيصلاً أفضل للخدمات بالتوجه إلى المتعامل (١٣). ويمكن أن تؤدي المنظمات الخاصة دوراً مهماً بخلق

إن نظام المعلومات القضائي لخدمة إرسال الرسائل القصيرة، الذي طورته دائرة تقنية المعلومات في وزارة العدل التركية يقدم خدمة الإشعار القانوني للمواطنين والمحامين. ويقوم هذا النظام بصورة آلية بإعلام كل الأطراف ذوي الصلة ممن لهم قضايا أمام المحاكم التركية بواسطة خدمة الرسائل القصيرة، المعروفة أيضاً باسم رسائل الهاتف

الإطار ٤ : ٢ تركيا : نظام معلومات UYAP - لخدمة الرسائل القصيرة (١٤)

أو بيانات أو إعلان له علاقة بقضاياهم. وبفضل هذا النظام لم يعد الأطراف مضطرين إلى الذهاب إلى المحاكم لتسلم هذه المعلومات. وتقدم هذه الخدمة أيضاً وصولاً محسناً للمعاقين وكبار السن، وتحسن الوصول بصورة شاملة. ولا تحل خدمة الرسائل القصيرة محل الإشعارات الرسمية، لأن القصد منها هو تقديم معلومات أساسية ومحدثة فقط. ◆

إن نظام المعلومات القضائي لخدمة إرسال الرسائل القصيرة، الذي طورته دائرة تقنية المعلومات في وزارة العدل التركية يقدم خدمة الإشعار القانوني للمواطنين والمحاميين. ويقوم هذا النظام بصورة آلية بإعلام كل الأطراف ذوي الصلة ممن لهم قضايا أمام المحاكم التركية بواسطة خدمة الرسائل القصيرة، المعروفة أيضاً باسم رسائل الهاتف النقال، عند وجود الحاجة لإرسال أي حدث قضائي



تقدم المؤسسات البرامج والتجهيزات والمحطات الحاسوبية في مقابل أجور للمعاملات والصفقات. وفي المكسيك يتم إيصال الخدمات الحكومية مثل أموال الإعانة الاجتماعية في المناطق النائية عن طريق مراسلين مصرفيين (١٦).

ويقدر استطلاع عام ٢٠١٢ قيمة توفر الوصول المجاني للخدمات الحكومية عن طريق الأكشاك أو شبكات اللاسلكي المجانية. وقد وجد أن ٢٤ دولة تقدم الوصول المجاني. وفي إستونيا فإن الشبكات المجانية للاتصال الهاتفي وخدمات الانترنت (WiFi) التي نفذتها الوكالات الحكومية لا تقتصر على تقديم وصول أوسع إلى الخدمات الحكومية فقط، بل تساعد الاقتصاد أيضاً باجتذاب منتظمي المؤتمرات والأحزاب العالمية (١٧). وفي الولايات المتحدة تقوم إدارة سان فرانسيسكو للتقنية بتوسيع شبكة WiFi في مختلف الأحياء والأنحاء كجزء من شبكة الموجة العريضة التابعة

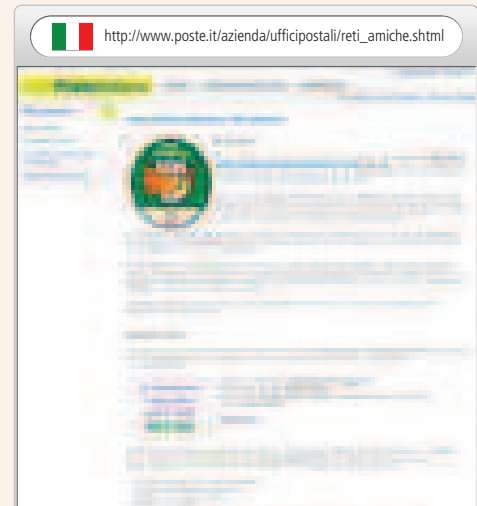
الواسعة التي ينجم عنها خدمات يسهل الوصول إليها وهي مقبولة عند المواطنين. غير أننا يجب أن لا ننسى أن طبيعة وحجم خدمات القطاع الخاص غالباً ما تعتمد اعتماداً كبيراً على مدى حسن أداء القطاع العام.

وتشير مراجعة القضايا إلى أن عدداً أكثر فأكثر من الحكومات الآن يستخدم شراكة العام والخاص لتقديم الخدمات. ففي الهند، يستطيع المواطنون أن يزوروا ٥١ مركزاً إلكترونية (مواقع شعبية ذات منفذ واحد)، فيها ٤٠٠ مركز خدمة منتشرة في سائر أنحاء ولاية أندرا براديش، حيث يمكنهم دفع الضرائب وفواتير المؤسسات، وتسجيل الولادات والوفيات، وتقديم طلبات لتراخيص قيادة السيارات وجوازات السفر، من بين معاملات أخرى. وتشكل مراكز سيفا seva الإلكترونية هذه كنتيجة لشراكة بين الحكومة والمؤسسات الخاصة، تقدم فيها الحكومة الموظفين، بينما

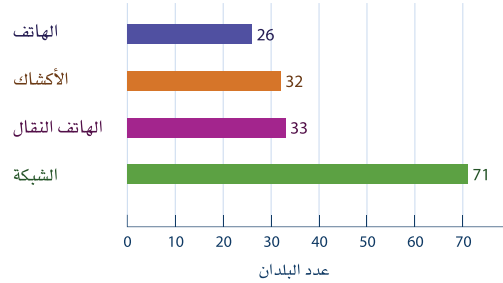
الإطار ٤ : ٣ إيطاليا : رتي أميش لإيصال الخدمات الحكومية بقنوات متعددة

إن أكثر من ٧٠ بالمئة من المقاعد الأمامية هي مكاتب يانصيب ومراهنات وتجارة تبوغ، تشغلها رتي أميش على أساس مذكرات تقاهم موقعة مع الاتحاد الإيطالي لتجارة التبغ ومع مؤسسة لوتوماتيكا لليانصيب. وإن أكثر نوعين مستخدمين من المعاملات هما طلبات إصدار الوثائق، مثل جوازات السفر، وشهادات الميلاد، والزواج والوفاة، وتراخيص الإقامة، ومعاملات الدفع، مثل الإسهامات الاجتماعية في المساعدة المحلية، والضرائب، والغرامات. ورتي أميش هي مبادرة من وزارة الإدارة العامة والابتكار. ◆

في إيطاليا، رتي أميش (الشبكات الصديقة للمستعمل) هي مبادرة تم تبنيها بهدف تقريب الإدارة الحكومية من المواطنين بتقديم عدد من القنوات بقدر الممكن لإعطاء وصول إلى مختلف الخدمات بواسطة تبني أساس منطقي صديق للمستعمل في التفاعل مع المواطنين. وتستخدم مبادرة رتي أميش الشبكات والقنوات الموجودة في القطاع الخاص (كإدارات البريد، ودكاكين التبوغ والمنافذ واسعة النطاق للبيع بالتجزئة، ومكائن المصارف الآلية... الخ) لتقديم المعلومات عن طريق نقاط وصول يسهل العثور عليها وقريبة من المواطنين.



الشكل البياني ٤ : ٧ توفر معاملات الدفع في القنوات المختلفة



الدفع. ولكي تكون تجربة المستعمل إيجابية، فإن من المهم أن تقوم الوكالات الحكومية بتوحيد إيصال المعلومات والمعاملات عبر الأتية، وأن تنقل الرسالة نفسها في القنوات كلها، بغض النظر عن القنوات المفضلة لدى المواطنين.

٤ : ٢ إيصال الخدمات المتعددة القنوات: التحديات والفرص

على الرغم من وجود فوائد مهمة مرتبطة مع إيصال الخدمات الحكومية عبر قنوات متعددة، فإن إدراك هذه الفوائد ليس سهلاً. فهذه العملية تتطلب تغييراً مؤسسياً كبيراً وكذلك تنسيقاً ضمن الوكالات الحكومية، وفي بعض الحالات مع منظمات خارجية. ويزداد تعقيد مشاريع القنوات المتعددة أكثر عند النظر في التحديات التي تواجهها الوكالات الحكومية أحياناً في تنفيذ الحكومة الإلكترونية. وهذه تشمل الثقافة البيروقراطية المكتبية، والسياسات العتيقة الطراز، والقيود الميزانية المعيقة، والمهارات التقنية غير الكافية، ونقص القيادة.

لمجتمع المدينة. وفي المكسيك، تهدف مراكز المجتمع الرقمية إلى تقليص الهوة الرقمية بين البالغين، بينما تقدم أيضاً أدوات متقدمة، مع التدريب وتعزيز مشاريع الأجيال الشابة التي هي «مشبكة» بالفعل. وفي نيوزيلندا، دشنت مدينة ويلينغتون دكاناً للدفع نقداً قبل تسليم البضاعة (cbd) مجانية (١٨)، وهي شبكة وصول عامة WiFi -تسمح لتجهيزات WiFi المعززة بالارتباط المجاني مع الانترنت من أي مكان خارجي ضمن المنطقة المحددة. ومن المهم أن نلاحظ أنه لا يوجد دولة منخفضة الدخل يقدم وصولاً مجانياً إلى الخدمات الحكومية، وأن هناك ثلاث دول فقط ذات دخل متوسط أدنى تفعل ذلك، وهي السلفادور، وغواتيمالا، وجمهورية مولدوفا.

٤ : ١ : ٤ تنسيق القنوات

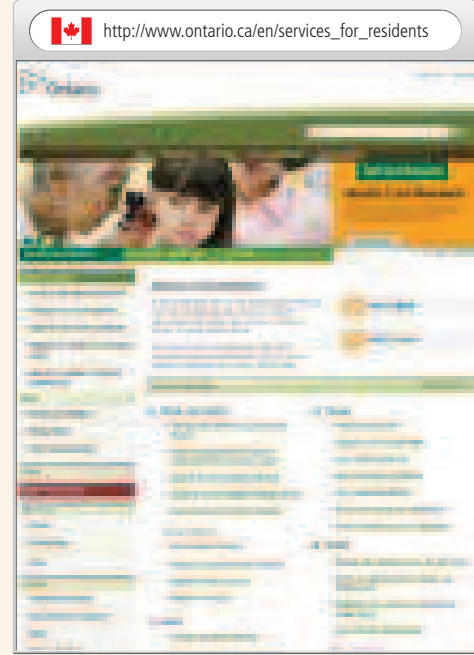
بما أن الأقسام السابقة تضمنت تحليلاً حول مدى توفر القنوات المتعددة، ينبغي ملاحظة أن إيصال الخدمات الحكومية عبر قنوات متعددة يعني أكثر من مجرد استعمال عدة قنوات. ففي إيصال الخدمات عبر قنوات متعددة تكون القنوات كلها متكاملة ومتناسقة. فطلبات المكتب الأمامي تتواصل مع بعضها بعضاً وتدعم تقديم الخدمات ببيانات مخزنة تخزيناً مركزياً ويمكن الوصول إليها. فيتلقى المواطنون دائماً الرد نفسه، ويرون المعلومات نفسها مهما كانت القناة التي يستعملونها للوصول إلى الخدمات الحكومية. ويمكنهم أن يختاروا قنواتهم المفضلة حسب حاجاتهم وظروفهم، وخاصة مع توفر القنوات المتنقلة، يمكنهم الوصول إلى الحكومة في أي زمان وأي مكان وبأي طريقة. فالتخزين المركزي للبيانات وإعادة استخدامها يزيد في أداء الحكومة وتجاوبها في التقديم والتزويد. وتخزين البيانات مركزياً معناه أن هناك حاجة لتجميع البيانات مرة واحدة فقط، وأنه يمكن الوصول إليها (إعادة استخدامها) بطلبات مقدمة إلى المكتب الخلفي.

ويقيم استطلاع عام ٢٠١٢ ما إذا كانت الدول تنسق إيصال الخدمات الحكومية عبر القنوات. ولعمل ذلك يفحص الاستطلاع تواجد معاملات الدفع في قنوات مختلفة. وكما هو مبين في الشكل البياني ٤ : ٧ فإن ٢٦ دولة تسمح للمواطنين بإكمال معاملات الدفع بالاتصال بالوكالة المعنية. وهناك ٣٣ دولة تقبل الدفعات عبر الهواتف النقالة، و٧١ دولة تقبل الدفعات عبر البوابات الحكومية و٣٢ دولة نفذت أكشاك خدمة ذاتية للمواطنين ليكملوا بأنفسهم معاملات

الإطار ٤ : ٤ خدمة أونتااريو بكندا (١٩)

وتعود الجذور التاريخية لخدمة أونتااريو إلى عام ٢٠٠٠، عندما أوجد قسم إيصال الخدمات المتكاملة ضمن وزارة خدمات المستهلك والتجارة. وكان تركيز المنظمة على العمل مع الوزارات لتطوير نظام نقل الخدمات عبر قنوات متعددة، مع تأكيد خاص على القناة الإلكترونية. وكان إدخال الوزارات الشريكة على أساس طوعي في ذلك الوقت. ولكن مجلس الوزراء وافق في عام ٢٠٠٦ على خطة مكررة التعزيز، وتكليف لخدمة أونتااريو، التي أصبحت آنذاك هي المنظمة الرئيسة لإيصال الخدمات ومواجهة الجمهور. وعندئذ توقف الوزراء عن تقديم تلك الخدمات التي صارت تنقلها خدمة أونتااريو نيابة عنهم. ◆

إن خدمة أونتااريو هي حالياً برنامج ضمن وزارة خدمات الحكومة والمستهلك. وهي تتلقى الدعم من الحكومة، والوزير، ومجلس مؤلف من نواب وزراء من وزارات أخرى تقدم خدمات، وشركات رئيسة معنية. وتقدم خدمة أونتااريو معلومات وخدمات معاملات عبر أربع قنوات: على الشبكة، وبصورة شخصية، وعن طريق الكشك، والهاتف. والآليات المستخدمة لتشجيع استعمال قناة الشبكة الحاسوبية هي ضمان الخدمات (مثل ضمان الخدمة مدة يومين من أجل رخصة أستاذ للتجارة الإلكترونية) وتسريع الخدمات. وقد أقامت خدمة أونتااريو شراكات مع القطاع الخاص للمساعدة في نقل الخدمات (مثل تارانت، وهي شركة قطاع خاص تقدم وصولاً إلى نظام أونتااريو لتسجيل الأراضي).



هذه القنوات الجديدة ومعالجتها بطريقة كفؤة. وما دام التزود بقنوات جديدة يتطلب تعاوناً ضمن الوكالات وفيما بينها، فإن من المهم إيجاد طريقة تمويل منصفة تتسع لكل وكالة. ويمكن تحقيق ذلك بأن يؤخذ في الاعتبار حجم الوكالة، وميزانيتها، والإحالات إلى خدماتها. ورغم أن منهجية القنوات المتعددة قادرة من حيث المبدأ على تمكين سياسة «أي زمان، أي مكان، أي طريقة» لإيصال الخدمات الإلكترونية، وعلى زيادة الكفاءة، فإن معظم الوكالات الحكومية، وخاصة تلك التي تعمل بميزانية ضئيلة قد تعجز عن تحمل تكاليف تنمية مثل هذه الشبكات المعقدة وصيانتها. ويمكن أن يسهم إيصال الخدمات الحكومية بقنوات متعددة في التنمية المستدامة للحكومة الإلكترونية بتوسيع الكفاءة المتخصصة (٢١) للإدارة الحكومية. فإن من السذاجة الافتراض بأن القنوات الجديدة تؤدي دائماً إلى وفورات في التكاليف وزيادة في كفاءة الوكالات الحكومية. وبدلاً من ذلك فإن القنوات الجديدة يجب إدخالها دائماً لإيصال نوعية أفضل من الخدمة الحكومية إلى المواطنين. إذا كان من الممكن إصدار بطاقة هوية شخصية في غضون ساعة من الزمن على أساس قنوات جديدة، بينما كان ذلك من قبل يستغرق ٣٠ يوماً ويتطلب من المواطنين أن يصطفوا يومين في وكالات حكومية مختلفة، فإن الكفاءة المتخصصة قد تكون أعلى بكثير، حتى ولو صرفت الحكومة أكثر على إيصال هذه

٤ : ٢ : ١ تقوية إطارات إيصال الخدمات

يملك الموظفون الحكوميون المسؤولون عن إيصال الخدمات قنوات متعددة تحت تصرفهم. فعندما تستطيع الوكالات الحكومية أن تجيب على السؤال عن سبب رغبتها في تقديم قنوات جديدة، فستتمكن من اتخاذ خيارات ذات حافز كافٍ حول القنوات التي ستنفذها، وكيفية إعادة تصميم الخدمات لتحصد منها أفضل الفوائد (٢٠). ومن المهم أيضاً أن تكون هذه القنوات جزءاً من استراتيجية متعددة القنوات وأن يتم تقدير قيمة أثرها ودورها ضمن سياق تلك الاستراتيجية على وجه العموم. فإدخال قنوات جديدة بدون أهداف واضحة قد يؤدي إلى قنوات منفصلة لا متكاملة ولا متناسقة. فالقنوات التي «لا تتحدث كل منها إلى الأخرى» ستؤدي إلى تجربة سلبية للمستعمل وتسبب فشل المشروع في آخر الأمر بسبب انخفاض فائدته.

إن تخصيص موارد كافية لمشاريع إيصال الخدمات بقنوات متعددة هو شيء واجب. ويمكن أن تكون التكاليف المبدئية عالية تماماً مادام الاضطلاع بهذه المشاريع يتطلب إعادة النظر في الأنظمة والبنى التحتية الموجودة، بما في ذلك التطبيقات التراثية. كما أن إدخال قنوات جديدة في المكتب الأمامي سيتطلب إيجاد مكتب خلفي قادر على التعامل مع

الخدمة المحددة بالذات (٢٢).

إن كفاءة الموظفين العاملين في مشاريع نقل الخدمة بقنوات متعددة أمراً بالغ الأهمية. فهذه المشاريع تتطلب إدارة قوية، ومهارات متناسقة، وكذلك معرفة تقنية. ومما يساعد على تلبية هذه الاحتياجات تنفيذ خطة تدريب وتنمية بالتعاون مع جميع الوكالات المشاركة في قنوات نقل الخدمات المتعددة. وتحتاج الخطة إلى البدء بمناهج وظيفية مختلفة، ومجموعات من المهارات والكفاءات المطلوبة من أجل الإيصال الناجح للخدمات الحكومية في برنامج متعدد القنوات. وقد تنفذ البرامج حيث يتم التأكيد على أنواع المهارات والتصرفات الضرورية لجعل الخدمة ممتازة. وهناك حاجة إلى تدريب الموظفين العاملين في قنوات مختلفة على الخصائص المحددة لتلك القناة، مثل المهارات الهاتفية لوكلاء مراكز الاتصال، والتعامل بالأموال النقدية لوكالات المكتب الأممي. وعندما تستخدم التقنيات الجديدة في الأتية الجديدة، فإن زيادة ارتباط الموظفين بالتقنية الجديدة وزيادة تفهمهم لسهولة استعمالها هما أفضل الطرق لتهيئة الموظفين لقبول تلك التقنية (٢٣).

ويحتاج المسؤولون الحكوميون إلى أن يأخذوا بعين الاعتبار قضايا الوصول وإمكانية دفع الكلفة عند تصميمهم لبرامج نقل الخدمات بقنوات متعددة. فإن العمر، والجنس، والدخل، والخلفية الثقافية، ومستوى الحرمان تؤثر كلها على مواقف المواطنين تجاه اختيار القناة. وتستطيع الوكالات الحكومية أن تعالج هذه التحديات بطرق مختلفة. فتتخذ سياسة تنظيمية تفضل المنافسة قد يخفض الأسعار بحيث يتمكن المزيد من المواطنين من تحمل كلفة الوصول إلى الإنترنت. كما أن تنفيذ سياسة شمول اجتماعي يمكنها أن تهدف إلى تقديم اتصالات هاتفية أساسية ووصول إلى الإنترنت للمجموعات المحرومة، يمكن أن يكون إجراءً فعالاً آخر.

ويستمر الوصول إلى الإنترنت والاشتراك في الهاتف الخليوي بالارتفاع في جميع أنحاء العالم، ولكن وجود الهوية الرقمية جيد التوثيق أيضاً. وبينما تشجع الحكومات استعمال القنوات الإلكترونية والمتنقلة بدلاً من القنوات التقليدية من أجل مكاسب الكفاءة، فإن مجموعات محرومة كثيرة لا تملك وصولاً إلى هذه القنوات. وحسبما يذكر الاتحاد الدولي للاتصالات البعيدة فإن ٧٣,٨ بالمائة من سكان الدول المتقدمة، و٢٦,٣ بالمائة في الدول النامية ٧,٣٤ بالمائة من سكان العالم كله كانوا قادرين في عام ٢٠١٠ على الوصول إلى الإنترنت. ومعنى هذا أن ٦٥ بالمائة من مواطني العالم كله لا يستخدمون الإنترنت على الإطلاق. فليس هناك وصول لـ ٩٩ بالمائة من سكان إثيوبيا، ولا لـ ٩٥ بالمائة من سكان إيريتيريا

والعراق، ولا ٩٠ بالمائة من سكان منغوليا، ونيكاراغوا وأنغولا. وبينما تزايدت الاشتراكات بالهاتف النقال بشكل مفاجئ في السنوات الأخيرة، فإن الاشتراكات في الموجة العريضة المتنقلة لا تزال شديدة الانخفاض حتى في الاقتصادات المتقدمة، وهي أقل من ٥ بالمائة في معظم أنحاء إفريقيا (٢٤). ولا يزال كثير من المواطنين في سائر أنحاء العالم عاجزين عن دفع كلفة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية. ولقد هبطت الأسعار الثابتة للموجة العريضة بشكل كبير في السنوات الأخيرة، ولكن لا تزال هناك فروق هائلة بين الدول عندما يتعلق الأمر بالقدرة على دفع الكلفة. وتستمر خدمات تقنيات المعلومات والاتصالات أرخص في اقتصادات الدخل العالي، وأقل رخصاً في اقتصادات الدخل المنخفض. وحسبما يذكر الاتحاد الدولي للاتصالات البعيدة، فإن معدل كلفة تقنية الاتصالات والمعلومات كان يعادل ١,٠ بالمائة من إجمالي الدخل القومي لكل فرد في الدول المتقدمة، بالمقارنة مع ١٧ بالمائة من إجمالي الدخل القومي لكل فرد في الدول النامية، وذلك في عام ٢٠١٠. ومن الواضح أن هذا له معانٍ ضمنية مهمة على تقبل خدمات تقنية المعلومات والاتصالات لدى الناس في الدول النامية (٢٥).

٤ : ٢ : ٢ الاستجابة للتغيرات في التقنية

تخلق التقنية المتحركة بسرعة تحدياً آخر للمسؤولين الحكوميين المنفذين لبرامج القنوات المتعددة. فتقنيات الشبكة ٢,٠ مثل الوسائل الاجتماعية وأدوات المشاركة الإلكترونية والنماذج الحديثة مثل البيانات المفتوحة اقتصرت فقط على الإضافة إلى هذه التحديات. وكانت الوكالات الحكومية بطيئة في تكيفها مع هذه المفاهيم الجديدة من الانفتاح والتفاعل. وهناك أيضاً أعداد متنامية من الوسائل المتوفرة، ولا سيما المتنقلة، كالهواتف الذكية والأقراص التي يستعملها المواطنون. فإيجاد التوازن الصحيح بين التطبيقات والوسائل، والاستثمار بتعقل في البرامج التقنية في عصر التقنية السريعة التغير هو مهمة صعبة يواجهها المسؤولون الحكوميون في تصميمهم لأنظمة نقل الخدمات عبر أتية متعددة.

فهؤلاء المسؤولون يجب أن تكون لديهم معرفة بتوفر الوسائل المختلفة ومتطلبات عرض موجاتها. فمثلاً إن نسبة الهواتف النقالة إلى الحواسيب الشخصية قد تكون عاملاً حاسماً يقرر نوع القناة التي يجب تنفيذها. ففي الدول ذات تغلغل الحاسب المنخفض يمكن للوكالات الحكومية أن تنظر في

تعزّزها الشبكة. فقد بدأت الهواتف النقالة تتحول إلى أجهزة تعمل كل شيء وتستطيع أن تعمل كحواسيب متنقلة. وهذا يغير كلياً طريقة تفاعل المواطنين مع الحكومات فالناس الآن قادرون على الوصول إلى الخدمات الحكومية باستعمال تطبيقات في هواتفهم الذكية يتم تنزيلها من برامج تجارية. وتقدم هذه التطبيقات، باعتبارها قنوات إضافية، تشكيلة متنوعة من الأدوات المفيدة، من العثور على أقرب دائرة ضرائب إلى الإبلاغ عن المشاكل.

٤ : ٢ : ٣ توسيع خيارات النقل عبر الشراكات

يمكن استخدام خاصية إيصال الخدمات الحكومية بقنوات متعددة بهدف إيصال خدمات مستدامة للجماعات المستبعدة اجتماعياً. فالتقنية وحدها تعجز عن ضمان وصول فوائد نقل الخدمات بقنوات عديدة إلى أجزاء كبيرة من المجتمع، وإلى المجتمع كله في آخر الأمر. فالجماعات المحرومة تتمسك بتفضيل قوي لقنوات العمل وجهاً لوجه لأن هذه الجماعات هي أكبر مستعمل للخدمات الحكومية (وأكثر الناس حاجة إليها) (٢٩).

ومن أجل شمول هؤلاء المواطنين في إيصال الخدمات الحكومية، قد تنظر الوكالات الحكومية في الاستفادة من القنوات التقليدية وإعادة تنشيطها وتقوية حيويتها. ويستطيع الوسطاء، مثل الذين في القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية، مدعومين بطبقة قوية من التقنية، أن يقدموا خدمات للجماعات المحرومة بالنيابة عن الوكالات الحكومية، أو بالشراكة معها. ويستطيع الوسطاء أن يساعدوا المواطنين العاجزين عن الوصول إلى الخدمات، أو الذين لا يرغبون بالوصول إليها بأنفسهم، ولكن لديهم إمكانية الوصول عن طريق هذه الأطراف الثالثة، سواء على أساس غير رسمي، أو مهني، أو تجاري. وسيتيح ذلك أيضاً فرصاً للمستشارين والمتعهدين ليقدموا خدمات شخصية على الشبكة أو خارجها لاستخدام أنظمة الدعم من تقنية المعلومات والاتصالات لتحسين نوعية الخدمة، إما حيث تكون المنهجية الشخصية مناسبة أكثر، أو لتلبية احتياجات جماعات محددة مستهدفة (٣٠).

وتتطلب البرامج المتعددة القنوات إطار تنسيق سليم في المنظمات الحكومية أو التابعة لطرف ثالث مشارك في نقل الخدمات. وهناك حاجة لتنسيق الخدمات والمعلومات، والعمليات في القنوات المختلفة بطريقة تجعل المعلومات متاحة متوفرة على كل قناة (٣١). وتتطلب مشاريع إيصال الخدمات بقنوات متعددة ثقافةً جماعية، مع مهارات تنسيق

تقديم الخدمات من خلال الأكشاك أو القنوات المتنقلة الأساس.

كما يجب النظر أيضاً في قيود الوسائل المتنقلة وتكييف المعلومات والخدمات التي يمكن تقديمها بواسطة هذه الوسائل أثناء تصميم قنوات جديدة. فخلال تقدير قيمة البوابات الحكومية، لوحظ أن كثيراً من البوابات مطروحة للتقديم على أماكن عرض صغيرة بحجم سطح المقعد، وتستغل إمكانات البرامج الحاسوبية لاستعراضها على سطح المقعد. إن الوصول إلى مثل هذه الصفحة على الشبكة على جهاز متنقل غالباً ما يؤدي إلى تجربة ضعيفة هزيلة أو غير قابلة للاستخدام. وتشمل العوامل المسهمة في ذلك عدم عرض الصفحات بالطريقة المقصودة. وبسبب حجم الشاشة المحدود، والحجم المحدود للمادة التي يراها المستعمل، يضيع السياق والمنظر الشامل (٢٦). ولذا فإن الهواتف النقالة قد لا تكون كافية وملائمة لتسليم الاستمارات الطويلة مثل تلك المطلوبة لوضع الضرائب في ملفات وأضابير. وبدلاً من ذلك يمكن استعمال الهواتف لتقديم المعلومات الحكومية الطارئة والعاجلة بالنسبة إلى المواطنين.

وللتغلب على القيود والتحديات الملازمة للأجهزة المتنقلة ولتقديم تجربة أفضل للمستهلك فإن من المهم للحكومات أن تستفيد من التقنيات القائمة على التنقل، مثل خدمة إرسال الرسائل القصيرة، أو موقع حكومي متنقل، أو تطبيقات متنقلة.

يُعد إرسال الرسائل القصيرة أحد أوسع تطبيقات البيانات استعمالاً في العالم. ويظهر البحث أن السبب الرئيس لاستعمال المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية القائمة على أساس الرسائل القصيرة هو اعتقادهم أن هذه الخدمات سهلة الاستعمال (٢٧). ولقد تضاعف العدد الإجمالي للرسائل القصيرة المرسلة عالمياً ثلاث مرات بين عامي ٢٠٠٧ و ٢٠١٠، من حوالي ١,٨ تريليون إلى ٦,١ تريليون رسالة. وبعبارة أخرى، فإن ما يقرب من مائتي ألف رسالة ترسل في كل ثانية بواسطة الهاتف النقال. وفي الدول المتقدمة، يملك سبعة من كل عشرة أشخاص وصولاً إلى خدمة إرسال الرسائل القصيرة (٢٨). مما يعني أن الناس أكثر معرفة بها من معرفتهم بالانترنت. ورغم بساطة الرسائل القصيرة وفعالية كلفتها، فإنها ليست واسعة الانتشار عالمياً. فخدمة إرسال الرسائل القصيرة يمكن أن تكمل خدمات الحكومة الإلكترونية حيث يُعتقد أنها انسب، مثلاً، لتقديم قناة للوصول إلى الناس في المناطق التي لا يصل إليها سوى الهاتف النقال.

إن هناك موجة جديدة من التنمية آخذة في الحدوث في التقنيات المتنقلة باستخدام الهواتف الذكية والهواتف التي

ممتازة وعقلية تعاونية. ويكاد يكون من المستحيل تحقيق هذا الانسجام بدون قيادة قوية للسياسة ودعم سياسي.

٤ : ٣ : ٤ توجيه القنوات وتسويق الحكومة الإلكترونية

مع أهمية الوصول المادي إلى البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات من أجل الانتفاع بقنوات جديدة، فإن البحث يظهر بأن الوصول وحده لا يكفي (٣٢). إذ أن الحافز والرغبة في استعمال القنوات الإلكترونية والمتنقلة، وكذلك امتلاك المهارات والثقة الضرورية هي عوامل أخرى تمنع الناس من استخدام القنوات التي على الشبكات الحاسوبية. فعندما تنفذ قنوات جديدة، قد تحتاج جماعات معينة من مستخدميها إلى حوافز تدفعهم إلى التخلي عن القنوات التقليدية لتحقيق حكومة أكثر تجربة أفضل للمستخدمين. والتأثير على المواطنين ليستعملوا أكثر القنوات فعالية للكلفة قد لا يكون دائماً سلساً ومباشراً. وإن رفع وعي المواطنين عبر حملات اتصال عن القنوات ذات الكلفة الأكثر فعالية يمكن أن يساعد في التأثير على إدراكهم. وفي حالات أخرى قد يحتاج المواطنون إلى التدريب على كيفية الاستفادة الفعالة من القنوات الجديدة. ويمكن استعمال القنوات الكثيرة الاستخدام لإعلام المتعاملين بالقنوات الأخرى المتوفرة لتلبية حاجاتهم. فمثلاً: إذا اتصل شخص ما هاتفياً بمركز اتصال حكومي وكان الجواب على الشبكة، فيمكن توجيه المتصل إلى الإنترنت عبر نظام صوتي متفاعل قبل إقامة الاتصال بين المواطن ووكيل مركز الاتصال.

فالمواطنون ليسوا متجانسين، ولهم جميعاً احتياجات مختلفة. فمن أجل زيادة رضا المستعمل، من المهم أن تكون الخدمات الحكومية مفصلة على حسب حاجاتفرادى المستخدمين بالقدر المستطاع. والوكالات الحكومية في وضع أفضل لتقديم خدمات مفصلة إذا جرأت السكان المستخدمين وقسمتهم إلى مجموعات أصغر غير مختلطة، أقل تجانساً أو أكثر، تشارك في الاهتمام بخدماتها (٣٣). وتحتاج الوكالات الحكومية إلى تحليل مفصل للناس الذين تشرف على خدمتهم، لكي تحدد المجموعات الفرعية المتجانسة، مثل فئة الشباب الذين يستعملون القنوات الإلكترونية بكثافة، أو الناس الأكبر سناً والأقل توجهاً نحو التقنية، الذين يعتمدون على القنوات التقليدية. وهذا التحليل يتطلب فهماً لتفضيلات المواطنين الاجتماعية، وعاداتهم في استهلاك المعلومات، وكذلك متطلبات الوصول، بما في ذلك للمقعدين أو المعاقين.

إن مراقبة استعمال الأتنية الجديدة شيء مهم كذلك لمعرفة مدى تقبل المواطنين وهضمهم للقنوات الجديدة عند تنفيذها. ويحتاج المسؤولون إلى أن يكونوا قادرين على الإجابة على أسئلة مثل: كم عدد الناس الذين يستعملون القناة الجديدة؟ وعن طريق أي أنواع من الأجهزة؟ وكم هي الكلفة التي تتحملها الوكالة لتشغيل القناة الجديدة؟ وما مدى جودة عمل التجهيزات؟ وتحت أي ظروف؟ وما هي الاتجاهات الأساسية لدى المستخدمين ومدى رضاهم؟ وما هي الأوضاع السكانية للمواطنين الواصلين إلى القناة الجديدة؟ وعلى سبيل المثال، إن صفحة «الحكومة المباشرة» (<http://www.direct.gov.uk>) في المملكة المتحدة متوفرة عن طريق موقع حكومتها على الشبكة، وعن طريق أي هاتف متصل بالإنترنت، أو من خلال التلفزيون الرقمي.

وقد وجد أن مستعملي خدمة تلفزيون «الحكومة المباشرة» من المحتمل أكثر أن يكونوا أكبر سناً (٦٣ بالمئة منهم أكبر من سن الخامسة والثلاثين، و٤٠ بالمئة أكبر من سن الخامسة والأربعين، و١٧ بالمئة أكبر من سن الخامسة والخمسين على التوالي)، وأغليبتهم لا تعمل (٦٧ بالمئة)، ونصفهم (٤٨ بالمئة) لا يستخدمون الإنترنت أبداً، أو يستخدمونه بصورة نادرة (٢٤). إن مثل هذا التحليل يعطي نظرة معمقة ثابتة للمسؤولين الحكوميين عن اتجاه تقديم القنوات المتعددة في المستقبل.

٤ : ٣ : ٤ خاتمة وتوصيات

سوف يستمر نقل الخدمات الحكومية بقنوات متعددة، وخاصة استخدام القنوات المتنقلة في مكان عالٍ على جدول أعمال الحكومة الإلكترونية في الأعوام القادمة. وتعتمد عوامل النجاح في هذه العملية على سلسلة واسعة من الميزات، فليست هناك صيغة وحيدة أو حل عام شامل ينطبق على كل الأوضاع. فقد تكون هناك حاجة إلى تشكيلة واسعة من القنوات المتنوعة في بعض الظروف، بينما يكفي عدد محدود من القنوات أو حتى قناة واحدة في أوضاع أخرى. ويجب على المسؤولين الحكوميين، أثناء تصميمهم لأنظمة نقل الخدمات عبر أتنية متعددة، أن يولوا اهتماماً خاصاً للقضايا المدرجة أدناه:

أصبحت الهواتف المتحركة
الآن أجهزة تقوم بكل شيء
فتعمل وكأنها حواسيب
متنقلة قادرة على إحداث
تغيير كامل للطريقة التي
يتفاعل فيها الناس مع
الحكومة

المتنقلة أن تستهدف المواطنين المتنقلين باعتبارها قناة مكملية للحكومة الإلكترونية، وتستطيع القنوات الإلكترونية أن تزيد تقوية مدى وصولها باستخدام آخر التقنيات الشبكية. ويحتاج المسؤولون الحكوميون عند تصميم أنظمتهم الحكومية الإلكترونية إلى أن يحددوا بوضوح أهداف كل قناة وأن يتشاوروا مسبقاً مع المعنيين من أجل إنجاز تنفيذ إيصال الخدمات الحكومية عبر قنوات متعددة.

اضمنوا أن كل الجماعات والأفراد، وخاصة المحرومين بطريقة ما، يستطيعون الوصول إلى خدمات مدمجة ومرنة باستعمال أنظمة النقل المتعدد القنوات؛

يحتاج الموظفون الحكوميون أثناء سعيهم إلى الكفاءة والفعالية العاليتين، إلى أن يحفظوا في أذهانهم أن كل المواطنين لهم حقوق متساوية للوصول إلى الخدمات الحكومية، أي أن جميع المواطنين يجب أن يكونوا قادرين على الوصول إلى الخدمات، حتى ولو كانوا لا يملكون أحدث البرامج وأكثرها ابتكاراً، أو لا يستطيعون الوصول إلى هذه البرامج، بوسائل مثل الهاتف الذكي أو القرص. والمجموعات المحرومة هي الأكبر والأكثر احتياجاً إلى الخدمات الحكومية ولكنها أيضاً هي الأقل قدرة على الوصول أو احتمال كلفة القنوات الإلكترونية والتنقلة. وتستطيع الوكالات أن تعالج قضايا الوصول وتحمل الكلفة بطرق مختلفة. إن تنفيذ سياسة تنظيمية تفضل التنافس يمكن أن يخفض الأسعار بحيث يستطيع مزيد من المواطنين أن يتحملوا كلفة الوصول إلى الإنترنت. وإن تنفيذ سياسة تغطية اجتماعية يمكن أن تهدف إلى تقديم اتصال هاتفي أساسي ووصول للإنترنت إلى المجموعات المحرومة، يمكن أن يكون إجراءً فعالاً آخر. والأكشاك ونقاط الوصول العامة إجراءات فعالة للتغلب على الهوة الرقمية ومد اليد إلى شرائح من السكان تجهل تطبيقات الإنترنت جهلاً تاماً (راجع الفصل الخامس: ٥ : ١ حول العوامل المؤثرة على الوصول إلى الخدمات الإلكترونية واستعمالها).

أقيموا إطاراً رسمياً ثابتاً للتنسيق يشمل كل المعنيين بإيصال الخدمات عبر أوعية متعددة؛

إن نقل الخدمات الحكومية عبر أوعية متعددة عملية معقدة. فهو يتطلب نقلاً للخدمات مترابطاً، متداخل القطاعات، ومتكاملاً من قطاعات وإدارات حكومية مشاركة كثيرة. ويحتاج النجاح إلى تعاون وتنسيق ضمن الوكالات الحكومية وفيما بينها. وتحتاج كل القنوات إلى التشارك في مجموعة من المبادئ العامة المشتركة، وبياناتها، مع تهيئة ثقافة تعاون بين الوكالات. فالتنسيق والتعاون الفعالان لا يتطلبان تشغيلاً تقنياً متداخلاً فحسب، بل يتطلبان أيضاً دعماً سياسياً قوياً وإدارة على مستوى القمة (انظر الفصل الثالث، القسم ٣ : ١ : ٢ التشغيل المتداخل للقطاع الحكومي).

خصّصوا موارد كافية للتخطيط قبل تنفيذ قنوات جديدة؛

عند تصميم قنوات جديدة، من المهم تقدير قيمة تأثيرها ودورها ضمن سياق استراتيجية شاملة. ويجب النظر في الترابط الخالي من الشقوق والرتوق بين القنوات المختلفة بإعباره جزءاً من نقل الخدمات له أهمية متزايدة في دعم إنتاجية القطاع العام. ويجب تنمية قنوات جديدة مكملية للقنوات الموجودة حيثما كان ذلك ممكناً. ولذا فإن المنهجية المتدرجة التطوير لدمج قنوات جديدة مع الممارسات الموجودة مناسبة أكثر.

استفيدوا من طاقة كل القنوات الممكنة؛

يُظهر البحث أن مزيجاً من قنوات الاتصال يعمل بأفضل صورة لزيادة تبني الحكومة الإلكترونية، ولذا يجب أن تقدم الوكالات الحكومية نقاط اتصال متعددة (٣٥). وإن وجود قناة واحدة وتطبيقاتها وحدها لا يضمن النتائج. فيجب أن تركز كل قناة على استغلال خصائصها المحددة، أي التي تملكها في العادة كميزة بالمقارنة مع القنوات الأخرى، لتصل إلى مجموعات أكبر من المواطنين، وفي هذا الخصوص، تستطيع القنوات التقليدية أن تركز على الوصول إلى عدد أعلى من المواطنين بواسطة زيادة الوصول عبر الأكشاك أو نقاط الوصول اللاسلكية المجانية، وتستطيع القنوات

أعطوا الخدمات المتنقلة انتباهاً خاصاً:

تعطي الحكومة المتنقلة الوكالات الحكومية فرصة لمعالجة الهوية الرقمية، وخاصة في الدول النامية. ومن المتوقع أن تستمر الحكومة المتنقلة في التوسع بسبب التغلغل العالي للخدمات المتنقلة، ولاسيما في الدول النامية. ونتيجة للاحتشاد والتقارب، فإن الأجهزة المتنقلة مثل الأقراص سوف تصبح هي أدوات الاتصال الرئيسية، وربما الوحيدة، بالإنترنت وبالتالي بخدمات الحكومة الإلكترونية. ومن هنا تأتي إمكانية الهائلة للأجهزة المتنقلة التي لا تزال غير مستغلة والتطبيقات الأكثر ابتكاراً التي سوف تُرى عندما تصبح الهواتف النقالة قوية بما يكفي لتشغيل نظام كامل على سطح المقعد يمكنه أن يقوم بكل شيء يستطيع الحاسب أن يفعله عملياً.

استخدموا شبكات طرف ثالث وخدماته في إيصال الخدمات الحكومية عبر قنوات متعددة:

لا تستطيع التقنية وحدها أن تضمن أن فوائد البرامج متعددة القنوات ستصل إلى أجزاء كبيرة من السكان - وإليهم جميعاً في آخر الأمر - فالتقنية تحتاج إلى أن تكون مستكينة اجتماعياً وثقافياً ومفهومة كي تُستعمل بفعالية لخلق قيمة. ولا تزال القنوات التقليدية، تدعمها في الأوضاع المثالية طبقة قوية من التقنية، هي الخيار المفضل في معظم أنحاء العالم. وإن الشراكة العامة - الخاصة، واستخدام قنوات القطاع الخاص الموجودة يمكن أن تساعد الحكومات لشمول مزيد من المواطنين في إيصال الخدمات. ويستطيع الوسطاء أن يساعدوا المواطنين العاجزين عن الوصول إليها، أو الذين لا يريدون الوصول بأنفسهم، ولكن لديهم توصلاً إليها عبر هذه الأطراف الثالثة، سواء أكان ذلك على أساس غير رسمي، أو مهني، أو تجاري فأفضل وصفة للنجاح هي مزيج صحي من التقنية والخدمات.

الفصل الخامس

تجسير الهوة الرقمية بالوصول إلى السكان الضعفاء



UN Photo/Kibae Park

الفصل الخامس:

تجسير الهوة الرقمية بالوصول إلى
الفئات الضعيفة في المجتمع

٨٧

٨٨

٩٧

العوامل المؤثرة في الوصول إلى
الحكومة الإلكترونية واستخدامها

استنتاجات وتوصيات

١ : ٥

٢ : ٥

لا يمكن تقليص التنمية المستدامة إلى الحماية البيئية وحدها (١). فالعوامل الاقتصادية - الاجتماعية أهمية مساوية. وكذلك للأطر المؤسسية المثبتة للتنمية ومبادرات إدارة التنمية. فالاستبعاد الاجتماعي ونقص الوصول الكافي إلى الخدمات الحكومية يمكن أن يقوّض التنمية المستدامة بشكل كبير. ويمكن للحكومة الإلكترونية أن تكون أداة فعالة في تخفيف آثار الاستبعاد وتحسين معيشة الناس. وذلك بتحسينها لتقديم الخدمات الحكومية وإبصالها وتشجيع الشمول - مع الاهتمام اللازم بحاجات السكان الضعفاء - فالحكومة الإلكترونية بهذا المعنى فعالة في تشجيع التنمية المستدامة الموجهة أساساً إلى الناس.

٥ : ١ العوامل المؤثرة على الوصول إلى الحكومة الإلكترونية واستخدامها

توجد طرق كثيرة لتحديد الهوية الرقمية وفهمها. ويؤكد المنظور الرباعي (المكون من الوعي، والوصول والمواقف، والتطبيقات) على الحاجة إلى تخصص الفجوات الرقمية المحلية/ وعلى صعيد المجتمع، بالإضافة إلى الفجوات على المستويات الوطنية /العالمية (٣). فتحددات الوصول -والاستعمال تؤكد أهمية العوامل الاقتصادية- والاجتماعية مثل الدخل، والجنس، والمرحلة العمرية والموقع الجغرافي (٤). وتركز التحديدات الرقمية المتدرجة المراحل على درجات التقدم في البنية التحتية، والمهارات، والتنافس في المرحلة الأولى، وانتشار التجهيزات في المرحلة الثانية، والتأثير في المرحلة الثالثة والأخيرة من الترقيم (٥). وتركز تحديدات النموذج التجاري على الفرق بين الأرصداء المنتجة أو رأس المال (كثافة المعلومات) وبين المواد القابلة للاستهلاك، أو العمل (استخدام المعلومات) في مجال تقنية المعلومات والاتصالات (٦)، وتوسع تحديدات الأغراض نطاق الهوية من الأجهزة والمهارات إلى المتغيرات مثل ذاتية الاستعمال والدعم الاجتماعي، وخصائص الأنظمة الإدارية (٧)، وأسباب استخدام الانترنت (الاجتماعية، والسياسية والاقتصادية، في مقابل الامتاع) (٨).

إن هذه المناقشة وغيرها من المناقشات التعريفية، وكذلك السعي المنهجي الموازي لها للبت في المؤشرات الملائمة للهوية الرقمية، تشير إلى اتجاه ينتقل من مقاييس أدوات تقنية المعلومات والاتصالات التقليدية الموجهة تقنياً، واستخدام الانترنت في تسعينات القرن العشرين، إلى المؤشرات الخاصة بالمهارات التي يوجهها المستعملون والغرض من استعمال المعلومات في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، إلى أحدث مؤشرات التعلم الاجتماعي والتأثير الذي يستحضر تقنية المعلومات والاتصالات كأداة تمكين للتنمية في عام ٢٠١٠. وهذا المنظور الأخير هو الذي يضع أعظم التأكيد على مجالات السياسة المستهدفة لمجموعات الضعيفة والمعرضة للمخاطر، مثل التعليم، والصحة والمعرفة الرقمية للنساء، والشباب وكبار السن، والمعاقين، والمجموعات القليلة التعليم، والمنخفضة الدخل. وإن إشراك المجتمع وإنتاج محتوى محلي على أيدي السكان المحليين، بمن فيهم من المجموعات الضعيفة على وجه الخصوص، هما شيئان يكسبان أهمية متزايدة ويصبحان جزءاً من العناصر الجديدة لتقدير قيمة الهوية الرقمية ودور الحكومة الإلكترونية في تجسيدها (٩). إن وصول السكان إلى تقنيات المعلومات والاتصالات،

ومثلما لا تستطيع البيئة النظيفة وحدها أن تعالج الاستدامة، فإن توفر الحواسيب أو الإنترنت لا يقرر بحد ذاته من يستطيع أن يصل إلى تقنيات المعلومات والاتصالات وخدمات الحكومة الإلكترونية ويستعملها بصورة فعالة. ومن الأشياء الهامة أيضاً المهارات الرقمية، والوعي، والاستعداد والقدرة على التعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية. ويأتي أحد الأمثلة التوضيحية من الموجة العريضة، التي ليست عن الانترنت عالية السرعة فقط. فعندما تُشَفَّع هذه الموجة مع الاستراتيجيات الصحيحة للحكومة الإلكترونية فإنها قد تصبح أداة فعالة جداً في مكافحة الفقر، وزيادة معرفة القراءة والكتابة، وحماية البيئة.

فمثلاً، تستطيع الحكومة الإلكترونية أن توصل الخدمات الحكومية، مثل الصحة والتعليم بصورة أكثر فعالية عن طريق الموجة العريضة، بحيث تتيح الصحة الإلكترونية للناس الوصول إلى الأطباء على الشبكة الحاسوبية ويمكن التعليم الإلكتروني الشباب من تلقي التعليم القائم على الانترنت، إذ أنه غير متوفر بشكل طبيعي. وتستطيع الحكومة الإلكترونية أن تسهم في تصميم، وتقديم، وإيصال مزيد من الخدمات التي يُعتمد عليها، وذلك عن طريق دمج المعطيات المغذية لشرائح أوسع من المجتمع، والتي بدونها لن تملك وسيلة للاتصال بممثلي هذه الشرائح المحليين أو الوطنيين، أو بمؤسساتها التمثيلية.

ويُظهِرُ البحث أن كل زيادة بنسبة ١٠ بالمئة في تغلغل الموجة العريضة تعجل في النمو الاقتصادي بنسبة ١.٣٨ بالمئة في دول الدخل المنخفض والدخل المتوسط (٢). وتستطيع الحكومة الإلكترونية، مدعومة بالموجة العريضة، أن تحسن حياة الناس المعاشية بإعطائهم صوتاً في عمليات صنع القرار عن طريق تمكين الجماهير من معرفة القراءة والكتابة والتعليم وتلبية حاجاتهم من المعرفة المحلية.

ويركز هذا الفصل المبني على هذه الفرضيات على السكان الضعفاء على وجه التحديد، ويعالج التحديات التي يواجهونها في الوصول إلى تقنيات المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية واستخدامها في القطاع الحكومي.

وهذه التحديات معروضة على امتداد أربعة خطوط من التحليل، هي: اللغة ومعرفة القراءة والكتابة، والقدرات والإمكانات، والجنس والدخل، والموقع والعمر. وهكذا فإن خط الحكومة الإلكترونية الفاصل في حالة السكان الضعفاء هو حول أداء حكومات العالم في تسهيل الوصول الرقمي للأمينين وقليلي الثقافة، والأشخاص ذوي العاهات المعيقة، والفقراء، والنساء، والأطفال، وكبار السن، والمجموعات التي تعيش في المناطق الريفية والنائية.

تستطيع إنترنت الموجة

العريضة أن تساعد الناس

في المناطق الريفية والنائية

في الوصول إلى الأطباء من

خلال شبكة الحاسب وأن

تسهل تعليم الشباب حيث

لا تتوفر مرافق التعليم

الطبيعية المادية.

الجدول ٥ : ١ المكونات وشبه المكونات للخريطة المفهومية للهوة الرقمية (١٤)

اختراق تقنية المعلومات التقنية والاتصالات أو إمداداتها	التقنية
حاسوب المنضدة، حاسوب الحزن، الهواتف النقالة، الحواسيب النقالة، الموجة العريضة، مقدمو خدمة الإنترنت، الكلفة، كثافة الاتصالات عن بعد مثل الحواسيب لكل بيت، عدد مضيئي الإنترنت، مرور الهاتف الدولي، بنية الاتصالات التحتية، نوعية البنية التحتية لتقنية الاتصالات والمعلومات	
سياسة الحكومة	
الأفضلية الحكومية لتقنية المعلومات والاتصالات، السياسة الخاصة بهذه التقنية والأقليات، المجموعات العرقية، المجموعات المعرضة لمخاطر أخرى، سياسة الاتصالات عن بعد والحكومة المشتركة، برامج القطاع الخاص والمجتمع المدني، الاستثمار في البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، التعليم، البحث والتنمية، نفقات تقنية المعلومات والاتصالات، التدريب ورفع الوعي، نوعية تعليم الرياضيات والعلوم، القضايا التنظيمية مثل الوصول العام الشامل، حماية المستهلك، سياسات التسعير، اتفاقيات الترابط، ترخيص مقدمي خدمة الإنترنت، ترخيص الطيف، التشارك في البنية التحتية، استخدام الوسائل الاجتماعية لزيادة المشاركة الإلكترونية، الاستثمار الأجنبي المباشر والانفتاح على التجارة، سياسة المنافسة، القيود على الوصول أو المحتوى.	
تقبل تقنية المعلومات والاتصالات أو طلبها	الوصول
	الترابط الشبكي، تحمل الكلفة، الوصول، تقديم الخدمة، السرعة، الوصول للموجة العريضة
بيئة تقنية المعلومات والاتصالات	الاستعمال
	استعمال الحاسب، استعمال الإنترنت، الزمن والتواتر، المهارات (القراءة والكتابة، التعليم، معرفة أجهزة الحاسب وبرامجه، القابلية، خلق حضور على الإنترنت، غرض استخدام المعلومات (الصحة، السياسة، التوظيف، الترفيه) القدرة على استخراج معلومات
بيئة تقنية المعلومات والاتصالات	العوامل الاجتماعية – السياسية – الاقتصادية
	الإطار القانوني والتنظيمي، نوعية النظام، الجهاز الإداري، بيئة الاقتصاد الكبير، الفقر، البيئة الاقتصادية المحلية، الثقة، الإرادة السياسية، القيادة، التعويد (دمج التقنية والإنترنت في الثقافة)، حالات انعدام المساواة التركيبية، النماذج النمطية، القيم الثقافية، نسبة الإناث في القوة العاملة، توافر العلماء والمهندسين.
	السكان الضعفاء جزء أساسي من الأعمدة الرئيسة الثلاثة فالعوامل الاجتماعية – السكانية (الدخل، الجنس، العمر، المهنة، الموقع الجغرافي، العرق والعنصر، التدين، اللغة، القدرة الجسدية، تحمل الكلفة) تنشأ تحت كل الأعمدة الثلاثة أعلاه، ومع ذلك فلها تأثير خاص على وضع المجموعات الضعيفة على خارطة الانقسام الرقمي.
	تشمل القضايا البارزة في تقنية الاتصالات والمعلومات الخاصة بالمجموعات الضعيفة: الفوائد غير المباشرة لهذه التقنية عبر الوسائط (١٥)، نشأة الوسائل الاجتماعية بمطلوبات مهارة تقنية أقل (١٦)، مستعملو اللاسلكي الخليوي فقط والمعاني الضمنية لوجه الانقسام الرقمي تشمل القضايا البارزة في تقنية الاتصالات والمعلومات الخاصة بالمجموعات الضعيفة: الفوائد غير المباشرة لهذه التقنية عبر الوسائط (١٥)، نشأة الوسائل الاجتماعية بمطلوبات مهارة تقنية أقل (١٦)، مستعملو اللاسلكي الخليوي فقط والمعاني الضمنية لوجه الانقسام الرقمي المتغير

ومشاركاتهم الفعالة في عمليات الحكومة الإلكترونية، يمكن تقسيمه إلى مستويات تحليل فردية (صغرى) ومجتمعية – محلية (صغرى – وسطى) ومجتمعية – وطنية (وسطى)، ودولية (كبيرة).

