

# جاهزية الحكومة الإلكترونية لدول المغرب العربي لدعم التنمية المستدامة

سوهام بادي

جامعة تبسة

[souhembadi@yahoo.fr](mailto:souhembadi@yahoo.fr)

## Abstract

Arab Maghreb countries, like other countries, are experiencing a rapid growth of knowledge, cultural and information data, e-government is one of the most important contemporary facades of computer technology being responsible for economic growth and sustainable human development. The main objective of this research is to determine the readiness of the Arab Maghreb countries to e-government and to measure the reality of the transition to electronic transactions in government agencies, both through electronic transactions within government agencies and initiatives and services that serve this process, or by adopting several projects to develop government performance, and increasing the efficiency of the electronic service delivery mechanism and their effect, as well as the contribution to the service of the nation and the citizen, in addition to identifying the electronic presence to all countries of the Arab Maghreb.

As a consequence, we have seen the absence of a comprehensive strategy determining the long-term general objectives for building a knowledge and technology society, and the absence of well-defined policies characterized by transparency, coherence and continuity In the field of e-government. In addition to the lack of readings and procedures related to the protection of personal and confidential digital data, and the focus on capacity building in the field of information systems security laws.

**Key words:** E.government, disposition, human resources, basic infrastructure in communication, e-services, e-participation, sustainable development.

## ملخص

إن دول المغرب العربي كغيرها من الدول تشهد نمواً متسارعاً في المعطيات المعرفية والثقافية والمعلوماتية، وتعد الحكومة الإلكترونية إحدى أهم وأبرز الواجهات المعاصرة للتقنية المعلوماتية المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة، ان الهدف الأساسي من هذا البحث هو معرفة مدى جاهزية دول المغرب العربي للحكومة الإلكترونية وقياس واقع التحول إلى التعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية، سواءً من جانب التعاملات الإلكترونية داخل الجهات الحكومية وما تقدمه من مبادرات وخدمات تخدم هذه المسيرة، أو تبني عدة مشاريع لتطوير الأداء الحكومي، وزيادة كفاءة آلية تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفعاليتها، والإسهام في خدمة الوطن والمواطن، إضافة إلى التعرف على التواجد الإلكتروني لجميع دول المغرب العربي.

وقد سجلنا كنتيجة غياب استراتيجية شاملة تحدد الأهداف العامة الطويلة الأمد لبناء مجتمع المعرفة والتكنولوجيا و عدم وجود سياسات واضحة المعالم تتسم بالشفافية والتماسك والاستمرارية في مجال الحكومة الإلكترونية. إضافة إلى الافتقار إلى القراءات والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية، والاهتمام ببناء القدرات الخاصة في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات .

**الكلمات المفتاحية:**

الحكومة الإلكترونية -الجاهزية -رأس المال البشري -  
البنية التحتية للاتصالات -الخدمات الإلكترونية -المشاركة الإلكترونية -التنمية المستدامة.

## مقدمة:

لم تعد المعاملات الورقية المتبعة في تقديم الخدمات الحكومية فاعلة في وقتنا الحالي فقد أصبح التحول للحكومة الإلكترونية أمراً ضرورياً، خاصة مع التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات. فقد برز اهتمام ملحوظ في الفترة الأخيرة بمفهوم الجاهزية الإلكترونية، إذ أدركت الكثير من الحكومات والمنظمات الدولية، أبعاد هذا المفهوم وآلياته في عمليات التخطيط الاقتصادي وتنمية المجتمع.

منذ فترة ليست بالقصيرة تنبّهت دول المغرب العربي إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات إذا ما سارعت إلى ملاحقة التطورات التكنولوجية كوسيلة متطورة لتحقيق غاياتها المستقبلية، وسعيًا لتحقيق هذا الهدف فإن حكومات هذه الدول ركزت جهودها في توفير كافة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية الأساسية أو تأهيل الاطارات الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة، وبما يتناسب مع ظروف الدولة، فضلاً عن شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحيث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأقسام الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين. ولهذا عرفت هذه الدول تطوراً ملحوظاً في مجال الحكومات الإلكترونية وهو ما يرفع جاهزيتها لتطوير خدمات إلكترونية.

إن مبادرة الحكومة الإلكترونية ليست عملاً محدوداً يمكن إنجازها خلال مدة قصيرة، لكنه عملية تطوير مستمر بعيدة المدى لتحويل الحكومة نحو حكومة تركز على المواطن ذلك فمن الضروري أن يكون هناك خريطة طريق عالية المستوى (من الأعلى إلى الأسفل) متوافقة مع خطة تنفيذ تفصيلية (من الأسفل إلى الأعلى) (الامم المتحدة، 2014، ص.13).

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية تقييم مدى جاهزية دول المغرب العربي لإرساء مشروع الحكومة الإلكترونية ومعرفة مدى التقدم الحاصل في مجال الحكومة الإلكترونية وهذا بالتركيز طبعاً على بعض المؤشرات:

- الأول هو مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)؛ ويفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل: خدمات المعلومات الأساسية، خدمات المعلومات المتقدمة، خدمات المعاملات، الخدمات التفاعلية. ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر.

- الثاني هو مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)؛ ويتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر: عدد المشتركين في الهاتف النقال، عدد المشتركين في الهاتف الثابت، عدد مستخدمي الإنترنت،

عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية.

- الثالث هو مؤشر رأس المال البشري (HCI)؛ ويتم قياسه على أربعة عناصر: محو أمية الكبار، معدل الالتحاق بالتعليم، سنوات التعليم المتوقعة، متوسط سنوات التعليم. هذه المؤشرات الدولية تعد مدخلا رئيسيا في عملية رسم السياسات العامة وصنع القرارات حيث تلعب دورا هاما في وصف واقع حال مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والاستثمارية والسياسية والتكنولوجية والبيئية في الدولة بالإضافة الى انها تعطي تصورا حول اثر السياسات والقرارات التي يتم تبنيها واتخاذها. فمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية يفيد كلاً من الموظفين الحكوميين وصانعي السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني للوصول إلى فهم أعمق للقياس المقارن (Comparative benchmarking) (الأمم المتحدة، 2014، ص.37) ولتحديد الموقع النسبي لدولة ما في مجال استخدام الحكومة الإلكترونية للوصول إلى خدمات حكومية شاملة محورها المواطن.

#### أهمية البحث:

ترتبط أهمية البحث بأهمية الاستفادة من تقرير الأمم المتحدة "مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية والتنمية المستدامة" (<https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e->) (Government-Surveys الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة 2016) الذي يقيس مدى التقدم والتطور في جاهزية الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة ومدى استخدام الخدمات الإلكترونية في قيادة التنمية القائمة على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ، والذي يمكن اعتباره بمثابة أداة مرجعية لقياس التقدم العالمي في مجال التحول الإلكتروني، ويعتبر فرصة لدول المغرب العربي لإعادة ترتيب أولوياتها وتوجيه وصياغة خطط الحكومات الإلكترونية بحيث تركز على الاستجابة لاحتياجات العصر الرقمي الذي نعيش متغيراته المتسارعة اليوم. كما يهمنا ايضا معرفة الجاهزية الإلكترونية لدول المغرب العربي للإشارة إلى قدرة القطاع الحكومي على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة، والاستفادة منها كأداة تواصل فعالة، ولتوفير معلومات عامة ذات جودة عالية، مما يساهم في تنمية الاقتصاد وزيادة الرفاهية في المجتمع. ويمكن ايضا من خلالها توفير قياسات لصناع القرار معبرة ومباشرة لمتابعة تطور

العمل في الجهات الحكومية المعنية، شاملةً لجوانب العمل المطلوبة لتحقيق رؤية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

### أهداف البحث:

الهدف الأساسي من هذا البحث هو معرفة مدى جاهزية دول المغرب العربي للحكومة الإلكترونية وقياس واقع التحول إلى التعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية، سواءً من جانب التعاملات الإلكترونية داخل الجهات الحكومية وما تقدمه من مبادرات وخدمات تخدم هذه المسيرة، أو تبني عدة مشاريع لتطوير الأداء الحكومي، وزيادة كفاءة آلية تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية وفعاليتها، والإسهام في خدمة الوطن والمواطن، إضافة إلى التعرف على التواجد الإلكتروني لجميع دول المغرب العربي وذلك من خلال التعرف على :

- جاهزية دول المغرب العربي في مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)، وإمكانية تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

- جاهزية دول المغرب العربي في مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) وتحقيق التنمية المستدامة.

- جاهزية دول المغرب العربي في مؤشر رأس المال البشري (HCI) وعلاقته بالتنمية المستدامة.

### 1. الحكومة الإلكترونية

إن الحديث عن الحكومة الإلكترونية واسع جداً، بحيث لا يوجد تعريف مشترك أو موحد للحكومة الإلكترونية فهي مرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي و أدائه و لهذا يشار إليها بوجه عام على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوزارات و الأجهزة والمؤسسات الحكومية للاتصال بالمواطنين ومؤسسات الاعمال والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تكنولوجية أخرى تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمات لهم إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه بالسرعة و الكفاءة المرغوبة. وبمعنى آخر هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات و المعلومات الحكومية التقليدية ( للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة و دقة متناهيتين وبتكاليف و مجهود أقل و في أي وقت )

(www.alsader-sis.net)، فالحكومة الإلكترونية :

- مرتبطة بالإدارة العامة و المؤسسات الحكومية و القطاع الخاص.
- تعتمد على التقنية الرقمية ( تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و الاتصال).
- تعتمد على المعلومات كمورد أساسي لها.

- تقوم على التعاون مع جميع الاطراف: الأجهزة الحكومية و مؤسسات الأعمال و منظمات المجتمع المدني و المواطنين فعلى سبيل المثال مشاركة المجتمع المدني في أعمال الحكومة الإلكترونية يعتبر عاملا مهما وضروريا لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث تتجه نحو تحسين قدرات المجتمع وفعاليتها المجتمعية. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية.

وهناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الحكومة الإلكترونية و هي:

- توفير البنية التحتية التكنولوجية والتي تعتبر المركز الأساسي لإرساء وتطبيق الحكومة الاليكترونية، وترسيخ مقومات مجتمع المعرفة الذي تسعى كل الحكومات إلى بلوغه، وهذه البنية التكنولوجية التي تشمل البنية المادية ممثلة في الأجهزة والمعدات و شبكات الاتصالات و غيرها، و البنية البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية و تنفيذها، فضلا عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية و السرية للمعاملات المتبادلة. ومن هنا تنشأ العلاقة بين المواطن والجهات الحكومية.

