

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي- الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي- الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي- الجزائر

أهمية تنمية الحكومة الإلكترونية في ظل اقتصاد المعرفة- مع الإشارة لوضع الدول العربية-
(ص ص 64-84)

**The importance of the development of e-government in light of the
knowledge economy -Reference to the situation of Arab countries-**

د. بوراس نادية د. بوحنيك هدى الطالبة: حمايدية مروى
Nadia-bouras@hotmail.fr bouhnik_houda@yahoo.fr hamai12@gmail.com

جامعة العربي التبسي- الجزائر

تاريخ النشر: 2019/01/15

تاريخ القبول: 2018/11/15

تاريخ الإستلام: 2018/09/27

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آليات تنمية الحكومة الإلكترونية ودورها في دعم التحول لاقتصاد المعرفة، وخلصت إلى أنه يمكن الاعتماد بالدرجة الأولى على رفع جودة الخدمات التي تقدمها الدول، مما يدعم التحول لاقتصاد المعرفة من خلال توسيع مجال المعاملات الإلكترونية عن بعد لتشمل كلا من الحكومة، المواطن وقطاع الأعمال. كما اتضح تباين وضع تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، نتيجة لتباين مستويات التعليم فيها والبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى اختلاف مستوى جودة خدماتها الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمات، الجودة.

تصنيف JEL: D83, E03, H11

Abstract

This study aims to identify the mechanisms of E-government development and its role in transition to knowledge economy. It concluded that we could upload it's services quality on first degree, that help to supports the transition to knowledge economy through expanding the field of electronic transactions which will include government, citizens and labor sector .So it's been clear the situation of e-government development in arabic countries, due to the variation in its education levels and its information and communication technology infrastructure, in addition to differing quality of e-Services.

Key words: e-government, services, quality.

Jel Classification Codes: D83, E03, H11

*المؤلف المرسل: نادية بوراس Nadia-bouras@hotmail.fr

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

1. مقدمة

يلقى اقتصاد المعرفة اهتماما كبيرا سواء من قبل الدول المتقدمة أو النامية أو من طرف مختلف المؤسسات والهيئات الدولية والإقليمية، حيث أصبح التحول إليه من الأهداف الإستراتيجية لأغلب دول العالم، من أهم ما يميزه تزايد أهمية قطاع الخدمات، إذ أصبح القطاع الأول الذي تعتمد عليه العديد من الدول في تحقيق القيمة المضافة.

ونظرا لاقتران اقتصاد المعرفة بالتطورات التي تعرفها تكنولوجيا المعلومات والاتصال برز ما يعرف بالخدمات الإلكترونية، التي يمكن للأفراد والمنظمات الاستفادة منها بتكلفة ووقت أقل، وكذلك يمكن تعزيز تسويق السلع من خلال الخدمات الإلكترونية المرافقة لها، مما كان دافعا قويا لأن ترتقي الحكومات بأساليبها لمواكبة التغيير خاصة مع تطوير مستويات تشفير البيانات وابتكار الإمضاء الإلكتروني، من خلال مشاريع الحكومة الإلكترونية، إذ أصبح بالإمكان في العديد من الدول الحصول على الخدمات العمومية في شكلها الإلكتروني.

وبعد توجه العديد من المنظمات والحكومات نحو مفهوم الخدمات الإلكترونية، انصبّ الاهتمام على رفع نوعية هذه الخدمات والبحث عن أساليب تحسينها. ولإبراز أهمية تنمية الحكومة الإلكترونية في التحول لإقتصاد المعرفة سيتم الإجابة على التساؤلات التالية:

- كيف يمكن تنمية الحكومة الإلكترونية؟.
- في ما تتمثل النتائج المترتبة عن تنمية الحكومة الإلكترونية ومدى أهميتها في التحول لإقتصاد المعرفة؟.
- ما هو وضع الدول العربية بالنسبة لتنمية مشاريع الحكومة الإلكترونية؟.

أهمية الدراسة

تكسب الدراسة أهميتها من خلال تناولها لأحد أبرز المواضيع المعاصرة، وهو أثر تنمية الحكومة الإلكترونية في التحول لإقتصاد المعرفة، حيث أنه من الأمر الهام التعرف على الآليات التي يجعل التوجه نحو مشروع الحكومة الإلكترونية له الأثر الإيجابي على تحسين الوضع بالنسبة

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

- د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر
 د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر
 ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

للتحول نحو اقتصاد المعرفة، وهذا استنادا إلى أنه في ظل اقتصاد المعرفة لا بد من تحسين قطاع الخدمات بما فيها الخدمات العمومية، وكذلك لا بد من توسيع مجال والأعمال الإلكترونية. **فرضيات الدراسة**

تم تقسيم فرضيات الدراسة إلى فرضية عامة وفرضيات جزئية.

الفرضية العامة

لتنمية الحكومة الإلكترونية أهمية بالغة بالنسبة للتحويل لاقتصاد المعرفة.