ويشمل كل مستوى من التحليل:

– اختراق تقنية المعلومات والاتصالات، أو الإمداد المكون من قضايا مادية مثل التقنية، والبنية التحتية، والتجهيزات، وأدوات تقنية المعلومات والاتصالات وسياساتها؛

– تقبل تقنية المعلومات والاتصالات وطلبها الذي يشمل القضايا البشرية مثل المهارات، والاستعمال والمحتوى؛

– بيئة تقنية المعلومات والاتصالات أو سياقها مثل درجة تفاعل الحريات الاقتصادية والسياسية والمدنية لتقرير من سيكون لديه وصول أفضل إلى تقنيات المعلومات والاتصالات والحكومة الإلكترونية مع الحصول على أقصى ما يمكن منها.

وللسكان الضعفاء أهمية خاصة في هذا المنظور الشامل، لأن مستوى اختراق تقنية المعلومات والاتصالات، وتقبلها وشروط بيئتها التمكينية قد لا تكون دائماً منطبقة على خصائصها وحاجاتها ورغباتها المحددة (١٠). وهكذا فإن التركيز المحدد على السكان الضعفاء مفيد وضروري للتغلب على الحواجز التي تواجهها حكومات العالم في اندفاعها لضمان الشمول الرقمي لكل المواطنين والإسهام بذلك في الجهود الساعية إلى ضمان تنمية مستدامة للجميع.

يلخص الجدول ٥ : ١ بعض قضايا الانقسام والمؤشرات ومجالات السياسة المتضمنة تحت كل واحد من أعمدة اختراق تقنية المعلومات والاتصالات أو إمداداتها، وهي: تقبلها أو طلبها، وبيئتها أو سياقها، وكذلك فئة تداخل الأعمدة بالنسبة للسكان الضعفاء.

لتركيز الملائم على توسيع الحكومة الإلكترونية لتطال المجموعات الضعيفة أهمية كبيرة لضمان دعم الحكومة الإلكترونية للشمول والتنمية للجميع. وقد قامت دول كثيرة بدمج منهجية هذه الحكومة الإلكترونية الشمولية مع أقسام خاصة مكرسة للمجموعات المهمشة على معروضات مواقعها على الشبكة.

ويعطي استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ اهتماماً للمجموعات الضعيفة وكيفية قدرتها على الوصول إلى المعلومات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية واستعمالها. ويقدم الشكل البياني ٥ : ١ صورة شاملة لكيفية قيام الحكومات الإلكترونية عبر العالم كله بدمج المجموعات الضعيفة. والسؤال الرئيس هو ما إذا كان موقع الحكومة الوطنية على الشبكة يحتوي على أقسام محددة لواجهة من المجموعات الضعيفة على الأقل، أي الفقراء، والأمية

الشكل البياني ٥ : ١ شمول مجموعة واحدة على الأقل من

الضعفاء على موقع الشبكة الوطنية

أفريقيا	أمريكا الشمالية	آسيا	أوروبا	أوقيانوسيا
أفريقيا الشرقية إثيوبيا	البحر الكاريبي كوبا جمهورية الدومينيكان ترينيداد وتوباغو	آسيا الوسطى كازاخستان	أوروبا الشرقية جمهورية التشيك هنغاريا روسيا الاتحادية سلوفاكيا	استراليا ونيوزيلندا نيوزيلندا
أفريقيا الجنوبية بوتسوانا	أمريكا الوسطى السلفادور المكسيك	آسيا الشرقية الصين اليابان جمهورية كوريا	أوروبا الشمالية الدانمارك أستونيا فنلندا لاتفيا ليتوانيا لتوانيا الترويج السويد المملكة المتحدة	
أفريقيا الشمالية المغرب	أمريكا الشمالية كندا الولايات المتحدة أمريكا الجنوبية البرازيل كولومبيا باراغواي أوروغواي	جنوب شرق آسيا ماليزيا سنغافورة تايلند فيتنام	أوروبا الجنوبية ألبانيا كرواتيا إيطاليا مالطا البرتغال سلوفينيا إسبانيا مقدونيا	أوروبا الغربية النمسا فرنسا ليختنشتاين هولندا سويسرا

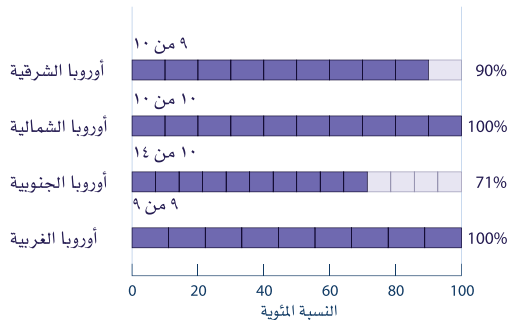
مزايا تقنية زائدة أو غير قياسية، وسياسات تمديد المتناول و/أو مجموعة مهارات الحكومة الإلكترونية.

٥ : ١ : ١ اللغة ومعرفة القراءة والكتابة

إن اللغة واحدة من أهم العوائق المعيقة للشمول الإلكتروني، وخاصة بين المجموعات الضعيفة القليلة التعليم. فأكثر من ٨٠ بالمائة من جميع المواقع على الشبكات اليوم هي باللغة الإنكليزية (١٢). ومع ذلك فإن ثلث المستعملين في العالم فقط يتحدثون بالإنكليزية باعتبارها لغتهم الأم (١٣). فتادراً ما يمتلك الفقراء الأميون وسيلة لتعلم لغة أجنبية.

الشكل البياني ٥ : ٤ المداخل الأوروبية متعددة اللغات:

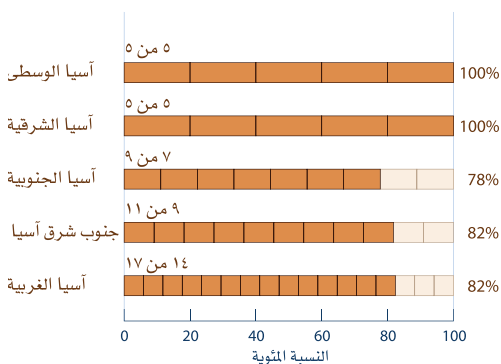
النسبة المئوية للبلدان الأوروبية ذات مداخل وطنية تحتوي على أكثر من لغة واحدة



وفي هذا الصدد يصبح التعليم الحكومي وإنتاج المحتوى المحلي هما الأعلى. ويستنتج استطلاع عام ٢٠١٢ بحذر

الشكل البياني ٥ : ٤ المداخل الآسيوية متعددة اللغات:

النسبة المئوية للبلدان الآسيوية ذات مداخل وطنية تحتوي على أكثر من لغة واحدة



والمكفوفين، وكبار السن، والمهاجرين، والنساء، والشباب. وتظهر النتائج أنه اعتباراً من عام ٢٠١٢ فإن ٢٨ بالمائة فقط من الدول الأعضاء (٥٦ من مجموع ١٩٣ دولة) قد شملت مثل هذه الأقسام على موقعها الوطني على الشبكة. وضمن مجموعة هذه الدول الـ ٥٦ التي تقدم فعلاً معلومات عن الضعف، تقود أوروبا الطريق بحوالي ٥٠ بالمائة منها، وتليها آسيا - المحيط الهادي وأمريكا اللاتينية بـ ٢٠ بالمائة لكل منها. ولا تصل إلى القائمة من إفريقيا سوى بوتسوانا، وإثيوبيا والمغرب.

وهناك قضايا كثيرة تسهم في الإبعاد الرقمي للمجموعات الضعيفة، وعلى رأسها نقص الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية من قِبل أشد الناس حاجة إليها. ومن بين أهم قضايا الاستبعاد الرقمي: البنية التحتية والوصول. وكثيراً ما تكون الفجوات في وصول المواطنين إلى تقنيات المعلومات والاتصالات وخدمات الحكومة الإلكترونية واستعمالها من العقبات المعيقة للارتباط، مثل نقص الوصول المحتمل الكلفة إلى تقنيات المعلومات والاتصالات، وتجهيزات الإنترنت، وأدوات تحويل الإشارات (الموديم)، وخطوط الهاتف وارتباطات الإنترنت. وقد يكون أحد الحلول الممكنة لهذه العقبة المعيقة للبنية التحتية هو ابتكار وسيلة وصول أرخص، مثل إقامة أكشاك يصل إليها عامة الناس في مراكز الإنترنت المجتمعية، مما يرخّص سعر الوصول أيضاً (١١). وهناك منهجية أخرى يمكن أن تؤكد على خصائص المستعملين، وحاجاتهم، ورغبتهم مادامت البنية التحتية والوصول كثيراً ما تفرقان في مستنقح السياقات الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، بما في ذلك اختلافات اللغة، ومعرفة القراءة والكتابة، والعمر، والإعاقات والإمكانية، والدخل والموقع، والجنس. وبعبارة أخرى فإنه حتى إذا صارت مراكز الإنترنت المجتمعية وآلياتها متوفرة ومحتملة التكلفة، فقد تظل شرائح واسعة من السكان عبر الدول عاجزة عن الوصول إليها واستخدامها بشكل فعال، نظراً للحاجة إلى

ترتبط الفجوات في الوصول

إلى خدمات الحكومة

الإلكترونية غالباً بعقبات

تشبط التواصل، مثل نقص

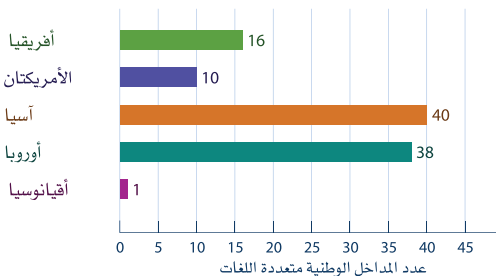
التجهيزات المحتملة التكلفة،

وخطوط الهاتف واتصالات

الانترنت.

الشكل البياني ٥ : ٢ المداخل الوطنية متعددة اللغات:

المدخل الوطنية التي محتواها أكثر من لغة



الإطار ٥ : ١ أمثلة مختارة من المبادرات التعليمية للحكومة الإلكترونية لتجسير هوة الانقسام الرقمي

الدولة	المبادرات
أوروغواي  http://www.ceibal.org.uy	الخطة سيبال <ul style="list-style-type: none"> • حاسوب حضان لكل طالب مسجل في نظام المدارس الحكومية. • تقنية متكيفة في حاسوب الحضان للطلبة من ذوي الحاجات الخاصة. • ملكية مشتركة عن طريق إشراك الطلبة/ الآباء في التصميم. • استهداف التقنيات القابلة للتكيف بالجملة وبكلفة مخفضة
جنوب إفريقيا  http://www.digitaldoorway.org.za	مدخل رقمي <ul style="list-style-type: none"> • شبكة من أنظمة الحواسيب القوية في المجتمعات الريفية للربط فيما بينها ولربطها مع الانترنت • التأكيد على رفع الوعي ومعرفة الحاسب ببرامج تعليمية موجهة نحو المجتمع
نيبال  http://www.coppades-nepal.org	كوباديس <ul style="list-style-type: none"> • بنية تحتية لتقنية المعلومات والاتصالات وترابط مع المدارس الحكومية الريفية • طاقة شمسية لتمكين مشروع تعليمي على الشبكة الحاسوبية من أجل المدارس الريفية غير المرتبطة بشبكة كهربائية • ربط المدارس والطلبة عبر البريد الإلكتروني ومواقع مدارسهم الحديثة للإيجاد على شبكة الحاسب
فرنسا  http://www.digitaldoorway.org.za	إيجالكوم <ul style="list-style-type: none"> • مراكز تقنية مجتمعية للشباب في المناطق الناقصة الترخيم • تهيئة الشباب للانضمام إلى القوة العاملة، وزيادة المعرفة بالحاسب، وتعزيز التنمية الاجتماعية - الاقتصادية المحلية.

وتحفظ معدلات متفائلة بخصوص التحركات نحو التعدد اللغوي الرقمي، بما في ذلك إنتاج المحتوى المحلي. وكما هو مبين في الشكل البياني ٥ : ٢ فإن أكثر من نصف الدول الأعضاء الـ ١٩٣ (١٠٥ دول) تقدم الآن مواقعها الوطنية على الشبكة بأكثر من لغة واحدة.

وفي استخدام اللغة لتقليل الحد الرقمي الفاصل فإن آسيا هي القائد، لأن فيها ٤٠ دولة تعرض مواقعها على الشبكة بأكثر من لغة واحدة. وتتبعها أوروبا عن قرب بـ ٣٨ دولة. وينقب الجدولان ٥ : ٢ و ٥ : ٣ في الاتجاهات شبه الإقليمية لدى القادة. وآسيا، وآسيا الشرقية وآسيا الوسطى ذات تعدد لغوي رقمي بكاملها، وكذلك الحال في دول أوروبا الغربية والشمالية.

أما أمريكا اللاتينية وأوقيانوسيا فليدهما مجال لإحراز تقدم. فليس هناك سوى ثمانية دول في أمريكا اللاتينية، وساموا في أوقيانوسيا تقدم مواقعها الوطنية على الشبكة بأكثر من لغة واحدة.

وقد قامت عدة دول إفريقية بعملين توأمين هما: الوصول إلى الداخل - إلى مواطنيها بلغتهم /لغاتهم الرسمية- والوصول إلى الخارج- إلى بقية العالم عبر الإنكليزية و/أو لغات أخرى يشيع التحدث بها على نطاق عالمي. وهذه الدول هي: الجزائر، وبوتسوانا، والكاميرون، والرأس الأخضر وتشاد ومصر، وغينيا الاستوائية، وإثيوبيا، ومدغشقر، وموريتانيا، والصومال، والسودان، وتونس.

لم تقم بعض الدول بعد بعرض مواقعها الوطنية على الشبكة بأكثر من لغة واحدة. ولكن هذا لا يعني أنها لا تحرز تقدماً نحو تعدد اللغات في مجالات أخرى. فالبرامج التعليمية، والتدريب في اللغات الأجنبية ومعرفة تقنية المعلومات والاتصالات، وخصوصاً استهداف المجموعات الضعيفة هي إجراءات واسعة الانتشار تطبقها الدول للتغلب على الحاجز اللغوي الرقمي. ويقدم الإطار ٥ : ١ بعض الأمثلة على ذلك.

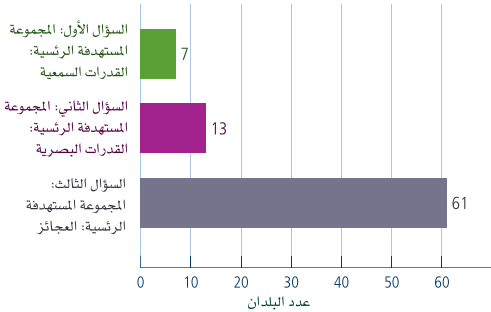
يمكن لتقديم مواقع الحكومة على الشبكة باللغات الرسمية الوطنية والمحلية للأقليات وغيرها من المجموعات، وخاصة عن طريق إشراكها المباشر أن يساعد في تقليص هوة الانقسام في الوصول إلى الحكومة الإلكترونية واستخدامها بتوسيع المتناول وتعزيز الوعي وإدخال الملكية في تصميم الخدمات والمنتجات الإلكترونية. وتوحي هذه الاستنتاجات أيضاً أن ترجمة موقع الشبكة الوطنية إلى الإنكليزية يمكن أن يساعد على تعزيز الشمول في المجتمع المعلوماتي الأوسع على الصعيد العالمي.

٥ : ٢ : ١ القدرات والإمكانات

للتعليم والمعرفة الرقمية أهمية خاصة للمواطنين ذوي القدرات الجسدية والإدراكية المختلفة. وعند الأخذ بعين الاعتبار أن ١٨ بالمئة من سكان العالم معاقون بطريقة ما (١٧)، فقد وضعت عدة دول برامج مبتكرة لبناء القدرات تستجيب للاحتياجات المحددة لهذه المجموعة الضعيفة. يواجه المعاقون حواجز كبيرة تعيق وصولهم إلى الحكومة الإلكترونية. فقد لا يستطيع ذوو الإعاقة البصرية قراءة

الشكل البياني ٥ : ٥ المواقع المتلقية للمساعدة

عدد الدول التي تقدم بواباتها الوطنية أشرطة فيديو للغة الإشارة، وخدمات لقراءة محتويات الصفحات بصوت عال، وتشكيلات لحجم الأحرف الطباعية، ونوعيتها ولونها ولون خلفيتها



- هل يقدم موقع الشبكة خدمة قراءة محتوى الصفحات بصوت عال عبر مكبر صوت أو سماعة توضع على الرأس؟
- هل يتيح تصميم الموقع تشكيلاً لحجم الأحرف الطباعية ونوعيتها ولونها ولون خلفيتها؟
- يستهدف السؤال الأول بصورة رئيسة الناس ذوي القدرات السمعية المختلفة، ويستهدف الثاني ذوي القدرات البصرية المختلفة، والسؤال الثالث له صلة بالذين يواجهون تحديات بصرية أيضاً، وكذلك بكبار السن.
- وتظهر النتائج أن العالم قد بدأ الآن فقط يعالج القدرة الرقمية. ويظهر الشكل البياني
- ٥ : ٣ والجدول ٥ : ٢ الاستنتاجات المترابطة لاستطلاع هذا العام.

مواقع وطنية ذات ميزات وصول سهل

عدد البلدان	النسب المئوية
١٣	٧٪
٧	٤٪
٦١	٣٢٪

صفحات حكومتها الوطنية على الشبكة بصوت عال عبر مكبر الصوت أو سماعات على الرأس. ويتوقع المرء أن تكون الدول السبعة الأولى أعلاه قد اضطلعت بهذه الخطوة المساوية وظيفياً. ومع ذلك فإن من المدهش انه لا يوجد تشارك بين المجموعتين، باستثناء فرنسا والسويد. وعندما يصل الأمر إلى خدمة سكان ذوي قدرات بصرية مختلفة عن طريق تقنيات المعلومات والاتصالات، فإن أوروبا ليست وحدها هي التي تحمل شعلة التجديد والابتكار. بل إن دولاً أخرى من عدة مناطق في العالم تقدم أيضاً خدمات لقراءة مواقع شبكة حكومتها عبر مكبر صوت أو سماعات

صفحات الشبكة التي تستخدم حروفاً صغيرة أو مزيجاً معيناً من الألوان. وبالمثل إن ذوي الإعاقة السمعية قد لا يستقدون من المحور السمعي أو البصري لصفحات الشبكة. وقد يحتاج ذوو الأعطال الآلية إلى مزايا خاصة لمساعدتهم على التنقل والحركة دون جهاز الإشارة.

ويستعمل كثير من المعاقين تقنيات قابلة للتكيف كي يتغلبوا على التحديات التي يواجهونها في استهلاك محتويات الشبكة الحاسوبية. وتشمل الأمثلة قراءة الشاشات، والأجهزة الخاصة للإشارة أو معطيات تغذية الحاسب. فالأولى يستخدمها المعاقون بصرياً لتحويل صفحات الشبكة المكتوبة إلى وصف مسموع للصفحة. أما الأخيرة فهي تمكن ذوي الإعاقات الآلية الذين قد يعجزون عن معالجة لوحة المفاتيح القياسية وفأرة التحكم اليدوي بالحاسب على السطوح البيئية وتحريك المحتوى على الشبكة الحاسوبية.

وبينما تقدم هذه التقنيات فرصاً هائلة للمعاقين، فإنها قد تكون حساسة للتفاصيل التقنية المتعلقة بتنفيذ موقع الشبكة. ومثل هذه العيوب التقنية في التنفيذ ليست ظاهرة للعيان نموذجياً على صفحة الشبكة كما يصورها متصفح قياسي. غير أنه يمكن اكتشافها باستعمال أدوات مُكَمَّنَة تقرأ لغة النص الفوقي المضاف المحزن والمنقول في الحاسب (HTML).

وقد تمثل الحكومة الإلكترونية (وهي كثيراً ما تفعل) فرصاً هائلة للمعاقين عن طريق تقديم الخدمات لهم بطريقة لا يمكن تنفيذها بشكل فعال من خلال الإيصال الجسدي الطبيعي. غير أن المفارقة هي أن نقص التنبيه لحاجات المعاقين في تخطيط الحكومة الإلكترونية وتنفيذها قد يزيد فعلاً من حرمان هذه المجموعات الضعيفة.

ولذا فإن أهمية برامج التقنيات المعلومات والاتصالات لبناء القدرات، فإن هذه البرامج ليست هي العلاج الوحيد. فكثيراً ما تكون الأفراس التقنية البسيطة، مثل إضافة رقعة عليها توضيح للصور الظاهرة على الشبكة بحيث يستطيع قراءة الشاشة العثور عليها، أو تقديم عناوين مسموعة (١٩) للمعاقين بصرياً، أو تصميم تجهيزات فيها بيانات مكتوبة أو منقوشة على السطوح البيئية، أو تغذيات حاسوبية ملموسة هي وسائل شديدة الفاعلية في تخفيف هوة الفارق الرقمي الذي تواجهه مجموعات السكان ذات القدرات المختلفة بصرياً أو سمعياً أو بطرق أخرى.

يقيس استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ الهوة الرقمية التي يواجهها الأشخاص المعاقون من خلال طرح ثلاثة أسئلة:

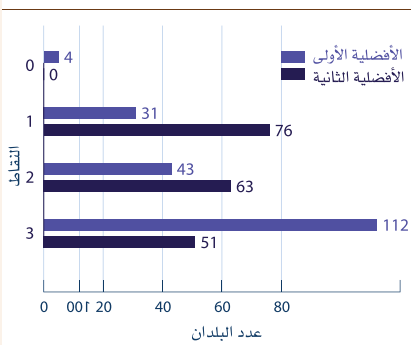
- هل يقدم الموقع شريط فيديو للغة الإشارة؟

الإطار ٥ : ٢ البحث الآلي عن الحواجز المعيقة لاستخدام (٢٢)

التي تم اجتيازها. وبالمثل خصص لكل موقع من صفر إلى ثلاث نقاط للأفضلية الثانية. والخريطة أدناه تبين كيفية توزيع النقاط بين الدول.

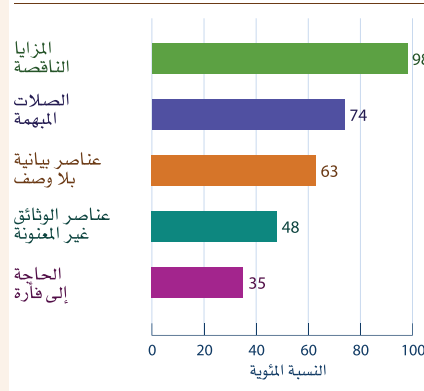
وكما هو مبين أدناه، فقد سجل ١١٢ دولة (٥٨ بالمئة) ثلاث نقاط في اختبار الأفضلية الأولى، بينما سجل ٥١ دولة فقط (٢٦ بالمئة) ثلاث نقاط في اختبار الأفضلية

توزيع نقاط الوصول الإلكتروني



الثانية. وبالعكس، سجل ٣١ دولة فقط (١٦ بالمئة) نقطة واحدة فقط للأفضلية الأولى و٧٦ دولة (٣٩ بالمئة) نقطة واحدة للأفضلية الثانية. وكانت الدول أنجح في تلبية متطلبات الأفضلية الأولى ومن دلالات ذلك وجود مجال كبير للتحسن في توفير خدمات الحكومة الإلكترونية لذوي الإعاقات. (٢٣)

المواقع الوطنية بحسب نوع الحواجز المعيقة للاستخدام



وقد وجد فاحص الوصول الإلكتروني أن ٩٨ بالمئة من صفحات الشبكة الوطنية التي جرى تقييمها في كل الدول الـ ١٩٣ فيها مزايا ناقصة، و٧٤ بالمئة فيها صلات مبهمه و٦٣ بالمئة فيها عناصر بيانية ينقصها النص الوصفي و٤٨ بالمئة فيها عناصر وثائق غير معنونة و٣٥ بالمئة فيها مزايا لا يمكن استعمالها إلا بفأرة. ويصنف دليل الوصول إلى محتوى الشبكة المتطلبات إلى أفضلية أولى وأفضلية ثانية. فالأولى يجب تلبتها للتناغم مع الدليل؛ والثانية ينبغي تلبتها. (٢٢) وبعبارة أخرى فإن الفشل في متطلبات الثانية يفرض «حواجز مهمة» تعيق الوصول. وبالاتحاد على عدد الاختبارات التي اجتازها موقع الشبكة لمتطلبات الأفضلية الأولى خصصت لم النقاط من صفر إلى ثلاثة، مع أعداد أعلى تمثل نسبة أعلى من الاختبارات

أجرى استطلاع الأمم لتحول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ بحثاً آلياً عن الحواجز المعيقة للاستخدام. واستخدم برنامج بحث (٢٠) عن الوصول الإلكتروني بالحاسب لفحص الموقع الوطني الرئيس على الشبكة لكل دولة، لتقييم مدى جودة تمثيه مع مقاييس الاتحاد المالي العالمي للشبكات، التي نشرت بموجب مبادرة الوصول إلى الشبكة وتجسدت في دليل الوصول إلى محتوى الشبكة (٢١)، الطبعة الأولى وتخصص الأداة جوانب الدليل التي يمكن اختبارها آلياً فقط. وهي تبحث - من بين أشياء أخرى - عن المزايا الناقصة، والصلوات المبهمة، والعناصر التي تنقصها العناصر البيانية الوصفية وعناصر الوثائق غير المعنونة، والمزايا التي لا يمكن تحريكها إلا بفأرة. والمزايا الناقصة هي لغة النص الفوقي المضاف المخزن والمنقول في الحاسب والتي يوصي بتجنبها الاتحاد العالمي للشبكات (WWW) والتي ربما تلغى من طبعات الـ HTML في المستقبل. وإن بعض المزايا ناقصة بالتحديد لأنها لا تعزز الوصول أو وظائف الـ HTML الأكثر شيوعاً. والصلوات المبهمة هي الصلات المتعددة التي لها النص نفسه ولكنها تشير إلى مقاصد مختلفة. فقد يعجز مستعمل قارئ الشاشة عن التمييز بين هذه الصلات. وبالمثل فإن العناصر البيانية التي ينقصها النص الوصفي أو العنوان المناسب قد يفقدها المستعملون أو تصبح عندهم بلا معنى. وأخيراً وليس آخراً فقد يتضرر المستعملون ذوو قدرات الحذق المختلفة من المزايا التي تتطلب استعمال الفأرة.

تشكيل حروف الطباعة ونوعية هذه الحروف ولونها ولون خلفيتها في تصميم مواقعها الوطنية على الشبكة. وتسهل حالات التقدم هذه الوصول الرقمي، ليس لذوي القدرات البصرية المختلفة فحسب، بل وللعجائز أيضاً وتشير الاستنتاجات أيضاً إلى النقص الشامل في الخطط الوطنية المنسقة للشمول الوطني للمعاقين. وبينما تتخذ دول معينة مبادرات لجعل الوصول إلى الإنترنت حقاً قانونياً (٢٤)، فإن التخطيط والتنفيذ لبرامج منسقة للشمول الرقمي يكتسب أهمية متزايدة. فمبادرة الاتحاد الأوروبي للوصول إلى الشبكة، والخطوط الإرشادية الهادية إلى مواقع الشبكة الحكومية والتصميم للوصول الإلكتروني الشامل هي بدايات طيبة. ولكن هناك حاجة للتركيز أكثر على التنفيذ (٢٥).

على الرأس. ومن بينها البحرين وعمان، والإمارات العربية المتحدة في آسيا الغربية، واليابان في آسيا الشرقية، وماليزيا في جنوب شرق آسيا وشيلي في أمريكا الجنوبية. ويبرز حوض البحر الكاريبي منفرداً في أمريكا اللاتينية. فرغم أن هذه المنطقة ككل هي في المرتبة الثالثة بعد أوروبا وآسيا، فليست منها سوى ثلاثة من ٨ دول أمريكية لاتينية تملك مواقعها على شبكة آليات مبنية فيها لإحداث تشكيل مرئي للموقع. وهذه الدول الرائدة الثلاثة هي جزر البهاما، وسان فنسينت، وغرينادين، وترينيداد وتوباغو. ورغم أن إحصائيات القدرة الرقمية هذه تشير إلى مرحلة طفولية في أفضل الحالات، فإن هناك سبباً للأمل. وعلى سبيل المثال، فإن هناك ٣٢٪ واعدة من حكومات العالم كله (٦١ دولة عضواً من مجموع ١٩٣) قد دمجت مزايا تتيح

خمس ساعات ونصف في كل شهر بالمقارنة مع أربع ساعات يمضيها الرجال (٢٧).

ويظهر الجدول ٥ : ٢ أن أكثر النساء نشاطاً في الوسائل الاجتماعية هنّ في أمريكا اللاتينية، وتليها أمريكا الشمالية وأوروبا. أما في آسيا، فإن النساء أقل اهتماماً نسبياً بالوسائل الاجتماعية. وفي جميع المناطق فإن مشاركة الرجال في هذه الوسائل أكمل من مشاركة الرجال.

إن بيانات استطلاع الحكومة الإلكترونية حول الدول التي تخصص أقساماً محددة للمجموعات الضعيفة على مواقع شبكتها الوطنية تقدم رسوماً منظورية للانقسام الرقمي. ويصوّر الشكل البياني ٥ : ٦ الدول الـ ٥٥ التي تفعل ذلك وتصنفها بحسب فعالية أنائها الاقتصادية. وهي كلها متجمعة في خمس مناطق، وتعرض مستويات موحدة من هذه الفعالية (٢٩)، التي تحوم حول ٥٠ بالمئة، وهذه نسبة قريبة جداً من المعدل العالمي.

كما أن توزيع النشاط الاقتصادي النسائي ضمن مناطق هذه الدول يتبع أنماطاً موحدة مماثلة، مع درجات منخفضة من الانحراف القياسي للوسائل الإقليمية لكل منها. وهكذا ففي نموذج الدول الـ ٥٥ ليست هناك دول كثيرة منحرفة ضمن المناطق فيما يخص النساء المضطلعات بأنشطة اقتصادية (٢٦).

أما بالنسبة للبعد الخاص بالدخل أو الانقسام الاقتصادي الرقمي، فقد أظهر البحث والتجربة أن الفقراء - أفراداً، ومجتمعات، وأممًا - ينقصهم الوصول الكافي إلى أدوات تقنية المعلومات والاتصالات، بما فيها الإنترنت (٣١) وينقصهم الوصول في وقت أحدث إلى تقنية للموجة العريضة أسرع ومناسبة أكثر (٣٢). ومما يزيد في تفاقم هوة الدخل عادةً انخفاض مستوى التعليم وصعوبة الوصول إلى التسهيلات التقنية وغيرها بسبب الموقع في المناطق النائية، وأحياناً بسبب معيقات إضافية تعرقل تنمية مهارات تقنية المعلومات والاتصالات (٣٣). وهكذا فإن الدخل عامل يشكل الانقسام الرقمي، ولكنه ليس العامل الوحيد.

إن الاقتصادات الناشئة في عالم الدول النامية آخذة في اللحاق بالآخرين بسرعة. فقد تزايد عدد مستخدمي الإنترنت في هذه الدول من ٤٤ بالمئة من سكان العالم في عام ٢٠٠٦ إلى ٦٢ بالمئة في عام ٢٠١١. ومن بين هؤلاء المستعملين ٣٧ بالمئة في الصين و ١٠ بالمئة في الهند (٣٤). إن مستويات الدخل الآخذة بالتزايد، مصحوبة بتبني تقنيات المعلومات والاتصالات عموماً تؤكد أهمية البنية التحتية والوصول، بما في ذلك تحمل الكلفة في هوة الانقسام الرقمي.

من خلال نظرة إلى مجموعة الدول التي تقدم خدمة برامج

الجدول ٥ : ٣ وصول الإناث مقابل الذكور إلى الوسائل الاجتماعية

متناول فئات التواصل الاجتماعي للإناث والذكور بحسب مناطق العالم كله،
أيار/مايو ٢٠١٠
إجمالي الجمهور من عمر ١٥ عاماً وما فوق + مواقع السكن والعمل ×
المصدر: منشأ الوسائل كومسكور

فئات التواصل الاجتماعي بحسب مناطق العالم		
ذكور %	إناث %	
٦٩,٧	٧٥,٨	نطاق العالم كله
١٩,٩	٩٤,١	أمريكا اللاتينية
٧٨,٥	٩١,٠	أمريكا الشمالية
٨٠,٦	٨٥,٦	أوروبا
٥٠,٧	٥٤,٩	آسيا والمحيط الهادي

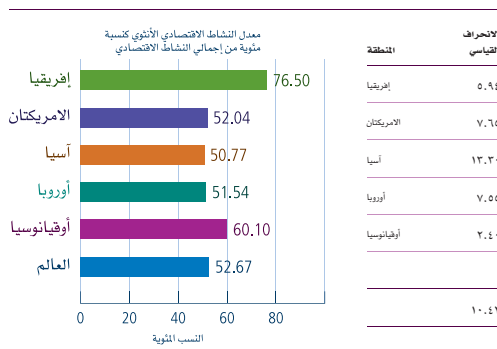
× مع استبعاد الزيارات من الحواسيب الحكومية مثل مناهي الإنترنت، أو الوصول من الهواتف النقالة، أو زوايا الانحراف المتوقعة

٥ : ١ : ٣ النوع الاجتماعي والدخل

في ما يتعلق بالانقسام الرقمي بحسب النوع الاجتماعي فقد كانت النساء مرتبطات بلا تحفظ بانخفاض استخدام الإنترنت وعدم الاهتمام الشامل بالتقنية. فهن ناقصات التمثيل في ملكيتهن للحواسيب والهواتف النقالة واستعمالها. كما أن وصولهن إلى الإنترنت أكثر من الرجال عندما يصبحن في القوة العاملة (٢٦). وتظهر زيادة الوسائل الاجتماعية وأدوات التشبيك بعض الاتجاهات الجنسية الواحدة. فتظهر النساء مستويات أعلى من الرجال في المشاركة في مواقع التواصل الاجتماعي. ورغم انهن يمثلن ٤٧,٩ بالمئة من إجمالي زوّار هذه المواقع فإنهن يستهلكن ٥٧ بالمئة من الصفحات ويمضين في عمل ذلك وقتاً أكثر: حوالي

الشكل البياني ٥ : ٦ النشاط الاقتصادي الأنثوي

مستويات النشاط الاقتصادي للنساء في الدول التي تذكر المجموعات الضعيفة في مواقعها الوطنية على الشبكة



الطبع ولون خلفيته. وفي هذا العدد تناقض كبير مع الدول السبعة والاثنى عشر فقط، على التوالي، التي قدمت حلولاً تقنية أبهظ كلفة للحاجات البصرية والسمعية للمعاقين. إن السلاسل من إجمالي الدخل المحلي لكل فرد ومؤشر التنمية البشرية في هذه المجموعة الأكبر والأكثر تنوعاً تمتد من إثيوبيا (٢٥٨,٢٥ دولاراً أميركياً) إلى ليختنشتاين (١٠٨٩٢١ دولاراً أميركياً)، ومن موزامبيق (٠,٣٢٢) إلى النرويج (٠,٩٤٣) على التوالي.

إن أحد التطورات الجديدة التي فيها إمكانية مقاومة الانقسام الاقتصادي الرقمي هو ما يسميه الاتحاد الدولي للمواصلات البعيدة «المعجزة المتقلة» (٣٨). فعند وضع الترابط وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات في متناول السكان الضعفاء، شهدت أقل الدول نمواً كيف قفز ترابط بياناتها المتقلة من نسبة ضئيلة هي ١,٢ بالمئة من سكانها إلى ٣٠ بالمئة في السنوات العشر الأخيرة. ومن بين المناطق النامية، تملك إفريقيا أعلى معدل للنمو المتقل. فقد ارتفع التغلغل المتنقل من مجرد واحد في كل خمسين شخصاً إلى ربع سكان تلك القارة في العقد الأخير من السنين (٣٩).

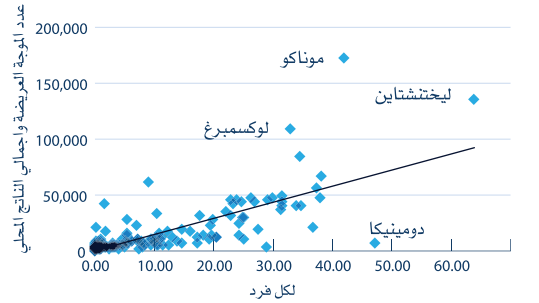
وليست هذه الاتجاهات في الترابط المتنقل مجرد توسعات تقنية. بل إن الحكومات تستخدمها لجلب خدماتها العامة إلى مواطنيها، مثل الماء الصالح للشرب، وخدمات الرعاية الصحية، والتعليم على الشبكة الحاسوبية، وكلها تقدم عن طريق الحكومة المتقلة. ويظهر استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ بعض التقارب بين الحكومات المتقدمة نسبياً في الحكومة المتقلة والحكومات التي اتخذت خطوات لدمج المجموعات الضعيفة.

ومن بين مجموع الدول الأعضاء الـ ٢٥ التي تقدم مواقع منفصلة للحكومة المتقلة، هناك ١٤ دولة تضم أيضاً أقساماً محددة على مواقع شبكات الوطنية للمجموعات الضعيفة، كالفقراء، والأُميين، والمكفوفين، وكبار السن والشباب والنساء. وهذه الدول هي كندا، والدانمارك، وفرنسا واليابان، وماليزيا وهولندا، والنرويج، وعمان وسنغافورة، وإسبانيا، وترينيداد، وتوباغو، والمملكة المتحدة والولايات المتحدة، وفيتنام، ومن المنظور الإقليمي، فإن أوروبا وآسيا هما القائدتان مرة أخرى، تليهما أمريكا الشمالية وحوض الكاريبي.

حاسوبية معقدة مبنية في الداخل لقراءة المحتوى بصوت عال على مكبر الصوت أو سماعات على الرأس يتبين لنا أنها جميعاً وفعلاً دول دخل متوسط أعلى أو دخل عال (٣٥). ومع ذلك فلا تزال هناك فوارق كبيرة في مستويات إجمالي الناتج المحلي لكل فرد حتى في هذا العنقود الصغير من الدول الغنية الاثنى عشر. وتمتد السلسلة من أقلها غنى، ماليزيا (٨٣٧٣ دولار أميركي) إلى أغناها: لوكسمبرغ (١٠٨٩٢١ دولار أميركي) (٣٦).

إن توسيع منظور الدخل من مجرد إجمالي الناتج المحلي

الشكل البياني ٥ : الموجة العريضة (٢٠١٢) وإجمالي الدخل المحلي لكل فرد (٢٠١٠) أو أحدث رقم متوفر



المصدر: بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات المستعملة في الحكومة الإلكترونية. بيانات استطلاع (٢٠١٢) حول الموجة العريضة (قيم عام ٢٠١١) وإجمالي الناتج المحلي لكل فرد (والسعر السائد بالدولار الأمريكي عام ٢٠١٠) من البنك الدولي (٢٠١٢) إن الموجة العريضة للدول التالية لكل مائة شخص هي صفر أو قريبة جداً من الصفر (٠,٠٠٨): أفغانستان، بوروندي، الكاميرون، تشاد، الكونغو، إريتريا، إثيوبيا، غينيا، غينيا بيساو، إيران، ليبيريا، جمهورية تانزانيا المتحدة، وزامبيا.

/ لكل فرد إلى المؤشر الأشمل للتنمية البشرية يعطي نتائج مماثلة. فيجب أن تكون الدول فوق عتبة معينة من التنمية الاجتماعية - الاقتصادية كي تبدأ معالجة حاجات الحد الأعلى من سكانها الضعفاء، هنا بين مستويات مؤشر التنمية البشرية ٠,٧٠٥ (عمان) و ٠,٩٤٣ (النرويج) (٣٧).

وعند استكشاف حلول أبسط للشمول الرقمي، ينضم مزيد من دول المجموعات الأقل دخلاً إلى مجموعة الدول التي تعالج حاجات مواطنيها ذوي القدرات البصرية المختلفة. فهذه حالة ٦٠ دولة تسمح مواقع حكوماتها الوطنية على الشبكة بتغييرات في حجم حروف الطباعة، ونوعيتها ولون

إن ربط الشمول الرقمي وتقارب الحكومة المتنقلة بعلاقة مع الموجة العريضة وبيانات البنية التحتية يمكن أن يعطي نظرات متعمقة مثيرة للاهتمام. فمعدل الموجة العريضة ونسب البنية التحتية للدول المتقاربة إلى المعدلات العالمية عالية. إذ تسجل بنيتها التحتية معدلاً أعلى من المعدل العالمي بحوالي ٦,٤٩ بالمائة، ويسجل معدل الموجة العريضة معدلاً أعلى من المعدل العالمي المقابل له بحوالي ٣٧ بالمائة. وهذه النتائج الموضحة في الشكل البياني ٥ : ٩ تشير مرة أخرى إلى العامل المهم: عامل البنية التحتية والوصول المتزايد عن طريق الحكومة الإلكترونية والحكومة المتنقلة.

وتسهم الحكومة المتنقلة في تجسير هوة الانقسام الرقمي، ولكنها ليست بحد ذاتها جواباً كاملاً أو كافياً. فالوصول إلى هاتف خلوي أو نقل ليس مثل قيام المرء بخلق تجارته أو جماعته الخاصة به كما يتيحها له الحاسب المشبك. ذلك أن إيصال الخدمات بقنوات متعددة، والحكومة المتنقلة، مشفوعة بالاستراتيجية الصحيحة للحكومة الإلكترونية يمكنها سوية أن توسع الوصول وتخفف التحديات التي تواجهها المجموعات الضعيفة.

٥ : ٤ : ١ الموقع والعمر

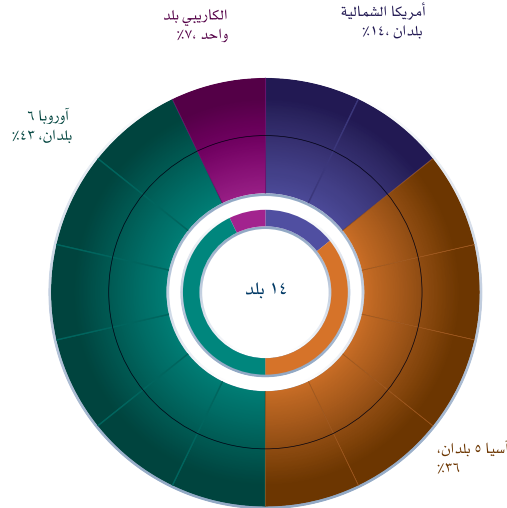
إن فجوة الدخل في اختراق تقنية المعلومات والاتصالات وتقبلها تحاذي معايير أخرى في الاستبعاد الرقمي. وأحد هذه المعايير هو الانقسام الريفي / المدني أو الانقسام الرقمي في مجال المسافات. يعيش معظم فقراء العالم في المناطق الريفية، وأغلب سكان الريف في العالم فقراء. ولا يزال هناك ٤,١ مليار نسمة يعيشون على أقل من ٢,٢٥ دولار في اليوم، وما يقرب من مليار آخرين يعانون من الجوع. وسبعون بالمائة منهم على الأقل ريفيون (٤٠).

وفي الانقسام الرقمي المسافة، تكتسب حالات المنظور القطاعي أهمية خاصة. فالصحة الإلكترونية / المتنقلة، والتعليم الإلكتروني / المتنقل في المناطق النائية والأسواق البعيدة ذات الكثافات السكانية المنخفضة هي أكثر من ترقية تقنية. إذ يمكن أن تكون أدوات فعالة في تعزيز التنمية المستدامة من خلال زيادة الوصول والخدمات الموجهة إلى المجتمع والتي تشرك كل قطاعاته في صياغة الخدمات المطلوبة وتصميمها وتقديمها إلى الناس.

والانقسام الرقمي قضية عمر أيضاً. إذ أن ٤٥ بالمائة من مستخدمي الإنترنت في العالم كله اليوم هم تحت سن الخامسة العشرين. وهذا يساوي أكثر من مليون شابة وشاب.

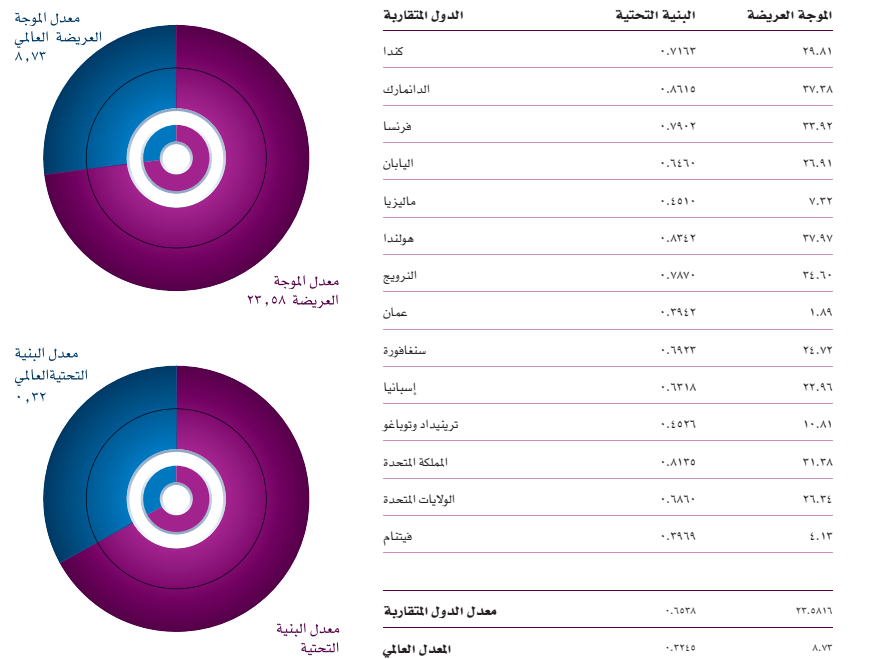
الشكل البياني ٥ : ٨ الحكومة المتنقلة والمجموعات الضعيفة

الدول التي تقدم على مواقعها الوطنية على الشبكة حكومة متنقلة ومرجعيات للمجموعات الضعيفة



الشكل البياني ٥ : ٩ الموجة العريضة، والحكومة المتنقلة، والمجموعات الضعيفة

معدل نسب الموجة العريضة والبنية التحتية للدول التي تخصص المجموعات الضعيفة في مواقع شبكات الوطنية، وتقدم بوابة منفصلة للحكومة المتنقلة



الإطار ٥ : ٣ أمثلة مختارة من المبادرات لدعم الوصول / الاستخدام:

الدولة الدانمارك	المبادرات روبوبريل
• ترجمة للوثائق على أساس البريد الإلكتروني إلى كلام تركيبى يتيح وصول المكفوفين إلى معلومات لا يمكنهم الوصول إليها بدون هذه الترجمة.	
• مجاناً لجميع المستعملين غير التجاريين، ومتوفرة بـ ٧ لغات أوروبية	
• تجري حالياً عملية المصادقة عليها في أيرلندا، وقبرص، وإيطاليا، والبرتغال، والمملكة المتحدة	
رواندا	تراكتيت
• نظام إبلاغ وطني بالهاتف والانترنت عن حالات نقص المناعة المكتسب ومرض الإيدز لدعم عمل TRAC - أي مراكز البحوث ومعالجة الإيدز	
• تقدم مراكز البحوث ومعالجة الإيدز مساعدة وتوجيهاً من أجل تنظيم برامج نقص المناعة المكتسب ومرض الإيدز وإدارتها.	
هنغاريا	اضغطي الزر يا جدي
• صفوف لدراسة الحاسب تقدم للمواطنين كبار السن والمتقاعدين بأجور رسمية رمزية (٤ يورو) في المراكز الاجتماعية في جميع أنحاء الدولة.	

والأمن الغذائي، والزراعة المستدامة، والإدارة السليمة للمياه، والمحيطات الصحية، والتمدين الحضري المتوازن، وتحسين مرونة التعافي والنهوض، وإدارة الكوارث. وبالمثل فإن الأبعاد التي لا تحصى للانقسام الرقمي، بما فيها من نشر تقنية المعلومات والاتصالات، وكثافتها، واستخدامها، وتطبيقاتها هي اجتماعية في تركيبها لأنها كثيراً ما تتداخل مع حالات انعدام المساواة الاجتماعية الاقتصادية الموجودة في المجتمعات (٤٤). وحتى التقنية نفسها اجتماعية في الواقع لأنها تشكل بالعمل الإنساني وتطبق في سياقات وأصعدة اجتماعية، وليس في الفراغ (٤٥).

إن الصلة الاجتماعية بين الانقسام الرقمي والتنمية المستدامة تستدعي ضرورة قيام الباحثين وصناع السياسة بالنظر في تغذية كل منهما للآخر بتطعيم لمعالجة التحديات التي تواجهها معاً. فمثلاً إذا كان يمكن تقليص عدم المساواة التركيبية بين الجنسين بتجسير هوة الانقسام الرقمي الجنسي فيكون صناع السياسة قد حققوا هدفين بجهد وحيد.

إن تحويل الانقسام الرقمي إلى أرباح رقمية للتنمية من أجل الشعب يتطلب بالضرورة تركيزاً مباشراً ومستهدفاً للمجموعات الضعيفة بواسطة الحكومة الإلكترونية. فمثل

ومع ذلك فإن هذا يترك مليونين من الشباب المحتملين لاستعمال الإنترنت غير متصلين بالشبكة الحاسوبية (٤١). وإذا أخذنا في الاعتبار مهارة الشباب في التكيف للتغيير ونزوعهم إلى التجديد والابتكار، فإنهم يشكلون فرصة يجب عدم إضاعتها لصناع السياسة الهادفين إلى بناء معرفة رقمية طويلة الأمد.

إن ربط المدارس بالإنترنت، وربطها ببعضها بعضاً عبر أدوات تقنية المعلومات والاتصالات هي وسائل مهمة لضم الشباب إلى العملية. وبينما تحذر منظمة العمل الدولية من أزمة عالمية في توظيف الشباب، تكتسب مبادرات الشمول القائمة على أساس تقنية المعلومات أهمية زائدة الحساسية (٤٢). ويستطيع كبار السن أيضاً أن يستفيدوا من برامج التدريب على الإنترنت والوصول. وفي حالتهم فإن مكافحة القلق من الحاسب، ورفع الوعي باستعماله هما من الأشياء الهامة. وعلى وجه العموم، فإن المعلومات الطبية، والنصائح المفيدة لزيادة دخل محدود، وتوسيع شبكات الدعم الاجتماعي، والبقاء على اتصال بالأسرة (٤٣)، هي من بين الفوائد التي يستطيع المواطنون الطاعنون في السن أن يقتنصوها لتحسين معيشتهم وسعادتهم والمساعدة على إغلاق هوة الانقسام الرقمي.

إن النشاط الاجتماعي على الشبكة الحاسوبية هو الأعلى لدى المراهقين والبالغين الشباب. فهناك الآن ٧٢ بالمئة منهم يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي، بالمقارنة مع ٤٠ بالمئة من البالغين في سن الثلاثين أو أكبر. ولكن رغم أن هذه المواقع لا يزال يسيطر عليها المستعملون الأصغر، فإن الاتجاهات المتزايدة التي تظهر استعمالاً أكثر من قبل كبار السن هي حالات واعدة. فقد أصبحت الوسائل الاجتماعية مؤخراً أدوات مهمة لتمكين كبار السن. وحسبما يذكر مركز بحوث بيو (Pew)، فإن السكان من كبار السن هم أسرع المجموعات تزايداً بين مستعملي الشبكات الاجتماعية. فالتواصل الاجتماعي بين مستخدمي الإنترنت ممن عمرهم ٦٥ عاماً أو أكثر قد نما بنسبة ١٠٠ بالمئة بين نيسان/أبريل عام ٢٠٠٩ وأيار/مايو ٢٠١٠ من ١٣ بالمئة إلى ٢٦ بالمئة.

٥ : ٢ استنتاجات وتوصيات حول السياسة:

وفي نهاية المطاف تشمل الظواهر الاجتماعية التي يمكن دفعها إلى الأمام عن طريق النماذج الاقتصادية الصحيحة، والقرارات السياسية والسياسات الاجتماعية قضايا في التنمية المستدامة مثل الوصول إلى الطاقة وكفاءتها،

الخدمات، ولا سيما في القطاع الحكومي، كما هو موثق في الفصل السادس.

