

نشرة

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية

ملف العدد: الحكومة الإلكترونية - أفضل الممارسات والتوجهات

١. آفاق جديدة للحكومة الإلكترونية من أجل تنمية مستدامة وتشاركية
٢. قياس الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية وفقاً لاستطلاع الحكومة الإلكترونية: سنة 2012 - الحكومة الإلكترونية للشعب
٣. Regional Integration and e-Government
٤. E-Payment Systems in the Arab Region
٥. Improving Public Service Delivery through Better Information Management
٦. The Case for m-Government in the Arab Region



الاسكوا

الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا

مواضيع العدد

الصفحة

3	كلمة العدد.....
4	ملف العدد: الحكومة الإلكترونية - أفضل الممارسات والتوجهات.....
4	أفاق جديدة للحكومة الإلكترونية من أجل تنمية مستدامة وتشاركية.....
	قياس الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية وفقاً لاستطلاع الحكومة الإلكترونية: سنة 2012 -
8	الحكومة الإلكترونية للشعب.....
18	Regional Integration and e-Government.....
21	E-Payment Systems in the Arab Region.....
26	Improving Public Service Delivery through Better Information Management.....
30	The Case for m-Government in the Arab Region.....
31	سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
	البيان المشترك لفريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات والمتصل بدور تكنولوجيا
31	المعلومات والاتصالات في خطة التنمية لما بعد عام 2015.....
36	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
36	المحتوى الرقمي العربي على الأجهزة النقالة: تطبيقات مختارة.....
40	البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
40	المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية لعام 2012: لمحة عامة.....
42	أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
42	الأنشطة الرئيسية المنفذة خلال النصف الثاني من عام 2013.....
45	استعراض تقرير.....
45	مؤشر الابتكار الشامل 2013.....

كلمة العدد

ونظراً إلى أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية، ارتأت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا تكريس هذا العدد من نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لموضوع "أفضل الممارسات والتوجهات في الحكومة الإلكترونية". ويتضمن ملف العدد ورقة عن الآفاق الجديدة في الحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة والتشاركية؛ وورقة حول المؤشرات المستخدمة في قياس تقدّم خدمات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. كذلك، يتطرق الملف إلى إمكانات التكامل الإقليمي في خدمات الحكومة الإلكترونية، ويتوقّف عند نظم الدفع الإلكتروني وبعض الأمثلة عليها في الدول العربية، متناولاً سبل تحسين تقديم الخدمات العامة عبر إدارة المعلومات بشكل أفضل. ويتضمن الملف أيضاً ورقة عن أهمية انتقال الدول العربية إلى مرحلة الحكومة النقالة (m-government).

ويتضمن هذا العدد البيان المشترك لفريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات والمتصل بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطة التنمية لما بعد عام 2015 (جنيف، 13 أيار/مايو 2013). كذلك، يتناول العدد تطبيقات المحتوى الرقمي العربي على المنصات النقالة، ويتضمن لمحة عامة عن المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية لعام 2012، وملخصاً عن تقرير مؤشر الابتكار الشامل لعام 2013 الصادر عن المنظمة العالمية للملكية الفكرية، والمعهد الأوروبي لإدارة الأعمال، وجامعة كورنيل.

ويمكن الاطلاع على أهم أنشطة الإسكوا في النصف الثاني من عام 2013 في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الموقع التالي: <http://www.escwa.org/divisions/main.asp?division=ictd>

وتأمل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ممثلةً بالسيد حيدر فريجات، مدير الإدارة، وبأسرة تحرير هذه النشرة ومنسّقها، السيد نوار العوّا، أن تكون قد وضعت بين يدي القارئ مواضيع غنيّة تلبّي اهتماماته وتطلّعاته. وسيكون من دواعي سرورنا تلقي أية مقترحات أو ملاحظات بناءً وأخذها في الاعتبار في الأعداد المقبلة.

في السنوات الأخيرة، أصبح تقديم الخدمات الحكومية الملائمة وتخفيف الأعباء الإدارية المرافقة لها هدفاً تسعى معظم دول العالم إلى تحقيقه من أجل رفع مستوى الرفاه لدى المواطنين. وتسعى الحكومات أيضاً إلى تهيئة البيئة المناسبة لهذه الخدمات، وإلى توفيرها عبر قنوات متعددة، وإبقاء الفرد محوراً لها.

وتؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً هاماً في تحقيق الرفاه ورفع جودة الخدمات وكفاءتها. وتعتبر الخدمات الحكومية المقدّمة إلكترونياً، كغيرها من الخدمات الإلكترونية، مجالاً واعداً، نظراً إلى آثارها التنموية على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي. فإتاحة المعلومات الحكومية للعموم قد تحقّق إطلاق خدمات معرفية ابتكارية وتطويرها من قبل الشركات الصغيرة والناشئة، الأمر الذي يولّد بدوره مزيداً من فرص العمل للشباب، ويسمح بارتقاء تلك الخدمات إلى المستوى الذي يتطلّع إليه المواطنون ويلبي احتياجاتهم. ويسهم انتشار الهواتف الذكية ورواج التطبيقات النقالة في توجيه هذه الخدمات الحكومية نحو المنصات النقالة، وذلك لتسهيل الوصول إليها وتمكين شريحة أوسع من المواطنين من الاستفادة منها بصرف النظر عن مكانهم الجغرافي.

ويتطلب انتشار الخدمات الحكومية الإلكترونية توفر البيئة المناسبة، بما في ذلك البنية التكنولوجية الأساسية والموارد البشرية الأساسية والأطر القانونية والتشريعية اللازمة. وتتفاوت درجات توفير خدمات الحكومة الإلكترونية للمواطنين بين الدول العربية. ففي بعض الدول، تقتصر هذه الخدمات على تقديم المعلومات الأساسية اللازمة للحصول على الخدمة بشكلها التقليدي الورقي. وفي دول أخرى، ظهرت في الآونة الأخيرة خدمات إلكترونية تفاعلية يحصل المواطنون عبرها على استمارات يستطيعون ملأها عبر الشبكة (الانترنت). وبالمقابل، تشغّل بعض الدول العربية بوابات حكومية إلكترونية معاملاتية (transactional) تسمح للمواطنين بالحصول على الخدمات بطريقة إلكترونية كلياً، بما في ذلك دفع الرسوم المطلوبة لذلك. ولا شك في أنّ هذه الدول تسير على خطى عدد من الدول المتقدّمة، وأبرزها كوريا الجنوبية، التي تنفّذ مشاريع حكومة إلكترونية مكيفة حسب خصوصيات المواطنين وأذواقهم.

ملف العدد: الحكومة الإلكترونية – أفضل الممارسات والتوجهات

آفاق جديدة للحكومة الإلكترونية من أجل تنمية مستدامة وتشاركية⁽¹⁾

مقدمة

أهداف التنمية المستدامة وخطة التنمية لما بعد عام 2015، وتعدّ الحكومة الإلكترونية إحدى المنصات المعاصرة الهامة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التنموية، من خلال ما تقدّمه من خدمات للمواطنين. ولا يقتصر تأثير الحكومة الإلكترونية على الخدمات الحكومية المقدّمة عبر الانترنت فحسب، بل يتضمّن أيضاً القدرة على رفع مستوى العلاقات مع المواطنين ومع كافة المؤسسات في الدولة وتطويرها. فقد أصبح الإطار العام لتطوير المنصات الحكومية الإلكترونية يركّز على أهمية تصميم خدمات حكومية محورها المواطنون، تكون شاملة وملائمة لتطلعاتهم واحتياجاتهم العامة والخاصة. ويشهد عدد كبير من الدول المتقدّمة تطوراً في هذا المجال، إذ يتمّ إشراك المواطنين في تطوير مشاريع الحكومة الإلكترونية ومبادراتها، بحيث يتحوّل دورهم من مجرد مستخدمين للخدمات إلى مشاركين فعّالين في إنتاجها وتطويرها ومعيّرتها.

وتشير طبيعة العمليات الرئيسية التي تصب في إطار الحكومة الإلكترونية إلى أهمية دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز التنمية. فهذه الخدمات ليست إلا مجموعة من الخدمات العامة التي تقدّمها الحكومة لمواطنيها ومؤسساتها بطريقة فعّالة، ومتطورة، وسهلة، وسريعة. وتعمل المؤسسات الحكومية والإدارات الرسمية على تنظيم عملية نشر المعلومات على المواقع الإلكترونية الرسمية والتفاعل مع المواطنين، الأمر الذي يزيد من الشفافية ويسمح للمواطنين بالاطلاع على المعلومات الحكومية التي قد تكون في الأصل سرية أو مخفية، ويضمن مشاركتهم الفعّالة في صنع القرار. وبذلك، تسهم الحكومة الإلكترونية في دعم المفهوم الأساسي للتنمية المستدامة، وفق إطارها الاستراتيجي، وذلك من خلال تلبية احتياجات الناس، مع التركيز على مشاركة الجميع والمساواة بين جميع الفئات الاجتماعية والاقتصادية والعرقية والدينية. ويمتد دور الحكومة الإلكترونية وأدواتها إلى تعزيز المكوّن الإضافي للتنمية المستدامة، وهو احترام الحق في

ورد عن نائب الأمين العام للشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، السيد شا تسوكانغ (Sha Zukang)، في افتتاحية استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة 2012 - الحكومة الإلكترونية للشعب⁽²⁾، تأكّيده على أن دور الحكومة الإلكترونية أساسي في تعزيز عملية التنمية الشاملة والتشاركية، وأن مبادرات الحكومة الإلكترونية تتلاءم مع تطور احتياجات الشعوب وتسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في التعامل بين مختلف مكونات المجتمع في جميع أنحاء العالم.

وعلى الصعيد الإقليمي، شهدت المنطقة العربية في الآونة الأخيرة نمواً ملحوظاً ومتسارعاً في تطوير النظم المعلوماتية، وتوفير المستلزمات البشرية والمادية والمعطيات المعرفية والثقافية والبنى الأساسية اللازمة لها، وذلك في إطار تنفيذ مشاريع ومبادرات الحكومة الإلكترونية في معظم الدول العربية. والهدف من ذلك هو اللحاق بالركب العالمي ومجاراة التنافسية الدولية في هذا المجال من جهة، والإسهام في دفع عجلة التنمية المستدامة من جهة ثانية.

وتستعرض هذه الورقة عدداً من الآفاق الجديدة التي استحدثتها الحكومة الإلكترونية، وتتناول استخدام الشبكات الاجتماعية في مبادرات الحكومة الإلكترونية بهدف تفعيل مشاركة المواطنين وتعزيز التنمية المستدامة للمجتمعات.

أهمية الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة والتشاركية

يوجد اليوم إجماع شبه كامل حول الدور المحوري الذي يؤديه التقدم التكنولوجي في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي والتنمية البشرية المستدامة. ويبرز ذلك جلياً في

التنمية المستدامة، هو مشاركة جميع المعنيين في صنع القرار ومناقشته. ويشكّل ذلك نقطة تحوّل بالنسبة إلى أصحاب المصلحة. فالحكومات تعمل حالياً على مراجعة الحلول المتاحة والبديلة لتعزيز مشاركة المواطنين في مشاريع الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال اعتماد الآليات المناسبة والأساليب الابتكارية والتقنيات الحديثة التي تعتمد في جزء منها على الشبكات الاجتماعية.

آفاق جديدة لشراكة أفضل

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة وتحديات جديدة، الأمر الذي يحتم على الحكومات وإداراتها التعامل معها ومواكبتها والاستفادة منها لإيجاد أساليب جديدة وابتكارية تسمح بتقديم الخدمات للمواطنين، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم، وتعزيز مشاركتهم في الحوار والنقاش وصنع القرار. وتشكّل الشبكات الاجتماعية ثورة في هذا المجال، وتُعدّ إحدى الوسائل الهامة المستخدمة في توفير خدمات الحكومة الإلكترونية، لما تتميز به من خصائص التفاعلية والتشاركية، فضلاً عن انتشارها الواسع بين المواطنين.

لقد شهدت المنطقة العربية خلال العامين الماضيين نمواً مطّرداً في انتشار استخدام مواقع وشبكات الإعلام الاجتماعي. وتشير الإحصاءات⁽³⁾ إلى أن عدد مستخدمي فيسبوك في المنطقة العربية تجاوز 55 مليون مستخدم نهاية شهر أيار/مايو 2013، وذلك بزيادة فاقت المليون ونصف مستخدم خلال عام واحد. يُضاف إلى ذلك نحو 4 ملايين مستخدم لشبكة تويتر (Twitter) و4.7 مليون منتسب في موقع لينكدإن (LinkedIn). ودفعت هذه التطورات بالحكومات العربية إلى التفكير بالاستفادة من هذه الشبكات، واستخدامها بشكل أفضل، واعتبارها من الوسائل الواعدة في توفير الخدمات الحكومية وإيصالها إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين، وهو أمر من شأنه دفع عجلة التنمية المستدامة التشاركية. وترى معظم هذه الحكومات اليوم أن استخدام تطبيقات متعددة من الشبكات الاجتماعية هو أداة مميّزة لتحقيق تواصل واسع النطاق مع فئات أكبر وأكثر تنوعاً من المواطنين والجهات الناشطة في المجتمع، وهذا ما يسهم في فتح آفاق جديدة للحوار والنقاش والمشاركة. إلا أن ذلك يتطلب من الحكومات جهداً حقيقياً لتعديل منهجية عملها وتكييف استراتيجياتها في التعامل مع المواطنين. وهذا ما تلجأ إليه غالبية الدول المتقدّمة، إذ تعمل جاهدة على وضع إطار عام لضمان مشاركة المواطنين والجهات المعنية

ممارسة الحرية واكتساب المعارف وتوظيفها في مجالات تنمية القدرات البشرية والتنمية المجتمعية والإنسانية. وفي إطار هذا الفكر التنموي المعاصر، الذي يعدّ التنمية البشرية مدخلاً رئيساً للتنمية المستدامة، أدركت العديد من الدول العربية الدور المحوري الذي يمكن أن تؤديه الحكومة الإلكترونية، فأطلقت مبادرات وبرامج عديدة في مجال الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تنمية قدرات المواطنين وتمكينهم من استخدامها وإلى تعزيز مستوياتهم الاقتصادية والاجتماعية.

ولعل إحدى الفوائد الهامة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية الحكومية، التي تصبّ في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، زيادة الشفافية في المعاملات والحد من الفساد والرشاوى وغيرها من الممارسات غير السليمة في القطاع العام. وهذا ما يعزّز ثقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية، ويرفع من فرص مشاركتهم في القرارات الحكومية، ويسمح بتكريس مبدأ اللامركزية في تقديم الخدمات ونشر المعلومات في المجتمع.

وتتضمن أبرز المبادئ الرئيسية التي تعتمدها الاستراتيجيات الحديثة للحكومة الإلكترونية، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمبدأ التنمية المستدامة، ما يلي:

- تقديم خدمات حكومية عالية الجودة لجميع فئات المجتمع، أفراداً ومؤسسات؛
- مراجعة الإجراءات المعمول بها داخل المؤسسات الحكومية، بما يتلاءم ومتطلبات التعامل الإلكتروني الدقيق والسريع مع المواطنين، وهذا من شأنه الإسهام في تحسين الأداء عموماً في مرافق الخدمات الحكومية؛
- تحديث المعلومات الحكومية واعتماد الطرق المناسبة لنشرها على المواطنين، بما يسهم في تعزيز الشفافية وبناء الثقة في الخدمات الحكومية في الدوائر والأقسام الحكومية المعنية بخدمات المواطنين مثلاً؛
- وضع سياسات قطاعية مناسبة من خلال تخطيط يستند إلى بيانات حديثة؛
- زيادة التفاعل مع المواطنين وتعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

واليوم، يتعيّن على الحكومات رسم وتنفيذ استراتيجيات متكاملة تتجاوز تحسين الأنظمة الإدارية التقليدية وتطويرها، وتشمل بعداً رئيسياً أصبح يُعتبر أساساً لعملية

وتبذل معظم الحكومات العربية جهوداً حثيثة لإدراج هذه الآليات والتقنيات ضمن خططها، وذلك إما من خلال تطوير مشاريع الحكومة الإلكترونية عموماً، أو الشبكات الاجتماعية خصوصاً. وبدأت عدة بلدان في المنطقة بتطوير صفحات خاصة بالحكومة الإلكترونية على مواقع الشبكات الاجتماعية. فقد أنشأت الإمارات العربية المتحدة، مثلاً، عدداً من الصفحات المتصلة بالحكومة الإلكترونية على الشبكات الاجتماعية، يمكن للمواطنين زيارتها للحصول على معلومات رسمية (انظر الإطار).

في مشاريع الحكومة الإلكترونية في جميع مراحلها، بدءاً بتعريف الخدمة، مروراً بتطويرها إلكترونياً بشكل يتناسب مع احتياجات هؤلاء المواطنين، ووصولاً إلى توفيرها بشكلها النهائي. ولتنفيذ هذه الأطر والاستراتيجيات، لا بد من تحديد الأساليب والآليات الأنسب لضمان فعالية المشاركة والحوار وحرية التعبير، وإنشاء قنوات مخصصة لتلقي ردود الفعل والتبليغات من المشاركين، وهو ما يرفع من مستوى الشفافية في التعاطي مع المواطنين. ولا تتوفر وسيلة واحدة مثلى لتحسين مشاركة المواطنين، وإنما قنوات عدة يمكن الاعتماد عليها، من أبرزها الشبكات الاجتماعية.