الفرضيات الجزئية

- يمكن تنمية الحكومة الإلكترونية من خلال تحسين الخدمات التي تقدمها.
- تؤثر تنمية الحكومة الإلكترونية إيجابا على كل من المواطن، قطاع الأعمال والأجهزة الحكومية، كما تدعم هذه التنمية إنتاج ونقل المعرفة والاندماج في مختلف الأعمال الإلكترونية.
- يوجد تباين واسع بين الدول العربية فيما يتعلق بتنمية مشاريع الحكومة الإلكترونية فيها.

2 . إقتصاد المعرفة

يعد إقتصاد المعرفة مجالا جديدا اختلف الباحثون في تحديد مفهومه، فمنهم من يرى أنه الإقتصاد الذي يعتمد في عملياته الإنتاجية على المعرفة التي تسهم في زيادة النمو وتحقيق التنمية الاقتصادية ومنهم من يرى أنه الإقتصاد المبني على إنتاج المعرفة، ولقد نتج عن نقطة التقاء بين اتجاه قديم خاص بتنامي الدور الاقتصادي للمعرفة من جهة أولى، والظهور والانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ثانية.

وتعود جذور استخدام مصطلح إقتصاد المعرفة إلى بداية العقد السادس من القرن العشرين وتحديدا مع أعمال ماشلوب (Machlup.F) الذي يعد أول من أشار لهذا المصطلح صراحة، وتعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إقتصاد المعرفة بأنه "الإقتصاد الذي يعتبر فيه إنتاج

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

وتوزيع واستخدام المعرفة المحرك الأساسي لعملية النمو وخلق الثروة وفرص التوظيف عبر كافة الصناعات". (يوسف حمد الإبراهيم، 2004، ص: 102)

ومن بين أهم الخصائص التي يتميز بها اقتصاد المعرفة الأتي:

- المعرفة هي العامل الرئيسي للإنتاج: يرى روبرت غرانت (Rober.M.Grant) أن العامل الرئيسي للإنتاج هو المعرفة. (نجم عبود نجم، 2005، ص: 195)
- المعرفة المحدد الأساسي للنمو الإقتصادي: (محمود جاسم الصميدعي وأحمد شاعر العسكري، 2005، ص: 11).
- اقتصاد يركز على اللاملموسات: يشير روبرت غرانت (Rober.M.Grant) أن من خصائص اقتصاد المعرفة تركيزه على اللاملموسات، وهذا يعني من حيث المدخلات فإن الأصول الرئيسية هي اللاملموسات منها الأفكار والعلامات التجارية بدلا من الأرض والآلات، ومن حيث المخرجات هيمنت الخدمات على السلع. (نجم عبود نجم، 2005، ص: 195).
- اقتصاد المعرفة اقتصاد رقمي.
- اقتصاد المعرفة اقتصاد موارد: اقتصاد المعرفة لا يعاني من مشكلة الندرة بل هو اقتصاد الموارد.
- الثروة في اقتصاد المعرفة: إن قاعدة الثروة في اقتصاد المعرفة هي المعرفة والفكر الخلاق المبدع المبتكر.
- القيمة في اقتصاد المعرفة: قيمة المعرفة تكون أكبر حينما تدخل في حيز التشغيل ونظم الإنتاج وبالمقابل قيمتها تصبح صفرا حينما تبقى حبيسة في عقول أصحابها.
- المرونة والانفتاح الكامل (أحمد الخطيب وخالد زيغان، 2009، ص: 17)
- تجاوز حدود المكان والزمان.

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د. مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

ويستند اقتصاد المعرفة على أربعة دعائم أساسية هي: رأس المال البشري، البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإبداع، الابتكار والنظام الإقتصادي والمؤسسي، فمن الضروري من أجل التحول لهذا الاقتصاد تنمية وتوفر هذه الدعائم الأربعة.

3. الحكومة الإلكترونية

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة مر بعدة مراحل في نشأته وتطوره، يرجع ظهوره كنتيجة لاجتماع عدة أحداث سياسية، تكنولوجية، اقتصادية واجتماعية، وهذا المفهوم ينطوي على عدة أبعاد يأتي في مقدمتها الخدمات الإلكترونية.

1.3. مفهوم الحكومة الإلكترونية

تدل الدراسات أن مصطلح الحكومة المستخدم في هذا المجال يقصد به: "الوحدات الإدارية والهيئات والمؤسسات التابعة لها" (عامر إبراهيم قنديلجي، 2015، ص: 25)، كما يقصد به: "تدبير الشؤون العامة وليس فقط مجموع المؤسسات المكلفة بذلك" (خالد ممدوح إبراهيم، 2008، ص: 64)، ومن بين التعاريف التي تخص تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية ما يلي:

- عرفت فاونتين (Fountain, 2001) الحكومة الإلكترونية بالحكومة الرقمية حيث أشارت إلى أن: "الحكومة الرقمية هي حكومة تتكون من وكالات افتراضية وشبكات تعتمد في هيكلتها وتنظيمها على الويب والانترنت والتي يتم تحريكها حسب رغبة وتوجيهات العميل". (عماد أحمد أبو شنب، 2010، ص: 6)
- يرى بازي (Basu, 2004) بأن الحكومة الإلكترونية تشمل: "أتمتة أو حوسبت العمليات والطرق الرقمية واليدوية المتبعة حالياً، مما يترتب عليه مظاهر جديدة للقيادة وتحديد الإستراتيجيات وتحرير العمليات وحتى الاستماع إلى الزبائن والمجتمعات". (عماد أحمد أبو شنب، 2010، ص: 6)

- عرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية عام 2007 على أنها: "استخدام الحكومات تكنولوجيا المعلومات لتحسين توصيل الخدمات إلى المواطنين، وتفعيل دور المواطن

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي- الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي- الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي- الجزائر

ومشاركاته من خلال الوصول إلى المعلومات وتحسين الإدارة الحكومية". (عماد أحمد أبو

شنب، 2010، ص:6)

وعليه يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها: تطوير الأنشطة الحكومية من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة الانترنت، وتكثيف التعامل عن بعد بين الوحدات الإدارية الحكومية ومختلف الأطراف الأخرى، من أجل تيسير الوصول للمعلومات والخدمات وتحسين العلاقة مع المواطنين ومختلف المنظمات.

ويندرج ضمن مفهوم الحكومة الإلكترونية عدة أبعاد تهدف جميعها إلى رفع أداء وحداتها الإدارية والهيئات والمؤسسات التابعة، من أجل تقديم أفضل الخدمات وفي أحسن صورة لها، وهذه الأبعاد هي: الخدمات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. (محمود القدوة، 2010، ص:40)

2.3 مبادئ الحكومة الإلكترونية

وضع مجلس التميز الحكومي في الولايات المتحدة الأمريكية عددا من المبادئ للحكومة الإلكترونية، تتلخص في: سهولة الاستخدام الوصول من أي مكان، الخصوصية والأمان، التحديث، التعاون المشترك، تقليل التكاليف واستمرارية التغيير، وهذا كما يلي: (نورة الهزاني، ص:38-39)

- **سهولة الاستخدام:** وذلك بتيسير وصول المستخدم للجهاز الحكومي إلكترونيا مما يلغي حواجز المكان والزمان، مع مراعاة هذه الأجهزة لاحتياجات المستخدمين واختياراتهم.
- **الوصول من أي مكان:** وذلك بتواصل المستخدم من أي موقع مناسب مع الحكومة الإلكترونية، وهذا يتضمن تعدد وتنوع منافذ خدمات الحكومة الإلكترونية وتغطيتها للمحيط الجغرافي.
- **الخصوصية والأمان:** توفر الحكومة الإلكترونية السرية المناسبة والأمن المعلوماتي والمصادقية، مما يساهم في بناء الثقة بين مقدم الخدمة والمواطن المستفيد من تلك الخدمات.

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدة جامعة العربي التبسي - الجزائر

- **التحديث:** إن سرعة مواكبة التطورات التكنولوجية يمثل المبدأ الأساسي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأيضا مواكبة التغيرات المتعلقة بظروف الخدمة والتي تتمثل في كافة العوامل البيئية الداخلية أو الخارجية.
- **التعاون المشترك:** أي تشارك كل من الهيئات الحكومية والخاصة والمنظمات غير الحكومية والبحثية في وضع الحلول المتطورة كالا حسب خبرته
- **تقليل التكاليف:** إن استخدام الحكومة الإلكترونية لإستراتيجيات استثمارية يؤدي إلى تحقيق الكفاية مما يخفض من التكاليف.
- **إستمرارية التغيير:** أي تغيير أسلوب عمل الحكومة التقليدية باستخدام التقنية وتفعيلها، وتطوير تطبيقها على المستوى الفردي والتنظيمي.

3.3 خدمات الحكومة الإلكترونية

تهدف الأجهزة الحكومية من خلال تقديمها لخدماتها الإلكترونية بمختلف أنواعها إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمنظمات، وكذلك الخدمات المتبادلة بين إدارتها المختلفة، ولقد وردت عدة تعاريف لخدمات الحكومة الإلكترونية منها:

- تعرف خدمات الحكومة الإلكترونية بأنها: "تلك الخدمات التي تقدمها إحدى جهات الأجهزة الحكومية باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل الهاتف، الفاكس، الشبكات المحلية، الانترنت والبريد الإلكتروني لجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم". (نورة الهزاني، ص:50)
- تعرف أيضا بأنها: "الخدمة التي يتم تنفيذها بشكل كلي أو جزئي عن طريق وسائل التكنولوجيا الحديثة (الانترنت) بهدف تسهيل وتسريع الخدمات العامة سواء داخل الدوائر الحكومية نفسها (G2G)، أو الخدمات المقدمة للمواطنين (G2C) أو المقدمة للقطاع الخاص (G2B)". (الدليل الإستشادي لحصر ونشر خدمات الحكومة الإلكترونية، ص:10-11، 2016)