● وهناك ثلاث قضايا بارزة في تقنية المعلومات والاتصالات بخصوص المجموعات الضعيفة تحديداً، وهي:

● الفوائد غير المباشرة لتقنيات المعلومات والاتصالات عن طريق الوسطاء مثل قنوات الإعلام التقليدية القادرة على الوصول إلى الإنترنت بينما المجموعات الضعيفة عاجزة عن ذلك؛

● نشوء الوسائل الاجتماعية ذات الاتجاهات الشمولية والمتطلبات التقنية الأقل، والتي تستطيع الوصول إلى الإنترنت، مما يفتح آفاقاً جديدة لشمول المجموعات الضعيفة، وأخيراً

● بروز مستخدمي اللاسلكي الخلوي فقط ضمن المجموعات الضعيفة.

ويجب أن تكون هذه القضايا الثلاث كلها على شاشات رادار الحكومات-حسب شروط البنية التحتية الصحيحة، والتدريب الملائم، والتنظيم الفعال، وصنع السياسة الشمولي.

● وهناك مهارات جديدة آخذة في اكتساب أهمية. ومن بينها: سرعة استعادة المعلومات، وشق الطريق بحذر بين المصادر المشروعة وغير المشروعة، وتقدير مدى قيمة الفائدة، وصحة البيانات ومدى كونها ذات صلة، واستخدام الوسائل الاجتماعية والأجهزة المتعددة. فالمهارات الجديدة تخلق طرازاً جديداً من رأس المال الاجتماعي.

● إن المهارات الجديدة ورأس المال الجديد التي يجري خلقها مرتبطة كثيراً بالتنفيذ المتصاعد للوسائل الاجتماعية على شبكة الحاسب. وتشمل الوسائل الاجتماعية مجموعات اجتماعية أكثر تنوعاً، وتشركها في صنع السياسة. ويمكن أن تكون المعرفة التقنية الأقل والمطلوبة للاستفادة من هذه الوسائل ميزة نافعة للمجموعات الضعيفة. إذ يمكن استخدامهم في المنظمات الحكومية الجديدة المخلوقة لإدارة المشاركة الإلكترونية. ويمكن تجنب محلي بيانات محتملين من بين السكان الضعفاء.

● إن ربط المدارس بالإنترنت، وربطها ببعضها بعضاً عن طريق أدوات تقنية المعلومات والاتصالات هما شيان مهمان لاجتذاب الشباب للعمل في المشروع. ومكافحة رهبة الحاسب شيء مهم لكبار السن. كما أن تنمية التعلم الإلكتروني والمحتويات المناسبة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات للسكان المستهدفين هي مفتاح رئيس. وتستطيع البنية التحتية، والتقنية الصحيحة أن تساعد في هذه العملية، والمثال الجيد على ذلك جهاز يدعى «سيمبوتر» (أي

هذا التركيز لا يمكن أن يتم من خلال سياسة متقطعة ومن جانب واحد للحكومة الإلكترونية. وكما تؤكد بالأدلة المقدمة في الفصل الخامس عن الاستعمال وحاجات المستعملين فإن هذا التركيز يتطلب منهجيات شاملة وهجينة مع معنيين متكاملين مندمجين متعددين وإطارات تنفيذ متعدد القنوات. إن أفضل طريقة لمعالجة الانقسام الرقمي هي من خلال أبعاد متعددة. وفيما يلي أدناه ملخص قصير لها وللتوصيات بها حول السياسة:

● إن الوصول إلى تقنيات المعلومات والاتصالات فيه فوائد تعليمية، وإمكانيات للتوظيف والأرباح في المستقبل، وفرص للمشاركة الاجتماعية والمدنية، واحتمالات لزيادات في العدالة المدنية. ويمكن أن تتكاثر فائدة تقنية المعلومات والاتصالات عن طريق سياسات تستهدف المجموعات الضعيفة. وهذا يشمل ضمناً ربط استراتيجيات الحكومة الإلكترونية بسياسات التنمية المستدامة.

● يظهر استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية أن حكومات العالم قد بدأت الآن فقط بالضم الرقمي لمجموعاتها الضعيفة. فيجب توسيع مبادرات الضم هذه لتنتشر على كل المستويات حتى تشمل المستوى المحلي في آخر الأمر.

● هناك كثير من العوامل المهمة للتغلب على الانقسام الرقمي: مثل الموارد المادية المناسبة الكافية، والالتزام من القيادة العليا في القمة، وقوة وطنية عاملة في مجال تقنية المواصلات والاتصالات، وبيئات اقتصادية وسياسية مفتوحة متنافسة وشفافة، وتعليم، ونقل للتقنية، وتجديد وابتكار. والقضيتان الجوهريتان على وجه الخصوص هما البنية التحتية والوصول، على أن تكونا كلاهما ضمن إطار حكومة إلكترونية كفوءة، وفعالة، ومركزة على المواطنين. وهناك قضيتان لهما صلة هنا، وهما الموجة العريضة والحكومة المتنقلة.

وتشمل الموجة العريضة الاستخدام الفعال لفوائد السرعة والترابط التي تقدمها التقنية، ووضع هذه الفوائد في خدمة مبادرات التنمية المستدامة. والحكومة المتنقلة أداة فعالة في زيادة الوصول إلى تقنيات المعلومات والاتصالات وإلى خدمات الحكومة الإلكترونية والاستخدام الفعال لها. ولكن الحكومة المتنقلة لا تكاد تقدم جواباً كاملاً على مسألة الانقسام الرقمي.

إن الوصول إلى الهاتف الخلوي أو النقال ليس مثل إدارة المراء تجارته أو مجتمعه بنفسه، حيث تكون هناك حاجة جوهرية على حاسوب مشبك. ومع ذلك فإن الحكومة المتنقلة حساسة الأهمية في توسيع عدد المستعملين وتوزيع قنوات إيصال

الحاسب البسيط) الذي يستطيع الأمي أن يستخدمه.

- إن تعليم الأشخاص المعاقين وتدريبهم على تقنيات المعلومات والاتصالات علاجان مهمان، ولكنهما ليسا وحيدين. فكثيراً ما تكون التعديلات التقنية البسيطة مفيدة: كإضافة العناوين إلى الصور على الشبكة بحيث يستطيع قراء الشاشة العثور عليها. أو إضافة شروح مسموعة لذوي القدرات البصرية المختلفة، بمن فيهم كبار السن (٤٧).

ولم يعد الانقسام الرقمي محصوراً في تعداد الخطوط الهاتفية أو الاشتراك في الأجهزة الخلوية لكل مائة من السكان. بل هو يشمل من لديه المهارات والوسائل للوصول إلى المعلومات، ومن ثم لاستعمالها لخلق محتوى جديد

والاشتراك مع مواطنين آخرين لتحقيق استجابة أفضل لحاجاتهم وتطلعاتهم. ولتجسير هوة هذا الانقسام، فإن الاقتصادات القوية والأنظمة الإدارية الجيدة الصحة تحتاج إلى أن تحتضن تركيزاً مباشراً يستهدف المجموعات الضعيفة وحالات الحرمان المحددة التي يواجهونها، والإسهامات الفريدة التي يستطيعون تقديمها في مجال تجسير هوة الانقسام الرقمي. وينبغي أن تأخذ الحكومة الإلكترونية في الحسبان الكسوة الواقية الكاملة لقدرات المواطنين كي تعالج هذه القضية بشكل فعال، مع تسليط نظرها على تعزيز التنمية المستدامة للناس جميعاً.

الفصل السادس توسيع الاستعمال لتحقيق الفائدة الكاملة للحكومة الإلكترونية



Italianestro/Shutterstock.com

الفصل السادس:

توسيع الاستعمال لتحقيق الفوائد

الكاملة للحكومة الإلكترونية

١٠١

١٠٢

استخدام الخدمة الإلكترونية: الوضع الحالي

١٠٤

التحديات، والجهود الحديثة، والفرص

١١١

الاستخدام الموسع للخدمات

الإلكترونية: استنتاجات سياسية

كان توفر الخدمات الحكومية على الشبكة الحاسوبية (جانب العرض) هو بؤرة التركيز الرئيسة لدراسات الحكومة الإلكترونية وصنع السياسة، ولكن على مدى السنوات الماضية، فإن استعمال المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية (جانب الطلب) أصبح أيضاً قضية ذات أولوية. فهناك عدد متزايد من الحكومات، معظمها في الدول المتقدمة، التي تبذل جهوداً أعظم لزيارة استعمال الخدمات. فهي تبدأ بإدراك أن فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية يقررها إلى حد كبير عدد مستعملي هذه الخدمات ونوعيتهم، ومدى تواتر استعمالهم لها.

وهناك أيضاً ضغط متصاعد للإبلاغ عن أداء استثمارات الحكومة الإلكترونية التي يمولها دافع الضرائب في بعض الدول (مثل المملكة المتحدة وكندا). فصار قياس مستوى الاستعمال والإبلاغ عنه شيئاً مهماً لتقدير قيمة فوائد مبادرات الحكومة الإلكترونية وإثباتها بالأدلة وضمان استمرار تأييدها.

التنمية الاجتماعية الشاملة. وثانياً، إن البيانات المفتوحة هي مصدر متزايد الأهمية لخدمات المعلومات التي تقدمها الحكومات والكيانات الأخرى وتتيح للجميع فرصاً للاستخدام المجاني المتكرر للبيانات المختلفة ذات العلاقة بالأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للتنمية المستدامة ولدمج تلك البيانات بصورة متكاملة.

٦ : ١ استعمال الخدمة الإلكترونية : الوضع الحالي

يصف هذا القسم مستوى الاستعمال واتجاهات تنميته، ويسلط الضوء على معدلات النمو المختلفة بين توفر الحكومة الإلكترونية وتقبلها، كما يرسم محيط المستويات والاتجاهات الحالية لتقبل المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية وكذلك أنواع الخدمات المستعملة ومراحلها.

٦ : ١ : ١ مستوى الاستعمال المنخفض

لا تتوفر بيانات شاملة لتقدير قيمة استعمال المواطنين على الصعيد العالمي. فلم يتم بعدُ تجميع البيانات وتوفيرها بشكل موحد عبر الدول حول العالم. وليس هناك سوى دراسات قليلة لبعض الدول النامية (مثل البحرين، وباكستان، ونيجيريا، والعربية السعودية، ودول منطقة الخليج، وبنغلاديش) (٢). وبالنسبة لها، فإن استعمال الحكومة الإلكترونية منخفض بوجه عام، حتى كما هو الحال في معظم الدول المتقدمة. فإن معدل الاستعمال في دول الاتحاد الأوروبي الـ ٢٧ هو ٣٢ بالمئة، كما أن معدل الاستعمال في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية كان حوالي ٤٠ بالمئة فقط في عام ٢٠١٠، ورغم تقبل المواطنين الحديث للخدمات الإلكترونية (٣). وبالإضافة إلى ذلك، فقد أصبحت الإنترنت قناة كثيرة الاستعمال لتقبل الخدمات الحكومية. وعلى سبيل المثال فقد أصبحت أكثر القنوات استعمالاً في استراليا. فهناك اثنان من كل خمسة مواطنين يستعملان الإنترنت للاتصال بالحكومة. وبالإضافة إلى ذلك فإن أربعة من كل خمسة مواطنين إذا أُعطِيَ لهم الخيار فسوف يفضلون الاتصال بالحكومة بواسطة الإنترنت بدلاً من الهاتف (٤). ومع ذلك فإن هذا هو الاستثناء أكثر من كونه القاعدة. وعلى سبيل المثال فإن ليتوانيا دولة وصل فيه اختراق الإنترنت إلى ما يقرب من ٧٠ بالمئة في استعمال الخدمة الإلكترونية، ومع ذلك فإن استعمال الحكومة الإلكترونية لا يتم بسرعة. إذ أن ثلثي سكان الدولة لم يستعملوا خدمات الحكومة الإلكترونية على الإطلاق (٥).

غير أن المستوى الشامل للاستعمال يظل منخفضاً نسبياً بالمقارنة مع الطرائق التقليدية لإيصال الخدمات، حتى في الدول التي تبذل جهوداً أكبر لتوسيع التقبل، وبغض النظر عن التقدم المستمر في عرض خدمات الحكومة الإلكترونية ورفعة نوعيتها. وهكذا فإن كثيراً من الفوائد المحتملة للحكومة الإلكترونية مخفية ولم يتم إدراكها بشكل كامل. وهذا يقدم تحدياً كبيراً لصناع السياسة، الذين يحتاجون إلى إعادة التفكير في كيفية زيادة تقبل المواطنين للخدمات الحكومية كي يساعد ذلك على إدراك كامل فوائدها المحتملة، ويحقق بالتالي تنمية مستدامة للشعب.

وسيلقي هذا الفصل نظرة شاملة على مستوى الخدمات الإلكترونية واتجاهات استعمالها في دول حول العالم، ويحدد قضايا السياسة والتحديات الرئيسة، ويصف الجهود الحديثة التي بذلتها حكومات ومنظمات إقليمية ودولية كذلك لزيادة الاستعمال، ويعرف الجهود الحديثة والممارسات الآخذة بالظهور، ويستخلص استنتاجات تتعلق بالسياسة.

ومع النظر إلى مؤتمر ريو ٢٠٠٠ في عام ٢٠١٢، فسيستكشف هذا الفصل أيضاً استعمال الخدمة الإلكترونية في السياق الخاص للتنمية المستدامة. فإن فكرة التنمية المستدامة تستتبع العدالة والإنصاف داخل الأجيال وفيما بينها، والتكامل والنظر المتوازن في الأهداف الاجتماعية، والاقتصادية والبيئية (١).

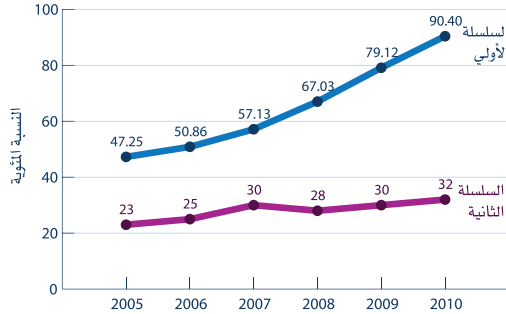
- ففيما يخص البعد البيئي للتنمية المستدامة، هناك طريقة بسيطة ومباشرة لربط استعمال الخدمة الإلكترونية والتنمية المستدامة، مثلاً، من خلال التأثير البيئي على تقبل الخدمة. وبينما تعتبر تقنية المعلومات والاتصالات مشكلة لبعض المخاطر على البيئة (٢) فإن استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية قد وجد أنه ذو تأثير إيجابي عليها (٣).

- وفيما يخص البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، فإن استعمال الخدمة الإلكترونية يمكن تحليله عن طريق ارتباطه بفوارق الاستعمال عبر الدول وانقسام هذا الاستعمال ضمن الدول.

- وبالإضافة إلى ذلك، فإن استعمال الخدمة الإلكترونية يمكن تحليله عن طريق ارتباطات أخرى غير مميزة بشكل مباشر مع الوسائل الاجتماعية وكذلك مع التقديم المفتوح لبيانات الحكومة وخدماتها.

فأولاً، تقدم الوسائل الاجتماعية مدخلاً جديداً، ليس إلى الخدمة الإلكترونية فحسب، بل وإلى استعمالها كذلك. فعن طريق استعمالها من قبل الأقليات والمجموعات الأخرى التي هي في العادة غير فعالة في استهلاك الخدمات الإلكترونية عن طريق قنوات أخرى، فإنها تساعد على تقليص الانقسام في استعمال الخدمة الإلكترونية ضمن الدول، وبالتالي تتبنى

الشكل البياني ٦ : ١ نمو معدل استخدام الحكومة الإلكترونية متخلف وراء توفر معدل النمو في الحكومة الإلكترونية (٢٠١٠ - ٢٠٠٥)



المصدر: بيانات الدول الأوروبية حول استعمال الأفراد للحكومة الإلكترونية (تشرين الأول/ أكتوبر ٢٠٠٧)، قياس تحدي المستعمل - تقديم الخدمات الحكومية على شبكة الحاسب، القياس السابع (أيلول/ سبتمبر ٢٠٠٧) الذي حضرته كاب جميني للجنة الأوروبية.

٦ : ١ : ٣ نماذج محدودة من الخدمات الإلكترونية المستعملة

إن أكثر نماذج الخدمات المقدمة (وكذلك المستعملة) هي خدمات المعلومات، التي هي الخطوة الأولى في رفعة مبادرات الحكومة الإلكترونية وتعقيدها. ومعظم الدول تبقى عند هذه الخطوة الأولى من تقديم الحكومة الإلكترونية واستعمالها. وإن خدمات التعامل على الشبكة الحاسوبية، سواء تضمنت الدفع أم لا، هي مقدمة بصورة أقل تواتراً واستعمالها أقل بكثير. وفيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية، فإن بيانات استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ تظهر المدى المحدود لتوفر خدمة التعامل الإلكترونية. وتقدم الدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة كلها بعض خدمات المعلومات، باستثناء ليبيا، وجمهورية إفريقيا الوسطى، وغينيا. ولكن عدداً أقل بكثير من الدول تقدم خدمات تتعلق بالبيئة، والعمل، والخدمة الاجتماعية، والأمور المالية، والصحة، والتعليم، وقطاعات أخرى (راجع الشكل البياني ٦ : ٢). ولم يكن من المفاجئ الاكتشاف بأن كثيراً من خدمات التعامل تتركز في الأمور المالية وقطاعات أخرى وليس في القطاعات الخمسة الأخرى التي تم تحليلها.

وعلى كل حال، فإن تقبل المواطنين لخدمات التعامل الإلكترونية

إن حقائق القياس وتحدياته هي أن نتيجة المؤشرات واستعمالها هي أصعب تنمية وتطويراً من الوصول إلى الحكومة الإلكترونية ومؤشرات الجاهزية. ومع ذلك، فإن استطلاع الأمم المتحدة عن الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢، مع بياناته العالمية، يقدم مؤشرات ثمينة عن مستوى الاستعمال. ورغم أن الاستطلاع كان من منظور استعمال المواطنين المحتمل فقط - وليس الحقيقي الواقع - فإنه يمكن أن يساعد على تقدير مدى استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية.

وبما أنه ليس من الممكن دائماً قياس الاستعمال الحقيقي، فإن الاستطلاع يقدر عدد مواقع الشبكات غير الحكومية التي تتصل ببوابة الحكومة. وحسب بيانات الاستطلاع، فإن هناك ١٤٤ دولة (أي ٧٥ بالمئة من الدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة) يملك كل منها أكثر من عشرة مواقع على الشبكة مرتبطة ببوابة الحكومة. وهذا قياس غير مباشر لاستعمال الهيئات غير الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص لبوابات حكومات تلك الدول.

٦ : ١ : ٢ الضجوة بين توفر الخدمة الإلكترونية واستعمالها

لقد ظل استعمال الحكومة الإلكترونية حتى الآن محدوداً ولم يلحق بالتنامي السريع لتقديم الخدمات الإلكترونية وتوافرها. وحسب بحث حديث طلبته اللجنة الأوروبية فإن اختلاف معدل السرعة والنمو بين توفر الخدمة الإلكترونية وتقبلها هو اختلاف كبير (راجع الشكل البياني ٦ : ١).

فالاستعمال المنخفض يحد من مدى وصول خدمات الحكومة الإلكترونية وتأثيرها. وهناك حاجة لعمل المزيد إذا أريد للحكومات أن تنجح في توسيع نشر الحكومة الإلكترونية لتحسين الكفاءة والفاعلية وتحقيق فوائد أخرى. كما أظهرت الأزمة المالية والاقتصادية مؤخراً أن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتحقيق فوائدها مهمة من أجل استجابة فعالة للأزمة (٧).

وقد أظهر مؤشر توفر الحكومة الإلكترونية النسبة المئوية من الخدمات الأساسية العشرين، كما حدده الاتحاد الأوروبي (راجع المسلسل الأول) المتوفرة بصورة تامة في دول الاتحاد السبعة والعشرين. إذ أن استعمال الحكومة الإلكترونية مقياس بالنسبة المئوية من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من ١٦ عاماً إلى ٧٤، ممن استعملوا الإنترنت مع السلطات الحكومية (راجع المسلسل الثاني).

الإطار ٦ : ١ فائدة دفع الضرائب إلكترونياً، الراحة وسهولة الدفع

الضرائب ومعالجتها (حوالي عشرة أسابيع في كينيا، مثلاً) ولكن التقرير المعنون:

دفع الضرائب عام ٢٠١١: الصورة العالمية وَجَدَ أن تلك الدول المتقدمة في استعمال الدفع الإلكتروني ذات أداء جيد حسب عدد من مؤشرات دفع الضرائب، إذ حسنت سهولة ذلك. كما استفادت الدول النامية من ذلك التسهيل مؤخراً، فكانت تونس والرأس الأخضر وساو تومي وبرينسيب هي الأكثر تحسیناً لدفع الضرائب عبر الطريقة الإلكترونية (٨). ◆

إن أحد الأمثلة الجيدة على الفوائد الملموسة والكبيرة التي قد تنجم عن استعمال الخدمات الإلكترونية وهو دفع الضرائب على الشبكة الحاسوبية، فهو شيء مريح وسهل وشعبية آخذة في التنامي. وحسب بيانات استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ فإن المواطنين في ٧٧ دولة (أي ٤٠ بالمئة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة) يستطيعون الآن أن يدفعوا ضرائب الدخل على شبكة الحاسب. وتعاني دول كثيرة حول العالم من شدة طول زمن التعامل مع

لا يحتاجون فقط إلى رفع المستوى الشامل لاستعمال الخدمات الإلكترونية، بل يحتاجون أيضاً إلى إغلاق الفجوات الموجودة، وإلى تحريك الاستعمال لتجاوز مجال المعلومات والانتقال إلى معاملات وخدمات أكثر تعقيداً، مثل التشاور الإلكتروني. فحسب استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢، فإن أكثر مزايا التشاور الإلكتروني التي تقدمها الدول على الشبكات الحاسوبية هي: منابر النقاش (٧٨ دولة)، ولوحات البلاغات والنشرات (٧٦ دولة) وأدوات تقديم الطلبات (٤٢ دولة)، وأدوات التصويت (١٨ دولة). أما بخصوص جانب «الطلب»، فليست هناك بيانات شاملة.

٦ : ٢ التحديات، والجهود الحديثة والفرص

يبني هذا القسم على تعريف هذه التحديات الشاملة وتحليلها، ويستكشف مجموعات أكثر تحديداً من التحديات والمعاني الضمنية للسياسة المتعلقة بالتنمية المستدامة، وذلك بواسطة:

- فحص العوامل المؤثرة على الاستعمال والتحديات المتعددة الجوانب (القسم ٦ : ٢ : ١).
- تحليل الفوارق والانقسامات الحالية في استعمال الحكومة الإلكترونية ضمن الدول وفيما بينها من أجل منهجية شمولية (القسم ٦ : ٢ : ٢)
- سبر إمكانية الوسائل الاجتماعية، على وجه الخصوص، لتبني الشمول الاجتماعي وزيادة الاستعمال (القسم ٦ : ٢ : ٣)
- استكشاف فرص دمج البيانات الاقتصادية والاجتماعية، والبيئية عن طريق خدمات بيانات الحكومات المفتوحة وتقبل المواطنين لها من أجل المشاركة في إيصال أفضل وأكثر تكاملاً للخدمات الحكومية (القسم ٦ : ٢ : ٤)

في بعض هذه الدول (مثل المكسيك) آخذ في التزايد بسرعة. فحسب استطلاع عام ٢٠١٢، هناك ٦٦ دولة، أي ما يقرب من ثلث الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، تقدم نظام تتبع على الشبكة الحاسوبية للتأكد من حالة المعاملات على الشبكة مثل طلبات المنح، مما يشير إلى الاعتراف بأهمية خدمات المعاملات ومراقبتها.

وبعد ذلك فإن من المهم أن نلاحظ أنه حتى في دول مثل الولايات المتحدة، حيث تنامي خدمات المعاملات الإلكترونية بسرعة، فإن المواطنين لا يزالون يستخدمون المواقع الحكومية على الشبكة من أجل المعلومات أكثر من المعاملات (٩). وهكذا يتميز الوضع الحالي بمستوى الاستعمال المنخفض عموماً للخدمة الإلكترونية، وتلك هوة كبيرة بين جانبي «العرض» و«الطلب» المتعلقين بالحكومة الإلكترونية وتظهر محدودية نماذج الخدمة الإلكترونية المستعملة.

وهذا يقدم تحدياً كبيراً لصناع السياسة في جهودهم لتحسين تقبل المواطنين للخدمات الإلكترونية وإرضاء المستعملين. فهم

يتميز الوضع الحالي

بفجوة كبيرة بين

«عرض» الحكومة

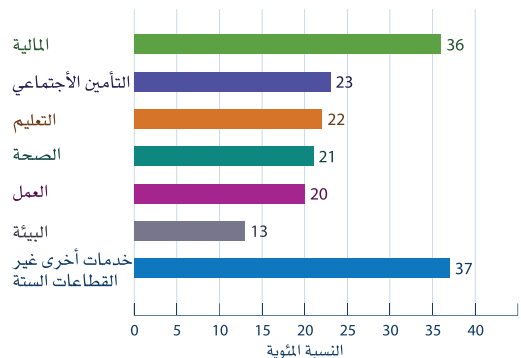
الإلكترونية و«طلبها»

والانخفاض العام

لمستويات تقبل الخدمات

الإلكترونية

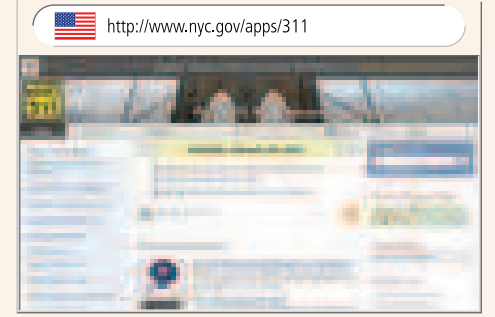
الشكل البياني ٦ : ٢ خدمات التعامل: الدول التي تقدم تسهيلات دفع على شبكة الحاسب في قطاعات مختلفة



الإطار ٦ : الخدمة ٣١١ : الثقة، والشفافية وخريطة طلب الخدمة لمدينة نيويورك

إن هذا النوع من دورة التفاعل الإيجابي قد ينفذ خريطة مدينة نيويورك لطلب الخدمة ٣١١ عند الحاجة، وكذلك المبادرات الأخرى الهادفة إلى زيادة الشفافية واستعمال الخدمات الحكومية. والهدف الأبرز لهذه الخريطة التي دشنت مؤخراً هو زيادة الشفافية، وهي معرفة بأنها «قد تكون الأكثر هجومية» في الولايات المتحدة في هذا الصدد، وبأنها تقدم أيضاً أكثر المعلومات

تفصيلاً عن ٣١١ (١٠). وفيها إمكانيات متفاعلة لرسم الخرائط، وتعطي معلومات عن طلبات خدمة محددة المواقع مقدمة عن طريق ٣١١. وأهم شيء هو أنها تمكّن من تتبع الزمن الحقيقي في معالجة طلبات الخدمة. وبذلك فإنها توسع الشفافية والمساءلة في مجال إيصال الخدمات الحكومية (١١). ♦



الراحة حافظ أقوى من مجرد توفير الكلفة، حتى في الدول (مثل ماليزيا، والهند، وألبانيا) (١٢).

إن هموم الخصوصية والسرية مهمة أيضاً. فهي من المحتمل أن تعمل كحواجز تعيق استعمال الخدمات الإلكترونية لأنها تمنع المستعملين من الثقة بالحكومة الإلكترونية وبالتالي من استعمال خدماتها (١٣). والواقع أن هذه الهموم كثيراً ما تُذكر كسبب كبير لعدم استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية. ويحتمل أن يؤدي نقص نصوص أو بيانات سياسية واضحة عن الخصوصية والسرية إلى تثبيط استعمال المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية. والمشكلة هي أنه حسب بيانات استطلاع الأمم المتحدة عن الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢، فإن أقل من نصف الدول الأعضاء في الأمم المتحدة تقدم مثل هذه النصوص. فمواقع حكومات ٧٩ دولة على الشبكة (أي ٤١ بالمئة من الدول الأعضاء الـ ١٩٣ في الأمم المتحدة) تقدم نصّاً عن الخصوصية (بما في ذلك الدول النامية). ولكن ٣٩ دولة فقط (أي ٢٠ بالمئة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة) تملك سياسة واضحة للبيان فيها ميزة علاقة أمنية مشار إليها بوضوح في مواقع حكومتها على الشبكة

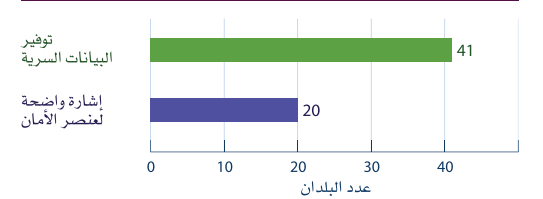
(راجع الشكل البياني ٦ : ٣).

وهذا يطرح مشكلة. إذ أنّ استعمال الخدمات الإلكترونية كثيراً ما يرتبط بتأكيدات على السرية والخصوصية تقدم إلى المستعملين، كما يظهر في دراسات تجريبية عملية في دول متقدمة ونامية على حد سواء (مثل استراليا، وألمانيا، وموريشوس، والأردن، والعربية السعودية «المدينة المنورة»، وجمهورية تنزانيا المتحدة) (١٤). ففي استراليا، تعتبر السرية قضية حساسة لمستعملي الخدمات الإلكترونية. إذ أنّ أغلبية المواطنين الأستراليين (٨٣ بالمئة) الذين يتصلون بالحكومة عن طريق الإنترنت يفضلون حتى أن يعيدوا إدخال المعلومات عن شخصيتهم في كل مرة يستعملون فيها موقع شبكة بدلاً من جعل تفاصيل هويتهم تخزن لدى الوكالة الحكومية (١٥).

٦ : ٢ : التحديات متعددة الأوجه لاستعمال الخدمات الإلكترونية

هناك عوامل واسعة المدى تؤثر على الاستعمال، وتحديات يحتاج صناع السياسة إلى تحديدها والتعرف عليها ومعالجتها في جهودهم لزيادة تقبل المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية. وتؤثر هذه العوامل على حوافز المستعملين وحالات رضاهم الكامنة وراء نواياهم لاستعمال خدمات الحكومة الإلكترونية، ومن هنا يأتي تأثيرها على مستوى الاستعمال. وتمتد العوامل الهامة من الراحة إلى هموم الثقة، والسرية، والخصوصية. وقد تكون للعوامل نفسها تأثيرات مختلفة في أوضاع الدولة المختلفة. وبناء على هذا الإدراك، يحتاج صناع السياسة إلى تنمية استراتيجية مادية تشغيلية بطريقة ترفع عوامل الاستخدام الإيجابية إلى أقصى حد، وتخفف عوامله السلبية إلى أدنى حد.

الشكل البياني ٦ : ٣ عدد الدول التي لها نصّ على الخصوصية وسياسة السرية على شبكة الحاسب



إن عنصر الراحة هو العامل المسيطر ويتمثل في التمتع بإمكانية الوصول إلى الشبكة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، فضلاً عن أنه يوفر عناء السفر. وكثيراً ما يجد الناس أن

قد تمنع هموم
الخصوصية والسرية
على الشبكة الحاسوبية
المستعملين من الوثوق
بالحكومة الإلكترونية
وبالتالي من استعمال
خدماتها.

وتفكيكها وتجميع خدماتها حول حاجات المواطنين وأوضاعهم على أساس أحداث حياتهم أو منهجية المواضيع. وعلى سبيل المثال، فإن الوكالة النرويجية للإدارة الحكومية والحكومة الإلكترونية تدمج البوابة الشخصية للخدمة الذاتية ذات المنفذ الواحد مع موقع «نوريغ نو» (Noreg.no) الموجود. ويهدف موقع Noreg.no الجديد (<http://www.noreg.no>) إلى تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية المبنية على «منهجية أحداث الحياة» (١٩). وتستخدم الحكومة السنغافورية منهجية «إحساس واستجابة» استباقية لتوقع طلبات المواطنين وتقديم خدمات متكاملة موجهة نحو حاجات المستعملين (٢٠). كما أن حكومة المنفذ الواحد «OneStopGov» وهو مشروع مهم طليعي كبير التأثير تموله اللجنة الأوروبية يهدف إلى الدمج المتكامل لخدمات متباينة للحكومة الإلكترونية حول أحداث الحياة من أجل خدمات أكثر شخْصنة.

وتشير هذه المبادرات إلى تحول نحو منهجية لخدمات الحكومة الإلكترونية مركزة على المستعمل أو المواطن، من الخدمات التي تستطيع الحكومات تقديمها إلى ما يحتاج إليه المواطنون في الحقيقة (٢١). والجانب الهام الناتج عن التركيز على المواطنين في الحكومة الإلكترونية هو فوائده وصلته بحاجات المواطنين. وقابلية الاستعمال جانب آخر، مرة ثانية، إن كان الموقع مصمماً لتسهيل استعماله على المواطنين.

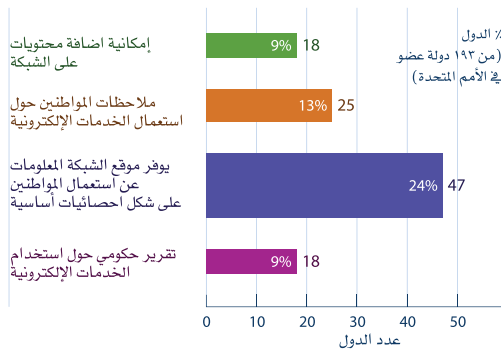
إن إيصال الخدمة المركزة على المواطن، مع التأكيد على المستعمل قضية معقدة لها مظاهر كثيرة بحاجة إلى تحليل. وعلى سبيل المثال، فإن تنفيذها يتطلب دمج الدائرة الخلفية للوكالات الحكومية المختلفة مع منظور الحكومة بكاملها (راجع الفصل الثالث حول الحكومة بكاملها). ويتطلب أيضاً إستراتيجية جيدة التصميم لإيصال الخدمات بقنوات متعددة يقدم خياراً لأقنية على الشبكة الحاسوبية أو خارجها، وإمكانية استخدام القناة المناسبة للوصول إلى الخدمات الإلكترونية (راجع الفصل الرابع حول إيصال الخدمات بقنوات متعددة). ومن القضايا ذات الصلة الوثيقة رضا المواطنين ودمج الردود والملاحظات. فقد جاء في دراسة شاملة وإحصائيات حول الرضا عن الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة أن التركيز على المواطن والخدمات التي تؤكد على حاجات المستعملين سوف تحسن رضا المواطنين. ثم يزيد الرضا في احتمال عودة المواطن إلى مواقع الشبكة (ب ٥١ بالمئة) واستعماله لها كمصدر رئيس معاكس لاستخدام قنوات أبهظ كلفة (ب ٧٩ بالمئة)، أو تزكيته الموقع لأشخاص آخرين (ب ٨١ بالمئة) (٢٢). ولذا فإن الوكالات الحكومية تحتاج إلى بذل جهود واضحة لزيادة رضا المواطن ودمج ذلك باعتباره عاملاً مهماً في تصميم سياسة من أجل زيادة الاستعمال.

وإلى جانب الخصوصية والسرية، فإن الثقة في استعمال الحكومة الإلكترونية شيء حساس أيضاً. هناك دورة إيجابية وهامة للتفاعل بين الثقة والشفافية. فبما أن الشفافية على الشبكة الحاسوبية تؤدي إلى ثقة أعظم، فإن من المحتمل أن يزيد استعمال المواطنين للحكومة الإلكترونية بتواتر أكثر (١٦). وبالإضافة إلى ذلك فإن قابلية الاستعمال عامل له تأثيرات مهمة على استعمال الخدمة الإلكترونية. فالقابلية الجيدة للاستعمال وسهولته المحسوسة يزيدان من استعمال الخدمات الإلكترونية. ويمكن تحديد قابلية الاستعمال بأسئلة مثل ما إذا كان من السهل العثور على الموقع واستعماله، وما إذا كانت صيانتها جيدة ومجارية للعصر، وقوية. فإن المواقع الحكومية على الشبكة ذات تصميم تقني سيء كثيراً ما تثير مشاكل في قابلية الاستعمال في سياق البحث الأولي والتحرك الداخلي. فامتلاك مكائن بحث قوية له أهمية خاصة، لأنها أكثر نقاط الدخول شيوعاً في تفاعلات موقع الشبكة الحكومي (١٧). إن تنظيم مواقع الشبكة الحكومية وتحديثها مهمان أيضاً وفيهما تحدٍ، وخاصة في الدول النامية، رغم أن تغييرات أساسية عديدة في تخطيط مواقع الشبكة يمكن أن تحسن تنظيمها. وفي الوقت الحاضر فإن مستوى قابلية الاستعمال منخفض بصورة عامة، على الأقل بموجب قياسه ببعض المؤشرات، مثل مَسْرَد للكلمات التي تساعد المستعملين على فهم محتوى موقع الحكومة على الشبكة، ودروس خصوصية تقود المستعملين إلى الوصول إلى الخدمات الإلكترونية. وعلى سبيل بيان بيانات استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ تظهر أن مواقع الشبكة لـ ٢٨ دولة فقط (أي ١٥ بالمئة من الدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة) تحتوي على مسرد يشرح معاني الكلمات. والوضع أفضل إلى حد ما فيما يتعلق بدرس خصوصي: إذ أن ٥٢ دولة (٢٧ بالمئة من الدول في الأمم المتحدة) تقدم درساً خصوصياً على بوابتها الوطنية يرشد المستعملين إلى الوصول إلى الخدمات الإلكترونية.

وبالإضافة إلى ذلك فإن التركيز على المواطنين وعلى حاجات المستعملين له صلة كبيرة باستعمال الخدمة الإلكترونية. فكلما زاد تركيز الخدمات الشخصية للحكومة الإلكترونية على المواطنين، بتأكيد قوي على المستعملين، زاد احتمال تقبلهم (١٨). إذ يميل المواطنون إلى تفضيل الخدمات المركزة على احتياجاتهم الشخصية. وإن الاهتمام بين المواطنين المختلفين ومجموعاتهم باستعمال خدمات إلكترونية محددة يعتمد على وضعهم الشخصي. فالخدمات الإلكترونية التي يحتاج إليها الناس العاطلون عن العمل مثلاً تختلف كثيراً عن تلك التي يحتاج إليها المتقاعدون. ولجعل الخدمات الإلكترونية أكثر صلة بالمواطنين، بدأت بعض الحكومات بتحديد قاعدتها

كلما زاد تركيز خدمات
الشبكة الحاسوبية
والخدمات المتنقلة على
المواطنين ارتفع مستوى
تقبلهم لها

الشكل البياني ٦ : ٤ جهود الحكومات لتجميع الأغذية الراجعة والإبلاغ عن استخدامها



كان قيام حكومة دبي مؤخراً بإطلاق استطلاع على الشبكة الحاسوبية حول إرضاء المتعاملين خطوة في الاتجاه الصحيح. وهذا مشجع على وجه الخصوص، لأن هناك مراقبة محدودة لإرضاء المستعملين في دول كثيرة. وحتى في أوروبا ليس هناك ثلث المواقع الحكومية على الشبكة مما يمكن تحديد مرتبته أو التعليق عليه (٢٣).

وعلى الصعيد العالمي، يقدم استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ نظرة أكثر تعمقاً في الجهود المحدودة التي تبذلها الحكومات لتجمع ردود وملاحظات من المواطنين حول استعمال الخدمة الإلكترونية وتبلغ عن هذه التغذية. وتقدم المواقع الشبكية لـ ٢٥ دولة (١٣ بالمئة من الدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة نتيجة الردود والملاحظات المتلقاة من المواطنين حول تحسين خدماتها، بينما يقدم موقع الشبكة معلومات عن استعمال المواطنين على شكل إحصائيات أساسية على الشبكة، مثل الملاحظات الساخرة أو وجهات النظر، في ٤٧ دولة (٢٤ بالمئة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة). ويستطيع المواطنون في ١٨ دولة أن يضيفوا محتويات على موقع الشبكة، وأن يقدروا قيمة هذه المحتويات وأن يصنفوها، فتقدمها الشبكة كردود وملاحظات إلى الحكومة أو إلى مستعملين آخرين. وتقوم الحكومات بالإبلاغ عن استعمال المواطنين لموقع الشبكة على شكل خدمات على الشبكة الحاسوبية في العدد نفسه من الدول (راجع الشكل البياني ٦ : ٤).

٦ : ٢ : ٢ انقسام الاستعمال عبر الدول وضمونها

هناك مخاطرة انقسام حقيقية، ليس في استعمال الانترنت فحسب، بل كذلك في استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية. وتحتاج الحكومات من أجل المعالجة الفعالة لهذه الانقسامات إلى منهجية شمولية وتنمية مستدامة اجتماعياً.

انقسام الاستعمال عبر الدول: إن الفوارق بين الدول في استعمال الخدمات الإلكترونية تبدو مدفوعة كثيراً بواسطة البنية التحتية والترابط، لأن تقبل المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية يعتمد بشكل ثقيل على ترابط موجة الانترنت العريضة. ويشير بحث أجريته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إلى أهمية الوصول إلى الموجة العريضة لاستعمال الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على الموجة العريضة في عام ٢٠٠٨.

وعندما يتعلق الأمر بالحكومة الإلكترونية، فإن ترابط

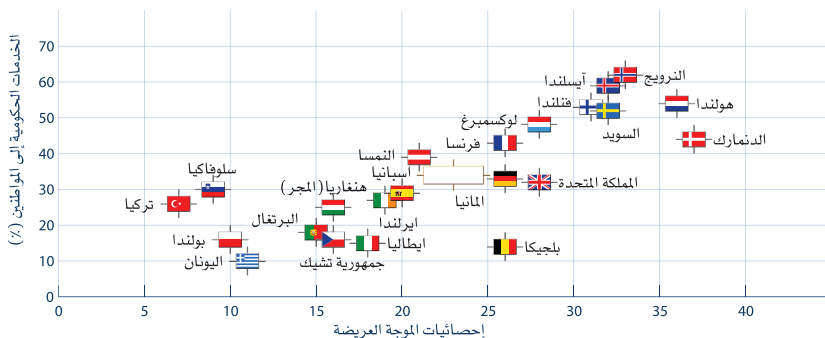
هناك مخاطرة حقيقية، في الوصول إلى الانترنت وفي استعمال الخدمة الإلكترونية، تحتاج الحكومات إلى معالجتها من أجل تنمية شمولية ومستدامة اجتماعياً

الموجة العريضة بالغ الأهمية، حتى في أعلى الدول تقدماً كما في دول أوروبا فقد وُجد أن استعمال خدمات الحكومة يتوقف كثيراً على ارتباط الانترنت السريع والموثوق (٢٤).

وقد أظهرت الدول النامية (مثل ماليزيا وفيتنام) أن مستوى أعلى من تغلغل الموجة العريضة هو شرط مسبق لأي جهد حكومي لزيادة استعمال المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية (٢٥). وهذا يقدم تحدياً مهماً للدول النامية حيث يظل تغلغل الموجة العريضة محدوداً.

وفي الوقت نفسه، فإن قوة التقنية الواسعة الانتشار تقدم فرصة جيدة لمد الخدمات الحكومية إلى المواطنين، وخاصة في الدول النامية. ومن المحتمل أيضاً أن تزيد استعمال الخدمات الحكومية، إذ يستطيع المواطنون أن يصلوا إليها ويستعملوها في كل مكان وفي جميع الأوقات. كما أن أهمية التقنية المتنقلة أخذت في الازدياد في الخليط المتعدد القنوات المتاح للمواطنين. ولكن من المهم في الوقت ذاته أن هناك قيوداً تقنية يمكن أن تحد من استعمال الخدمات المتنقلة، وأن تقنية الموجة العريضة المتنقلة ما تزال في مراحلها المبكرة.

الشكل البياني ٦ : ٥ العلاقة بين تغلغل الموجة العريضة وأخذ المواطنين بخدمات الحكومة الإلكترونية (٢٠٠٨)



المصدر: منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: إحصائيات الموجة العريضة واليورستات (٢٠٠٨)
(<http://www.oecd.org/sti/ict/broadband>)

أن يلاحظ المرء أن أعضاء أصغر المجموعات سناً (الذين عمرهم ١٦-٢٤ عاماً) هم عادةً الأنشطة في استعمال الإنترنت، وليسوا الأنشطة في استعمال الخدمات الإلكترونية، ربما لأنهم أقل احتياجاً للإجراءات الإدارية الحكومية (٢٨).

وتشمل المجموعات الأقل نشاطاً أيضاً الناس الذين يعيشون في المناطق قليلة الكثافة السكانية، والمتقاعدين، والمواطنين الآخرين الخاملين و/أو كبار السن. والمشكلة معقدة أكثر لأن هذه المجموعات المحرومة غالباً ما تكون هي نفسها المحتاجة إلى التفاعل كثيراً مع الحكومة (للحصول على فوائد الخدمة الاجتماعية مثلاً)، ولكنهم الأكثر احتمالاً لأن يفوتهم ما تملكه الحكومة الإلكترونية لتقديمه (٢٩). ولذا فإن من المهم أكثر أن تتم معالجة فجوة الاستعمال على وجه السرعة (راجع الفصل الخامس للتعرف على موضوع ذي صلة، حول تجسير هوة الانقسام الرقمي).

٦ : ٢ : ٣ توسيع الاستعمال عبر الوسائل الاجتماعية

لقد حدثت زيادة شديدة في الوسائل الاجتماعية (مثل صفحة التواصل الاجتماعي والتويتر والدرشة القصيرة) التي تستمر في النمو بسرعة، بما في ذلك عن طريق استعمال التقنية المتقلة. ففي الولايات المتحدة وصل استعمال الوسائل الاجتماعية إلى أحد المعالم الهامة في تاريخ الحياة الإنسانية في عام ٢٠١١، فقد كان ثلثا مستعملي الانترنت البالغين (٦٥ بالمئة) يستخدمون موقع تواصل اجتماعي، مما يعني أن نصف البالغين كلهم (٥٠ بالمئة) يفعل ذلك (٢٠). وفي هذا الصدد، فإن الولايات المتحدة هي أعلى الدول مرتبة، وتليها بولندا، والمملكة المتحدة، وجمهورية كوريا، حيث يستعمل مثل هذه المواقع أربعة على الأقل من كل عشرة أشخاص (٣١).

وعلى الصعيد الإقليمي، في آسيا والمحيط الهادي شهدت الوسائل الاجتماعية نمواً لم يسبق له مثيل يسيطر على استعمال المنطقة للانترنت. (٣٤ في الولايات المتحدة) وفي الاتحاد الأوروبي، يستخدم أكثر من ثلث المواطنين كلهم موقع تواصل اجتماعي. وهذا صحيح بالنسبة للدول ذات التقبل العالي للانترنت (مثل هولندا) أو التقبل المنخفض (مثل لايتنيا) (٣٢). غير أن استعمال الوسائل الاجتماعية في بعض المناطق لا يزال منخفضاً. فمثلاً كان معدل تغفل استعمال الـ Facebook في دول المنطقة العربية ٩٤،٥ بالمئة فقط في نهاية عام ٢٠١٠ (٣٣).

الإطار ٦ : ١٣ الولايات المتحدة: رعاية الشمول الاجتماعي وزيادة استعمال الخدمة الإلكترونية عن طريق الوسائل الاجتماعية

يستخدم ثلث مستعملي الانترنت في الولايات المتحدة الوسائل الاجتماعية للوصول إلى الخدمات الإلكترونية. وحسب آخر دراسة أمريكية، فإن «احتضان» حكومة الولايات المتحدة للوسائل الاجتماعية يبدو ذا «جاذبية خاصة» لمجموعات الأقليات، كذوي الدخل المنخفض، والنساء والمجموعات الأخرى التي ظلت متخلفة في استعمالها للخدمات الإلكترونية. وهذه المجموعات كلها تستخدم الوسائل الاجتماعية بمعدل شبيه بمعدل المواطنين الآخرين. فيؤدي ذلك إلى فجوة أصغر بين المجموعات الاجتماعية - الاقتصادية المختلفة من خلال أشكال أخرى من المعلومات على شبكة الحاسب وإيصال الخدمات (٢٦). ♦

وهكذا فإن المنهجية الراجعة تحصل على الخلطة الصحيحة وتوازن التقنية المتقلة وترابط انترنت الموجة العريضة - مع تركيز واضح على الخطوة الكبرى التالية، وهي تثبيت رؤية موجة عريضة في مكانها و«تكرار المعجزة المتقلة لإنترنت الموجة العريضة» كما منصوص عليه في آخر تقرير للاتحاد الدولي للمواصلة البعيدة (٢٧).

انقسام الاستعمال ضمن الدول: إن الوصول غير المتساوي من المحتمل أن يحد من استعمال الحكومة الإلكترونية وأن يميزها إلى شطأين. فهذه هي الحال في دول كثيرة حول العالم. وفي وجه هذه الحقيقة يقف تحدٍ مهم من تقبل الخدمة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة. وهذا التحدي هو ضمان وصول الخدمة الإلكترونية إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين واستعمالهم لهذه الخدمة، وتقليص تهميش مجموعات معينة من الناس إلى أدنى حد. وهذا يقتضي زيادة فعالة لاستعمال الخدمات الإلكترونية من قبل الجميع، بما فيهم من المجموعات الفقيرة والمحرومة. ومع ذلك فإن التنمية المستدامة ذات علاقة بالشمول الاجتماعي والاقتصادي بقدر ما هي ذات علاقة بالبيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية وصيانتها.

وكثيراً ما يستخدم مواطنون مختلفون الحكومة الإلكترونية إلى مدى مختلف وعلى سبيل المثال، فإن الاستعمال الواسطي لخدمات المعلومات على شبكة الحاسب في الدول الأوروبية هو ٢٨ بالمئة. والتباين عن ذلك هو أبرز ما يكون بين المواطنين ذوي التعليم العالي (٥٣ بالمئة) وغير المتعلمين أو ذوي التعليم المنخفض (١٢ بالمئة)، ويلي التباين بحسب العمر، والمهنة، وأخيراً منطقة السكن.

فأنشط مستعملي الحكومة الإلكترونية هم ذوو التعليم العالي، والذين يعيشون في المناطق المكتظة بكثافة، ولديهم أعمالهم الخاصة، والذين عمرهم ٢٤-٣٠ عاماً. ومن المثير للاهتمام

كثيراً ما تتطلب

المجموعات المحرومة

تفاعلاً مع الحكومة،

ولكنها بين أكثر

المجموعات احتمالاً

لأن يفوتها ما تملكه

الحكومة الإلكترونية

لتقديمه.

الجدول ٦ : ١ قائمة بالدول التي تقدم مواقع شبكاتنا الحكومية عبارة «تابعونا على صفحات التواصل والدرشة الاجتماعية»

إفريقيا	الأميركتان	آسيا	أوروبا	أوقيانوسيا
ساحل العاج	آنتيغوا وباربودا	أفغانستان	آندورا	كيريباتي
الكونغو الديمقراطية	الأرجنتين	أذربيجان	النمسا	
غينيا الاستوائية	بيليز	البحرين	بلجيكا	
إثيوبيا	البرازيل	بروني دار السلام	كرواتيا	
غانا	كندا	جورجيا	فنلندا	
غينيا بيساو	شيلي	العراق	فرنسا	
المغرب	كولومبيا	إسرائيل	ألمانيا	
نيجيريا	كوبا	اليابان	اليونان	
الصومال	جمهورية الدومينيكان	ماليزيا	هونغاري	
جنوب أفريقيا	إكوادور	منغوليا	إيطاليا	
السودان	السلفادور	عمان	لاتفيا	
تونس	غرينادا	باكستان	ليختنشتاين	
	غواتيمالا	الفلبين	ليتوانيا	
	هندوراس	قطر	لوكسمبرغ	
	المكسيك	جمهورية كوريا	هولندا	
	بنما	العربية السعودية	النرويج	
	باراغواي	سنغافورة	البرتغال	
	بيرو	تايلند	الاتحاد الروسي	
	الولايات المتحدة	الإمارات العربية المتحدة	إسبانيا	
	أوروغواي	أوزبكستان	السويد	
	فنزويلا		سويسرا	
			أوكرانيا	
			المملكة المتحدة	

استخدم المواطنون الوسائل الاجتماعية بشكل فعال للبقاء على اطلاع على أعمال الحكومة.

وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه الوسائل تساعد على تغذية الشمول الاجتماعي بتقليص الانقسام في استعمال الخدمات الإلكترونية بين المجموعات الاجتماعية -الاقتصادية المختلفة. إن كيفية توزيع الفرص التي تقدمها الوسائل الاجتماعية واستغلالها في شتى النواحي أصبحت الآن قضية خدمة حكومية مهمة. وتزداد هذه الأهمية أكثر ما دامت الوسائل الاجتماعية تقدم طرقاً إضافية واسعة وجديدة لإيصال معلومات الحكومات وخدماتها العامة الأخرى، وتستطيع أيضاً أن تضخم تأثيرها.

وحتى في الدول النامية (مثل نيبال)، فإن احتضان الوكالات الحكومية، وإشراكها الفعال في الوسائل الاجتماعية، وردّ فعل المواطنين الإيجابي يمكن أن تساعد على زيادة تقبل المواطن للخدمات الإلكترونية، مما يساعد على خلق الكتلة الحرجة المطلوبة لتوليد الزخم (٣٦). وبالإضافة إلى ذلك فإنه مما يثير الاهتمام أن نلاحظ التأثير المباشر للوسائل الاجتماعية على استعمال الخدمة الإلكترونية. إذ يبدو أن زيادة استعمال الوسائل الاجتماعية (من خلال زيادة الشفافية) قد تزيد الثقة، وبالتالي تزيد تقبل الخدمة الإلكترونية.