- ترشيد المحيط القانوني (التشريعي) الملازم إذا لا بد أن تمارس الحكومة الإلكترونية في إطار بيئة قانونية محكمة و يستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات أخرى جديدة لتسهيل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن. فوجود إطار قانوني داعم يمثل مطلباً هاماً لتعزيز الثقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الالكترونية وبالتالي تعزيز تنميتها ونشرها.

- يجب أن يكون الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية أسرع و أسهل لجميع فئات وشرائح المجتمع، و هو ما يضمن دجما اجتماعيا كاملا و إتاحة الوصول للشبكة.

إن فلسفة الحكومة الإلكترونية ترتبط بالحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات والخدمات، كما أن المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المختلفة المتواجدة في المجتمع تعامل كعملاء أو منتفعين يرغبون في الاستفادة من هذه المعلومات والخدمات الحكومية)

(<http://www.startimes.com/f.aspx?t=14424034>). ويمثل ذلك تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين والأعمال تجاهها. والهدف الاستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الاطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومؤسسات الأعمال. واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط كل الاطراف الثلاثة معا وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أنه في الحكومة الإلكترونية تساند الوسائل الإلكترونية وتسهم في

تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية. ولا تخلو أهداف الحكومة الالكترونية في تجارب دول العالم من مضامين اجتماعية و ثقافية و تربية و سياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشاريع الحكومة الالكترونية (سعد ،غالب ياسين، 2001، ص. 7)و من غير هذه الأهداف الاستراتيجية تصبح تطورا شكليا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها و مجالاتها المتعددة و المتنوعة.

إن تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية هي عملية مستمرة، ويمكن تحديد مقدار التقدم في مبادرة الحكومة الإلكترونية بتقسيمها إلى مراحل؛ بحيث تتميز مرحلة عن أخرى بمقدار التطور في مجال البنى التحتية والقدرات والمعرفة. ويُعد نموذج النضج المطور من قبل الأمم المتحدة ومن قبل البنك الدولي من أكثر نماذج نضج الحكومة الإلكترونية انتشاراً.

## 2. دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030 :

خطة التنمية المستدامة لعام 2030<sup>8</sup>، والتي تشكل برنامج عمل لأجل الناس والأرض والازدهار، وتهدف إلى تعزيز السلام العالمي. وتشتمل على 17 هدفاً و169 غاية. والمنشود منها مواصلة مسيرة الأهداف الانمائية للألفية وإنجاز ما لم يتحقق في إطارها، وكذلك يقصد بها أعمال حقوق الانسان الواجبة للجميع وتحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة. وهي أهداف وغايات سامية ومتكاملة غير قابلة للتجزئة وتحقق التوازن بين الأبعاد الثلاثة: الاقتصادي والاجتماعي والبيئي. ومن خلالها تم التأكيد على ضرورة «حشد الوسائل اللازمة لتنفيذ الخطة من خلال تنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة على أساس روح من التضامن العالمي المعزز، مع التركيز بخاصة على حاجات الفئات الأشد فقراً والأكثر ضعفاً، وبمشاركة من كل البلدان وجميع اصحاب المصلحة وجميع الشعوب» (<http://rawabetcenter.com/archives/24542>) ولذا كان على جميع حكومات الدول وضع كافة الإجراءات والبرامج والاستراتيجيات واستثمار كافة الوسائل او المشاريع لبدأ العمل بإنجاز خططها الانمائية المستدامة لعام 2030. يشمل المفهوم الأساسي للتنمية المستدامة ووفق إطار استراتيجي واسع بلوغها - التنمية التي تلبي حاجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية حاجاتهم . وقد ترتب على ذلك شمول مفهوم التنمية لمبدأ المساواة وعدم التمييز بين الناس وفقاً لأي اعتبار اجتماعي أو اقتصادي أو ديني أو عرقي أو لغوي. كما اتسع مفهوم التنمية ليشمل المواقع المعنوية كالحرية واكتساب المعرفة (ذاكر، محي الدين عبد الله،

تعد (<http://www.m.ahewar.org/s.asp?aid=208589&r=0>). فالحكومة الالكترونية تعد إحدى أهم وابرز الواجهات المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات . وهناك شبه إجماع بين

المهتمين على أن التقدم التكنولوجي يشكل أحد أهم العوامل المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، إن لم يكن أهمها على الإطلاق لما للتكنولوجيا من تأثير إيجابي على البيئة الاجتماعية عند استعمالها كوسيلة هامة لتنمية قدرات الإنسان وتمكينه من السيطرة على قوانين الطبيعة وتحقيق الوفرة الإنتاجية والتعجيل بالتقدم الاجتماعي. ويمكن من خلال الحكومة الإلكترونية تحقيق أهداف التنمية المستدامة بحيث:

- من شأن الحكومة الإلكترونية الفعالة أن تُساعد في تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات وفي جعل المؤسسات أكثر شفافية وخضوعاً للمساءلة. وبذلك يتوافق هدف الحكومة الإلكترونية (<http://01government.com>) مع مبادئ وأهداف جدول أعمال عام 2030، ويُسهّم في تنفيذها.
- تعزيز العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها، وتيسير الولوج للخدمات الإدارية بمرونة وبحكامة أكثر، يعتبر أكبر تجسيد للحكومة المنفتحة على أرض الواقع وينبغي أن يُركز هدفها الأساسي على تقديم خدمات أكثر فعالية ويسراً واستجابةً لاحتياجات الناس وهذا يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة ورؤيا 2030.
- الحكومة الإلكترونية هي أداة فعالة لتسهيل سياسات متكاملة وخدمات عامة من خلال تعزيز مؤسسات مسؤولة تتسم بالشفافية، وذلك على سبيل المثال عن طريق البيانات المفتوحة والمشاركة في صنع القرار، وبالتالي تكون لديها القدرة على المساعدة في دعم تنفيذ جدول أعمال 2030 للتنمية المستدامة وأهدافه السبعة عشر.
- اقتران تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالعدالة الاجتماعية وضمان تمتع الجميع بفرص الوصول إلى خدمات عالية الجودة لتتمكن بصورة حقيقية من تحويل القطاع العام إلى أداة لتحقيق التنمية المستدامة.
- نجاح الحكومة الإلكترونية هو تجسيد لتوجه الحكومة الرامي إلى تحقيق طموح وتطلعات المواطنين عبر تسخير التكنولوجيا لرفع الأداء الحكومي وتقديم خدماتها بصورة مبتكرة مع الحرص على تطوير البنية التحتية ودعم الكفاءات الوطنية بشكل مستمر بما يخدم أهداف رؤيا 2030.
- تسريع عملية التحول الإلكتروني في الجهات الحكومية وفقاً للاستراتيجيات، ملبية أولويات أهداف التنمية المستدامة عبر تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بأعلى مستوى من الكفاءة.

- مشاريع الحكومة الالكترونية تعد فرصة ذهبية لتطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية حيث إنها قادرة على تحقيق سرعة الانجاز والشفافية والعدالة وسهولة الرقابة والمحاسبة والمساءلة بما يوفر كثيرا من الموارد وبما يحقق تطلعات الشعوب.
- الديمقراطية الالكترونية ، والتي تتضمن عمليات المشاركة الفعالة للمواطنين في عملية صنع القرار والحكم ، من خلال الاطلاع على المعلومات الحكومية بطريقة شفافة عبر نشرها بطريقة مدروسة في مواقعها الرسمية على شبكة المعلوماتية ، وتبسيط العملية الديمقراطية من خلال تشجيع نشر برامج الأحزاب وإقامة المنتديات ( الالكترو - حكومية )<sup>1</sup> ذاكراً، محي الدين عبد الله، <http://www.m.ahewar.org/s.asp?aid=208589&r=0>، التي تناقش سياسات الحكومة بشكل عام.
- إمكانية الاستفادة الرسمية من خدمات الحكومة الالكترونية بما توفره من معلومات ودراسات مختلفة لمجمل دوائر الدولة وصانعي القرار في الحكومة. كما يمكن الاستفادة منها في معالجة موضوع تنمية المهارات الإدارية في القطاع العام من اجل مواكبة التغيير.
- سرعة الاداء وتقديم خدمة افضل يأتيان من خلال تنمية القدرات البشرية وتطوير النظم الادارية الحكومية الفاعلة في التنمية التي تعد مدخلا رئيسا للتنمية المستدامة.

### 3. جاهزية دول المغرب العربي في مؤشر الحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية، هي أولا وقبل كل شيء نتيجة طبيعية لثورة المعلومات وبزوغ فجر مجتمع المعرفة، لهذا فإن تفعيلها في مرافق ومؤسسات الدولة هو جزء من السعي إلى الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من أوسع الأبواب. وقد تم اعتماد برنامج الحكومة الإلكترونية من أجل استغلال التكنولوجيات الحديثة لخدمة المواطن والمقاولة ووضع الحكومة في وضع خاضع أكثر للمساءلة، ولفسح الفرص لمزيد من التنمية المستدامة. فالهدف النهائي من تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية هو تحفيز الإصلاح الإداري والسياسي في الحكومة وتقديم خدمات على أساس ثقافة جديدة من الكفاءة والاستغلال الأمثل للموارد والشفافية للتوجه إلى تنمية اقتصادية واجتماعية وتعزيز الممارسات الديمقراطية وممارسات المواطنة الجيدة في المغرب العربي.

لقد جاء تبني دول المغرب العربي للحكومة الالكترونية استجابة فعلية لقرارات وتوصيات مؤتمر القمة العالمية لمجتمع المعلومات والذي عقد في جنيف للفترة ( 10 - 12 ) ديسمبر عام 2003 وقد حضره ممثلو ( 134 ) دولة من مختلف بقاع العالم ، وشارك ممثلو ( 18 ) دولة عربية بما

فيها كل دول المغرب العربي : ليبيا ، تونس ، المغرب ، موريتانيا والجزائر وقد تمخض عن المؤتمر مقررات وتوصيات عديدة لخدمة العملية التربوية والحكم الرشيد والتي تصب في الاساس في الحكومة الالكترونية كإطار عام لتحقيق ذلك . ومنذ ذلك الحين وبعد سنوات عديدة سنرى نتائج دول المغرب العربي في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية الذي تصدره الأمم المتحدة من خلال تقرير الحكومة الالكترونية 2016 بعنوان "الحكومة الالكترونية لدعم التنمية المستدامة" والذي يقدم صورة للاتجاهات في تطوير الحكومة الإلكترونية في البلدان في جميع أنحاء العالم.