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حممايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

- كما يقصد بها: "جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثل: تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها. (محمود القدوة، 2010، ص:96)
 - وعليه يمكن تعريف خدمات الحكومة الإلكترونية بأنها جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها ولمختلف المنظمات في شكل إلكتروني، حيث يكون التعامل عن بعد بشكل كلي أو جزئي باستخدام الأجهزة الإلكترونية المتصلة بشبكة الانترنت، كما يمكن أن تتم بعض التعاملات من خلال الهواتف والفاكس وغيرها من وسائل الاتصال، وهي تساهم في تسهيل وتبسيط الإجراءات الحكومية وتقليل عوائق النظام البيروقراطي من خلال تقديم الخدمات للمواطنين والقطاع الخاص بسرعة وشفافية.
 - وتوجد ثلاثة أشكال يمكن أن تتم من خلالها معاملات الحكومة الإلكترونية هي: (خالد ممدوح إبراهيم، 2008، ص:69)
 - المعاملات والخدمات التي تتم من الحكومة إلى الحكومة (Government to Government) ويرمز لها إختصارا بالرمز(G2G)، أي التعامل الإلكتروني داخل أجهزة الدولة.
 - المعاملات والخدمات التي تتم بين الحكومة ووحدات الأعمال (Government to Business) ويرمز لها بالرمز(G2B)، أي التعامل الإلكتروني بين الحكومة والشركات.
 - المعاملات والخدمات التي تتم بين الحكومة والأفراد (Government to Citizen) ويرمز لها بالرمز(G2C)، فهي للتعامل الإلكتروني بين الحكومة والمواطن.
4. أهمية تنمية الحكومة الإلكترونية للتحويل لاقتصاد المعرفة

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حممايدة جامعة العربي التبسي - الجزائر

تتضمن عملية تنمية الحكومة الإلكترونية تحسين الوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية أي البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تنمية رأس المال البشري ورفع جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها.

والاهتمام بجانب الجودة عند تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية من شأنه أن يحقق الأهداف المرجوة من مشروع الحكومة الإلكترونية والذي يركز بالدرجة الأولى على المواطن، فيتوقع له أن يترك أثارا إيجابية عليه وعلى الحكومات وقطاع الأعمال.

تعرف جودة خدمات الحكومة الإلكترونية بـ: "تحسين نوعية الخدمات عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال المنظمات العامة لدعم عملياتها الداخلية وفي علاقاتهم مع مختلف العملاء". (Christian Boudreau, 2009, p:2)

وتعد جودة الخدمات الإلكترونية على العموم الشكل الأخير لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تحسين الجودة، حيث أنّ مفهوم الجودة في مراحله الأولى كان يركز على جودة السلع، لينتقل بعدها لجودة الخدمات ومنذ التسعينيات من القرن العشرين أخذ التطور اتجاهاين متداخلين هما: اتجاه التطور نحو جودة المعلومات والمعرفة واتجاه نحو جودة الخدمات الإلكترونية، تزامن هذا مع ظهور ما يعرف بثورة الخدمات والتحول لاقتصاد المعرفة.

من خلال ما سبق تبين أن من بين خصائص اقتصاد المعرفة أنه اقتصاد رقمي يعتمد على بنية أساسية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تتم أغلب معاملاته عن بعد، في المقابل يمكن النظر إلى تنمية الحكومة الإلكترونية كأداة دافعة له إذ تتم أغلب المعاملات بين الأجهزة الحكومية والمواطن وقطاع الأعمال بشكل إلكتروني مما يعود بآثاره الإيجابية على جميع الأطراف.

ومن النتائج المفروضة تحقيقها عند الاهتمام بتنمية الحكومة الإلكترونية تسهيل على المواطنين الحصول على خدمة ذات جودة عالية، إضافة إلى تقليص التكاليف المترتبة عن تقديم الخدمات في شكلها الإلكتروني وتوفير إمكانية الوصول السريع لها، كما يتوقع لها إجراء تعاملات إلكترونية آمنة مع أجهزة الحكومة باستخدام التكنولوجيا المتقدمة، إضافة إلى جعل الحكومات أكثر شفافية،

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

حيث تشير العديد من الدراسات أن تبني مفهوم الجودة على مستوى خدمات الحكومة الإلكترونية سيؤدي إلى التخلص من عيوب الأجهزة الحكومية في شكلها التقليدي، أهمها صعوبة الإجراءات وتعقدها.

كما يستفيد قطاع الأعمال بشكل ملحوظ من تحول خدمات الحكومة إلى شكلها الإلكتروني وتميزها بمعايير الجودة المطلوبة، فهو يتأثر بشكل كبير بمدى تطور الأساليب الإدارية المعتمدة على مستوى الأجهزة الحكومية إذ يتطلب التعامل معها وقت طويل وجهد كبير.