الجدول ٦ : ٢ قائمة بالدول التي تقدم غرف دردشة أو ميزة الرسائل الفورية

بوليفيا	قطر
كندا	جمهورية كوريا
شيلي	العربية السعودية
كولومبيا	الإمارات العربية المتحدة
المكسيك	المملكة المتحدة
هولندا	الولايات المتحدة
بولندا	أوروغواي

إن الاستعمال الحكومي للوسائل الاجتماعية - رغم أنه غير متواتر بالنسبة للحكومة المفتوحة - كثيراً ما يسلب عليه الضوء باعتباره مثلاً جيداً على الحكومة المفتوحة، التي تبني على مبدأَي التركيز على المواطن وشفافية المعلومات (٣٤).

وتستعمل الوكالات الحكومية الوسائل الاجتماعية لتحسين الخدمات الحكومية، وتقليل التكاليف، وزيادة الشفافية.

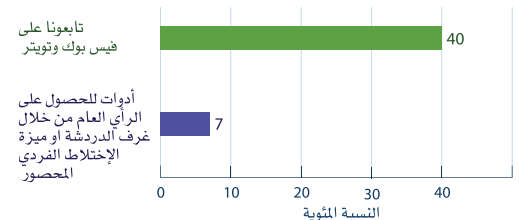
فعن طريق هذه الوسائل تستطيع الوكالات إعلام المواطنين، وتعزيز خدماتها، والبحث عن آراء عامة الناس والردود والملاحظات ومراقبة الرضا عن الخدمات التي تقدمها لكي تحسن نوعيتها. وبينما تمكّن الوسائل الاجتماعية في كلا الاتجاهين في زمن حقيقي تستطيع الوكالات الحكومية أن تُشركَ المواطنين بتشغيلهم كمُتَجَنِّين مساعدين للخدمات، وليس كمجرد متلقين سلبين لها. فقد وجدت آخر دراسة أن ٦٦ بالمئة من الوكالات الحكومية في الولايات المتحدة تستخدم حالياً بعض أشكال التواصل الاجتماعي (٣٥). وعلى الصعيد العالمي، عند تقدير قيمة حضور الوسائل الاجتماعية في البوابات الحكومية للدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة، فإن استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢ قد وجدوا أن المواقع الشبكية لـ ٧٨ دولة عضو (أي ٤٠ بالمئة) تقدم عبارة: «تابعونا على صفحات التواصل Facebook والتغريدة Twitter». وتُظهِرُ بيانات الاستطلاع أيضاً أن مواقع الشبكة الحكومية في ١٤ دولة (٧ بالمئة) تقدم أدوات للحصول على الرأي العام الأولي غير الناضج (غير القائم على التأمل المتعمد) عن طريق غرف الدردشة أو ميزة إرسال الرسائل بشكل فوري (راجع الشكل البياني ٦ : ٦).

إن نصف الدول الـ ٧٨ المذكورة أعلاه، التي تقدم عبارة «تابعونا....» هي من العالم النامي ومن مناطق مختلفة، حتى في أقل المناطق نمواً، مثل إفريقيا. ويبين الجدول ٦ : ١ قائمة بهذه الدول.

ويظهر الجدول ٦ : ٢ الدول الـ ١٤ التي تقدم أدوات للحصول على الرأي العام الأولي غير الناضج عن طريق غرف الدردشة أو ميزة الاختلاط الفردي المحصور.

ولدى الوسائل الاجتماعية إمكانية لإحداث زيادة عامة في استعمال المواطنين للخدمات الإلكترونية. ففي بعض الدول

الشكل البياني ٦ : ٦ المواقع الحكومية على الشبكة والوسائل الاجتماعية



على بيانات من هذه القطاعات والمركبة على الخريطة، أن تعطي نظرات معمقة في فهم قضايا معقدة كثيراً ما تتطلب تكامل مجموعات بيانات مختلفة في مجال التنمية المستدامة. وأحد الأمثلة الجيدة هو فحص تأثير الوصول إلى مياه صالحة للشرب على حضور الأطفال للدوام في مدارسهم، وهذا يتطلب تكامل البيانات المتعلقة بالعمودين: الاجتماعي والبيئي من التنمية المستدامة على الأقل (٤٠).

وبالإضافة إلى ذلك، تقدم البيانات المفتوحة فرصاً لمعطيات المواطنين، وتغذيتهم الراجعة، والشفافية، التي تزيد فرص وصول خدمات حكومية محسنة، وتقبل للخدمة تحت الظروف الصحية، وهناك حالات من شفافية بيانات تحفز الانتاجية وتحسينات الخدمة.

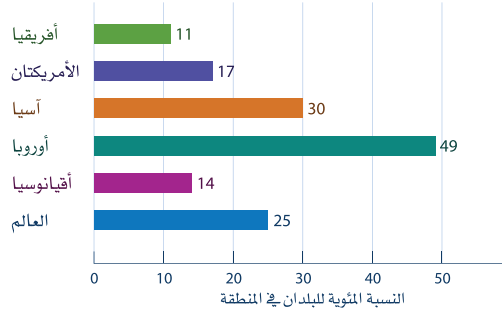
فمثلاً، كانت البيانات المفتوحة والشفافية فعالة في تخفيض تكاليف خدمات التوظيف في ألمانيا وإعادة ثقة عامة الناس بالوكالات ذات الصلة حيث كان نقص البيانات الشاملة عن تاريخ المتعاملين وسوق العمل حتى الآن قد منع فهم تأثير الخدمات وقيمتها. وكان التحدي هو دمج إحدى عشرة مجموعة من البيانات المختلفة التركيب، والنسق، والتنوع، في مجموعة واحدة (٤١). كما أن موقع «محلي بصورة علنية» في المملكة المتحدة هو مثال جيد آخر على كيفية تحفيز البيانات المفتوحة للمواطنين على المشاركة في الخدمات المحلية والحكومية، مما يمكن من تحقيق خدمات من نوعية أفضل، ومع خيارات أكثر (كما هو موصوف في الكتاب الأبيض البريطاني عن الخدمات الحكومية المفتوحة (٤٢)).

وفي هذا الصدد، فإن الدراسة التمهيدية المستمرة التي تجريها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة صورة مبدئية سريعة لمبادرات الحكومة المفتوحة في دول حول العالم. وحسب هذا البحث، فإن أوروبا هي القائدة بمعدل أكبر بكثير من المعدل العالمي بكثير.

وفيما بعد الشفافية وتحسين الخدمة، فإن البيانات المفتوحة تزود المستعملين بإمكانية المشاركة في إنتاج معلومات الحكومة الإلكترونية وخدماتها. فلا يُعتَبَر مستعملو الخدمة هنا مجرد مستهلكين ومتلقين سلبيين للخدمات، بل هم أرضة ثمينة ومصادر يمكن أن تتعاون مع المزودين الحكوميين في إنتاج الخدمات التي هي من مصلحتهم ومحط اهتمامهم (٤٣).

ومن وجهة نظر الاستعمال، فإن هذا له معنى ضمني مهم. إذ أن الانتاج المشترك له في آخر الأمر تأثير في المحو الجزئي للتمييز بين مقدمي الخدمات وجماهير مستعمليها. بل إن هناك حتى من يجادل بأن الانتاج المشترك يمكن أن يحول الخدمات الحكومية السائدة الاتجاه إلى خدمات أكثر فاعلية لأنه يقدم منهجية جديدة بصورة جذرية عن طريق إشراك المستعملين في تصميم الخدمات وإيصالها (٤٤).

الشكل البياني ٦ : ٧ المواقع الشبكية الحكومية التي تقدم تصريحاً يعزز مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة



٦ : ٢ : ٤ استعمال البيانات المفتوحة والانتاج المشترك للخدمات الحكومية

يقوم عدد من الحكومات حول العالم (مثل المملكة المتحدة والولايات المتحدة، وبعض الدول النامية على نحو متزايد) بفتح مجموعة بيانات كانت مغلقة سابقاً وتحفظ بها الحكومة، وتزود المواطنين ببيانات أولية غير ناضجة. وقد تقبل المواطنون هذه البيانات بقوة واستفادوا منها.

وأصبحت البيانات المفتوحة خدمة معلومات أولية مهمة تقدمها الحكومة ويستطيع المواطنون أن يستعملوها مجاناً، ويخلقوا منها قيمة، بل ويشاركوا في إنتاجها.

وتقدم البيانات المفتوحة فرصاً جديدة لتكامل البيانات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية - غالباً في نسق يسهل الوصول إليه، ومرتب محلياً وواضح للعيان. فالتنمية المستدامة تدور في آخر الأمر حول التكامل مع النظر المتوازن في هذه الأعمدة الثلاثة، وتستطيع البيانات المفتوحة أن تسهل هذا التكامل.

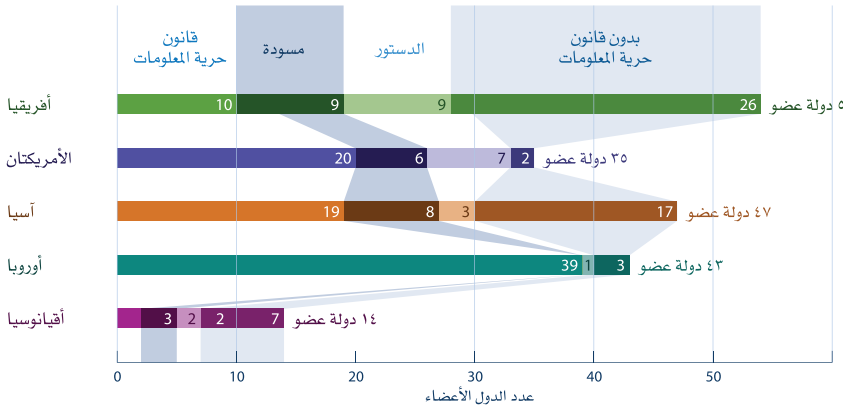
ويأتي التأثير المحتمل للتكامل من تفكيك صوامع الملكية، بحيث يقوم مستعملو البيانات المتاحة مجاناً بفحص الخرائط ودمجها وترتيبها. إن موقع البيانات المفتوحة على الشبكة الذي أطلقته الحكومة الكينية مؤخراً

(<http://www.opendata.go.ke>)، والذي

يعد واحداً من أشمل البوابات في جنوب الصحراء الإفريقية الكبرى، لديه الامكانية لتوليد هذا التكامل. فبياناته مستمدة من عدة مصادر (مثل وزارات المالية، والتخطيط، والصحة، والتعليم، ومكتب الإحصاء الوطني الكيني) وقد قامت ستة قطاعات بترتيب موقع الشبكة، وهي: التعليم، والطاقة، والصحة، والمياه، والتصالح، والسكان والفقير.

وتستطيع قاعدة البيانات الجديدة والمعززة والمندمجة، والمبينة

الشكل البياني ٦ : ٩ حرية المعلومات في مناطق العالم المختلفة



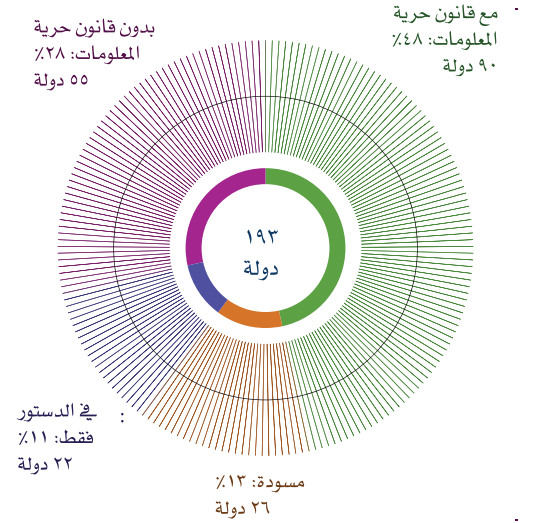
المصدر: لجنة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التابعة للأمم المتحدة (٢٠١١)
حكومة المستقبل: نظرة عالمية في العلاقة مع الحكومة المفتوحة. بيانات لجنة العمل السياسي التابعة للأمم المتحدة.

ففي عام ١٩٩٠ كانت ١٣ دولة فقط قد تبنت قوانين وطنية لحرية المعلومات، بينما توجد الآن ٩٠ دولة من الدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة (٤٨ بالمئة) قد تبنت مثل هذه القوانين حول العالم. وفي الوقت نفسه فإن ٥٥ دولة (٢٨ بالمئة) ليس لديها تشريع لحرية المعلومات. وهناك ٢٢ دولة (أي ١١ بالمئة) لديها فقط مادة عن حرية المعلومات في الدستور، و٢٦ دولة (١٣ بالمئة) فيها مسودة تشريع ذي صلة. وتختلف قوانين حرية المعلومات في النطاق من دولة إلى دولة. فلا يحتوي معظمها على تشريع محدد لتقديم فهراس أو قوائم بيانات الحكومة المفتوحة، وأوروبا هي الفائزة في مجال تشريع يخص البيانات المفتوحة، كما هو مشاهد في الشكل البياني ٦ : ٩ الذي يصف التصنيف بحسب المناطق.

٦ : ٣ زيادة استعمال الخدمة الإلكترونية؛
استنتاجات عن السياسة

يواجه صناع السياسة تحديات سياسية متعددة الأوجه، وفرصاً كامنة وراء استعمال الحكومة الإلكترونية أثناء بذلهم جهوداً لزيادة هذا الاستعمال وإرضاء المواطنين. ولاشك أن هناك تأكيداً سياسياً على تقبل الخدمات الإلكترونية. وبرغم الجهود الكثيرة المبذولة في هذا الاتجاه، لا يزال هناك نقص عام في وجود استراتيجية واضحة لتسهيل استعمال

وتأتي أمثلة واضحة على الخدمات المنتجة بصورة مشتركة من حالات الطوارئ مع رسم خرائط الأزمات (مثل "خرائط الشوارع المفتوحة"، و"معلومات سينساي" (Sinsai Info)). وهنا فإن خريطة من خليط من البيانات المجتمعة تمكن المستخدمين من النظر فيها وإضافة إلى بياناتها. وقد خلقت نشأة البيانات المفتوحة خدمات إلكترونية /متنقلة في حالات الطوارئ العامة، تعجل في قدرة مجموعات من المتطوعين على المساعدة في إنتاج خدمات حكومية تميل إلى أن تكون أسرع وأكثر تجاوباً في حالات الطوارئ من الخدمات التي تقدمها الوكالات الحكومية وحدها.

الشكل البياني ٦ : ٨ قوانين حرية المعلومات في
الدول حول العالم: نظرة عالمية

حكومة المستقبل: نظرة عالمية في العلاقة مع الحكومة المفتوحة. بيانات لجنة العمل السياسي التابعة للأمم المتحدة.

وفي هذا السياق، فإن تشريع حرية المعلومات ذو أهمية بالغة. فحرية المعلومات هي حجر الأساس في استعمال البيانات المفتوحة، لأن هذا الاستعمال يحدث عندما يكون هناك حق للوصول إلى معلومات الحكومة. وتتص قوانين حرية المعلومات على كشف المعلومات التي تملكها الحكومة، وتحدد تلك القوانين طرق وصول عامة الناس إلى المعلومات أي أن المواطنين يسمح لهم بالحصول على الوصول من حيث المبدأ، ولكن مع بعض استثناءات محددة مثبتة في النظام الأساسي.

وحسب بحث أولي ومستمر للجنة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التابعة للأمم المتحدة، فإنه على مدى السنوات العشر الماضية اعترف عدد متزايد من الدول، بما فيها دول نامية بالحق في المعلومات من خلال تبني موجة قوانين حرية المعلومات.

وهذا المجال، من المهم تسليط الضوء على العمل المستمر للجنة الموجة العريضة للتنمية الرقمية التابعة للأمم المتحدة، الذي حدد هدفاً لربط نصف مواطني العالم الفقراء مع انترنت الموجة العريضة بحلول عام ٢٠١٥.

تشترك في هذا العمل منظمات كثيرة ذات صلة. وعلى وجه الخصوص، فإن لجنة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التابعة للأمم المتحدة تسهم في عمل اللجنة حول الموجة العريضة والحكومة الإلكترونية باعتبارها عضواً في مجموعتها العاملة في مجال الحكومة الإلكترونية والشراكات العامة - الخاصة، وتهدف المجموعة إلى تسليط الضوء على الفرص المرتبطة بالحكومة الإلكترونية والشراكات العامة - الخاصة في تنمية الموجة العريضة في المستقبل. وتؤيد لجنة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التابعة للأمم المتحدة تهيئة الموجة العريضة، ونشرها، وتعزيزها كواسطة ستجلب كفاءة وفاعلية أعظم في الحكومة الإلكترونية مما سيعجل، في آخر الأمر، في توزيع الموجة العريضة بحيث يستفيد منها كل المواطنين في العالم.

انقسام استعمال الخدمات الإلكترونية ضمن الدول: وبالمثل، تحتاج الحكومات أيضاً إلى استكشاف فعال لطرق تجعل انترنت الموجة العريضة متاحاً لمواطنيها بشكل واسع من أجل زيادة استعمالهم للخدمة الإلكترونية ضمن دولهم. غير أنه بحسب ماجاء في بيانات استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية في عام ٢٠١٢، فإن عدداً محدوداً فقط من الدول (٢٤) تعزز الوصول المجاني للخدمات الحكومية عبر الانترنت عن طريق وسائل مثل الأكشاك والـ Wi-Fi المجانية. وتبذل بعض الدول كالبرازيل جهداً منسقاً لمعالجة هذه المشكلة. وتقدم خزينة ولاية باهيا البرازيلية نقاط وصول عامة لتمكين بعض المواطنين المحرومين من الوصول الخاص بالإنترنت من استعمال السلسلة الكاملة من خدماتها الضريبية على شبكة الحاسب (٤٦). ويبين هذا أن هناك طرقاً فعالة لجعل انترنت الموجة العريضة متاحاً للمواطنين بشكل أوسع، من أجل زيادة استعمالهم للخدمات الإلكترونية.

وعلى الصعيد التشغيلي، فإن التفضيل والتعزيز لبعض الخدمات (التي يحتمل أن تؤدي أكثر من غيرها إلى تنمية مستدامة) سوف يساعد على تضيق الانقسام بين الدول. فمثلاً: يحتمل أن يكون للخدمات العريضة الأساسية تأثير أكبر على التنمية المستدامة (من خلال شمول اجتماعي اقتصادي أكبر) من تلك التي تلبى احتياجات عدد قليل من المواطنين المتنفذين أو الذين ينقادون بشكل رئيس

خدمات الحكومة الإلكترونية، ونقص في إطار التقييم لتخمين حاجات المواطنين وتوقعاتهم. ومن أجل تحقيق زيادة فعالة في استعمال الخدمات الإلكترونية، ولاسيما في سياق التنمية المستدامة، هناك حاجة إلى تثبيت سياسات واستراتيجيات فعالة لتساعد في التغلب على فوارق الاستعمال وانقساماته، وفي زيادة الوعي وأنشطة التعزيز والترويج، والتركيز على حاجات المستعملين، مع مزيد من استكشاف إمكانيات الوسائل الاجتماعية والبيانات المفتوحة واستغلالها وتقديم حوافز إضافية لاستعمال الخدمة الإلكترونية.

تصميم وتقديم خدمات مركزة على المواطن مع التأكيد على المستعملين

يجب وضع المستعملين وحاجاتهم في مركز تصميم الخدمة وإيصالها من أجل تحسين الاستعمال. ويمكن تفصيل الخدمات الإلكترونية بصورة أفضل لتلبية الحاجات المحددة وأفضليات المستعملين المختلفين. ولهذه الغاية، ينبغي على الحكومات أن توسع قدرتها على تجميع تغذية المستعملين الراجعة، ورضاهم واحتياجاتهم ومراقبتها ودمجها.

وعلى وجه الخصوص، ومن أجل تبني خدمات إلكترونية مشخصة، وتحديد الحاجات والفجوات في إيصال الخدمات الإلكترونية، فإن من المهم تجميع البيانات المتفرقة عن مجموعات المواطنين المختلفة، وتحليل أنماط استعمالهم ومراقبتهم، ومشاركة المواطنين في البيانات. ويجب أن يشكل هذا التحليل أساس تخصيص الموارد وتنمية مزيد من الخدمات الإلكترونية المشخصة من أجل فرص استعمال أكبر. فقد وجدت دراسة عن مراكز وصول تقنية المعلومات والاتصالات في أرمينيا أن نقص مثل هذا التجمع والمراقبة للبيانات يعيق بالفعل التدخلات الإضافية التي كان يوسعها معالجة حواجز الجنس، والدخل وغيرها من حواجز الوصول والاستعمال (٤٥).

تضييق انقسام الاستعمال عبر الدول وضمنها

الخلافاً في استعمال الخدمة الإلكترونية عبر الدول: رغم اعتماد استعمال الخدمة الإلكترونية على الموجة العريضة اعتماداً قوياً، فإن على الحكومات أن تعير انتباهاً أكبر بكثير لتنمية البنية التحتية للموجة العريضة، فإن ذلك سيساعد على التغلب على هوة انقسام الاستعمال عبر الدول. وعلى الحكومات أيضاً أن تستفيد بشكل كامل من التقنية المتوفرة في الدول النامية، وأن تدرك أن الشبكات المتصلة تساعد أيضاً وصول إنترنت الموجة العريضة في العالم النامي.

فإن تعقيد الخدمات والهموم الخاصة بأمن البيانات هي الأشد حساسية في استعمال كبار السن للخدمات الإلكترونية. وهذا يجعل من الضروري تصميم خدمات حكومية إلكترونية أقل تعقيداً، إلى جانب الاجراءات العامة (٤٧).

إعانة الوسائل الاجتماعية لتحقيق تقبل أكبر للخدمات الإلكترونية:

تحتاج الحكومات الى بذل جهود منسقة لاستغلال الامكانية الكاملة للوسائل الاجتماعية لإيصال الرسائل وخدمات المعلومات، وتعزيز وعي المواطنين لزيادة تقبل الخدمات الإلكترونية. وتجميع ردود وملاحظات واقتراحات ثمينة من أجل إدخال تحسينات على الخدمات.

وهذا يتضمن حاجة الحكومة إلى إعانة الوسائل الاجتماعية من أجل زيادة استعمال المواطنين للحكومة الإلكترونية، بما في ذلك - بشكل خاص - الفقراء، وكبار السن، ومجموعات المحرومين الآخرين. وعندما تصبح الوسائل الاجتماعية واسعة الانتشار والقبول، فإن إشراك المجموعات كلها بصورة استراتيجية في هذا الاستعمال الجديد لقناة الخدمة الإلكترونية يصبح أكثر أهمية.

ولذا ينبغي على الحكومات أن تقوّي حضورها على مواقع الوسائل الاجتماعية الموجودة، وأن تعزز الخدمات الإلكترونية، ولاسيما تلك المؤدية خصوصاً الى التنمية المستدامة، وان تقوم أيضاً بتجربة قنوات جديدة ومصادر للتغذية الراجعة وبرامج وشبكات جديدة لتجمع المواطنين والمعنيين معاً. وبذلك تستطيع الحكومات أن تشارك في المعلومات عن تقبل الخدمات الإلكترونية واستغلالها لزيادة تشجيع استعمال المواطنين لها.

استعمال البيانات المفتوحة من أجل خدمة حكومية أفضل واستعمال أكبر:

البيانات المفتوحة ودمج ثلاثة أعمدة: إن استغلال البيانات المفتوحة لتحقيق تنمية مستدامة (وخاصة كما هي مطبقة على البيئة) فيه شيء من التحدي. فالتنمية المستدامة تخص تكامل الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ولكن المشكلة هي أن تطبيقات الحكومة الاليكترونية لا تزال غير مستعملة بأسلوب متكامل. وتحتاج الحكومات إلى أن تتيح لعامة الناس بشكل فعال مزيداً من البيانات المتصلة بكل أعمدة التنمية المستدامة الثلاثة وأن تشجع تحليلاً متكاملًا واستعمالاً خلاقاً ومتكرراً لمعلومات الحكومة.

الحصول على حق المشاركة في الإنتاج: إن الحصول على المشاركة في الإنتاج سوف يساعد على تنمية خدمات

لاعتبارات اقتصادية قصيرة المدى. وتشمل هذه الخدمات ميادين كالزراعة (مثل إيصال حقوق ملكية الأراضي على شبكة الحاسب إلى المزارعين الريفيين في كارناتاكا، في الهند)، والصحة (مثل التسجيل الإلكتروني للولادات في راجشاهي، في بنغلاديش).

وعلى وجه الخصوص، فإن التقديم والتعزيز الفعالين لتقبل المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية المتصلة بالزراعة سيكون لهما أثر مباشر وكبير أكثر على الشمول لأغلبية واسعة من المواطنين في الدول الفقيرة. ففي جنوب الصحراء الإفريقية -مثلاً- يعتمد ٦٥ بالمئة من السكان على الزراعة لسد رمقهم، ولكن ليس لديهم وصولٌ يذكر إلى معلومات زراعية حيوية.

ومن منظور الشمول الاجتماعي فإن من الحيوي للحكومات أيضاً أن لا تحرم عدداً كبيراً من السكان من حقوقهم؛ فهناك حاجة إلى تقديم قنوات مختلفة من امكانيات وصول كثيرة للمجموعات المختلفة، كالمواطنين كبار السن. وهناك حاجة كذلك إلى تحقيق التوازن الصحيح بين الايصال على شبكة الحاسب وخارج الشبكة، وإلى ضمان وجود قنوات متوازية للخدمات جنباً إلى جنب، على الأقل حتى يتم تضيق فجوة الوصول والاستعمال. فالفكرة هي تقديم امكانيات وصول متعددة (راجع الفصل الرابع حول ايصال الخدمات بقنوات متعددة). وقد نجحت بعض الحكومات، مثل حكومة سلوفينيا، في استكشاف قنوات متعددة لإيصال الخدمات الإلكترونية. فخدمة التوظيف في سلوفينيا هي خدمة تشاروآلكتروني تساعد الأشخاص على اتخاذ القرارات بشأن طرق مستقبلهم المهني وأنشطتهم في البحث عن وظائف.

تصنيف المستعملين كممارسة ذات صلة: من أجل معالجة فجوات الاستعمال الموجودة بين المجموعات المختلفة، من المفيد تصنيف المواطنين ومستعملي الخدمات الإلكترونية المحتملين الى مجموعات وشبه مجموعات منفصلة حسب فجوات استعمالهم المحددة، وحاجاتهم واهتماماتهم. فهناك حاجة لمثل هذا التصنيف لتنفيذ استراتيجية شاملة اجتماعياً تهدف الى زيادة تقبل الخدمات الإلكترونية من قبل أكبر عدد ممكن من المواطنين.

ونقطة البدء لصناع السياسة هي اجراء تحليل أعمق وتحديد الحاجات الفعلية للمجموعات وشبه المجموعات المختلفة، ومن ثم الانتقال الى ابتكار اجراءات تأخذ في الحسبان الحاجات المحددة. ويعني هذا أن اجراءات التمييز هذه ينبغي أن تكون مثبتة في مكانها بالإضافة إلى اجراءات عامة (مثل تعزيز معرفة الانترنت) للمجموعات قليلة الاستعمال من عامة الناس. فمثلاً، حسب دراسة تجريبية عملية أجريت في ألمانيا

الدول المتقدمة تنقصها استراتيجيات التسويق والتعزيز. ولا تقوم سوى نصف المؤسسات الحكومية فقط بنقل أهداف حكومتها الإلكترونية وفوائدها إلى المواطنين والمؤسسات التجارية (٥٠).

وتذهب بعض الدول إلى ما بعد تعزيز خدماتها الإلكترونية فتقدم حوافز إضافية تكون كبيرة في بعض الأحيان. وتقدم عدة دول (مثل فرنسا وأيرلندا وسنغافورة) فترة ممددة للحفاظ في الملفات والأضابير إلى مستعملي خدمات تخزين الملفات الضريبية على شبكة الحاسب. وفي الولايات المتحدة تسمح مواقع الشبكة المسماة تخزين الملفات المجاني لمعظم دافعي الضرائب بإعداد ملفات ضرائبهم وتخزينها على شبكة الحاسب مجاناً، والحصول على مرتجعاتهم المالية خلال نصف الوقت الذي تستغرقه معالجة عملية مردوداتهم على الورق (٥١).

معالجة مصاعب القياس

إن استخدام القياس صعب بصورة عامة. والحصول على بيانات في محلها وذات صلة وثيقة أصعب بكثير من قياس جانب «العرض» للحكومة الإلكترونية. كما أن تجميع بيانات استعمال مقارنة عبر الدول صعب جداً، وأن المجموعة المكلفة بمهمة حول شراكة الحكومة الإلكترونية لقياس تقنية المعلومات والاتصالات من أجل التنمية، المؤسسة في عام ٢٠٠٤، تتسق الجهود الدولية في هذا المجال، وتضع المقاييس، وتتسق إحصائيات تقنية المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي. ومن أجل التقاط مدى استخدام المواطنين الفعلي للخدمات الإلكترونية وتحقيق إحصائيات دولية مقارنة (ولو جزئياً على الأقل) تعمل مجموعة المهمة حالياً في مجال مؤشرات استعمال الحكومة الإلكترونية. وقد قامت اللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية وحوض الكاريبي والاتحاد الدولي للاتصالات بإعداد إطار لتطوير مؤشرات الحكومة الإلكترونية، مع مجموعة من المؤشرات المركزية للحكومة الإلكترونية المقارنة عالمياً والمقاييس الإحصائية.

وتحتاج القياسات إلى أن تعكس تجربة المواطنين ورضاهم بصورة أدق. وتستخدم بعض الحكومات تحاليل شبكية، وآراء المتعاملين واستتساخ تجاربهم، ولكن لم يوجد بعد توافق على كيفية تطبيق هذه المقاييس (٥٢). ونظراً لهذه الصعوبة، تحتاج الحكومات إلى تحسين سريع للبيانات المتصلة بالاستعمال والقياس (بما في ذلك قياس رضا المستعملين على وجه الخصوص). وإلى بناء القدرة بواسطة تقديم التدريب على

حكومية أفضل. وهكذا تحتاج الحكومات إلى إفراح مجال للمشاركة في إنتاج الخدمات الحكومية، وإلى خلق إطار يستطيع ضمنه كل المواطنين أن يصبحوا مستعملين ومنتجين للخدمات الإلكترونية على حد سواء. وسيكون من المفيد أيضاً العثور على أمثلة من المشاركة في الإنتاج لرؤية كيفية استخدام البيانات المشتركة عملياً.

مواضيع للمعالجة: من بين حقائق توفر البيانات المفتوحة أن بعض الحكومات بطيئة في تقديم معلومات جوهرية. وتشمل القضايا الهامة التي تستدعي انتباهاً كثيراً من صناع السياسة الذين يكافحون للحصول على أكبر فائدة من البيانات المفتوحة وتسهيل استعمال الخدمة الإلكترونية ما يلي: حماية حقوق الطبع، وقانون الخصوصية، ووجود مقياس موحد لنوعية البيانات، وترقيم البيانات والتجميع الأساسي لممارسات البيانات وتوحيد مقاييسها عبر الدولة كلها وتشريع حرية المعلومات.

زيادة الوعي العام وتعزيز الخدمات الإلكترونية

ينبغي على الحكومات أن تشغل نفسها مسبقاً في فعاليات لزيادة الوعي باستعمال الخدمة الإلكترونية، وتعزيزها ودعم شعبيتها. وبدون ذلك فقد تبقى مستويات استعمالها أقل من التوقعات، رغم العدد الكبير من الخدمات الإلكترونية المتوفرة. فكم من الحكومات حول العالم تبذل جهوداً -وإلى أي مدى- لزيادة استعمال الخدمات الإلكترونية عن طريق مثل هذه الفعاليات؟ إن تنفيذ مثل هذه التوعية العامة أخذ في التزايد، والفعاليات التعزيزية سهلة نسبياً. ومع ذلك، فحسب بيانات استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٢، فإن عدداً محدوداً فقط من الحكومات لديها بوابات فيها قسم للتعزيز الذاتي (مثل قسم يدعو المستعملين إلى الارتباط بالموقع أو يقدم معلومات عن أحداث متصلة بتعزيز البوابة) (وهي ٤٣ دولة، أي ٢٢ بالمئة من الدول الأعضاء في الأمم المتحدة).

وفي مقابل هذه الخلفية تبرز ممارسات بين صناع سياسة الحكومة الإلكترونية في بعض الدول لزيادة الوعي العام وتعزيز الخدمات الإلكترونية. وتشمل هذه الممارسات قنوات وآليات مختلفة لحكومة دبي من أجل التوعية بالخدمة الإلكترونية (٤٨)، وجهد جمهورية كوريا لتعزيز شخصية «بورورو» (Pororo) «كسفير دعاية للحكومة الإلكترونية»، واستراتيجية الحكومة الإلكترونية في وزارة داخلية الولايات المتحدة (٤٩). غير أنه بقدر ما يتعلق الأمر بفعاليات التعزيز، فإن الوضع بصورة عامة ليس جيداً جداً. فالحقيقية أنه حتى

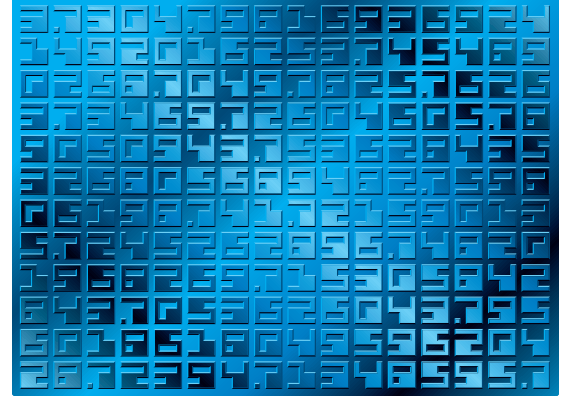
كيفية تقييم وقياس تقبل المستعملين للخدمة الإلكترونية، وتطوير أطر للتقييم. وتستطيع الحكومات أن تستفيد من فرص التعلم المتبادل والممارسات الجيدة لتحقيق قياس أكثر دقة. ولا شك أن قياس تقبل الحكومة الإلكترونية فيه شيء من التحدي. ولكنه شديد الأهمية أيضاً. وفي خاتمة المطاف

فإنه بدون فهم واضح لكيفية قياس استعمال الحكومة الإلكترونية سيكون من الصعب قياس تأثير الحكومة الإلكترونية. ولذا فإن الجهود المتزايدة لقياس الاستعمال تشكل خطوة جيدة إلى الأمام، نحو سبر مدى نجاح الحكومة الإلكترونية أو فشلها، وتقدير قيمة التقدم نحو تحقيق التنمية من أجل الشعب.

الملاحق



الملاحق منهجية الاستطلاع



Eliot Sela

إن مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية هو مؤشر مركّب يقيس استعداد الإدارات الوطنية وقدرتها على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات لإيصال الخدمات الحكومية. وهو مبني على استطلاع شامل لحضور كل الدول الأعضاء الـ ١٩٣ على الشبكة الحاسوبية. يقيّم المزايا التقنية للمواقع الشبكية الوطنية. وكذلك سياسات الحكومة الإلكترونية واستراتيجياتها المطبقة عموماً وبواسطة قطاعات محددة لإيصال خدمات ضرورية أو جوهرية.

إن التقييم الذي أجرته اللجنة الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة يحدد مراتب أداء الحكومة الإلكترونية في الدول حسب نسبة كل منها الى الآخر. على عكس كونه مقياساً مجرداً. فتوضع النتائج في جداول وتقرن مع مجموعة مؤشرات تجسد قدرة كل الدولة على المشاركة في مجتمع المعلومات الذي بدونه تظل جهود تنمية الحكومة الإلكترونية ذات فائدة فورية محدودة.

ورغم أن النموذج الأساسي ظل متماسكاً منسجماً. فإن المعنى الدقيق المحدد لهذه القيم يختلف من نسخة من الاستطلاع إلى التي تليها أثناء تغير فهم امكانيات الحكومة الإلكترونية وتطور التقنية الكامنة وراء هذا الفهم. وهذا تمييز مهم لأنه يوحي ضمناً أنه إطار مقارنة يسعى إلى احتضان منهجيات متنوعة مختلفة يمكن أن تتطور بمرور الزمن. بدلاً من التزام طريق خطّي مستقيم مع هدف مجرد.

١١٧	الملاحق
١١٩	منهجية الاستطلاع
١٢٦	جداول البيانات
١٣٦	الحواشي
١٣٨	المراجع
١٤٣	المجموعات الإقليمية

الحكومة الإلكترونية إعادة خلط محتويات قائمة المراتب، مما قد يخفي التغيرات في تعقيد برامج الحكومة الإلكترونية فيجبها عن العيان.

٧ : مؤشر الخدمات على شبكة الحاسب

من أجل التوصل إلى قيم مؤشر الخدمات على شبكة الحاسب، يقيم الباحثون الموقع الوطني على الشبكة لكل دولة، بما في ذلك البوابة الوطنية المركزية، وبوابة الخدمات الإلكترونية، وبوابة المشاركة الإلكترونية وكذلك المواقع الشبكية للوزارات ذات الصلة بالتعليم، والعمل، والخدمات الاجتماعية، والصحة، والأمور المالية، والبيئة، حسب المقتضى. وبالإضافة إلى تقييم المحتوى والمزايا على المواقع الشبكية فقد تم اختبارها بشأن المستوى الأدنى للوصول إلى محتوى الشبكة كما هو موصوف في دليل قابلية الوصول إلى محتوى الشبكة الصادر عن اتحاد الشبكات على نطاق العالم (World Wide Web Consortium).

ويتكون استبيان التقييم من أربعة أقسام متناظرة مع المراحل الأربع لتنمية الحكومة الإلكترونية. ويتضمن القسم الأول أسئلة تتعلق بالصفات المميزة التي سعت نموذجية لحضور ناشئ تقدم فيه الحكومة معلومات محدودة وأساسية. والمرحلة الثانية حضور موسع تقدم فيه الحكومة مصادر أكبر للسياسية الحكومية والإدارة الخاصتين بالمعلومات الحالية والمحفوظة في الأرشيف، مثل السياسات، والقوانين، والتنظيم، والتقارير، والنشرات والرسائل الاخبارية وقواعد البيانات الممكن تنزيلها، وتنسب المرحلة الثالثة إلى حضور خاص بالمعاملات يسمح بتفاعل ذي اتجاهين بين المواطن وحكومته /حكومتها. وهو يشمل خيارات لدفع الضرائب وتقديم طلبات للحصول على بطاقات هوية، وشهادات ميلاد /جوازات سفر، وتجديد تراخيص، وتفاعلات مماثلة أخرى من المواطنين إلى الحكومة، بالسماح للمواطنين بتقديمها على الشبكة الحاسوبية طيلة الوقت، ٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع. أما المرحلة الرابعة والأخيرة فهي بعنوان الحضور المرتبط، وهي تمثل أعقد مستوى من مبادرات الحكومة الإلكترونية على الشبكة الحاسوبية. ويمكن أن تتميز بتفاعلات من حكومة إلى حكومة، ومن حكومة إلى مواطنين، ومن مواطنين إلى حكومة (وبالعكس). وتشجع الحكومة اتخاذ قرارات تشاركية فيها تداول وتأمل ومشاورة.

من منظور حسابي، فإن مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية هو معدل موزون لثلاث نقاط تم تطبيقها لأهم أبعاد الحكومة الإلكترونية، وهي: نطاق الخدمات على شبكة الحاسب ونوعيتها، وحالة تنمية البنية التحتية للاتصالات عن بعد، ورأس المال البشري المتأصل. فكل واحد من هذه المجموعة من الفهارس هو بعد ذاته مقياس مركب يمكن استخراجه وتحليله بصورة مستقلة.

$$\begin{aligned} & \text{مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية} = \\ & \frac{3}{1} \text{ مؤشر الخدمات على شبكة الحاسب} \\ & \frac{3}{1} \text{ مؤشر الاتصالات عن بعد} \\ & \frac{3}{1} \text{ مؤشر رأس المال البشري} \end{aligned}$$

وقبل تسوية مؤشرات المكونات الثلاثة، يُنفذ إجراءً توحيد قياس مقدار البعد (عن المتوسط في الانحراف القياسي) لكل مؤشر على المكون لضمان كون المؤشر الشامل لتنمية الحكومة الإلكترونية تقرره فهارس المكونات الثلاثة بصورة متساوية، أي أن كل مؤشر مكون يعطي التباين المقارن (مربع الانحراف القياسي) بُعد مقدار البعد (عن المتوسط في الانحراف القياسي) وعند غياب معالجة مقدار البعد فإن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية سوف يعتمد بشكل رئيس على المؤشر المكون الذي له أكبر تشتت (أو تفرج). وبعد توحيد قياس مقدار البعد، يصبح حاصل حساب المعدل الوسطي مؤشراً إحصائياً جيداً، حيث «الأوزان المتساوية» تعني حقاً «أهمية متساوية». ومن أجل الحساب القياسي لكل مؤشر للمكون، فإن:

$$X - \mu$$

حيث أن:

X: هي السجل الأولي المطلوب قياسه.

μ: هو معدل السكان

σ: هو انحراف السكان القياسي

ثم تتم بعد ذلك تسوية القيمة المركبة لكل مؤشر مكون لتقع في المدى من الصفر إلى الواحد. ويُستخرج المؤشر الشامل لتنمية الحكومة الإلكترونية بأخذ المعدل الحسابي للفهارس المكونة الثلاثة.

وكما أشرنا، فإن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية يستعمل كمعيار لإعطاء مرتبة رقمية لتنمية الحكومة الإلكترونية عبر الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. ومع ذلك فإن لهذه المنهجية نقاط ضعفها الخاصة بها. فقد تسبب التغيرات الطفيفة في مؤشر تنمية

لجميع الدول. فمثلاً إذا قُدِّرَ للدولة «س» أن تسجل ١١٤، مع كون أقل سجل لأي دولة يعادل صفراً، والأعلى يعادل ١٥٣ فإن قيمة الخدمات على الشبكة الحاسوبية للدولة «س» ستكون:

مؤشر الخدمات على الشبكة (للدولة «س»)

$$= ١١٤ - ٠ = ٠,٧٤٥١$$

$$١٥٣ - ٠$$

٧ : ٢ تحديثات في مراجعة حضور دولة ما على الشبكة الحاسوبية

اختيار الموقع الملائم / تحديد مواقع مخدمات شبكات الحاسب URL

إن أحد القرارات الجوهرية للباحثين عند الاضطلاع بهذا الاستطلاع هو تعريف الموقع المحدد الذي ستتم مراجعته على أنه الموقع الوطني لحكومة كل دولة (أو المواقع). وبغض النظر عن تعقيد الحكومة الإلكترونية في دولة محددة، فإن الأولوية عند المستعملين هي العثور على إشارة واضحة حول أي واحد من المواقع الحكومية الكثيرة المحتملة المتوفرة هو الذي سيعتبر موقع الحكومة الوطني الرسمي - بمعنى المدخل أو نقطة البدء للمستعملين الوطنيين. وليس عمل ذلك سهلاً تماماً فحسب - إذ أن تصريحاً بسيطاً واضحاً على موقع الشبكة المنتقى يكفي كبدائية - بل إنه أيضاً خطوة مهمة نحو تقديم الحكومة معلومات وخدمات لعامة الناس بطريقة متكاملة، وقابلة للاستعمال، ويسهل العثور عليها. والحقيقة أن دولاً كثيرة قد انشغلت بالإعلان على شبكتها الوطنية أن هذا هو موقع الحكومة «الرسمي»، أو «المدخل إلى الحكومة» أو تصريح من هذا القبيل.

وقد دُعيت الدول الأعضاء إلى تقديم عناوين مواقع أعلى مستوى لشبكاتهما الوطنية وخدماتها الوطنية الإلكترونية / الوزارية. والباحثون عموماً يأخذون تحديد مواقع مخدمات شبكة الحاسب هذه كنقطة بداية. ومع ذلك فلم تعتم الدول كلها بتقديم تحديد مواقع مخدمات شبكة الحاسب المناسبة. وهكذا تتم ممارسة شيء من التحفظ عند تقرير استعمال أو عدم استعمال مواقع الشبكة التي تقدمها الدولة. من الجدير بالملاحظة في هذا الاستطلاع هو أن الباحثين لا يراجعون البوابات الوطنية فحسب، بل أنهم يضطلعون أيضاً ببحث استقصائي مرهق عن بوابات الخدمات الإلكترونية أو المشاركة الإلكترونية إن وجدت.

وهي مستعدة وقادرة على اشراك المجتمع في حوار مفتوح ذي اتجاهين. وعن طريق ميزات تفاعلية مثل استمارة التعليق على الشبكة وآليات التشاور الابتكاري التجديدي على شبكة الحاسب، تستجلب الحكومة بصورة فعالة آراء المواطنين في السياسة الحكومية، وسنّ القوانين، وصنع القرارات بصورة ديمقراطية تشاركية. وفي استطلاع عام ٢٠١٢ كانت الأسئلة كلها تقريباً تدعو إلى رد ثنائي من نعم (نقطة واحدة) أو لا (٠ من النقاط). وتشمل الاستثناءات عدداً قليلاً من الأسئلة المصممة لالتقاط البيانات عن عدد الاستثمارات والمعاملات مثلاً. وهذه يمكن أن تصل قيمتها إلى ٣ نقاط.

وقد حصل الباحثون على تعليمات وتدريب لانتحال المزاج العقلي للمواطن الوسطي العادي المستعمل في تقييمهم لكل موقع. ورغم أن من الممكن - ولو أنه غير مفهوم - أن يتم تفتيش المواقع بدقة شديدة بحثاً عن كل المحتويات والمزايا، فإن هذه المنهجية تقتقد النقطة الرئيسة التي يحتاج إليها المستعمل الوسطي العادي للعثور على المعلومات والمزايا بسرعة وحضور بديهية كي يصبح الموقع قابلاً للاستعمال ومحتوياته جاهزة ليتكشفها المستفيدون المقصودون بسرعة. وحتى لو كانت لدى الباحثين الموارد لينهمكوا في التفتيش ساعات لمعرفة مكان ميزة أو وظيفة محددة على موقع معين فلن يقوم أي مواطن وسطي عادي، ولا مستعملو المواقع الشبكية الحكومية، بصرف مثل هذا الوقت أو بذل مثل هذا الجهد.

وهناك اختلافات واسعة في طول الوقت الحقيقي الذي تستغرقه مراجعة حالة أي دولة معين، بحسب مدى اتساع حضوره على الشبكة الحاسوبية، ومدى جودة المواقع الشبكية الفعلية أو رداءتها، سواء من حيث التصميم وصداقته للمستعمل أم من حيث حجم المحتوى المقدم. فالأمم المتحدة تولي تأكيداً كبيراً دائماً للدقة أكثر من السرعة. وفور اكتمال مراجعة حالة دولة ما على يد المراجع / المترجم الأصلي، تتعرض الدولة إلى مراجعة ثانية كاملة على يد أحد كبار الباحثين (ومعه مترجم عند الضرورة) فيعيد التدقيق في صحة كل الأجوبة، ويقوم إذا اقتضى الحال بتجميع دعوات لأحكام تصدر بالاشتراك مع الباحث الرئيس القيادي ومن خلال هذه الطريقة يتم التقييم الكامل لجميع المواقع المستطلعة على أيدي شخصين على الأقل، أحدهما على الأقل لديه سنوات من الخبرة في تقييم خدمات القطاع الحكومي على الشبكة الحاسوبية.

وتتم تسوية إجمالي عدد النقاط التي يسجلها كل دولة على سلسلة متدرجة من الصفر إلى الواحد. فالقيمة المؤشرية على شبكة الحاسب لدولة معينة تعادل إجمالي السجل الفعلي ناقصاً أقل سجل كلي مقسوماً على سلسلة قيم السجل الكلي

تحديد المواقع الشبكية الوزارية

إن العثور على الموقع / المواقع على المستوى الوزاري واختيارها هو مهمة أسهل عادة، لأن معظم المواقع الوطنية تقدم صلات مع الوزارات، غالباً تحت عنوان أو قسم فرعي محدد. ومثل هذه المنهجية لا تقتصر فقط على تشجيع المواطنين على الاستفادة وتوسّع إيصال المعلومات عبر الحكومة، ولكن ينبغي في الحقيقة اعتبارها ميزة قياسية للموقع الوطني. ومن الواضح أنه حيث تتواجد هذه الممارسة، يسهل على الباحثين العثور على المواقع الوزارية.

وعندما لا تكون هذه هي الحال، يستشير الباحثون قاعدة تجميع البيانات عن طريق تحديد مواقع مخدمات شبكات الحاسب في الوزارة من تقارير السنة الماضية و/أو يفحصون الأمر مع المشرف، فإن لم يتوفر لهم ذلك، فإنهم يحاولون معرفة مكان مواقع مخدمات شبكات الحاسب الوزارية في مواقع وطنية حكومية أخرى يمكن أن تزورهم بها. فإذا لم ينجحوا فإنهم يستمرون في محاولة العثور عليها من خلال أكثر مكائن البحث شيوعاً. وتكون الخطوة الأخيرة هي استشارة مجموعات مستقلة لتحديد مواقع مخدمات شبكة الحاسب. فإذا لم تنجح أي واحدة من هذه الطرق في العثور على الوزارة المناسبة، فإن الوزارة نفسها تكون مصممة على أن لا تكون متاحة أو متوفرة ومثل تحديد مكان مخدمات شبكات الحاسب، فإذا عجز البحث المفصل الدقيق عن العثور على الموقع، فليس من المحتمل أن يصرف المواطن وقتاً وجهداً للعثور عليه.

معوقات اللغة

كان فريق البحث مؤهلاً تأهيلاً تاماً للتعامل بلغات الأمم المتحدة الرسمية الستة، وهي العربية، والصينية والانكليزية والفرنسية، والروسية، والاسبانية. ولكن، كما حدث في دورات الاستطلاع السابقة، ذهب الفريق إلى أبعد من هذه المهمة وبذل جهداً لمراجعة كل موقع على الشبكة بلغة الدولة الرسمية، أو بلغة أخرى متاحة في الموقع حيثما كان ذلك ممكناً. وقدم المترجمون خدماتهم كما هو ضروري بحيث أمكن تقليص الأخطاء المحتملة على أساس اللغة إلى أدنى حد.

أما الإطار المنهجي لمؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية فقد ظل متماسكاً متجانساً عبر فترات الاستطلاع. وفي الوقت نفسه تم تعديل الاستبيان ليعكس الاتجاهات الأخذة بالظهور في استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، وتطوير معرفة أفضل الممارسات في الحكومة الإلكترونية، والتغيرات في التقنية والعوامل الأخرى، كما تم تحسين ممارسات جميع البيانات على فترات بين حين وآخر. وبالنظر إلى الاتجاهات الأخيرة والأخذة بالبروز منذ استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام ٢٠١٠، فقد تم تحسين استطلاع عام ٢٠١٢ ليضم

أحدى العضلات التي تواجه الباحثين هي أن عدداً من الدول يقدم أكثر من نقطة وصول شرعية وطنية واحدة على ما يبدو. وبينما لم تقم بعض الدول حتى الآن بتعزيز نقاط دخولها الحكومية ودمجها في موقع واحد أو بوابة وحيدة يمكن تمييزها بوضوح، فإن دولاً أخرى قد أتبع هذه المنهجية عن عمد - مقدمة نقاط وصول مختلفة إلى جماهير مختلفة. وبما أن استعمال بوابات أو مواقع شبكية مندمجة متكاملة أخذ في البروز كاتجاه متزايد - وفعال كما يبدو - في استراتيجيات الحكومات الإلكترونية على نطاق العالم كله، فسيضطر الباحثون إلى اختيار الموقع الرئيس كبوابة وطنية أو كبوابة أخرى إذا اعتُبرت هي الصفحة الرسمية الوطنية للحكومة. وعلى كل حال، فمن أجل إفساح المجال لاستراتيجية تنمية خدمات موقع المنفذ الواحد، يمكن تسجيل أكثر من موقع إذا كان ذلك بوضوح جزءاً من «شبكة» شديدة التكامل والاندماج للمواقع الوطنية. ومع ذلك فيجب الملاحظة أنه بالنسبة للدول التي تم تقييم أكثر من موقع واحد لها بأن امتلاك أكثر من مدخل وطني واحد لا ضرر فيه ولا فائدة.

فإذا لم يُعثر على موقع يمكن تصنيفه بصورة معقولة بأنه هو الموقع الوطني، فإن الدولة عندئذ لا تتلقى علامات عن قسم «الحضور الآخذ بالبروز» من الاستطلاع لأنه يعتبر غير مالك لموقع وطني «حقيقي» صحيح: بل يجب استعمال موقع وطني بديل. وقد أصبح ذلك أقل فأقل شيوعاً منذ إدخال الاستطلاع في عام ٢٠٠٣، فعندما يمكن تطبيقه فإنه يضم بشكل نموذجي دولاً لها موقع وطني واحد فقط على الشبكة، يتضح في العادة أنه موقع لوزارة الإعلام أو وزارة السياحة بشكل محض. ففي مثل هذه الحالات، تمت مراجعة الموقع باعتباره بديلاً للموقع الوطني.