### جدول رقم 01 : تطور الحكومة الالكترونية في دول المغرب العربي 2016

| الدولة    | مؤشر الحكومة الإلكترونية | الرتبة |
|-----------|--------------------------|--------|
| تونس      | 0.5682                   | 72     |
| المغرب    | 0.5186                   | 85     |
| ليبيا     | 0.4322                   | 118    |
| الجزائر   | 0.2999                   | 150    |
| موريطانيا | 0.1734                   | 184    |

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

#### تونس:

تظهر نتائج دول المغرب العربي تقدم تونس في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية ونالت المرتبة الثمانية والسبعين ( 72 ) عالمياً من مجموع 193 دولة بدرجة 0.5682 بعدما كانت في المرتبة 75 في سنة 2014 مسجلة تقدماً بثلاث مراكز وهي تمثل البلد العربي الأكثر تقدماً في ترتيب الحكومة الإلكترونية في إفريقيا وفي المغرب العربي، هذا التقدم جاء نتيجة تبني تونس استراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية سعياً منها إلى تنمية اقتصاد المعرفة وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المجالات ، وتهدف الاستراتيجية إلى تحقيق النتائج التالية :

- تحسين معدل تفاعل المستخدمين بنسبة 5% سنوياً.
- تيسير الإجراءات الإدارية.

-تحسين صورة تونس في المستوى العالمي في مجال الإدارة الإلكترونية.

والجدير بالذكر أنه في إطار الخطة الوطنية لإصلاح الإدارة التي أعدها وزارة الوظيفة العمومية والحكومة ومكافحة الفساد، تم الشروع في تنفيذ "خطة استراتيجية للإدارة الذكية 2020"، وذلك

بهدف دعم ارساء الادارة الالكترونية والحكومة المفتوحة وتطوير منظومة البيانات المفتوحة والارتقاء بجودة الخدمات الإدارية وتطوير علاقة الإدارة مع المواطن ومختلف المتعاملين معها والحد من الفساد حسب ما اعلنت عنه وزارة الوظيفة العمومية و الحكومة ومكافحة الفساد اليوم.

### المغرب:

تأخرت المغرب في مؤشر الحكومة الإلكترونية بثلاث مراكز بعدما كانت في المرتبة 82 عالميا سنة 2014 بدرجة 0.5060 سجلت سنة 2016 المرتبة 85 بدرجة 0.5186 من مجموع 193 دولة، ولقد وفر المغرب العديد من الآليات الإلكترونية في اتجاه التجسيد الواقعي لمشروع الحكومة الإلكترونية مكنت الجهود المبذولة من وضع خدمات عمومية إلكترونية رهن إشارة المواطنين والمقاولات والإدارات العمومية، وقد تم وضع آليات لتتبع الحكومة الإلكترونية بالاعتماد على ثلاث هياكل: (<http://tawdife.com/1775>).

- اللجنة البين وزارية للحكومة الإلكترونية يرأسها وزير الصناعة، التجارة والتكنولوجيات الحديثة، وتحدد هذه اللجنة أهداف برنامج الحكومة الإلكترونية و تقييم منجزاتها.

- هيئة قيادة الحكومة الإلكترونية على مستوى الوزارات والمؤسسات العمومية المعنية بمشاريع الحكومة الإلكترونية، ويتعلق الأمر بمحاكل مكلفة بقيادة تنفيذ البرنامج داخل الإدارات المعنية.

- مديرية قيادة برنامج الحكومة الإلكترونية، وهي هيئة للخبرات الداخلية والخارجية، ملحقة باللجنة البين وزارية للحكومة الإلكترونية، تقوم بمساعدة اللجنة و هيئة قيادة الحكومة الإلكترونية في تفعيل وتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية.

يمكن الجزم بأن المغرب خطى خطوة مهمة فيما يخص الاهتمام بالحكومة الإلكترونية وباستخدام الوسائل الإلكترونية لتسهيل الأمور على المواطنين وعلى المؤسسات الحكومية وأيضا القطاع الخاص من خلال الجهود التي باشرها المغرب منذ عام 2011، في إطار ما أطلق عليه "المغرب الرقمي"، والذي ساهم فيه أعضاء لجنة وزارية مشتركة تتألف من ممثلين عن رئاسة الحكومة ووزارة الاتصال (مديرية البوابة الوطنية و التوثيق)، لكن هذا لا يمنع من القول بأن المغرب لازال يحتل مراتب متدنية على الصعيد العالمي فيما يخص الحكومة الإلكترونية وأيضا في حصيلة إنجازه لهذا المشروع الذي يظل في بداياته رغم مرور ما يزيد عن الخمس سنوات على تطبيق مشروع المغرب الرقمي، لدى وجب تظافر جهود الجميع، سواء منظمات حكومية ومنظمات المجتمع المدني، أحزاب سياسية، شباب، في سبيل إنجاح هذا المشروع الذي يشكل قفزة نوعية في مجال ترسيخ الديمقراطية والبعد عن البيروقراطية، وفي مجال تحسين الخدمات لولوج المواطنين إليها بكل أريحية، فلا يمكننا الحديث عن حكومة تقدم خدماتها

للمواطن إلكترونيا دون أن يكون هذا الأخير غير مستخدم لها، لدى فعلى المواطن أن يشارك هو أيضا في هذا المشروع التنموي.

### ليبيا:

احتلت ليبيا المرتبة 118 عالميا وفق المؤشر العالمي بخصوص الحكومة الالكترونية للعام 2016 واستخداماتها لتكنولوجيا المعلومات لخدمة المواطنين والتفاعل معهم بدرجة 0.4322 ، اذ نلاحظ تقدمها بنحو 3 مراكز عن سنة 2014 خلال سنتين باحتلالها المركز 121 بدرجة 0.3753، من أجل التغيير للأفضل، بادرت وزارة الاتصالات والمعلوماتية في اقتراح وتنفيذ جملة من المبادرات الوطنية لوضع التكنولوجيا في مركز العمليات الحكومية والقطاع الخاص وتعزيز الخدمات المقدمة إلى جميع المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية في ليبيا. فليبيا الإلكترونية هي إحدى هذه المبادرات بتكليف من مكتب رئيس الوزراء لتقديم كافة الخدمات الحكومية إلكترونيا الى الجميع حيثما كانوا وفي جميع الأوقات، وذلك باستخدام شبكات الاتصالات الحديثة ونظم المعلومات، و هناك ثلاث عناصر أساسية لبناء ليبيا الالكترونية:

1 - **العنصر البشري:** و هذا يشمل الفنيين و المهندسين اللذين سيقومون ببناء البنية التحتية للمشاريع. المشغلين اللذين سيشفرون على أعمال المشاريع. وأخيرا المستخدمين و المتفاعلين من خدمات ليبيا الالكترونية.

2 - **البنية التحتية:** ويشمل البنية التحتية لخدمات الاتصالات، مراكز المعلومات، البرامج، وغيرها.

3 - **آليات العمل:** اللوائح و القوانين التنظيم الخاصة بالمشاريع.

### الجزائر:

احتلت الجزائر المرتبة 150 عالميا وفق المؤشر العالمي بخصوص الحكومة الالكترونية للعام 2016 واستخداماتها لتكنولوجيا المعلومات لخدمة المواطنين والتفاعل معهم بدرجة 0.2999 ، اذ نلاحظ تأخرها بنحو 14 مركزا عن سنة 2014 خلال سنتين فقط باحتلالها المركز 136 وبهذا تكون الأسوأ عربيا وإن كان أحسن من المتوسط الاقليمي او الافريقي الذي قدر ب0.1662 إلا أنه يبقى بعيدا عن المتوسط العالمي 0.4712. فاذا كان مفهوم الحكومة الإلكترونية يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتقديم الخدمات العامة للمواطنين، فهو الأمر الغائب في الجزائر، حيث نلاحظ تماطل الحكومات المتعاقبة في تحريك المشروع المعلق منذ سنوات رغم الأموال المرصودة له. ان الذهاب نحو إدارة إلكترونية وتحسين الخدمة العمومية للقضاء على البيروقراطية الإدارية هو رهان الدولة الجزائرية

تسعى لتحقيقه منذ سنوات، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عالٍ في أداء الخدمة الإدارية، وهو رهان أعدت له عدة كبيرة لعصرنة القطاع الإداري. ففي الوقت الذي بدأت فيه حكومات متعددة حول العالم وفي العالم العربي بالتحوّل من مفهوم "الحكومة الإلكترونية" إلى "الحكومة الذكية" لا بد من الوقوف على أسباب "تباطؤ" وحالة الاخفاقات التي شهدتها برنامج الحكومة الإلكترونية الجزائري منذ انطلاقتها.

### موريطانيا:

بعد الطفرة الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات اتجه العالم الى الاستفادة من التقنيات المتاحة واعتمادها منها متطورا للمعاملات، وذلك من خلال استبدال جميع المعاملات الحكومية الورقية إلى معاملات تتم عبر شبكة الإنترنت يستطيع فيها الشخص عبر الحاسب الآلي المخدوم بشبكة معلوماتية الدخول إلى موقع الجهة الحكومية التي يقصدها والاستفادة من المعلومات الموجودة فيها، تكمن أهميتها في التطور التكنولوجي الذي غزا العالم واصبحت موريتانيا جزءاً منه، خاصة في ظل وجود بنية تحتية للاتصالات بموريتانيا تغطي معظم أنحاء البلاد، اضافة للوصول الى الوعي المعقول لدى المواطن الموريطاني في التعامل مع اجهزة الاتصالات والوسائل التقنية المختلفة، فكل هذا يحتم على الدولة مواكبة هذا التطور بإدخال موريتانيا في منظومة الحكومات الالكترونية للدول في العالم، فقد تم اطلاق "بوابة موريتانيا" من اجل :

-الاطلاع على أخبار وأنشطة الحكومة الموريتانية.

-الوصول إلى مواقع القطاعات الحكومية المختلفة ومختلف الأجهزة والمؤسسات والوكالات الرسمية.

-توفير المعطيات الأساسية عن البلاد (تاريخ، ثقافة، مجتمع، اقتصاد، فرص استثمار ، سياحة...الخ).

