واقـــع وآفاق الحكـــومة الالكتـــرونية فـــي العـــالم الـــعربـــي

فيـــصل بـــوطيبـــة و محمد بن بوزيان

مـــقدمة :

لم تفوت الحكومات في البلدان المتقدمة فرصة استغلال ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتحـــسين أدائها وتعزيز دورها في كافة المجالات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية وغيرها، حيث اعتمدت بشكل كبير على الانترنت في تقديم خدماتها المتعددة في إطار افتراضي بحت يعرف بالحكومة الالكترونية e-government ، وقد لاقت التجربة نجاحا واسعا باعتبار البيئة الملائمة التي ظهرت فيها.

بدورها بادرت البلدان العربية لإقامة حكومات الكترونية على أمل تحسين أدائها الحكومي وتجـــاوز كافة أوجه الفساد والبيروقراطية. وعلى الرغم من كون التجربة لا تزال فتية، فان ثمة نجاحات مـــسجلة على مستوى الخدمات الالكترونية المتميزة أساسا في منطقة الخليج العربي وفي بعض البلدان مثل مصر ولبنان، بينما تخطو معظم البلدان الأخرى خطاها الأولى بدرجات متفاوتة للتحول صوب العالم الرقمي.

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية استقراء واقع الحكومة الالكترونية العربية و استشراف آفاقها وذلك من خلال أربع محاور رئيسة؛ حيث سنتطرق في المحور الأول للجانب النظري للحكومة الالكترونية ثم في المحور الثاني سنتعرض لواقع الحكومة الالكترونية في العالم العربي بالاستناد إلى بعض النماذج العربية، بينما نتناول في المحور الثالث بيئة الحكومة الالكترونية العربية لنخلص في المحور الرابع إلى آفاقها المستقبلية وذلك بإبراز أهم التحديات التي تواجهها في اغلب البلدان العربية.

I- <u>الإطار النظري للحكومة الإلكترونية</u> :

1- <u>ماهية الحكومة الإلكترونية</u> :

تسعى أي حكومة في العالم إلى تقديم خدماتها بشكل متميّز إلى جمهورها ، ويتمّ ذلك تقليديا في مؤسساتها في إطار بيئة حقيقية ، لكن ومع تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال ICT ، تبيّن للحكومات أهمية استعمال هذه التكنولوجيا في تقديم خدماتها بشكل أكثر تميّزاً وكفاءة ، وذلك في إطار بيئة افتراضية يُصطلح عليها بالحكومة الإلكترونية e-government والّتي يُقصد بها " استخدام الإنترنت والشبكة العالمية الموسّعة لتقديم خدمات ومعلومات للمواطنين " (Undp 2003) أو بمعنى أعمّ « استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الإعلام الّتي من شأنها تغيير العلاقات مع المواطنين ، رجال الأعمال وأطراف حكومية أخرى [...] وإذا كانت التجارة الإلكترونية e-commerce تسمح لرجال الأعمال التعامل فيما بينهم بكفاءة (B2B) وتُقرّب الزبائن منهم (C2B)، فإنّ الحكومة الإلكترونية تروم تحقيق ترابط ما بين الحكومة والمواطنين (G2C) ، الحكومة ورجال الأعمال (G2B) وعلاقات

حكومية بينية (G2G) حتّى يكون الاتصال أكثر قرباً ، أكثر شفافية وأقل كلفة »* (world bank 2003).

وبالإضافة لكون الحكومة الإلكترونية قفزة نوعية لتحول النشاط الحكومي على الشبكة ، فهي أيضا « دعوى لإعادة النظر Rethinking في أداء الحكومة وظائفها بغية تحسين بعضها ، إدخال وظائف جديدة واستبدال البعض الآخر. فالخدمات الّتي تقدّم من خلال الحكومة الإلكترونية مطلوب أن ترقى من طابعها المعلوماتي إلى تواصل كامل بين الحكومة والمستخدمين Users في شكل حوار ، تلعب فيه تكنولوجيا الإعلام دور الوسيط »[1]. ذلك أنّ التقنية الحديثة لا تعدو أن تكون أكثر من وسيلة وأنّ الحكومة الإلكترونية في جوهرها عمل حكومي أكثر منه تكنولوجي** (oecd 2003).

هذا ، يفضي ضرورة للتفرقة بين مفهومين متقاربين هما الحكومة الإلكترونية e-government والحكم الالكتروني e-governance ، فإذا كان في الأصل من مهمّة الحكومة تحقيق الصالح العام للمجتمع وكان الحكم هو ذلك النمط الذي يصوّر العلاقات السياسية ، الاجتماعية والإدارية بين الحكومة ومحيطها الواسع ، فإنّه بإمكان الحكومة الإلكترونية أن تكون نموذجاً فعّالاً للحكومة إذا أُقيمت ودُبّرت بشكل جيّد ، كما أنّه بإمكان الحكم الإلكتروني أن يُجسّد حكماً تشاركياً participatory-governance إذا ما دعّم بمبادئ ، أهداف وبرامج ملائمة (Thomas B.Riley 2003).

2- <u>أهداف الحكومة الإلكترونية</u> :

إنّ للحكومة الإلكترونية هدف رئيسي تتدرج دونه بقية الأهداف ، يتمثّل أساساً في تحسين أداء الحكومة وتعزيز دورها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية لمواطنيها ، ذلك أنّها وسيلة عملية لتأسيس للحكم الرشيد good governance من خلال تجاوزها مظاهر البيروقراطية والفساد corruption الّتي تشلّ الجهاز الحكومي. كما أنّها تُرسي أُسس الديمقراطية والشفافية لإقامة دولة الحق والقانون ، ومن ثمّ فالحكومة الإلكترونية تعمل على تيسير مهمة الحكومة في بناء اقتصاد ومجتمع قويين ، يُعزّز كل منهما الآخر :