الخدمات الحكومية على الشبكات الاجتماعية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تبيّن الدراسات التي أجريت حديثاً في دولة الإمارات العربية المتحدة أن الحكومة تهتم فعلياً بإشراك المواطنين في توفير الخدمات الحكومية عن طريق الشبكات الاجتماعية، وأنها وضعت بعض المبادئ التوجيهية لذلك⁽⁴⁾. فمن الملاحظ اعتماد معظم الإدارات الرسمية والوزارات على شبكات فيسبوك وتويتر ويوتيوب كقنوات لمشاركة المواطنين في أعمالها وأنشطتها، ومن ضمنها وزارات الاقتصاد والبيئة والتربية والتعليم والداخلية والشؤون الاجتماعية والصحة والعدل. وتستخدم الجهات الحكومية هذه الآليات لأخذ آراء المواطنين في الاعتبار في تصميم الخدمات وأساليب تطويرها وطرق توفيرها. كما تنشر معلومات عن الأحداث والانجازات وآخر الأخبار المتصلة بأعمال هذه الإدارات وخدماتها، وذلك بطريقة مستمرة وأحياناً يومية، بهدف الحفاظ على تواصل وثيق ودائم مع هؤلاء المواطنين.

وبالرغم من الجهود الهادفة إلى تخصيص الموارد لاستخدام الشبكات الاجتماعية في عملية تصميم الخدمات الحكومية، فهذه الموارد تبقى محدودة أحياناً. ففي غالبية الإدارات، تُسند مهمة إدارة الحسابات والصفحات على الشبكات الاجتماعية إلى موظفين لديهم مسؤوليات أخرى هامة في هذه المؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، تبقى الموارد المخصصة لجمع المعلومات من هذه المواقع الاجتماعية وترقيتها وتحليلها ضعيفة جداً في غالبية المؤسسات. ولتحسين إشراك المواطنين في صنع القرار بشأن الخدمات المقدمة لهم، تسعى الحكومة إلى إجراء دراسات مسحية واستقصائية حول المواطنين أنفسهم، من جهة، والمعنيين من الإداريين في الجهات الحكومية المزودة للخدمات، من جهة أخرى. وتهدف هذه الدراسات إلى استطلاع آراء المواطنين والموظفين المعنيين حول استخدام الشبكات الاجتماعية في تصميم الخدمات وتقديمها. ويسمح ذلك بتطوير الأساليب المعتمدة وإيجاد حلول جديدة وابتكارية لتلبية احتياجات المواطنين وتنمية المجتمع الإماراتي.



الحكومية وآليات تقديمها إلى تحسن ملموس في نوعية هذه الخدمات وجودتها، وإلى إيجاد حلول ابتكارية للخدمات المقدّمة وتحسينها باستمرار، بما يضمن استخدام الموارد المتوفرة بكفاءة أكبر.

ولا بدّ من الإشارة إلى أن مشاركة المواطنين تعتمد على تجاوبهم ومشاركتهم الفعّالة والمستمرة، التي تعزّز بدورها معارفهم وتغذي خبراتهم. فلتعزيز التنمية المستدامة والتشاركية، لا بدّ من دعوة الجهات الحكومية إلى الاستفادة من الآفاق الجديدة والإمكانات التي توفّرها شبكات التواصل الاجتماعي في مشاركة المواطنين، لا سيما جيل الشباب، في تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية. ويتطلب ذلك، في الوقت نفسه، تعديل أو تطوير الاستراتيجيات ومنهجيات العمل المعتمّدة، وتكييفها حسب متطلبات المجتمع الحديث ومواطنيه وتطلعاتهم.

خاتمة

أشار الاستطلاع الذي أجرته الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية في عام 2012⁽⁵⁾ إلى أهمية أن تعتمد الحكومات، مهما بلغت درجة نضوج مبادراتها في مجال الحكومة الإلكترونية، نماذج متعددة ومختلفة من أدوات التواصل الاجتماعي. والهدف من ذلك هو تطوير خدماتها على نحو يتناسب مع احتياجات المواطنين وتطلّعات المعنيين كافة، الأمر الذي من شأنه دفع عجلة التنمية المستدامة والتشاركية للمجتمعات.

وتسعى بلدان عديدة إلى الاستفادة من الآفاق الجديدة، تلك التي أحدثتها تقنيات الشبكات الاجتماعية مثلاً، لضمان مشاركة المواطنين والمعنيين في تصميم خدمات حكومية تكون أكثر تلاؤماً مع احتياجاتهم ومع متطلبات التنمية المستدامة في مجتمعاتهم. وقد أدى إشراك المستفيدين وأخذ وجهات نظرهم بشأن الخدمات

الحواشي

- 1 أعدت هذا المقال السيدة ميرنا بربر من قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- 2 <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>
- 3 <http://www.arabsocialmediareport.com/Facebook/LineChart.aspx?&PriMenuID=18&CatID=24&mnu=Cat>
- 4 http://www.governmentsummituae.com/assets/images/publications/DSG_report_ARABIC.pdf
- 5 <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>



قياس الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية وفقاً لاستطلاع الحكومة الإلكترونية

سنة 2012 - "الحكومة الإلكترونية للشعب"⁽¹⁾

مقدمة

مؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة
الإلكترونية (E-Government Development
Index - EGDI)

لتقييم الحكومة الإلكترونية وقياسها، وضعت مجموعة من المنظمات الدولية والمؤسسات الأكاديمية والبلدان عدداً من المؤشرات الفردية والمركبة. وركزت بعض هذه المؤشرات على بلد واحد أو منطقة محددة من العالم، في حين شملت المؤشرات الأخرى معظم بلدان العالم. وفي حين بحثت مجموعة من الدراسات المرتكزة على القياس الإحصائي في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام عموماً، بحثت دراسات أخرى في الخدمات المقدمة عبر المواقع الحكومية. ولكن المسح الأشمل والأكثر تطوراً في هذا المجال هو استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة 2012- الحكومة الإلكترونية للشعب، الصادر عن الأمم المتحدة⁽²⁾.

وقد وضعت الأمم المتحدة مؤشراً خاصاً بها لقياس تطور الحكومة الإلكترونية، بموازاة إطلاق النسخة الأولى من دراستها حول الحكومة الإلكترونية في عام 2003، وذلك خلال مرحلة التحضير لمؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات. وفي عام 2012، نشرت نتائج دراستها الاستقصائية السادسة المعنونة "استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة 2012- الحكومة الإلكترونية للشعب". وهذا الاستطلاع، الذي يغطي جميع البلدان الأعضاء البالغ عددها 193 بلداً في عام 2012، يعرض مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، وهو مؤشر مركب يقيس مدى استعداد الإدارات الوطنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة، وقدرتها في هذا المجال، وقابلية المواطنين للاستفادة من هذه الخدمات والتفاعل معها. كذلك، يقيّم الاستطلاع الميزات التقنية للمواقع الوطنية الرسمية على الانترنت، وعملية اعتماد

في السنوات العشر الأخيرة، قطعت البلدان العربية، شأنها شأن معظم بلدان العالم، شوطاً بعيداً في إطلاق مبادرات الحكومة الإلكترونية، وصياغة الاستراتيجيات اللازمة واعتمادها، وتشجيع الجهود الوطنية لتنفيذ هذه المبادرات، ورصد التقدم المحرز في إنجازها. ومن العوامل الرئيسية التي أدت إلى هذا التقدم سعي هذه البلدان إلى إرساء الحكم الرشيد، وذلك عبر تعزيز التعددية والمشاركة والشفافية والمساءلة والإنصاف وسيادة القانون. وبدأت بلدان العالم في الآونة الأخيرة بالتنافس على انتزاع اعتراف دولي بكفاءة جهودها وحسن إنجازاتها في مجال تطور الحكومة الإلكترونية. وقد أصبح ذلك ممكناً نتيجة لإطلاق استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة 2012 - الحكومة الإلكترونية للشعب.

ويصدر هذا الاستطلاع عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، كل سنتين. وهي بمثابة مسح شامل يتناول وضع الحكومة الإلكترونية في جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، وتُخصّص أقسامه الرئيسية لقياس الحكومة الإلكترونية. وتتضمن هذه الأقسام تحليلاً مقارناً للدول، وترتيباً للبلدان المشمولة بالدراسة وفق تطور إنجازات الحكومة الإلكترونية فيها. ويستند هذا التحليل إلى تقييم حضور الحكومات وخدماتها الإلكترونية على الانترنت، والبنية الأساسية للاتصالات فيها، والمهارات والمعرفة التي يتحلّى بها مواطنوها. وتعتبر الأمم المتحدة أنّ القياس الموثوق للحكومة الإلكترونية وتقييمها السليم يوفران أداة قيّمة تساعد صانعي السياسات والخبراء على تحديث الاستراتيجيات وخطط العمل وضبطها، وحشد المزيد من الموارد البشرية والمادية لتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية وتطوير تطبيقاتها.



المصدر: Kheng Guan Toh - shutterstock_20034103

هذه المواقع بوابة الحكومة الإلكترونية الرئيسية ومواقع عدد من الوزارات المعنية، مثل وزارات التعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة. وبالإضافة إلى تقييم جودة المحتوى ونوعيته وتطور الخدمات الحكومية المقدمة عبر الانترنت وفق أربع مراحل من التطور (الإطار)، يجري اختبار مدى قدرة هذه المواقع على تقديم المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين، وذلك وفق ما جاء في كتيب اتحاد شبكات الوب العالمي (World Wide Web Consortium) حول "إرشادات النفاذ إلى محتوى الوب لذوي الاحتياجات الخاصة"⁽³⁾.

مؤشر الاتصالات

مؤشر الاتصالات هو متوسط حسابي مركب من خمسة مؤشرات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتولى الاتحاد الدولي للاتصالات جمعها وحسابها. وتشمل هذه المؤشرات عدد مستخدمي الانترنت لكل 100 فرد من السكان، وعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 فرد من السكان، وعدد مشتركى خدمة الهاتف النقال لكل 100 فرد من السكان، وعدد اشتراكات خدمات الانترنت الثابت لكل 100 فرد من السكان، وعدد المرافق العامة التي تقدم خدمة الانترنت الثابت العريض الحزمة لكل 100 فرد من السكان.

وتحديث السياسات والاستراتيجيات المتصلة بالحكومة الإلكترونية. ومن خلال مؤشر المشاركة الإلكترونية، يقيم الاستطلاع أيضاً مشاركة المواطنين، جنباً إلى جنب مع حكوماتهم، في عملية صنع القرار.

بنية المؤشر وطريقة حسابه

صُمم مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية كمؤشر مركب يعاين أهم أبعاد الحكومة الإلكترونية، وهي ثلاثة: نطاق الخدمات الحكومية الإلكترونية وجودتها؛ وترايبية الاتصالات السلكية واللاسلكية؛ والقدرات البشرية. ويصنّف المؤشر أداء الحكومات الوطنية بالنسبة إلى بعضها البعض من خلال حساب متوسط ثلاثة مؤشرات فرعية، يُعنى كل منها بأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة، وهذه المؤشرات هي "مؤشر الخدمات عبر الانترنت"؛ و"مؤشر الاتصالات"؛ و"مؤشر رأس المال البشري". وُحددت القيمة القصوى الممكنة لمؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية بالرقم واحد، والحد الأدنى بالصففر. ومن المزايا الهامة لهذا المؤشر المركب قدرته على إطلاع واضعي السياسات وصانعي القرار على أبعاد الحكومة الإلكترونية التي تستدعي مزيداً من العناية أو التطوير.

وتُحتسب قيمة مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية بإعطاء أوزان متساوية (كل وزن يساوي الثلث) لكل من مؤشرات الفرعية، ومن ثمّ جمع هذه القيم حسابياً كما هو مبين أدناه:

مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية = $(1/3)$ مؤشر الخدمات المقدمة عبر الانترنت + $(1/3)$ مؤشر الاتصالات + $(1/3)$ مؤشر رأس المال البشري.

وعلى الرغم من ثبات الإطار الإحصائي الأساسي لقياس الحكومة الإلكترونية منذ عام 2003، فتركيبية مؤشرات الفرعية ودلالاتها والقيم المعطاة لها تختلف من مسح إلى آخر، وذلك لمواكبة التغيرات في مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي يفرضها التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مؤشر الخدمات المقدمة عبر الانترنت

يُحسب هذا المؤشر الفرعي من خلال معاينة عدد من المواقع والبوابات الإلكترونية الوطنية على الانترنت في كل من البلدان الأعضاء في الأمم المتحدة. وتشمل

مراحل تطور الخدمات الحكومية المقدّمة عبر الإنترنت

يقيس "استطلاع الحكومة الإلكترونية: سنة 2012 - الحكومة الإلكترونية للشعب" مستوى تطوّر الخدمات الحكومية المقدّمة عبر الإنترنت، وفق نموذج من أربع مراحل هي:

المرحلة الأولى - الخدمات الناشئة: توفر المواقع الحكومية معلومات عن السياسة العامة والحوكمة والقوانين والأنظمة والوثائق ذات الصلة وأنواع الخدمات الحكومية المقدّمة، يمكن الاطلاع عليها من خلال زيارة الروابط بمواقع الوزارات والإدارات العامة. ويمكن ذلك المواطنين من الحصول بسهولة على معلومات حول كل المستجدات في الحكومة والوزارات.

المرحلة الثانية - الخدمات المعزّزة: توفّر الحكومات للمواطنين، من خلال مواقعها الإلكترونية، تواصلًا إلكترونيًا أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه معهم، يكون على هيئة تطبيقات أو نماذج يمكن تحميلها. وتقدّم هذه المواقع المعلومات بلغات متعددة، وذلك عبر أدوات سمعية وبصرية.

المرحلة الثالثة - الخدمات المعاملاتية: تتواصل الحكومات بشكل ثنائي الاتجاه مع المواطنين (إرسال واستقبال)، يشمل التحقق الإلكتروني من هوياتهم لإتمام عدد من الخدمات، مثل دفع الأموال عبر الإنترنت، والمشاركة في التصويت الإلكتروني، وإجراء المعاملات الضريبية عبر الإنترنت، وطلب الشهادات والتراخيص والأذونات.

المرحلة الرابعة - الخدمات المترابطة: تستبق الحكومات طلب المعلومات والآراء من المواطنين باستخدام تكنولوجيا الوب 2.0 وأدوات تفاعلية أخرى، بحيث تمكنهم من زيادة مشاركتهم في الأنشطة الحكومية والتعبير عن آرائهم في عملية صنع القرار.

المصدر: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، استطلاع الحكومة الإلكترونية: سنة 2012 - الحكومة الإلكترونية للشعب.

مؤشر رأس المال البشري

أما البلدان العربية مجتمعة، فقد بلغ متوسط مؤشرها لتطوّر الحكومة الإلكترونية 0.4921، أي أعلى من المتوسط العالمي البالغ 0.4882؛ وقد تحطت قيمة مؤشرها الفرعي المتصل بالخدمات عبر الإنترنت المتوسط العالمي أيضاً. وبالمقابل، لوحظ انخفاض المؤشرين الفرعيين حول الاتصالات ورأس المال البشري أدنى من المتوسط العالمي. ويبيّن الشكل أدناه التفاوت بين قيم المؤشرات الفرعية للمنطقة العربية مقارنةً ببلدان العالم والبلدان المتقدّمة. ويمكن القول إنّه بالرغم من التقدم على صعيد تطوير الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية، ما زال على جميع بلدان المنطقة بذل جهود أكبر لتطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناء القدرات البشرية، وتعزيز التعليم بجميع مراحلها، ومحو الأمية.

مؤشر رأس المال البشري هو متوسط حسابي مُركّب من مؤشرين فرعيين: معدّل إلمام البالغين بالقراءة والكتابة؛ ونسب الالتحاق الإجمالي بمراحل التعليم الابتدائي والثانوي والعالي مجتمعة. وتُحسب قيمة هذا المؤشر بتحديد أوزان مختلفة لكل من مؤشرات الفرعية بحيث يُخصّص ثلث الأوزان لمعدّل إلمام البالغين بالقراءة والكتابة، ويتصل الثلث الباقي بنسبة الالتحاق الإجمالي بمراحل التعليم. وتتولى منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) جمع هذه المؤشرات الفرعية وتحصيلها.

ملاح الحكومية الإلكترونية في المنطقة العربية

ويمكن لراسمي السياسات وصانعي القرار استخدام البيانات والجداول الإحصائية الواردة في استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2012 من أجل فهم الوضع الراهن لأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة في بلد ما، وتحديد عناصر القوة أو مكامن الضعف فيه بغية تحديد الأولويات التنموية. على سبيل المثال، تشير معاينة كل من مؤشرات الاتصالات الفردية التي تدخل في حساب المؤشر الفرعي للاتصالات على حدة إلى أن معظم

يبين الجدول 1 ترتيب عدد من البلدان العربية وفق مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية ومؤشرات الفرعية الثلاثة لعام 2012. ويلاحظ تفوق دول مجلس التعاون الخليجي الست على كافة البلدان العربية. وقد جاء ترتيب الإمارات العربية المتحدة والبحرين والمملكة العربية السعودية وقطر ضمن البلدان الـ 50 الأولى على مستوى العالم من أصل 193 بلداً شمله استطلاع الأمم المتحدة سنة 2012.

دول المنطقة تعاني من انخفاض حاد في عدد اشتراكات خدمات الانترنت الثابت لكل 100 فرد من السكان، الأمر الذي يؤثر بشكلٍ سلبي على قيمة مؤشر الاتصالات في هذه الدول.