-تعزيز التفاعل بين المواطن والادارة من خلال تسهيل النفاذ إلى المعلومات والخدمات المختلفة.

ومع هذا فقد احتلت موريتانيا المرتبة 184 عالميا وفق المؤشر العالمي بخصوص الحكومة الالكترونية للعام بدرجة 0.1734 ، اذ نلاحظ تأخرها بنحو 10 مراكز عن سنة 2014 باحتلالها المركز 174 بدرجة 0.1893. وبالتالي فهي في المراكز الاخيرة ودون المستوى المطلوب. فالجاهزية الالكترونية المتاحة في موريطانيا غير كافية لتنفيذ كل مشروعات الحكومة الالكترونية والاستفادة منها في تقديم الخدمات الالكترونية.

### 1.3 مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI):

يفترض هذا المؤشر مرور الخدمات الإلكترونية بأربعة مراحل (الأمم المتحدة، 2014، ص. 209):

**خدمات المعلومات الأساسية** (تقدم المواقع الإلكترونية الحكومية المعلومات حول السياسة العامة والحكومة والقوانين واللوائح التنظيمية والوثائق ذات الصلة و أنواع الخدمات الحكومية المقدمة. وهي ترتبط بالوزارات والإدارات والأفرع الحكومية الأخرى. كما يتمكن المواطنون من الحصول على المعلومات المحدثة في الحكومة الوطنية والوزارات، ويمكنهم متابعة الروابط حتى المعلومات المحفوظة)،

**خدمات المعلومات المتقدمة** (تقدم المواقع الإلكترونية الحكومية الاتصال الإلكتروني أحادي الاتجاه أو ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمواطن، مثل النماذج القابلة للتنزيل من أجل الخدمات والطلبات الحكومية. وللمواقع إمكانات سمعية وبصرية وهي متعددة اللغات. وتساعد بعض الخدمات الإلكترونية المحدودة المواطنين في تقديم الطلبات الخاصة بالنماذج غير الإلكترونية أو المعلومات الشخصية).

**خدمات المعاملات** (تشارك المواقع الإلكترونية الحكومية في الاتصال مزدوج الاتجاه مع مواطنيها، بما في ذلك طلب واستلام المدخلات الخاصة بالسياسات الحكومية وبرامجها ولوائحها التنظيمية وما إلى ذلك. ويلزم جانب من التصديق الإلكتروني على هوية المواطن من أجل الإكمال الناجح للتبادل. وتتعامل المواقع الإلكترونية الحكومية مع المعاملات غير المالية، مثل تسجيل الضرائب إلكترونياً أو طلب الشهادات وغيرها. وهي تتعامل أيضاً مع المعاملات المالية، أي حيثما يتم تحويل الأموال على شبكة آمنة).

**الخدمات التفاعلية** (غيرت المواقع الإلكترونية الحكومية من الطريقة التي تتواصل بها الحكومات مع مواطنيها. وهي استباقية من حيث طلب المعلومات والآراء من المواطنين، باستخدام Web 2.0 وغير ذلك من الأدوات الأخرى التفاعلية. وتنتشر الخدمات والحلول الإلكترونية عبر الإدارات والوزارات في شكل مستمر، وتُنقل المعلومات والبيانات والمعرفة من الوكالات الحكومية عبر التطبيقات المتكاملة. كما انتقلت الحكومات من النهج المرتكز على الحكومة إلى النهج المرتكز على المواطن، حيث تستهدف الخدمات الحكومية المواطنين عبر أحداث دورة الحياة والجماعات المقسمة لتوفير الخدمات المتخصصة. وتُوجد الحكومات البيئة التي تساعد المواطنين في أن يكونوا أكثر مشاركة في الأنشطة الحكومية، ليكون لهم دور في صنع القرار).

ويتم استخدام درجة الإنجاز في هذه المراحل بجانب عوامل أخرى كأدوات قياس لهذا المؤشر، ويتم قياسها بشكل منهجي من قبل خبراء في المواقع الإلكترونية، بحيث يتم تقييم الموقع الإلكتروني للبلد بما يشمل البوابة الوطنية (national portal) و بوابة الخدمات الإلكترونية (e-services portal) و بوابة المشاركة الإلكترونية (e-participation portal)، إضافة إلى المواقع الإلكترونية للجهات

الحكومية التي تعنى بالتعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة. ويمكن ان نلاحظ أربع مستويات رئيسية:

• **المستوى الأول:** الحضور الإلكتروني للخدمة على شبكة الانترنت

• **المستوى الثاني:** تعزيز الحضور الإلكتروني

• **المستوى الثالث:** تنفيذ الخدمة الكترونيا

• **المستوى الرابع:** توظيف التقنيات الحديثة للتواصل

تهدف الحكومات من خلال مشاريع الحكومة الالكترونية إلى تمكين المواطنين من استخدام الخدمات الحكومية بطريقة آمنة ومتكاملة وسهلة عبر قنوات إلكترونية متعددة، إذ تدرك أن ثمة حاجة ضرورية إلى التعاون في مختلف المجالات للتحويل إلى مجتمع المعلوماتية وتحقيق الأهداف المرجوة، حيث يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى زيادة إنتاجية القطاع العام وتحسين كفاءته، وتوفير خدمات أفضل وسهلة الاستخدام للمواطنين ولقطاع الأعمال، وزيادة المردود على الاستثمارات، وتوفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب وبطريقة تتسم بدقة وجودة عالية، حيث تشكل الخدمات الإلكترونية في ظل التطور المتسارع لأنظمة الكمبيوتر ومختلف وسائل التكنولوجيا والاتصال، مسألة مهمة وحاجة لازمة وضرورية للدول التي تتبنى استراتيجية التنمية المستدامة وتحسين مستوى الخدمات العامة التي توفرها لجمهورها، غير ان أحد التحديات المتعلقة بموضوع التحول الإلكتروني من الحكومة التقليدية الى الإلكترونية تتصل بتكامل الخدمات والبيانات، وموضوع الربط مهم ويُسهّل من تقديم الخدمة وتوفيرها للمستخدمين، إضافة الى التأكيد على تكلفة تكامل الخدمات الإلكترونية، وأهمية الربط الإلكتروني لتسهيل تقديم الخدمات وعلى أن يكون الربط متكاملًا وبالتالي تصل الخدمات بسهولة ووضوح إلى الجميع مع تبني معايير فعالة للتحقيق في سرية المعلومات، و ضرورة وضع برامج توعية لتثقيف المستخدمين في تعاملهم مع التطبيقات والتقنيات الحديثة .

1.1.3 جاهزية دول المغرب العربي في مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI):

## جدول -02- الخدمات الإلكترونية في دول المغرب العربي 2016

| الدولة                                                                                                                                              | الموقع                                                            | مؤشر الخدمات الإلكترونية |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                     |                                                                   | الدرجة                   | الرتبة المغربية |
| تونس                                                                                                                                                | <a href="http://www.tunisie.gov.tn">http://www.tunisie.gov.tn</a> | 0.7391                   | 01              |
| المغرب                                                                                                                                              | <a href="http://www.maroc.ma">http://www.maroc.ma</a>             | 0.7174                   | 02              |
| ليبيا                                                                                                                                               | <a href="http://www.pm.gov.ly">http://www.pm.gov.ly</a>           | 0.1087                   | 03              |
| الجزائر                                                                                                                                             | <a href="http://www.el-mouradia.dz">http://www.el-mouradia.dz</a> | 0.0652                   | 04              |
| موريتانيا                                                                                                                                           | <a href="http://www.mauritania.mr">http://www.mauritania.mr</a>   | 0.0652                   | 05              |
| <a href="http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf">http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf</a> |                                                                   |                          |                 |

لقد احتلت تونس المركز الاول مغاريا في مؤشر الخدمات الإلكترونية بدرجة قدرها 0.7174. فتونس من الدول التي تملك مواقع إلكترونية محلية، لكن تحتفظ غالبيتها بمستويات منخفضة أو متوسطة من تنمية الحكومة الإلكترونية، التي يُطلق عليها المراحل الناشئة والمتقدمة ضمن نموذج الخدمة الإلكترونية من أربعة مراحل والخاص بالأمم المتحدة. في حين حصل المغرب على المركز الثاني بدرجة 0.7174، هذه النتيجة تحققت بفضل برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن مخطط المغرب الرقمي 2020 الذي تم إطلاقه، هذا البرنامج مكن من تحسين جودة مواقع الوزارات والخدمات الإلكترونية المرتبطة بها خاصة في مجالات التربية والشؤون الاجتماعية والاقتصاد والمالية والصحة والشغل وولوج المواطنين للإدارة الإلكترونية وكذا الولوج إلى المعلومات العمومية فضلا عن تطوير المشاركة الإلكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار أفكار وآراء المواطنين.

بينما نجد ليبيا في المركز الثالث بدرجة قدرت ب 0.1087. وهو مركز مغاربي معقول بالمقارنة بالظروف التي مرت بها ورغم ما شهدته من دمار كبير في البنية التحتية مقارنة دول الجوار. حاولت ليبيا ان تندمج مع التغيرات التكنولوجية العالمية وتستجيب لاحتياجات مواطنيها وعملت على تحقيق وتقديم بعض الخدمات من خلال بوابة ليبيا للمعلومات وهي مشروع وطني تشرف عليه وتنفذه الهيئة العامة للمعلومات، يهدف إلى تقديم المعلومات و الخدمات الرقمية المتكاملة للوصول إلى ما اصطلح على تسميته (الحكومة الإلكترونية) وهي البوابة الرسمية لمصادر بيانات و معلومات الدولة الليبية على شبكة المعلومات الدولية بحيث تمكن الشرائح المختلفة من مواطنين ورجال أعمال وزوار ليبيا وصناع القرار ومختلف الشرائح الأخرى من الحصول على البيانات و المعلومات والخدمات التي تصدرها قطاعات الدولة عبر قاعدة بيانات النظام الوطني للمعلومات وفق حل تقني متقدم مبني على استخدام شبكة الانترنت.