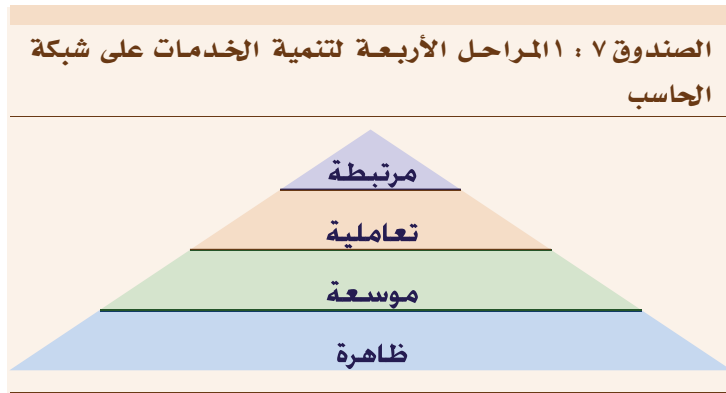
ولا تقدم بعض الدول خدمات حكومية معينة على المستوى الاتحادي بل على المستوى شبه الوطني أو المحلي. ولا يعاقب أي دولة على تقديمه خدمة على المستوى شبه الوطني كعكاس للمستوى الاتحادي بعد ذاته فقط. فالحقيقة أنه عند إثارة هذه القضية يميل الباحثون إلى أن يكونوا شموليين في تقييم المسألة ما دامت المعلومات و/أو الخدمة يمكن العثور عليها من المستوى الوطني.

وتنشأ مشكلة أخرى، ليس فقط عندما تتواجد خدمة محددة على المستوى المحلي، ولكن عندما تكون الوظائف الوزارية بأكملها مفقودة على المستوى الوطني. فإذا عجز الباحثون عن معرفة موقع وزارة ما بالطريقة الموصوفة أعلاه، فعندئذ تكون الخطوة الأخيرة هي اكتشاف ما إذا كانت الدولة المعنية تملك مثل هذه الوزارة على المستوى الوطني، أم أن الوظائف يمكن إدارتها محلياً.

هذه المنهجية بإطراد متماسك طيلة الاستطلاع بكامله. فإذا لم يتم العثور على المزايا بسهولة، وسرعة، وحضور بديهة، فإن الموقع سوف تسجل له علامات سيئة.

تقييم الدول الكبيرة

من أجل تحديد الفوارق في عناصر البت في تنمية الحكومة الإلكترونية بين الدول الكبيرة والصغيرة، وإدراكاً للتحديات الإضافية التي تواجهها الدول الكبيرة، فقد أُجريت تقييم لتأثيرات السكان ومنطقة الأرض الياسة في الدول التي يزيد عدد سكانها على ١٠٠ مليون على الأقل.



المرحلة الأولى:

ظهور خدمات المعلومات: تقدم مواقع الحكومة على الشبكة معلومات عن السياسة الحكومية، والأدارة، والقوانين، والتنظيمات، والتوثيق ذي الصلة، وأنواع الخدمات الحكومية الأخرى. ويتسطيع المواطنون أن يحصلوا بسهولة على المعلومات عما هو جديد في الحكومة الوطنية والوزارات ويستطيعون أن يتبعوا الصلات إلى المعلومات المحفوظة.

المرحلة الثانية:

خدمات المعلومات الموسعة: تقدم مواقع الحكومة على الشبكة اتصالات إلكترونية موسعة بسيطة ذات اتجاه واحد أو اتجاهين بين الحكومة والمواطن، مثل الأشكال القابلة للتزليل من الخدمات والتطبيقات الحكومية وتملك المواقع إمكانات سمعية وبصرية، من بين إمكانات أخرى، وهي متعددة اللغات.

المرحلة الثالثة:

خدمات المعاملات: تشغل مواقع الحكومة على الشبكة باتصال ذي اتجاهين مع المواطنين، بما في ذلك طلب التغذية وتلقيها حول سياسات الحكومة وبرامجها، وتنظيماتها.. الخ. ويكون من المطلوب نوع من التدقيق الإلكتروني بهوية المواطن كي يتم التبادل بنجاح. وتقوم مواقع الحكومة على الشبكة بمعالجة المعاملات غير المالية، مثل التصويت، وتزليل استمارات الطلبة أو تحميلها،

التطورات الجديدة مع التركيز على الأهمية الصاعدة لمنهجية الحكومة بكاملها والايصال المتكامل للخدمات على الشبكة الحاسوبية؛ واستخدام الحكومة الإلكترونية لتزويد المواطنين بالمعلومات والخدمات عن القضايا المتعلقة بالبيئة، والبنية التحتية الإلكترونية ودورها المتزايد في تجسير هوة الانقسام الرقمي، مع تأكيد خاص على تقديم خدمات فعالة على شبكة الحاسب من أجل شمول المجموعات الضعيفة والمهمشة، مثل الفقراء، والمعاقين والنساء والأطفال، والشباب، وكبار السن، والأقليات.. الخ؛ وزيادة التأكيد على استعمال الخدمات، وإيصالها عبر قنوات متعددة. فكانت النتيجة أداة استطلاع موسع، مع نطاق أوسع من توزيع النقاط يعكس الفوارق في مستويات تنمية الحكومة الإلكترونية بين الدول.

فحوص نوعية البيانات

من أجل ضمان نوعية البيانات، قامت لجنة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة بوضع إجراءات الاستطلاع تحت مراقبة وثيقة، بما في ذلك تطوير برنامج قياسي مبني على الشبكة لجمع البيانات وتخزينها وتهيئة خطوط الإرشاد المنهجية والتدريبية، وإنشاء برنامج لتدريب جماعات أو أفراد جاهزين بأنفسهم ليدعموا حل القضايا الشائكة. ومن بين مهام أخرى، طُلب من أعضاء الفريق أن يبرروا اختيار أدوات تحديد مواقع مخدمات شبكات الحاسب وأن يشرحوا إن كانت هذه الأدوات قد تمت مراجعتها في استطلاعات سابقة. وعقدت جلسات منتظمة لمناقشة الأمور والاهتمامات وضمان التماسك والتجانس في طرق التقييم التي طبقتها لجنة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية التابعة للأمم المتحدة على حسابات الاستطلاع لتوليد تنظيم على الشبكة لخدمة حضور جميع الدول الأعضاء وقارنتها بالنتائج التاريخية في الاستطلاعات السابقة كي تكتشف أي حالات تقصير في العملية. وقد تلقى الفريق مساعدة في البحث على أيدي موظفي الأمم المتحدة ذوي المهارات اللغوية في مجالات لم تغطها المجموعة المركزية بطرق أخرى.

نحو منهجية أكثر تركيزاً على المواطنين

من أجل التماشي مع الاتجاهات العالمية نحو منهجية أكثر تركيزاً على المواطنين كما يحضرها تزايد الطلب على الكفاءة وفعالية الكلفة في القطاع العام، فقد صُمم الاستبيان ليعكس معيار الحكومة الإلكترونية هذا. وكما هو مذكور أعلاه، فقد تم شمول تقبل المستعملين كموضوع خاص في استطلاع عام ٢٠١٢ الذي يشجع الحكومة على أن لا تأخذ في الحسبان جانب العرض في الخدمات الإلكترونية فحسب، بل وجانب الطلب أيضاً. وبناءً على ذلك فقد صدرت التقييمات للفريق بأن يطبق

مقدار بعد الاشتراك المتنقل عن المتوسط في الإنحراف
القياسي +

مقدار بعد الإنترنت الثابت في الإنترنت عن المتوسط في
الإنحراف القياسي +

مقدار بعد الموجة العريضة الثابت عن المتوسط في الإنحراف
القياسي)

وبعد ذلك تتم تسوية القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصال
عن بعد بأخذ قيمتها لدولة معينة، وطرح أقل قيمة مركبة في
الاستطلاع وقسمتها على مدى القيم المركبة للدول كلها. فمثلاً:
إذا كانت الدولة «س» تملك قيمة مركبة مقدارها ١,٣٨١٣، مع
كون أصغر قيمة مركبة للدول كلها تساوي - ١,١٣٥٨ والقيمة
المركبة الأعلى تساوي ٢,٣٦٤٠، فإن القيمة المسواة لمؤشر
البنية التحتية للاتصال عن بعد للدولة «س» تعطي عن طريق
ما يلي:

$$\text{مؤشر البنية التحتية للاتصال عن بعد} = (1,3813 - 1,1358) \times 0,7192 + 2,3640 = 1,3813 - 1,1358 - 2,3640$$

٧ : ٤ مؤشراً رأس المال البشري

إن مؤشر رأس المال البشري هو معدل مركب موزون لمؤشرين
هما: معدل تعليم البالغين، ومعدل إجمالي التسجيل المكون
من دمج المؤشرات الأولى والثاني والثالث، مع ثلثي الأوزان
المخصصة لمعدل تعليم الكبار وثلث الوزن المخصص لنسبة
إجمالي التسجيل. وإن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم
والثقافة هي المصدر الرئيس للبيانات للمؤشرين كليهما وقد
تم ملء كل فجوات البيانات، إما باستخدام البيانات من تقرير
التنمية البشرية الصادر عن برنامج الأمم المتحدة للتنمية
في عام ٢٠١٠ أو باستخدام مؤشرات تقويض تنوب عنها من
مصادر رسمية مختصة مثل موظفي اليونيسيف المسؤولين من
تقريرها العام أو موظفي البنك الدولي على موقع شبكته.

ومثل حساب مؤشر البنية التحتية للاتصال عن بعد فإن كل
واحد من المؤشرين المكوّنين تتم تسويته أولاً عن طريق إجراء
مقدار البعد عن المتوسط في الانحراف القياسي لاستخراج
قيمة هذا البعد لكل مؤشر مكوّن فالقيمة المركبة لرأس المال
البشري للدولة «س» هي المعدل الحسابي الموزون، مع ثلثي
الأوزان المخصصة لمعدل تعليم الكبار وثلث الوزن المخصص
لإجمالي نسبة التسجيل المستخرجة كما يلي:

$$\text{القيمة المركبة لرأس المال البشري} = \frac{2}{3} \times \text{مقدار بعد تعليم الكبار عن المتوسط في الإنحراف القياسي} + \text{القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصال عن بعد}$$

وحفظ الضرائب في ملفات وأضابير على الشبكة الحاسوبية أو
طلبات الحصول على شهادات وتراخيص وأذونات. كما تعالج
المعاملات المالية، أي حيث تُحوّل الأموال على شبكة آمنة إلى
الحكومة.

المرحلة الرابعة:

الخدمات المتصلة: لقد غيرت مواقع الحكومة على الشبكة
طريقة اتصال الحكومات مع المواطنين. فهي تبادر مسبقاً
إلى طلب المعلومات والآراء من المواطنين المستعملين للشبكة
٢,٠ وأدوات التفاعل الأخرى. فالخدمات الإلكترونية والحلول
الإلكترونية تعبر بين الإدارات والوزارات بطريقة لا شقوق فيها
ولا فجوات. وتنقل المعلومات، والبيانات والمعرفة من الوكالات
الحكومية من خلال تطبيقات متكاملة. وقد انتقلت الحكومات
من منهجية مركزة على الحكومة إلى منهجية مركزة على
المواطنين، حيث تستهدف الخدمات المواطنين من خلال
أحداث حياتهم وتصنيفهم إلى مجموعات لتقديم خدمات
تناسبهم. وتخلق الحكومات بيئة تمكن المواطنين من زيادة
مشاركاتهم في أنشطة الحكومة لكي يكون لهم صوت في صنع
القرارات.

٧ : ٣ مؤشر البنية التحتية للاتصال عن بعد

إن مؤشر البنية التحتية للاتصال عن بعد هو معدل حسابي
مكوّن من خمسة مؤشرات، هي: العدد المقدّر لمستعملي الإنترنت
من بين كل مائة من السكان، وعدد المشتركين المتنقلين من بين
كل مائة من السكان، وعدد تسهيلات الموجة العريضة من
بين كل مائة من السكان. وإن الاتحاد الدولي للاتصالات عن
بعد هو المصدر الرئيس للبيانات في كل حالة. وبفضل نوعية
بيانات هذا الاتحاد وتغطيته تمت إزالة الفجوات التي ظهرت في
الاستطلاعات السابقة، فأدى ذلك إلى ضمان امتلاك الدول
كلها لمؤشر للبنية التحتية للاتصالات عن بعد.

إن كل واحد من هذه المؤشرات مُعَيَّر عن طريق إجراء مقدار
البعد (عن المتوسط في الانحراف القياسي) لاستخراج مقدار
البعد لكل مؤشر من المكوّنات. فالقيمة المركبة للبنية التحتية
للاتصال عن بعد للدولة «س» هي المعدل الحسابي البسيط لكل
واحد من المؤشرات الخمس المعايير المستخرجة بهذه الطريقة
التالية:

$$\text{القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصال عن بعد} = \text{معدل (مقدار بعد مستعمل الإنترنت عن المتوسط في الإنحراف القياسي)} + \text{مقدار بعد الخط الهاتفي عن المتوسط في الإنحراف القياسي} +$$

٧ : ٦ تصنيفات الدول وتسميتها في الاستطلاع

إن التجمعات الإقليمية مأخوذة من تصنيف قسم الإحصائيات في الأمم المتحدة وللتفاصيل راجع: <http://unstats.un.org/unsd/methods/m49/m49regin.htm> وليس هناك عرف متفق عليه لتصنيف الدول أو المناطق في نظام الأمم المتحدة باعتبارها «متقدمة» أو «نامية». وفي الممارسة الشائعة، فإن اليابان في آسيا، وكندا والولايات المتحدة في أمريكا الشمالية، وأستراليا ونيوزيلندا في أوقيانوسيا، وأوروبا تعتبر أقاليم أو مناطق «متقدمة». وفي الإحصائيات التجارية الدولية يُعامل الاتحاد الجمركي لأفريقيا الجنوبية على أنه منطقة متقدمة أيضاً، وإسرائيل على أنها دولة متقدم؛ أما الدول التي ظهرت من يوغوسلافيا فتعامل على أنها دول نامية؛ وأما دول أوروبا الشرقية ودول الكومنويلث المستقلة في أوروبا فليست مشمولة في المناطق المتقدمة ولا في المناطق النامية. وللاطلاع على تفاصيل حول التجمعات الجغرافية راجع موقع قسم الإحصائيات في الأمم المتحدة على الشبكة في <http://unstats.un.org/unsd/methods/m49/m49regin.htm> وحسب البنك الدولي، فإن «الاقتصادات مقسمة حسب إجمالي الدخل الوطني لكل فرد، ومحسوبة باستعمال طريقة أطلس البنك الدولي. والمجموعات هي: الدخل المنخفض، ١٠٠٥ دولارات أميركية أو أقل؛ والدخل المتوسط الأدنى: ١٠٠٦ - ٣٩٧٥ دولار أميركي، والدخل المتوسط الأعلى: ٣٩٧٦ - ١٢٢٧٥ دولار أميركي؛ والدخل العالي: ١٢٢٧٦ دولار أميركي أو أكثر». أنظر حول تصنيفات الدول: <http://data.worldbank.org/about/country-classifications>.

ويستخدم هذا التقرير مصطلحي الدول «المتقدمة» و«النامية» تمثيلاً مع ممارسة الأمم المتحدة، مع الحفاظ في ذهن على معرفة القارئ المتوسط العادي للاستعمال الشائع. وحيثما يتم الإبلاغ عن البيانات والاحصاءات بحسب مجموعات الدخل، فإن التقرير يصنف الدول حسب تصنيف البنك الدولي للدخل إلى مجموعة دخل عالٍ ودخل متوسط أعلى ودخل متوسط أدنى.

١ / ٣ × مقدار بعد إجمالي التسجيل عن المتوسط في الانحراف القياسي وبعد ذلك تتم تسوية القيمة المركبة لرأس المال البشري بأخذ قيمتها المركبة لدولة معينة وطرح أقل قيمة مركبة في الاستطلاع والقسم على سلسلة القيم المركبة لجميع الدول. فمثلاً إذا كان للدولة «س» قيمة مركبة مقدارها ٨٤٣٨، ٠، مع كون أقل قيمة مركبة للدول كلها مقدارها ٢٣٥٤-، وأعلى قيمة مقدارها ٢٧٥٢، ١، فإن القيمة المسوّاة لمؤشر رأس المال البشري للدولة «س» يتم استخراجها عندئذ كما يلي:

$$\begin{aligned} \text{مؤشر رأس المال البشري (للدولة «س»)} &= (٨٤٣٨ - ٠) \div (٢٧٥٢ - ٢٣٥٤) \\ &= ٠.٩٠٤٤ \\ &= (٢٧٥٢ - ٢٣٥٤) \times ٠.٩٠٤٤ \end{aligned}$$

٧ : ٥ مؤشر التشارك الإلكتروني التكميلي

إن أسئلة التشارك الإلكتروني، كجزء من استبيان الحكومة الإلكترونية توسّع بعد الاستطلاع بواسطة تأكيد النوعية في مرحلة الحضور المرتبط للحكومة الإلكترونية. وتركز هذه الأسئلة على استخدام الانترنت لتسهيل تقديم المعلومات من الحكومات إلى المواطنين («التشارك في المعلومات الإلكترونية»). والتفاعل مع المعنيين («التشاور الإلكتروني»). والاشتراك في عمليات صنع القرار («صنع القرار الإلكتروني»). إن قيمة مؤشر التشارك الإلكتروني لدولة ما تعكس مدى فائدة هذه المزايا، ومدى جودة تهيئة الحكومة لها بالمقارنة مع كل الدول الأخرى. وليس غرض هذا الإجراء هو وصف أي ممارسة معينة، بل تقديم رؤية معمقة لكيفية استخدام الدول المختلفة للأدوات على شبكة الحاسب لتعزيز التفاعل بين المواطن والحكومة، وفيما بين المواطنين كذلك، من أجل فائدة الجميع. ويتم تسوية مؤشر التشارك الإلكتروني بأخذ إجمالي قيم تسجيلاتها لدولة معينة، وطرح أقل سجل إجمالي لأي دولة في الاستطلاع وتقسيم ذلك على سلسلة قيم إجمالي سجلات الدول كلها. فمثلاً إذا كان لدولة ما سجل مشاركة إلكترونية مقداره ٢٩، مع كون أقل قيمة لأي دولة تساوي صفراً والقيمة الأعلى تساوي ٣٨، فإن قيمة المؤشر المسوّاة للدولة «س» يتم استخراجها بالطريقة التالية:

$$\begin{aligned} \text{مؤشر المشاركة الإلكترونية (للدولة «س»)} &= (٢٩ - ٠) \div (٣٨ - ٠) \\ &= ٠.٧٦٣٢ \\ &= (٣٨ - ٠) \times ٠.٧٦٣٢ \end{aligned}$$

جداول البيانات

جدول ٧-١ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

المرتبة الدولة	قيمة مؤشر	مكون الخدمة	مكون البنية التحتية للاتصال	مكون رأس المال البشري
المرتبة الدولة	قيمة مؤشر	مكون الخدمة	مكون البنية التحتية للاتصال	مكون رأس المال البشري
١ جمهورية كوريا	٠,٩٢٨٢	١,٠٠٠٠	٠,٨٣٥٦	٠,٩٤٩٤
٢ هولندا	٠,٩١٢٥	٠,٩٦٠٨	٠,٨٣٤٢	٠,٩٤٢٥
٣ المملكة المتحدة	٠,٨٩٦٠	٠,٩٧٣٩	٠,٨١٣٥	٠,٩٠٠٧
٤ الدنمارك	٠,٨٨٨٩	٠,٨٥٦٢	٠,٨٦١٥	٠,٩٤٨٩
٥ الولايات المتحدة	٠,٨٦٨٧	١,٠٠٠٠	٠,٦٨٦٠	٠,٩٢٠٢
٦ فرنسا	٠,٨٦٣٥	٠,٨٧٥٨	٠,٧٩٠٢	٠,٩٢٤٤
٧ السويد	٠,٨٥٩٩	٠,٨٤٣١	٠,٨٣٣٥	٠,٩١٤١
٨ النرويج	٠,٨٥٩٣	٠,٨٥٦٢	٠,٧٨٧٠	٠,٩٣٤٧
٩ فنلندا	٠,٨٥٠٥	٠,٨٨٢٤	٠,٧٢٣٥	٠,٩٤٦٧
١٠ سنغافورة	٠,٨٤٧٤	١,٠٠٠٠	٠,٦٩٢٣	٠,٨٥٠٠
١١ كندا	٠,٨٤٣٠	٠,٨٨٨٩	٠,٧١٦٣	٠,٩٢٣٨
١٢ أستراليا	٠,٨٣٩٠	٠,٨٦٢٧	٠,٦٥٤٣	١,٠٠٠٠
١٣ نيوزيلاندا	٠,٨٣٨١	٠,٧٨٤٣	٠,٧٣١٨	٠,٩٩٨٢
١٤ ليختنشتاين	٠,٨٣٦٤	٠,٥٨٨٢	١,٠٠٠٠	٠,٨٩١٠
١٥ سويسرا	٠,٨١٣٤	٠,٦٧٢٢	٠,٨٧٨٢	٠,٨٨٨٨
١٦ إسرائيل	٠,٨١٠٠	٠,٨٤٧٩	٠,٦٨٥٩	٠,٨٩٤٥
١٧ ألمانيا	٠,٨٠٧٩	٠,٧٥١٦	٠,٧٧٥٠	٠,٨٩٧١
١٨ اليابان	٠,٨٠١٩	٠,٨٦٢٧	٠,٦٤٦٠	٠,٨٩٦٩
١٩ لوكسمبرغ	٠,٨٠١٤	٠,٦٩٩٣	٠,٨٦٤٤	٠,٨٤٠٤
٢٠ إستونيا	٠,٧٩٨٧	٠,٨٢٣٥	٠,٦٦٤٢	٠,٩٠٨٥
٢١ النمسا	٠,٧٨٤٠	٠,٧٤٥١	٠,٦٩٧٧	٠,٩٠٩١
٢٢ آيسلندا	٠,٧٨٣٥	٠,٥٤٣٥	٠,٨٧٧٢	٠,٩٣١٠
٢٣ إسبانيا	٠,٧٧٧٠	٠,٧٥٨٢	٠,٦٣١٨	٠,٩٤٠٩
٢٤ بلجيكا	٠,٧٧١٨	٠,٦٤٧١	٠,٧٤٣٠	٠,٩٢٦٤
٢٥ سلوفينيا	٠,٧٤٩٢	٠,٦٦٦٧	٠,٦٥٠٩	٠,٩٣٠٠
٢٦ موناكو	٠,٧٤٦٨	٠,٣٥٩٥	٠,٩٣٧٠	٠,٩٤٣٩
٢٧ روسيا الاتحادية	٠,٧٣٤٥	٠,٦٦٠١	٠,٦٥٨٣	٠,٨٨٥٠
٢٨ الإمارات العربية المتحدة	٠,٧٣٤٤	٠,٨٦٢٧	٠,٥٥٦٨	٠,٧٨٣٧
٢٩ ليتوانيا	٠,٧٣٣٣	٠,٦٩٩٣	٠,٥٧٦٥	٠,٩٢٤٠
٣٠ كرواتيا	٠,٧٢٢٨	٠,٦٤٠٥	٠,٦٩٦٥	٠,٨٦١٥
٣١ هنغاريا	٠,٧٢٠١	٠,٦٨٦٣	٠,٥٦٧٧	٠,٩٠٦٥
٣٢ إيطاليا	٠,٧١٩٠	٠,٥٧٥٢	٠,٦٦٩٧	٠,٩١٢٠
٣٣ البرتغال	٠,٧١٦٥	٠,٦٥٣٦	٠,٦٠٣٨	٠,٨٩٣١
٣٤ إيرلندا	٠,٧١٤٩	٠,٥٣٥٩	٠,٦٥٥٣	٠,٩٥٣٥
٣٥ مالطا	٠,٧١٣١	٠,٦١٤٤	٠,٧١٩٢	٠,٨٠٥٧
٣٦ البحرين	٠,٦٩٤٦	٠,٨٦٢٧	٠,٤١٨٣	٠,٨٠٢٨
٣٧ اليونان	٠,٦٨٧٢	٠,٥٧٥٢	٠,٥٥٣١	٠,٩٣٣٢
٣٨ كازاخستان	٠,٦٨٤٤	٠,٧٨٤٣	٠,٣٥٥٥	٠,٩١٣٤
٣٩ تشيلي	٠,٦٧٦٩	٠,٧٥١٦	٠,٤٠٠١	٠,٨٧٨٨
٤٠ ماليزيا	٠,٦٧٠٣	٠,٧٩٠٨	٠,٤٥١٠	٠,٧٦٩١
٤١ المملكة العربية السعودية	٠,٦٦٥٨	٠,٧٩٧٤	٠,٤٣٢٣	٠,٧٦٧٧
٤٢ لايتفيا	٠,٦٦٠٤	٠,٥٨٨٢	٠,٥٠٥١	٠,٨٨٧٩
٤٣ كولومبيا	٠,٦٥٧٢	٠,٨٤٣١	٠,٣٨٩٤	٠,٨٣٩١
٤٤ باربادوس	٠,٦٥٦٦	٠,٣٧٢٥	٠,٦٧٤٠	٠,٩٢٣٢
٤٥ قبرص	٠,٦٥٠٨	٠,٥٦٢١	٠,٥١٥٣	٠,٨٧٥١
٤٦ التشيك	٠,٦٤٩١	٠,٥٤٣٥	٠,٥١٥١	٠,٨٨٩٨
٤٧ بولندا	٠,٦٤٤١	٠,٥٣٥٩	٠,٤٩٣١	٠,٩٠٤٤
٤٨ قطر	٠,٦٤٠٥	٠,٧٣٨٦	٠,٤٥١٣	٠,٧٣١٦
٤٩ أنغيغوا وبربودا	٠,٦٣٤٥	٠,٣٠٧٢	٠,٧١٩٢	٠,٨٧٧٠
٥٠ أوروغواي	٠,٦٣١٥	٠,٥٤٩٠	٠,٤٤٤٢	٠,٩٠١٣
٥١ الصرب	٠,٦٣١٢	٠,٥٧٥٢	٠,٤٧٠١	٠,٨٤٨٤
٥٢ سان مارينو	٠,٦٣٠٥	٠,٢٩٤١	٠,٦٧٩٤	٠,٩١٧٩
٥٣ سلوفاكيا	٠,٦٢٩٢	٠,٥٠٣٣	٠,٥١٤٧	٠,٨٦٩٦
٥٤ بروناي دار السلام	٠,٦٢٥٠	٠,٥٩٤٨	٠,٦٣٥٠	٠,٨٣٥٣
٥٥ المكسيك	٠,٦٢٤٠	٠,٧٣٢٠	٠,٣١٠٤	٠,٨٢٩٥
٥٦ الأرجنتين	٠,٦٢٢٨	٠,٥٢٩٤	٠,٤٣٥٢	٠,٩٠٣٨
٥٧ الجبل الأسود	٠,٦٢١٨	٠,٥٠٩٨	٠,٥٣٧٥	٠,٨١٨٢
٥٨ أندورا	٠,٦١٧٢	٠,٣١٢٧	٠,٧٣١٥	٠,٨٠٦٣
٥٩ البرازيل	٠,٦١٦٧	٠,٦٧٢٢	٠,٣٥٦٨	٠,٨٢٠٣
٦٠ بلغاريا	٠,٦١٢٢	٠,٤٩٠٢	٠,٥٠٠٦	٠,٨٤٨٦
٦١ روسيا البيضاء	٠,٦٠٩٠	٠,٤١١٨	٠,٥٠٣٣	٠,٩١٢٠
٦٢ رومانيا	٠,٦٠٦٠	٠,٥١٦٣	٠,٤٢٣٢	٠,٨٧٨٣
٦٣ الكويت	٠,٥٩٦٠	٠,٥٨١٧	٠,٤١٧٩	٠,٧٨٨٥
٦٤ عُمان	٠,٥٩٤٤	٠,٦٦٦٧	٠,٣٩٤٢	٠,٧٢٢٤
٦٥ جزر الباهاما	٠,٥٧٩٣	٠,٤٧٠٦	٠,٤٥٥٤	٠,٨١٢٠
٦٦ بنما	٠,٥٧٣٣	٠,٤٦٤١	٠,٤٤٠٨	٠,٨١٥١
٦٧ ترينيداد وتوباغو	٠,٥٧٣١	٠,٤٨٣٧	٠,٤٥٣٦	٠,٧٨٣٠
٦٨ أوكرانيا	٠,٥٦٥٣	٠,٤٢٤٨	٠,٣٥٣٥	٠,٩١٧٦
٦٩ مولدوفا	٠,٥٦٦٦	٠,٥١٦٣	٠,٣٥٨٦	٠,٨١٢٩
٧٠ مقدونيا	٠,٥٥٨٧	٠,٤٥١٠	٠,٤١٣٥	٠,٨١١٥
٧١ فنزويلا	٠,٥٥٨٥	٠,٤٨٣٧	٠,٣٢١٥	٠,٨٧٠٥
٧٢ جورجيا	٠,٥٥٣٣	٠,٦٠١٣	٠,٢٣٢٨	٠,٨٣٤٨
٧٣ دومينيكا	٠,٥٥٦١	٠,٢٩٤١	٠,٦٢٢١	٠,٧٥٢٠
٧٤ السلفادور	٠,٥٥١٣	٠,٦٧٢٢	٠,٢٦٢٨	٠,٧١٦٩
٧٥ غرينادا	٠,٥٤٧٩	٠,٣٥٢٩	٠,٤٠١٤	٠,٨٨٩٥
٧٦ منغوليا	٠,٥٤٤٣	٠,٥٨٨٢	٠,١٧٥٨	٠,٨٦٨٨
٧٧ كوستاريكا	٠,٥٣٩٧	٠,٤٩٦٧	٠,٣١٣٥	٠,٨٠٨٩
٧٨ الصين	٠,٥٣٥٩	٠,٥٢٩٤	٠,٣٠٣٩	٠,٧٧٤٥
٧٩ البوسنة والهرسك	٠,٥٣٢٨	٠,٣٧٢٥	٠,٣٩١٧	٠,٨٣٤١
٨٠ تركيا	٠,٥٢٨١	٠,٤٦٤١	٠,٣٤٧٨	٠,٧٧٦٦
٨١ سان كيتس ونيفيس	٠,٥٢٧٢	٠,١٨٢٠	٠,٥٦٤٨	٠,٨٣٣٨
٨٢ الليبري	٠,٥٢٣٠	٠,٥١٦٣	٠,٢٥٨٥	٠,٧٩٤٢
٨٣ فيتنام	٠,٥٢١٧	٠,٤٢٤٨	٠,٣٩٦٩	٠,٧٤٤٤
٨٤ سيشل	٠,٥١٩٢	٠,٣٣٣٣	٠,٤٠٣٧	٠,٨٢٠٤
٨٥ سان هسنست وغرينادين	٠,٥١٧٧	٠,٣١٢٧	٠,٤٦٩٧	٠,٧٦٩٦
٨٦ البانيا	٠,٥١٦١	٠,٤٢٤٨	٠,٣٣٧٠	٠,٧٨٦٣
٨٧ لبنان	٠,٥١٣٩	٠,٤٧٧١	٠,٢٧٢٨	٠,٧٩١٧
٨٨ الفلبين	٠,٥١٣٠	٠,٤٩٦٧	٠,٢٠٨٢	٠,٨٣٤١
٨٩ جمهورية الدومينيكان	٠,٥١٣٠	٠,٥٣٥٩	٠,٢٦٣٢	٠,٧٣٩٨
٩٠ سانت لوسيا	٠,٥١٢٢	٠,٣٤٦٤	٠,٣٨١٤	٠,٨٠٨٩
٩١ أوزبكستان	٠,٥٠٩٩	٠,٤٩٦٧	٠,٢٠٧٥	٠,٨٢٥٥
٩٢ تايلاند	٠,٥٠٩٣	٠,٥٠٩٨	٠,٢٣٦١	٠,٧٨١٩
٩٣ موريشيوس	٠,٥٠٦٦	٠,٤٣١٤	٠,٣٢٩٦	٠,٧٥٨٨
٩٤ أرمينيا	٠,٤٩٩٧	٠,٣٢٦٨	٠,٣٢١٧	٠,٨٥٠٥
٩٥ جزر المالديف	٠,٤٩٩٤	٠,٣٢٦٨	٠,٣٥٩٩	٠,٨١١٤
٩٦ أذربيجان	٠,٤٩٨٤	٠,٣٦٦٠	٠,٣٠٣٣	٠,٨٢٥٩
٩٧ أندونيسيا	٠,٤٩٤٩	٠,٤٩٦٧	٠,١٨٩٧	٠,٧٩٨٢
٩٨ الأردن	٠,٤٨٨٤	٠,٣٩٢٢	٠,٢٧١٧	٠,٨٠١٣
٩٩ قيرغزستان	٠,٤٨٧٩	٠,٤٢٤٨	٠,١٩٠٣	٠,٨٤٨٥
١٠٠ إيران	٠,٤٨٧٦	٠,٤٩٠٢	٠,٢٦٣٨	٠,٧٠٨٩
١٠١ جنوب أفريقيا	٠,٤٨٦٩	٠,٤٥٧٥	٠,٣٢١٤	٠,٧٨١٧
١٠٢ الإكوادور	٠,٤٨٦٩	٠,٤٥٧٥	٠,٢٤٨٢	٠,٧٥٤٩
١٠٣ تونس	٠,٤٨٣٣	٠,٤٧٧١	٠,٢٨٨٦	٠,٦٨٤١
١٠٤ الباراغواي	٠,٤٨٠٢	٠,٤٥٧٥	٠,١٩٦٨	٠,٧٨١٢
١٠٥ فيجي	٠,٤٦٧٢	٠,٣٥٩٥	٠,٢٤٣٤	٠,٧٩٨٦
١٠٦ بوليفيا	٠,٤٦٥٨	٠,٤١١٨	٠,١٧٨٦	٠,٨٠٧٢

جداول البيانات

جدول ٧-١ مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

المرتبة الدولة	قيمة مؤشر على الحاسب	مكون البنية التحتية للاتصال البعيد	مكون رأس المال البشري
١٠٧ مصر	٠,٤٦١١	٠,٦٠١٣	٠,٥٥٨٨
١٠٨ جامايكا	٠,٤٥٥٢	٠,٣٠٧٢	٠,٧٩١٦
١٠٩ غوايانا	٠,٤٥٤٩	٠,٢٥٤٩	٠,٨٥٦٢
١١٠ كويا	٠,٤٤٨٨	٠,٣٠٧٢	٠,٩٦٨٤
١١١ تونغفا	٠,٤٤٠٥	٠,٢٤١٨	٠,٨٧٢٧
١١٢ غواتيمالا	٠,٤٣٩٠	٠,٤٦٤١	٠,٦٣٨٤
١١٣ بالو	٠,٤٣٥٩	٠,١٨٣٠	٠,٨٤٤٥
١١٤ ساموا	٠,٤٣٥٨	٠,٢٨١٠	٠,٨٣٣٥
١١٥ سيريلانكا	٠,٤٣٥٧	٠,٣٧٩١	٠,٧٣٥٧
١١٦ سورينام	٠,٤٣٤٤	٠,١٦٣٤	٠,٧٨٢١
١١٧ هندوراس	٠,٤٣٤١	٠,٣٧٩١	٠,٧٠٦٠
١١٨ الرأس الأخضر	٠,٤٢٩٧	٠,٤٣٧٩	٠,٦٢٤٥
١١٩ كينيا	٠,٤٢١٢	٠,٤٣١٤	٠,٧١٠٩
١٢٠ المغرب	٠,٤٢٠٩	٠,٥٤٢٥	٠,٤٤٣٠
١٢١ بونسوانا	٠,٤١٨٦	٠,٣٥٩٥	٠,٧٠٩١
١٢٢ طاجكستان	٠,٤٠٦٩	٠,٢٤١٨	٠,٨٣١٣
١٢٣ ناميبيا	٠,٣٩٣٧	٠,٣٠٠٧	٠,٧٤١٩
١٢٤ بيليز	٠,٣٩٢٣	٠,٣٩٨٧	٠,٦١٥٥
١٢٥ الهند	٠,٣٨٢٩	٠,٥٣٥٩	٠,٥٠٣٥
١٢٦ تركمانستان	٠,٣٨١٣	٠,١٨٩٥	٠,٨٤٠٤
١٢٧ ميكرونيزيا	٠,٣٨١٢	٠,٢٠٩٢	٠,٨٣٣٢
١٢٨ الجمهورية العربية السورية	٣٧٠٥	٠,٢٢٨٨	٠,٦٨٧٦
١٢٩ الغابون	٣٦٨٧	٠,١٨٩٥	٠,٧٥٧٢
١٣٠ نيكاراغو	٠,٣٦٢١	٠,٣١٣٧	٠,٦٥٣٣
١٣١ كوريا الديمقراطية	٠,٣٦١٦	٠,١١٧٦	٠,٩٥٦٠
١٣٢ الجزائر	٠,٣٦٠٨	٠,٢٥٤٩	٠,٥٤٦٣
١٣٣ زمبابوي	٠,٣٥٨٣	٠,٣٠٠٧	٠,٦٦٤٤
١٣٤ توفولو	٠,٣٥٣٩	٠,٠٥٢٣	٠,٨٢٢٨
١٣٥ فانوتو	٠,٣٥١٢	٠,٢٢٢٢	٠,٦٥٣١
١٣٦ ليسوتو	٠,٣٥٠١	٠,٣٠٠٧	٠,٦٩٩٧
١٣٧ العراق	٠,٣٤٠٩	٠,٢٨٧٦	٠,٦١٥١
١٣٨ ساو تومي وبرنسيب	٠,٣٣٢٧	٠,١١٧٦	٠,٧٤٣٢
١٣٩ تنزانيا	٠,٣٣١١	٠,٣٥٢٩	٠,٠٨٣٩
١٤٠ رواندا	٠,٣٢٩١	٠,٣٣٩٩	٠,٥٨٦١
١٤١ نورو	٠,٣٢٤٢	٠,٠٩٨٠	٠,٧٠٤٧
١٤٢ أنغولا	٠,٣٢٠٣	٠,٣٣٣٣	٠,٥٣٨٣
١٤٣ أوغندا	٠,٣١٨٥	٠,٢٩٤١	٠,٠٧٢٢
١٤٤ سوازيلاند	٠,٣١٧٩	٠,١٤٢٨	٠,٦٩٧٣
١٤٥ غانا	٠,٣١٥٩	٠,٣٠٠٧	٠,٥٣٦٠
١٤٦ جزر المارشال	٠,٣١٢٩	٠,١٣٧٣	٠,٧٥٩٠
١٤٧ الكاميرون	٠,٣٠٧٠	٠,٣٠٠٧	٠,٥٥٥٤
١٤٨ مدغشقر	٠,٣٠٥٤	٠,٣٢٠٣	٠,٥٤٣٨
١٤٩ كيريباتي	٠,٢٩٩٨	٠,٠٦٥٤	٠,٧٨٧١
١٥٠ بنغلادش	٠,٢٩٩١	٠,٤٤٤٤	٠,٠٦٤١
١٥١ غينيا الإستوائية	٠,٢٩٥٥	٠,٠٩٨٠	٠,٠٨٨٣
١٥٢ بوتان	٠,٢٩٤٢	٠,٣٥٢٩	٠,١١٤٣
١٥٣ لاوس	٠,٢٩٣٥	٠,٢١٥٧	٠,٥٦٥١
١٥٤ زامبيا	٠,٢٩١٠	٠,٣١٣٧	٠,٠٦٠١
١٥٥ كمبوديا	٠,٢٩٠٢	٠,١٨٩٥	٠,٥٩٩٧
١٥٦ باكستان	٠,٢٨٢٣	٠,٣٦٦٠	٠,٣٥٧٢
١٥٧ كونغو	٠,٢٨٠٩	٠,٠٧٨٤	٠,٦٣٦٩
١٥٨ موزامبيق	٠,٢٧٨٦	٠,٣٦٦٠	٠,٤٣٥٥
١٥٩ مالاوي	٠,٢٧٤٠	٠,٢١٥٧	٠,٠٣٢١

المرتبة الدولة	قيمة مؤشر على الحاسب	مكون البنية التحتية للاتصال البعيد	مكون رأس المال البشري
١٦٠ ميانمار	٠,٢٧٠٣	٠,١٠٤٦	٠,٧٠٦٤
١٦١ غامبيا	٠,٢٦٨٨	٠,٣٢٠٣	٠,١٣٤٤
١٦٢ نيجيريا	٠,٢٦٧٦	٠,٢٢٢٢	٠,١٢٧٠
١٦٣ السنغال	٠,٢٦٧٣	٠,٣٤٦٤	٠,١٢٨٣
١٦٤ نيبال	٠,٢٦٦٤	٠,٢٨٧٦	٠,٠٥٩٧
١٦٥ السودان	٠,٢٦١٠	٠,٢٥٤٩	٠,٠٧٢٥
١٦٦ ساحل العاج	٠,٢٥٨٠	٠,٣٣٣٣	٠,١٠١٩
١٦٧ اليمن	٠,٢٤٧٢	٠,١٧٦٥	٠,١٠١١
١٦٨ جزر سليمان	٠,٢٤١٦	٠,١٣٠٧	٠,٠١٩٨
١٦٩ ليبيريا	٠,٢٤٠٧	٠,١٨٩٥	٠,٠٤٧٧
١٧٠ تيمور	٠,٢٣٦٥	٠,٢١٥٧	٠,٠٦٤٩
١٧١ جزر القمر	٠,٢٣٥٨	٠,٠٧٨٤	٠,٠٤٣٦
١٧٢ اثيوبيا	٠,٢٣٠٦	٠,٤٧٠٦	٠,٠٠٩٣
١٧٣ بوروندي	٠,٢٢٨٨	٠,١٥٠٣	٠,٠١٧٣
١٧٤ الكونغو الديمقراطية	٠,٢٢٨٠	٠,١٧٦٥	٠,٠١٨٣
١٧٥ جنوب السودان	٠,٢٢٣٩	٠,١٤٣٨	٠,٠٧٢٥
١٧٦ جيبوتي	٠,٢٢٢٨	٠,١٩٦١	٠,٠٤٨٨
١٧٧ بابوا غينيا الجديدة	٠,٢١٤٧	٠,٢٢٨٨	٠,٠٤١١
١٧٨ توغو	٠,٢١٤٣	٠,١٣٧٣	٠,٠٧٤٤
١٧٩ بنين	٠,٢٠٦٤	٠,١٩٦١	٠,١١١٨
١٨٠ إريتريا	٠,٢٠٤٣	٠,٢٠٩٢	٠,٠١٢٢
١٨١ موريتانيا	٠,١٩٩٦	٠,٠٧٨٤	٠,١١٢٣
١٨٢ غينيا بيساو	٠,١٩٤٥	٠,١٠٤٦	٠,٠٥١١
١٨٣ مالي	٠,١٨٥٧	٠,٣٢٠٣	٠,٠٦٤٥
١٨٤ أفغانستان	٠,١٧٠١	٠,٣٣٥٣	٠,٠٥٧٣
١٨٥ بوركينا فاسو	٠,١٥٧٨	٠,٢٩٤١	٠,٠٤٥٤
١٨٦ سيراليون	٠,١٥٥٧	٠,١٦٩٩	٠,٠٣٩٥
١٨٧ هايتي	٠,١٥١٢	٠,٠٩١٥	٠,٠٦٩٨
١٨٨ النيجر	٠,١١١٩	٠,١٩٦١	٠,٠٢٩٣
١٨٩ تشاد	٠,١٠٩٢	٠,٠٩٨٠	٠,٠٢٩١
١٩٠ الصومال	٠,٠٦٤٠	٠,١٨٣٠	٠,٠٠٩٠

دول بلا خدمات على شبكة الحاسب

٠,٠٠٠٠	٠,٠٠٠٠	٠,٠٢٩٧	٠,٣٤٤٦
٠,٠٠٠٠	٠,٠٠٠٠	٠,٠٤٩١	٠,٢٦٩٦
٠,٠٠٠٠	٠,٠٠٠٠	٠,٣٧٤٣	٠,٨٥٠٢

التجمعات الإقليمية والاقتصادية

٠,٢٧٨٠	٠,٢٥٦٧	٠,١٠٩٤	٠,٥٠٣٤
٠,٥٤٠٣	٠,٤٦٤٨	٠,٣٦٠٢	٠,٧٩٥٨
٠,٤٩٩٢	٠,٤٨٨٠	٠,٢٨١٨	٠,٧٢٧٨
٠,٧١٨٨	٠,٦١٨٩	٠,٦٤٦٠	٠,٨٩١٦
٠,٤٣٤٠	٠,٢٧٥٤	٠,٢٢١١	٠,٧٧٥٤
٠,٤٨٨٢	٠,٤٣٢٨	٠,٣٢٤٥	٠,٧١٧٣

٠,٧٣٢٩	٠,٦٥٠٣	٠,٦٥٠٩	٠,٨٩٧٤
٠,٤٨٦٥	٠,٤٣١١	٠,٢٨٦٠	٠,٧٥٥٣
٠,٢٤٢٠	٠,٢١٤٣	٠,٠٦٨٥	٠,٤٥٧٥
٠,٤٣٢٨	٠,٢٨٢١	٠,٢٧٥٨	٠,٧٤٠٦

جدول ٧-٢ مؤشر الخدمات على شبكة الحاسب ومكوناته

الدولة	مؤشر قيمة الخدمات على شبكة الحاسب	المرحلة ١ %	المرحلة ٢ %	المرحلة ٣ %	المرحلة ٤ %	الاجموع %
وزن المراحل النسبي	٧	٢٤	٣٠	٣٩	١٠٠	
جمهورية كوريا	١,٠٠٠٠	٪١٠٠	٪٧٩	٪٩٢	٪٨٧	٪٨٧
سنغافورة	١,٠٠٠٠	٪١٠٠	٪٧٩	٪٩٤	٪٨٦	٪٨٧
الولايات المتحدة	١,٠٠٠٠	٪١٠٠	٪٩٠	٪٨٨	٪٨٣	٪٨٧
المملكة المتحدة	٠,٩٧٣٩	٪١٠٠	٪٩٥	٪٧٩	٪٨١	٪٨٥
هولندا	٠,٩٦٠٨	٪١٠٠	٪٨٨	٪٧١	٪٨٨	٪٨٤
كندا	٠,٨٨٨٩	٪١٠٠	٪٨٣	٪٨١	٪٦٨	٪٧٨
فنلندا	٠,٨٨٤٤	٪١٠٠	٪٩٠	٪٧٥	٪٦٧	٪٧٧
فرنسا	٠,٨٧٥٨	٪١٠٠	٪٧٩	٪٨٥	٪٦٥	٪٧٧
أستراليا	٠,٨٦٢٧	٪١٠٠	٪٧٤	٪٧٩	٪٧٠	٪٧٥
البحرين	٠,٨٦٢٧	٪١٠٠	٪٧٦	٪٨١	٪٦٧	٪٧٥
اليابان	٠,٨٦٢٧	٪١٠٠	٪٧٩	٪٧٥	٪٧٠	٪٧٥
الإمارات العربية المتحدة	٠,٨٦٢٧	٪١٠٠	٪٧٤	٪٨٣	٪٦٧	٪٧٥
الدنمارك	٠,٨٥٦٢	٪١٠٠	٪٨٦	٪٧٧	٪٦٢	٪٧٥
النرويج	٠,٨٥٦٢	٪١٠٠	٪٧١	٪٧٩	٪٧٠	٪٧٥
إسرائيل	٠,٨٤٩٧	٪١٠٠	٪٦٩	٪٧٣	٪٧٤	٪٧٤
كولومبيا	٠,٨٤٣١	٪١٠٠	٪٧٦	٪٦٥	٪٧٤	٪٧٤
السويد	٠,٨٤٣١	٪٩٢	٪٩٠	٪٧١	٪٦٢	٪٧٤
أستونيا	٠,٨٣٢٥	٪١٠٠	٪٦٩	٪٦٥	٪٧٤	٪٧٢
المملكة العربية السعودية	٠,٧٩٧٤	٪٩٢	٪٦٠	٪٧٧	٪٦٧	٪٧٠
ماليزيا	٠,٧٩٠٨	٪١٠٠	٪٦٤	٪٧٩	٪٥٩	٪٦٩
كازاخستان	٠,٧٨٤٣	٪٩٢	٪٦٤	٪٥٢	٪٨٠	٪٦٩
نيوزلندا	٠,٧٨٤٣	٪١٠٠	٪٧٩	٪٦٩	٪٥٧	٪٦٩
إسبانيا	٠,٧٥٨٢	٪٩٢	٪٦٧	٪٧١	٪٥٨	٪٦٦
تشيلي	٠,٧٥١٦	٪١٠٠	٪٦٢	٪٦٧	٪٦١	٪٦٦
المانيا	٠,٧٥١٦	٪٩٢	٪٦٧	٪٥٦	٪٦٨	٪٦٦
النمسا	٠,٧٤٥١	٪١٠٠	٪٧١	٪٦٧	٪٥٤	٪٦٥
قطر	٠,٧٣٨٦	٪٨٣	٪٦٤	٪٦٢	٪٦٤	٪٦٥
المكسيك	٠,٧٣٢٠	٪١٠٠	٪٦٩	٪٦٢	٪٥٧	٪٦٤
ليتوانيا	٠,٦٩٩٣	٪٨٣	٪٦٧	٪٥٤	٪٥٩	٪٦١
لوكسمبورغ	٠,٦٩٩٣	٪١٠٠	٪٦٩	٪٦٢	٪٤٩	٪٦١
هنغاريا	٠,٦٨٦٣	٪١٠٠	٪٦٩	٪٥٤	٪٥٢	٪٦٠
البرازيل	٠,٦٧٣٢	٪١٠٠	٪٦٤	٪٤٨	٪٥٧	٪٥٩
السلفادور	٠,٦٧٣٢	٪١٠٠	٪٧١	٪٣٨	٪٥٩	٪٥٩
سويسرا	٠,٦٧٣٢	٪١٠٠	٪٨٨	٪٤٦	٪٤٣	٪٥٩
عُمان	٠,٦٦٦٧	٪٩٢	٪٦٤	٪٤٨	٪٥٧	٪٥٨
سلوفينيا	٠,٦٦٦٧	٪١٠٠	٪٧١	٪٥٦	٪٤٥	٪٥٨
روسيا الاتحادية	٠,٦٦٠١	٪١٠٠	٪٦٧	٪٣٥	٪٦٢	٪٥٨
البرتغال	٠,٦٥٣٦	٪١٠٠	٪٧٤	٪٤٢	٪٥١	٪٥٧
بلجيكا	٠,٦٤٧١	٪١٠٠	٪٦٤	٪٦٥	٪٣٨	٪٥٧
كرواتيا	٠,٦٤٠٥	٪١٠٠	٪٧٦	٪٤٤	٪٤٥	٪٥٦
مالطا	٠,٦١٤٤	٪١٠٠	٪٦٢	٪٤٨	٪٤٥	٪٥٤
مصر	٠,٦٠١٣	٪١٠٠	٪٦٤	٪٣٧	٪٥٧	٪٥٣
جورجيا	٠,٦٠١٣	٪١٠٠	٪٥٥	٪٥٨	٪٣٩	٪٥٣
بروناي دار السلام	٠,٥٩٤٨	٪١٠٠	٪٦٢	٪٣٥	٪٥١	٪٥٣
لاتفيا	٠,٥٨٨٢	٪١٠٠	٪٦٧	٪٣٥	٪٤٦	٪٥١
ليختنشتاين	٠,٥٨٨٢	٪٩٢	٪٧١	٪٤٨	٪٣٥	٪٥١
منغوليا	٠,٥٨٨٢	٪١٠٠	٪٥٢	٪٣٣	٪٥٧	٪٥١
الكويت	٠,٥٨١٧	٪١٠٠	٪٦٢	٪٤٨	٪٣٨	٪٥١
اليونان	٠,٥٧٥٢	٪١٠٠	٪٦٠	٪٤٠	٪٤٣	٪٥٠
إيطاليا	٠,٥٧٥٢	٪٩٢	٪٥٧	٪٤٨	٪٤١	٪٥٠
صربيا	٠,٥٧٥٢	٪١٠٠	٪٦٤	٪٣٨	٪٤٢	٪٥٠
قبرص	٠,٥٦٢١	٪١٠٠	٪٦٢	٪٤٦	٪٣٥	٪٤٩
الأوروغوي	٠,٥٤٩٠	٪١٠٠	٪٦٠	٪٣٨	٪٣٩	٪٤٨
الدولة	مؤشر قيمة الخدمات على شبكة الحاسب	المرحلة ١ %	المرحلة ٢ %	المرحلة ٣ %	المرحلة ٤ %	الاجموع %
وزن المراحل النسبي	٧	٢٤	٣٠	٣٩	١٠٠	
جمهورية التشيك	٠,٥٤٢٥	٪١٠٠	٪٦٠	٪٢٥	٪٤٨	٪٤٧
آيسلندا	٠,٥٤٢٥	٪٩٢	٪٦٩	٪٣٨	٪٣٣	٪٤٧
المغرب	٠,٥٤٢٥	٪١٠٠	٪٦٢	٪٢٩	٪٤٣	٪٤٧
جمهورية الدومينيكان	٠,٥٣٥٩	٪٩٢	٪٥٠	٪٣١	٪٤٩	٪٤٧
الهند	٠,٥٣٥٩	٪١٠٠	٪٦٤	٪٣٣	٪٣٨	٪٤٧
إيرلندا	٠,٥٣٥٩	٪٧٥	٪٦٢	٪٤٤	٪٣٥	٪٤٧
بولندا	٠,٥٣٥٩	٪١٠٠	٪٦٧	٪٤٢	٪٢٩	٪٤٧
الأرجنتين	٠,٥٢٩٤	٪٩٢	٪٦٠	٪٣١	٪٤٢	٪٤٦
الصين	٠,٥٢٩٤	٪٩٢	٪٥٥	٪٤٠	٪٣٨	٪٤٦
البيرو	٠,٥١٦٣	٪٨٣	٪٤٥	٪٣١	٪٤٩	٪٤٥
جمهورية مولدوفا	٠,٥١٦٣	٪١٠٠	٪٥٠	٪٢٥	٪٤٨	٪٤٥
رومانيا	٠,٥١٦٣	٪١٠٠	٪٦٤	٪٢٩	٪٣٦	٪٤٥
الجبل الاسود	٠,٥٠٩٨	٪٩٢	٪٦٤	٪٣١	٪٣٥	٪٤٥
تايلاند	٠,٥٠٩٨	٪١٠٠	٪٥٥	٪٣١	٪٣٩	٪٤٥
سلوفاكيا	٠,٥٠٣٣	٪٩٢	٪٦٠	٪٢٧	٪٣٩	٪٤٤
كوستاريكا	٠,٤٩٦٧	٪٩٢	٪٤٥	٪٣١	٪٤٣	٪٤٣
أندونيسيا	٠,٤٩٦٧	٪٩٢	٪٦٠	٪٢٣	٪٤١	٪٤٣
الفلبين	٠,٤٩٦٧	٪٨٣	٪٥٢	٪٣٧	٪٣٦	٪٤٣
أوزباكستان	٠,٤٩٦٧	٪١٠٠	٪٦٢	٪٢١	٪٣٩	٪٤٣
بلغاريا	٠,٤٩٠٢	٪١٠٠	٪٥٧	٪٤٠	٪٢٦	٪٤٣
إيران	٠,٤٩٠٢	٪٦٧	٪٤٠	٪٤٦	٪٣٨	٪٤٣
ترينيداد وتوباغو	٠,٤٨٣٧	٪٩٢	٪٦٤	٪٢٣	٪٣٥	٪٤٢
فنزويلا	٠,٤٨٣٧	٪١٠٠	٪٦٢	٪١٩	٪٣٨	٪٤٢
لبنان	٠,٤٧٧١	٪١٠٠	٪٦٢	٪١٧	٪٣٨	٪٤٢
تونس	٠,٤٧٧١	٪٩٢	٪٤٥	٪٢٩	٪٤١	٪٤٢
الباهاما	٠,٤٧٠٦	٪١٠٠	٪٥٢	٪٢٩	٪٣٣	٪٤١
أثيوبيا	٠,٤٧٠٦	٪٨٣	٪٦٢	٪١٠	٪٤٥	٪٤١
غواتيمالا	٠,٤٦٤١	٪١٠٠	٪٥٥	٪٢١	٪٣٦	٪٤١
بنما	٠,٤٦٤١	٪٩٢	٪٦٠	٪١٣	٪٤١	٪٤١
تركيا	٠,٤٦٤١	٪١٠٠	٪٦٢	٪٢٣	٪٣٠	٪٤١
الإكوادور	٠,٤٥٧٥	٪٩٢	٪٥٥	٪٢٣	٪٣٥	٪٤٠
الباراغواي	٠,٤٥٧٥	٪٩٢	٪٥٥	٪٢١	٪٣٦	٪٤٠
جنوب أفريقيا	٠,٤٥٧٥	٪١٠٠	٪٦٠	٪١٧	٪٣٥	٪٤٠
مقدونيا	٠,٤٥١٠	٪١٠٠	٪٥٧	٪٢٣	٪٣٠	٪٣٩
بنغلادش	٠,٤٤٤٤	٪١٠٠	٪٦٠	٪٢١	٪٢٩	٪٣٩
الرأس الأخضر	٠,٤٣٧٩	٪٩٢	٪٤٨	٪٢٣	٪٣٥	٪٣٨
كينيا	٠,٤٣١٤	٪١٠٠	٪٦٢	٪١٧	٪٢٨	٪٣٨
موريشيوس	٠,٤٣١٤	٪٩٢	٪٥٧	٪١٩	٪٣٠	٪٣٨
اليانبا	٠,٤٢٤٨	٪١٠٠	٪٥٠	٪٢١	٪٣٠	٪٣٧
قيرغيزستان	٠,٤٢٤٨	٪٨٣	٪٦٠	٪٤	٪٤١	٪٣٧
أوكرانيا	٠,٤٢٤٨	٪٨٣	٪٥٧	٪٨	٪٣٩	٪٣٧
الفيتنام	٠,٤٢٤٨	٪١٠٠	٪٥٢	٪١٧	٪٣٢	٪٣٧
روسيا البيضاء	٠,٤١١٨	٪١٠٠	٪٥٥	٪٣٥	٪٢٢	٪٣٦
بوليفيا	٠,٤١١٨	٪٧٥	٪٤٣	٪٢١	٪٣٦	٪٣٦
بيليز	٠,٣٩٨٧	٪٩٢	٪٤٨	٪١٢	٪٣٥	٪٣٥
الأردن	٠,٣٩٢٢	٪٨٣	٪٤٨	٪٣١	٪٢٠	٪٣٤
هندوراس	٠,٣٧٩١	٪٩٢	٪٥٢	٪١٥	٪٢٥	٪٣٣
سيريلانكا	٠,٣٧٩١	٪٩٢	٪٤٨	٪١٣	٪٢٩	٪٣٣
باربادوس	٠,٣٧٢٥	٪٩٢	٪٥٢	٪١٣	٪٢٥	٪٣٣
اليوسنة والهرسك	٠,٣٧٢٥	٪١٠٠	٪٥٠	٪١٥	٪٢٣	٪٣٣
أذربيجان	٠,٣٦٦٠	٪٩٢	٪٣٨	٪١٥	٪٣٠	٪٣٢
موزامبيق	٠,٣٦٦٠	٪١٠٠	٪٤٥	٪٨	٪٣٠	٪٣٢
باكستان	٠,٣٦٦٠	٪٨٣	٪٤٥	٪٦	٪٣٥	٪٣٢