الجدول 1- ترتيب عدد من البلدان العربية وفق مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية ومؤشراته الفرعية الثلاثة، 2012

مؤشر الخدمات عبر الانترنت	مؤشر الاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية	الترتيب العالمي (من أصل 193 بلداً)	
0.8627	0.5568	0.7837	0.7344	28	الإمارات العربية المتحدة
0.8627	0.4183	0.8028	0.6946	36	البحرين
0.7974	0.4323	0.7677	0.6658	41	المملكة العربية السعودية
0.7386	0.4513	0.7316	0.6405	48	قطر
0.5817	0.4179	0.7885	0.5960	63	الكويت
0.6667	0.3942	0.7224	0.5944	64	عمان
0.4771	0.2728	0.7917	0.5139	87	لبنان
0.3922	0.2717	0.8013	0.4884	98	الأردن
0.4771	0.2886	0.6841	0.4833	103	تونس
0.6013	0.2232	0.5588	0.4611	107	مصر
0.5425	0.2772	0.443	0.4209	120	المغرب
0.2288	0.1952	0.6876	0.3705	128	الجمهورية العربية السورية
0.2549	0.1812	0.6463	0.3608	132	الجزائر
0.2876	0.1201	0.6151	0.3409	137	العراق
0.2549	0.0725	0.4555	0.2610	165	السودان
0.1765	0.1011	0.4642	0.2472	167	اليمن
0.5127	0.2922	0.6715	0.4921		متوسط المنطقة العربية
0.4328	0.3245	0.7173	0.4882		المتوسط العالمي

المصدر: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، استطلاع الحكومة الإلكترونية: سنة 2012 - الحكومة الإلكترونية للشعب.

من مراحل تطور الخدمات الحكومية المقدمة عبر الإنترنت. ويعاين مؤشر المشاركة الإلكترونية مجالاً محدداً ضمن الخدمات الحكومية الإلكترونية، هو المعنى بالتفاعل مع أصحاب المصلحة، وذلك من خلال فتح قنوات ملائمة للمواطنين للتشاور معهم والحصول على ملاحظاتهم وآرائهم وتمكينهم من المشاركة في الشؤون العامة.

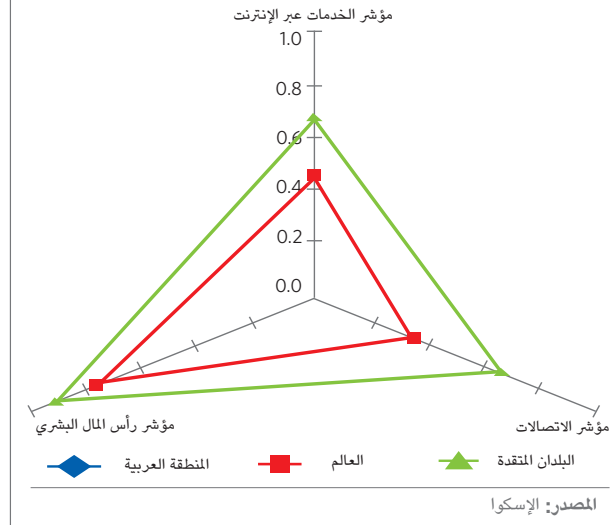
ويشير الجدول 2 إلى قيم مؤشر المشاركة الإلكترونية وترتيب عدد من البلدان العربية وتصنيفها على مستوى العالم، وإلى التفاوت الواضح بين مستويات توفر الخدمات الإلكترونية واستخدامها الفعلي. وقد حلت معظم بلدان مجلس التعاون الخليجي في المراتب الأولى في المنطقة العربية، خاصة الإمارات العربية المتحدة التي كان أدائها الأفضل عربياً، وحلت في المرتبة السادسة على مستوى العالم وحصلت على تصنيف "مشاركة مرتفعة". وتخطت 30 في المائة فقط من البلدان العربية التي شملها الاستطلاع قيمة 0.50 قطة مئوية على مؤشر المشاركة الإلكترونية. وبالمقابل، حصلت تسعة بلدان من البلدان العربية السبعة عشر الواردة في الجدول على تصنيف متدنٍ أو ما دون ذلك وفق هذا المؤشر.

الجدول 2- ترتيب وتصنيف بلدان عربية مختارة وفق قيمة مؤشر المشاركة الإلكترونية، 2012

التصنيف	الترتيب (من أصل 32 فئة)	قيمة المؤشر	البلد
مشاركة مرتفعة	6	0.7368	الإمارات العربية المتحدة
	7	0.6842	مصر
	8	0.6579	البحرين
	9	0.6316	المملكة العربية السعودية
	9	0.6316	قطر
مشاركة متوسطة	16	0.4474	عمان
	17	0.3947	المغرب
	18	0.3684	تونس
	20	0.3158	لبنان
	25	0.1842	الكويت
مشاركة متدنية	28	0.1053	الأردن
	28	0.1053	العراق
	29	0.0789	السودان
	30	0.0526	الجزائر
	31	0.0263	الجمهورية العربية السورية
لا مشاركة إلكترونية	32	0.0000	اليمن
	32	0.0000	ليبيا
مشاركة متوسطة		0.3388	معدل المنطقة العربية
مشاركة متدنية		0.2225	المعدل العالمي

المصدر: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، استطلاع الحكومة الإلكترونية: سنة 2012 - الحكومة الإلكترونية للشعب.

العالم وفق المؤشرات الفرعية للحكومة الإلكترونية مقارنة بين المنطقة العربية والبلدان المتقدمة وسائر بلدان



مؤشر المشاركة الإلكترونية

يشير استطلاع الأمم المتحدة بشأن الحكومة الإلكترونية لسنة 2012 إلى تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية بموازاة تطور التكنولوجيا والانترنت وتطبيقاتها. وأصبح مفهوم الحكومة الإلكترونية يكتسب بعداً جديداً يضع المواطنين في صلب هذه العملية. فالحكومة الإلكترونية اليوم لا تقتصر على حوسبة الخدمات وإعادة تصميم العمليات الداخلية، بل تهدف بشكل رئيسي إلى إنشاء بيئة مؤاتية تمكن المواطنين من الانخراط في الحوكمة، وحشد الدعم للسياسات العامة، وتشجيع تواصل الحكومات مع مواطنيها واستطلاع آرائهم عند صنع القرارات التي تؤثر في مستقبلهم. ويجري ذلك عبر استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على المواقع الحكومية المزودة بتكنولوجيا الوب 2.0 مثل المدونات، والدرشة، والمنتديات، وفيسبوك، وتويتر وغيرها. وتتيح هذه التطبيقات والأدوات تلقي الآراء والملاحظات وحشد الدعم للسياسات العامة.

ويمكن رصد انخراط المواطنين في الحوكمة من خلال مؤشر المشاركة الإلكترونية، الذي يُعدّ مؤشراً تكاملياً لا يدخل ضمن عملية حساب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، لكنه أحد مكونات استطلاع الحكومة الإلكترونية. والهدف منه توسيع نطاق هذا الرصد من خلال معاينة جودة المرحلة الرابعة (الخدمات المترابطة)

تفسير المؤشرات المركّبة أكثر من غيرها، وهي قادرة على تسهيل مهمة تصنيف البلدان. غير أنّ قراءة المؤشرات المركّبة قد تنطوي على رسائل مضلّة وغير مجدية تدفع واضعي السياسات وصانعي القرار إلى استنتاجات مبسّطة جداً. ولا يحبّب الإحصائيون استخدام المؤشرات المركّبة، إذ يعتقدون أنّها تستهلك الكثير من العمل لجمع البيانات وتحريها، وقد تبسّط الواقع وتحجبه خلف رقم واحد مشكوك في دلالاته.

وبصرف النظر عن طبيعة المؤشرات المعتمدة لقياس الحكومة الإلكترونية، تبقى عملية القياس مهمة دقيقة تشمل إحصاءات ينطوي قياسها على احتمالات للخطأ والتفسير. ويبقى من الضروري أن تولي الدول العربية الاهتمام اللازم لمؤشرات قياس الحكومة الإلكترونية، لأنها تمثل إحدى الوسائل المتاحة لمراقبة مدى تقدم الحكومات في تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وتوفير الخدمات المتعلقة بها لمواطنيها.

وبالرغم من تصنيف بلدان مجلس التعاون الخليجي في مراتب أعلى من معظم البلدان الأخرى حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، فقد تفوقت مصر على معظمها حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية. وفي هذا الصدد، ينبغي للحكومات العمل سريعاً على تطوير استراتيجية فعالة لحثّ المواطنين على المشاركة، وبالتالي زيادة الوعي بالخدمات الإلكترونية، وتحسين جودتها، وتعزيز الثقة والأمن والخصوصية في استخدامها.

خاتمة

يعتمد الإطار الإحصائي الذي وضعته الأمم المتحدة لقياس الحكومة الإلكترونية على مؤشر مركّب يمكن استخدامه لمعاينة الجوانب المتعددة الأبعاد للحكومة الإلكترونية. ويمكن لمؤشراته الفرعية إعطاء فكرة عامة عن تلك الجوانب، وذلك عن طريق تجميع عدد من المؤشرات الفردية وضبط أوزان كل منها. ومن السهل

الحواشي

- 1 أعدّ هذا المقال السيد رامي الزعتري من قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا، استناداً إلى استطلاع الحكومة الإلكترونية سنة 2012 - الحكومية الإلكترونية للشعب.
- 2 <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>
- 3 <http://www.w3.org/TR/WCAG20>



Conclusion

Looking at these three cases of e-government for regional integration, it is clear that they share several common features. These include target-based, time-limited planning, with an action plan featuring priority areas or thematic pillars. In the experience of the European Union, all activities fell within three groups of actions: setting targets; jointly developing, deploying or improving cross-border services; and creating enabling conditions. In the Caribbean, CARICOM focuses on a combination of long-term and short-term goals related to economic integration, functional cooperation and regional security. Within the Arab region, the GCC e-government initiative is based on the four pillars of electronic e-services, knowledge management, information infrastructure, and regulatory frameworks. Further areas of cooperation have also been identified at the operational and implementation levels.

Given the added value of regional collaboration and integration in the area of e-government, especially with regards to economies of scale, facilitating mobility across the region and accelerating the pace of globalization, it would be very interesting to launch an Arab initiative to extend the GCC experience across the region. Such an initiative could enhance e-government, focusing on collaborative aspects and on the integration of services and solutions. It would benefit from the experiences of other regions, build on existing Arab e-government initiatives, and make use of best practices in e-government development. ESCWA could play an important role in these initiatives, based on its previous experience in developing directives for the harmonization of cyberlegislation in the region, and its role in establishing the Arab Internet Governance Forum (AIGF) to consolidate the Arab position on constantly evolving issues related to the Internet.

Endnotes

- 1 This article was prepared by Ms. Nibal Idlebi, Chief of ICT Applications Section, ESCWA, and Ms. Fatema Hill, Intern at ESCWA, summer 2013.
- 2 ESCWA (2011). Regional Profile of the Information Society in Western Asia (E/ESCWA/ICTD/2011/Brochure.4).
- 3 CARICAD (2009). Improved Government...Better Service: 2010-2014 CARICOM e-Government Strategy (Draft). Available from <http://www.caricad.net/UserFiles/File/Draft%20CARICOM%20eGovernment%20Strategy.pdf>.
- 4 European Commission (2010). The European e-Government Action Plan 2011 2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable and innovative government. Available from <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>.
- 5 Ibid.
- 6 Ibid.
- 7 Ibid.
- 8 CARICAD, 2009.
- 9 Ibid., p. 12.
- 10 Ibid., p. 14.
- 11 Ibid., p. 5.
- 12 Al-Rahbi, Talal (2012). Arab Gulf Cooperation Council e-Government Collaboration, Presented at the sixth International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV), Albany, New York, 22-25 October



To achieve these goals, Caribbean countries are working to implement eight pillars. These pillars are: (i) implementing the regional e-government strategy; (ii) maintaining a collaborative approach to the harmonization of legislation and standards in the region; (iii) implementing interoperability standards; (iv) promoting e-business; (v) promoting e-commerce; (vi) securing affordable broadband for government networks; (vii) building the capacity to empower individuals and businesses through e-government services; and (viii) monitoring the implementation of the strategy.

By following this e-government strategy, CARICOM countries are transforming public service delivery by facilitating access, improving the quality of government information and services, and encouraging involvement in public institutions and the democratic process.¹¹

The GCC experience of subregional integration

The most relevant e-government initiative from the Arab region is that of the GCC, launched in 2007 with the establishment of the GCC e-Government Executive Committee.¹² The main objectives of the Committee are: (a) to develop e-government at the GCC level; (b) to maximize synergy between the GCC countries; (c) to engage with various stakeholders within and outside the region to maximize learning and benefits for the GCC countries and the region as a whole; and (d) to ensure that e-government is used as a tool at GCC and national levels to promote socioeconomic and cultural development.



In addition to biannual meetings, during which committee members exchanged policy orientation, the GCC countries launched a number of activities at the subregional level. These included the organization of the GCC e-Government Award, the GCC e-Government Conference and the launch of the GCC e-Government Strategy.

The GCC countries also adopted a declaration that was later transformed into the GCC e-Government Strategy. The Strategy consists of four pillars: electronic e-services, knowledge management, information infrastructure, and regulatory frameworks. There are numerous areas of cooperation between these pillars, including: (a) developing common e-services and a unified GCC portal/gateway; (b) establishing the “.gcc” domain; (c) promoting e-content development within GCC countries; (d) establishing harmonized information security, cyberlaw and risk management modules; (e) defining interoperability frameworks and standards; and (f) adopting common measurement standards, approaches and indicators for e-government. In 2012, this strategy was still at the conceptual level, and GCC countries were formulating a detailed action plan for the implementation of this strategy.

After six years of operation, GCC countries believe that the subregional initiative was stimulating for all countries and relevant stakeholders. In effect, the e-Government Committee meetings allowed the exchange of diverse experiences on what each country had done, how knowledge could be gained and how to benefit from the experiences of each GCC country, as well as the experiences in other parts of the world. They further facilitated discussion of the challenges faced by all member countries and the formulation of common solutions. The GCC e-government conferences also played a key role in stimulating cooperation between various stakeholders in the region, as well as strengthening ties between the GCC and the international community. Finally, GCC representatives expressed their shared belief that the implementation of the e-Government Strategy would stimulate greater cooperation and collaboration among its member countries.

e-signatures and e-identification are being supported in member countries, building a strong foundation for regional collaboration.

Furthermore, by following this plan, a more open model including design, production and delivery of online services is being created. In addition, more possibilities are made available since there is collaboration between governments, individuals, entrepreneurs, and civil society at a regional level. Greater value is being delivered to people in the region with fewer resources; new technologies; open specifications; innovative architectures; and the availability of public sector information.⁷

Caribbean Community e-Government Strategy 2010-2014

The Caribbean Community (CARICOM) e-Government Strategy⁸ is an initiative of the Caribbean Centre for Development Administration (CARICAD). At the launch of this project, several CARICOM countries have



successfully implemented various channels of government services and information delivery through government portals, community access centres and common counter service centres. Additionally, many countries have connected public services through the creation of government backbones, data centres, intranets, and implemented e-government management applications. The CARICOM member states have realised the significance of having strong ICT for development and e-government tools for functional cooperation towards the success and development of the region. Moreover, e-government CARICOM was created to support regional integration, and its main outcomes focus on economic development.

The development of this strategy was based on participation from member countries and regional organizations. It is worth noting that, through the development process, all countries focused on such regional components as economic integration, functional cooperation and regional security. The vision of the CARICOM e-government strategy is to make CARICOM Public Service "a model for good governance".⁹ This strategy acknowledges five long-term development goals as main priorities, namely: (a) growth in gross domestic product (GDP) and employment; (b) strengthening regional integration; (c) strengthening democracy; (d) the creation of a safe society; and (e) the development of a knowledgeable and cohesive society. In the short term, the project focuses on two major goals to enable the transformation of public services:¹⁰

- a. Improved public service management, which can be achieved through the harmonization of legislation and policy frameworks, standardized ICT architecture, improved knowledge management, and others;
- b. Citizen-focused public services, which can be achieved through enhanced access to government services and the provision of services according to the needs of the individual.

Case Studies

The following case studies have been outlined in order to help identify similarities in good practice, which may be used to inform a potential framework for regional integration through e-government services in the Arab region. The experiences of the European Union, Caribbean community and GCC countries have been considered in order to provide perspectives from developed, subregional and region-specific approaches, respectively.

The European Union: Regional integration through e-government initiatives

The main responsibility of the European Commission in the area of e-government is to improve the conditions for enhancing e-government services to individuals and businesses across the region, notwithstanding their country of origin. The European e-Government Action Plan 2011-2015 on Harnessing ICT to promote smart, sustainable and innovative government was designed to reach two key objectives. The first is that, by 2015, there will be several cross-border online services which will facilitate business, education and living across the European Union. The second is that, within the same timeframe, 50 per cent of individuals and 80 per cent of enterprises would have used e-Government services.⁶

This action plan was developed for use by the governments of European Union member countries, and aims to fulfill the Malmö Declaration. The declaration has four political priorities which all European public administrations should focus on. The first priority is to empower individuals and businesses through e-government services, designed to satisfy user needs, enhance access to public information and increase the involvement of individuals and businesses in the policymaking process. The second priority is to facilitate mobility for running businesses and working or studying across the region. The third priority is to promote efficiency and effectiveness while using

e-government services; and the final priority is to create an appropriate enabling environment by providing legal and technical preconditions.

It is worth noting that this action plan was developed following the implementation of the first European e-Government Action Plan, and benefited from best practices for projects observed across all member states. In 2002, an online community of practitioners was established to debate and provide solutions in such areas as e-government and health services, including 80,000 participants. Progress has also been made through re-using public sector information and establishing an electronic public regional procurement platform, to facilitate the participation of companies across the region in government calls for tenders.

The various activities being implemented to reach the four political priorities fall into three categories of actions. The first kind of activity is setting targets, where member states focus on how to achieve and measure the proposed targets. This is done by exchanging best practices and information, conducting studies and benchmarking. The second category is for jointly developing, deploying or improving cross-border services by focusing on research and development, pilot projects, collaborative development of services by member states, and transferring knowledge to the market. The last action category is about creating enabling conditions by adopting legal instruments, setting standards, formulating common frameworks, implementing generic tools, providing technical building blocks, and ensuring interoperability.