في حين احتلت الجزائر مركزاً متأخراً بدرجة 0.0652 وهي قيمة متدنية جداً وهي أقل من المعدل العربي وأقل أيضاً من المعدل العالمي 0.3919 بالرغم من كونها في السنوات الأخيرة ملتزمة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة التي حددتها الأمم المتحدة آفاق عام 2030 وهي تسير بالاتجاه الصحيح بفضل سياسات تنموية اجتماعية واقتصادية تكفل تلبية احتياجات المواطن وتضمن العدالة الاجتماعية وإن كان السير لتحقيق هذه التوجهات بشكل بطيء. بينما نجد موريتانيا تتذيل الرتيب المغاربي بدرجة 0.0652. رغم أن موريتانيا في السنوات الأخيرة حاولت التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء سيمكن الإدارة الإلكترونية من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

استجابة للتوجهات العالمية تسعى حكومات دول المغرب العربي لتقديم خدمات حكومية إلكترونية وتنفق مبالغ طائلة على برامج التحول الرقمي واسعة النطاق، ودفعت هذه البرامج لتطوير عوامل ممكنة رئيسية على غرار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقدرات البشرية لضمان امتلاك الحكومات القدرات المناسبة لتنفيذ آخر التكنولوجيات وتشغيلها. ولكن تبقى هذه المبادرات غير كافية أمام المعايير الدولية إضافة إلى عدم استغلال كل الوسائل الموجودة فقد تعددت قنوات ووسائل تقديم الخدمات وأصبح بعضها متاحاً على شبكة الإنترنت، وامتدت لتنتقل عبر الهواتف النقالة لإتاحة هذه الخدمات بطريقة مبتكرة وسهلة الاستخدام، ما يعكس ضرورة متابعة التقدم المحرز في دول المغرب العربي، وفي العالم عموماً خاصة إذا كان هدف هذه الدول تحقيق أهداف رئيسية تتمحور حول الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد والشركات، ورفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية، وإضفاء المزيد من الانفتاح على الأداء الحكومي من خلال مشاركة أكثر فعالية من قبل المواطنين والمقيمين وطبعاً تعتبر البوابات الإلكترونية هي المنصة الرئيسية لتقديم الخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية والقطاع الخاص على السواء، ويجب أن تبنى وتؤسس بالطريقة الأفضل واتباع المقاييس العالمية لبناء البوابات.

### 2.3 مؤشر البنية التحتية للاتصالات (THI)

يتم قياس هذا المؤشر بناءً على خمسة عناصر: عدد المشتركين في الهاتف النقال، عدد المشتركين في الهاتف الثابت، عدد مستخدمي الإنترنت، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض الثابتة، عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض اللاسلكية، كما يركز على قياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إصلاح وتطوير القطاع العام، عن طريق تعزيز الكفاءة، والفعالية،

والشفافية، والمساءلة، والوصول إلى الخدمات العامة. إن البنية التحتية عامل محوري للوصول إلى هدف التحول الرقمي الذي يمكن من تحقيق نفاذ الجميع إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نفاذاً شاملاً ومستداماً في كل مكان وبتكلفة معقولة. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تكون وسيلة هامة للتنفيذ من أجل تنفيذ الاستراتيجيات والسياسات الوطنية تنمية مستدامة.

### 1.2.3 جاهزية دول المغرب العربي في مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII):

#### جدول 3- دول المغرب العربي ضمن مؤشر البنية التحتية للاتصالات

| الدولة    | النسبة المئوية | اشتراكات الهاتف الثابت | اشتراكات الهاتف | اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق | اشتراكات اتصال |
|-----------|----------------|------------------------|-----------------|-------------------------------------|----------------|
| الجزائر   | 0.1            | 18.09                  | 7.75            | 93.31                               | 4.01           |
| المغرب    | 0.3            | 56.80                  | 7.43            | 131.71                              | 2.96           |
| تونس      | 0.3            | 46.16                  | 8.54            | 128.49                              | 4.44           |
| ليبيا     | 0.4            | 17.76                  | 11.30           | 161.12                              | 1.00           |
| موريتانيا | 0.1            | 10.70                  | 1.29            | 94.20                               | 0.20           |

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

يظهر لنا من خلال الجدول رقم 03 أن الجماهيرية الليبية احتلت المركز الاول مغاريا بدرجة 0.4291 وهي فوق المعدل العالمي 0.3650 بالرغم من المشاكل التي عاشتها ليبيا في السنوات الاخيرة. ليبيا تحتاج فترة زمنية، ما بين 5 الى 10 سنوات، مصحوبة بتخطيط دقيق لتطوير البنية التحتية، والملاحظ بروز التنمية التكنولوجية حالياً على رأس قائمة أولويات التنمية وخطط الانفتاح. وهنا ك عدد من الاعتبارات التي تعزز طموح ليبيا في انشاء وتوطين صناعة عالية التكنولوجيا كبديل تنموي رئيسي من أهمها: اعدادها وامتلاكها لقاعدة بشرية عريضة نسبياً من العناصر المدربة في المجالات العلمية والتنظيمية والادارية وهي تلك العناصر التي تعتمد عليها أساساً الصناعات التكنولوجية الحديثة نتيجة لأن ليبيا أولت التعليم اهتماماً كبيراً وأرسلت الكثير منهم للدراسة في الخارج والتدريب لتكثيف المعرفة على التكنولوجيا الحديثة.

اما تونس تأتي في طليعة دول المغرب العربي الصاعدة التي نجحت في تحقيق أحسن المؤشرات في مجال تطور البنية التحتية للاتصالات بدرجة قدرت ب0.3476، وهي تخطو بثبات في اتجاه تحقيق قفزة نوعية واعدة تجعل منها قطبا تكنولوجيا نشيطا مغاريا وافريقيا قناعة منها بان تكنولوجيا المعلومات والاتصال دافعا أساسيا للنمو و الاقتصادي والاجتماعي في تونس مع توفر إرادة سياسية قوية لدفع القطاع.

بينما احتلت المغرب المركز الثالث بدرجة قدرت ب 0.3429 وهي قريبة من المتوسط العالمي 0.3650 ويعزى هذا التقدم للمجهودات المتواصلة للحكومة من خلال تفعيل البرنامج الحكومي المتعلق بالحكومة الإلكترونية، حيث تم العمل على زيادة عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر بوابة المملكة وبوابة الخدمات العمومية ومختلف المواقع الوزارية، وتفعيل المشاركة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والبدء بتفعيل البيانات المفتوحة على البوابة، بالإضافة إلى العمل والتعاون المشترك مع أهم الوزارات التي تمثل القطاعات الرئيسية مثل الصحة، التعليم، البيئة، المالية، الوظيفة والنقل والتنمية الاجتماعية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وبحسب المؤشر فإن المغرب مطالب بأن يواصل توسيع بنيته التحتية الرقمية ومحتواه عبر الإنترنت. وبحاجة إلى توسيع نطاق وصول المواطنين إلى النطاق العريض مع التركيز على تدريس المعرفة ودعم مقدمي الخدمات المحليين لتطوير أسواق تكنولوجيا المعلومات وبناء القدرات وفقا لذلك. كما يمكن له أن ينظر في بناء الحكومة الإلكترونية وتوفير المزيد من الخدمات العامة الموجهة إلى المواطنين. وكذلك من أجل تعزيز الحوسبة عبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لزيادة الإنتاجية.

في حين نجد الجزائر في المركز الرابع مغاريا بقيمة قدرها 0.1934 رغم محاولة الجزائر تعزيز البنية التحتية لقطاع الاتصالات من خلال توسيع استعمال تقنية النطاق العريض، لكن عدم وصول الإنترنت لجميع الناس يبقى أحد معوقات التنمية وعائقاً أمام التحول الرقمي في البلاد. وحسب وجهة نظرنا إطلاق الجيل الرابع G4 من أجيال الاتصالات اللاسلكية الخلوية في الجزائر سيساعد البلد في اللحاق بالركب العالمي ويوفر اتصالاً أقوى وأسرع بشبكة الإنترنت. كما سيدفع إلى زيادة عرض الخدمات وتسهيل وصول خدمات الاتصالات إلى أكبر عدد من المستعملين، ولا سيما في المناطق الريفية وبأسعار تنافسية.

أما موريتانيا والتي جاءت في المراكز الأخيرة في كل المؤشرات تقريبا. بالرغم من أنها حاولت تطوير بنية تحتية في مجال الاتصالات تحاول من خلالها الاستجابة للمعايير الدولية، و تم ربط البلاد بأوروبا و الدول الإفريقية الساحلية بواسطة كابل بحري من الألياف البصرية، وتتوفر كافة مناطق البلد تقريبا على خدمة الانترنت والهاتف ، ويعتبر هذا القطاع اليوم أحد أكثر القطاعات حيوية في الاقتصاد الوطني الموريتاني، ولكن هذا غير كافي.

يجب على دول المغرب العربي أن تدرك جيدا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف تظل الأداة الحاسمة ليس فقط بالنسبة للبلدان المتقدمة للحفاظ على إمكاناتهم و تعزيز الابتكار لأجل القدرة على المنافسة ، ولكن أيضا لذات الدخل المتوسط والبلدان النامية في تعزيز التحولات الهيكلية

، زيادة الكفاءة ، وكذلك الحد من الفجوة الرقمية ، والاقتصادية والاجتماعية .وعليها وضع استراتيجيات طموحة لتعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

فدول المغرب العربي لا بد ان تكون ضمن المشهد الاقتصادي العالمي الحديث الذي أتاح لها ظروف جديدة ينبغي أن تفهمها وتتكيف معها، لم تعد الأدوات الاعتيادية التي اعتمدت عليها المؤسسات الحكومية في السابق كافية اليوم، فلا بد لنا الآن أن نعتمد على حلول تكنولوجيا المعلومات وليس فقط كعامل مساعد وإنما كعامل أساسي يهدف إلى تطوير خطط النمو الاستراتيجية.