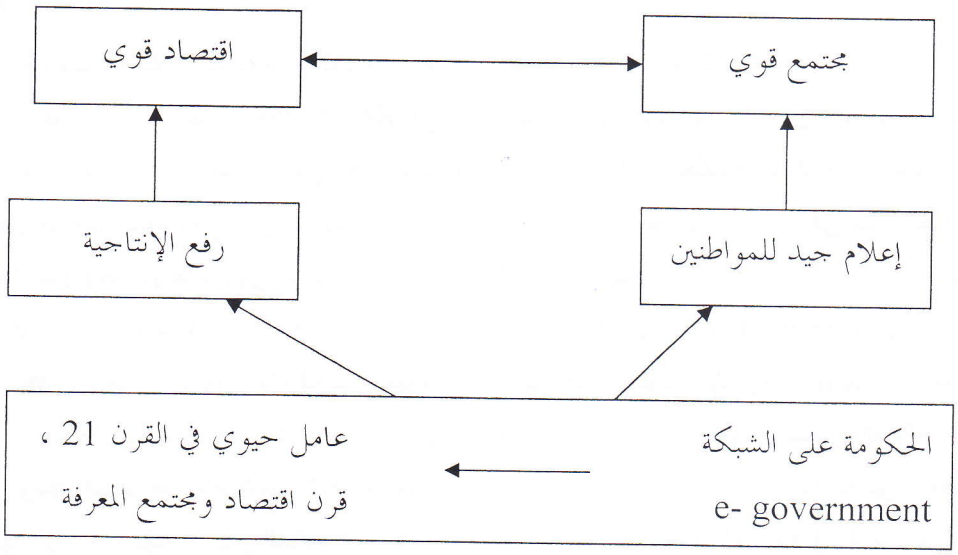
---

* - B2B : Business to business, C2B : Costomer to business, G2C: Government to citizen, G2B: Government to business, G2G: Government to government.

[1] - Rand Europe : www.rand.org.

** - e-government is more about government than about (e).

الشكل 1 : أثر الحكومة الإلكترونية



Source : www.arablaw.org/E-government1.htm

تفصيلاً ، يمكن تقسيم أهداف الحكومة الإلكترونية إلى ثلاث أقسام بناءً على طبيعة العلاقات الّتي تجمع الحكومة مع بقية الأطراف[1] :

أ- **علاقة الحكومة بالمواطن (G2C) :**

- تقديم موقع واحد للمعلومات الحكومية one-stop information للمواطنين حيث يصبح بإمكانهم إيجاد ما يرغبون فيه بسهولة وبسرعة.
- تقديم الخدمة المدنية للمواطن بشكل مباشر دون حاجة لوساطة المستخدمين staff.
- بناء وتعزيز الثقة Trust بين الحكومة ومواطنيها.

ب- **علاقة الحكومة برجال الأعمال (G2B) :**

- تقليص الأعباء والإجراءات من خلال توفير موقع واحد للمعلومات قصد تسهيل تطور الأعمال business والاستغناء عن تكرار تقديم المعلومات لمختلف الوكالات عدّة مرات.
- إصلاح التشريع وإعادة التقنين deregulation.
- جعل الاقتصاد أكثر مرونة وتنافسية في كافة الأسواق.
- إعداد أفراد لديهم من الخبرة والقدرة على التحكم في تكنولوجيا الإعلام لدمجهم في سوق العمل.

[1] - E-government : Definitions and objectives (www.aoema.org).

ج- **علاقات حكومية بينية (G2G) :**

- تمكين مختلف المستويات الحكومية من العمل المشترك بسهولة أكبر.
- تغيير ثقافة الخدمة المدنية.
- جعل الحكومة أكثر شفافية وانفتاحاً.
- تموين بأقل تكلفة cost-effective procurement.

3- <u>عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية</u> :

إذا كان هدف أي حكومة إلكترونية هو تحسين الأداء الحكومي ومن ثمّ تعزيز الحكم الرشيد ، فإنّ بناءها يختلف من قطر لآخر ، حيث لا يمكن استنساخ نماذج جاهزة من الخارج نظراً إلى الاختلاف الحاصل في الخصوصيات السياسية ، الاقتصادية ، الاجتماعية، الإدارية وغيرها ، وعليه « فالمطلوب – بدل تبنّي تجارب الغير – تطوير نموذج خاص يتماشى وظروف البلد » (Simon Moores 2003)، وحتّى ينجح هذا النموذج كان لزاماً إحاطته بجملة من العوامل الّتي لا غنى عنها والّتي تُشكّل مجتمعة أسباب قيامه واستمراره.

أوّل هذه العوامل توفّر الإرادة السياسية عند صانعي القرار policymakers للشُروع في إصلاح البيئة الواقعية موازاة مع إقامة حكومة إلكترونية ، حيث يتعيّن إدراك أنّ هذه الأخيرة لا يمكن أن تكون ترياقاً خالصاً a panacea لمشاكل البلد المتشعبة. فنجاح الحكومة الإلكترونية مرهون بتحسين الخدمة المدنية والإدارية وكذا التصدي لمظاهر البيروقراطية والفساد ، هذا يعني أنّه من الضرورة بمكان أن يتوفر البلد على رؤية واضحة وشاملة overall vision وخطة عملية لإرساء حكم رشيد يُدعّم مبادرة الحكومة الإلكترونية. كما يتعيّن « إصلاح قطاعات الاتصالات ووضع سياسات لتحفيز الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ICT وكذا خلق مناخ للمنافسة التامة حتّى يتسنّى دخول مستثمرين جدد» (Nasser Saidi 2003) ، إضافة لذلك ، فالمطلوب من الحكومة توفير التمويل اللازم لتنفيذ المشروع وأيضا سنّ القوانين لتغطية كامل جوانب العمل الحكومي على الشبكة ، سواء تعلّق الأمر بعلاقة الحكومة مع مواطنيها ، مع رجال الأعمال أو حتّى فيما بين دوائرها الحكومية. وتكمن أهميّة ذلك في إعطاء مصداقية لكافة المعاملات " الإلكترونية " ومن ذلك مثلا اعتماد الوثائق المستخدمة عبر الإنترنت ، كما أنّه من الضروري ضمان السرية و الخصوصية privacy المتعلّقة بالمستخدمين users.

من ناحية أخرى ، مطلوب إقامة بنى تحتيّة تكنولوجية* وتخفيض تكاليف الاتصال والحواسب. إضافة إلى « إنتاج ونشر الإنترنت – الّتي تمثّل أهمّ مكوّن للبنية التحتية التكنولوجية في اقتصاد المعرفة knowledge economy – والّتي تشكل صناعة بذاتها تشمل كل من مؤسسات القطاع الخاص في صناعة الكمبيوتر والاتصالات ، وكذا القطاع الحكومي » (Margaret M.Polski 2002) ، لأنّ انتشار الإنترنت سيعمل على توسيع رقعة عمل الحكومة الإلكترونية ، ومن ثمّ تعميم الفائدة على الجميع.