There are also strong political and economic aims for the regional e-government initiative within the European Union. The current economic crisis is better addressed through a regional e-government approach, since it leads to a more efficient use of public resources and reduces public expenditure. Preconditions in internal European Union markets are being established, in order to improve e-government services across the region. Such services as interoperability,

REGIONAL INTEGRATION AND E-GOVERNMENT¹

Introduction

Many Arab countries have implemented different types of e-government services, with some countries achieving greater success than others.² There is excellent potential for collaboration for the enhancement of e-government programmes at the regional and national levels. Globally, there are many examples of increasing regional integration through e-government services, from which the Arab region can learn and share best practices. This could even lead to the development of a regional framework for the enhancement of e-government services, meeting the growing needs of individuals, increasing efficiency of delivered services and expanding the economic impact of e-government at national and regional levels.

This article aims to highlight some trends and advantages of e-government and outline aspects of regional integration through e-government services, focusing on the experiences of the European Union, Caribbean community and the countries of the Gulf Cooperation Council (GCC). It will attempt to identify good common practices across these experiences, in order to provide a more informed approach to addressing regional integration through e-government in the Arab region.

Trends and Advantages of E-Government

Quickly improving technologies prompt global changes.³ This has made individuals more familiar with such innovative technologies as social networks, increasing their expectations and access to online services. In fact, government initiatives have become crucial in order to meet and enhance social, economic and political benefits by taking advantage of information and communications technologies (ICTs). Moreover, innovative systems for delivering services to individuals in an efficient, timely

and cost-effective manner are being considered across public sector reform initiatives.

With the spread of social networking in popularity, it has become clear that governments should explore the features and added values of social networking and collaborative tools, integrating them into e-government services. These systems aim to promote government services, deliver better and rapid public services, reduce administrative overheads and burdens, improve organizational processes and promote more green regional services. Furthermore, today, e-government services can be delivered through various such channels as the Internet, television, telephone, and mobile devices.

Enhancing e-government systems provides an opportunity for increasing transparency in government decision-making, while transparency is fundamental to building trust among individuals and improving accountability. E-government initiatives can also facilitate information sharing, generating cost-effective, high-quality and reliable public services. Moreover, it should be noted that much of the public sector data gathered by governments in general are not re-used. Large amounts of such non-personal data as geographic, demographic, statistical, and environmental data, can easily be accessed through the use of ICTs for the benefit of the public, and in order to facilitate the creation of new, innovative products and services.⁴

A current trend in e-government is that services are expected to meet user needs by being flexible and personalized. For example, the use of online public administration to track the allocation of allowances and benefits; the registration process for schools and universities; the request and receipt of civil certificates; and the submission of tax declarations. All of these services can lower public administration expenditure and increase efficiency.⁵

the Arab Secured Transactions Initiative (ASTI),⁷ which was launched in 2011 to build capacity in improving law enforcement mechanisms, and broadening the types of transactions which could be supported. ASTI is a collaborative effort between the World Bank, the International Finance Corporation and the Arab Monetary Fund. The below table summarizes these technologies.

Conclusion

E-payment systems are an important and complex part of the infrastructure necessary to promote the development of a modern economic

system. At present, serious institutional barriers exist which have delayed the spread of these systems, resulting in slower economic growth. Therefore, to promote e-payment systems, action

should be taken to improve legislative frameworks, fortify technological infrastructure and pursue the integration of e-payments within pre-existing payment and delivery structures. Once these issues have been addressed, e-payment systems and the improved efficiency they offer will enable increased economic development in the Arab region.

Examples of E-Payment Tools

Tool	Brief description	Example
Credit card	Payment card issued to users as a system of payment	Visa, Master card, etc.
Debit card	Enables cardholder to access electronically his/her bank account(s)	Visa, Master card, etc.
Automated Clearing Houses (ACH)	An electronic network dedicated to financial transactions, capable of dealing with a large number of credit/debit transactions	Cashna
Centralized Payment Gateway	An e-commerce that authorizes payments for e-businesses and other types of online transactions	Oman Gateway, SADAD, etc.

Endnotes

- 1 This article was prepared by Mr. Matthew Perkins, ICT Applications Section, ICT Division, ESCWA.
- 2 Available from <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=13190&LangID=E>.
- 3 Available from <http://www.slideshare.net/saeedomar/cashna-intro>.
- 4 Available from <https://www.paypal-media.com/about>.
- 5 Available from http://www.ita.gov.om/ITAPortal/Businesses/Businesses_Projects.aspx?NID=20.
- 6 Cirasino, M. and Nicoli, M. (2010). Payment and Securities Settlement Systems in the Middle East and North Africa. Washington D.C.: World Bank.
- 7 Available from <https://www.wbginvestmentclimate.org/advisory-services-regulatory-simplification/secured-transaction-and-collateral-registries/ifc-amf-secured-lending-initiatives.cfm>.



limited retail banking options and high mobile penetration rates. In the Arab region, the use of mobile phones as point-of-sale payment devices has been extremely limited. Because of differences in the operational context, it is more likely that the mobile e-payment in the Arab region will focus on smart phone and mobile wallet technology, rather than the direct use of phone credits as a form of virtual currency.

Regional Options

There are e-payment options available in the region which seek to overcome these operational challenges. Among them is the application Cashna (<http://cashna.com/>). This service provides a pre-paid e-commerce solution which includes support for depositing credit, validating transactions and clearing transfers. While this approach is quite helpful, it has some limitations. By including the full life cycle of funds transfers and retaining control of the funds at both the consumer and merchant ends of the transaction, Cashna is able to function as an ACH and a financial institution. Unfortunately, this model requires that the consumer has funds deposited with Cashna, and that those funds only be spent at participating retailers. This form of mediation offers trust and interoperability at the expense of flexibility and choice. However, it must be noted that the legal protections for funds on deposit with Cashna are not entirely clear. For example, deposit insurance, which is provided by many countries to cover funds on deposit in traditional retail banks, does not appear to apply in this case. By contrast, such services as PayPal are able to operate within robust ecosystems which already handle these parts of the e-payment process.

Cashna has processed approximately one million transactions over a nine-year period,³ making it a comparatively small part of total e-transaction volume. By comparison, PayPal processes over 7.6 million payments in a single day.⁴ It seems unlikely that Cashna will be able to provide a major challenge to the other globally dominant e-payment providers. As solutions are found for the other fundamental challenges which are holding back the development of the e-commerce landscape in the region, it is

more likely that global payment processors will enter the Arab market and either purchase or directly compete with such services as Cashna.

Success Stories

Several governments in the Arab region have successfully implemented e-payment for their services. For example, Oman is developing a centralized payment gateway to allow consumers and financial institutions to undertake electronic transactions for government services. This e-payment gateway is an integral part of the 'e-Oman' strategy.⁵ The system will support credit and debit cards to facilitate the transfer of funds. Because Oman has sought to modernize its legislative and technological frameworks, this endeavour will be of great interest to other regional governments, as it will serve as an effective test case to better understand the role and uptake of bank cards as a payment mechanism for online transactions on a large scale.

Similarly, Saudi Arabia has deployed the SADAD Payment Systems, which is an initiative to enhance efficiency in the processing of bills and payments. While very effective at facilitating payments between billing institutions and individuals, the SADAD system does not facilitate the direct transfer of small sums between individuals, as would be present in other clearing house architectures. By using this system, businesses and individuals are able to reduce the number of cash transactions and leverage operating efficiency to make e-payment more economical on a national scale. In contrast to PayPal, however, the system is not presently able to function as a point-of-sale e-payment system.

In addition, since 2006, a joint project has been underway between the Arab Monetary Fund and the World Bank to create an Arab Payment Initiative.⁶ This project seeks to address such issues as the availability of retail banking services and the implementation of global standards to enhance interoperability and service delivery. In addition, it provides technical assistance, for example to the Lebanese State in the development of a domestic ACH system. This effort has been supplemented by

E-PAYMENT SYSTEMS IN THE ARAB REGION¹

Introduction

In recent decades, the demand for government and commercial efficiency has kept pace with the rapid expansion of the Internet. However, the development of electronic commerce, together with e-payment systems, has been slow to spread. While the absence of robust legislation for e-payments is no doubt an important factor, an analysis of the existing business environment provides an important context. For example, instead of using online ordering with e-payment to purchase goods, consumers in the Arab region are much more likely to use a mobile phone to request an item be delivered and pay in cash when the item is received. Because these business processes predated ubiquitous Internet connectivity, consumers are more comfortable functioning within this existing system, rather than adopting new technology.

Among other factors, e-payments are not widely used because they are not perceived as solving a compelling problem. The comparatively slow uptake of retail banking services, together with a preference for doing business face to face through personal relationships, makes e-payment systems a less appealing alternative. By contrast, countries which did not have a pre-existing preference for a cash-based economy and an ad hoc delivery system recognized greater value in using e-transactions to purchase and deliver goods. Thus, Arab consumers, businesses and governments have been more comfortable with cash-based transactions. Unfortunately, reliance on cash is generally less efficient than electronic systems, due to such considerations as longer transactions times, potential for theft, counterfeiting, and more laborious bookkeeping. This analysis represents a worldwide phenomenon and definitely applies to the Arab countries.

Global Options

Of the e-payment options available, very few could be considered regional services. While

credit card companies can and do operate in the Arab region, low penetration rates for bank cards make this tool insufficient for building a robust electronic transaction ecosystem. In addition, the lack of credit reporting bureaus, together with a very different approach to consumer debt laws at the national level, makes credit cards less viable than in other regions. Other such e-payment methodologies as debit cards and direct deductions from personal accounts also have serious structural limitations. For example, markets with less reliance on cash often provide automated clearing houses (ACH) to process large volumes of small-scale financial transactions between banks at the retail level. These ACH systems provide the ability to efficiently move money without relying on credit processing and reporting structures. Unfortunately, ACH systems are largely absent in Arab countries, and at the regional level. Instead, such less efficient alternatives as individual consumers using paper forms to authorize a company to directly bill their account are sometimes used.

In the absence of robust ACH and consumer credit clearing systems, such private payment services companies as PayPal play an intermediary role. Parties to a transaction could be a financial institution and vendor, or simply two individuals. Unfortunately, while they have been embraced in many regions of the world, such products as PayPal are not widely used in the Arab region. The fact that PayPal does not support local accounts in many Arab countries certainly contributes to this circumstance, together with such legal complexities as Egyptian law 84-2002 prohibiting non-governmental organizations (NGOs) from receiving money from international sources.² For these reasons, such commercial services as Western Union are more commonly used for international money transfers; but these are not suitable for use by retail customers in everyday transactions.

Many other nations have seen impressive growth in e-payment technologies using mobile phones. This solution typically works best in contexts with

Endnotes

- 1 This article was prepared by Mr. Syed T. Ahmed, ICT Applications Section, ICT Division, ESCWA.
- 2 For UNPSA, see <http://unpan.org/DPADM/UNPSDayAwards/UNPublicServiceAwards/tabid/1522/language/enUSDefault.aspx>.
- 3 UNDESA (2011). Good Practices and Innovations in Public Governance, United Nations Public Service Awards Winners, 2003-2011, p. 10. New York: United Nations. Available from: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan046119.pdf>.
- 4 ODI (2006). Governance, Development and Aid Effectiveness: a Quick Guide to Complex Relationships. ODI Briefing paper (March). London. Overseas Development Institute. Available from: <http://www.odi.org.uk/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/218.pdf>.
- 5 United Nations agencies who participated in the Interagency Workshop on Implementing a Human Rights-based Approach in the Context of United Nations Reform in May 2003.
- 6 OHCHR (2006). Frequently Asked Questions on a Human Rights-based Approach to Development Cooperation. New York and Geneva: United Nations. Available from: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQen.pdf>.
- 7 World Bank (2001). Dimensions of Poverty and Governance. Chapter 8: Governance PRSP Sourcebook: Washington D.C., table 8.1, p. 274. Available from: http://siteresources.worldbank.org/INTPRS1/Resources/383606-1205334112622/4105_chap8.pdf.
- 8 ESCWA (2013). Social Policy Report V. Chapter 6: A new welfare mix for Arab countries?
- 9 Jones, N. and Shaheen, M. (2011). Transforming Cash Transfers: Beneficiary and community perspectives on the Palestinian National Cash Transfer Programme Part 2: The case of the West Bank. London: Overseas Development Institute, p. 20. Available from: <http://www.odi.org.uk/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/8179.pdf>.



processes publicly available could help to identify gaps and overlap within a strand of service. This would help to improve the coordination of delivery as well as the identification of niches and unmet demands by potential service providers. Therefore, individuals will be serviced by one entity, even if the service involves several ministries.

"...service delivery based on demand, consumption and capacity."

The proper management of resources and personnel from an ICT and systems perspective can contribute to a capable and motivated civil service. At the level of employees, this could take the form of correct salary and benefits calculations and the effortless administration of personnel and employment processes. At this level, this concept is more related to improving workforce planning through information management. This type of planning can include skills identification and talent management, staff development and training, 'succession-planning' and a closer relationship between job posts, strategic objectives and organizational structure. Such advanced 'workforce planning' environments are available within a cross-government resource management mechanism, an example of which is the Enterprise Resource Planning (ERP) system.

"...publish... information on a periodic basis without any specific request for the information... in the interests of transparency"

In ensuring accountability downwards, states can consider the trend towards 'open government' and 'open data'. These are initiatives in which governments proactively share information, making aspects of government administration more transparent. This can include accounts, transactions, government tender processing, and the salaries and expenditures of public servants. The idea is to publish such information on a periodic basis in the interest of transparency and accountability. It can include information on both the national and local levels, relating to performance as well as public administration. Accountability

should also be maintained through the use of feedback mechanisms facilitated by such participatory technologies as online surveys, mobile applications, online recommendation, and review services, among others.

Addressing the development of local capacity from both 'duty-bearer' and 'rights-holder' perspectives, inaccessibility due to geographic distances can be eliminated through the use of such remote technologies as teleconference and telecommunication services. Capacity building can take place in offsite locations facilitated through mobile technologies; participants and field officers can use mobile devices in training programmes and field visits. The availability of existing institutional infrastructure in most ESCWA member countries, such as telecentres, can also facilitate access in remote locations. Furthermore, the key concern in the ESCWA region with regard to a lack of awareness of services can be addressed through the use of new media and social media. This can significantly increase the pool of readership, through wider advertisement and dissemination of information about rights and services to rights-holders and service-bearers, beyond the traditional dissemination channels and target groups.

Conclusion

There are many possible ways to improve public service delivery through the practical application of ICTs and information management. These should be explored further through the sharing of regional best practices by state coordination mechanism and innovation in public service delivery by the various service providers. Above all, public service delivery must be firmly rooted in an approach based on full acceptance and comprehension of human rights. It is an approach which accepts the obligation of duty-bearers to provide equitable services; the rights-holder's right of access to basic services; and the provision and coordination of service delivery by the state, all within the context of e-governance programmes.

private institutions would serve the expatriate workforce. However, this approach could result in fragmentation if not coordinated properly. As an example, Saudi Arabia has introduced mandatory private health insurance for expatriate workers and is seeking to extend it to national citizens working in the private sector. Attempts by such countries as Egypt and Jordan to encourage civil society to provide public services further highlights the increasing role of non-state actors, and the role and responsibility of the state to monitor, regulate and coordinate the delivery of such services. Most ESCWA member countries have been identified as having a certain social protection floor. One of the main recommendations of the ESCWA Social Policy Report V was to strengthen this floor, so as to provide basic services and extend social protection mechanisms to those who have not previously been covered in order to enhance inclusiveness.

In coordinating public service delivery, it is essential to understand both the supply (from duty-bearing state and non-state actors) and the demand (from citizens and other rights-holders). This will provide the basis for any potential improvements to service delivery based on demand, consumption and capacity. As an example of a more demand and needs-based approach to the provision of social services, the European Union, the World Bank and other international donors helped Palestine create a new consumption-based formula for identifying and targeting beneficiaries in the Cash Transfer Programme of the Ministry of Social Affairs.⁹ This is in line with wider trends within the donor community and aid organizations to provide evidence of impact within a needs-based approach, and also represents a significant shift in targeting mechanisms in Palestine.

Better Information Management and ICT Strategies

Some of the concerns raised, both within the Arab region (through the examples provided) and globally (by the World Bank in assessing the dimensions of poverty and governance),

can be addressed through better information management from an e-governance perspective.

“...needs distribution and budget allocation based on geographic locations...”

However, this must take place in the presence of an initial needs assessment of public service demands at the national and local levels, and where continuous needs assessment is encompassed within ongoing e-government tools and initiatives. Taking the poverty dimension of ‘improving the coverage, efficiency, and sustainability of basic services’, and in particular the area of ensuring adequate, predictable resources for sectors and local authorities, this can be addressed through the use of pro-poor budget prioritization and seamless intergovernmental transactional services between central and local government. Using such technologies as Geographic Information Systems (GIS) that can provide location-based services, coordinating state instruments can share with the public, and analyse for themselves, the needs distribution and budget allocation based on geographic locations or municipalities. Such a system or mechanism could also track progress towards targets, set within an agreed-upon pro-poor framework that is transparent and accessible to all.

“...services can often span several ministries, civil society entities or private institutions...”