### 2.2.3 دور تقنية المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة :

في هذا العصر الذي تحدد فيه التكنولوجيات القدرات التنافسية، تستطيع تقنية المعلومات أن تلعب دوراً مهماً في التنمية المستدامة، إذ يمكن تسخير الإمكانيات اللامتناهية التي توفرها تقنية المعلومات من أجل إحلال تنمية مستدامة اقتصادية واجتماعية وبيئية، وذلك من خلال تعزيز التكنولوجيا من أجل التنمية المستدامة كما يلي (<http://www.egynews.net>)

1. تعزيز أنشطة البحث والتطوير لتعزيز تكنولوجيا المواد الجديدة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتكنولوجيات الحيوية، واعتماد الآليات القابلة للاستدامة.
2. تحسين أداء المؤسسات الخاصة من خلال مدخلات معينة مستندة إلى التكنولوجيات الحديثة، فضلاً عن استحداث أنماط مؤسسية جديدة تشمل مدن وحاضنات التكنولوجيا.
3. تعزيز بناء القدرات في العلوم والتكنولوجيا والابتكار، بهدف تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الاقتصاد القائم على المعرفة، ولاسيما أن بناء القدرات هو الوسيلة الوحيدة لتعزيز التنافسية وزيادة النمو الاقتصادي وتوليد فرص عمل جديدة وتقليص الفقر.
4. وضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى تحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي.. بحيث يتم إدماج التكنولوجيات الجديدة في خطط واستراتيجيات التنمية الاجتماعية والاقتصادية، مع العمل على تحقيق أهداف عالمية كالأهداف الإنمائية للألفية.
5. إعداد سياسات وطنية للابتكار واستراتيجيات جديدة للتكنولوجيا مع التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### 3.3 مؤشر رأس المال البشري (HCI)؛

يقاس من خلال المؤشرات الأربع الفرعية على النحو الآتي:

- **تُقاس المعرفة بالقراءة والكتابة بين الراشدين:** كالنسبة المئوية للأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 15 عاماً فما أعلى، الذين يمكنهم قراءة وكتابة جملة بسيطة في حياتهم اليومية، مع فهمها.
- **يقاس معدل التسجيل الإجمالي:** كنسبة التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية في المحمل للعدد الكلي للطلبة المسجلين في المستوى الابتدائي والثانوي وما بعد الثانوي، بغض النظر عن السن، كنسبة مئوية للسكان في السن المدرسة عند هذا المستوى.
- **تُقاس سنوات الدراسة المتوقعة:** هي العدد الإجمالي لسنوات الدراسة التي يُتوقع أن يحصل عليها الطالب في المستقبل، مع افتراض أن إمكانية كون الطالب في المدرسة في أي سن تعادل السن الخاصة بمعدل التسجيل الحالي.
- **يوفر متوسط سنوات الدراسة:** متوسط عدد سنوات التعليم التي يكملها السكان الراشدون في إحدى الدول 25 عاماً فما أعلى (باستثناء السنوات المقضية في إعادة السنوات الدراسية).
- ان تنمية رأس المال البشري أضحت من أهم القضايا وأكثرها إلحاحاً باعتبارها العملية الضرورية لتحريك وصقل وصياغة وتنمية القدرات والكفاءات البشرية في جوانبها العملية أو العلمية والفنية والسلوكية فهي وسيلة تعليمية تمد الانسان بمعارف أو معلومات أو مبادئ أو فلسفات تزيد من طاقته على العمل والإنتاج وهي أيضاً وسيلة تدريبية تزوده بالطرق العلمية والأساليب المتطورة والمسالك المتباينة في الأداء الأمثل، كما أنها وسيلة فنية تمنحه خبرات اضافية ومهارات ذاتية تعيد صقل قدراته العقلية ومهاراته اليدوية، اضافة الى كونها وسيلة سلوكية تعيد النظر في مسلكه الوظيفي والاجتماعي ، وان الدعائم الأساسية والمقومات الرئيسية لهذه العملية هي التربية والتعليم، سيشكل رأس المال البشري في المستقبل أهم أنواع رأس المال. فالاستثمار في قدرات وامكانات البشر لا يقتصر على امتلاك هذا الاستثمار فحسب، بل يجب العمل المستمر على تنميته وتحقيق التقدم والازدهار في جميع جوانبه فهو يشير إلى المعرفة والقدرات التي تتجسد في الأشخاص، والتي يمكن استخدامها للمضي قدماً في تقنيات الإنتاج والمساهمة في التنمية المستدامة.

### 1.3.3 جاهزية دول المغرب في مؤشر رأس المال البشري (HCI) :

#### جدول 4- مؤشر راس المال البشري في دول المغرب العربي

| الدولة |         | المعرفة بالقراءة والكتابة بين الشباب |       | معدل التسجيل الاجمالي |       | السنوات المتوقعة للدراسة |       | متوسط سنوات الدراسة |      |
|--------|---------|--------------------------------------|-------|-----------------------|-------|--------------------------|-------|---------------------|------|
| الدرجة | الترتيب | السنة                                | قيمة  | السنة                 | قيمة  | السنة                    | قيمة  | السنة               | قيمة |
| 0.6412 | 02      | 2015                                 | 80.20 | 2011                  | 79.19 | 2011                     | 13.97 | 2012                | 7.60 |
| 0.4737 | 04      | 2015                                 | 68.49 | 2011                  | 67.15 | 2011                     | 11.56 | 2012                | 4.40 |
| 0.6397 | 03      | 2015                                 | 81.78 | 2013                  | 78.94 | 2013                     | 14.60 | 2012                | 6.50 |
| 0.7588 | 01      | 2015                                 | 91.02 | 2003                  | 94.38 | 2003                     | 16.12 | 2012                | 7.50 |
| 0.3015 | 05      | 2015                                 | 52.10 | 2013                  | 49.91 | 2013                     | 8.50  | 2012                | 3.70 |

<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>

يتضح لنا من خلال الجدول ان ليبيا احتلت المرتبة الاولى مغاريا بدرجة قدرها 0.7588 وذلك من خلال تحصلها على المراتب الاولى في جميع المؤشرات الفرعية (المعرفة بالقراءة والكتابة بين الراشدين، معدل التسجيل الاجمالي، السنوات المتوقعة للدراسة، متوسط سنوات الدراسة). في حين احتلت الجزائر المرتبة الثانية مغاريا بدرجة 0.6412 وهي لم تصل الى المعدل العالمي 0.6566 و لعل هذا التصنيف للجزائر في مؤشر تطوير إمكانات الأفراد يفسر ظاهرة هجرة الأدمغة الجزائرية إلى الخارج، هذه الظاهرة التي أكدت بشأنها دراسات جزائرية حديثة أنجزها باحثون جزائريون مختصون في علم الاجتماع أنها فاقت كل الأرقام في السنوات الأخيرة، وأن الجزائر باتت مهددة بنزيف حاد لعلمائها، ما لم تتخذ الدولة الإجراءات اللازمة لحماية علمائها وتوفير لهم كل شروط العمل المريحة والمحفزة في بلادهم. بينما احتلت تونس المرتبة الثالثة مغاريا بدرجة 0.6397 وهي النسبة التي تظل ضعيفة جدا، مقارنة مع النسب العالمية ويعود هذا الى ضعف الإدارة بصورة عامة وهجرة الكفاءات ونقص الخبرة لدى الكثير من الموظفين وغياب الإنتاج الصناعي والمهني وتسيير الموارد الاقتصادية بفعالية و ضعف القطاعات الخدمية الأساسية وشيوع ظواهر سيئة واستغلال المرافق العامة وطغيان المحسوبية. في حين نجد ان المغرب ظهرت في تصنيف متدني بدرجة 0.4737 بالرغم من كون المغرب لديه رأس المال الجغرافي والسياسي والثقافي اللازم ليكون من بين أفضل البلدان في الأداء الاقتصادي بمنطقة شمال أفريقيا. ولتحويل هذه الإمكانيات إلى واقع، ليس أمام المملكة خيار سوى إعطاء الأولوية لتنمية رأس مالها البشري والاجتماعي، كما يستطيع المغرب أن يطلق العنان لإمكاناته

الإمائية من خلال اتخاذ خطوة حازمة إلى الأمام ويسير بعزم نحو مستقبل أكثر رخاءً وأملًا. وهو يتطلب جهداً متضافراً وحازماً من كل مواطن وكل مؤسسة.

تذيلت موريطانيا قائمة دول المغرب العربي في مؤشر تطوير رأس المال البشري بدرجة 0.3015 وهذا انعكس سلباً على أداء البلاد في مختلف المجالات وجعلها تحتل مكاناً متأخراً في مستويات التنمية حتى بالمقارنة مع أقرب جيرانها ، وهو ما يؤكد بشكل ما عجز الحكومة عن الاستثمار في القدرات والإمكانات البشرية رغم أنها تتوفر على قاعدة شبابية هائلة، وتعود أسباب هذه الوضعية الخطيرة إلى عوامل كثيرة أهمها ضعف التعليم وغياب المواءمة بينه وسوق الشغل ولغة الإدارة وضعف الخدمات المتعلقة بالصحة وعدم الاهتمام بالمواهب وتوفير الظروف المناسبة لها. كما أن ضعف الاستثمار في تلك القطاعات مقارنة بعمر الدولة الموريتانية وتطور مواردها الاقتصادية واضح للجميع، وقد ساهمت كل تلك العوامل مجتمعة في طرد الكفاءات ولجوئها في النهاية للهجرة إلى الخارج، كما هاجر البعض منها بحثاً عن ظروف عمل وامتيازات أفضل من ما توفره البلاد.

ان الدول المغاربية (المغرب، وتونس وموريتانيا، والجزائر)، تشترك في نقط القوة والضعف نفسها، متمثلة بالأساس في ارتفاع معدلات البطالة، وانخفاض نسبة التسجيل في التعليم الجامعي وبرامج التدريب المهني.

ثمة علاقة متبادلة بين التعليم وتكوين رأس المال البشري من ناحية، وبين تكوين رأس المال البشري والتنمية المستدامة من ناحية أخرى، بل إننا نذهب إلى القول بوجود علاقة طردية بين نوعية التعليم وتطوره، ورأس المال البشري من ناحية. وبين رأس المال البشري والتنمية المستدامة ، من ناحية أخرى . فالتعليم هو الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها إعداد وتدريب وتأهيل العنصر البشري، وإكسابه مهارات الابتكار والإبداع المستمر. وبالتالي يمد المجتمع بالكفاءات والمهارات، التي تتحمل مسؤولياتها، بكفاءة واقتدار، وريادة، لإنجاز مهام التنمية. والأهم أنه يعد الوسيلة الأساسية التي ترتقي بالقدرات الذهنية والمعرفية للعنصر البشري، كما أنه الوسيلة الأساسية التي تؤهل الأفراد للمنافسة الجادة والواعية ، في مجتمع المعرفة وثورة المعلومات. ويفضي كل ذلك إلى زيادة رصيد المجتمع من رأس المال البشري، الذي يثمر - حال تراكمه تراكمًا كميًا وكيفيًا - تحقيق مستويات أعلى من التنمية المستدامة، في الحاضر والمستقبل. بحيث يصبح العنصر البشري هو قاطرة التنمية المستدامة بحق. وإذا كانت المحصلة النهائية لكل ذلك تتمثل في أن يصبح رأس المال البشري هو قاطرة التنمية المستدامة، التي تسعى إلى تحقيق حاجات وطموحات الأجيال الحالية ، دون أن تضحي بحاجات وطموحات الأجيال المقبلة. فهذه المحصلة تفضي في الوقت نفسه (آل نهيان، شما بنت محمد بن خالد

البشري جوهر الهوية الوطنية. بل ويصبح المنبع الأصل لتوطينها، وذلك من خلال تشكيل جيل واعٍ بمسؤولياته في الحاضر وفي المستقبل: تجاه ذاته، وتجاه أسرته، وتجاه وطنه. ويتحملها بأمانة واقتدار، وريادة. ويحافظ على الموروث الثقافي، الذي هو تاريخ أجداده، وذاكرة الوطن، وأصل هويته. كما يحافظ على قيم وعادات وتقاليد المجتمع، ويتفاعل تفاعلاً إيجابياً مع ما تفرضه ثقافة العولمة وثورة الاتصالات من تحديات ومخاطر على نسيج الثقافة الوطنية، بل يستطيع أن يحول هذه المخاطر والتحديات إلى فرص ومكاسب تقوي من نسيج الثقافة الوطنية، وتزيد من قدراتها على المنافسة في مجتمع المعرفة وثورة المعلومات. عندئذ يصبح رأس المال البشري قاطرة التنمية المستدامة، وجوهر الهوية الوطنية، والمنبع الأصل لتوطينها.