إضافة إلى ما سبق تساهم تنمية الحكومة الإلكترونية بشكل مباشر في رفع جودة التعليم الإلكتروني الذي يعد جزءا من خدمات الحكومة الإلكترونية، فالتعليم الإلكتروني له دور فعال في تطوير التعليم وزيادة عدد المتعلمين وتسهيل الوصول للمعرفة، ولهذا زاد الاعتماد عليه بمعدلات متزايدة من أجل تنمية رأس المال البشري والتحول لاقتصاد المعرفة.

5. واقع تنمية مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

من أجل التعرف على واقع تنمية مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية مقارنة بباقي دول العالم، سيتم الاعتماد على قيم مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الذي تستخدمه هيئة الأمم المتحدة في دراساتها حول الحكومة الإلكترونية.

1.5 التعريف بمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)

(United nations e-government Survey 2016, pp:133-138)

يبين الشكل الموالي مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (E-Government Development Index)

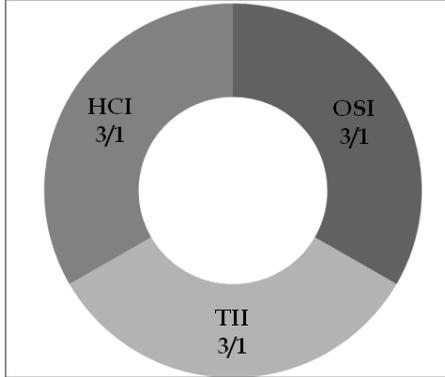
الشكل رقم(2): مقومات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي- الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي- الجزائر

ط.د.مروى حمايدة جامعة العربي التبسي- الجزائر



Source: United Nations E-Government Survey 2016, Op-cit, p:134.

وعليه يعتبر مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية متوسط لثلاثة مؤشرات هي: مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية (TII) ، مؤشر رأس المال البشري (HCI) ومؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI) أي: $EGDI = (1/3)(OSI + TII + HCI)$

● مؤشر تنمية البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية (TII)

يستخدم مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية (Telecommunication Infrastructure Index) لقياس الوضع التنموي للبنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية وهو يمثل المتوسط الحسابي لخمس مؤشرات فرعية هي:

- عدد الأفراد مستخدمي الإنترنت لكل 100 نسمة.
 - عدد اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 نسمة.
 - عدد اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 نسمة.
 - عدد اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت (السلوكي) لكل 100 نسمة.
 - عدد اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي لكل 100 نسمة.
- وعليه مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية = $5/1$ (الفارق المعياري عن متوسط القيمة لمستخدمي الإنترنت + الفارق المعياري عن متوسط القيمة لخط الهاتف الثابت + الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاشتراك الهاتف النقال + الفارق المعياري عن متوسط القيمة

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

لاشترك اتصال الإنترنت عرض النطاق الثابت + الفارق المعياري عن متوسط القيمة لاتصال الإنترنت عرض النطاق اللاسلكي).

ويعتبر الاتحاد الدولي للاتصالات المصدر الأساسي للبيانات بالنسبة لهذا المؤشر.

● **مؤشر رأس المال البشري (HCI)**

يمكن الرجوع إلى مؤشر رأس المال البشري (Human Capital Index) من أجل قياس رأس

المال البشري الأساسي من خلال 4 مؤشرات فرعية هي:

- معدل القراءة والكتابة بين الراشدين.
- معدل التسجيل الإجمالي في التعليم.
- السنوات المتوقعة للدراسة.
- متوسط سنوات الدراسة.

ومنه مؤشر رأس المال البشري = $3/1$ (الفارق المعياري عن متوسط القيمة لمعدل القراءة

والكتابة بين الراشدين) + $9/2$ (الفارق المعياري عن متوسط القيمة لمعدل التسجيل الإجمالي +

الفارق المعياري عن متوسط القيمة لسنوات المتوقعة للدراسة + الفارق المعياري عن متوسط القيمة

لمتوسط سنوات الدراسة).

● **مؤشر الخدمة الإلكترونية (OSI)**

يستخدم مؤشر الخدمة الإلكترونية (Online Service Index) لقياس جودة خدمات

الحكومة الإلكترونية، ومن أجل الوصول إليه تعتمد هيئة الأمم المتحدة على طريقة الاستبيان،

النقطة الأساسية التي يتم التركيز عليها هي تقييم المواقع الإلكترونية من حيث المحتوى والخصائص،

أي مدى توفير المعلومات والخدمات الحكومية للجمهور في صورة متكاملة، قابلة للاستخدام

وسهل العثور عليها حتى يستطيع المواطن العادي النفاذ إليها بسهولة وسرعة، بالتالي مدى قابلية

الموقع للاستخدام، إضافة إلى التركيز على:

- الحكومة المتكاملة.