One way to offer flexible delivery of services is through collaboration between ministries. For example, state coordinating bodies, in collaboration with telecommunications ministries and the private sector, could introduce a telecommunications infrastructure for service provision, relying on 3G and 4G networks or other such personal technologies as mobile devices. To delineate responsibility for services, lists can be made available online of public and private service providers and partners in different areas, along with corresponding service needs in different sectors, both in order to map supply and demand and to identify the spread of capacities in different sectors. Moreover, making maps of service

decade.² Winners of the award in the category of Improving the Delivery of Public Services have been highlighted in the previous table. Other categories not highlighted in the table, but also with an e-governance aspect, have included Advancing Knowledge Management in Government; Application of Information and Communications Technology in Government; and Innovations in Public Service, among others.³

Obligation Towards Public Service Delivery

Governance has changed significantly in recent years. Moving away from the focus on the state, contemporary thinking on governance considers the intersection between government, economics and civil society.⁴ This consideration, which many academics and practitioners have attempted to define, encompasses characteristics, principles and goals that a state must abide by and fulfil in order to achieve good governance. State legitimacy and authority, and essentially its efforts towards good governance, can come from the public services it provides to citizens and all those stakeholders under the umbrella of government, society and the economy. Public service delivery can vary greatly from one state to another, as services are led either by state actors or non-state actors.

Power dynamics between providers and consumers are at the heart of public service delivery. The human rights-based approach to development aims to address and redistribute any such unjust distributions of power. United Nations agencies defined a common understanding⁵ for development cooperation among its agencies.⁶ This common understanding identifies that the principles of the Universal Declaration of Human Rights and other international human rights instruments should be mainstreamed and placed centre stage in development policies and programmes. Furthermore, that capacity must be built of 'rights-holders' for claiming their rights and 'duty-bearers' for meeting their obligations.

In wider development practice, the World Bank outlines five major areas for governance

issues, in assessing the dimensions of governance concerned with poverty prevention, specifically improving coverage, efficiency, and sustainability of basic services.⁷ These include adequate, predictable resources for sectors and local authorities; demarcation of responsibilities for delivery; capable and motivated civil servants; accountability downwards; flexible delivery; and the development of local capacity. Much of these governance issues can be enhanced, facilitated and coordinated through the use of ICTs, if considering them within e-governance programming. Additionally, there must be an understanding of the actual needs and demand for services by 'rights-holders' and availability of services by 'duty-bearers' before such coordination can take place.

Selected Public Service Delivery Concerns Within the Arab Region

Public service delivery within the Arab countries varies in level and maturity from one country to the next, but is generally weak and in many cases not properly advertised or administered. Despite the lack of basic services in some less-developed countries, many of those existing services are not accessible to their target groups, and hence not fully utilized. Taking the area of disability as an example, throughout the Arab region, persons with disabilities face substantial barriers in accessing social services, including the poor quality of services, limited availability and discrimination. A stakeholder review by Handicap International in 2005 found that education, employment, health care and social protection policies and services for the disabled were limited and of poor quality in Egypt, Jordan and Lebanon.

Government or state institutions are not the only providers of public services in Arab countries; charities and private institutions also play a large role. However, according to ESCWA Social Policy Report V, many of these organizations are highly fragmented and underfunded.⁸ In an attempt at demarcation, the GCC countries redesigned their social security systems so that the public sector would serve national citizens while

IMPROVING PUBLIC SERVICE DELIVERY THROUGH BETTER INFORMATION MANAGEMENT¹

This article briefly outlines public service delivery within the context of e-governance programmes. It further provides examples of practical applications of ICTs and information management in assessing, planning and coordinating such services at the national level.

Scope of Public Services Delivery

The United Nations Public Service Awards (UNPSA) can provide an idea of the scope of public service delivery and the priorities and focus areas of the United Nations over the last

UNPSA Winners at a Glance in the Category of Improving the Delivery of Public Services

Year	Winning project
2005	<ul style="list-style-type: none"> - Decentralizing export controls - Employment promotion and training - Water shortage hydraulic policy
2006	<ul style="list-style-type: none"> - Efficient health-crisis services - Improving e-government service - Bringing justice in a timely manner - Bringing efficient water supply
2007	<ul style="list-style-type: none"> - Access to civil records services - Reduction of water consumption - Facilitating immigration processes - Online tax filing system - Promoting public officials performance
2008	<ul style="list-style-type: none"> - Reducing medical waiting times - Health services in remote rural areas - Access to jobs for disabled persons - Holistic, more efficient medical care - Citizens' 'key' to their own business - Access to public library services - Single shared payment system

Year	Winning project
2009	<ul style="list-style-type: none"> - Improving TB cure rate - Improving health access - Streamlining hospital administration - Business registration 'one-stop-shop' - Web-based student enrolment - Civil registration data retrieving system
2010	<ul style="list-style-type: none"> - Madania Civil Status System - Property and business formalization - Building governance resources - "Hope Plus" and savings accounts - Ensuring fiscal equity - Mobile counter for people in need - Development of online education - Manpower IT-enabled service centre
2011	<ul style="list-style-type: none"> - Regularized informal settlements - Integrated trade processes - Mission convergence - 24-hour public e-services - Cities without corruption - Informal proactive approach model - Programma alimentaron - Programma revalora - Electronic education portal - Accelerating citizens' e-service acces

Source: UN DESA (2011). Good Practices and Innovations in Public Governance, United Nations Public Service Awards Winners, 2003-2011. New York: United Nations.

TABLE 2. Percentage of Individuals Using PCS and Mobile Devices

	2009		2010		2011	
	PC	Mobile	PC	Mobile	PC	Mobile
Bahrain	99	76	99
Egypt	22	68	32	72
Morocco	43	..	51	94	52	90
Palestine	57	54	54	65
Qatar	85	99	87	99
Tunisia	25	67

Note: Two dots (..) indicate that data are not available; Values have been rounded.

Source: World telecommunication/ICT indicators database, available from <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/wtid.aspx>.

Endnotes

- 1 This article was prepared by Mr. George Younes, ICT Policies Section, ICT Division, ESCWA.
- 2 Readers interested in further developing their knowledge of the world of m-government can access a number of studies and Websites that have been written on or developed for and about this discipline. Writings of interest include the following three publications: - <http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/m-gov/Towards%20the%20next%20generation%20of%20public%20services.pdf>; - <http://www.oecd.org/gov/publicinnovation/49300932.pdf>; - <http://workspace.unpan.org/sites/internet/documents/S4IN13%2MGovernment%E2%80%9393Mobile%20Technology%20for%20e-Government.pdf>.



shows that, in all the countries of the Arab region that have provided statistics, the percentage of mobile users in 2011 was significantly higher than the percentage of desktop users, although the difference between the two was not consistent throughout the region. The more affluent Gulf countries represented in the table, namely Bahrain and Qatar, show a smaller difference than the other countries, likely because individuals in more affluent countries can afford to own both a desktop and a mobile phone, for example, while individuals in less affluent countries may limit their purchases to one of the two; the higher percentage of mobile users in less affluent countries shows that they tend to prefer the mobile in these cases. The country that illustrates the point best is Egypt, one of the least affluent countries in the table, in which the percentage of individuals using mobiles is more than twice the percentage of individuals using PCs. It is also important to note that, for the two more affluent countries in the table, the percentage of individuals using mobile phones comes very close to representing the totality of the population.

The main and safest conclusion to be drawn from the comparisons in the two tables above is that the number of users of mobile devices in the Arab region is higher than the number of users of standard computing devices. A more difficult, but not illogical, extrapolation would be that online access is increasingly likely to take place from a mobile device instead of from a fixed setup. It is equally possible to argue that not all mobile devices in circulation in the Arab region are necessarily smart phones with internet access, or that not all mobile and smart phone owners use them to access online applications. But then, not all PCs in circulation are connected to the Internet and not all PC users carry out online transactions from their desktops.

Conclusion: m-Government Now, Not Later

The main purpose of this article is not to define m-government, to compare it to e-government or to delineate the relationship between the

two.² Rather, it sought to demonstrate through the tables presented that people across the Arab region, from affluent and less affluent countries alike, have taken to mobile technologies far more readily than they have to PCs. This observation, backed by figures and indicators, is intended to encourage Arab governments to start working on m-government solutions in conjunction with their current and future e-government application development efforts.

Governments in the region which have not yet developed e-government applications may balk at the idea of launching m-government applications, because they perceive them as an additional challenge. However, m-government is not a new platform that requires development from scratch. Years of effort have already been spent on the concept and development of e-government applications, both in the back and front offices; and m-government should be regarded as a natural extension of e-government, a front-end interface running on a new, more ubiquitous platform. Indeed, the heavier workload associated with developing applications will be similar regardless of the front-end platform used to deliver it to the public. If governments in the Arab region have to make a choice between classical e-government and m-government, it would make sense for them to put more emphasis on the platform that is bound to reach the greater number of people.



Source: Shutter_M - shutterstock_151685966

subscriptions are good indicators of the growing use of mobile devices versus the stagnation of the fixed connectivity world. In defense of the use of those indicators to extrapolate the reach of the non-mobile PC versus the reach of mobile devices, one should consider that current mobile devices, even the simplest and least-expensive models being manufactured and sold anywhere in the world today, are increasingly becoming small and mobile personal computers.

Table 1 below provides a snapshot of the fixed versus the mobile world and includes a comparison of the performance of Arab countries to that of the world in general. It shows in no uncertain terms that the world, including the Arab region, is moving away from fixed to mobile setups and that this applies across the board in the ICT realms, be it for fixed versus mobile telephony, or for fixed versus mobile broadband subscriptions. The most striking figures for the Arab region are those that show the difference in the number of fixed versus mobile telephone subscriptions. A recent example for the Arab region shows that, in 2013, there were only 9.3 fixed phone subscriptions

per 100 inhabitants, while there were 105.1 mobile phone subscriptions, an elevenfold difference. Similarly, there were 3.3 fixed-line broadband subscriptions, while there were 18.9 mobile broadband subscriptions, a less impressive difference, but still a very large one. The table also reveals that fixed-line broadband subscriptions in the Arab region are growing at a much slower pace than mobile broadband. In 2013, fixed-line subscriptions were no more than 3.3 per 100 inhabitants, not even managing to double the 2010 figure of 1.9 subscriptions. By contrast, the number of mobile broadband subscriptions in 2013 reached 18.9, almost quadrupling the 2010 figure of 5.1 subscriptions.

Indicators of the usage of mobile (smart phones and tablets) versus standard computing devices (laptops and desktops) would have provided a second, more solid piece of evidence that mobile devices reach a much wider user base. Unfortunately, these indicators are currently not available. A smaller subset, constituting an incomplete but not insignificant body of evidence, focuses on the number of individuals using PCs as opposed to those using mobiles. Table 2

Table 1. Fixed Versus Mobile Subscriptions

(Per 100 inhabitants)

	2010	2011	2012*	2013*
Fixed - telephone subscriptions				
Arab countries	9.8	9.6	9.4	9.3
World	17.8	17.3	16.9	16.5
Mobile - cellular subscriptions				
Arab countries	87	96.4	101.6	105.1
World	77.2	85.5	91.2	96.2
Fixed - broadband subscriptions				
Arab countries	1.9	2.1	2.6	3.3
World	7.6	8.4	9.1	9.8
Mobile-broadband subscriptions				
Arab countries	5.1	10.8	14.3	18.9
World	11.3	16.6	22.1	29.5

Note: Values have been rounded; an asterisk (*) indicates that figures are estimates.
Source: ITU-ICT indicators database (2011).

THE CASE FOR M-GOVERNMENT IN THE ARAB REGION¹

As mobile phones and tablets become increasingly advanced and omnipresent, there are mounting predictions of the demise of personal computers (PCs) as we know them. These predictions foresee the disappearance of bulky desktops, devices which have existed for no more than 32 years, and their imminent replacement by much smaller, more practical, less expensive, and certainly more portable forms of electronic device. This raises the question of whether governments should begin to focus attention on developing applications for mobile devices, either instead of or in parallel to applications intended to run on desktop computers. A term has already been coined for the development of mobile technologies for the purpose of facilitating public interface with government services: m-government. This article demonstrates that, while PCs still occupy an important place in business and public interaction with the online world, they are quickly losing ground to mobile devices across the Arab region. It goes on to make the case for the development of m-government in the region, in order to reach the maximum number of citizens and streamline the provision of government services.

The Demise of the PC?

Predictions that the era of the PC is drawing to a close are somewhat similar to stories circulated beginning in the 1980s, indeed practically since the dawn of the PC era, about the imminent disappearance of mainframe computers and their inevitable replacement by personal computers. Years later, the mainframe world is relatively healthy; while definitely not as strong as during its heyday in the 1970s, it is certainly not dead, as predicted. The reasons for the survival of the mainframe, despite competition from the significantly cheaper and more ubiquitous PC, centre on its adjustment to the changing world of computing, its integration of cheaper technologies, and an increased level of

specialization that helped it to carve out a niche market of businesses that require centralized processing for a high volume of transactions.

Similarly, the golden age of the PC may be coming to an end, but the world of PCs is not about to collapse or disappear. At present, there is no practical replacement for the PC in the world of business computing. It is still quite difficult, though not impossible, to use such increasingly popular devices as tablets or smart phones to create a professional business document. The light and portable mobile device that will allow a number cruncher to create a complex spreadsheet has yet to be invented. This statement could be disputed by those who view notebook computers as light and portable mobile devices, but for the purposes of this article the definition of a 'light and mobile' computing device is more restrictive, limited to those which could easily fit in one's pocket, be used for long periods of time without overheating and, most importantly, would allow users to easily connect to and transact with the online world. These qualifications restrict the term 'light, portable, mobile' devices to smart phones, tablets and devices which combine qualities from both, which are becoming known as 'phablets' in some circles. These three devices run a variety of operating systems, the three most common of which are iOS, Android and Windows.

The Wider Reach of Mobile Devices in the Arab Region

The PC may not relinquish its dominant position as the device of choice in the business world for some time yet, but statistics show that, with regard to individual use, the 'fixed' or 'wired' world has already lost major ground against the mobile onslaught. Although indicators for the reach and use of tablets, the most likely replacement for the PC, are still difficult to come by, the figures for fixed and mobile telephone subscriptions and for fixed and mobile broadband

سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

البيان المشترك لفريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات والمتصل بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطة التنمية لما بعد عام 2015⁽¹⁾

ناتج من تسخير خبرات الهيئات المعنية وتجاربها في دعم النقاش بشأن الأولويات لما بعد عام 2015، وتحقيق الالتزام الموحد لمجتمع الأمم المتحدة المستعد لمواجهة تحديات التنمية في القرن الحادي والعشرين.



في إطار متابعة أعمال مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات، أصدر فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات بياناً مشتركاً حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطة التنمية لما بعد عام 2015، وذلك خلال اجتماع عقد في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات في جنيف، في 13 أيار/مايو 2013، ضمن فعاليات منتدى مؤتمر القمة لهذا العام. ومن المقرر إرسال هذا البيان إلى الأمين العام للأمم المتحدة وإلى جميع وكالات ومجموعات الأمم المتحدة لنشره.

ويشدد البيان على أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية في الحقبة ما بعد التاريخ النهائي لتحقيق الأهداف الإنمائية الألفية، أي عام 2015. وتؤكد جميع وكالات الأمم المتحدة، بناءً على تجاربها السابقة وعلى التطورات الحديثة للتكنولوجيا، على أهمية الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة لمحاربة الفقر وترسيخ العدالة.

وقد أنشئ فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات عام 2006، بهدف تنسيق إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج التنمية لمختلف مؤسسات الأمم المتحدة. وفيما يلي نص البيان المشترك⁽²⁾:

عندما وُضعت الأهداف الإنمائية للألفية في عام 2000، لم يكن المجتمع الدولي قد تجاوز مرحلة البحث في فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحفيز ودفع برامج التنمية وأولوياتها. وقد تجلّى التطلع إلى نشر فوائدها في الهدف 8 من الأهداف الإنمائية للألفية، لا سيما الغاية المتصلة به والداعية للتعاون مع القطاع الخاص لإتاحة فوائد التكنولوجيات الجديدة، وبخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويبدو أن تحقيق

يتقدم الأعضاء الـ 30 في فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات بهذا البيان المشترك إلى الأمين العام للأمم المتحدة وفريق عمل الأمم المتحدة، وذلك انطلاقاً من مهمة الفريق التي تنص على تعزيز اتساق السياسات وتنسيق البرامج في منظومة الأمم المتحدة؛ وتقديم الإرشاد بشأن القضايا الشاملة المتصلة بمجتمعات المعرفة عموماً، وفي مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً، دعماً للأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً. ويُعدّ هذا البيان إسهاماً جماعياً في الحوار حول خطة التنمية لما بعد عام 2015، وهو جهد مشترك

الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل معالجة مجموعة واسعة من القضايا خلال العقد الماضي. وكما يتضح من المراجعة الشاملة لتنفيذ نتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات، أنتج هذا التعاون ثروة من المعرفة والتجارب والخبرات والموارد القيمة التي ينبغي أن تلجأ منظومة الأمم المتحدة إليها وأن تستفيد منها بالكامل عند وضع خطة التنمية المرتقبة للعقود القادمة. وتكتسب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد كثيرة، أهمها:

- تشكّل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منصّة لتعزيز التكامل بين الركائز الثلاث للتنمية المستدامة، وهي النمو الاقتصادي والاندماج الاجتماعي والاستدامة البيئية، وأداة لتسريع وتسهيل توفير الخدمات على هذه المسارات الثلاثة؛
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموماً، والإنترنت خصوصاً، دوراً هاماً في تحقيق التنمية المرتكزة على الحقوق، لا سيما في تعزيز نطاق ممارسة حرية التعبير وحرية الصحافة التي، بدورها، تُعدّ وسيلة بالغة الأهمية لمكافحة الفساد وضمان المساواة بين الجنسين وتعزيز المساءلة والنهوض بالتنمية الاجتماعية الشاملة؛
- أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محرّكاً أساسياً وأداة ضرورية لإيجاد فرص العمل، وتوفير الخدمات العامة الأساسية، وتحسين فرص الحصول على المعرفة والتعليم، وتمكين المرأة، وتعزيز الشفافية، وإعطاء السكان المهتمّين صوتاً في عمليات صنع القرار التي تؤثر في حياتهم تأثيراً مباشراً؛
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً تحويلياً في الحوكمة والتنمية المؤسسية على المستويات العالمية والإقليمية والوطنية والمحلية. وتحقيق التنمية المؤسسية ضروري للتنمية المستدامة؛
- يمكن للتعاون الإقليمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال تبادل الممارسات المثلى والسياسات والخبرات، تسهيل التوصل إلى حلول تكون مفيدة لجميع الأطراف المعنية، خصوصاً عند تطبيقها في سياق إقليمي معين؛
- تستطيع القوة التمكينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعزيز الفعالية التقنية للإنجازات التنموية إلى حد بعيد، كما يمكنها تعزيز كفاءة تحديد الأهداف المشتركة ومتابعتها وتحقيقها؛

هذه الغاية بات ممكناً في المجالات المتصلة بالإنفاذ إلى خدمات الهاتف النقال، وذلك قبل الموعد النهائي لتحقيق الأهداف الإنمائية للألفية بسنتين. ومع ذلك، لم تُدرَك الإمكانيات الكامنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إدراكاً تاماً وبشكل كاف كركائز أساسية للتنمية الشاملة، تماماً كما لم تُسخّر هذه الإمكانيات لتحقيق جميع الغايات الأخرى للأهداف الإنمائية الألفية.