#### 4. نتائج دول المغرب العربي في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية وإمكانية تحقيق أهداف التنمية المستدامة:

لقد اتجهت دول المغرب العربي نحو القيام بتطوير سياساتها العامة بما يتناسب مع معطيات العصر وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة في تنفيذ تلك السياسات ولتهيئة المناخ العام بما يتوافق ويتلاءم مع التطورات العالمية المتجددة ويشير البعض إلى أن القرن الحالي - القرن الحادي والعشرين - جعل المعلومات عنصراً يدخل في مرحلة تعظيم الثروة إلى جانب عناصر الأرض والعمل ورأس المال التقليدي فقد عدت المعلوماتية مفتاحاً للنماء الاقتصادي ورفاهية المجتمع العربي فضلاً عن تأثيراتها المختلفة في النواحي الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، كما أن استخدام المنظومات والمعلومات والبرمجيات والحواسيب على نحو هادف يؤدي إلى خروج المغرب العربي إلى عالم رحب بثروته الانسانية والتعبير وعلى نحو واسع عن معطياته الذاتية في إطار ما يشهده القرن الحالي من المنافسة الحضارية القائمة على القوة المعرفية والسلطة العلمية وحيازة نواصيه. لكن ما نلاحظه من خلال عرض درجات ومراكز دول المغرب العربي في دليل تنمية الحكومة الإلكترونية، مصنفة إلى ضعيفة (درجتها أقل من 0.25) ويظهر هذا في دولة موريتانيا، ومتوسطة (درجتها بين 0.25 و 0.50) مثله في تونس والمغرب والجزائر وليبيا، ولا دولة من المغرب العربي صنفت عالية (درجتها بين 0.50 و 0.75)، ولا عالية جداً (درجتها أعلى من 0.75)، ما يستوجب تحرك على مستوى حكومات دول المغرب العربي، وهذا التأخر يعود إلى :

- غياب استراتيجية شاملة تحدد الأهداف العامة الطويلة الأمد لبناء مجتمع المعرفة والتكنولوجيا و عدم وجود سياسات واضحة المعالم تتسم بالشفافية والتماسك والاستمرارية في مجال الحكومة الإلكترونية.

-الاتفاتار الى القراءات والإجراءات الخاصة بحماية البيانات الرقمية الشخصية والخصوصية والسرية ، والاهتمام ببناء القدرات الخاصة في مجال القوانين المتعلقة بأمن نظم المعلومات .

-استمرار البيروقراطية الحكومية والذي يعتبر من الأسباب الرئيسية للتخلف وتعطيل التنمية في كافة المجالات، كما أن التغييرات الحكومية المتتالية واختلاف النظرة في كيفية تنفيذ البرنامج من وزير لآخر كان لها دور رئيسي في التراجع في هذا المجال، ومن الاسباب الأخرى عدم جاهزية المؤسسات الحكومية ونقص الكفاءات المشرفة للتخطيط والتنفيذ الفعلي. فضلاً عن النقص التشريعي بتأخر اقرار القوانين الخاصة بالمعاملات الإلكترونية .

-غياب منظومة الدفع الإلكتروني التي تسمح للمواطن بالحصول على خدمة إلكترونية متكاملة من تقديم الطلب حتى استلام المعاملة دون أن يصل إلى المؤسسات الحكومية المعنية ، إضافة الى البعد عن المراسلات الورقية في كافة التعاملات البينية لمؤسسات الدولة المختلفة والتعاملات مع مؤسسات القطاع الخاص .

-وجود خدمات إلكترونية غير كاملة وبعضها لم يسمع بها المواطن ولا تفي بالغرض المطلوب لعدم توفرها بكل مراحلها إلكترونياً.

-غياب المتابعة الحكومية على مدى السنوات الماضية وعدم تقييم مشروع الحكومة الالكترونية بشكل دوري وحديث حسب الاهداف الموجودة في مشاريع قوانين الموازنات العامة للسنوات الماضية، اوصلها الى هذه الحالة السلبية التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

-غياب منظومة من البنية الأساسية والتكنولوجية، وقاعدة من البيانات والمعلومات على مستوى في عال في الدقة والشفافية من خلال خبراء نظم معلومات حتى لا تقع في أزمة تضارب المعلومات بين الأجهزة والإدارات كعنصر مهم لإنجاح ثورة الأداء التكنولوجي، فالأمر ليس مرتبطاً بوجود شبكة حسابات ذات جودة فنية بقدر ما هو مرتبط بما يحمل عليها من معلومات ذات دقة وكفاءة ومصداقية. و أيضاً وسائط النقل، بما في ذلك خطوط الهاتف وخطوط البث التلفزيوني عبر الكابلات والأقمار الصناعية وغيرها. والحل يكمن في توفير البنى التحتية كمياً ونوعياً مع تحقيق التغطية لكافة المناطق من مدن وأرياف.

-عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الالكترونية مما يفقد المئات من المواقع الكثير من الأهداف التي بنيت من أجلها وقد يعود ذلك إلى أن القائمين على مثل هذه المشروعات غير متخصصين أو أن هناك قصوراً في الوعي بعناصر التكنولوجيا وخباياها أو عدم الاطلاع على الأدب المنشور والإنتاج الفكري في المجال التكنولوجي.

-ضعف مؤشر خدمة الانترنت، إذ ان ضعف نوعية وخدمة الانترنت في المناطق المتاحة فضلاً عن عدم تغطيتها لكافة مناطق العراق، لا تؤدي إلى صعوبة تطوير تطبيق الحكومة الالكترونية والوصول بها إلى مراتب متقدمة فحسب بل تؤدي إلى عدم إمكانية تطبيقها، والحل لهذه النقطة هو العمل على توفير خدمة الانترنت على مستوى التغطية لكافة المناطق من ناحية والعمل تحسين نوعيتها من ناحية أخرى.

-ضعف رأس المال البشري، إذ يعتمد هذا المؤشر على قضية التعليم، من حيث الأمية ومعدل الإلمام بالقراءة والكتابة والنسبة الإجمالية للالتحاق بالتعليم، فكلما يضعف رأس المال البشري كنتيجة لانخفاض نوعية التعليم، كلما يؤدي إلى سوء تطبيق الحكومة الالكترونية بسبب عدم وجود المعرفة والمهارات المناسبة لتطبيقها والتعامل معها، فالحل لهذه النقطة يكمن في إيلاء مزيد من الاهتمام بقطاع التعليم من خلال زيادة الاستثمار الموجهة نحوه.

-تحديات تشريعية متمثلة بغياب القوانين الخاصة بتطبيق الحكومة الالكترونية على كافة المستويات ، والحل هو إيجاد قانون خاص يفرض على جميع المؤسسات الحكومية من وزارات ومحافظات وكل تقسيماتها الإدارية وغيرها، العمل عبر بواباتها الالكترونية وان كل من يخالف هذا القانون عليه ان يتحمل التبعات القانونية.

اذن حققت بعض دول المغرب العربي تقدماً جيداً في مسيرتها نحو الحكومة الإلكترونية، ولكن لا يزال هناك الكثير لتحقيقه حيث أن نظم الإدارة العامة على الانترنت في طور التنفيذ ، وسيكون من المهم رفع المستوى باستمرار لتلبية تلك المعايير الإلكترونية للمواطنين التي يجري اتباعها في جميع أنحاء العالم. فبطبيعة الحال كان لا بد لدول المغرب العربي من ان تنال نصيبها المشروع من هذه التنمية عبر استخدام وتسخير كل المعارف والتقنيات المتطورة وتكنولوجيا المعلومات في مقدمتها الحكومة الالكترونية عن طريق صياغة جذرية لمفاهيم الجهاز الاداري للدولة وفلسفة ادارته ولتحقيق التناسق والتكامل الالكتروني بين قطاعاته ومستوياته المختلفة على اعتبار ان الحكومة الالكترونية هي فرصة جديدة للنظر جذرياً في اساليب الحكم التقليدية وهي احد اهم مبررات التغيير الجذري الايجابي واحدى ادوات التطور والتنمية المستدامة فيه .

كل الحكومات في المنطقة العربية عامة والمغربية خاصة لم تعتمد بشكل كبير على التطبيقات المستندة إلى الهاتف النقال لتقسيم خدمات الحكومة الإلكترونية. وقد قامت معظم البلدان في العالم العربي ببناء القاعدة لخدمات الحكومة الإلكترونية، ولكن، الإستعدادات الخاصة بتطبيقات الهواتف النقالة و وسائل الاعلام الاجتماعية لتسليم الخدمة لم تتكامل بعد تماماً مع تلك القواعد الحالية. ولقد

اعتمدت الدول الكبرى والغنية وسائل الإعلام الاجتماعية وتطبيقات الأجهزة النقالة في الخدمات العامة بمعدل أعلى مما هو عليه في الدول العربية .