جدول ٧-٢ مؤشر الخدمات على شبكة الحاسب ومكوناته

الدولة	مؤشر قيمة الخدمات على شبكة الحاسب	المرحلة ١ %	المرحلة ٢ %	المرحلة ٣ %	المرحلة ٤ %	الجموع %
وزن المراحل النسبي		٧ %	٤٤ %	٣٠ %	٣٩ %	١٠٠ %
بوتسوانا	٠,٣٥٩٥	١٠٠ %	٥٠ %	١٠ %	٢٥ %	٢١ %
فيجي	٠,٣٥٩٥	٨٣ %	٥٥ %	١٣ %	٢٢ %	٢١ %
موناكو	٠,٣٥٩٥	٩٢ %	٤٠ %	١٥ %	٢٨ %	٢١ %
بوتان	٠,٣٥٢٩	٩٢ %	٥٠ %	١٠ %	٢٥ %	٢١ %
غرينادا	٠,٣٥٢٩	٨٣ %	٥٠ %	٨ %	٢٨ %	٢١ %
تنزانيا	٠,٣٥٢٩	٩٢ %	٥٥ %	٢ %	٢٨ %	٢١ %
سان لوسيا	٠,٣٤٦٤	٨٣ %	٥٠ %	٢٨ %	٢٦ %	٣٠ %
السينغال	٠,٣٤٦٤	٧٥ %	٣١ %	١٢ %	٣٦ %	٣٠ %
روندا	٠,٣٣٩٩	٩٢ %	٤٨ %	٨ %	٢٥ %	٣٠ %
انغولا	٠,٣٣٣٣	١٠٠ %	٤٥ %	٦ %	٢٥ %	٢٩ %
ساحل العاج	٠,٣٣٣٣	٧٥ %	٣١ %	١٠ %	٣٥ %	٢٩ %
سيشل	٠,٣٣٣٣	٦٧ %	٤٥ %	٤ %	٣٢ %	٢٩ %
أرمينيا	٠,٣٣٦٨	١٠٠ %	٣٦ %	١٢ %	٢٥ %	٢٩ %
جزر المالديف	٠,٣٣٦٨	٧٥ %	٥٥ %	٨ %	٢٠ %	٢٩ %
غامبيا	٠,٣٢٠٣	٨٣ %	٥٠ %	٢ %	٢٥ %	٢٨ %
مدغشقر	٠,٣٢٠٣	٩٢ %	٤٠ %	١٣ %	٢٠ %	٢٨ %
مالي	٠,٣٢٠٣	٧٥ %	٤٠ %	١٢ %	٢٥ %	٢٨ %
أندورا	٠,٣١٢٧	٧٥ %	٤٠ %	٨ %	٢٦ %	٢٧ %
نيكاراغوا	٠,٣١٢٧	٨٣ %	٤٥ %	١٧ %	١٤ %	٢٧ %
سان فنسنت وغرينادين	٠,٣١٢٧	٧٥ %	٣٨ %	١٣ %	٢٣ %	٢٧ %
زامبيا	٠,٣١٢٧	٨٣ %	٣٨ %	٨ %	٢٦ %	٢٧ %
أنتيغوا وبربودا	٠,٣٠٧٢	٥٠ %	٥٠ %	٨ %	٢٣ %	٢٧ %
كوبا	٠,٣٠٧٢	٧٥ %	٣٦ %	١٠ %	٢٦ %	٢٧ %
جامايكا	٠,٣٠٧٢	٦٧ %	٤٨ %	١٩ %	١٣ %	٢٧ %
الكامبيرون	٠,٣٠٠٧	٨٣ %	٤٨ %	٤ %	٢٠ %	٢٦ %
غانا	٠,٣٠٠٧	٨٣ %	٣٨ %	٢ %	٢٨ %	٢٦ %
ليسوتو	٠,٣٠٠٧	٩٢ %	٣٨ %	٤ %	٢٥ %	٢٦ %
زامبيا	٠,٣٠٠٧	٧٥ %	٤٠ %	٢ %	٢٨ %	٢٦ %
زيمبابوي	٠,٣٠٠٧	٦٧ %	٤٥ %	٤ %	٢٥ %	٢٦ %
بوركينافاسو	٠,٢٩٤١	٧٥ %	٣٣ %	٤ %	٢٩ %	٢٦ %
دومينيكا	٠,٢٩٤١	١٠٠ %	٤٣ %	١٢ %	١٣ %	٢٦ %
سان مارينو	٠,٢٩٤١	٨٣ %	٤٨ %	٨ %	١٦ %	٢٦ %
أوغندا	٠,٢٩٤١	١٠٠ %	٣٣ %	٨ %	٢٢ %	٢٦ %
العراق	٠,٢٨٨٦	٧٥ %	٣٣ %	٦ %	٢٦ %	٢٥ %
نيبال	٠,٢٨٨٦	٦٧ %	٤٣ %	٢ %	٢٥ %	٢٥ %
ساموا	٠,٢٨١	٦٧ %	٤٨ %	٢ %	٢٠ %	٢٥ %
الجزائر	٠,٢٥٤٩	٧٥ %	٤٨ %	٨ %	٩ %	٢٢ %
غوايانا	٠,٢٥٤٩	٥٨ %	٣٨ %	١٢ %	١٤ %	٢٢ %
السودان	٠,٢٥٤٩	٦٧ %	٣١ %	١٠ %	١٩ %	٢٢ %
طاجيكستان	٠,٢٤١٨	٦٧ %	٤٠ %	٢ %	١٦ %	٢١ %
تونغا	٠,٢٤١٨	١٠٠ %	٣٣ %	٢ %	١٤ %	٢١ %
أفغانستان	٠,٢٣٥٣	٥٠ %	٣٣ %	١٩ %	٩ %	٢١ %
بابوا غينيا الجديدة	٠,٢٢٨٨	٦٧ %	٣٦ %	٢ %	١٦ %	٢٠ %
الجمهورية العربية السورية	٠,٢٢٨٨	٥٨ %	٣١ %	٤ %	١٩ %	٢٠ %
نيجيريا	٠,٢٢٢٢	٥٨ %	١٢ %	١٠ %	٢٥ %	١٩ %
فانواتو	٠,٢٢٢٢	٨٣ %	٢١ %	٦ %	١٧ %	١٩ %
لاوس	٠,٢١٥٧	٧٥ %	٣١ %	٢ %	١٤ %	١٩ %
مالاوي	٠,٢١٥٧	٥٠ %	٢٦ %	١٠ %	١٦ %	١٩ %
تيمور ليست	٠,٢١٥٧	٥٠ %	٣٣ %	٦ %	١٤ %	١٩ %
أريتيريا	٠,٢٠٩٢	٨٣ %	٣٦ %	٠ %	١٠ %	١٨ %
ميكرونيزيا	٠,٢٠٩٢	٥٨ %	٣٦ %	٤ %	١٧ %	١٨ %
بينين	٠,١٩٦١	٩٢ %	١٧ %	٦ %	١٣ %	١٧ %
جيبوتي	٠,١٩٦١	٥٠ %	٢٩ %	٢ %	٢٢ %	١٧ %

الدولة	مؤشر قيمة الخدمات على شبكة الحاسب	المرحلة ١ %	المرحلة ٢ %	المرحلة ٣ %	المرحلة ٤ %	الجموع %
وزن المراحل النسبي		٧ %	٤٤ %	٣٠ %	٣٩ %	١٠٠ %
النيجر	٠,١٩٦١	٦٧ %	١٩ %	٢ %	١٩ %	١٧ %
كمبوديا	٠,١٨٩٥	٦٧ %	٢١ %	٢ %	١٦ %	١٧ %
الغابون	٠,١٨٩٥	٤٢ %	٢٤ %	١٠ %	١٣ %	١٧ %
ليبيريا	٠,١٨٩٥	٤٢ %	٢١ %	٢ %	٢٠ %	١٧ %
تركمانيستان	٠,١٨٩٥	٦٧ %	١٩ %	٤ %	١٦ %	١٧ %
بالو	٠,١٨٣	٤٢ %	٢٦ %	٤ %	١٣ %	١٦ %
سان كيتس ونيفيس	٠,١٨٣	٧٥ %	٢٦ %	٤ %	٩ %	١٦ %
الصومال	٠,١٨٣	٢٥ %	٢١ %	٤ %	٢٠ %	١٦ %
الكونغو	٠,١٧٦٥	٧٥ %	٢٤ %	٤ %	٩ %	١٥ %
اليمن	٠,١٧٦٥	٣٣ %	٧ %	٨ %	٢٣ %	١٥ %
سيراليون	٠,١٦٩٩	٤٢ %	١٤ %	٨ %	١٦ %	١٥ %
سورينام	٠,١٦٣٤	٦٧ %	٣١ %	٠ %	٦ %	١٤ %
بوروندي	٠,١٥٠٣	٤٢ %	٥ %	٨ %	١٧ %	١٣ %
جنوب السودان	٠,١٤٣٨	٥٨ %	١٩ %	٢ %	٩ %	١٣ %
سوازيلاند	٠,١٤٣٨	٥٠ %	٢٤ %	٢ %	٧ %	١٣ %
جزر المارشال	٠,١٣٧٣	٢٥ %	٢٦ %	٢ %	٩ %	١٢ %
توغو	٠,١٣٧٣	٤٢ %	١٤ %	٦ %	١٠ %	١٢ %
جزر سليمان	٠,١٣٠٧	٤٢ %	٢٤ %	٤ %	٤ %	١١ %
كوريا الديمقراطية	٠,١١٧٦	٥٨ %	١٢ %	٤ %	٦ %	١٠ %
ساو تومي وبرينسيب	٠,١١٧٦	٥٨ %	٧ %	٤ %	٩ %	١٠ %
غينيا بيساو	٠,١٠٤٦	٣٣ %	١٢ %	٢ %	٩ %	٩ %
ميانمار	٠,١٠٤٦	٥٠ %	١٧ %	٠ %	٤ %	٩ %
تشاد	٠,٠٩٨	٢٥ %	١٤ %	٢ %	٧ %	٩ %
غينيا الاستوائية	٠,٠٩٨	٢٥ %	١٠ %	٤ %	٩ %	٩ %
نورو	٠,٠٩٨	٣٣ %	١٤ %	٢ %	٦ %	٩ %
هايتي	٠,٠٩١٥	٣٣ %	١٩ %	٠ %	٣ %	٨ %
جزر القمر	٠,٠٧٨٤	٤٢ %	٧ %	٢ %	٤ %	٧ %
الكونغو	٠,٠٧٨٤	٣٣ %	١٤ %	٢ %	١ %	٧ %
موريتانيا	٠,٠٧٨٤	٣٣ %	٧ %	٢ %	٦ %	٧ %
كيريباتي	٠,٠٦٥٤	٣٣ %	٥ %	٢ %	٤ %	٦ %
توفالو	٠,٠٥٢٣	١٧ %	٢ %	٢ %	٦ %	٥ %

دول بلا خدمات على شبكة الحاسب						
جمهورية أفريقيا الوسطى	٠,٠٠٠٠	٠ %	٠ %	٠ %	٠ %	٠ %
غينيا	٠,٠٠٠٠	٠ %	٠ %	٠ %	٠ %	٠ %
ليبيا	٠,٠٠٠٠	٠ %	٠ %	٠ %	٠ %	٠ %

التجمعات الإقليمية والاقتصادية						
أفريقيا	٠,٢٥٦٧	٦٦ %	٣١ %	٧ %	٢١ %	٢٢ %
الأمريكتان	٠,٤٦٤٨	٨٦ %	٥٣ %	٢٧ %	٣٦ %	٤١ %
آسيا	٠,٤٨٨	٨٥ %	٥١ %	٣٢ %	٣٨ %	٤٣ %
أوروبا	٠,٦١٨٩	٩٦ %	٦٦ %	٤٥ %	٤٦ %	٥٤ %
أوقيانوسيا	٠,٢٧٥٤	٦١ %	٣٤ %	١٤ %	٢٠ %	٢٤ %
العالم	٠,٤٣٢٨	٨١ %	٤٨ %	٢٦ %	٣٣ %	٣٨ %

الدول المتقدمة						
٠,٦٥٠٣	٩٦ %	٦٨ %	٤٩ %	٤٩ %	٥٧ %	
الدول النامية						
٠,٤٣١١	٨٣ %	٤٨ %	٢٤ %	٣٤ %	٢٨ %	
أقل الدول نمواً	٠,٢١٤٣	٦٠ %	٢٧ %	٥ %	١٧ %	١٩ %
دول الجزر الصغيرة						
٠,٢٨٢١	٦٧ %	٣٧ %	١١ %	٢٠ %	٢٥ %	

جدول ٧-٣ مؤشر البنية التحتية للاتصالات البعيدة ومكوناتها

الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب ناتجها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجزة العرضية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب ناتجها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجزة العرضية الثانية لكل ١٠٠ من السكان
ليختشتاين	١,٠٠٠٠	٨٠,٠٠	٥٤,٤٠	٩٨,٥٢	٤٧,٣٥	٦٣,٨٣			
موناكو	٠,٩٣٧٠	٨٠,٠٠	٩٦,٤٠	٧٤,٣١	٣٥,٤٢	٤١,٨٩			
سويسرا	٠,٨٧٨٢	٨٣,٩٠	٥٨,٥٦	١٢٣,٦٢	٣٦,٧٤	٣٨,١٦			
آيسلندا	٠,٨٧٧٢	٩٥,٠٠	٦٣,٧٢	١٠٨,٧٢	٣٥,٩٦	٣٤,٦٥			
لوكسمبورغ	٠,٨٦٤٤	٩٠,٦٢	٥٣,٦٨	١٤٣,٢٧	٣٤,٢٦	٣٢,٨٣			
الدنمارك	٠,٨٦١٥	٨٨,٧٢	٤٧,٢٦	١٢٤,٤١	٣٩,١٣	٣٧,٣٨			
جمهورية كوريا	٠,٨٣٥٦	٨٣,٧٠	٥٩,٢٤	١٠٥,٣٦	٣٤,٠٨	٣٦,٦٣			
هولندا	٠,٨٣٤٢	٩٠,٧٢	٤٣,١٥	١١٦,٢٣	٣٧,٠٢	٣٧,٩٧			
السويد	٠,٨٢٢٥	٩٠,٠٠	٥٣,٤٦	١١٣,٥٤	٣٥,٢٥	٣١,٥٩			
المملكة المتحدة	٠,٨١٣٥	٨٥,٠٠	٥٣,٧١	١٣٠,٢٥	٣١,١٤	٣١,٣٨			
فرنسا	٠,٧٩٠٢	٨٠,١٠	٥٦,٠٦	٩٩,٧٠	٣٢,٥٧	٣٣,٩٢			
النرويج	٠,٧٨٨٠	٩٣,٢٩	٣٤,٥٨	١١٣,١٥	٣٥,٧٨	٣٤,٦٠			
ألمانيا	٠,٧٧٥٠	٨١,٨٥	٥٥,٤١	١٢٧,٠٤	٢٤,٢٣	٣١,٥٩			
بلجيكا	٠,٧٤٢٠	٧٩,٢٦	٤٣,٣١	١١٣,٤٦	٣٠,٠٦	٣١,٤٩			
نيوزلندا	٠,٧٣١٨	٨٣,٠٠	٤٢,٨١	١١٤,٩٢	٣٢,٧٣	٢٤,٩٣			
أندورا	٠,٧٣١٥	٨١,٠٠	٤٤,٩٨	٧٧,١٨	٣٨,٦٦	٢٨,٨٧			
فنلندا	٠,٧٢٢٥	٨٦,٨٩	٢٣,٣٠	١٥٦,٤٠	٢٦,٧٩	٢٩,٠٧			
مالطا	٠,٧١٩٢	٦٣,٠٠	٥٩,٣٨	١٠٩,٣٤	٢٦,٨٣	٢٧,٥٤			
أنتيغوا وبربودا	٠,٧١٩٢	٨٠,٠٠	٤٧,٠٥	١٨٤,٧٢	١٧,٧٧	١٧,٢٥			
كندا	٠,٧١٦٣	٨١,٦٠	٥٠,٠٤	٧٠,٦٦	٣٢,٥٣	٢٩,٨١			
النمسا	٠,٦٩٧٧	٧٢,٧٠	٣٨,٦٦	١٤٥,٨٤	٣٥,٦٨	٢٣,٨٥			
كرواتيا	٠,٦٩٦٥	٦٠,٢٢	٤٢,٣٧	١٤٤,٤٨	٣٣,٩٧	١٨,٢٥			
سنغافورة	٠,٦٩٢٣	٧٠,٠٠	٣٩,٠٠	١٤٣,٦٦	٢٥,٢٢	٢٤,٧٢			
الولايات المتحدة	٠,٦٨٦٠	٧٩,٠٠	٤٨,٧٠	٨٩,٨٦	٢٦,٣٣	٢٦,٣٤			
إسرائيل	٠,٦٨٥٩	٦٧,٢٠	٤٤,١٦	١٣٣,١١	٢٤,١٧	٢٥,١٤			
سان مارينو	٠,٦٧٩٤	٥٤,٢١	٦٨,٨١	٧٦,١١	٢٠,٨٣	٢٢,٠٣			
باربادوس	٠,٦٧٤٠	٥٠,٢٠	٢٨٨,٠٧	٢٢٨,٠٧	٣٢,٢٥	٢٠,٥٦			
إيطاليا	٠,٦٦٩٧	٥٢,٦٨	٣٥,٦٧	١٣٥,٤٢	٣٤,٢٣	٢٢,١٣			
إستونيا	٠,٦٦٤٢	٧٤,١٠	٣٥,٩٦	١٢٣,٢٤	٣٥,٥٥	٢٤,٣٤			
روسيا الاتحادية	٠,٦٥٨٣	٤٣,٠٠	٣١,٤٥	١٦٦,٢٦	٤١,٧٣	١٠,٩٨			
إيرلندا	٠,٦٥٥٣	٦٩,٨٥	٤٦,٤٩	١٠٥,١٨	٢٥,٠٢	٢٢,٨٢			
أستراليا	٠,٦٥٤٣	٧٦,٠٠	٣٨,٨٩	١٠١,٠٤	٢٧,٨٥	٢٣,١٩			
سلوفينيا	٠,٦٥٠٩	٧٠,٠٠	٤٥,٠١	١٠٤,٥٥	٢٣,٦٦	٢٤,٣٩			
اليابان	٠,٦٤٦٠	٨٠,٠٠	٣١,٩٤	٩٥,٣٩	٢٦,٨٥	٢٦,٩١			
إسبانيا	٠,٦٣١٨	٦٦,٥٣	٤٣,٢٠	١١١,٧٥	٢١,٨٩	٢٢,٩٦			
دومينيكا	٠,٦٢٢١	٤٧,٤٥	٢٣,٨٥	١٤٤,٨٥	٨,٧٢	٤٧,١٤			
البرتغال	٠,٦٠٢٨	٥١,١٠	٤٢,٠١	١٤٢,٣٣	١٨,٥٤	١٩,٤٤			
ليتوانيا	٠,٥٧٦٥	٦٢,١٢	٢٢,٠٨	١٤٧,١٦	١٩,٠٣	٢٠,٥٨			
هنغاريا	٠,٥٦٧٧	٦٥,٢٧	٢٩,٨٢	١٢٠,٣٢	١٩,٠٢	١٩,٥٩			
سان كيتس ونيفيس الإمارات العربية المتحدة	٠,٥٦٤٨	٣٢,٨٧	٣٩,٣١	١٦١,٤٤	٩,٧٢	٢٥,٠٠			
اليونان	٠,٥٥٦٨	٧٨,٠٠	١٩,٧٠	١٤٥,٤٥	٢٠,٢٤	١٠,٤٧			
الجبل الاسود	٠,٥٥٣١	٤٤,٤٠	٤٥,٨١	١٠٨,٢٢	١٧,٤٨	١٩,٨٣			
قبرص	٠,٥١٥٣	٥٢,٩٩	٣٧,٥٨	٩٣,٧٠	١٧,٥١	١٧,٦٣			
جمهورية التشيك	٠,٥١٥١	٦٨,٨٢	٢٠,٩٥	١٣٦,٥٨	١٣,١٢	١٤,٦٦			
سلوفاكيا	٠,٥١٤٧	٧٩,٤٢	٢٠,١٢	١٠٨,٤٧	١٥,٢٣	١٦,٠٦			
لاضيا	٠,٥٠٥١	٦٨,٤٢	٢٣,٦٣	١٠٢,٤٠	١٤,٠٥	١٩,٣١			
روسيا البيضاء	٠,٥٠٣٣	٣١,٧٠	٤٣,١٣	١٠٧,٦٩	١٦,٩٢	١٧,٣٦			
بلغاريا	٠,٥٠٠٦	٤٦,٢٣	٢٩,٣٦	١٤١,٢٣	١٢,٩١	١٤,٧٠			
بولندا	٠,٤٩٢١	٦٢,٢٢	٢٤,٦٩	١٢٠,١٨	١٤,٥٣	١٣,١٨			
صربيا	٠,٤٧٠١	٤٠,٩٠	٤٠,٥٢	٢٩٩,١٩	١٠,٩٩	٨,٥٠			
سان فستنت وغرينادين	٠,٤٦٩٧	١٩,٥٩	١٩,٨٥	١٢٠,٥٤	١١,٦٨	١١,٤٣			
الباهاما	٠,٤٥٥٤	٤٢,٠٠	٢٧,٧١	١٢٤,٩٤	١١,٤٠	٧,١٣			
بروناي دار السلام	٠,٤٥٥٠	٥٠,٠٠	٢٠,٠٣	١٠٩,٠٧	٢٥,٥٦	٥,٤٤			
ترينداد وتوباغو	٠,٤٥٢٦	٤٨,٥٠	٢١,٨٧	١٤١,٢١	١٠,٨٥	١٠,٨١			
قطر	٠,٤٥١٣	٦٩,٠٠	١٦,٥٩	١٣٢,٤٣	٩,١٣	٩,١٧			
ماليزيا	٠,٤٥١٠	٥٥,٢٠	١٦,١٠	١٢١,٢٢	٢٠,٠١	٧,٣٢			
الأوروغواي	٠,٤٤٤٢	٤٣,٢٥	٢٨,٥٦	١٣١,٧١	٨,٩٦	١١,٣٧			
بناما	٠,٤٤٠٨	٤٢,٧٥	١٥,٧٣	١٨٤,٧٢	٦,١٦	٧,٨٤			
الأرجنتين	٠,٤٣٥٢	٣٦,٠٠	٢٤,٧٤	١٤١,٧٩	١١,٧٢	٩,٥٦			
المملكة العربية السعودية	٠,٤٣٢٣	٤١,٠٠	١٥,١٨	١٨٧,٨٦	٧,٠٢	٥,٤٥			
رومانيا	٠,٤٢٣٢	٣٩,٩٢	٢٠,٩٤	١١٤,٦٨	١٣,٠٠	١٣,٩٦			
البحرين	٠,٤١٨٣	٥٥,٠٠	١٨,٠٧	١٢٤,١٨	٦,٧٩	١٢,٢١			
الكويت	٠,٤١٧٩	٣٨,٢٥	٢٠,٦٩	١٦٠,٧٨	١٢,٥١	١,٦٨			
مقدونيا	٠,٤١٣٥	٥١,٩٠	٢٠,٠٥	١٠٤,٥١	١٠,٧٨	١٢,٤٧			
سيشل	٠,٤٠٢٧	٢٥,٤٨	٢٥,٤٨	١٣٥,٩١	٦,٦٠	٧,٢٦			
غرينادا	٠,٤١٠١	٣٣,٤٦	٢٧,١٥	١٦١,٧١	١٠,٤٨	١٠,١٢			
تشيلي	٠,٤٠٠١	٤٥,٠٠	٢٠,٢٠	١١٦,٠٠	٩,٧٦	١٠,٤٥			
فيتنام	٠,٣٩٦٩	٢٧,٥٦	١٨,٦٧	١٧٥,٢٠	٧,٨٠	٤,١٣			
عمان	٠,٣٩٤٢	٦٢,٦٠	١٠,٢٠	١٦٥,٥٤	٢,٨٨	١,٨٩			
البوسنة والهرسك	٠,٣٩١٧	٥٢,٠٠	٢٦,٥٦	٨٠,١٥	١٠,٦٠	١٠,٤٠			
سان لوسيا	٠,٣٨١٤	٣٦,٠٠	٢٣,٥٨	١٠٢,٨٩	١٠,٧٩	١٣,٦٧			
ليبيا	٠,٣٧٤٣	١٤,٠٠	١٩,٣٣	١٧١,٥٢	١٢,٣٣	١,١٥			
جزر المالديف	٠,٣٥٩٩	٢٨,٢٠	١٥,٢٠	١٥٦,٥٠	٦,٤٤	٤,٩٢			
جمهورية مولدا فيا	٠,٣٥٨٦	٤٠,٠٠	٣٢,٥٠	٨٨,٥٩	٥,٢٥	٧,٥٣			
سورينام	٠,٣٥٧٨	٣١,٥٩	١٦,١٩	١٦٩,٦٤	٢,٤٣	٢,٩٩			
البرازيل	٠,٣٥٦٨	٤٠,٢٥	٢١,٦٢	١٠٤,١٠	٨,١٧	٧,٢٣			
كازخستان	٠,٣٥٥٠	٣٤,٠٠	٢٥,٠٣	١٢٣,٢٥	٥,٢٨	٥,٢٨			
أوكرانيا	٠,٣٥٣٥	٢٣,٠٠	٢٨,٤٧	١١٨,٦٦	٥,٨٠	٨,٠٦			
تركيا	٠,٣٤٧٨	٣٩,٨٢	٢٢,٢٧	٨٤,٩٠	٨,٩٠	٩,٧٥			
ألبانيا	٠,٣٣٧٠	٤٥,٠٠	١٠,٢٥	١٤١,٩٣	٣,٢٩	٣,٤٣			
موريشيوس	٠,٣٢٩٦	٢٤,٩٠	٢٩,٨٤	٩١,٦٧	٨,١٣	٦,٣٠			
ارمينيا	٠,٣٢١٧	٣٧,٠٠	١٩,٠٨	١٢٥,٠١	٣,١١	٢,٦٩			
هنزويلا	٠,٣٢١٥	٣٥,٦٣	٢٧,٤٤	١٢٠,٢٠	٥,٢٠	٥,٣٧			
كوستاريكا	٠,٣١٣٥	٣٦,٥٠	٣١,٨٠	٦٥,١٤	٥,٩١	٦,١٩			
المكسيك	٠,٣١٠٤	٣١,٠٠	١٧,٥٤	٨٠,٥٥	٨,٩٧	٩,٩٨			
الصين	٠,٣٠٣٩	٣٤,٣٠	٢١,٩٥	٦٤,٠٤	٨,٣٥	٩,٤٢			
أذربيجان	٠,٣٠٣٣	٣٥,٩٩	١٦,٣٣	٩٩,٠٤	٥,٧٥	٥,٤٤			
كولومبيا	٠,٢٨٩٤	٣٦,٥٠	١٤,٧١	٩٣,٧٦	٤,٩٦	٥,٦٦			
تونس	٠,٢٨٨٦	٣٦,٨٠	١٢,٢٠	١٠٦,٠٤	٣,٩٩	٤,٦٠			
بالو	٠,٢٨٠٢	٢٦,٩٧	٣٤,٠٨	٧٠,٨٩	٥,٠٨	١,١٤			
المغرب	٠,٢٧٧٢	٤٩,٠٠	١٧,٧٣	١٠٠,١٠	١,٥٢	١,٥٦			
لبنان	٠,٢٧٢٨	٣١,٠٠	٢١,٠٠	٦٨,٠٠	٧,٥٦	٤,٧٣			
الأردن	٠,٢٧١٧	٣٨,٠٠	٧,٨٤	١٠٦,٩٩	٤,٠٦	٣,١٨			
جامايكا	٠,٢٦٦٨	٣٦,١٠	٩,٦٠	١١٣,٢٢	٤,٢٠	٤,٢٦			
إيران	٠,٢٦٣٨	١٣,٠٠	٣٦,٣٠	٩١,٢٥	١,٢١	٠,٦٨			
السلفادور	٠,٢٦٣٨	١٥,٠٠	١٦,١٥	١٢٤,٣٤	٢,٤٤	٢,٨٣			
جمهورية الدومنيكان	٠,٢٦٢٢	٢٩,٥٣	١٠,١٧	٨٩,٥٨	٤,٣٨	٣,٦٤			
البيرو	٠,٢٥٨٥	٣٤,٢٠	١٠,٨٧	١٠٠,١٣	٢,٨٦	٣,١٤			
غوايانا	٠,٢٥٣٦	٢٩,٩٠	١٩,٨٦	٧٣,٦١	٦,٤٣	١,٥٩			
الإكوادور	٠,٢٤٨٢	٣٤,٠٠	١٤,٤٢	١٠٢,١٨	٣,٩٤	١,٣٦			
فيجي	٠,٢٤٣٤	١٤,٨٢	١٥,٩٢	١١٦,١٩	١,٢٥	١,٨٦			
تايلاند	٠,٢٣٦١	٢١,٢٠	١٠,١٤	١٠٠,٨١	٣,٣٤	٣,٨٧			
جورجيا	٠,٢٣٢٨	٢٧,٠٠	١٣,٧٢	٧٣,٣٦	٤,٠٤	٥,٠٩			
الرأس الأخضر	٠,٢٢٦٨	٣٠,٠٠	١٤,٥١	٧٤,٩٧	٢,٦٣	٣,٠٤			
غواتيمالا	٠,٢٢٤٧	١٠,٥٠	١٠,٤١	١٢٥,٥٧	٠,٧٧	١,٨٠			

جدول ٧-٣ مؤشر البنية التحتية للاتصالات البعيدة ومكوناتها

الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب تافلها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجة العريضة الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب تافلها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجة العريضة الثانية لكل ١٠٠ من السكان
مصر	٠,٢٢٣٢	٢٦,٧٤	١١,٨٦	٨٧,١١	٢,٩٤	١,٨٢			
جنوب أفريقيا	٠,٢٢١٤	١٢,٣٠	٨,٤٣	١٠٠,٤٨	٧,٥٥	١,٤٨			
هندوراس	٠,٢١٧٣	١١,٠٩	٨,٨١	١٢٥,٠٦	٠,٩٧	١,٠٠			
الفلبين	٠,٢٠٨٢	٢٥,٠٠	٧,٢٧	٨٥,٦٧	٣,٩٣	١,٨٥			
أوزباكستان	٠,٢٠٧٥	٢٠,٠٠	٦,٧٩	٧٦,٣٤	١٠,٠٩	٠,٣٢			
توغنا	٠,٢٠٦٩	١٢,٠٠	٢٩,٧٩	٥٢,١٨	٤,٣٣	٠,٩٦			
الباراغواي	٠,١٩٦٨	٢٣,٦٠	٦,٢٧	٩١,٦٤	٢,٤٧	٠,٦١			
الجمهورية العربية السورية	٠,١٩٥٢	٢٠,٧٠	١٩,٩٤	٥٧,٣٠	٣,٩٢	٠,٣٣			
ساموا	٠,١٩٢٧	٧,٠٠	١٩,٢٨	٩١,٤٣	٠,٧٤	٠,١١			
سيريلانكا	٠,١٩٢٢	١٢,٠٠	١٧,١٥	٨٣,٢٢	١,٢١	١,٠٢			
فيريغزستان	٠,١٩٠٣	٢٠,٠٠	٩,٤١	٩١,٨٦	٠,٩٠	٠,٢٩			
أندونيسيا	٠,١٨٩٧	٩,١٠	١٥,٨٣	٩١,٧٢	٠,٧٣	٠,٧٩			
بوتسوانا	٠,١٨٧٣	٦,٠٠	٦,٨٥	١١٧,٧٦	٠,٦٠	٠,٦٠			
توفالو	٠,١٨٦٦	٢٥,٠٠	١٦,٤٩	٢٥,٤٤	٨,٢٠	٣,٢٦			
الجزائر	٠,١٨١٢	١٢,٥٠	٨,٢٤	٩٣,٤٢	٠,٥٨	٢,٥٤			
بوليفيا	٠,١٧٨٦	٢٠,٠٠	٨,٥٤	٧٢,٣٠	٣,٥٩	٠,٩٧			
فانواتو	٠,١٧٨٣	٨,٠٠	٢,٠٩	١١٩,٠٥	١,١١	٠,١٣			
منغوليا	٠,١٧٥٨	١٠,٢٠	٧,٠١	٩١,٠٩	١,٨١	٢,٣١			
نورو	٠,١٧٠٠	٦,٠٠	١٨,٦١	٦٠,٤٦	١,٤٩	٣,٩٠			
بيليز	٠,١٦٢٧	١٤,٠٠	٩,٧٢	٦٢,٣٢	٢,٩٢	٢,٨٦			
الغابون	٠,١٥٩٥	٧,٢٣	٢,٠٢	١٠٦,٩٤	٠,٧٦	٠,٢٥			
طاجيكستان	٠,١٤٧٤	١١,٥٥	٥,٣٥	٨٦,٣٧	٠,٠١	٠,٠٧			
ناميبيا	٠,١٣٨٥	٦,٥٠	٦,٦٦	٦٧,٢١	٤,١٧	٠,٤٢			
ساو تومي و برنسيب	٠,١٣٧٤	١٨,٧٥	٤,٦٣	٦١,٩٧	١,٦١	٠,٣٥			
غامبيا	٠,١٣٤٤	٩,٢٠	٢,٨٢	٨٥,٥٣	٠,٢٢	٠,٠٢			
السنگال	٠,١٢٨٣	١٦,٠٠	٢,٧٥	٦٧,١١	٠,٤٩	٠,٦٣			
الكونغو	٠,١٢٧٥	٥,٠٠	٠,٢٤	٩٣,٩٦	٠,٠٣	٠,٠٠			
نيجيريا	٠,١٢٧٠	٢٨,٤٣	٠,٦٦	٥٥,١٠	٠,١٢	٠,٠٦			
باكستان	٠,١٢٣٩	١٦,٧٨	١,٩٧	٥٩,٢١	٢,١٧	٠,٣١			
كينيا	٠,١٢١٢	٢٠,٨٨	١,١٤	٦١,٦٣	٠,٠٨	٠,٠١			
العراق	٠,١٢٠١	٥,٦٠	٥,٠٥	٧٥,٧٨	٠,٠١	٠,٠٠			
نيكاراغوا	٠,١١٩٤	١٠,٠٠	٤,٤٦	٦٥,١٤	٠,٤٣	٠,٨٢			
بوتان	٠,١١٤٣	١٣,٦٠	٣,٦٢	٥٤,٣٢	٠,٩٣	١,٢٠			
تركمانستان	٠,١١٣٩	٢,٢٠	١٠,٣١	٦٣,٤٢	٠,٠٥	٠,٠١			
سوازيلاند	٠,١١٢٥	٨,٠٢	٣,٧١	٦١,٧٨	١,٨٨	٠,١٤			
موريتانيا	٠,١١٢٣	٣,٠٠	٢,٠٧	٧٩,٣٤	٠,٢٩	٠,١٩			
بينين	٠,١١١٨	٣,١٣	١,٥١	٧٩,٩٤	٠,٢٣	٠,٢٩			
غانا	٠,١١١١	٨,٥٥	١,١٤	٧١,٤٩	٠,٣٩	٠,٢١			
الهند	٠,١١٠٢	٧,٥٠	٢,٨٧	٦١,٤٢	١,٥٣	٠,٩٠			
زمبابوي	٠,١٠٩٩	١١,٥٠	٣,٠١	٥٩,٦٦	٠,٨٠	٠,٢٦			
ساحل العاج	٠,١٠١٩	٢,٦٠	١,١٣	٧٥,٥٤	٠,١٠	٠,٠٤			
ميكرونيزيا	٠,١٠١٣	٢٠,٠٠	٧,٦١	٢٤,٧٨	١,١٧	٠,٩٠			
اليمن	٠,١٠١١	١٢,٨٥	٤,٣٥	٤٦,٠٩	١,٩٥	٠,٣٣			
لاوس	٠,٠٩٩٨	٧,٠٠	١,٦٦	٦٤,٥٦	٠,٢٦	٠,١٩			
انغولا	٠,٠٨٩٢	١٠,٠٠	١,٥٩	٤٦,٦٩	١,٧٢	٠,١٠			
غينيا الاستوائية	٠,٠٨٨٣	٦,٠٠	١,٩٣	٥٧,٠١	٠,٢٠	٠,١٧			
تنزانيا	٠,٠٨٣٩	١١,٠٠	٠,٣٩	٤٦,٨٠	١,٠٩	٠,٠١			
كامبوديا	٠,٠٨١٤	١,٢٦	٢,٥٤	٥٧,٦٥	٠,١٤	٠,٢٥			
توغو	٠,٠٧٤٤	٥,٣٨	٣,٥٥	٤٠,٦٩	١,٠١	٠,٠٩			
أوغندا	٠,٠٧٣٢	١٢,٥٠	٠,٩٨	٣٨,٣٨	٠,٠٩	٠,٠٦			
جنوب السودان	٠,٠٧٢٥	١٠,١٦	٠,٨٦	٤٠,٥٤	٠,١١	٠,٢٨			
السودان	٠,٠٧٢٥	١٠,١٦	٠,٨٦	٤٠,٥٤	٠,١١	٠,٢٨			
كوبا	٠,٠٧٠٩	١٥,١٢	١٠,٣٤	٨,٩١	٠,٣٥	٠,٠٣			

الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب تافلها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجة العريضة الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب تافلها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجة العريضة الثانية لكل ١٠٠ من السكان
هايتي	٠,٠٦٩٨	٨,٣٧	٠,٥٠	٤٠,٠٣	١,٠٤	٠,٠٠			
الكاميرون	٠,٠٦٤٩	٤,٠٠	٢,٥٣	٤١,٦١	٠,١٤	٠,٠١			
تيمور ليست	٠,٠٦٤٩	٠,٢١	٠,٢١	٥٣,٤٢	٠,٠٧	٠,٠٢			
مالي	٠,٠٦٤٥	٢,٧٠	٠,٧٤	٤٧,٦٦	٠,١٣	٠,٠٢			
بنغلادش	٠,٠٦٤١	٣,٧٠	٠,٦١	٤٦,١٧	٠,١١	٠,٠٤			
رواندا	٠,٠٦١٤	٧,٧٠	٠,٣٧	٣٣,٤٠	١,٤٣	٠,٠٢			
زامبيا	٠,٠٦٠١	٦,٧٤	٠,٦٩	٣٧,٨٠	٠,١٤	٠,٠٨			
نيجال	٠,٠٥٩٧	٦,٧٨	٢,٨١	٣٠,٦٩	٠,٢٨	٠,٣٨			
أفغانستان	٠,٠٥٧٣	٤,٠٠	٠,٤٥	٤١,٣٩	٠,٠١	٠,٠٠			
مدغشقر	٠,٠٥٢٠	١,٧٠	٠,٨٣	٣٩,٧٩	٠,٠٤	٠,٠٢			
غينيا بيساو	٠,٠٥١١	٢,٤٥	٠,٣٣	٣٩,٢١	٠,٠٥	٠,٠٠			
ليسوتو	٠,٠٤٩٩	٣,٦٨	١,٧٩	٣٢,١٨	٠,١٢	٠,٠٢			
غينيا	٠,٠٤٩١	٠,٩٦	٠,٠٧	٤٠,٠٧	١,١٣	٠,٠١			
جيبوتي	٠,٠٤٨٨	٦,٥٠	٢,٠٨	١٨,٦٤	١,٢٤	٠,٩١			
ليبيريا	٠,٠٤٧٧	٠,٠٧	٠,١٥	٣٩,٣٤	٠,٤٣	٠,٠٠			
كيريباتي	٠,٠٤٦٩	٩,٠٠	٤,١٢	١٠,٠٥	٠,٨٧	٠,٩٠			
بوركينافاسو	٠,٠٤٥٤	١,٤٠	٠,٨٧	٣٤,٦٦	٠,١١	٠,٠٨			
الموزامبيق	٠,٠٤٤٣	٤,١٧	٠,٣٨	٣٠,٨٨	٠,٠٦	٠,٠٦			
جزر القمر	٠,٠٤٣٦	٥,١٠	٢,٨٦	٢٢,٤٩	٠,٢٣	٠,٠٠			
جزر المارشال	٠,٠٤٢٥	٣,٥٥	٨,١٤	٧,٠٣	١,٣٤	٠,٠٠			
بابوا غينيا الجديدة	٠,٠٤١١	١,٢٨	١,٧٧	٢٧,٨٤	٠,٥٠	٠,٠٩			
سيراليون	٠,٠٣٩٥	٠,٢٦	٠,٢٤	٣٤,٠٩	٠,٠٢	٠,٠٠			
مالاوي	٠,٠٣٢١	٢,٢٦	١,٠٧	٢٠,٣٨	٠,٧٥	٠,٠٣			
افريقيا الوسطى	٠,٠٢٩٧	٢,٣٠	٠,٢٧	٢٣,١٨	٠,٠٦	٠,٠٠			
النيجر	٠,٠٢٩٣	٠,٨٣	٠,٥٤	٢٤,٥٣	٠,٠٣	٠,٠٢			
تشاد	٠,٠٢٩١	١,٧٠	٠,٤٦	٢٣,٢٩	٠,٠٤	٠,٠٠			
جزر سليمان	٠,٠١٩٨	٥,٠٠	١,٥٦	٥,٥٧	٠,٤٠	٠,٣٧			
الكونغو الديمقراطية	٠,٠١٨٣	٠,٧٢	٠,٠٦	١٧,٢١	٠,١١	٠,٠١			
بوروندي	٠,٠١٧٣	٢,١٠	٠,٣٩	١٣,٧٢	٠,٠٦	٠,٠٠			
ارتيريا	٠,٠١٣٢	٥,٤٠	١,٠٣	٣,٥٣	٠,١٤	٠,٠٠			
كوريا الديمقراطية	٠,٠١١٢	٠,٠٠	٤,٨٥	١,٧٧	٠,٠٠	٠,٠٠			
أثيوبيا	٠,٠٠٩٣	٠,٧٥	١,١٠	٧,٨٦	٠,٠٩	٠,٠٠			
الصومال	٠,٠٠٩٠	١,١٦	١,٠٧	٦,٩٥	٠,١١	٠,٠٠			
ميانمار	٠,٠٠٠٠	٠,٢٢	١,٢٦	١,٢٤	٠,٠٥	٠,٠٣			

الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب تافلها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجة العريضة الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الدولة	قيمة الفهرس (مرتبة حسب تافلها)	عدد	الهواتف الرئيسية الثانية لكل ١٠٠ من السكان	الموجة العريضة الثانية لكل ١٠٠ من السكان
الدول المتقدمة	٠,٠٦٥٠٩	٦٧,٤٥	٤٠,٦٩	١١٧,٢٤	٢٤,٦٠	٢٣,٩٢			
الدول النامية عدا أقل	٠,٢٨٦٠	٢٨,٦٢	١٦,١١	٩٨,١١	٥,٩٠	٥,٢٤			
الدول نمواً	٠,٠٦٨٥	٥,٧٥	٢,١٣	٤٠,٠٤	٠,٦٠	٠,٢٣			
أقل الدول نمواً	٠,٢٧٥٨	٢٦,٦٢	١٧,٧٧	٨٥,٧٧	٥,٧٧	٦,٣٧			