إلى جانب كل ذلك ، يتعيّن تحسين مستويات التعليم ونشر الثقافة " التقنية " e-literacy كيما يتّسع مجال عمل الحكومة الإلكترونية ، وفي ظل اقتصاد المعرفة لا يتسنّى ذلك إلاّ باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعليم سواء كان نظامياً أو غير نظامي informal ، حيث أنّه « من المهمّ للدول أن تُكيّف مؤسساتها التعليمية مع التوجهات التنموية المتبنّاة وذلك بالاستفادة من ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، فقد تبيّن أنّ المحاضرات وتحلُّق الطلاّب مجموعات حول الحاسوب واستخدام الإنترنت باتت كلّها ضرورة لإعداد الطلاب لمجتمعات المعرفة knowledge societies في المستقبل» (Robin Mansell and Uta Wehn 1998).

II- الحكومة الإلكترونية العربية :

تعتبر الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية تجربة فتية ، تأتي في سياق مواكبة التحوّلات الّتي يشهدها العالم ، وبالأساس التحوّل إلى الاقتصاد الرقمي digital economy الذي أملته ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وكغيرها من البلدان ، تسعى البلدان العربية إلى تعزيز أدائها الحكومي للتقرب أكثر من شعوبها الّتي طالما عانت من البيروقراطية والفساد.

وباعتبار التفاوت القائم بين هذه البلدان على كافة المستويات الاقتصادية ، السياسية ، الثقافية وغيرها ، تتفاوت طبيعيا خطى حكوماتها الإلكترونية. فبينما يُنظر لتجارب بلدان الخليج على أنّها ريادية ليس على الصعيد العربي فحسب بل وحتّى العالمي ، تبقى بقية التجارب العربية – بدرجات متفاوتة – في الأطوار الأولى من التحوّل إلى العالم الرقمي.

---

* تتكوّن البنية التحتية التكنولوجية من البنية التحتية للاتصال والبنية التحتية للحواسب (computer infrastructure).

الجدول 1 : مؤشر الحكومة الإلكترونية في بعض البلدان العربية :

البلد	المؤشر	البلد	المؤشر
الإمارات	2,17	مصر	1,73
الكويت	2,12	عُمان	1,64
البحرين	2,04	ليبيا	1,57
لبنان	2,00	المغرب	1,47
السعودية	1,86	تونس	1,36
قطر	1,81	اليمن	1,30
الأردن	1,75	الجزائر	1,27

Source : www.unpan.org/e.government/IndexArabStates.htm.

إنّنا عندما نتحدّث عن تفاوت الحكومات الإلكترونية العربية ، إنّما نتحدّث عنه من منظور العرض ، أي عرض الحكومة لخدماتها على الإنترنت ، لكن الحكم على مدى نجاحها أو فشلها يبقى رهين بيئتها الواسعة الّتي تنتمي إليها ، والّتي تعني كلاّ من جانبي العرض والطلب ، وهو ما سنتعرض إليه في المحور الثالث.

من ناحية أخرى ، فمثلما توجد مواقع خاصة بكل حكومة عربية هناك مواقع شاملة لا تعني بلد عربي بعينه ، بل مواقع عامة مثل موقع حكوميات (www.e-govs.com) الذي يهدف أساساً إلى مساعدة الحكومات العربية في عملية التحول إلى حكومات إلكترونية ، كما أنّ هناك موقع آخـر (www.arabgov.com) قام بإنجازه الخبير الدولي Simon Moores ، يقدم الموقع معلومات متعلّقة بالحكومة الإلكترونية في العالم العربي.

نماذج عربية :

أ- الإمارات العربية المتحدة :

تعتبر التجربة الإماراتية من أبرز التجارب العالمية خاصة حكومة دبي الإلكترونية. فبالنسبة للدولة ، تقدّم مؤسساتها خدمات متميّزة على الإنترنت مثل موقع وزارة الإمارات للإعلام والثقافة الذي يعتبر قاعدة هامة للمعلومات database. وقد قام بزيارة الموقع أربع ملايين زائر من 130 دولة في ظرف زمني قياسي، حيث يقدّم الموقع معلومات للراغبين في زيارة الإمارات ، عن الفنادق ، مراكز التسويق وغيرها (Simon Moores 2003). أمّا حكومة دبي الإلكترونية فإنّها تصنّف دوماً في الرتب

الريادية على مستوى العالم ، إذ أنّها تقدّم كمّا هائلاً من الخدمات على موقعها ، حيث تجد فيه إلى جانب مواقع الدوائر الحكومية ، معلومات عن الاستثمار والسكن في دبي ، التسوق ، السياحة، دفع الفواتير والمخالفات ، الطوارئ ، السفر ، بالإضافة إلى خدمات تخص الطلاب ، وذوي الاحتياجات الخاصة بل وأيضا خدمات موجهة " للمسلم الجديد " ، ناهيك عن التعليم الإلكتروني ، التوظيف الإلكتروني ، والأخبار. ولعلّ أبرز خدمة يقدمها الموقع هي " الدرهم الإلكتروني m-Derham الذي يمثل الدفع الإلكتروني e-payment. إجمالاً ، «تقدّم بوابة الحكومة الإلكترونية لدبي اليوم أزيد من 600 خدمة إلكترونية » (Salem Al Shair 2003).

ب- **البحرين** :

تعتبر البحرين صاحبة السبق في الانتخاب الإلكتروني e-voting على المستوى العربي ؛ « خلال 14-15 فبراير 2001 ، شارك 200000 منتخب بحريني في استفتاء referendum وذلك للإدلاء بآرائهم بخصوص عدّة قضايا وطنية» (George K.Kostopoulos 2003). إلى جانب هذه الخدمة ، يقدّم موقع الحكومة الإلكترونية البحرينية الإحصاءات الحديثة ومعلومات عن السياحة في البحرين ، كما يتضمن الموقع دستور وميثاق البلد. فضلا عن التعريف بالعائلة الحاكمة وتاريخ البلد. ويقدّم الموقع معلومات شاملة عن الوزارات ، السفارات وكذا مواقع أخرى يمكن الوصول إليها من خلال الموقع البحريني.