ان دول المغرب العربي تتميز ببنية تحتية قوية، لكنها ليست بالمستوى المأمول أو المطلوب للتحويل الرقمي والحكومة الالكترونية، بمعنى أن التحويل الرقمي بحاجة إلى بنية تحتية أقوى من الموجودة حالياً، كما أن هذا التحويل الرقمي المنشود لا يتم دون الاعتماد على رأس مال بشري ، وهذا ما تفتقده في الوقت الحاضر، هذا فضلاً عن الصناعة الإلكترونية التي لا تزال تعتمد على المورد الأجنبي. ولهذا وجب على دول المغرب العربي لتحقيق التنمية المستدامة:

### في مجال راس المال البشري

- توسيع الاستثمار المستمر في رأس المال البشري باعتبار الجزء الأكبر منه شباب وهذا من خلال تدعيم برامج الصحة المتعلقة بحياة الأفراد والتوجه نحو الدعم المتزايد للتعليم والمساواة بين الإناث والذكور للالتحاق بأطوار التعليم المختلفة والاهتمام بتحقيق التنمية البشرية المستدامة لضمان تنافسية بشرية أفضل.

- التوجه نحو شراكة مغاربية في مجال التعليم بكل أطواره من خلال العمل الجماعي على إيجاد الحلول المناسبة لتقليص ظاهرة التسرب المدرسي من جهة، والتعاون في مجال البرامج التعليمية من جهة أخرى. - التنسيق الجماعي لمحاربة الأمية بمختلف أنواعها من أمية الحرف إلى الأمية الإلكترونية، مع الاجتهاد في تطوير برنامج محو الأمية المعتمد من قبل الجزائر الذي يعتبر حسب رأينا مهم جدا تنقصه مراجعة بعض الجوانب فقط، خاصة تلك المتعلقة بالتمويل.

- ترسيخ عقيدة التحسين المستمر للمهارات والقدرات البشرية، وذلك بإشراك العنصر البشري نفسه في عملية التنافسية، وذلك بين الأجيال الحالية والمستقبلية.

- توجيه الفوائض المالية الناتجة عن الطفرة النفطية السابقة بالأخص الجزائر وليبيا للنهوض ببرامج التدريب والتعليم والصحة في الدول المغاربية لتكوين رأس مال بشري تنافسي يخدم المنطقة المغاربية وحتى العربية من أجل تحسين النتائج النهائية لمؤشر الحكومة الإلكترونية. ومن هنا يمكن اقتراح وضع سياسات عامة لتعزيز التنمية البشرية كما يلي:

### في مجال الخدمات الالكترونية:

- العمل على زيادة عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر بوابات الحكومة الإلكترونية،  
- تفعيل المشاركة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والبدء بتفعيل البيانات المفتوحة على البوابات

- العمل والتعاون المشترك مع اهم الوزارات التي تمثل القطاعات الرئيسية مثل الصحة، التعليم، البيئة، المالية، العمل والتنمية الاجتماعية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

### في مجال البنية التحتية للاتصالات:

- رفع مستوى البنى التحتية الخاصة بتقديم الخدمات العامة .
- توفير خدمات الاتصالات المجمعة للجيل الثالث والرابع 43 G / G على الهواتف الذكية، وشبكات الألياف البصرية.
- الاستخدام المتزايد للهواتف الذكية سوف يؤدي إلى زيادة استخدام بوابات الحكومة الإلكترونية والخدمات الأخرى من خلال القنوات المتنقلة
- تشجيع الاستثمار في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية ، و الذي يعتبر واحدا من الأقطاب الرئيسية في التنمية المستدامة.
- توفير بنية تحتية مناسبة لتلبية الاحتياجات المتزايدة والذي يعكس الرغبة في تقليص الفجوة الرقمية التي تتعلق حاليا بالولوج والاستخدام والمحتوى.
- توسيع الولوج الى خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية من خلال توفير ظروف يمكن أن تساهم في انخفاض كبير في رسوم المكالمات الهاتفية والحد من تأثيرها على تكاليف الأسر ومؤسسات الاعمال.
- توفير نظام النافذة الواحدة ومنصات متكاملة لتمكين تنفيذ معاملات المواطنين بشكل أسرع من قبل الحكومة. وينبغي لهذه النظم أيضا الحفاظ على زخم المشاريع المشتركة والمتداخلة بين الإدارات، وتحسين الأداء وضمان حلول سهلة للتحديات ولإدارة التغيير في الحكومات.

### **خاتمة**

رغم طموح مشروعات الحكومة الالكترونية في دول المغرب العربي، والتي تدل على وجود إرادة سياسية لتحقيقها ، إلا أن تجسيدها ميدانيا لا يزال يكتنفه بعض التأخر، لوجود جملة من المعوقات التي تحول دون تقدم المشروع مثل غياب التشريعات القانونية المناسبة، قلة وعي المواطنين بالميزات المرجوة، الخوف من التغيير، إلا أنه يمكن إضافة العقبات وغيرها من العوامل الكامنة وراء تأخر تطبيق الحكومة الإلكترونية كالتأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الأنترنت واستخداماتها، التعاملات المالية الإلكترونية التي تزال في بدايتها رغم مرور عدة سنوات على شروع سلطات هذه الدول في تعميمها.. فدول المغرب العربي غير جاهزة بصورة كبيرة بالنظر الى محدودية قدراتها في توظيف برامج الحكومة الإلكترونية والذكية لخدمة الأهداف الإنمائية التي يبلغ عددها 17

هدفاً ومنها التعليم والصحة والرفاهية والطاقة والمساواة والعمل اللائق ونمو الاقتصاد والصناعة والابتكار والبنية الأساسية وغيرها.

وينبغي أن تستمد دول المغرب العربي الكثير من الفوائد من الحكومة الإلكترونية، ولكن لا تزال مؤشرات أقل من المتوسط العالمي. ولا يزال التقدم المحرز في الخدمات الإلكترونية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات متخلفاً عن الركب وهكذا يعكس العجز في تطوير الحكومة الإلكترونية حجم التحديات التي تواجهها هذه البلدان؛ بما في ذلك في مجال التنمية المستدامة خاصة أن مستوى الحكومة الإلكترونية يرتبط بشكل إيجابي بالتقدم في بعض مجالات أهداف التنمية المستدامة. إضافة إلى التفكير في إمكانيات الحكومة الإلكترونية لدعم تنفيذ أجندة التنمية المستدامة 2030.

خلاصة القول يعتمد نجاح مفهوم الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة على محورين: الأول: مدى جاهزية القطاعات الحكومية لتقديم الخدمات إلكترونياً، ويتأتى ذلك من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لذلك من خلال تحديث قطاعات الدولة وتدعيمها بأحدث ما توصلت إليه تقنيات الاتصالات والمعلومات للمساعدة في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.

الثاني: نشر المعارف والخبرات في المجالات المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وتعميق المفاهيم والخبرات التي تساعد مديري تقنية المعلومات في القطاعات الحكومية في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها من جانب، والتوعية لتعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية من جانب آخر.

### قائمة المراجع

- 1- الامم المتحدة، الاسكوا. الحكومة الإلكترونية: السياسات و الاستراتيجيات والتطبيقات. الامم المتحدة، 2014، ص.13.
- 2- الامم المتحدة، الاسكوا. الحكومة الإلكترونية: السياسات و الاستراتيجيات والتطبيقات. الامم المتحدة، 2014، ص.37. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/09/23. على الموقع: <http://escwa-aigle.org/sites/default/files/courses/pdf/module3.pdf>
- 3- إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية: شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/09/22. على الموقع: <https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys>
- 4- . www.alsader-sis.net (19/03/2010)
- 5- الحكومة الإلكترونية و دورها في عملية التنمية الاقتصادية. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/07/23. على الموقع: <http://www.startimes.com/f.aspx?t=14424034>

- 6- سعد غالب ياسين ،الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقها العربية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2001، ص 7
- 7- الامم المتحدة، الاسكوا. الحكومة الالكترونية: السياسات و الاستراتيجيات والتطبيقات. الامم المتحدة ،2014، ص.18. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/09/23. على الموقع:  
<http://escwa-aigle.org/sites/default/files/courses/pdf/module3.pdf>
- 8- أهداف التنمية المستدامة (SDGs) ، وتسمى أيضا الأهداف العالمية، وجدول أعمال 2030. تم وضع ""أهداف التنمية المستدامة ("SDGs") "" كأهداف تتعلق بمستقبل التنمية العالمية. وقد وضعتها الأمم المتحدة وروجت لها كأهداف عالمية للتنمية المستدامة. وقد استبدلت الأهداف الإنمائية للألفية والتي تنتهي بنهاية عام 2015. وتستمر أهداف التنمية المستدامة من 2015 إلى 2030. يوجد 17 هدف و 169 غاية محددة لتلك الأهداف
- 9- نحو تحقيق أهداف عام 2030 للتنمية المستدامة. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/10/20. على الموقع:  
<http://rawabetcenter.com/archives/24542>
- 10- ذاكر، محي الدين عبد الله. دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة: دراسة تاريخية حتى عام 2008 [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/23. على الموقع:  
<http://www.m.ahewar.org/s.asp?aid=208589&r=0>
- 11- أهم نتائج وتوجهات تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2016. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/23. على الموقع:  
<http://01government.com>
- 12- ذاكر، محي الدين عبد الله. دور الحكومة الإلكترونية في التنمية العربية المستدامة: دراسة تاريخية حتى عام [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/23. على الموقع
- 2008: <http://www.m.ahewar.org/s.asp?aid=208589&r=0>
- 13- الحكومة الإلكترونية بالمغرب. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/09/27. على الموقع:  
<http://tawdife.com/1775>
- 14- الأمم المتحدة. إدارة الشؤون الاجتماعية و الاقتصادية. دراسة الحكومة الإلكترونية 2014: حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه. ص 209
- 15- الامم المتحدة، الاسكوا. الحكومة الالكترونية: السياسات و الاستراتيجيات والتطبيقات. الامم المتحدة ،2014، ص.19. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/09/23. على الموقع:  
<http://escwa-aigle.org/sites/default/files/courses/pdf/module3.pdf>
- 16- التنمية المستدامة ... الخطط والأهداف. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/23. على الموقع:  
<http://www.egynews.net/>
- 17- آل نهيان، شما بنت محمد بن خالد. رأس المال البشري ... قاطرة التنمية المستدامة. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/09/27. على الموقع:  
<http://www.alittihad.ae/wajhatdetails.php?id=62885>

18-الامم المتحدة. تقرير التنمية البشرية 2015: التنمية في كل عمل. [على الخط المباشر]. زيارة يوم 2017/08/23. على الموقع: <http://www.un.org/ar/esa/hdr/pdf/hdr15.pdf>