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي- الجزائر
 د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي- الجزائر
 ط.د.مروى حممايدة جامعة العربي التبسي- الجزائر

- تقديم الخدمات متعددة القنوات.

- رأب الفجوة الرقمية وزيادة الاستخدام.

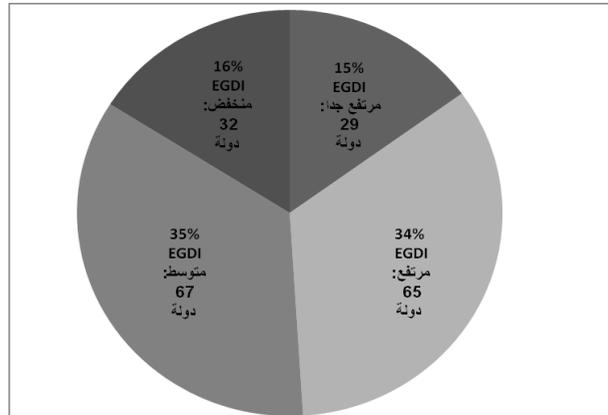
- الحكومة المفتوحة والمشاركة الإلكترونية.

2.5 وضع الدول العربية وفق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016

يبين الشكل الموالي عدد الدول المصنفة حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

شكل رقم (01): عدد الدول المصنفة حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام

2016



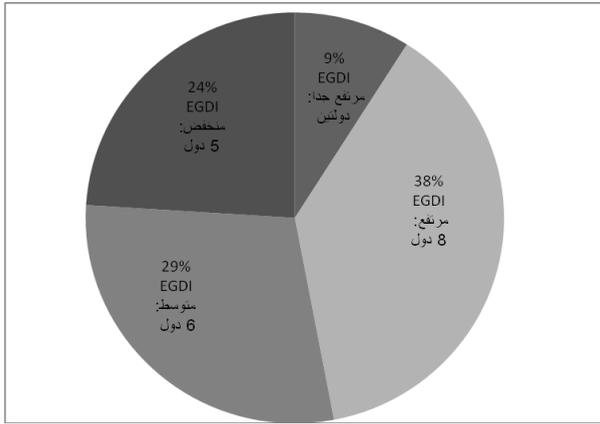
Source: United Nations E-Government Survey 2016, Op-cit, p:108.

من خلال الشكل السابق يتبين أن حوالي نصف الدول من مجموع 193 دولة تقع بين مؤشر تنمية حكومة إلكترونية مرتفع ومرتفع جداً، حيث تمتلك 29 دولة (نسبة 15%) مؤشر مرتفع جداً و65 دولة (نسبة 34%) مؤشر مرتفع، في المقابل تنحصر الدول المتبقية بين مؤشر متوسط ومنخفض، حيث يوجد 67 دولة (نسبة 35%) لها مؤشر متوسط و32 دولة (نسبة 16%) دولة مؤشر منخفض.

ويبين الشكل التالي عدد الدول العربية المصنفة حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية.

شكل رقم(02): عدد الدول العربية المصنفة حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

لعام 2016



المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على:

United Nations E-Government Survey 2016, Op-cit, pp:109-158

من خلال الشكل السابق يتبين أن 47% من الدول العربية التي تضمنها تقرير الأمم المتحدة لعام 2016 تقع بين مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مرتفع ومرتفع جدا، حيث استطاعت دولتان عربيتان أن تكونا بين الدول الرائدة في العالم بالنسبة لتنمية الحكومة الإلكترونية فيها وكذلك 8 دول لها مؤشر مرتفع، في حين تنحصر الدول المتبقية بين مؤشر متوسط ومنخفض، حيث 6 دول (نسبة 29%) لها مؤشر متوسط و5 دول (نسبة 24%) لها مؤشر منخفض.

ويبين الجدول الموالي وضع تنمية الحكومة الإلكترونية للدول العربية التي تضمنها تقرير الأمم المتحدة عام 2016.

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

جدول رقم (1): تصنيف الدول العربية حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للدول

العربية عام 2016

مرتفع جدا (أعلى من 75%)		مرتفع (بين 50% و 75%)		متوسط (بين 25% و 50%)		منخفض (أقل من 25%)	
المرتبة	الدولة	المرتبة	الدولة	المرتبة	الدولة	المرتبة	الدولة
24	البحرين	40	الكويت	108	مصر	174	اليمن
29	الإمارات	44	السعودية	118	ليبيا	176	جزر القمر
		48	قطر	137	سورية	184	موريتانيا
		66	عمان	141	العراق	187	جيبوتي
		72	تونس	150	الجزائر	193	الصومال
		73	لبنان	161	السودان		
		85	المغرب				
		91	الأردن				