ج) **قطـــر** :

يُقدّم موقع الحكومة الإلكترونية القطرية خدمات متنوعة وذات أهميّة كبرى مثل خدمة التأشيرة visa on-line service والّتي بفضلها يُمكن للأجانب من 33 بلد طلب واستقبال التأشيرة عبر الإنترنت (Simon Moores 2003). إضافة لذلك يقدّم الموقع خدمات رخصة السياقة ، خدمات مخالفات المرور ، خدمات الكهرباء والماء ، خدمات صندوق الزكاة ، توظيف القطريين ، خدمات الإقامة ، تسجيل الطلاّب ، البطاقات الصحية وغيرها ، بالإضافة لمواقع أخرى. وفي الصفحة الرئيسية ، توجد أسئلة شائعة مع الإجابة عنها قصد تسهيل استخدام الموقع.

د) **مصـــر** :

يتضمن موقع الحكومة الإلكترونية المصرية عدّة خدمات بعضها موجّه للأفراد (مواطنين وأجانب) والبعض الآخر للأعمال (شركات، مستثمرين، مستوردين ومصدرين). وتتمثل هذه الخدمات في طلب الحصول على شهادة الميلاد ، خدمات الضرائب والجمارك ، خدمات تجديد رخصة السياقة ، فواتير الهاتف ، خدمات الكهرباء للشركات ، خدمات موجهة للسائحين وأخرى للمدن الجامعية. كما يشتمل الموقع على دليل الوزارات ، دستور البلد والوثائق القانونية ، وثائق الحكومة الإلكترونية ودليل للمواقع الحكومية.

III- بيئة الحكومة الإلكترونية العربية :

إنّ الحكومة الإلكترونية العربية تبقى رهينة البيئة الّتي تنتمي إليها والّتي تُشكّل عوامل قيامها وأسباب نجاحها ، وهي أساساً البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ICT ، التعليم والمعرفة المعلوماتية ، الحكم الرشيد وأداء القطاع العام. وهي عوامل لا غنى عن تقييم أدائها للحكم على مدى فعالية الحكومة الإلكترونية في أي بلد كان.

1- البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال :

تشير الدراسات* إلى أنّ نسبة الهاتف الثابت تبلغ 109 خط لكل ألف شخص في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا MENA region ، بينما تصل النسبة إلى 227 خط لكل ألف شخص في أوروبا الشرقية مثلا ، وأنّ نسبة الهاتف النقال هي 40 لكلّ ألف شخص في منطقة MENA مقابل 66 في أمريكا اللاتينية و45 في أوربا الشرقية. كما أنّ تكلفة مكالمة دولية لمدّة 3 دقائق تصل في المنطقة إلى 5,8 دولار بينما لا تُكلّف إلاّ 4,2 دولار في أمريكا اللاتينية و2,4 دولار في الدول المتقدمة. وفيما يخص معدّل نفاذية الكمبيوتر PC penetration فهو 1,2 % بالمنطقة مقابل 70 % بالولايات المتحدة و50% بأوربا الغربية (Sami Atallah 2001). أمّا عن برامج البحث والتطوير R&D في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، فالعرب لا ينفقون إلاّ 0,5% من دخولهم GDP، في حين أنّ النسبة تصل 3,76% في السويد و2,8% في اليابان**.

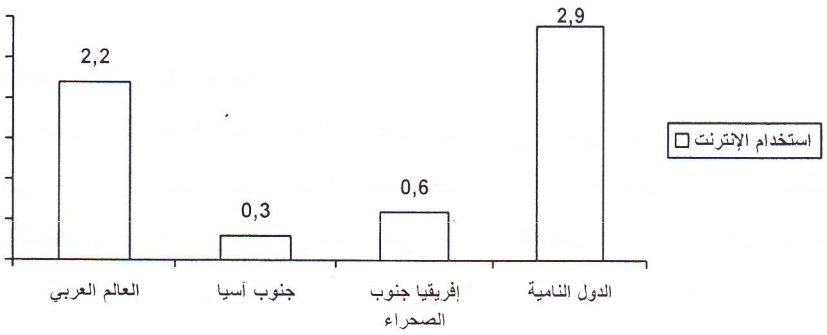
من ناحية أخرى ، فإنّ واقع الإنترنت بالمنطقة لا يبعث هو الآخر على كثير من الأمل ، فالعرب الذين يشكلون 5% من سكان العالم لا يستعملون الإنترنت إلاّ بنسبة 0,5% من الاستعمال العالمي (Simon Moores 2003). كما أنّ معدّل مستخدمي الإنترنت هو فقط 2,1 من كل ألف شخص في المنطقة ، علما أنّ المعدل يبلغ 17 في إسرائيل و64 في الدول المتقدمة.

الشكل 2 : استخدام الإنترنت في بعض جهات العالم :

---

* للاطلاع على النسب في بعض الدول العربية ، انظر الملحق (01).

** - انظر الملحق (03).



Source : ITU 2001

وباستثناء منطقة الخليج الّتي بها نسب عالية من استخدام الإنترنت تُضاهي نظيراتها في الغرب ، فإنّ بقية الدول العربية لا تزال بعيدة عن تحقيق معدلات مقبولة. الأمر الذي يوحي « بوجود فجوة رقمية كبيرة داخل العالم العربي نفسه بين الأغنياء والفقراء ، وبين المدن والريف ، بين الشباب وغيرهم ، بين المتعلّمين وغيرهم وبين الذكور والإناث » (إبراهيم القاضي 2002).

الجدول 2 : استخدام الإنترنت في العالم العربي :

البلد	%	البلد	%	البلد	%
الإمارات	29,9	عمان	3,81	الجزائر	0,60
البحرين	18,71	تونس	3,61	ليبيا	0,57
قطر	12,81	السعودية	2,68	سوريا	0,36
الكويت	11,29	فلسطين	2,56	اليمن	0,14
لبنان	10,0	المغرب	1,17	السودان	0,10
الأردن	5,43	مصر	1,05	العراق	0,08

المصدر: إيّاد ديراني،الإنترنت في العالم العربي، مجلة الاقتصاد والأعمال، بيروت، أكتوبر 2002، ص 14.