الجدول ٧- مؤشر رأس المال البشري ومكوناته

الدولة	مؤشر رأس المال البشري	تعليم البالغين (%)	التسجيل (%)	الدولة	مؤشر رأس المال البشري	تعليم البالغين (%)	التسجيل (%)
أستراليا	١,٠٠٠	٩٩,٠٠	١١٢,٠٧	غوايانا	٠,٨٥٦٢	٩٩,٠٠	٧٨,٥٨
نيوزيلاندا	٠,٩٩٨٢	٩٩,٠٠	١١١,٦٥	أرمينيا	٠,٨٥٠٥	٩٩,٥٣	٧٦,٣٠
كوبا	٠,٩٦٨٤	٩٩,٨٣	١٠٣,١٩	ليبيا	٠,٨٥٠٢	٨٨,٨٦	٩٥,٧٥
كوريا الديمقراطية	٠,٩٥٦٠	١٠٠,٠٠	١٠٠,٠٠	سنغافورة	٠,٨٥٠٠	٩٤,٧١	٨٥,٠٠
إيرلندا	٠,٩٥٣٥	٩٩,٠٠	١٠١,٢٤	بلغاريا	٠,٨٤٨٦	٩٨,٣٢	٧٨,٠٨
جمهورية كوريا	٠,٩٤٩٤	٩٩,٠٠	١٠٠,٢٨	قيرغيزستان	٠,٨٤٨٥	٩٩,٢٤	٧٦,٣٦
الدنمارك	٠,٩٤٨٩	٩٩,٠٠	١٠٠,١٧	الصرب	٠,٨٤٨٤	٩٧,٧٧	٧٩,٠١
فنلندا	٠,٩٤٦٧	٩٩,٠٠	٩٩,٦٦	بالتو	٠,٨٤٤٥	٩١,٩٠	٨٨,٨٧
موناكو	٠,٩٤٣٩	٩٩,٠٠	٩٩,٠٠	تركمانستان	٠,٨٤٠٤	٩٩,٥٦	٧٣,٩٠
هولندا	٠,٩٤٢٥	٩٩,٠٠	٩٨,٦٨	لوكسمبرغ	٠,٨٤٠٤	٩٩,٠٠	٧٤,٩٠
إسبانيا	٠,٩٤٠٩	٩٧,٦٨	١٠٠,٧٣	كولومبيا	٠,٨٣٩١	٩٣,٢٤	٨٥,١٥
النرويج	٠,٩٣٤٧	٩٩,٠٠	٩٦,٨٦	جورجيا	٠,٨٣٤٨	٩٩,٧٢	٧٢,٢٨
اليونان	٠,٩٣٣٢	٩٧,١٦	٩٩,٨٨	البوسنة والهرسك	٠,٨٣٤١	٩٧,٨١	٧٥,٦٤
آيسلندا	٠,٩٣١٠	٩٩,٠٠	٩٦,٠٠	الفلبين	٠,٨٣٤١	٩٥,٤٢	٨٠,٠١
سلوفينيا	٠,٩٣٠٠	٩٩,٦٨	٩٤,٥٢	سان كيتس ونيفيس	٠,٨٣٣٨	٩٧,٨٠	٧٥,٥٨
بلجيكا	٠,٩٢٦٤	٩٩,٠٠	٩٤,٩٤	ساموا	٠,٨٣٣٥	٩٨,٧٨	٧٣,٧١
فرنسا	٠,٩٢٤٤	٩٩,٠٠	٩٤,٩٧	ميكرونيزيا	٠,٨٣٣٢	٩٤,٠٠	٨٢,٣٨
ليتوانيا	٠,٩٢٤٠	٩٩,٧٠	٩٣,١٠	طاجيكستان	٠,٨٣١٣	٩٩,٦٧	٧١,٥٧
كندا	٠,٩٢٣٨	٩٩,٠٠	٩٤,٣٢	المكسيك	٠,٨٢٩٥	٩٣,٤٤	٨٢,٥٦
باربادوس	٠,٩٢٣٢	٩٩,٧٠	٩٢,٩٠	أذربيجان	٠,٨٢٥٩	٩٩,٥٠	٧٠,٦١
الولايات المتحدة	٠,٩٢٠٢	٩٩,٠٠	٩٣,٥٠	أوزبكستان	٠,٨٢٥٥	٩٩,٣٣	٧٠,٨٤
سان مارينو	٠,٩١٧٩	٩٩,٠٠	٩٢,٩٥	بروناي دار السلام	٠,٨٢٥٣	٩٥,٣٩	٧٨,١٧
أوكرانيا	٠,٩١٧٦	٩٩,٦٥	٩١,٦٢	توفولا	٠,٨٢٣٨	٩٨,٠٠	٧٢,٦٣
السويد	٠,٩١٤١	٩٩,٠٠	٩٢,٠٦	سيشل	٠,٨٢٠٤	٩١,٨٤	٨٣,٣٨
كازاخستان	٠,٩١٣٤	٩٩,٦٨	٩٠,٦٦	البرازيل	٠,٨٢٠٣	٩٠,٤٠	٨٦,٦٣
إيطاليا	٠,٩١٢٠	٩٨,٨٧	٩١,٨٢	الجبل الأسود	٠,٨١٨٢	٩٦,٤٠	٧٤,٥٠
روسيا البيضاء	٠,٩١٢٠	٩٩,٧٣	٩٠,٢٤	بنما	٠,٨١٥١	٩٣,٦١	٧٨,٨٨
النمسا	٠,٩٠٩١	٩٩,٠٠	٩٠,٩٠	مولدافيا	٠,٨١٢٩	٩٨,٤٦	٦٩,٤٨
أستونيا	٠,٩٠٨٥	٩٩,٧٩	٨٩,٣٠	الباهاما	٠,٨١٢٠	٩٥,٨٠	٧٤,١٥
هنگاريا	٠,٩٠٦٥	٩٩,٣٧	٨٩,٦٣	مقدونيا	٠,٨١١٥	٩٧,١٢	٧١,٦١
بولندا	٠,٩٠٤٤	٩٩,٥١	٨٨,٨٧	جزر المالديف	٠,٨١١٤	٩٨,٤٠	٦٩,٢٦
الأرجنتين	٠,٩٠٣٨	٩٧,٧٣	٩٢,٠١	كوستاريكا	٠,٨٠٨٩	٩٦,٠٦	٧٢,٩٧
الأوروغواي	٠,٩٠١٣	٩٨,٣٧	٩٠,٤٣	سان لوسيا	٠,٨٠٨٩	٩٤,٨٠	٧٥,٢٧
بريطانيا	٠,٩٠٠٧	٩٩,٠٠	٨٨,٩٦	بوليفيا	٠,٨٠٧٢	٩٠,٧٠	٨٢,٣٧
ألمانيا	٠,٨٩٧١	٩٩,٠٠	٨٨,١٠	أندورا	٠,٨٠٦٣	٩٩,٠٠	٦٦,٩٨
اليابان	٠,٨٩٦٩	٩٩,٠٠	٨٨,٠٦	مالطا	٠,٨٠٥٧	٩٢,٣٦	٧٨,٩٩
إسرائيل	٠,٨٩٤٥	٩٧,١٠	٩٠,٩٨	البحرين	٠,٨٠٣٨	٩١,٣٦	٨٠,١٥
البرتغال	٠,٨٩٣١	٩٤,٩١	٩٤,٦٧	الأردن	٠,٨٠١٣	٩٢,٢٠	٧٨,٢٧
ليختنشتاين	٠,٨٩١٠	٩٩,٠٠	٨٦,٦٩	فيجي	٠,٧٩٨٦	٩٤,٤٠	٧٣,٦٠
جمهورية التشيك	٠,٨٨٩٨	٩٩,٠٠	٨٦,٤٢	أندونيسيا	٠,٧٩٨٢	٩٢,١٩	٧٧,٥٥
غرينادا	٠,٨٨٩٥	٩٦,٠٠	٩١,٨٥	البيرو	٠,٧٩٤٢	٨٩,٥٩	٨١,٣٨
سويسرا	٠,٨٨٨٨	٩٩,٠٠	٨٦,١٨	لبنان	٠,٧٩١٧	٨٩,٦١	٨٠,٧٦
لاتفيا	٠,٨٨٧٩	٩٩,٧٨	٨٤,٥٣	جامايكا	٠,٧٩١٦	٨٦,٣٦	٨٦,٦٨
روسيا الاتحادية	٠,٨٨٥٠	٩٩,٥٦	٨٤,٢٧	الكويت	٠,٧٨٨٥	٩٣,٩١	٧٢,١٦
تشيلي	٠,٨٧٨٨	٩٨,٥٥	٨٤,٦٨	كيريباتي	٠,٧٨٧١	٩٣,٠٠	٧٣,٤٩
رومانيا	٠,٨٧٨٣	٩٧,٦٥	٨٦,٣٠	ألبانيا	٠,٧٨٦٣	٩٥,٩٤	٦٧,٩٣
أنتيغوا وباربودا	٠,٨٧٧٠	٩٨,٩٥	٨٣,٥٣	الباراغواي	٠,٧٨٦٢	٩٤,٥٦	٧٠,٤٣
هبرص	٠,٨٧٥١	٩٧,٩٣	٨٤,٩٥	الإمارات العربية المتحدة	٠,٧٨٣٧	٩٠,٠٣	٧٨,١٢
تونغو	٠,٨٧٢٧	٩٩,٠٢	٨٢,٤٠	ترينيداد وتوباكو	٠,٧٨٣٠	٩٨,٧٤	٦٢,٠٣
هنزويلا	٠,٨٧٠٥	٩٥,١٥	٨٨,٩٦	سورينام	٠,٧٨٢١	٩٤,٦٢	٦٩,٣٥
سلوفاكيا	٠,٨٦٩٦	٩٩,٠٠	٨١,٧٠	تايلاند	٠,٧٨١٩	٩٣,٥١	٧١,٣٦
منغوليا	٠,٨٨٦٩	٩٧,٤٩	٨٤,٣٠	شمال أفريقيا	٠,٧٨١٧	٨٨,٧٢	٨٠,٠٨
كرواتيا	٠,٨٦١٥	٩٨,٧٦	٨٠,٧٢	الصين	٠,٧٧٤٥	٩٣,٩٨	٦٨,٧٤

الجدول ٧-٤ مؤشر رأس المال البشري ومكوناته

الدولة	مؤشر رأس المال البشري	تعليم البالغين (%)	التسجيل (%)
تركيا	٠,٧٧٦٢	٩٠,٨٢	٧٤,١٠
سان فنسنت وغرينادين	٠,٧٦٩٦	٨٨,١٠	٧٨,٣٨
ماليزيا	٠,٧٦٩١	٩٢,٤٦	٧٠,٢٩
السعودية	٠,٧٦٧٧	٨٦,١٣	٨١,٥٥
جزر المارشال	٠,٧٥٩٠	٩٤,٠٠	٦٥,١٠
موريشيوس	٠,٧٥٨٨	٨٧,٩٠	٧٦,٣٤
الغابون	٠,٧٥٧٢	٨٧,٧١	٧٦,٢٠
الإكوادور	٠,٧٥٤٩	٨٤,٢١	٨٢,٠٩
دومينيكا	٠,٧٥٢٠	٨٨,٠٠	٧٤,٤٧
فيتنام	٠,٧٤٣٤	٩٢,٧٨	٦٣,٧١
ساوتومي وبرينسيب	٠,٧٤٣٢	٨٨,٧٨	٧١,٠٠
ناميبيا	٠,٧٤١٩	٨٨,٥١	٧١,٢٠
جمهورية الدومينيكان	٠,٧٣٩٨	٨٨,٢٤	٧١,١٨
سيريلانكا	٠,٧٣٥٧	٩٠,٥٦	٦٥,٩٩
قطر	٠,٧٣١٦	٩٤,٧٢	٥٧,٤١
عُمان	٠,٧٢٣٤	٨٦,٦٢	٧٠,١١
السلفادور	٠,٧١٦٩	٨٤,١٠	٧٣,٤٢
كينيا	٠,٧١٠٩	٨٧,٠١	٦٦,٧٣
بوتسوانا	٠,٧٠٩١	٨٤,١٢	٧١,٥٩
إيران	٠,٧٠٨٩	٨٥,٠٢	٦٩,٨٩
ميانمار	٠,٧٠٤٠	٩٢,٠٣	٥٦,٤٨
هندوراس	٠,٧٠٦٠	٨٣,٥٩	٧١,٨٥
النروج	٠,٧٠٤٧	٩٢,٠٠	٥٦,١٣
غينيا الاستوائية	٠,٧٠٠١	٩٣,٣٣	٥٢,٦٤
أرتيريا	٠,٣٩٠٧	٦٦,٥٨	٢٩,٥٧
بنغلادش	٠,٣٨٨٩	٥٥,٩٠	٤٨,٧٠
بابوا غينيا الجديدة	٠,٣٧٤٣	٦٠,١٠	٣٧,٦٤
باكستان	٠,٣٥٧٢	٥٥,٥٣	٤٢,٠١
غامبيا	٠,٣٥١٩	٤٦,٥٠	٥٧,٣٢
أفريقيا الوسطى	٠,٣٤٤٦	٥٥,٢٣	٣٩,٦٢
ساحل العاج	٠,٣٣٨٨	٥٥,٢٦	٣٨,٢٢
السنگال	٠,٣٢٧١	٤٩,٧٠	٤٥,٦٨
بينين	٠,٣١١٣	٤١,٦٥	٥٦,٧٤
هايتي	٠,٢٩٢٢	٤٨,٦٩	٣٩,٤٠
ليسوتو	٠,٢٩٩٧	٨٩,٦٦	٥٩,٢٤
سوازيلاند	٠,٢٩٧٣	٨٦,٩٣	٦٣,٧٠
سوريا	٠,٢٨٧٦	٨٤,١٩	٦٦,٤٤
تونس	٠,٢٨٤١	٧٧,٥٦	٧٧,٧٩
زيمبابوي	٠,٢٦٤٤	٩١,٨٦	٤٧,٠١
نيكاراغواي	٠,٢٥٣٣	٧٨,٠٠	٦٩,٧٩
فانوتو	٠,٢٥٣١	٨٢,٠٣	٦٢,٣٧
الجزائر	٠,٢٤٦٣	٧٢,٦٥	٧٧,٩٦
الكونغو	٠,٢٣٦٩	٨١,١٠	٦٠,٣٠
غواتيمالا	٠,٢٣٨٤	٧٤,٤٧	٧٠,٤٧
الرأس الأخضر	٠,٢٢٤٥	٨٤,٨٠	٥٠,٦٥
بيليز	٠,٢١٥٥	٧٠,٣٠	٥٧,١١
العراق	٠,٢١٥١	٧٨,٠٦	٦٠,٨٠
كمبوديا	٠,٥٩٩٧	٧٧,٥٩	٥٨,٠٨
أوغاندا	٠,٥٨٨٣	٧١,٣٧	٦٦,٨٠
رواندا	٠,٥٨٦١	٧٠,٦٧	٦٧,٥٩
جزر القمر	٠,٥٨٥٣	٧٤,١٥	٦١,٠١
جزر سليمان	٠,٥٧٤٣	٧٦,٦٠	٥٣,٩٨
مالاوي	٠,٥٧٤١	٧٣,٦٩	٥٩,٢٧

الدولة	مؤشر رأس المال البشري	تعليم البالغين (%)	التسجيل (%)
لاوس	٠,٥٦٥١	٧٢,٧٠	٥٨,٩٦
مصر	٠,٥٥٨٨	٦٦,٣٧	٦٩,١١
تنزانيا	٠,٥٥٦٤	٧٢,٩٠	٥٦,٥٩
الكاميرون	٠,٥٥٥٤	٧٠,٦٨	٦٠,٤١
مدغشقر	٠,٥٥٥٤	٦٤,٤٨	٦٩,٠٧
أنغولا	٠,٥٣٨٣	٦٩,٩٦	٥٧,٧٦
الصين	٠,٥٣٦٠	٦٦,٦٢	٦٣,٣٣
بوروندي	٠,٥١٨٨	٦٦,٥٧	٥٩,٤٢
الهند	٠,٥٠٣٥	٦٢,٧٥	٦٢,٦١
زامبيا	٠,٤٩٩٣	٧٠,٨٨	٤٦,٩٩
كونغو الديمقراطية	٠,٤٨٩٣	٦٦,٨١	٥٢,١١
ليبيريا	٠,٤٨٤٩	٥٩,٠٥	٦٥,٣٠
اليمن	٠,٤٦٤٢	٦٢,٣٩	٥٤,٣٥
جنوب السودان	٠,٤٥٥٥	٧٠,٢١	٣٨,٠٠
السودان	٠,٤٥٥٥	٧٠,٢١	٣٨,٠٠
نيجيريا	٠,٤٥٣٥	٦٠,٨٢	٥٤,٧٦
نيبال	٠,٤٥٢١	٥٩,١٤	٥٧,٤٨
المغرب	٠,٤٤٣٠	٥٦,٠٨	٦٠,٩٨
توغو	٠,٤٣١٢	٥٦,٨٩	٥٦,٧٤
تيمور ليست	٠,٤٢٩٠	٥٠,٦٠	٦٧,٧٧
غينيا بيساو	٠,٤٢٧٨	٥٢,٢٠	٦٤,٥٥
الموزامبيق	٠,٤٢٥٥	٥٥,٠٦	٥٨,٧٧
جيبوتي	٠,٤٢٣٦	٧٠,٣٠	٣٠,٤٣
بوتان	٠,٤١٥٣	٥٢,٨١	٦٠,٥١
موريتانيا	٠,٤٠٧٩	٥٧,٤٥	٥٠,٣٠
غينيا	٠,٣٦٩٦	٣٩,٤٦	٥١,٠٤
سيراليون	٠,٣٥٧٦	٤٠,٩٢	٤٥,٥٨
أفغانستان	٠,٣١٧٨	٢٨,٠٠	٥٩,٩٧
أثيوبيا	٠,٣١١٩	٢٩,٨٢	٥٥,٣٥
تشاد	٠,٣٠٠٣	٣٣,٦١	٤٥,٦٢
مالي	٠,١٧٢٣	٣٦,١٨	٥٢,٧١
بوركتينا فاسو	٠,١٣٣٨	٢٨,٧٣	٣٩,٠٧
النيجر	٠,١١٠٣	٢٨,٦٧	٣٣,٧٠
الصومال	٠,٠٠٠٠	٢٤,٠٠	١٦,٥٨

التجمعات الإقليمية	الدول المتقدمة	الدول النامية عدا أقل الدول نمواً	أقل الدول نمواً	دول الجزر الصغيرة النامية
والاقتصادية	٠,٨٩٧٤	٠,٧٥٥٣	٠,٤٥٧٥	٠,٧٤٠٦
أفريقيا	٠,٥٠٣٤	٦٥,٧٦	٥٧,٣٢	
الأميركتان	٠,٧٩٥٨	٩٠,٨١	٧٩,٥٣	
آسيا	٠,٧٢٧٨	٨٦,٣٤	٧١,٨٧	
أوروبا	٠,٨٩١٦	٩٨,٥١	٨٧,٧٢	
أوقيانوسيا	٠,٧٧٥٤	٩٠,٨٥	٧٤,٧٢	
العالم	٠,٧١٧٣	٨٤,٤٣	٧٢,٩٣	

جدول ٥-٧ مؤشر المشاركة الإلكترونية

المرتبة الدولة	قيمة المؤشر	المرتبة الدولة	قيمة المؤشر	المرتبة الدولة	قيمة المؤشر	المرتبة الدولة	قيمة المؤشر
١ هولندا	١,٠٠٠٠	٢١ الأرجنتين	٠,٢٨٩٥	٢٨ غانا	٠,١٠٥٣	٣١ كيريباتي	٠,٠٢٦٣
١ جمهورية كوريا	١,٠٠٠٠	٢١ كرواتيا	٠,٢٨٩٥	٢٨ العراق	٠,١٠٥٣	٣٢ أرمينيا	٠,٠٠٠٠
٢ كازاخستان	٠,٩٤٧٤	٢٢ جمهورية التشيك	٠,٢٦٣٢	٢٩ روسيا البيضاء	٠,٠٧٨٩	٣٢ اليوسنة والهرسك	٠,٠٠٠٠
٢ سنغافورة	٠,٩٤٧٤	٢٢ إيطاليا	٠,٢٦٣٢	٢٩ بينين	٠,٠٧٨٩	٣٢ بوروندي	٠,٠٠٠٠
٣ المملكة المتحدة	٠,٩٢١١	٢٢ مالطا	٠,٢٦٣٢	٢٩ قبرص	٠,٠٧٨٩	٣٢ كامبوديا	٠,٠٠٠٠
٣ الولايات المتحدة	٠,٩٢١١	٢٢ فنزويلا	٠,٢٦٣٢	٢٩ رومانيا	٠,٠٧٨٩	٣٢ أفريقيا الوسطى	٠,٠٠٠٠
٤ إسرائيل	٠,٨٩٤٧	٢٣ الرأس الأخضر	٠,٢٣٦٨	٢٩ سيشل	٠,٠٧٨٩	٣٢ جزر القمر	٠,٠٠٠٠
٥ استراليا	٠,٧٦٣٢	٢٣ غواتيمالا	٠,٢٣٦٨	٢٩ سيرلانكا	٠,٠٧٨٩	٣٢ الكونغو	٠,٠٠٠٠
٥ أستراليا	٠,٧٦٣٢	٢٣ ليختشتاين	٠,٢٣٦٨	٢٩ ترينيداد وتوباكو	٠,٠٧٨٩	٣٢ كوريا الديمقراطية	٠,٠٠٠٠
٥ ألمانيا	٠,٧٦٣٢	٢٣ الصرب	٠,٢٣٦٨	٢٩ أوغاندا	٠,٠٧٨٩	٣٢ جيبوتي	٠,٠٠٠٠
٦ كولومبيا	٠,٧٣٦٨	٢٣ أوزباكستان	٠,٢٣٦٨	٢٩ تنزانيا	٠,٠٧٨٩	٣٢ غامبيا	٠,٠٠٠٠
٦ فنلندا	٠,٧٣٦٨	٢٣ الاكوادور	٠,٢٣٦٨	٢٩ الياهاما	٠,٠٧٨٩	٣٢ غينيا	٠,٠٠٠٠
٦ اليابان	٠,٧٣٦٨	٢٤ بوليفيا	٠,٢١٠٥	٢٩ بنغلادش	٠,٠٧٨٩	٣٢ غوايانا	٠,٠٠٠٠
٦ الإمارات العربية	٠,٧٣٦٨	٢٤ الصين	٠,٢١٠٥	٢٩ فيجي	٠,٠٧٨٩	٣٢ هايتي	٠,٠٠٠٠
٦ المتحدة	٠,٧٣٦٨	٢٤ أندونيسيا	٠,٢١٠٥	٢٩ موريشيوس	٠,٠٧٨٩	٣٢ جامايكا	٠,٠٠٠٠
٧ مصر	٠,٦٨٤٢	٢٤ السنغال	٠,٢١٠٥	٢٩ الصومال	٠,٠٧٨٩	٣٢ لاوس	٠,٠٠٠٠
٧ كندا	٠,٦٨٤٢	٢٤ غرينادا	٠,٢١٠٥	٢٩ السودان	٠,٠٧٨٩	٣٢ ليبيا	٠,٠٠٠٠
٧ النرويج	٠,٦٨٤٢	٢٤ لاتفيا	٠,٢١٠٥	٣٠ الجزائر	٠,٠٥٢٦	٣٢ مالاي	٠,٠٠٠٠
٧ السويد	٠,٦٨٤٢	٢٤ سلوفينيا	٠,٢١٠٥	٣٠ كينيا	٠,٠٥٢٦	٣٢ مالي	٠,٠٠٠٠
٨ تشيلي	٠,٦٥٧٩	٢٤ جورجيا	٠,٢١٠٥	٣٠ سان كيتس ونيفيس	٠,٠٥٢٦	٣٢ جزر المارشال	٠,٠٠٠٠
٨ روسيا الاتحادية	٠,٦٥٧٩	٢٤ الفلبين	٠,٢١٠٥	٣٠ سيراليون	٠,٠٥٢٦	٣٢ موريتانيا	٠,٠٠٠٠
٨ البحرين	٠,٦٥٧٩	٢٥ الهند	٠,١٨٤٢	٣٠ سوازيلاند	٠,٠٥٢٦	٣٢ ميانمار	٠,٠٠٠٠
٩ قطر	٠,٦٣١٦	٢٥ موناكو	٠,١٨٤٢	٣٠ توغو	٠,٠٥٢٦	٣٢ نورو	٠,٠٠٠٠
٩ المملكة العربية	٠,٦٣١٦	٢٥ بولندا	٠,١٨٤٢	٣٠ كوبا	٠,٠٥٢٦	٣٢ النيجر	٠,٠٠٠٠
٩ السعودية	٠,٦٣١٦	٢٥ بيليز	٠,١٨٤٢	٣٠ غينيا بيساو	٠,٠٥٢٦	٣٢ بابوا غينيا الجديدة	٠,٠٠٠٠
١٠ منغوليا	٠,٦٠٥٣	٢٥ إيران	٠,١٨٤٢	٣٠ تركيا	٠,٠٥٢٦	٣٢ ساموا	٠,٠٠٠٠
١١ نيوزيلندا	٠,٥٧٨٩	٢٥ الكويت	٠,١٨٤٢	٣٠ فانوتو	٠,٠٥٢٦	٣٢ سان مارينو	٠,٠٠٠٠
١١ فرنسا	٠,٥٧٨٩	٢٥ نيجيريا	٠,١٨٤٢	٣١ أنغولا	٠,٠٢٦٣	٣٢ جنوب السودان	٠,٠٠٠٠
١١ المكسيك	٠,٥٧٨٩	٢٥ اوروغواي	٠,١٨٤٢	٣١ باربادوس	٠,٠٢٦٣	٣٢ سورينام	٠,٠٠٠٠
١٢ الدنمارك	٠,٥٥٢٦	٢٦ بوركينا فاسو	٠,١٥٧٩	٣١ بوتان	٠,٠٢٦٣	٣٢ طاجكستان	٠,٠٠٠٠
١٢ السلفادور	٠,٥٥٢٦	٢٦ أيسلندا	٠,١٥٧٩	٣١ بوتسوانا	٠,٠٢٦٣	٣٢ تيمورليست	٠,٠٠٠٠
١٣ ليتوانيا	٠,٥٢٦٣	٢٦ باراغواي	٠,١٥٧٩	٣١ الكاميرون	٠,٠٢٦٣	٣٢ تركمانستان	٠,٠٠٠٠
١٤ البرازيل	٠,٥٠٠٠	٢٦ جنوب أفريقيا	٠,١٥٧٩	٣١ تشاد	٠,٠٢٦٣	٣٢ توفالو	٠,٠٠٠٠
١٤ ماليزيا	٠,٥٠٠٠	٢٦ أوكرانيا	٠,١٥٧٩	٣١ دومينيكا	٠,٠٢٦٣	٣٢ اليمن	٠,٠٠٠٠
١٤ إسبانيا	٠,٥٠٠٠	٢٦ اندورا	٠,١٥٧٩	٣١ أرتيريا	٠,٠٢٦٣		
١٥ جمهورية الدومينيكان	٠,٤٧٣٧	٢٧ إيرلندا	٠,١٣١٦	٣١ ليسوتو	٠,٠٢٦٣		
١٥ بروناي دار السلام	٠,٤٧٣٧	٢٧ موزامبيق	٠,١٣١٦	٣١ ليبيريا	٠,٠٢٦٣		
١٦ هنغاريا	٠,٤٤٧٤	٢٧ نيكاراغوا	٠,١٣١٦	٣١ مدغشقر	٠,٠٢٦٣		
١٦ عُمان	٠,٤٤٧٤	٢٧ سلوفاكيا	٠,١٣١٦	٣١ جزر المالديف	٠,٠٢٦٣		
١٧ لوكسمبرغ	٠,٣٩٤٧	٢٧ مقدونيا	٠,١٣١٦	٣١ ميكرونيزيا	٠,٠٢٦٣		
١٧ المغرب	٠,٣٩٤٧	٢٧ أفغانستان	٠,١٣١٦	٣١ ناميبيا	٠,٠٢٦٣		
١٧ البيرو	٠,٣٩٤٧	٢٧ أنتيغوا وبربودا	٠,١٣١٦	٣١ نيبال	٠,٠٢٦٣		
١٧ جمهورية مولدوفا	٠,٣٩٤٧	٢٧ ساحل العاج	٠,١٣١٦	٣١ بالو	٠,٠٢٦٣		
١٨ النمسا	٠,٣٦٨٤	٢٧ هندوراس	٠,١٣١٦	٣١ رواندا	٠,٠٢٦٣		
١٨ البرتغال	٠,٣٦٨٤	٢٧ باكستان	٠,١٣١٦	٣١ ساوتومي وبرنسيب	٠,٠٢٦٣		
١٨ تونس	٠,٣٦٨٤	٢٧ أذربيجان	٠,١٣١٦	٣١ جزر سليمان	٠,٠٢٦٣		
١٩ أثيوبيا	٠,٣٤٢١	٢٧ بلجيكا	٠,١٣١٦	٣١ الجمهورية العربية	٠,٠٢٦٣		
١٩ اليونان	٠,٣٤٢١	٢٨ ألبانيا	٠,١٠٥٣	٣١ السورية	٠,٠٢٦٣		
١٩ سويسرا	٠,٣٤٢١	٢٨ الغابون	٠,١٠٥٣	٣١ توغوا	٠,٠٢٦٣		
٢٠ كوستا ريكا	٠,٣١٥٨	٢٨ الأردن	٠,١٠٥٣	٣١ زامبيا	٠,٠٢٦٣		
٢٠ لبنان	٠,٣١٥٨	٢٨ سان لوسيا	٠,١٠٥٣	٣١ زمبابواي	٠,٠٢٦٣		
٢٠ الجيل الأسود	٠,٣١٥٨	٢٨ سان فنسنت و غرينادين	٠,١٠٥٣	٣١ بلغاريا	٠,٠٢٦٣		
٢٠ باناما	٠,٣١٥٨	٢٨ فيتنام	٠,١٠٥٣	٣١ الكونغو الديمقراطية	٠,٠٢٦٣		
٢٠ تايلاند	٠,٣١٥٨			٣١ غينيا الاستوائية	٠,٠٢٦٣		
٢١ قبرص	٠,٢٨٩٥						

المرتبة الدولة	قيمة المؤشر	المرتبة الدولة	قيمة المؤشر	المرتبة الدولة	قيمة المؤشر	المرتبة الدولة	قيمة المؤشر
١ هولندا	١,٠٠٠٠	٢١ الأرجنتين	٠,٢٨٩٥	٢٨ غانا	٠,١٠٥٣	٣١ كيريباتي	٠,٠٢٦٣
١ جمهورية كوريا	١,٠٠٠٠	٢١ كرواتيا	٠,٢٨٩٥	٢٨ العراق	٠,١٠٥٣	٣٢ أرمينيا	٠,٠٠٠٠
٢ كازاخستان	٠,٩٤٧٤	٢٢ جمهورية التشيك	٠,٢٦٣٢	٢٩ روسيا البيضاء	٠,٠٧٨٩	٣٢ اليوسنة والهرسك	٠,٠٠٠٠
٢ سنغافورة	٠,٩٤٧٤	٢٢ إيطاليا	٠,٢٦٣٢	٢٩ بينين	٠,٠٧٨٩	٣٢ بوروندي	٠,٠٠٠٠
٣ المملكة المتحدة	٠,٩٢١١	٢٢ مالطا	٠,٢٦٣٢	٢٩ قبرص	٠,٠٧٨٩	٣٢ كامبوديا	٠,٠٠٠٠
٣ الولايات المتحدة	٠,٩٢١١	٢٢ فنزويلا	٠,٢٦٣٢	٢٩ رومانيا	٠,٠٧٨٩	٣٢ أفريقيا الوسطى	٠,٠٠٠٠
٤ إسرائيل	٠,٨٩٤٧	٢٣ الرأس الأخضر	٠,٢٣٦٨	٢٩ سيشل	٠,٠٧٨٩	٣٢ جزر القمر	٠,٠٠٠٠
٥ استراليا	٠,٧٦٣٢	٢٣ غواتيمالا	٠,٢٣٦٨	٢٩ سيرلانكا	٠,٠٧٨٩	٣٢ الكونغو	٠,٠٠٠٠
٥ أستراليا	٠,٧٦٣٢	٢٣ ليختشتاين	٠,٢٣٦٨	٢٩ ترينيداد وتوباكو	٠,٠٧٨٩	٣٢ كوريا الديمقراطية	٠,٠٠٠٠
٥ ألمانيا	٠,٧٦٣٢	٢٣ الصرب	٠,٢٣٦٨	٢٩ أوغاندا	٠,٠٧٨٩	٣٢ جيبوتي	٠,٠٠٠٠
٦ كولومبيا	٠,٧٣٦٨	٢٣ أوزباكستان	٠,٢٣٦٨	٢٩ تنزانيا	٠,٠٧٨٩	٣٢ غامبيا	٠,٠٠٠٠
٦ فنلندا	٠,٧٣٦٨	٢٣ الاكوادور	٠,٢٣٦٨	٢٩ الياهاما	٠,٠٧٨٩	٣٢ غينيا	٠,٠٠٠٠
٦ اليابان	٠,٧٣٦٨	٢٤ بوليفيا	٠,٢١٠٥	٢٩ بنغلادش	٠,٠٧٨٩	٣٢ غوايانا	٠,٠٠٠٠
٦ الإمارات العربية	٠,٧٣٦٨	٢٤ الصين	٠,٢١٠٥	٢٩ فيجي	٠,٠٧٨٩	٣٢ هايتي	٠,٠٠٠٠
٦ المتحدة	٠,٧٣٦٨	٢٤ أندونيسيا	٠,٢١٠٥	٢٩ موريشيوس	٠,٠٧٨٩	٣٢ جامايكا	٠,٠٠٠٠
٧ مصر	٠,٦٨٤٢	٢٤ السنغال	٠,٢١٠٥	٢٩ الصومال	٠,٠٧٨٩	٣٢ لاوس	٠,٠٠٠٠
٧ كندا	٠,٦٨٤٢	٢٤ غرينادا	٠,٢١٠٥	٢٩ السودان	٠,٠٧٨٩	٣٢ ليبيا	٠,٠٠٠٠
٧ النرويج	٠,٦٨٤٢	٢٤ لاتفيا	٠,٢١٠٥	٣٠ الجزائر	٠,٠٥٢٦	٣٢ مالاي	٠,٠٠٠٠
٧ السويد	٠,٦٨٤٢	٢٤ سلوفينيا	٠,٢١٠٥	٣٠ كينيا	٠,٠٥٢٦	٣٢ مالي	٠,٠٠٠٠
٨ تشيلي	٠,٦٥٧٩	٢٤ جورجيا	٠,٢١٠٥	٣٠ سان كيتس ونيفيس	٠,٠٥٢٦	٣٢ جزر المارشال	٠,٠٠٠٠
٨ روسيا الاتحادية	٠,٦٥٧٩	٢٤ الفلبين	٠,٢١٠٥	٣٠ سيراليون	٠,٠٥٢٦	٣٢ موريتانيا	٠,٠٠٠٠
٨ البحرين	٠,٦٥٧٩	٢٥ الهند	٠,١٨٤٢	٣٠ سوازيلاند	٠,٠٥٢٦	٣٢ ميانمار	٠,٠٠٠٠
٩ قطر	٠,٦٣١٦	٢٥ موناكو	٠,١٨٤٢	٣٠ توغو	٠,٠٥٢٦	٣٢ نورو	٠,٠٠٠٠
٩ المملكة العربية	٠,٦٣١٦	٢٥ بولندا	٠,١٨٤٢	٣٠ كوبا	٠,٠٥٢٦	٣٢ النيجر	٠,٠٠٠٠
٩ السعودية	٠,٦٣١٦	٢٥ بيليز	٠,١٨٤٢	٣٠ غينيا بيساو	٠,٠٥٢٦	٣٢ بابوا غينيا الجديدة	٠,٠٠٠٠
١٠ منغوليا	٠,٦٠٥٣	٢٥ إيران	٠,١٨٤٢	٣٠ تركيا	٠,٠٥٢٦	٣٢ ساموا	٠,٠٠٠٠
١١ نيوزيلندا	٠,٥٧٨٩	٢٥ الكويت	٠,١٨٤٢	٣٠ فانوتو	٠,٠٥٢٦	٣٢ سان مارينو	٠,٠٠٠٠
١١ فرنسا	٠,٥٧٨٩	٢٥ نيجيريا	٠,١٨٤٢	٣١ أنغولا	٠,٠٢٦٣	٣٢ جنوب السودان	٠,٠٠٠٠
١١ المكسيك	٠,٥٧٨٩	٢٥ اوروغواي	٠,١٨٤٢	٣١ باربادوس	٠,٠٢٦٣	٣٢ سورينام	٠,٠٠٠٠
١٢ الدنمارك	٠,٥٥٢٦	٢٦ بوركينا فاسو	٠,١٥٧٩	٣١ بوتان	٠,٠٢٦٣	٣٢ طاجكستان	٠,٠٠٠٠
١٢ السلفادور	٠,٥٥٢٦	٢٦ أيسلندا	٠,١٥٧٩	٣١ بوتسوانا	٠,٠٢٦٣	٣٢ تيمورليست	٠,٠٠٠٠
١٣ ليتوانيا	٠,٥٢٦٣	٢٦ باراغواي	٠,١٥٧٩	٣١ الكاميرون	٠,٠٢٦٣	٣٢ تركمانستان	٠,٠٠٠٠
١٤ البرازيل	٠,٥٠٠٠	٢٦ جنوب أفريقيا	٠,١٥٧٩	٣١ تشاد	٠,٠٢٦٣	٣٢ توفالو	٠,٠٠٠٠
١٤ ماليزيا	٠,٥٠٠٠	٢٦ أوكرانيا	٠,١٥٧٩	٣١ دومينيكا	٠,٠٢٦٣	٣٢ اليمن	٠,٠٠٠٠
١٤ إسبانيا	٠,٥٠٠٠	٢٦ اندورا	٠,١٥٧٩	٣١ أرتيريا	٠,٠٢٦٣		
١٥ جمهورية الدومينيكان	٠,٤٧٣٧	٢٧ إيرلندا	٠,١٣١٦	٣١ ليسوتو	٠,٠٢٦٣		
١٥ بروناي دار السلام	٠,٤٧٣٧	٢٧ موزامبيق	٠,١٣١٦	٣١ ليبيريا	٠,٠٢٦٣		
١٦ هنغاريا	٠,٤٤٧٤	٢٧ نيكاراغوا	٠,١٣١٦	٣١ مدغشقر	٠,٠٢٦٣		
١٦ عُمان	٠,٤٤٧٤	٢٧ سلوفاكيا	٠,١٣١٦	٣١ جزر المالديف	٠,٠٢٦٣		
١٧ لوكسمبرغ	٠,٣٩٤٧	٢٧ مقدونيا	٠,١٣١٦	٣١ ميكرونيزيا	٠,٠٢٦٣		
١٧ المغرب	٠,٣٩٤٧	٢٧ أفغانستان	٠,١٣١٦	٣١ ناميبيا	٠,٠٢٦٣		
١٧ البيرو	٠,٣٩٤٧	٢٧ أنتيغوا وبربودا	٠,١٣١٦	٣١ نيبال	٠,٠٢٦٣		
١٧ جمهورية مولدوفا	٠,٣٩٤٧	٢٧ ساحل العاج	٠,١٣١٦	٣١ بالو	٠,٠٢٦٣		
١٨ النمسا	٠,٣٦٨٤	٢٧ هندوراس	٠,١٣١٦	٣١ رواندا	٠,٠٢٦٣		
١٨ البرتغال	٠,٣٦٨٤	٢٧ باكستان	٠,١٣١٦	٣١ ساوتومي وبرنسيب	٠,٠٢٦٣		
١٨ تونس	٠,٣٦٨٤	٢٧ أذربيجان	٠,١٣١٦	٣١ جزر سليمان	٠,٠٢٦٣		
١٩ أثيوبيا	٠,٣٤٢١	٢٧ بلجيكا	٠,١٣١٦	٣١ الجمهورية العربية	٠,٠٢٦٣		
١٩ اليونان	٠,٣٤٢١	٢٨ ألبانيا	٠,١٠٥٣	٣١ السورية	٠,٠٢٦٣		
١٩ سويسرا	٠,٣٤٢١	٢٨ الغابون	٠,١٠٥٣	٣١ توغوا	٠,٠٢٦٣		
٢٠ كوستا ريكا	٠,٣١٥٨	٢٨ الأردن	٠,١٠٥٣	٣١ زامبيا	٠,٠٢٦٣		
٢٠ لبنان	٠,٣١٥٨	٢٨ سان لوسيا	٠,١٠٥٣	٣١ زمبابواي	٠,٠٢٦٣		
٢٠ الجيل الأسود	٠,٣١٥٨	٢٨ سان فنسنت و غرينادين	٠,١٠٥٣	٣١ بلغاريا	٠,٠٢٦٣		
٢٠ باناما	٠,٣١٥٨			٣١ الكونغو الديمقراطية	٠,٠٢٦٣		
٢٠ تايلاند	٠,٣١٥٨			٣١ غينيا الاستوائية	٠,٠٢٦٣		
٢١ قبرص	٠,٢٨٩٥						

جدول ٦-٧ مؤشر البيئة

الدولة	قيمة المؤشر	الدولة	قيمة المؤشر	الدولة	قيمة المؤشر	الدولة	قيمة المؤشر
ألمانيا	١,٠٠٠٠	سلوفاكيا	٠,٧٠٥٩	غويانا	٠,٤١١٨	ساوتومي وبرينسيب	٠,١١٧٦
جمهورية كوريا	١,٠٠٠٠	جنوب أفريقيا	٠,٧٠٥٩	ساموا	٠,٤١١٨	سيشل	٠,١١٧٦
سينغافورة	١,٠٠٠٠	أستراليا	٠,٧٠٥٩	المملكة العربية السعودية	٠,٤١١٨	الصومال	٠,١١٧٦
الولايات المتحدة	١,٠٠٠٠	كوستاريكا	٠,٦٤٧١	السفغال	٠,٤١١٨	السودان	٠,١١٧٦
النمسا	٠,٩٤١٢	قبرص	٠,٦٤٧١	مقدونيا	٠,٤١١٨	زيمبابوي	٠,١١٧٦
إسرائيل	٠,٩٤١٢	جمهورية التشيك	٠,٦٤٧١	الباهاما	٠,٣٥٢٩	جزر القمر	٠,٠٥٨٨
اليابان	٠,٩٤١٢	جورجيا	٠,٦٤٧١	باربادوس	٠,٣٥٢٩	الكونغو	٠,٠٥٨٨
مالطا	٠,٩٤١٢	هنغاريا	٠,٦٤٧١	الرأس الأخضر	٠,٣٥٢٩	ليسوتو	٠,٠٥٨٨
المكسيك	٠,٩٤١٢	الهند	٠,٦٤٧١	ساحل العاج	٠,٣٥٢٩	مالاوي	٠,٠٥٨٨
نيوزيلندا	٠,٩٤١٢	إيران	٠,٦٤٧١	أثيوبيا	٠,٣٥٢٩	تيمور ليست	٠,٠٥٨٨
روسيا الاتحادية	٠,٩٤١٢	جامايكا	٠,٦٤٧١	لبنان	٠,٣٥٢٩	افغانستان	٠,٠٠٠٠
المملكة المتحدة	٠,٩٤١٢	موريشيوس	٠,٦٤٧١	الجبل الأسود	٠,٣٥٢٩	الجزائر	٠,٠٠٠٠
أستراليا	٠,٨٨٢٤	ناميبيا	٠,٦٤٧١	المغرب	٠,٣٥٢٩	بوروندي	٠,٠٠٠٠
كندا	٠,٨٨٢٤	جمهورية مولدوفا	٠,٦٤٧١	نيجيريا	٠,٣٥٢٩	أفريقيا الوسطى	٠,٠٠٠٠
فنلندا	٠,٨٨٢٤	سان فنسنت وغرينادين	٠,٦٤٧١	بابواغينيا الجديدة	٠,٣٥٢٩	تشاد	٠,٠٠٠٠
فرنسا	٠,٨٨٢٤	تونس	٠,٦٤٧١	قطر	٠,٣٥٢٩	كوريا الديمقراطية	٠,٠٠٠٠
منغوليا	٠,٨٨٢٤	أوكرانيا	٠,٦٤٧١	سورينام	٠,٣٥٢٩	غينيا الاستوائية	٠,٠٠٠٠
النروج	٠,٨٨٢٤	فيتنام	٠,٦٤٧١	زامبيا	٠,٣٥٢٩	غينيا	٠,٠٠٠٠
البرتغال	٠,٨٨٢٤	أرمينيا	٠,٥٨٨٢	بيليز	٠,٢٩٤١	غينيا بيساو	٠,٠٠٠٠
بلجيكا	٠,٨٢٣٥	روسيا البيضاء	٠,٥٨٨٢	بوتان	٠,٢٩٤١	العراق	٠,٠٠٠٠
تشيلي	٠,٨٢٣٥	بروناي دار السلام	٠,٥٨٨٢	الكونغو	٠,٢٩٤١	ليبيريا	٠,٠٠٠٠
الدنمارك	٠,٨٢٣٥	بلغاريا	٠,٥٨٨٢	جيبوتي	٠,٢٩٤١	ليبيا	٠,٠٠٠٠
هولندا	٠,٨٢٣٥	كولومبيا	٠,٥٨٨٢	هايتي	٠,٢٩٤١	جزر المارشال	٠,٠٠٠٠
البيرو	٠,٨٢٣٥	جمهورية الدومينيكان	٠,٥٨٨٢	لاوس	٠,٢٩٤١	ميانمار	٠,٠٠٠٠
بولندا	٠,٨٢٣٥	السلفادور	٠,٥٨٨٢	نيبال	٠,٢٩٤١	النيجر	٠,٠٠٠٠
السويد	٠,٨٢٣٥	استونيا	٠,٥٨٨٢	الفلبين	٠,٢٩٤١	سان كيتس ونيفيس	٠,٠٠٠٠
سويسرا	٠,٨٢٣٥	الغابون	٠,٥٨٨٢	سان لوسيا	٠,٢٩٤١	سان مارينو	٠,٠٠٠٠
تركيا	٠,٨٢٣٥	الأردن	٠,٥٨٨٢	سيريلانكا	٠,٢٩٤١	سيراليون	٠,٠٠٠٠
البرازيل	٠,٧٦٤٧	كينيا	٠,٥٨٨٢	تونغا	٠,٢٩٤١	جزر سليمان	٠,٠٠٠٠
الصين	٠,٧٦٤٧	جزر المالديف	٠,٥٨٨٢	اليحرين	٠,٢٣٥٣	جنوب السودان	٠,٠٠٠٠
اليونان	٠,٧٦٤٧	رواندا	٠,٥٨٨٢	بنين	٠,٢٣٥٣	سوازيلاند	٠,٠٠٠٠
ايسلندا	٠,٧٦٤٧	الإمارات العربية المتحدة	٠,٥٨٨٢	بوتسوانا	٠,٢٣٥٣	الجمهورية العربية السورية	٠,٠٠٠٠
إيرلندا	٠,٧٦٤٧	أوزباكستان	٠,٥٨٨٢	بوركينا فاسو	٠,٢٣٥٣	توغو	٠,٠٠٠٠
إيطاليا	٠,٧٦٤٧	أنغولا	٠,٥٢٩٤	مصر	٠,٢٣٥٣	توفالو	٠,٠٠٠٠
كازاخستان	٠,٧٦٤٧	أنغيغوا وبربودا	٠,٥٢٩٤	غامبيا	٠,٢٣٥٣	التجمعات الإقليمية والاقتصادية	
لاتفيا	٠,٧٦٤٧	أذربيجان	٠,٥٢٩٤	غواتيمالا	٠,٢٣٥٣		
ليختنشتاين	٠,٧٦٤٧	اليوسنة والهرسك	٠,٥٢٩٤	الكويت	٠,٢٣٥٣		
ليثوانيا	٠,٧٦٤٧	الموزامبيق	٠,٥٢٩٤	موناكو	٠,٢٣٥٣		
باكستان	٠,٧٦٤٧	بنما	٠,٥٢٩٤	نيكاراغوا	٠,٢٣٥٣		
سلوفينيا	٠,٧٦٤٧	الباراغواي	٠,٥٢٩٤	عُمان	٠,٢٣٥٣	أفريقيا	٠,٢٤١٨

الحواشي

الفصل الأول:

١. معهد البنك الدولي (٢٠١٠)
٢. البنك الدولي (٢٠١١ ج): اعتباراً من تموز/ يوليو ٢٠١١، صار البنك الدولي يصنف أي دولة يزيد إجمالي الدخل القومي فيه لكل فرد على ١٢٢٧٦ دولاراً أمريكياً على أنه ذو دخل عال.
٣. للاستطلاع على تفاصيل عن المراحل الأربع، راجع قسم المنهج في الملحق الإحصائي.
٤. كان سبب قفزة أوقيانوسيا عام ٢٠٠٨ هو استبعاد أربعة دول من المراتب لعدم توفر المؤشرات الرئيسية، مما أدى إلى ارتفاع المؤشر.
٥. سيثل: السياسة الوطنية لتقنية المعلومات والاتصالات.
٦. هناك مناقشة بتفاصيل أكثر لموقع حكومة الولايات المتحدة على الشبكة في الفصل الثالث حول الحكومة بكاملها.
٧. مجلة الحكومة الإلكترونية (٢٠١١).
٨. المجلس الأعلى لتقنية المعلومات والاتصالات في قطر (٢٠١١).
٩. اللجنة الأوروبية: خدمة معلومات لجنة البحث الاجتماعي والتنمية (٢٠٠١).
١٠. لجنة المعلومات التابعة للجنة الأوروبية (٢٠٠١).
١١. تيسس فورماس (٢٠٠١).
١٢. تجمع قسم الإحصاء في الأمم المتحدة (٢٠١١ ج) (٤ أكتوبر هو الأساس لتصنيف أقل الدول نمواً).
١٣. تقرير التعافي ومنع الأزمات الصادر عن برنامج الأمم المتحدة للتنمية عام ٢٠٠٨.

الفصل الثاني

١. تعرف خدمة المعاملات بأنها تفاعل ذو اتجاهين بين الحكومة والمواطن، تشمل مثلاً الدفع على شبكة الحاسب.
٢. الأمم المتحدة (٢٠١١).
٣. للاستطلاع على قائمة كاملة راجع موقع وزارات البيئة على برنامج الأمم المتحدة للبيئة على شبكة الحاسب.
٤. راجع خصوصاً جدول الأعمال ٢١ (المبدأ ١٠) وتقرير مؤتمر القمة العالمي حول التنمية المستدامة (الفقرات ١١٠ و ١١٢ و ١٢٨).
٥. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠٥).
٦. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠١٠).

الفصل الثالث:

١. راجع كريستين ولاغريد (٢٠٠٧).
٢. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٠٦).
٣. بهاروسا وآخرون (٢٠١٠).
٤. لافين (٢٠٠١) ورافات (٢٠٠٦).
٥. بوسون وكرافيل (٢٠٠٥).
٦. الأمم المتحدة (٢٠٠٨).
٧. للاستطلاع على المراحل راجع كرينر وجوهانا وآخرين.
٨. للاستطلاع على المراحل راجع ويمر، ماريا آ. (٢٠٠٢).
٩. W+C (٢٠٠٩).
١٠. باسكوال (٢٠٠٢) حول كيفية إقامة بناء حكومي مناسب للمعلومات والبرامج الحاسوبية.
١١. يعتمد هذا القسم على بوسون وكرافيل (٢٠٠٥).
١٢. راجع سيثي و سيثي.
١٣. المصدر السابق نفسه.
١٤. راجع تشارترز يديميتريو وكومبيز (٢٠٠٨).
١٥. المصدر السابق نفسه.
١٦. راجع كيوييسك وهانغن (٢٠٠٠).
١٧. بوسون وكرافيل (٢٠٠٥).
١٨. راجع "التعاون على شبكة الحاسب" في مجلة فورتن، المجلد ١٦٤، العدد ٦ (١٧ أكتوبر، ٢٠١١) القسم الخاص بالإعلان.
١٩. المصدر السابق نفسه.
٢٠. راجع ويمر وترونمولر (٢٠٠٢).
٢١. روي ولونغفورد (٢٠٠٨).
٢٢. راجع فرانزيل وكورسي (٢٠٠٤).
٢٣. ربيعة، وعبد الباسط وفانديجك (٢٠٠٩).
٢٤. المصدر السابق نفسه.

الفصل الرابع:

١. ظل القطاع الخاص يستعمل نقل الخدمات بتقنيات متعددة طيلة أكثر من ٣٠ عاماً (فمثلاً، ظلت ماكينات الصرف الآلي تستعمل في القسم المالي منذ أواخر ستينيات القرن العشرين).
٢. اللجنة الأوروبية (٢٠٠٨).
٣. فويت (٢٠١١).
٤. أيكوتيك للبحوث والاستشارات (٢٠٠٩).
٥. البنك الدولي (٢٠١١).
٦. جستمينز (٢٠١٠).
٧. حسبما يذكر الاتحاد الدولي للاتصال عن بعد فإن هناك حوالي ستة مليارات اشتراك في الهاتف الخليوي المتحرك في جميع أنحاء العالم، منها أكثر من أربعة مليارات في الدول النامية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن أكثر من ٩٠ بالمئة من سكان العالم الآن يعيشون ضمن نطاق شبكة خلوية، وهذا رقم تضاعف في السنوات العشر الماضية، والناس أخذون في الانتقال بسرعة من مليارات إلى ثلاثة مليارات من البرامج في الدول المتقدمة والنامية معاً. ففي عام ٢٠١١ دشن ١٥٩ اقتصاداً في العالم كله ثلاثة مليارات خدمة تجارية، وزاد عدد الاشتراكات في الموجة العريضة المتنقلة إلى حوالي ١,٢ مليار.
٨. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والاتحاد الدولي للاتصال عن بعد (٢٠١١).
٩. رابطة GSM (٢٠١١).
١٠. سنغافورة (٢٠١١).
١١. ماليزيا (٢٠١١).
١٢. مالطة (٢٠١١).
١٣. Cam (٢٠١٠).
١٤. كليفتيك وجانسن (٢٠٠٨).
١٥. المصدر السابق نفسه.
١٦. المكسيك (٢٠١١).
١٧. بولد (٢٠١١).
١٨. نيوزلندا، سيبيلينك (صلة المدينة) (٢٠١١).
١٩. أونتاريو: وزارة الخدمات الحكومية (٢٠١١).
٢٠. اللجنة الأوروبية (٢٠٠٤).
٢١. راجع فون وهالدنواغ (٢٠٠٢).
٢٢. المصدر السابق نفسه.
٢٣. مهاباتراو ساهو (٢٠٠٨).
٢٤. الاتحاد الدولي للاتصال عن بعد (٢٠١١).
٢٥. المصدر السابق نفسه.
٢٦. W+C (٢٠٠٨).
٢٧. سوزانتو غودوين (٢٠١٠).
٢٨. الاتحاد الدولي للاتصال عن بعد (٢٠١٠).
٢٩. هول (٢٠٠٨).
٣٠. راجع بوتزمان (٢٠٠٨) وميلارد (٢٠٠٩).
٣١. فانفينسترا وجانسن (٢٠١٠).
٣٢. راجع دراسات وقصصاً كثيرة في <http://www.ukonlinecentres.com>
٣٣. اللجنة الأوروبية (٢٠٠٤).
٣٤. W+C (٢٠٠٩).
٣٥. راجع سينغ و ساو (٢٠٠٨)؛ وتشن وهوانغ وهسيا (٢٠٠٦)؛ وايرز وبيتر سون ونوردمان (٢٠٠٨).