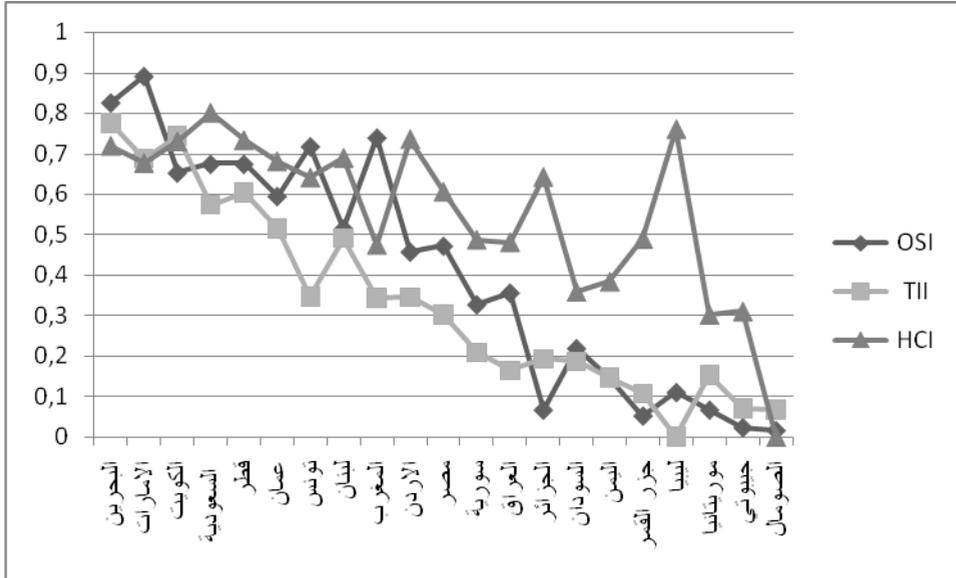
الصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

- United Nations E-Government Survey 2016, Op-cit, pp:59-158

كما تبين المنحنيات الآتية مقومات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لأغلب الدول العربية.

د.نادية بوراس
جامعة العربي التبسي - الجزائر
د.هدى بوحنيك
جامعة العربي التبسي - الجزائر
ط.د.مروى حمايدية
جامعة العربي التبسي - الجزائر

شكل رقم(03): مقومات مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الدول العربية عام 2016



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على:

- United Nations E-Government Survey 2016, Op-cit, pp:59-158

يتبين من خلال الجدول رقم (1) أن كلا من البحرين والإمارات تنمية الحكومة الإلكترونية فيهما مرتفع جدا، كما يبين الشكل رقم (5) أن للدولتين مؤشر جودة الخدمة الإلكترونية (OSI) مرتفع أعلى من مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية (TII) ومؤشر رأس المال البشري (HCI)، ويعد هذا جانب إيجابي لأن كما سبق ذكره أن أهم أبعاد الحكومة الإلكترونية هي خدماتها، فمن الهام جدا أن تكون جودتها مرتفعة.

وبالنسبة للدول التي كان فيها مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) مرتفع فإن قيم مؤشرات الفرعية الثلاث متقاربة إلى حد كبير، بينما الدول التي تعرف مؤشرات متوسطة

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مرؤى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

ومنخفضة فإن من خلال الشكل رقم (5) يظهر تباين في قيم المؤشرات الفرعية لها، مع إتجاه مؤشر الخدمة الإلكترونية نحو الانخفاض.

إن الدول العربية التي كان مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية فيها متوسط أو منخفض، يرجع إلى تدني مستوى العليم، وإلى انخفاض مستوى البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية خاصة لدى الدول ذات المؤشر المنخفض، إضافة إلى عدم إهتمام أغلبها بتحسين خدماتها العمومية وتطويرها بما يتماشى مع تطور التكنولوجيات الحديثة.

6. خاتمة

تؤثر تنمية الحكومة الإلكترونية بشكل مباشر على التحول لاقتصاد المعرفة وهذا بناء على أنه يعد اقتصاد رقمي يعطي لقطاع الخدمات أهمية بالغة، فالحكومة الإلكترونية تعد جزءا هاما من الأعمال الإلكترونية تهدف بالدرجة الأولى إلى تطوير الخدمات العمومية وتقديمها من خلال الوسائط الإلكترونية خاصة الانترنت.

1.6 النتائج

في ضوء ما تم التعرض إليه، أمكن التوصل إلى النتائج الموالية:

- يعتمد في تنمية الحكومة الإلكترونية على رفع جودة خدماتها بمختلف أشكالها، وتطوير معارف الأفراد لتمكينهم من مواكبة التطورات التكنولوجية والتعامل مع مختلف الأعمال الإلكترونية، هذا مع توفر البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة التطورات التي تعرفها.
- أحدثت خدمات الحكومة الإلكترونية تطورات كبيرة من حيث تسهيل التعاملات عن بعد بين مختلف الأطراف مع الأجهزة الحكومية وتجاوز الكثير من العوائق في الحصول على الخدمات وفي أي وقت، بأقل التكاليف والجهد، مع إمكانية مراعاة الظروف الخاصة للمواطنين وفتح مجال للمشاركة الإلكترونية.