إنّ هذا التدني في مستوى استخدام الإنترنت المعبّر عن جانب الطلب قد يتسبّب في تدني جانب العرض ، ذلك أنّ موفّري خدمة الإنترنت internet service providers الراغبين في تعظيم عوائد

استماراتهم سيصطدمون بإحجام المجتمع عن طلب خدماتهم (George.K.Kostpoulos 2003) الأمر الذي يعني في النهاية تقليص حظوظ نجاح الحكومات الإلكترونية في المنطقة العربية.

2- <u>التعليم والمعرفة المعلوماتية</u> :

لقد أكّدت نظرية النموّ الداخلي endogenous growth (1988) وقبلها نظرية الرأسمال البشري (1964) الأهمية الاقتصادية العظمى للتعليم باعتباره حجر الزاوية cornerstone للنمو الاقتصادي ، وتتعزّز أهميّته اليوم أكثر في ظل اقتصاد المعرفة knowledge economy عموماً وفي ظلّ مبادرات العمل الحكومي على الشبكة خصوصاً، ذلك أنّ الحكومة الإلكترونية تتطلب مستوى معتبراً من تعلّم الأفراد ومن معرفتهم المعلوماتية e-literacy. فما هو حال العرب إزاء ذلك ؟

تشير معطيات الجدول أدناه إلى أنّ هناك جهوداً معتبرة للحكومات في قطاع التعليم بالعالم العربي ، حيث أنّ المعدّل المتوسط للإنفاق الحكومي العربي يبلغ 15 % ، وهو بذلك يفوق المعدّل في الدول المتقدمة ، كما أنّ المعدّل المتوسط للإنفاق العربي الحكومي والخاص كنسبة من الدخل GDP يبلغ 4 % متجاوزاً نظيره في البلدان النامية.

الجدول 3 : الإنفاق على التعليم :

المنطقة / المؤشر	البلدان المتقدمة	البلدان العربية			البلدان النامية
		الدخل < 2000	2000<الدخل< 5000	الدخل>5000	
نسبة الإنفاق الحكومي	11	13	17	15	13
نسبة الإنفاق الحكومي والخاص GDP	6	3	5	4	3

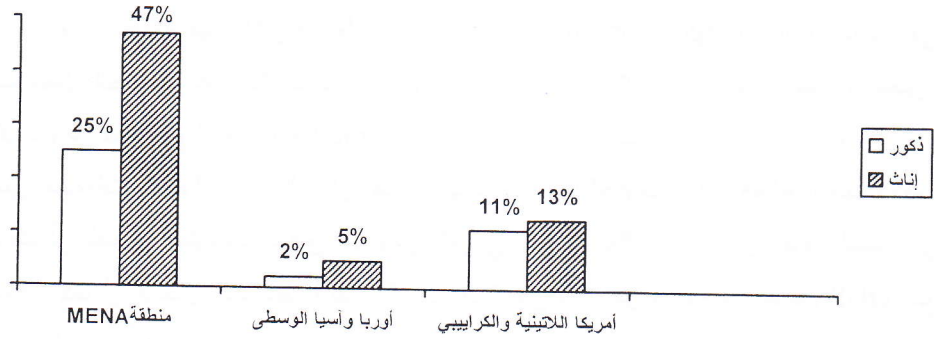
Sources : Abderrezak BENHABIB & Tahar ZIANI, 2000, p 403.

لكن النتائج لا تعكس حجم الجهود المبذولة ، إذ أنّ أداء قطاع التعليم في العالم العربي هزيل ودون المستوى المطلوب ، وعلى سبيل الذكر تصل معدلات التمدرس Enrollement ratios في التعليم العالي 10% في كل من المغرب والإمارات ، 3% في موريتانيا ، 11% في تونس و14% في السعودية مقابل 46% في فرنسا مثلا أو 76% في الولايات المتحدة. كما أنّ معدّلات التسرب المدرسي dropout تبلغ 23% في العراق و21,1% في كل من تونس والمغرب(Benhabib & Ziani 2000).

من ناحية أخرى ، يعاني العالم العربي في مجمله من تدني مستويات التنمية البشرية حيث يصل المؤشر 0,468 باليمن ، 0,596 بالمغرب ، 0,693 بالجزائر و0,635 بمصر بينما يصل بإسرائيل 0,893[1].

وبخصوص الأمية ، تشير التقارير إلى أنّ نسبتها في منطقة MENA تشكل 25% عند الذكور و47% عند الإناث في المتوسط! وهي طبعا نسب مرتفعة إذا ما قورنت بمناطق أخرى من العالم.

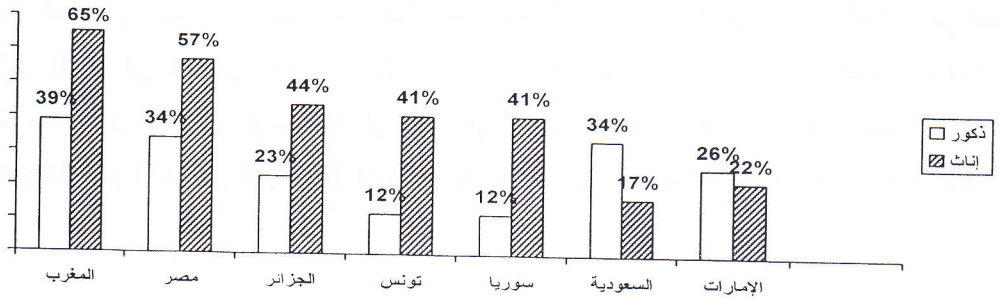
الشكل 3 : الأمية في أنحاء العالم :



Source : world bank, world development indicators, 2001

وفضلا عن كون نسب الأمية عالية في جل البلدان العربية ، حيث تتجاوز في بعض منها نسبة 65% عند الإناث و35% عند الذكور ، فإنّ مسألة الجندر Gender مطروحة بقوة في معظم الأقطار العربية بحيث لا تزال المرأة عُرضة للأمية والتهميش خاصة المرأة الريفية. يحدث ذلك في الوقت الذي يراهن فيه الاقتصاديون على دور المرأة المحوري في أية نهضة اقتصادية ، حيث « لا تقتصر أهميّة تعليمها على تيسير استعمالها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فحسب ، بل سيسهم ذلك في تحسين الفرص لفئات مهمشة لطالما افتقدت للإنصاف equity فيما يخص العمل ، الحقوق السياسية وغير ذلك » (Robin Mansell & Uta Wehn 1998).