الفصل الخامس:

١. سيفروخلفان (٢٠٠٤).
٢. راجع البنك الدولي (٢٠٠٩).
٣. برازيلاي - ناحون (٢٠٠٦).
٤. شين وويلمان (٢٠٠٥).
٥. كوروتشر وأوردانيني (٢٠٠٢).
٦. سياداس (٢٠٠٥).
٧. نوريس وآخرون (محرون) (٢٠٠١)
٨. مومسبيرغر وآخرون (٢٠٠٣) وهناك إشارة إلى التطبيقات والاستعمالات المختلفة للمعلومات على الشبكة الحاسوبية من أجل الانشغال والمشاركة في الحياة العامة.
٩. ديماغوبوهارجيتي (٢٠٠١).
١٠. مودارز (٢٠١١): وسيفيف وأهيتوف (٢٠١٠).
١١. أحد الأشياء الشبيهة الشائعة هو العامل ٨٠/٢٠، حيث يتحقق ٨٠ بالمئة من الربح من خدمة الـ ٢٠ بالمئة الأكثر ثراءً. وهكذا يتم دفع مصممي تقنية المعلومات لخلق منتجات خصيصاً للأثرياء على وجه التحديد. راجع على سبيل المثال: <http://www.digitaldivide.org>
١٢. إن محتوى الجدول ١ ليس استقصائياً شاملاً. فهو مبني على براز يلاي - ناحون (٢٠٠٦) وللاطلاع على المزيد عن البناء الاجتماعي للتقنية راجع بينتش وبيجكر (١٩٨٤)؛ وديج وهاكر (٢٠٠٢)؛ وكورو تشر و أوردانيني (٢٠٠٢)؛ وسلهوفر ومايرنغر (٢٠٠١)؛ وسياداس (٢٠٠٥)؛ وموداريس (٢٠١١)؛ وسيفيف وأهيتوف (٢٠١٠).
١٣. بليك وآزاري (٢٠٠٨).
١٤. تشارالا بيديس ولوكيس (٢٠١١).
١٥. موداريس (٢٠١١).
١٦. راو (٢٠٠٠).
١٧. وولف وكاسترو (٢٠٠٣).
١٨. طورسين (٢٠٠٥).
١٩. فيسينت ولوبيز (٢٠١٠).
٢٠. ميزة أمنية مؤلفة من سلسلة من الحروف والأرقام المشوشة المضطربة التي يفترض أن يقرأها المستعملون ويعيدوا طباعتها قبل أن يسجلوا للحصول على خدمة جديدة أو يرسلوا بريداً إلكترونياً.
٢١. راجع <http://accessibility.egovmon.no/en/pagecheck>
٢٢. دشنت W٢C مبادرة الوصول إلى الشبكة في نيسان / أبريل ١٩٩٧. وطورت مبادرة الإيصال إلى الشبكة مجموعة متفصلة من إرشادات التوصل إلى محتوى الشبكة ١٠٠، وفحص قوائم البحث المتصلة بها والهادفة إلى تعزيز تصميم الوصول ولجعل المحتوى مفهوماً يسهل التحرك والتنقل فيه.
٢٣. المصدر السابق نفسه.
٢٤. المصدر السابق نفسه، مع كلمة تحذير في محلها هنا. فأولاً: إن العدد الحقيقي للاختبارات التي أجريت على كل موقع يختلف اختلافاً واسعاً من موقع إلى آخر. فضلاً قد يمتلك موقع شديد التعقيد وغني بالميزات مئات من المزايا القابلة للاختبار. وعلى عكس ذلك فقط يمتلك موقع شديد البساطة خفنة فقط من المزايا القابلة للاختبار. وهكذا فعند التساوي في كل الأشياء الأخرى فإن من المحتمل أن نتجح المواقع البسيطة في نسبة من الاختبارات أكبر من التي نتجح فيها المواقع الأكثر تعقيداً. وهذه حقيقة تجعل المقارنات عبر الدولة صعبة، وثانياً إن مواقع الشبكة
٢٥. المصدر السابق نفسه.
٢٦. يشير معدل نشاط البالغين الاقتصادي إلى النسبة المئوية من السكان في سن الخامسة عشرة فما فوقها من الناشطين اقتصادياً.
٢٧. راجع قسم الإحصائيات في الأمم المتحدة (٢٠١١ ب).
٢٨. إن المعدل الأعلى لنشاط الإناث الاقتصادي في أفريقيا يمكن تفسيره بالعامل N الصغير (المعايد). فني أفريقيا دول فقط (هما أثيوبيا وبوتسوانا) يقدمان أقساماً خاصة بالضغفاء على مواقع شبكاتهما الوطنية. فهاتان الدول لديهما نشاط اقتصادي أنثوي عال (٧، ٨٠ بالمئة و ٧٢،٣ بالمئة من سكانهما على التوالي).
٢٩. داسفويتا وآخرون (٢٠٠٥).
٣٠. توليرت وموسبرغ (٢٠٠٦).
٣١. مثلاً: كثيراً ما تؤدي الإعاقة إلى الفقر. وبالعكس فإن العيش في الفقر يزيد احتمال حدوث الإعاقة. راجع مثلاً دوبرين (٢٠٠٧).
٣٢. الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠١١ ب).
٣٣. راجع بيانات البنك الدولي في: <http://data.worldbank.org/about/country-classifications>
٣٤. راجع بيانات البنك الدولي في: <http://data.worldbank.org/indicator.ny.gdp.pcnp.cd>
٣٥. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠١١).
٣٦. الاتحاد الدولي للاتصال عن بعد (٢٠١١ د).
٣٧. الاتحاد الدولي للاتصال عن بعد (٢٠١١ هـ).
٣٨. الصندوق الدولي للتنمية الزراعية IFAD.
٣٩. الاتحاد الدولي للاتصال عن بعد (٢٠١١ ب).
٤٠. منظمة العمل الدولية (٢٠١١).
٤١. يونغ وآخرون (٢٠١٠).
٤٢. شولتر وكراجيل (٢٠٠٧).
٤٣. برازيلاي - ناحون (٢٠٠٦) وللاطلاع على المزيد عن البناء الاجتماعي للتقنية، راجع بينتش وبيجكر (١٩٨٤).
٤٤. ستسيو (٢٠١١).
٤٥. فينسنست ولوبيز (٢٠١٠).

الفصل السادس:

١. الأمم المتحدة (٢٠١٠).
٢. مدرسة التقنيات المتعددة في لوزان (٢٠٠٢).
٣. جمعية إدارة تقنية المعلومات (٢٠٠٨).
٤. في البحرين، لا يستعمل المستجيبون خدمات الحكومة الإلكترونية بانتظام، ويمكن إظهار ذلك بوضوح في إجاباتهم على السؤال فمعتظمهم (٧٥ بالمئة) يختارون الجواب الفائل

٥٠. "عند الحاجة". راجع الزاكي (٢٠٠٩)؛ وصحراوي (٢٠٠٥)؛ والصبحي وكمال وويراكودي (٢٠١٠).
٥١. بيه جواونغ (٢٠٠٩).
٥٢. مكتب إدارة معلومات الحكومة الأسترالية (٢٠٠٩).
٥٣. باهيليئين (٢٠١١).
٥٤. ويلوات (٢٠١٠).
٥٥. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٠٩).
٥٦. البنك الدولي (٢٠١١ ب).
٥٧. سميت (٢٠١٠).
٥٨. نوزازاه وسوك وراماياها (٢٠١٠).
٥٩. اللجنة الأوروبية (٢٠١٠).
٦٠. كاتيمس (٢٠١١).
٦١. هوارد (٢٠١١).
٦٢. القيقوب والياسين والحوارتي (٢٠١٠)؛ والصوبي وفارس وفيشانت ويراكودي والشايفي (٢٠٠٩)؛ ويونازي وجيم وُصول وبنسترا (٢٠١٠)؛ وفينكاتاتشيلوم وبوداروث (٢٠١٠).
٦٣. مكتب إدارة المعلومات في الحكومة الأسترالية (٢٠٠٨) و (٢٠٠٩).
٦٤. فورسي (٢٠١١)؛ موريس والواضح (٢٠٠٩).
٦٥. سميت (٢٠١٠).
٦٦. وانغ (٢٠٠٩).
٦٧. روس وهوتون وبينج (٢٠٠٤).
٦٨. يونغ (٢٠٠٤).
٦٩. شركة نتائج فورسي المتحدة (٢٠١١).
٧٠. كلب جيميني (٢٠٠٩).
٧١. الاتحاد الأوروبي (٢٠٠٩).
٧٢. دوفيفيدي وسلامات ولال (٢٠١١)؛ ويو (٢٠١١).
٧٣. الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠١١ ج).
٧٤. سميت (٢٠١٠).
٧٥. اللجنة الأوروبية (٢٠١٠ ب).
٧٦. التقنية الحكومية (٢٠٠٥).
٧٧. مادن وزيكور (٢٠١١).
٧٨. مركز أبحاث بيو (٢٠١٠).
٧٩. نيلسون واير (٢٠١٠).
٨٠. اللجنة الأوروبية: المديرية العامة للاتصالات (٢٠١٠).
٨١. معهد رأس المال البشري (٢٠١٠).
٨٢. استراتيجية الوسائل الاجتماعية (٢٠١٠).
٨٣. معهد رأس المال البشري (٢٠١٠).
٨٤. شاه (٢٠١٠).
٨٥. هوبكنز (٢٠١١).
٨٦. المملكة المتحدة (٢٠١١).
٨٧. المملكة المتحدة، مكتب مجلس الوزراء (٢٠١١).
٨٨. بيزيكا نيللا (٢٠١٠).
٨٩. بويل وهاريس (٢٠٠٩).
٩٠. برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠٨).
٩١. بارت (٢٠١١).
٩٢. نيهافز (٢٠٠٨).
٩٣. راجع حكومة دبي.
٩٤. بريما وروليانابت (٢٠١١).
٩٥. وبالمقارنة، فإن ٤٣ دولة فقط (٢٣ بالمئة) تملك قسمًا للترفيه الذاتية، مثل الطلب من المستعملين أن يتصلوا بالموقع أو تقديم معلومات عن أحداث تتعلق بتعزيز البوابة. وأكثر من نصف هذه الدول الـ ٤٣ هي دول نامية. بل إن راجع موقع خدمة الربيع الداخلي في الولايات المتحدة على شبكة الحاسب في: <http://www.irs.gov/efile/article/o.html.١١٩٨٦,٠٠٠=id>
٩٦. منبر النقاش الاقتصادي العالمي (٢٠١١).

المراجع

- الحكومة الإلكترونية ذات المنفذ الواحد: المشروع الأوروبي لحكومة المنفذ الواحد: آيينج IAENG. المجلة الدولية لعلم الحاسب، ٣٥: IJCS ١ - ٣٥ - ١١ (مطبوعة منشورة مسبقاً على الشبكة الحاسوبية: ١٩ شباط / فبراير).
- د. تشين وب. ويلمان (٢٠٠٥): رسم خريطة الانقسامات الرقمية: مقارنة الوصول إلى الانترنت واستخدامها بحسب الوضع الاجتماعي - الاقتصادي، والجنس، ومرحلة العمر، والعيش في الريف أو المدينة في خمسة دول. مشروع تحويلي: من تحرير و. داتون وآخرين، كامبريدج بولاية ماساشوسيتس: مطبعة معهد ماسا شوسيتس للتقنية. متوفر في: <http://homes.chass.utoronto.ca/~wellman/publications>.
- توم كريستينسين وبيرلايفريد (٢٠٠٧): منهجية الحكومة بكاملها لإصلاح القطاع العام، مجلة مراجعة الإدارة العامة (عدد تشرين الثاني / كانون الأول) ص ١٠٥٩-١٠٦٦.
- شركة كومسكور المتحدة (٢٠١٠): مواقع التواصل الاجتماعي تصل إلى نسبة مئوية من النساء أعلى من الرجال في العالم كله، ٢٨ تموز / يوليو ٢٠١٠ متوفر في: <http://www.comscore.com/press-events/press-releases/social-networking-sites-reach-a-higher-percentage-of-women-then-men-worldwide>.
- ن. كورتشر و آ. أوردانيني (٢٠٠٢): قياس الانقسام الرقمي: إطار لتحليل الفوارق عبر الدول: مجلة المعلومات التقنية، ١٧: ص ٩ - ١٩.
- س. داسفويتا وآخرون (٢٠٠٥): إصلاح السياسة: النمو الاقتصادي والانقسام الرقمي: مجلة أكسفورد للدراسات الإنمائية، المجلد ٢٣، العدد ٢، ص ٢٢٩-٢٤٣.
- أ. دوبي (٢٠٠٧): العمل لإزالة الحواجز في مجال تقنية المعلومات والاتصالات: إنشاء كندا أكثر وصولاً وشمولاً: مجلة جمعية المعلومات: العدد ٢٣: ص ١٩٣-٢٠١.
- ويلوات (٢٠١٠): توقعات المستعملين من منهجية أحداث الحياة لتصميم خدمات الحكومة الإلكترونية: التقرير النهائي المقدم إلى المديرية العامة للمعلومات والمجتمع ووسائل الإعلام التابعة للجنة الأوروبية.
- ج.ف. ديجك وك. هاجر (٢٠٠٣): الانقسام الرقمي كظاهرة معقدة وسريعة الحركة والتغير: مجلة جمعية المعلومات، المجلد ١٩، العدد ٤، ص ٣١٥-٣٥٦.
- ب. ديماغويوي. هارجيتاي (٢٠٠١): من "الانقسام الرقمي" إلى عدم المساواة الرقمية: دراسة استعمال الإنترنت أثناء تزايد الاختراق. ورقة العمل ١٥، جامعة برينستون: برينستون - ولاية نيوجيرسي.
- حكومة دبي: البوابة الرسمية: متوفرة في: <http://www.dubai.ae>
- يوغيش ك. دوفيدي، ومحمد حسيام وبانيتلال (٢٠١١): "تبني الموجة العريضة والسلوك العملي للمحاسبين الماليين: المجلة الدولية لأبحاث الحكومة الإلكترونية، المجلد ٧، العدد ٢ (أبريل - يونيو ٢٠١١)، ص ١٤-١.
- س. اليعقوب، ه. الياسين، م. الحوراني (٢٠١٠) تقييم الوعي وقبول استعمال خدمات الحكومة الإلكترونية في الدول النامية: حالة الأردن. المجلة الإلكترونية لتقييم أنظمة المعلومات، المجلد ١٣، العدد ١، ص ٨-١.
- علي عبد الجليل عباس الزاكي: تقييم خدمات الحكومة الإلكترونية في البحرين، جامعة ماليزيا المفتوحة، مركز دراسات الخريجين.
- فارس الصوي وفيشانت ويراكودي وشافي (٢٠٠٩): مؤتمر أوروبا والبحر المتوسط حول أنظمة المعلومات (١٢-١٣ أبريل)، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
- مكتب إدارة المعلومات في الحكومة الأسترالية (٢٠٠٨): التفاعل مع الحكومة: استعمال الأستراليين لخدمات الحكومة الإلكترونية ورضاهم عنها - ٢٠٠٩.
- ساندرا بارت (٢٠١١): الحكومة الإلكترونية تساوي التنمية المستدامة في غويانا، مؤسسة الدبلوم، برنامج بناء القدرات في إدارة الإنترنت.
- ك. برازيليا - ناحون (٢٠٠٦): فجوات ووحدات معلومات حاسوبية أساسية: قياسات مفهومية للانقسام الرقمي: جمعية المعلومات ٢٢: ص ٢٦٩-٢٧٨.
- نيتيش بهاروسا وآخرون (٢٠١٠): إرشاد إيصال الخدمات المتكاملة: تركيب المبادئ وغرسها باستعمال ألعاب تأدية الأدوار، جامعة دلفت التقنية في هولندا.
- ديفيد بويل وديفيد. هاريس: (٢٠٠٩) تحدي المشاركة في الإنتاج: ورقة للمناقشة في المؤسسة الاقتصادية الجديدة.
- آلين بوضون وآلين كيرافيل (٢٠٠٥) التشغيل الحكومي المتداخل لتقديم الخدمات: أسئلة وحلول أساسية محللة من خلال ٤٠ دراسة للحالات تم جمعها في أوروبا: مدرسة الدراسات التجارية العليا في باريس.
- بن بولد (٢٠١١): أستونيا تتمتع بإزدهار مؤتمرات تقنية المعلومات: مجلة المؤتمرات وتحفيز الأسفار، ٦ سبتمبر ٢٠١١، متوفرة في: <http://www.citmagazin.com/news/1089374/estonia-enjoys-conference-boom>
- كانون الثاني / يناير ٢٠١٢.
- علي رضا كام (٢٠١٠): نظام معلومات خدمة الرسائل القصيرة: الوصول المتنقل إلى العدالة: المجلة الأوروبية للممارسة الإلكترونية، العدد ١٠، (أيلول / سبتمبر ٢٠١٠) متوفرة في: <http://www.smsuyap.gov.tr/english/smsinfo.pdf>
- كانون الثاني / يناير ٢٠١٢.
- س.أ. كاب جيميني وآخرون (٢٠٠٩): حكومة إلكترونية أذكى وأسرع وأفضل: القياس المعياري الثامن، نوفمبر ٢٠٠٩، محاضرة للمديرية العامة للمعلومات والمجتمع ووسائل الإعلام التابعة للجنة الأوروبية.
- ي. تشارالابيدس و ي. لوكيس (٢٠١١): تحويل منهجية الوكالات الحكومية إلى مشاركة إلكترونية عن طريق الاستغلال الكفؤ للوسائل الاجتماعية: جمعية خدمة المعلومات في اللجنة الأوروبية. ورقة محضر الجلسة ٨٤ لعام ٢٠١١. متوفرة في: <http://aisel.aisnet.org/ecis2011>.
- ماريوس تشارتريديمتريو وأدمانتوس كومبيز (٢٠٠٨) تسويق حلول

رابطة GSM (٢٠١١): أفريقيا الآن ثاني أكبر سوق متنقل في العالم، تقارير رابطة GSMA مجلة عالم GSM (نوفمبر ٢٠١١). متوفر في: <http://www.gsma.com/articles/afica-now-the-world-s-second-langet-market-reports-gsma>. وصلت في كانون الثاني / يناير ٢٠١٢.

نقولاً هول (٢٠٠٨): كيف يفضل المواطنون المحرومون اجتماعياً أن يصلوا إلى الخدمات الحكومية؟ دراسة للحكومة الإلكترونية متعددة القنوات حول استراتيجيات النقل متعدد القنوات والنماذج التجارية المستدامة للخدمات الحكومية التي تعالج المجموعات المحرومة اجتماعياً: ورقة التفكير رقم ٥، من إعداد شركة إيكوتيك الاستشارية المحدودة للمديرية العامة لجمعية المعلومات التابعة للجنة الأوروبية. كورت هوبكنز (٢٠١١): كينيا تطلق أول مبادرة للبيانات الوطنية المفتوحة في أفريقيا جنوب الصحراء، مجلة شبكة ريدرايت، ٨ تموز / يوليو ٢٠١١، متوفر في: <http://www.readwriteweb.com/archives/kenya-laanchs-africas-first-national-open-data-in.php>.

أليكس هوارد (٢٠١١): مدينة نيويورك تطلق طلب ٢١١ للخدمة على شبكة الحاسب. مجلة gov٢.govfresh (١٦ شباط / فبراير ٢٠١١). متوفر في: <http://gove.govfresh.com/new-york-city-launcher-online-service-request-map>.

معهد رأس المال البشري (٢٠١٠): التواصل الاجتماعي في الحكومة: فرص وتحديات. قَطْر: المجلس الأعلى لتقنية المعلومات والاتصالات (٢٠١١): البرامج الوطنية للحكومة الإلكترونية. متوفر في: <http://www.ictaqaatar.qa/en/department/national-programmes/e-government/hukoomi>. وصلت في كانون الثاني / يناير ٢٠١٢.

الصندوق الدولي للتنمية الزراعية (٢٠١١): تقرير الفقر الريفي، روما- إيطاليا، متوفر في: <http://www.ifad.org/report/eoverview.pdf/rpr٢٠١١>.

منظمة العمل الدولية (٢٠١١): منظمة العمل الدولية تحذر من جيل متأثر بأزمة عالمية متفاقمة في توظيف الشباب: تصريح صحفي في ١٩ تشرين الأول ٢٠١١. متوفر في: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-adn-media-centre/news/wcms-١٦٥٤٦٥>.

الاتحاد الدولي للاتصالات (٢٠١٠) العالم في عام ٢٠١٠ متوفر في: <http://www.itu.int/itu-d/ict/material/٢٠١٠.factsfigures.pdf>. وصل في كانون الثاني / يناير ٢٠١٠.

- (٢٠١١ أ): الامارات: مؤشرات عالمية رئيسة للاتصال عن بعد لقسم خدمة الاتصال عن بعد في العالم (كانون الأول / ديسمبر ٢٠١١) متوفر في: <http://www.itc.int/itu-d/ict/>

بحوث واستشارات إيكوتيك (٢٠٠٩): الحكومة الإلكترونية متعددة القنوات: دراسة استراتيجيات النقل المتعدد القنوات والنماذج التجارية المستدامة للخدمات الحكومية التي تعالج المجموعات المحرومة اجتماعياً (حزيران / يونيو ٢٠٠٩).

مجلة الحكومة الإلكترونية (٢٠١١): التقنية لها أفضلية على جدول الأعمال الوطني (سبتمبر) متوفر في: <http://egovonline.net/articles/current-yy&r=article.asp?fm>.

مدرسة لوزان للتقنيات المتحدة (٢٠٠٢): لماذا وكيف يجب أخذ البيئة في الحسبان في القمة العالمية حول جمعية المعلومات، جنيف ٢٠٠٢ - تونس ٢٠٠٥. مساهمة مقدمة إلى المجموعة العاملة في تلك القمة حول تأثير تقنية المعلومات والاتصالات على البيئة: القمة العالمية حول جمعية المعلومات PC٢ / المساهمة رقم E-٤٣.

اللجنة الأوروبية (٢٠٠٤): إيصال خدمات الحكومة الإلكترونية بقنوات متعددة: تبادل البيانات بين الإداريين (حزيران / يونيو ٢٠٠٤).

- (٢٠٠٨) دراسة حول استراتيجيات النقل متعدد القنوات والنماذج التجارية المستدامة للخدمات الحكومية التي تعالج المجموعات المحرومة اجتماعياً: شركة إيكوتيك المحدودة للأبحاث والاستشارات (آب / أغسطس ٢٠٠٨).

- (٢٠١٠ أ): إحصائيات الحكومة الإلكترونية، يوروستات، ٢٠١٠.

- (٢٠١٠ ب): يوروستات: أيار / مايو ٢٠١٠.

اللجنة الأوروبية: مجموعة خدمة معلومات البحث والتنمية (٢٠١١): برنامج الإطار السابع: تقنية المعلومات والاتصالات. متوفر في: <http://cordis.europa.eu/fp٧/iet/home-en.html>.

وصلت في كانون الثاني / يناير ٢٠١٢.

اللجنة الأوروبية: المديرية العامة للاتصالات (٢٠١٠): جدول الأعمال الرقمي: الاستطلاع المنزلي يكشف مزيداً من الأوروبيين على الشبكات الحاسوبية ولكنهم قلقون حول التكاليف والسرية. بيان صحفي، ١٣ تشرين الأول / أكتوبر ٢٠١٠.

جمعية المعلومات في اللجنة الأوروبية (٢٠١١): تقنية المعلومات والاتصالات والمجتمع، والحكومة الإلكترونية، والسياسة. متوفر في: <http://ec.europa.eu/information-society/activities/egovernment/policy/index-en.htm>.

وصلت في يناير ٢٠١٢.

الاتحاد الأوروبي (٢٠٠٩) خدمات إلكترونية أكثر فعالية عندما تتعاون الشركات والسلطات، مراقبة الحكومة الإلكترونية، ١٨ تشرين الثاني / نوفمبر ٢٠٠٩.

شركة نتائج فورسي المحدودة (٢٠١١) استعمال الوسائل الاجتماعية الاتحادية، وأحدث أخبار رضا المواطنين. فورسي ACSI مؤشر الرضا عن الحكومة الإلكترونية (Q٣) ٢٠١١.

فرانز وكورسي (٢٠٠٤): بوابات الشبكة الحكومية: قضايا الإدارة والمنهجية لخمس دول. في ديفيد ج. غارسون وأليكسي بافلتشيف الحكومة الرقمية: المبادئ وأفضل الممارسات: هيرشي - ولاية بنسلفانيا: ١٧٠٣٢ - دار نشر أيديا غروب، ص ٦٨.

statistics/at-glance/keytelecom.html. وصلت

في كانون الثاني/يناير ٢٠١٢.

- (٢٠١١ ب): تقنية المعلومات والاتصالات: حقائق وأرقام.

- (٢٠١١ ج): قياس جمعية المعلومات.

- (٢٠١١ د): المعجزة المتنقلة تستمر في تحويل الحياة في أفقر دول

العالم. متوفر في: <http://www.itu.net/itu-d/sis/mobilemiraclecontinuesintheworldsforefront>

estotransformlivesintheworldsforefront

.nal.uspx

- (٢٠١١ هـ): متوفر في: <http://newes.idg.no/cass/ort.cfm?id=٦٧EA--١٠٩f٤٤٤a٠١A٦٤>

.e٤٦٨٨٤C٨٥C٤١١٧٢٧

جستمنيز (٢٠١٠): الهواتف الخلوية والتنمية المستدامة: المستقبل

متنقل (٩ نيسان /ابريل ٢٠١٠. متوفر في: <http://www.justmans.com/editorials?action=readedit&id=١٣١١٣>

لورا كاتيمز (٢٠١١): مدينة نيويورك تكشف الوقت الحقيقي لطلب

الخريطة ٣١١: مجلة التقنية الحكومية (١٧ شباط / فبراير ٢٠١١).

برام كليفتيك ومارين جانسن (٢٠٠٨): تحسين إيصال الخدمات

الحكومية مع وسطاء القطاع الخاص: المجلة الأوروبية للممارسة

الإلكترونية، العدد ٥ (٢٠٠٨). متوفر في: <http://www.pdf.٥٠٢/epractice.eu/files>

في كانون الثاني /

يناير ٢٠١٢.

جوهانا كريتر وآخرون: تأملات في المتطلبات المجتمعة في مشروع

حكومة المنفذ الواحد: جامعة لينز، معهد علم الحاسب التطبيقي.

هربرت كويسيك ومارتن هاغن (٢٠٠٠): حكومة المنفذ الواحد في

أوروبا: نظرة عامة، جامعة بريمن.

م. لافين (٢٠٠١): خمسة أنواع من "معرفة كيفية" تشغيل الحكومة

الإلكترونية: جامعة ولاية نيويورك في ألباني: مركز التقنية في الحكومة.

متوفر في: <http://www.netcauceus.org/books/pdf/e-govtkn.pdf/egov٢٠٠١>

ماري مادن وكاثارين زيكور (٢٠١١) خمسة وستون بالمئة من البالغين

يستخدمون مواقع التواصل على الشبكة الحاسوبية: النساء يحافظن

على مواطني أقدامهن في استعمال خدمة الرسائل القصيرة، وكبار

السن الأميركيون مستمرون في القدوم، واشنطن، مقاطعة كولومبيا،

مركز بيو للبحوث (٢٦ آب / اغسطس ٢٠١١).

أشيس كومار مهاياترا وسوكانتا كومار ساهو (٢٠٠٨): تحديات

التقنيات اللاسلكية والمتنقلة في الحكومة: الهند، جامعة كيت (كانون

الأول /ديسمبر ٢٠٠٨).

ماليزيا: وزارة الزراعة والصناعة الزراعية (٢٠١١): خدمة My

SMS للرسائل القصيرة. متوفرة في: <http://www.doa.gov.my/web/guest/khilmatmysms>

كانون الثاني /يناير ٢٠١٢.

مالطا (٢٠١١): تبيهايتي. متوفر في: <http://www.mygove.mt/notify>

في: <http://www.mygove.mt/notify>. وصلت في كانون الثاني /

يناير ٢٠١٢.

المكسيك (٢٠١١): استراتيجية المكسيك للحكومة الإلكترونية.

متوفرة في: <http://unpan1.org/intrados/grops/public/documents/un-dpadm/>

١٤٠

٠٤٧٣٧٨.pdf.unpan. وصلت في كانون الثاني /يناير ٢٠١٢.

أ. مدرّس (٢٠١١) ما بعد الانقسام الرقمي، مجلة ناشنال سيفيك

ريفيو، ص ٧-٤ (عدد الخريف).

أن مورييس وسها العوضي (٢٠٠٩) عوامل مؤثرة في تبني خدمات

الحكومة الإلكترونية: الكويت، مجلة البرامج الحاسوبية، المجلد ٤ (آب

/ اغسطس ٢٠٠٩).

ك موسبرغر وآخرون (٢٠٠٣): عدم المساواة الافتراضية: ما بعد

الانقسام الرقمي، واشنطن، مقاطعة كولومبيا. مطبعة جامعة

جورجتاون.

نيوزيلندا، رابطة المدينة (٢٠١١) المجانية بلا دفع مسبق: الاتصال

الهاتفي المجاني عبر الإنترنت في ويلينغتون. متوفر في: <http://cbdfree.co.nz>

. وصلت في كانون الثاني /يناير ٢٠١٢.

بجورين نيهافز وآخرون (٢٠٠٨) هل لديك حكومة إلكترونية؟ تحليل

كمّي للشمول الاجتماعي- والانفراد بإيصال الخدمات الحكومية

الإلكترونية. محضر جلسة ٢٠٠٨. الورقة ٣٢.

نيلسن واير (٢٠١٠): الوسائل الاجتماعية تسبب على استعمال

الإنترنت في آسيا والمحيط الهادي (٩ تموز / يوليو).

محمد سوق نواز و ت. راماياه (٢٠١٠): قبول المستعملين لخدمات

الحكومة الإلكترونية في ماليزيا. منهجية نمذجة التوازن التركيبي:

مجلة العلوم المتداخلة للمعلومات، والمعرفة والإدارة، المجلد الخامس.

ب. نوريس وآخرون (محررون) ٢٠٠١: حول «الانقسام الديمقراطي»

كنوع من «الانقسام الرقمي. الانقسام الرقمي: المشاركة المدنية، وفتح

المعلومات، والإنترنت في العالم كله: كمبيريدج، المملكة المتحدة، مطبعة

جامعة كمبيريدج.

النرويج (٢٠١١): النرويج: المواطنون يقولون كلمتهم في تطوير بوابة

حكومية جديدة. مجلة مراقب الحكومة الإلكترونية (٢٨ تموز / يوليو).

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٠٦): منهجيات الحكومة

بكاملها إزاء الدول الهشة، باريس.

- (٢٠٠٩): الأزمة المالية والاقتصادية: تأثيرها على الحكومة

الإلكترونية في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. المؤتمر

الوزاري الخامس للحكومة الإلكترونية (١٩-٢٠ تشرين الثاني ٢٠٠٩)

في مالو - السويد.

منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والاتحاد الدولي للاتصالات

(٢٠١١): الحكومة المتنقلة: التقنيات المتنقلة من أجل الحكومات

المتجاوبة والمجتمعات المترابطة، باريس: منشورات منظمة التعاون

الاقتصادي والتنمية.

د. أولايا (٢٠١٠) الجنس وتقنية المعلومات والاتصالات: القمة

العالمية على منبر جمعية المعلومات، جنيف. متوفر في: <http://www.itu.int/itu-d/ict/papers/presentationgeneder-wsis.pdf>

أونتاريو: وزارة الخدمات الحكومية (٢٠١١): خدمة أونتااريو. متوفرة

في:

وصلت في كانون الثاني ٢٠١٢.

باتريشياج. باسكوال (٢٠٠٣) الحكومة الإلكترونية. حملة آسيا الشرقية

المكلفة بمهمة، برنامج الأمم المتحدة الانمائي - ADRIP (أيار /

مايو).

للتنمية، المجلد ١١، العدد ٣، ص ٢٩٩-٣٠٤.

ي. سيغيف ون أهيتوف (٢٠١٠): أبحاث شعبية في غوغل وياهول: انقسام رقمي في استعمالات المعلومات: مجلة جمعية المعلومات، العدد ٢٦، ص ١٧-٢٧.

م. ك. سيغرو آ. خلفان (٢٠٠٤) التنمية المستدامة في السياسة والقانون. قانون التنمية المستدامة، ومبادئها، وممارستها، وإمكانياتها، ص ٤٥-٥٠.

ه. سلوهوفر وه. مارينجر (٢٠٠١) معالم طريق تنمية جمعية المعلومات في الدول الأوروبية: مجلة الاتصالات والاستراتيجيات، المجلد ٤٣، العدد ٣، ص ١٧-٥٦.

نيرجاسيبي وفيجاي سيثي: تنفيذ الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة حكومة دبي الإلكترونية: الحكومة الإلكترونية في الممارسة العملية. سيشل: سياسة تقنية المعلومات والاتصالات الوطنية، متوفرة في: بيمال شاه (٢٠١٠): زيادة تبني الحكومة الإلكترونية عن طريق الوسائل الاجتماعية: حال نيبال، جامعة الترويج. سنغافورة (٢٠١١) استعمال الأجهزة المتنقلة مع الحكومة: متوفر في: وصل في يناير ٢٠١٢.

هرون سميث (٢٠١٠) الحكومة على شبكة الحاسب: الانترنت تعطي المواطنين دروبا جديدة الى الخدمات والمعلومات الحكومية. انترنت ييو ومشروع الحياة الأميركية (٢٧ نيسان / ابريل ٢٠١٠).

استراتيجية الوسائل الاجتماعية (٢٠١٠): ليست الوسائل الاجتماعية شرطاً مسبقاً للحكومة المنفتحة (١٩ شباط / فبراير ٢٠١٠). جمعية إدارة تقنية المعلومات (٢٠٠٨) تقنية معلومات واتصالات خضراء؟ بحث جارٍ حالياً في التأثير البيئي لتقنية المعلومات والاتصالات، تقرير مقدم إلى مديرية المجتمعات والحكومة المحلية.

أ. ستويسيو (٢٠١١): دور الإدارة الإلكترونية في تجسير هوة الانقسام الرقمي، مجلة أخبار الأمم المتحدة ١٨ تشرين الثاني ٢٠١١. متوفر في: ت.د. سوزانتور. غودوين (٢٠١٠) عوامل تؤثر على تبني المواطنين على خدمة الحكومة الإلكترونية في إرسال الرسائل القصيرة: المجلة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية، المجلد ١٨، العدد ١، ص ٥٥-٧١.

متوفرة في:

تيزيسفورماس (٢٠١٢): بوابة الحكومة الإلكترونية - متوفرة في: وصلت في كانون الثاني / يناير ٢٠١٢.

س. تولبرت ول. موسبرغ (٢٠٠٦) حدود جديدة لعدم المساواة: وصول إنترنت الموجة العريضة، ورقة العمل ٢٧٥، معهد السياسة الاقتصادية. متوفرة في:

س. تورسين (٢٠٠٥) سيطرة اللغة الإنجليزية في قرية عالمية: جهود لزيارة تنمية الإنترنت بمثلها بلغات غير لاتينية: مجلة ريتشموند

دانوتا بافيلينين: أكثر من نصف الليتوانيين مازالوا لا يستعملون الخدمات الإلكترونية مجلة ذي بلطيق كورس، ٢٥ تموز / يوليو، ٢٠١١.

مركز ييو للأبحاث (٢٠١٠) زيادة استعمال الحاسب والهاتف الخليوي في العالم كله - الجماهير العالمية تحتضن التواصل الاجتماعي. مشروع المواقف العالمية (١٥ كانون الأول / ديسمبر).

ج.ب. بيك ور. آزاري (٢٠٠٨): الانقسام الرقمي العالمي: تأثيره على العوامل الاجتماعية - الاقتصادية، الحكومية، والتوصيلية الخاصة بتقنية المعلومات: مجلة تقنية المعلومات من أجل التنمية، المجلد ١٤، العدد ٢، ص ٩١-١١٥.

ت.ج. بنتش ووي. بيكر (١٩٨٤) التركيب الاجتماعي للحقائق والآثار الفنية: أو كيف يمكن لاجتماع العلم واجتماع التقنية أن يفيد كل منهما الآخر، مجلة: دراسات العلم الاجتماعي، العدد ١٤، ص ٣٩٩-٤٤١.

روبرتو بيزيكلا نيل (٢٠١٠) الإنتاج المشترك والبيانات المفتوحة: المزيج الصحيح لفعالية الخدمات الحكومية؟ ورقة سَلَّم لتُنظر فيها المؤتمر الأوروبي العاشر حول الحكومة الإلكترونية (١٧-١٨ تموز / يوليو ٢٠١٠). ليمريك، إيرلندا.

سيلفيانا بريما وروليانابت ابراهيم (٢٠١١) وعي المواطن بخدمات الحكومة الإلكترونية من أجل تحويل المعلومات شخصياً: المجلة الدولية للحوسبة المتكررة، المجلد، العدد ١ (٢٠١١).

شبكة التقنية الحكومية (٢٠٠٥): يجب أن تصل الحكومة الإلكترونية إلى الناس المحرومين - هناك حاجة للتخطي، ١٣ تشرين الأول / أكتوبر ٢٠٠٥. متوفر في:

عبد الباسط ربيعة وايدي فاندريك (٢٠٠٩) إطار استراتيجي للحكومة الإلكترونية: أفضل ممارسة شاملة: المجلة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية، مجموعة باحثي ETRO. جامعة فيرج، بروكسل، بلجيكا، المجلد ٧، العدد ٣، ص ٢٤١-٢٥٨. متوفر في:

ربيع م. رأفت (٢٠٠٦) تنمية حكومة إلكترونية ناجحة، جامعة سدني. م. راو (٢٠٠٠) الصراع مع الانقسام الرقمي: البنية التحتية للإنترنت، المحتوى، والثقافة هل تكفي بيئة إنترنت لتقديمه لاجتماع بين الشمال والجنوب؟ جمعية الانترنت (تشرين الأول / أكتوبر) متوفر في:

ن.ل. هوتون روس ول. بينغ (٢٠٠٤) استراتيجيات الحكومة الإلكترونية الثورية عبر آسيا والمحيط الهادي - الكتاب الأبيض للاستراتيجية مجلة الكاتل كومونيكيشن ريفيو (الربع الثالث).

جفري روي وجون لونغفورد (٢٠٠٨) دمج خدمات النقل عبر مستويات الحكومة: دراسات لحالة كندا ودول أخرى: مركز IBM لأعمال الحكومة.

صحراوي وآخرون (٢٠٠٥) الوضع الحالية للخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. حالة الوسطاء في تسهيل الخدمات الحكومية في المدينة المنورة، مجلة أنظمة المعلومات، مجلد عام ٢٠٠٩ EMCIS (٢٠٠٩). ص ١-١٥.

ي. شلوتر وب. كراغيليج (٢٠٠٧) إعادة النظر في الانقسام الرقمي: تصنيف نوعي لعدم المساواة الرقمية على مستوى الدولة - ومستوى الأفراد - في ٢٦ دولة أوروبياً. مقدمة إلى مؤتمر QMSS في براغ - جمهورية التشيك (حزيران / يونيو) متوفرة في:

غ. سياداس (٢٠٠٥) حالة المعلومات عبر الدول ومع مرور الزمن: مفهومية الانقسام الرقمي، ونمذجته، وقبائساته. تقنية المعلومات

للقانون والتقنية، المجلد ١٢، العدد ١ متوفرة في:

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠٠٨) الإدارة الإلكترونية المتجاوبة مع الجنس: استكشاف إمكانية التحول.

– (٢٠١١) لمحات موجزة عن الدولة ومؤشرات التنمية البشرية الدولية، متوفرة في:

برنامج الأمم المتحدة للبيئة (٢٠٠٥) سجل المعاهدات الدولية والاتفاقات الأخرى في ميدان البيئة (برنامج الأمم المتحدة للبيئة).

– (٢٠١٠) تدقيق تنفيذ الاتفاقات البيئية متعددة الأطراف: كتاب تهديدي للمدققين. وقد تم تجميع البيانات عن الانضمام إلى المعاهدات من قاعدة بيانات المعاهدات في الأمم المتحدة والمواقع الشبكية لمختلف أمانات سرّ الموثائق والاتفاقات.

المملكة المتحدة (٢٠١١): إيصال الخدمات الحكومية المفتوحة – والبيانات المفتوحة.

المملكة المتحدة، مكتب مجلس الوزراء (٢٠١١) الخدمات الحكومية المفتوحة: الكتاب الأبيض

الأمم المتحدة (٢٠٠٨): استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية عام (٢٠٠٨)، الأمم المتحدة، نيويورك، ص ٤.

– (٢٠١٠) الغرض والمواضيع في مؤتمر الأمم المتحدة حول التنمية المستدامة: تقرير الأمين العام (٢٢ كانون الأول / ديسمبر ٢٠١٠).

– أمانة سر ريو + ٢٠ (٢٠١١) ورقة نقاش محضرة للحوار عالي المستوى حول الإطار المؤسسي للتنمية المستدامة الذي جرى في سولو بأندونيسيا (١٩ – ٢١ تموز ٢٠١١).

– قسم الإحصائيات (٢٠١١ ب): المؤشرات الاجتماعية، نيويورك، متوفرة في:

قسم الإحصائيات (٢٠٠١ ج) التجميع (٤ تشرين الأول / أكتوبر). متوفرة في: الولايات المتحدة: خدمة الربيع الداخلي. متوفرة في:...

آ فان فيسترا وم. جانسن (٢٠١٠) استراتيجيات الهجرة للتزويد بخدمة القنوات المتعددة في الوكالات الحكومية: المجلة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية المجلد ٨، العدد ٢، ص ٢١٥ – ٢٢٦ متوفرة في آ فنكاتاشيلوم وس. بوداروث (٢٠١٠): التحقيق في تقبل خدمات الحكومة الإلكترونية في موريشيوس. وجهة نظر مستعمل. ندوة البحث الدولية في إدارة الخدمات، موريشيوس (٢٤ – ٢٧ آب / أغسطس ٢٠١٠).

كيفن فويت (٢٠٠١): الهاتف المتحرك: سلاح ضد الفقر العالمي: محطة تلفزيون CNN Tech ٩ تشرين الأول / أكتوبر ٢٠١١ – متوفرة في:

وصل في كانون الثاني ٢٠١٢

فون هالدنواغ (٢٠٠٢) كفاءة التخصيص تقيس مدى جودة تماشي رزم البنى التحتية للخدمات مع تفضيلات المتعاملين

بيه – جو وانغ (٢٠٠٩) منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعيد التفكير في خدمات الحكومة الإلكترونية: المنهجيات المرتكزة على المستعمل.

ماريا آ. ويمر (٢٠٠٢): نمذجة الخدمات المتكاملة من أجل حكومة المنفذ الواحد على شبكة الحاسب، مجلة الأسواق الإلكترونية، المجلد ١٢، العدد ٣، ص ١٤٩-١٥٦، متوفرة في:

ماريا ويمر ورولاندر ترونمولر (٢٠٠٢): التكامل – التحدي التالي في

الحكومة الإلكترونية: أوراسيا – تقنية المعلومات والاتصالات، شيراز – إيران.

ل. وولف وس. كاسترو (٢٠٠٣): التعليم والتدريب: المهمة القادمة، بعد توافق واشنطن: إعادة بدء النمو والإصلاح في أمريكا اللاتينية، ب. كوكزينسكي وج. وليامسون (محرران)، واشنطن – مقاطعة كولومبيا. معهد الاقتصاد الدولي.

البنك الدولي (٢٠٠٩) المعلومات والاتصالات من أجل التنمية: توسيع المتناول وزيادة التأثير. واشنطن – مقاطعة كولومبيا.

– (٢٠١١) الهوافت المتحركة تساعد ليبريا على رسم خريطة نقاط المياه الريفية والإعلام عن استراتيجية تقليص الفقر (١٦ حزيران / يونيو ٢٠١١) متوفر في:

وصلت في يناير / كانون الثاني ٢٠١٢.

– (٢٠١١ ب) دفع الضرائب.

تدشين البنك الدولي (٢٠١٠) التقنية المتنقلة: درس جوهري واحد وحلول محتملة كثيرة. متوفر في:

المنتدى الاقتصادي العالمي (٢٠١١) جدول أعمال المجلس العالمي حول مستقبل الحكومة. الدروس الحكومية عن المستقبل التي تم تعلمها حول العالم: كولون وجنيف.

– (٢٠٠٨): الشبكة المتنقلة – أفضل الممارسات ١,٠ (تموز / يوليو ٢٠٠٨) متوفر في:

وصلت في يناير / كانون الثاني ٢٠١٢.

– (٢٠٠٩): تحسين الوصول إلى الحكومة عبر استعمال الشبكة بشكل أفضل: W٣ ملاحظة مجموعة مهمة (أيار / مايو ٢٠٠٩). متوفر في:

وصل في كانون الثاني / يناير ٢٠١٢.

فيفيان يو (٢٠١١) آسيا تعجل جهود الحكومة الإلكترونية ZDNET Asia (١٤ حزيران / يونيو، ٢٠١١).

جوانغ بيه (٢٠٠٩): إعادة التفكير في خدمات الحكومة الإلكترونية: محاضرة في اجتماع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في نيودلهي بالهند (في ٤ كانون الأول / ديسمبر ٢٠٠٩).

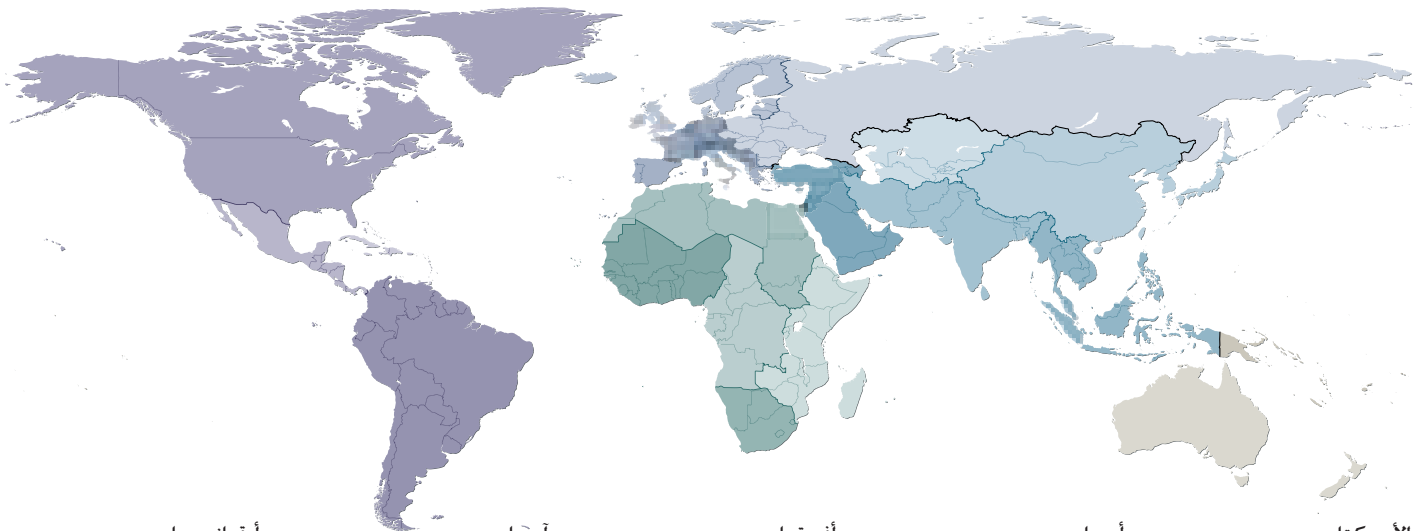
جيم يوناني، وهنك صول، وألبرت بونسترا (٢٠١٠): استكشاف القضايا الكامنة تحت تبني المواطنين لمبادرات الحكومة الإلكترونية، المجلد ٨، العدد ٢ (٢٠١٠): ص: ١٧٦-١٨٨.

– (٢٠١٠): دور الوسطاء في تسهيل نشر الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.

جيمس س. أ. يونغ (٢٠٠٤) تعزيز المنهجيات المركزة على المواطن نحو برامج الحكومة الإلكترونية – استراتيجيات ومشاهد منظورة من الاقتصادات الآسيوية: ورقة مقدمة إلى الاجتماع الثاني على مستوى عال لندوة التعاون الاقتصادي في آسيا والمحيط الهادي حول الحكومة الإلكترونية. أكابولكو – المكسيك، (٦ – ٨ تشرين الأول / أكتوبر ٢٠٠٤).

ج. يونغ وآخرون (٢٠١٠) تسجيل كبار السن من الأقلية المنخفضة الدخل في مقهى الانترنت للدرشة بالصوت والصورة: الحواجز النفسية المعيقة لعبور الانقسام الرقمي: مجلة علم الشيخوخة التربوي، العدد ٣٦، ص ١٩٤.

الخريطة ٧ : ١ التجمعات الإقليمية.



الأمريكتان

حوض الكاريبي

أنغيوا وباربودا
جزر البهاما
باربيدوس
دومينيكا
جمهورية الدومينيكان
غرينادا
هايتي
جامايكا
سانت كيتس ونيفيز
سان لوسيا
سان هسنت وغرينادين
ترينيداد وتوباغو

أمريكا الوسطى

بيليز
كوستاريكا
السلفادور
غواتيمالا
هندوراس
المكسيك
نيكاراغوا
بنما

أمريكا الشمالية

كندا
الولايات المتحدة الأمريكية

أمريكا الجنوبية

الأرجنتين
بوليفيا
البرازيل
تشيلي
كولومبيا
أكوادور
غويانا
باراغواي
بيرو
سورينام
أوروغواي
فنزويلا

أوروبا

أوروبا الشرقية

روسيا البيضاء
بلغاريا
جمهورية تشيك
هنغاريا (المجر)
بولندا
جمهورية مولدوفا
رومانيا
الاتحاد الروسي
سلوفاكيا

أوروبا الشمالية

الدنمارك
إستونيا
فنلندا
آيسلندا
إيرلندا
لاتفيا
ليتوانيا
الترويج
السويد
المملكة المتحدة

أوروبا الجنوبية

ألبانيا
أنفورا
البوسنة والهرسك
كرواتيا
اليونان
إيطاليا
مالطا
الجبل الأسود
البرتغال
سان مارينو
صربيا
سلوفينيا
إسبانيا
مقدونيا

أوروبا الغربية

النمسا
بلجيكا
فرنسا
ألمانيا
ليختنشتاين
لوكسمبرغ
موناكو
هولندا
سويسرا

أفريقيا

أفريقيا الشرقية

بوروندي
جزر القمر
جيبوتي
أرتيريا
أثيوبيا
كينيا
مدغشقر
مالاوي
موزمبيق
موزمبيق
رواندا
سيشل
الصومال
أوغندا
تنزانيا
زامبيا
زيمبابوي

أفريقيا الوسطى

أنغولا
الكاميرون
جمهورية أفريقيا الوسطى
تشاد
الكونغو
الكونغو الديمقراطية
غينيا الاستوائية
الغابون
ساوتومي وبرينسيب

شمال أفريقيا

الجزائر
مصر
ليبيا
مغربي
سودان
جنوب السودان
تونس

أفريقيا الجنوبية

بوتسوانا
ليسوتو
ناميبيا
جنوب أفريقيا
سوازيلاند

أفريقيا الغربية

بنين
بوركينافاسو
الرأس الأخضر
ساحل العاج
غامبيا
غانا
غينيا
غينيا-بيساو
ليبيريا
مالي
موريتانيا
النيجر
نيجيريا
السنغال
سيراليون
توغو

آسيا

آسيا الوسطى

كازاخستان
قرغيزيا
طاجيكستان
اوزبكستان

آسيا الشرقية

الصين
كوريا الديمقراطية
اليابان
منغوليا
جمهورية كوريا

آسيا الجنوبية

أفغانستان
بنغلادش
بوتان
الهند
إيران
جزر المالديف
نيبال
باكستان
سريلانكا

جنوب شرق آسيا

بروني دار السلام
كمبوديا
أندونيسيا
لاوس
ماليزيا
ميانمار
الفلبين
سنغافورة
تايلند
تيمور - لست
فيتنام

آسيا الغربية

أرمينيا
أذربيجان
البحرين
قبرص
جورجيا
العراق
إسرائيل
الأردن
الكويت
لبنان
عمان
قطر
المملكة العربية السعودية
سوريا
تركيا
الإمارات العربية المتحدة
اليمن

أوقيانوسيا

أستراليا ونيوزيلندا

أستراليا
نيوزيلندا

ماليزيا

جزر فيجي
بابوا غينيا الجديدة
جزر مارشال
فانواتو

ميكرونيزيا

كيرياتي
جزر مارشال
ناورو
يانو

بولنيزيا

ساموا
طونغا
توفالو

إخلاء مسؤولية: ان التسميات التي
تستخدمها الأمم المتحدة، وتقديم المادة على
هذه الخريطة لاتتضمن التعبير عن أي رأي
مهما كان من جانب أمانة سر الأمم المتحدة
بخصوص الوضع القانوني لأي دولة، أو
اقليم أو مدينة أو منطقة أو سلطاتها، أو
بخصوص تعيين رسم حدودها أو تخومها.

استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية: ٢٠١٢

حكومة إلكترونية للشعب

الحكومة الإلكترونية منذ عام ٢٠٠٣؛ وهي تدعى بانتظام الإسداء النصح للإدارات الوطنية في جميع المناطق حول طرق توسيع استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات في الحكومة من أجل إحراز التقدم نحو أهداف تنمية متفق عليها دولياً، بما في ذلك أهداف التنمية الألفية.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة:

لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية.
<http://www.un.org/desa>

قسم الإدارة العامة وإدارة التنمية في الأمم المتحدة.
<http://www.unpan.org/dparm>

قاعدة بيانات الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية.
<http://www.unpan.org/e-government>

يقدم استطلاع الأمم المتحدة العالمي حول الحكومة الإلكترونية تقييماً تصنيفياً نظامياً حول استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات وإمكانياتها لتحويل القطاع الحكومي عن طريق توسيع الكفاءة، والفعالية، والشفافية والمساءلة والوصول إلى الخدمات الحكومية، ومشاركة المواطنين في الدول الـ ١٩٣ الأعضاء في الأمم المتحدة، وعلى كل مستويات التنمية. وبواسطة دراسة الأنماط الواسعة من الحكومة الإلكترونية حول العالم، يحدد التقرير الدول الرائدة في مجال تنمية الحكومة الإلكترونية. ويقترح أيضاً طريقاً إلى الأمام للدول التي لم تقم بعد استغلال قوتها الهائلة. ولقد تمت تهيئة نسخة عام ٢٠١٢ من استطلاع في سياق تحديات متعددة للحكومة المفتوحة، والمتجاوبة والمعاونة مع الشعب ولأجله. ويتفحص التقرير الإطار المؤسسي للحكومة الإلكترونية، فيستنتج أن وجود سلطة وطنية منسقة يمكن أن يساعد في التغلب على الحواجز الداخلية، وفي تركيز العقول على استجابات متكاملة لاهتمامات المواطنين.... وهذا درس مهم للفاعلين العاملين لتحقيق تنمية مستدامة. ويجادل الاستطلاع أيضاً بأن الحكومة الإلكترونية تزود الإداريين بأدوات قوية للتصارع مع مشاكل العدالة الاجتماعية والانقسام الرقمي. والتحذير الذي يجب الانتباه إليه هو أن على الحكومات أن تجد قنوات اتصال فعالة تصلح للظروف الوطنية، مع اتخاذ خطوات لزيادة استعمال الخدمات المتنقلة وعلى الشبكات الحاسوبية من أجل تحقيق فائدتها الكاملة للمواطنين. وهذا الاستطلاع، وهو السادس في السلسلة، يسلط الضوء على الحالة العالمية لتنمية الحكومة الإلكترونية، ويقدم خيارات حول أفضل طريقة للتحرك إلى الأمام.

إن استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية هو من إنتاج لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية. ولقد قامت اللجنة، عن طريق قسم الإدارة الحكومية، بإدارة التنمية فيما، نشب هذا التقاعد.