وقد اتفق المجتمع الدولي في عامي 2003 و2005، خلال مرحلتي القمة العالمية لمجتمع المعلومات، على مجموعة من الالتزامات التي تعترف بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعوامل تمكينية للتنمية. وطرح قادة العالم، وهم يمثلون الحكومات والمجتمع المدني والقطاع الخاص والمجتمع التقني، إطاراً استراتيجياً لتسخير هذه التكنولوجيا لأغراض التنمية واستخدامها، وذلك بالتعاون مع أصحاب المصلحة من القطاعات المتعدّدة. ويحدّد هذا الإطار إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدرتها على تعزيز الحصول على خدمات التعليم والرعاية الصحية وغيرها من الخدمات العامة، والنفوذ إلى المعلومات والتمويل والمعرفة، وخاصة للفئات الضعيفة من السكان. كذلك، يعزّز الإطار دور هذه التكنولوجيا في حماية البيئة، والتخفيف من مخاطر الكوارث الطبيعية، وضمان الاستخدام المستدام للموارد الطبيعية، والإنتاج الغذائي المستدام، وتمكين المرأة. ويتوافق ذلك مع الأهداف الإنمائية المتفق عليها دولياً بشكل عام، ومع حماية البيئة والاستخدام المستدام للموارد الطبيعية بشكل خاص، وذلك تماشياً مع مبادئ ريو وبرنامج عمل القرن 21. وقد سعى فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات في عام 2006 إلى التأكد من اتساق تنفيذ هذه الالتزامات عن طريق تنفيذها في إطار منظومة الأمم المتحدة⁽³⁾.

وتغيّر مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كثيراً منذ ثلاثة عشر عاماً، أي منذ انعقاد مؤتمر قمة الألفية في عام 2000، وأيضاً منذ انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات في عام 2003. فقد تسارعت وتيرة الابتكار وانتشار التكنولوجيات النقالة والنفوذ المعزّز إلى الإنترنت، وهذا ما زاد من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز التنمية الشاملة. وقد تعرّز التعاون الدولي والتعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين في مجال الاستخدام

لتحديات التنمية في القرن الحادي والعشرين، وإلى الاعتراف بها كعوامل مساعدة ومترابطة لتحقيق الركائز الثلاث للتنمية المستدامة؛

• تضمين خطة التنمية لما بعد عام 2015 آخر الدروس المكتسبة من تنفيذ نتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات خلال العقد الماضي. يحث فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات على البناء على إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي باتت معروفة منذ إقرار الأهداف الإنمائية للألفية في عام 2000، والاعتراف خصوصاً بأن القمة العالمية لمجتمع المعلومات بشقيها في عامي 2003 و2005 أدت إلى توثيق التعاون الدولي والتعاون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها عوامل تمكينية للتنمية؛

• تعزيز التفاعل بين خطة التنمية لما بعد عام 2015 وخطة مراجعة القمة العالمية لمجتمع المعلومات +10، وذلك لتحقيق التداوب فيما بينها. فهذا التفاعل ضروري للتأكد من أن الجهود المبذولة ضمن إطار منظومة الأمم المتحدة متناسقة ومترابطة ومتناسكة وقادرة على تحقيق أقصى قدر ممكن من الأثر المستدام؛

• يعرب فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات عن استعداده التام للمساعدة في تنفيذ التوصيات الواردة أعلاه. ويقدم، بأعضائه الثلاثين، قاعدة قيمة من الموارد والمعرفة التي جرى تطويرها في العقد الماضي بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة، بغية التركيز على الأدوات والأساليب المبتكرة لمعالجة التحديات الإنمائية المتعددة. ويمكن لهذه القاعدة أن تسهم في وضع خطة التنمية لما بعد عام 2015، وأن تساعد في المجالات التالية:

- تقديم المشورة للهيئات المكلفة عملية التحضير لما بعد عام 2015 والراعية لها، وكذلك توفير الخبرات الفنية اللازمة لدعم الفريق العامل المفتوح العضوية المعني بتحضير خطة الأمم المتحدة للتنمية لما بعد عام 2015 والمكلف صياغة مقترحات ورفعها إلى الجمعية العامة؛
- تكليف مجموعة من الخبراء إسداء المشورة للدول الأعضاء، وذلك عن طريق الممثلين الدائمين لدى الأمم المتحدة، لاسيما عند تحديد الدروس المكتسبة خلال السنوات العشر التي تلت انعقاد قمة الألفية؛

• لا تستطيع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لوحدها، تحقيق أهداف التنمية. فالسياسات الاستراتيجية والقدرات البشرية وإدارة المعرفة وتطوير المحتوى الرقمي واستثمار البنية الأساسية وإيجاد البيئة التمكينية، كلها عوامل حاسمة لضمان تسخير إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة التنمية المستدامة، وذلك من قبل الجميع ولمصلحة الجميع؛

• يبقى النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكلفة مقبولة وسيلة لتحويل حياة الأفراد، بما أن هذه التكنولوجيا تمكّنهم من دعم أنفسهم ودعم مجتمعاتهم المحلية وبيئتهم الاجتماعية.

وبالرغم من التقدم الكبير المحرز حتى الآن، لا تزال الفوارق كبيرة بين مستويات النفاذ إلى شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات/البنية الأساسية، والتعليم، والتقدم التكنولوجي، ونظم الابتكار، وذلك داخل الدول وفيما بينها. وما زالت التهديدات والمخاطر الجوهرية والفجوة المعرفية والرقمية والجنسانية قائمة. وينبغي معالجة هذه الفوارق بكفاءة، مع أخذ الحواجز غير التكنولوجية في الاعتبار، وذلك لتحقيق مجتمع معلومات شامل محوره الإنسان.

ولذلك يقترح فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات ما يلي:

- الإدراك الكامل لإمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعوامل تمكينية للتنمية، واعتبارها مكونات حاسمة في إيجاد حلول لإحداث التنمية المبتكرة، ضمن خطة التنمية لما بعد عام 2015. ومع أخذ أهمية المحتوى والمهارات والبيئة التمكينية في الاعتبار، ينبغي الاعتراف بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك الشبكة (الإنترنت) ذات الحزمة العريضة وتكنولوجيا الهواتف النقالة، وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات الصلة، هي أدوات يمكنها المساعدة في تمكين الأفراد، وتحقيق ممارسة أوسع لحقوق الإنسان بما في ذلك حرية التعبير، وتعزيز النفاذ إلى المعلومات وإتاحة فرص العمل، وتوسيع النفاذ إلى التعلم والتعليم وتوفير الخدمات الأساسية. وينبغي لمنظومة الأمم المتحدة، بالتعاون مع غيرها من أصحاب المصلحة، أن تسعى إلى الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التصدي



Source: Jirsak - shutterstock_113056159

للملكية الفكرية، والمنظمة العالمية للأرصاد الجوية، ومنظمة التجارة العالمية.

معلومات أساسية عن فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات

فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات هو آلية مشتركة بين الهيئات. هدفه التنسيق بين المسائل المواضيعية والسياسات المتصلة بتنفيذ خطة عمل جنيف وبرنامج عمل تونس بشأن مجتمع المعلومات، وذلك ضمن إطار الأمم المتحدة. ومن شأن ذلك الإسهام في تحسين اتساق السياسات في منظومة الأمم المتحدة، كما دعا إليه مؤتمر القمة العالمي لعام 2005. ويتولى الفريق التنسيق داخل منظومة الأمم المتحدة الإنمائية، وذلك استجابة للاهتمام الدولي المتزايد بالعلوم والتكنولوجيا ونقلها والمبين بوضوح في نتائج هذه القمة.

واستجابة لتوصيات الاجتماع التاسع لفريق عمل الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات (مقر اليونسكو، شباط/فبراير 2013)، المنعقد ضمن فعاليات المراجعة الأولى لمؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات + 10، وافق هذا الفريق على تقديم بيان مشترك لضمان إدراج قضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وخدماتها ضمن خطة التنمية لما بعد عام 2015. ولمزيد من المعلومات حول فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات، يمكن الاطلاع على العنوان الإلكتروني www.ungis.org، أو التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: contact@ungis.org.

○ المشاركة الاستشارية مع جميع الفرق المعنية ضمن منظومة الأمم المتحدة، على المستوى الإقليمي وفي إطار فريق الأمم المتحدة الإنمائي، لتسهيل التكامل بين حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التنموية المبتكرة، من جهة، والأطر الخاصة بها من جهة ثانية.

● يلتزم فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات، بما يتوافق مع مهامه، بدعم المجتمع الدولي في تأطير خطة التنمية لما بعد عام 2015، وفي المساعدة في استحداث مجموعة جديدة من الأهداف، من خلال ضمان الاتساق بين السياسات والبرامج ذات الصلة، وتوفير الإرشاد بشأن الدور المركزي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية.

أعضاء فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات

يتألف فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات من ممثلين عن المنظمات التالية: منظمة الأغذية والزراعة، والوكالة الدولية للطاقة الذرية، ومنظمة العمل الدولية، والاتحاد الدولي للاتصالات، ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي⁽⁴⁾، واللجنة الاقتصادية لأفريقيا، واللجنة الاقتصادية لأوروبا، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة⁽⁵⁾، واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وصندوق الأمم المتحدة للطفولة، ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية، ومعهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث، ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، ووكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى، ومنظمة السياحة العالمية، والاتحاد البريدي العالمي، والبنك الدولي، وبرنامج الأغذية العالمي، ومنظمة الصحة العالمية، والمنظمة العالمية

الحواشي

- 1 تولّت شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا ترجمة البيان إلى اللغة العربية.
- 2 يمكن الاطلاع على النسخة الانكليزية من البيان على الرابط التالي: http://www.ungis.org/Portals/0/documents/Joint_Initiatives/DRAFT.UNGIS_Joint_Statement.pdf.
- 3 الجمعية العامة للأمم المتحدة، القرار 60/1 حول نتائج مؤتمر القمة العالمي لعام 2005 (A/RES/60/1). على الدور الحيوي الذي تؤديه المؤتمرات الرئيسية ومؤتمرات القمة التي تعقدها الأمم المتحدة في الميدانين الاقتصادي والاجتماعي والميادين المتصلة، وذلك في وضع رؤية إنمائية واسعة النطاق. وفي هذا القرار أيضاً، أعربت عن دعمها لتعزيز التعاون الدولي ووجود اتساق أكبر على نطاق المنظومة بأسرها. كذلك، أعربت عن دعمها لقضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الالتزام ببناء مجتمع معلومات محوره الإنسان ويتسم بالشمول، وذلك بهدف تعزيز إتاحة الفرص الرقمية للجميع. والتزمت كذلك بالمساعدة في رآب الهوية الرقمية؛ ووضع إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة التنمية؛ والتصدي للتحديات الجديدة التي تواجه مجتمع المعلومات.
- 4 يتولى ممثلون عن الاتحاد الدولي للاتصالات والأونكتاد وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة مناصب نواب رئيس فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات لعام 2013.
- 5 تتولى اليونسكو رئاسة فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات لعام 2013.



تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المحتوى الرقمي العربي على الأجهزة النقالة: تطبيقات مختارة⁽¹⁾

مصمّموه بتطوير خوارزميات تستخدم معطيات حول المستخدم لاحتساب مؤشر كتلة الجسم بنسبة خطأ تقل عن 5 في المائة. وتمّ تصميم هذه الخوارزميات أيضاً بالتعاون مع اختصاصيين غذائيين، الأمر الذي يجعل هذا التطبيق على مستوى مرتفع من الدقة من حيث احتساب المتطلبات الغذائية لإنقاص الوزن أو الحفاظ عليه.

وتتوفر نسختان من التطبيق. الأولى مجانية وتتيح عدداً من الميزات، مثل إمكانية احتساب الوزن المثالي وتخطيط الوجبات ليوم واحد. أما النسخة المدفوعة، ففيها كافة الميزات، مثل إمكانية تخطيط الوجبات لمدة أسبوع وتوفير رسوم بيانية حول تغيّر الوزن والتواصل المباشر مع اختصاصيي التغذية. وتجدر الإشارة إلى أن الشركة المطوّرة للتطبيق تقع في نابلس في فلسطين. وقد تمكّن التطبيق من جمع أكثر من 12 000⁽⁶⁾ مستخدم مسجّل في غضون عشرة أيام بعد إطلاقه، ويمكن تحميله عبر متجر التطبيقات النقالة الخاص بنظام (iOS)⁽⁷⁾ أو (App Store).

الموسوعة الصحية

الموسوعة الصحية⁽⁸⁾ هي تطبيق طوّره موسوعة الملك عبدالله العربية للمحتوى الصحي، بهدف تزويد المستخدم بمجموعة من المعلومات الصحية والطبية. وتمّ تطوير محتوى هذا التطبيق بالتعاون مع هيئات ومنظمات وطنية ودولية تُعنى بالشؤون الصحية، منها منظمة الصحة العالمية. ويتميز التطبيق بأنه يقوم بتحميل كافة المعلومات على الجهاز النقال، بحيث يسمح للمستخدم بالبحث في المحتوى والمعلومات من دون الحاجة للنفّاذ إلى الانترنت. وتقع أقسام التطبيق ضمن خمسة عناوين رئيسية، هي: المواضيع الطبية؛ ونحو حياة صحية؛ والتدبير والمعالجة؛ وأخبار الطب والصحة؛ وموارد إضافية. كذلك، يحتوي التطبيق على مكتبة متعددة الوسائط فيها شرح لحالات وتجارب مرضية. وهو متوفر للتنزيل مجاناً من خلال الـ (App Store) ومتجر التطبيقات النقالة الخاص بنظام (Android) أو غوغل بلاي.

منذ انتشار استخدام أجهزة الحواسيب اللوحية وتزايد أعداد مستخدمي الهواتف الذكية، ازداد الاهتمام بتطوير التطبيقات النقالة، المتطوّرة أصلاً، لتتماشى مع منصات معينة مثل نظام (iOS) الخاص بأجهزة شركة أبل (Apple)، أو نظام أندرويد المفتوح المصدر (Android) الذي طوّره شركة غوغل، أو نظام (Windows Phone) الخاص بشركة مايكروسوفت (Microsoft)، وغيرها من منصات الأجهزة النقالة. وتشير الإحصاءات العالمية إلى الارتفاع الكبير في أعداد الهواتف الذكية التي بلغت نسبة انتشارها حتى أواخر عام 2012 نحو 42 في المائة⁽²⁾ من مجمل الهواتف النقالة في العالم، الأمر الذي يشير إلى نمو الفرص التسويقية للتطبيقات النقالة على المستوى الدولي. ومن المتوقع أن يترواح عدد مرات تحميل التطبيقات النقالة في عام 2013 ما بين 56 و84 مليار مرة، وأن تناهز أرباح هذه التطبيقات 25 مليار دولار أمريكي في السنة نفسها⁽³⁾. أما في المنطقة العربية، فالفرص التسويقية لا تتعلق بتوفر الأجهزة النقالة فحسب، بل أيضاً بتوفر التطبيقات العربية.

ويصف هذا المقال مجموعة من التطبيقات النقالة⁽⁴⁾ التي طوّرت باللغة العربية وتغذي المحتوى الرقمي العربي. وقد تم اختيارها على سبيل المثال، وليس الحصر، حسب مقتضيات المقال، بما أن المجالات المتاحة لصناعة التطبيقات النقالة واسعة جداً ولا يسعها مقال واحد.

تطبيقات الصحة والتغذية

mDiet

هو تطبيق نقال⁽⁵⁾ يعمل كنظام غذائي يعتمد على منصة تفاعلية باللغة العربية. وهو يقدم نصائح وإرشادات حول الأطعمة الصحية والنظام الصحي الأمثل والأكثر توازناً، استناداً إلى مؤشر كتلة الجسم (BMI) الخاص بالمستخدم، وحسب مستوى نشاطه اليومي ونمط حياته ونوعية الأطعمة التي يتناولها. وقد تم تطوير هذا التطبيق تحت إشراف خبراء واختصاصيين في مجال التغذية. وقام

التطبيقات التعليمية للأطفال

1- تطبيقات القنوات الإخبارية، مثل الجزيرة والعربية و"أم تي في" والمؤسسة اللبنانية للإرسال وغيرها.