الشكل 4 : الأمية في بعض الدول العربية :



[1] – انظر الملحق (01) بالنسبة لبقية الدول العربية.

Source : world bank, world development indicators, 2001

طبعاً فمحاربة الأمية ليس كل شيء، فالمطلوب أساسا - لإنجاح مهمة الحكومة الإلكترونية - نشر المعرفة التقنية e-litiracy، و «إذا كانت الأمم المتحدة قد صنفت المجتمعات الّتي لا يتقن أفرادها التعامل مع الحاسب الآلي بأنّها مجتمعات متخلفة فإنّ مجتمعنا العربي برمّته متخلف حتّى النخاع» (نجيب الشامسي 2003). أكثر من ذلك، فالمجتمع العربي لا يتمكّن أفراده كفاية من اللغات الأجنبية، ويكمن الأثر السلبي لهذه المشكلة في اعتماد بعض الحكومات الإلكترونية العربية على الإنجليزية في كثير من خدماته، وعلى سبيل المثال «49% من ضمن 37 موقع حكومي بحريني هي بالإنجليزية، 48% منها مزدوج انجليزي-عربي، وفقط 3% منها بالعربية!» (Simon Moores 2003).

3- **الحكم الرشيد** :

إنّ مبادرة إقامة الحكومة الإلكترونية تقتضي وجود مبادرات عملية لتعزيز الحكم الرشيد good government ، لأنّ إقامتها – في نطاق افتراضي – لن يكون حلاً نهائيا لمشكلات الواقع المعاش. والحال أنّ المنطقة العربية تفتقد لحكم رشيد ، ذلك ما تؤكده مؤشرات البنك العالمي[1] :

الجدول 4 : مؤشرات الحكم الرشيد في العالم حسب الدخل :

	دول منخفضة الدخل	منطقة MENA			دول مرتفعة الدخل	المعدل العالمي
		منخفضة الدخل	متوسطة الدخل	مرتفعة الدخل		
الأصوات والمسؤولية	31,5	1,1	32,6	77,6	82,0	50,4
الاستقرار السياسي	27,7	4,3	49,7	95,7	86,4	50,4
فعالية الحكومة	26,5	3,8	53,8	88,8	87,4	50,5
نوعية التنظيم	28,5	1,8	49,4	82,8	83,4	50,6
سير القوانين	27,0	1,8	55,7	84,1	88,6	50,5
مراقبة الفساد	27,8	5,0	51,6	83,9	86,3	50,6

[1] – كل مؤشر يتراوح بين 0 إلى 100 نقطة ، وكلّما كان مرتفعاً دلّ ذلك على الأداء الجيّد للبلد إزاء هذا المؤشر.

Source : world bank, world development indicators, 2001

تبعث هذه الأرقام على أمرين ؛ أولهما ضعف أداء المنطقة العربية إزاء الحكم الرشيد مقارنة ببقية العالم ، خاصة فيما يتعلّق بمؤشر الأصوات والمسؤولية (voice and accountability) – الذي يقيس أداء العمل السياسي ، الحريات المدنية ، حقوق الإنسان ، وحرية التعبير – الذي يمثل في المتوسط 37,1 نقطة حيث أنّه يقارب المؤشر في المجموعة ذات الدخل المنخفض (31,5 نقطة). كما أنّ مؤشر نوعية التنظيم regulatory quality – الذي يتضمن إجراءات السياسات غير الليبرالية مثل مراقبة الأسعار والإشراف Supervision السيئ على البنوك – هو الآخر متدنّي بشكل كبير ، إذ أنّه دون المستوى العالمي (50,6 نقطة).

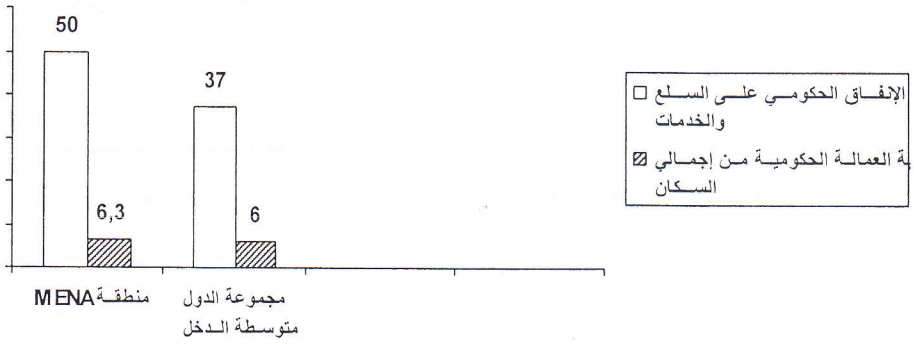
والأمر الثاني يرتبط بالتفاوت الكبير داخل المنطقة العربية فيما يخصّ مؤشرات الحكم الرشيد ، حيث يصل أحيانا إلى نقطة واحدة في بعض الأقطار وأكثر من 80 نقطة في البعض الآخر وذلك لنفس المؤشر (انظر الملحق 02).

إنّ الجمود السياسي ، البيروقراطية ، النـــزاعات البينية ، التفرق السياسي كلّها حقائق تطبع المشهد العربي ، وهي بذلك تحول دون أي مبادرة للإصلاح السياسي والإداري. وفي ظل ذات الظروف ، تبقى حظوظ نجاح الحكومات الإلكترونية محل شكّ، خاصة فيما يتعلّق بقضايا المشاركة ، الديمقراطية ومكافحة الفساد ، وإلاّ فكيف يمكن أن يكون للانتخاب الإلكتروني e-voting معنى في واقع يسوده منطق التزوير والإقصاء ؟! إنّ التغيير ينطلق من الواقع قبل التحول إلى العالم الرقمي. وبالتالي بات من الضروري أن يكون بناء الثقافة الديمقراطية والإطار المؤسساتي لممارستها من الأوليات الّتي يجب أن تتصدّر أجندة الإصلاح السياسي للحكومات في كامل البلدان العربية (Nasser Saidi 2003) ، وذلك حتّى يتسنّى لاحقاً ممارسة الديمقراطية في شكلها الافتراضي (e-democracy).