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي- الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي- الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي- الجزائر

- زيادة الاعتماد على التعليم الإلكتروني ورفع جودته لفتح المجال أمام فئات واسعة من المواطنين لتنمية معارفهم بشكل رسمي بأقل التكاليف.
- ينتج عن تنمية الحكومة الإلكترونية توفر المعلومات التي تعكس الوضع الإقتصادي والتشريعي الذي يعد عاملا هاما بالنسبة لجلب الاستثمار الأجنبي والذي تعول عليه العديد من الدول العربية.
- يتباين وضع الدول العربية بالنسبة لمستوى تنمية الحكومة الإلكترونية فيها حيث يوجد حوالي 47% منها ضمن الدول ذات المؤشر المرتفع والمترفع جدا، بينما 53% منها جاءت ضمن الدول ذات المؤشر المتوسط والمنخفض.
- استطاعت دولتان من الدول العربية أن تكون في مراتب متقدمة حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لعام 2016.
- تعرف الدول العربية تباين واسع في ما بينها بالنسبة للمؤشرات المتعلقة بجودة خدمات الحكومة الإلكترونية، تنمية رأس المال البشري والبنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ جاءت بعض الدول ضمن الدول المتقدمة في هذا المجال، بينما كانت دول أخرى ضمن الدول التي سجلت في آخر المراتب.

2.6 الإقتراحات

- من خلال العناصر التي تم الوقوف عندها، اتضح جليا أهمية تنمية الحكومة الإلكترونية في التحول لاقتصاد المعرفة، وعليه سيتم إدراج بعض الإقتراحات:
- نظرا لأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية لا بد من أن تطور الأجهزة الحكومية مختلف الخدمات التي تقدمها وربطها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأساليب التعامل عن بعد.
- أجل التحول السليم لمختلف تطبيقات الخدمات الإلكترونية من الضروري تطوير معارف كل من الموارد البشرية ومختلف أفراد المجتمع.

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

- من الضروري توفير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الاهتمام بالتكنولوجيا المتقدمة.
- من أجل ضمان فاعلية الحكومة الإلكترونية لا بد من الإهتمام بتقديم خدمات ذات جودة عالية، من خلال قياس مستوى الخدمات المقدمة مع التحسين المستمر لها.
- للوصول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية بجودة عالية، لا بد رفع جودة كل من الموقع الإلكتروني، المعلومات وخدمة العملاء، مع مراعاة الأمن والخصوصية.

7. قائمة المراجع

- أحمد الخطيب وخالد زيفان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدارا للكتاب العالمي، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
- يوسف حمد الإبراهيم، التعليم وتنمية الموارد البشرية في الاقتصاد المبني على المعرفة، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، الطبعة الأولى، الإمارات، 2004.
- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010.
- محمود جاسم الصميدعي وأحمد شاکر العسكري، انعكاسات اقتصاد المعرفة على الأنشطة التسويقية، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس حول: اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، جامعة الزيتونة الأردنية، 25-27 أبريل 2005.
- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005.
- نورة الهزاني، الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2008.
- سعد علي العنزي وأحمد علي صالح، إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

آليات تنمية الحكومة الإلكترونية مع الإشارة لوضع الدول العربية

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

- عادل مجيد عيدان وحسين وليد حسين، الإقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016.
- عامر إبراهيم قنديلجي، الحكومة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، الأردن، 2015.
- عبد الستار العلي وعامر قنديلجي وغسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006،
- عبد الرحمان الهاشمي وفائزة محمد العزاوي، المنهج والاقتصاد المعرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، الأردن، 2007.
- عماد أحمد أبو شنب، مشاريع الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2010.
- خالد الحشاش، الاقتصاد المعرفي: الثروة المستدامة، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، مصر، 2015.
- خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2008.
- الدليل الإستراتيجي لحصر ونشر خدمات الحكومة الإلكترونية، موقع وزارة الإتصالات وتقنية المعلومات السعودية، <http://www.yesser.gov>، تاريخ التحميل: 2016/7/20.
- نجم عبود نجم وباسم المبيضين، الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية، www.raheems.info/ima/56.doc، تاريخ التحميل: 2016/10/01
- Christian Boudreau, L'amélioration de la qualité des services publics et ses leviers technologiques dans un contexte de gouvernement électronique : le cas du Québec , La revue de l'innovation: La Revue de l'innovation dans le secteur public, Vol 14/2, 2009, p:2, http://www.innovation.cc/francais/christian14_3boudreau6.pdf , Consulté le: 06-06-2016.

د.نادية بوراس جامعة العربي التبسي - الجزائر

د.هدى بوحنيك جامعة العربي التبسي - الجزائر

ط.د.مروى حمايدية جامعة العربي التبسي - الجزائر

-United nations e-government Survey 2016: e-government in support of sustainable development, united nations department of economic and social affairs, pp:133-138,
<http://www.un.org/desa> , Accessed: 01-01-2017.