2- تطبيق "نض" (13) الذي يختلف عن التطبيقات السابقة بأنه يغطي 12 بلداً عربياً، ويسمح للمستخدم باختيار مصادر المعلومات، ثم يقوم بجمعها وبتنبيه المستخدم على الأخبار العاجلة فقط. وقد تم تحميل التطبيق أكثر من 55 000 مرة لغاية شباط/فبراير 2013. (14)

وتُعدّ تطبيقات المواقع الجغرافية والخرائط ضمن التوجهات الحديثة، خاصة إذا ما دُمجت مع أدوات التواصل الاجتماعي. ومن أبرزها تطبيق "جيران" الذي طوّره شركة أردنية، ويعمل على تحديد مواقع الأماكن على الخرائط، ويسمح بتقييمها والتعليق عليها ومشاركة صورها لكي يتمكن المستخدم من التفاعل مع غيره في اختيار الأماكن. ويغطي هذا التطبيق حتى الآن ربع مليون مكان إضافي من عشر مدن عربية (15). وطوّرت أيضاً تطبيقات أخرى توفر معلومات عن حركة السير، مثل تطبيق "زحمة أو لا" الخاص بجسر الملك فهد في الرياض، و"Eyes of Lebanon" في لبنان و"وصلني" و"طريثي" في القاهرة. وتجدر الإشارة إلى أن زحمة السير في القاهرة كانت المحفّز وراء مسابقة المواصلات في مصر التي أطلقتها مجموعة من المؤسسات، منها مركز الإبداع التكنولوجي وريادة الأعمال (16).

أما في مجال التشبيك والتواصل الاجتماعي، فالتطبيقات التي تمكّنت من النجاح هي التي استطاعت أن تأتي بأفكار ابتكارية تميّزها عن التطبيقات العالمية المتاحة حالياً مثل فيسبوك وتويتر. ومنها تطبيق "صوت" الذي يستخدم مقاطع صوتية مسجّلة تصل إلى 42 ثانية بهدف التواصل والتشبيك الاجتماعي. ويمكن التطبيق المستخدم من مشاركة التسجيل الصوتي وتقييمه والتعليق عليه عبر الشبكة الاجتماعية الخاصة به. كما يمكن إلحاق التسجيل بتعليق مكتوب أو صورة، أو حتى بموقعه الجغرافي.

وبيّن الشكل التالي توزّع فئات التطبيقات المستخدمة في المنطقة بين متجري أبل (App Store)

طوّرت تطبيقات عديدة مؤخراً لتوفير مواد تعليمية-ترفيهية (edutainment) للأطفال باللغة العربية. ويعود الاهتمام بهذا النوع من التطبيقات، التي تشمل قصص الأطفال التفاعلية باللغة العربية والتطبيقات اللغوية والعلمية والثقافية، إلى نقصها الشديد في المنطقة العربية. وتتضمن الأمثلة على هذه التطبيقات ما يلي:

1- شركة كتابي (9): أسستها ثلاث سيدات، وتقوم بتطوير تطبيقات تعليمية وترفيهية للأطفال باللغة العربية، تتضمن قصصاً تفاعلية حول تعلّم قراءة اللغة العربية وكتابتها. ومعظم هذه التطبيقات مجانية ومتوفرة عبر الـ (App Store).

2- شركة أجد هوز للألعاب التعليمية (10): أسستها سيدتان نتيجة اهتمامهما الكبير بتعليم اللغة العربية لأولادهما وعموم الأولاد في بلاد الاغتراب. ويهدف تطبيق "مدينة أجد" إلى تعليم الأحرف العربية للأطفال عبر محيط تفاعلي وترفيهي. وهذا التطبيق متوفر للتنزيل مجاناً من خلال الـ (App Store).

3- تطبيق حكاياتي: طوره شركة ساشا بوكس (11)، وهو مكتبة إلكترونية للأجهزة النقالة تتخصص بالقصص التفاعلية باللغة العربية للأطفال حيث تصاحب هذه القصص أنشطة وألعاب ترفيهية. ومع أن التطبيق متوفر بشكل مجاني عبر الـ (App Store)، فيجب شراء القصص للحصول عليها.

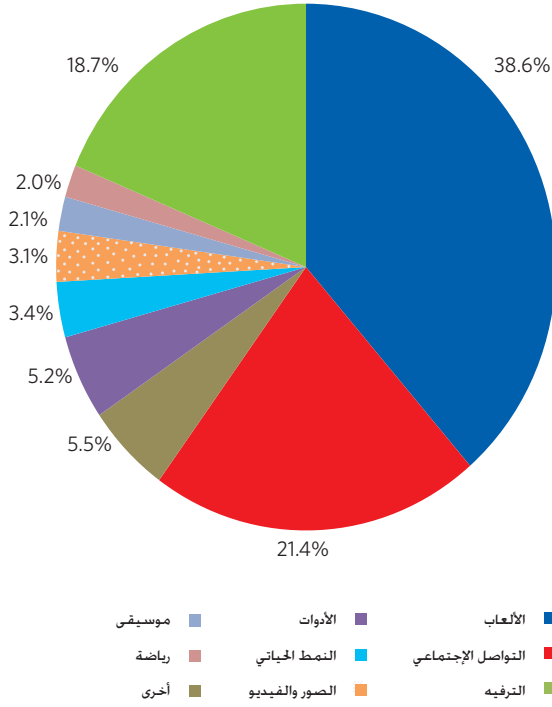
4- كجزء من حملتها "العلم قوة" في إطار أنشطة المسؤولية المجتمعية، أطلقت فودافون عام 2012 تطبيقاً لمحو الأمية (12). يقوم التطبيق بتعليم الكبار والصغار قراءة الأحرف والكلمات العربية وهو متوفر عبر غوغل بلاي.

التواصل والمعلومات والترفيه

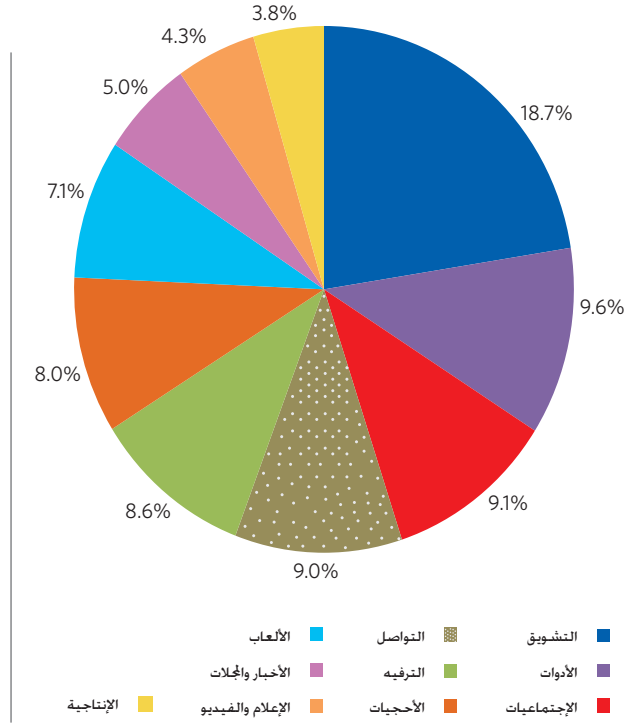
في ظل التغيرات السياسية والأمنية التي غالباً ما تطرأ على معظم الدول العربية بشكل يومي، سارعت المؤسسات الإخبارية إلى تطوير تطبيقات للهواتف الذكية من شأنها تزويد المستخدم بأخر المستجدات وإبقائه على اطلاع عليها. وتتضمن هذه التطبيقات ما يلي:

الشكل - توزع فئات التطبيقات النقالة بين متجر أبل وغوغل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

متجر أبل - App Store



جوجل بلاي - Google Play



المصدر: الإسكوا، استناداً إلى إحصاءات الواردة في http://static.wamda.com/web/uploads/resources/mobile_apps_in_MEA_regions_froot_whitepaper.pdf



Source: Elnur - shutterstock_104638916

وغوغل بلاي. تنحصر صناعة التطبيقات النقالة ضمن القطاع الخاص أساساً، باستثناء بعض الإسهامات الفردية. ويُلاحظ الدور الكبير للشركات الناشئة والصغيرة في تطوير هذه التطبيقات التي غالباً ما يطغى عليها الطابع الإبداعي، وهو الأساسي لانتشارها ونجاحها. ومن هنا دور الحكومات في تسهيل عملية إنشاء الشركات العاملة في تطوير التطبيقات النقالة الداعمة للمحتوى الرقمي العربي، وكذلك في توفير البيئة التمكينية اللازمة، ودعم منظومة ريادة الأعمال وطنياً، وكذلك تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل والاستثمار.

وتبيّن الإحصاءات الواردة في هذا المقال فئات التطبيقات النقالة التي تنال القدر الأكبر من اهتمام المستخدم، الأمر الذي يرشد المطوّرين المهتمين بإطلاق تطبيقات جديدة للمنطقة العربية إلى الفرص التسويقية المتاحة.

الحواشي

- 1 أعدت هذا المقال السيدة هانية صبيدين ديماسي، من قسم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- 2 .IDC Worldwide Quarterly Mobile Phone Tracker. <http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS24085413>
- 3 <http://mobithinking.com/mobile-marketing-tools/latest-mobile-stats/e#appdownloads>
- 4 تُذكر هذه المنتجات التجارية على سبيل المثال، من دون أن يعني ذلك أن الأمم المتحدة تدعمها بأي طريقة كانت.
- 5 <http://www.m-diet.com>
- 6 <http://www.wamda.com/2013/07/5-arabic-health-platforms-that-help-users-stay-healthy-during-ramadan>
- 7 <https://itunes.apple.com/us/app/mdiet/id571605184?mt=8>
- 8 <http://www.kaahe.org/ar>
- 9 <http://www.ketaaby.net>
- 10 <http://www.wamda.com/2012/12/ios-app-abjad-city-teaches-kids-the-arabic-alphabet>
- 11 <http://www.wamda.com/2012/10/egypt-s-sacha-books-pioneers-interactive-digital-arabic-children-s-books>
- 12 شركة فودافون، 29 نيسان / أبريل 2012، VF_019950، http://www.vodafone.com.eg/vodafoneportalWeb/ar/releaseDetail_Page?dDocName=VF_019950
- 13 يمكن تحميل التطبيق على الرابط التالي: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telecomaxvfliteracy>
- 14 <http://www.nabdapp.com>
- 15 <http://www.wamda.com/2013/02/mobile-app-nabd-offers-personalized-news-in-arabic>
- 16 <http://jo.jeeran.com/s/about>
- 17 <http://cairo.hackathome.com/about>



البنية الأساسية للمعلومات والاتصالات

المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية لعام 2012: لمحة عامة⁽¹⁾

ومن اللافت أن البلدان النامية، وليست البلدان المتقدمة، هي التي وقّعت على المعاهدة المحدثّة، الأمر الذي يدل على التباين السياسي بينها. وبلغ عدد البلدان التي وقّعت عليها 89 بلداً⁽³⁾ وعدد البلدان التي اعترضت عليها 55 بلداً. وما زال 49 بلداً ينتظر استشارة المراجع الرسمية، أو ينتظر حصوله على حق التوقيع بسبب تحديث عضويته.

وتجدر الإشارة إلى ملاحظات بيرون هولند (Byron الكندية⁽⁴⁾)، الذي وجد علاقة واضحة بين ترتيب البلدان وفق درجة الديمقراطية فيها ومواقفها من دعم المعاهدة المعدّلة، بما أن البلدان الأكثر ديمقراطية هي الأقل دعماً للمعاهدة المعدّلة. وأشارت المقارنة إلى أن 91 في المائة من البلدان المصنّفة بأنها تمارس ديمقراطية كاملة لم توقّع على المعاهدة، وأن 8.6 في المائة من البلدان المصنّفة بأنها ذات نظام سلطوي دعمتها.

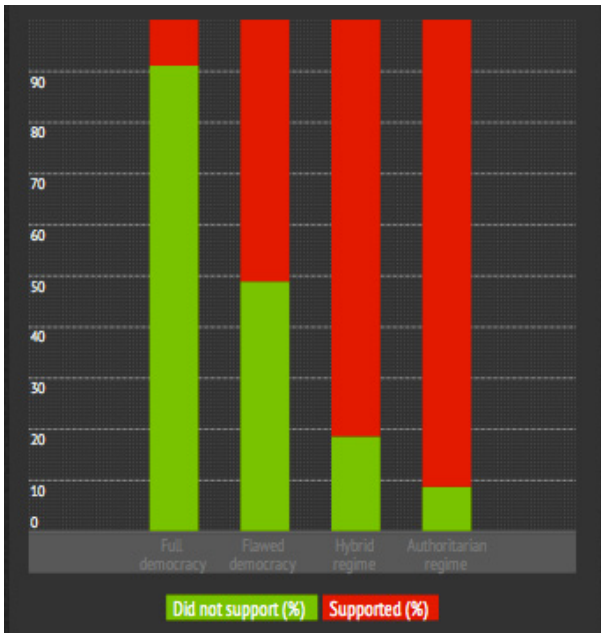
وفي حال تنفيذ المعاهدة، فهذا يعني أنه سيكون للبلدان مستويات نفاذ مختلفة إلى الانترنت ودرجات

عُقد المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية للعام 2012 في دبي، في الفترة 3-14 كانون الأول/ديسمبر 2012، بمشاركة نحو 2000 خبير من 100 بلد. وهدف هذا المؤتمر إلى مراجعة معاهدة "نظام الاتصالات الدولية" للاتحاد الدولي للاتصالات⁽²⁾ (ITRs) لعام 1988 التي هدفت إلى تنظيم خدمات الاتصالات الدولية، وذلك من خلال تحديثها بناءً على المعايير المعمول بها لتقنية الاتصالات، ووفقاً للمنظومة القائمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القرن الحادي والعشرين.

وطُرحت في المؤتمر اقتراحات أحاطها كثير من الجدل هدفت إلى توسيع نطاق عمل المعاهدة، بحيث تشمل الانترنت. وناقش المشاركون مسودة وثيقة تحدد خدمة الانترنت بالإضافة إلى خدمة الهاتف، الأمر الذي من شأنه التأثير مباشرة على كافة الخدمات المتعلقة بالانترنت والنظم الحاكمة لها. وشهد المؤتمر العالمي نقاشاً وجدلاً حول قوانين الانترنت، ولم يحصل توافق بين الحكومات وأصحاب المصلحة حول ذلك. ومن المتوقع أن تستمر المداولات لغاية التوصل إلى تفاهم حول المواضيع المطروحة، خاصة في مجال حوكمة الانترنت.

وتطرقت النقاشات إلى المقترحات المتعلقة بقضايا التحكم في الانترنت، ومدى ملاءمة نقل إدارة عناوينها وأسماء نطاقاتها من هيئة الانترنت للأسماء والأرقام المخصصة إلى المستوى المحلي في البلدان. ومع أن المعاهدة المحدثّة لم تشمل كلمة "الانترنت"، فهي تتناول قضية أمن الشبكات التي تستخدمها الانترنت، وتتنوّل إلى مواضيع حيادية الشبكة والانفتاح وتنوع الخدمات.

واتفق المشاركون على مراجعة بعض مواد المعاهدة وإضافة بنود أو مواد جديدة عليها، منها بنود تتعلق بتعزيز التنافسية في خدمات التجوال للهواتف النقالة (في المادة 4)، وإنشاء ترتيبات تجارية أو مبادئ تتصل بالرسوم والمحاسبة (في المادة 6)؛ وإضافة مواد جديدة لضمان أمن الشبكات وأدائها، وكبح الرسائل الإقتحامية أو الواغلة (spam) والحد من تأثيرها (المواد A5 وB5).



المصدر: Byron Holland Observations on WCIT-12, <http://bit.ly/VE6jDw>

الدولي للاتصالات قضايا السياسة العامة المتعلقة بالانترنت. كذلك، من المقرر مراجعة قرارات الاتحاد الدولي للاتصالات بشأن الانترنت في عام 2014، ومراجعة التقدم في تنفيذ خطط العمل ومخرجات القمة العالمية لمجتمع المعلومات بعد عشر سنوات من انعقادها، وذلك في الفترة 2014-2015. ولا شك في أن قضايا الإنترنت ستكون في صدارة القضايا التي ستتناولها اجتماعات منتدى حوكمة الانترنت واجتماعات هيئة الانترنت للأسماء والأرقام المخصصة.

وتعلّق الإسكوا أهمية كبيرة على قضايا الانترنت في المنطقة العربية، وتسهم في عملية المشاورات المتصلة بها على المستوى الدولي، بالإضافة إلى أنها الراعية الأساسية للمنتدى العربي لحوكمة الانترنت الذي أنشئ في عام 2012 لولاية أولى تمتد حتى عام 2015⁽⁶⁾.

متفاوتة من الاستفادة منها، الأمر الذي سيعمّق الفجوة الرقمية بين البلدان النامية والبلدان المتقدّمة. وفي هذه الحالة، ستكون الانترنت أكثر توفراً للعالم المتقدّم وأقل توفراً لشعوب العالم النامي الذي يحتاج إلى الاستفادة منها أكثر من غيره.

وأظهر المؤتمر ضرورة اعتماد نهج تعدد أصحاب المصلحة وأسلوب المشاورات المفتوحة، وبيّن الحاجة إلى وثيقة حول نظام الاتصالات الدولية تمكّن كافة الناس من فهم تأثير الاتصالات على حياتهم اليومية⁽⁵⁾.