4- <u>دور القطاع العام</u> :

إنّ تحديث المؤسسات institution وتقليص دور القطاع العام وكذا تعزيز اللاّمركزية باتت مطالب أولوية بغية تحسين أداء الاقتصاديات عموماً وتفعيل دور الحكومة الإلكترونية خصوصاً. والواقع أنّ هذه المطالب لم تَرقَ بعد إلى المستويات المقبولة في المنطقة العربية ، حيث تشير الإحصاءات إلى ثقل القطاع الحكومي في اقتصادياتها ، فبالنسبة لمعدل الإنفاق الحكومي على السلع والخدمات من إجمالي الإنفاق الحكومي يمثّل النصف ، وهو معدّل مرتفع إذا ما قورن مثلا بنظيره في مجموعة الدول ذات الدخل المتوسط (37% فقط). أمّا فيما يتعلّق بالتوظيف الحكومي ، يوظف القطاع الحكومي 6,3% من إجمالي السكان ، أي حوالي 18% من إجمالي القوة العاملة وهي نسبة مرتفعة رغم كونها تقارب النسبة الّتي في الدول ذات الدخل المتوسط.

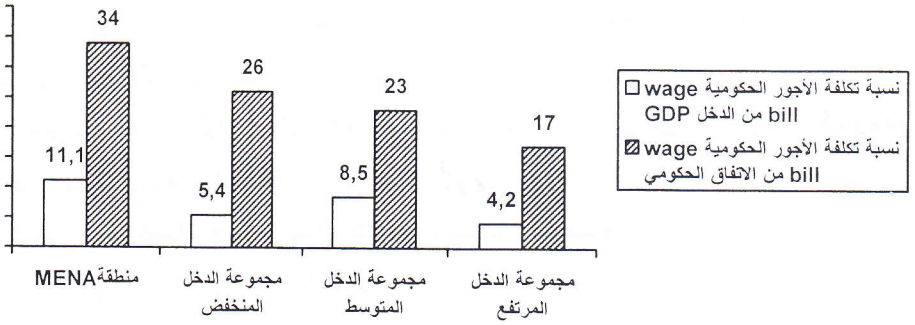
الشكل 5 : الإنفاق الحكومي والعمالة (1996-2000) :



Source : world bank, world development indicators, 2002

من ناحية أخرى ، تمثل تكلفة الأجور wage bill في القطاع العام حوالي 11,1% من الدخل GDP وهي نسبة عالية تثقل كاهل الحكومة ، بينما لا تشكل ذات النسبة إلاّ 8,5% في مجموعة الدول متوسطة الدخل ، ونفس الشيء ينطبق عن هذه التكلفة كنسبة من إجمالي الإنفاق الحكومي حيث تصل 34% في حين لا تتعدّى 26% في الدول منخفضة الدخل.

الشكل 6 : تكلفة الأجور الحكومية (1996-2000) :



Source : world bank, world development indicators, 2002

إنّ هذه الحقائق المختلفة تشكل عقبة كبرى أمام الحكومة الإلكترونية ، لأنّ قيام هذه الأخيرة وتوسيع نطاق عملها يستدعي تقليص العمالة في القطاع الحكومي. فمثلا يتوقع أن تُسرّح حكومة المملكة المتحدة حوالي 80 ألف موظف كنتيجة لتوسيع برنامج الحكومة الإلكترونية بها (Simon Moores 2003). فكيف سيكون الوضع في المنطقة العربية ؟ « إنّ الاستغناء عن العمال في مجتمعاتنا العربية الّتي تعاني [أصلاً] من تصاعد معدلات البطالة يعتبر صدمة حقيقية لشعوب تلك الدول وأزمة تنمية حينما يتفاقم

الفقر ويتراجع معدّل الدخل الشخصي وينخفض الطلب على السلع والمنتجات والخدمات المنتجة محلياً أو حتّى المستوردة » (نجيب الشامسي 2003).

IV- تحديات الحكـومة الالكتـرونية العـربيـة :

من خلال الاستعراض السابق لواقع الحكومة الالكترونية العربية تبين أن هناك تفاوتا بينا في أدائهـا من بلد لأخر، كما تبين بأن ثمة عقبات مشتركة تحول دون تقدمها .لذلك فإن نجاحهـا فـي المـستقبل مرهون بمجابهة هذه العقبات التي تمثل تحديات حقيقية لكافة البلدان العربية.

تتمثل هذه التحديات أساسا فيما يلي[1]:

-تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك بشكل يضمن للجميع فرصة الحصول علـى المعلومة والخدمة بأسعار مقبولة، لان الحكومة الالكترونية التي تعرض خدمات هائلة لا يكتمل نجاحهـا إلا إذا كانت الانترنت متوفرة بشكل كاف وبأسعار غير مكلفة حيث يتعـين مراعـاة وضـعية الفئـات الضعيفة.

-الاهتمام بجانب التعليم قصد تسهيل التعامل مع الحكومة الالكترونية، وذلك بنشر التعليم علـى كافـة الشرائح الاجتماعية مع مراعاة استخدام التقنيات الحديثة التي تتيحها تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-بناء مجتمع المعرفة Knowledge society وذلك بغرس الثقافة الالكترونية في المجتمع حيث يصبح التعامل الافتراضيّ سلوكا اعتياديا في حياة الأفراد وذلك طبعا لن يتحقق إلا بتعزيز و تيـسير اسـتخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

-تحسين الخبرات التقنية والإدارية لدى الموظفين في الجهاز الحكومي من خلال إعادة تكـوينهم وكـذا تدريبهم على استخدام التقنية الحديثة.

-تعزيز التعاون بين القطاع العام، القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني.

-قيام الحكومة بدورها في إعطاء كامل المصداقية والثقة في التعاملات الالكترونية والعمل على مراعاة خصوصية المستخدم وسرية معلوماته.

-إعادة النظر في مسالة العمالة في الجهاز الحكومي التي تشكل عبئا على القطاع الحكـومي ومـن ثـم التفكير في مصير البطالين الجدد اثر تعزيز عمل الحكومة الالكترونية.