وفي إطار متابعة نتائج هذا المؤتمر، تُعقد اجتماعات تتناول قضايا الانترنت على وجه الخصوص. ففي عام 2013، يتوقع أن تتناول الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الثامنة والستين قضايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن يناقش المنتدى العالمي لسياسات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاتحاد

الحواشي

- 1 أعدت هذا المقال السيدة زهر بوغانم، من قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.
- 2 <http://www.itu.int/oth/T3F01000001>
- 3 <http://www.itu.int/osg/wcit-12/highlights/signatories.html>
- 4 Byron Holland Observations on WCIT-12, <http://bit.ly/VE6jDw>
- 5 <http://www.itu.int/en/wcit-12/Pages/overview.aspx>
- 6 <http://igfarab.org>



أنشطة الإسكوا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الأنشطة الرئيسية المنفذة خلال النصف الثاني من عام 2013



فيما يلي استعراض لأهم الأنشطة التي نفذتها شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا في النصف الثاني من عام 2013 وحتى تاريخ صدور هذه النشرة.

اجتماع اللجنة الاستشارية المتعددة الأطراف للمنتدى العربي لحوكمة الانترنت في المغرب

ضمن أنشطة عملية المنتدى العربي لحوكمة الانترنت، عُقد الاجتماع الرابع للجنة الاستشارية المتعددة الأطراف للمنتدى في الدار البيضاء، في الفترة 10-12 حزيران/يونيو 2013. وقد استضافت الاجتماع وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة في المغرب، في إطار التعاون بين الإسكوا وجامعة الدول العربية والجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر وهيئة الانترنت للأسماء والأرقام المخصصة ومركز معلومات الشبكة الأفريقية لأرقام الانترنت في أفريقيا. وافتتح أعمال الاجتماع السيد بدر بوبكر، مدير الاقتصاد الرقمي وممثل وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة في المغرب. وتضمنت الكلمات الافتتاحية كلمة لكل من السيد أيمن الشربيني، رئيس قسم سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا؛ والسيد خالد فوده، مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة الدول العربية؛ والسيدة كريستين عريضة، من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات في مصر، ممثلة أمانة المنتدى. وفي جلسة الافتتاح، تم الإعلان عن تمديد عضوية اللجنة الاستشارية المتعددة الأطراف للمنتدى لمدة الدورة الثانية للمنتدى. وقد حضر الاجتماع نحو 35 مشاركاً من أعضاء اللجنة الاستشارية ومراقبي المنظمات المشاركة في عملية المنتدى.

وترأس أعمال الاجتماع السيد قصي الشطي، نائب رئيس الجمعية الكويتية لتقنية المعلومات، والسيد فيصل بساح، مدير التعاون والعلاقات الدولية في وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر. وهدف الاجتماع إلى وضع ومناقشة برنامج عمل الاجتماع

السنوي الثاني للمنتدى المزمع عقده في الجزائر في الفترة 1-3 تشرين الأول/أكتوبر 2013، وذلك بناءً على القضايا الهامة والمجالات ذات الأولوية بالنسبة إلى المنطقة العربية. وخلال الاجتماع، قدّم السيد فيصل بساح عرضاً حول الاستعدادات الجارية لعقد الاجتماع السنوي الثاني للمنتدى في الجزائر، وحول التسهيلات المتاحة لذلك. وأعرب عن الدعم الكبير الذي تقدمه الحكومة الجزائرية للاجتماع، بما في ذلك تنظيمه تحت أعلى مستوى ممكن من الرعاية، رعاية الرئاسة الجزائرية.

واتفق أعضاء اللجنة الاستشارية المتعددة الأطراف على شعار الاجتماع السنوي الثاني للمنتدى وعلى مواضيعه الرئيسية، كما ناقشوا مقترحات ورش العمل المنعقدة في أثناءه ومعايير تقييمها، وتحديد معايير الاكتمال والتنوع والقيمة. كذلك، تناول المشاركون برامج المنح والرعاية، وحددوا جدولاً زمنياً لمراحل العمل وتنفيذ المسؤوليات وتواريخ الاستحقاق. ومن النتائج الرئيسية للاجتماع الاتفاق على شعار "شركاء من أجل التنمية" للاجتماع السنوي الثاني للمنتدى؛ ووضع برنامج العمل وتحديد المواضيع الرئيسية لهذا الاجتماع استناداً إلى وثيقة الإسكوا المعنونة "خارطة الطريق لحوكمة الانترنت في المنطقة العربية"، وتتضمن ما يلي:



وبنماذج الأعمال الجديدة المتصلة به، وذلك استناداً إلى الدراسات التي أعدتها الإسكوا في هذه المجال. وتضمّنت هذه العروض أيضاً شرحاً لدور حاضنات الأعمال المشاركة في تنظيم المسابقة، بالإضافة إلى مراحل وآليات تقييم نتائجها. وقامت الحاضنة الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (بيكتي- PICTI) بتنظيم إطلاق هذه المسابقة في جامعة بوليتكنيك- فلسطين، بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وبحضور مجموعة من رواد الأعمال وطلاب الجامعة والأساتذة الجامعيين، وممثلين عن الوزارة والحاضنة.

وفي اليمن، قام مركز العلوم والتكنولوجيا في جامعة عدن بتنظيم إطلاق المسابقة في مقر الجامعة، وذلك بحضور مجموعة من الطلاب والأساتذة الجامعيين وممثلين عن الجهات الحكومية.

وفي المملكة الأردنية الهاشمية، تولّى مركز الإسكوا للتكنولوجيا إطلاق مسابقة المحتوى الرقمي العربي

(أ) النفاذ - البنية الأساسية والموارد الحرجة للإنترنت؛
(ب) الأمن والخصوصية - نحو بنية موثوقة وآمنة؛ (ج)
الانفتاح والمحتوى - الحقوق والمسؤوليات؛ (د) الانترنت
والشباب - ثقافة الابتكار وفرص التطوير.

ويتضمن برنامج عمل الاجتماع السنوي الثاني للمنتدى حدثاً يسبق أعمال الاجتماع ويشمل الفعاليات التاليتين:
(1) ورشة عمل لبناء القدرات حول عمل المنتدى، بالتعاون مع مؤسستا هيفوس (Hivos) وديبلو (Diplo Foundation)؛ (2) اجتماع رفيع المستوى حول التعاونية المعززة وعلاقتها بعملية المنتدى، من المقرر أن يشارك فيه عدد من الوزراء العرب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن تنظمه الإسكوا وجامعة الدول العربية.

للمزيد من المعلومات، يمكن زيارة المواقع التالية:

<http://igfarab.org/index.php/latest-news/item/93-17-04-2013-09-30>
www.facebook.com/ArabIGF
twitter.com/igfarab

إطلاق مسابقات تعزيز صناعة المحتوى الرقمي العربي للعام 2013 في الأردن وفلسطين واليمن

في إطار المرحلة الثانية من مشروع الإسكوا لتعزيز صناعة المحتوى الرقمي العربي من خلال الحاضنات التكنولوجية، تمّ يوم 9 حزيران/يونيو 2013 إطلاق مسابقات المحتوى الرقمي العربي في كل من الأردن وفلسطين واليمن للعام 2013. وتهدف هذه المسابقات الوطنية إلى تشجيع رواد الأعمال وخريجي الجامعات على طرح أفكار ابتكارية ومميّزة لتطوير تطبيقات ومواقع وخدمات في مجال المحتوى الرقمي العربي. ويحصل الفائزون في المسابقة على جائزة، تتمثل في احتضان مشاريعهم لمدة تتراوح بين 6 أشهر و12 شهراً في حاضنات الأعمال المشاركة في المشروع، يستفيدون خلالها من المشورة العملية، والتدريب، والتوجيه لإطلاق مشاريع جديدة تملك مقومات المنافسة في السوق.

وتضمّنت أنشطة إطلاق هذه المسابقات تنظيم جلسات وعروض هدفها رفع مستوى الوعي بأهمية المحتوى الرقمي العربي وصناعته، وبوضع هذا المحتوى،

التسويق، من جهة، مع المستثمرين في مجال التكنولوجيا في المنطقة، من جهة ثانية. ومن المزمع عقد "جولة الاستثمار في التكنولوجيا" في الإمارات العربية المتحدة وتونس والكويت ومصر والمغرب والمملكة العربية السعودية، بالتعاون مع جمعية خبراء التراخيص - الدول العربية، وحاضنة الأعمال في مدينة الحسن العلمية في الأردن، ومجموعة المينا ايس. لمزيد من المعلومات، الاطلاع على الرابط التالي: www.comm-tour.com.

ورشة عمل لنقل التكنولوجيا

نظّم مركز الإسكوا للتكنولوجيا ورشة عمل تحضيرية لإنشاء مكتب لنقل التكنولوجيا، وذلك في جامعة سيدي محمد بن عبدالله في مدينة فاس، في المغرب، يومي 8 و9 أيار/مايو 2013. وهدفت هذه الورشة إلى تعريف المشاركين بألية إنشاء وعمل مكاتب نقل التكنولوجيا في الجامعات ومراكز البحث. وقد حضرها 50 مشاركاً من مختلف المؤسسات البحثية والجهات العاملة في مجال التكنولوجيا في مدينة فاس. وأسفرت هذه الورشة عن وضع خريطة طريق لإنشاء مكتب لنقل التكنولوجيا في جامعة سيدي محمد بن عبد الله في عامي 2013 و2014.

للعام 2013، وذلك بالتعاون مع مركز الأردن للابتكار ونقابة المهندسين الأردنيين. وقد استهدف الحدث مشاركين من شمال الأردن ومن العاصمة عمّان.

ومن المقرر إطلاق مسابقات وطنية مشابهة في مصر، بالتعاون مع مركز الإبداع التكنولوجي وريادة الأعمال التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ وفي الإمارات العربية المتحدة، بالتعاون مع جامعة أبو ظبي؛ وفي لبنان، بالتعاون مع حاضنة الأعمال بيريتك (Berytech). لمزيد من المعلومات، يمكن زيارة الرابط التالي: <http://isper.escwa.un.org/FocusAreasDigitalArabicContent/tabid/260/language/en-US/Default.aspx>.

إطلاق الموسم الثاني من الجولة التسويقية للتكنولوجيا للعام 2013

أطلق مركز الإسكوا للتكنولوجيا الموسم الثاني من جولة الاستثمار في التكنولوجيا للعام 2013، التي تهدف إلى استثمار الطاقات الابتكارية والإبداعية في بلدان الإسكوا من خلال ربط أصحاب المشاريع الابتكارية والإبداعية التي تسعى للترخيص أو الشراكة أو التمويل أو



استعراض تقرير

مؤشر الابتكار الشامل 2013⁽¹⁾ (The Global Innovation Index 2013)



يرتبط عدد الجامعات العاملة وحجم الانفاق على التعليم العالي في بلد معين، بالضرورة، بمفهوم جودة التحصيل العلمي أو أثره على التعليم العالي. كذلك، لا يشير عدد البراءات في بلد ما على جودة تلك البراءات ومدى نجاحها التجاري. لذا، يضيف هذا المؤشر ثلاثة مؤشرات فرعية هدفها معالجة القصور في أدوات قياس الابتكار التقليدية، هي:

- في محور الموارد البشرية والبحث: يُضاف المعدّل الوسطي لترتيب أعلى ثلاث جامعات، وفق التصنيف العالمي (QS World Universities 2012)؛
- في محور تطوّر الأعمال: يُضاف عدد البراءات المسجلة في ثلاثة مكاتب على الأقل والموزعة في مختلف بلدان العالم. ويدلّ ذلك على مستوى الابتكار وأهميته وقيّمته التجارية المحتملة؛

يُعدّ تقرير مؤشر الابتكار الشامل للعام 2013⁽²⁾، الذي يصدر سنوياً عن المنظمة العالمية للملكية الفكرية والمعهد الأوروبي لإدارة الأعمال وجامعة كورنيل، مرجعاً هاماً للباحثين وصانعي القرار في مجال الابتكار. ولا يخفى دور الابتكار في تحفيز التنمية الاقتصادية في الدول عموماً، والنامية خصوصاً، لا سيما لدى الشباب.

ويتناول التقرير، في إصداره السادس لعام 2013، عدداً من المواضيع، منها: الجهود المحلية لتعزيز دور الابتكار في إدارة الأزمات، والملامح الجغرافية المتغيرة للابتكار، وقياس الابتكار إقليمياً، ودور رواد الأعمال في تعزيز تجمّعات الابتكار، وقضايا الابتكار المفتوح. وتضمن التقرير أيضاً أمثلة من العالم العربي على الجهود المحلية للابتكار، وعرضا لحالة أوروغواي في تعزيز الابتكار، وتقييماً لواقع الابتكار في 142 بلداً تمثل 94.9 في المائة من سكان العالم و98.7 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي (محسوبا بالدولار). ويركّز التقرير على أهمية الجهود المحلية في دعم الابتكار، والتي تشمل بناء منظومات ابتكار محلية داخل البلد الواحدة، قد تكون مترابطة بشكل عنقيد، أو مستقلة مثل الجامعات والشركات المبنية على الابتكار.

ويعتمد مؤشر الابتكار الشامل على مؤشرين فرعيين، هما المؤشر الفرعي للمدخلات والمؤشر الفرعي للمخرجات. ويدخل في حساب كل مؤشر فرعي عدد من الركائز الأساسية. ففي حالة مؤشر المدخلات، تتمثل هذه الركائز في المؤسسات والموارد البشرية والبحث والبنية الأساسية وتطور السوق والأعمال. أما مؤشر المخرجات، فيعتمد على المخرجات المعرفية والتكنولوجية، والمخرجات الإبداعية.

ويتميز مؤشر الابتكار الشامل لعام 2013 بأنه يركز على جودة مدخلات الابتكار ومخرجاته. فنظرا إلى أن مختلف هذه المدخلات والمخرجات لا تتساوى من حيث الجودة، فلن يكون لها الأثر ذاته على التنمية. مثلا، لا

والصين وكوستاريكا، نتيجة اعتمادها لسياسات سليمة وربطها بالأسواق ودوائر الأعمال.

أما البلدان المتوسطة الدخل، فأداء الابتكار فيها يتفاوت بحسب البلد، كما هو الحال في مجموعة بلدان البريكس (BRICs).

وخلاصة القول إن تقرير مؤشر الأداء الشامل لهذا العام يعطي صورة إيجابية عن حالة الابتكار، حتى وإن كانت هذه الصورة يشوبها بعض التناقض. ففي حين استمر الإنفاق على البحث والتطوير والابتكار بالرغم من الأزمات المالية في البلدان المتقدمة، فقد بقي الابتكار ظاهرة يفرض تطورها الكثير من العقبات أمام الاقتصادات الأكثر فقراً. ويُعدّ رسم السياسات والخطط الوطنية للابتكار أساساً لتحقيق النمو وزيادة الإنتاج في المستقبل. ويذكر التقرير قطاعات تنموية محتملة عديدة للابتكار، منها التعليم، والبيئة، والطاقة، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والنقل.

• في محور المخرجات المعرفية والتكنولوجية: يُضاف عدد المقالات المنشورة في المجلات، التي تمت الإشارة إليها باعتبارها مرجعاً، وفي ذلك دلالة على أهمية تلك المقالات وفائدتها.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها هذا التقرير أن البلدان المبتكرة، باستثناء بعض الاقتصادات الصغيرة مثل سويسرا وسنغافورة، لا يمكنها تحقيق مستويات عالية مستمرة من الانجاز في كافة مدخلات الابتكار، الأمر الذي يبرر ضرورة التركيز على الجهود المحلية لدعم الابتكار. كذلك، يؤكد التقرير أن الابتكار مسألة شاملة وغير محصورة بمنطقة معينة. فالبلدان الأعلى ترتيباً وفق مؤشر الابتكار الشامل تنتمي إلى بلدان محددة، هي سويسرا، والسويد، والمملكة المتحدة، وهولندا، والولايات المتحدة. ويسلط الضوء على الفجوة بين البلدان في مجال الابتكار، وإلى الصلة الوثيقة بين الابتكار ومستوى الدخل فيها. ويبين أن بعض البلدان استطاعت تحسين إمكاناتها الابتكارية بسرعة ملحوظة، مثل الأردن وأرمينيا

الحواشي

1 أعدّ هذا الملخص السيد نوّار العوّا، المستشار الإقليمي لدى شعبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإسكوا.

2 <http://www.globalinnovationindex.org/content.aspx?page=gii-full-report-2013>



يصف ملف العدد أفضل الممارسات والتوجهات في الحكومة الإلكترونية. ويتضمن ورقة عن الأفاق الجديدة في الحكومة الإلكترونية من أجل التنمية المستدامة والتشاركية، وورقة حول المؤشرات المستخدمة في قياس تقدّم خدمات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، وإمكانات التكامل الإقليمي في خدمات الحكومة الإلكترونية، ونظم الدفع الإلكتروني. ويقدم الملف أيضاً ورقة عن أهمية انتقال الدول العربية إلى مرحلة الحكومة النّقالة.

ويحوي هذا العدد البيان المشترك لفريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات والمتصل بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطة التنمية لما بعد عام 2015، وبعض تطبيقات المحتوى الرقمي العربي على المنصات النّقالة. ويقدم العدد لمحة عامة عن المؤتمر العالمي للاتصالات الدولية لعام 2012.

The main theme of this issue is best practices and trends in e-Government. It includes an article about new perspectives in e-Government initiatives for sustainable and participatory development; and a paper about indicators to measure e-Government services. In addition, the issue describes the potential opportunities of regional integration in e-Government services, and presents selected electronic payment systems and m-Government applications.

Finally, the issue features the joint statement of the United Nations Group on the Information Society for the post-2015 development agenda, and some of the 2012 digital Arabic content applications on mobile platforms. It also provides an overview of the World International Conference on Telecommunications.



الاسكوا

بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح

صندوق بريد: ٨٥٧٥-١١، بيروت، لبنان

هاتف: +٩٨١٣٠١ ٩٨١٣٠١ فاكس: +٩٦١ ١ ٩٨١٥١٠

www.escwa.un.org

Copyright © ESCWA 2014

Printed at ESCWA, Beirut

E/ESCWA/ICTD/2013/5

United Nations Publication

13-0234 - March 2014