---

1. وردت معظم هذه العناصر في التقريرين النهائيين للملتقيين هما :

-symposium on e-government: opportunities and challenges, Muscat, 10-12 May 2003
(www.araburban.org).

-regional symposium on e- government and IT, Dubai, 22-25 November 2004
(www.itu.int)

-إعادة النظر في الهيكل التنظيمي للإدارات الحكومية، التشريعات والقوانين قصد تيسير الإجراءات للمستخدمين.

-تعزيز التعاون العربي في المجالات التالية:

*تبادل الخبرات و التجارب.

*اعتماد اللغة العربية في كافة التعاملات الالكترونية.

*اعتماد مؤشرات خاصة بالحكومة الالكترونية العربية.

*تفعيل دور المنظمات العربية المعنية بتكنولوجيا الإعلام.

خـــاتمة:

أضحت الحكومة الالكترونية – مع مطلع الألف الثالث – واحدة من ابرز الرهانات التي تتطلع إليها جميع البلدان لتحسين أدائها الحكومي في إطار مجتمع واقتصاد المعرفة، باعتبارها أكثر نجاعة لاختصار الزمان والمكان.

وبالرغم من فتوة التجربة في العالم العربي،فقد لاقت الحكومة الالكترونية نجاحا في بعض الأقطار خاصة الخليجية منها وذلك على مستوى تقديم الخدمات العديدة والمتميزة. لكن ثمة بشكل عام عوامل غير ملائمة تحول دون تفعيل دورها وتقدمها أهمها ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تفشي الأمية، تدهور مستوى التعليم، نقص المعرفة التقنية، غياب الحكم الراشد إضافة إلى ثقل القطاع الحكومي في الحياة الاقتصادية والاجتماعية. ومن ثم بات لزاما التصدي لهذه العقبات كيما تتمكن الحكومة الالكترونية من أسباب النجاح الفعلي في حياة المواطنين ورجال الأعمال.

فالحكومة الالكترونية باعتبارها نشاط حكومي في عالم رقمي افتراضي قاصرة عن أداء مهمتها في ظل غياب مبادرات عملية للحكومة في العالم الواقعي للتصدي لأوجه الفساد والبيروقراطية، الأمية، الإقصاء الاجتماعي والسياسي وغير ذلك.

لذا فمستقبل الحكومة الالكترونية العربية مرتبط بشكل عضوي بالإصلاح الحكومي على الميدان، وهو مستقبل واعد في حال ما توفرت الإرادة السياسية الحقيقية كشرط أولي ومبدئي لان الذي ينقص العالم العربي ليس الإمكانات المادية أو البشرية ولكن تحديدا الرغبة في التغيير التي تكمن وراء أي نجاح أو تقدم.

المـــراجع :

1.إبراهيم القاضي، الكثافة الهاتفية العربية، مجلة الاقتصاد والأعمال، بيروت، اكتوبر، 2002.

2.إياد ديراني، الانترنت في العالم العربي، مجلة الاقتصاد والأعمال، بيروت، اكتوبر، 2002.

3.نجيب الشامسي، حكومات الكترونية في ظل بيئات تفتقر للتطور، www.e-govs.com.2003

4.Benhabib, Abderrezak and Tahar Ziani.2003."Arab educational systems: towards the attainment of better achievements". In Belkacen Labbes, (ed.), Arab development challenges in the new millennium, Ashgate, Adershot.

5.E-government: definitions and objectives (www.aoema.org)

6.Georges K.Kostopoulos.2003.E-government in the Arabian gulf: a vision toward reality.
(www.digitalgovernment.org/dgrc/dgo2003/cdrom/PAPERS/citsprivacy/kostopoulos.pdf)

7.Margaret M.Polski.2002."Growth and change in the new economy". In David B. Audretsch, (ed.), The new economy and economic growth in Europe and U.S, Springer, Berlin.

8.Nasser Saidi.2003.

(www.telcor.gob.ni/BCS/societal-issues/saidi_yared.pdf)

9.Regional symposium on E-government and IT, Dubai, 22-25 November 2004. (www.itu.int)

10.Robin, Mansell and Uta wehn.1998. Knowledge societies, united nations.

11.Salem Al Shair.7/12/2003."increase in PC penetration in Arab world/UAE". In khaleej times.

12.Sami Atallah.2003.E-government: considerations for Arab states.

(www.gipi.az/ssi_eng/egov/200104.pdf)

13.Simon Moores.2003.E-government in the middle east.

(www.egovmonitor.com/reports/fit2003.pdf)

14.Symposium on E-government: opportunities and challenges, Muscat, 10-12 May2003 (www.araburban.org)

15.Thomas B.Riley.27/5/2003.Defining E-government and E-governance: staying the course. (www.egovmonitor.com/features/rileyos.html)

16.www.arablaw.org/E-government1.htm

17.www.unpan.org/e-government/IndexArabStates.htm

18.www.arabgov.org

19.www.e-govs.com

20.www.worldbank.org

21.www.itu.int

الملحق (1) : مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومؤشرات الرأسمال البشري في بعض الدول العربية.2002.

Urban as % of population	Information access index	Human development index	TVs/1000	Mobile phone/100	Tele-lines/100	% of population on line	Internet host/10000	PCs /100	Web presence measure	المؤشر / البلد
59,5	0,250	0,693	68	0,27	5,60	1,1	0,01	0,58	2	الجزائر
91,8	0,083	0,824	419	30,05	24,97	10,1	0,77	13,98	3	البحرين
45,5	0,250	0,635	127	2,14	08,64	1,1	0,35	1,20	3,75	مصر
73,6	0,500	0,714	52	5,83	9,29	4,1	1,36	1,39	3	الأردن
97,4	0,416	0,818	491	24,86	24,40	8,1	17,55	12,13	3	الكويت
89,3	0,250	0,758	352	19,38	19,96	9,0	23,00	4,64	3	لبنان
87,2	0,001	0,770	143	0,36	10,88	4,0	0,05	0,35	2	ليبيا
55,3	0.416	0,596	16	8,26	5,03	0,4	0,84	1,08	2,75	المغرب
82,2	0,250	0,747	595	6,48	8,88	2,0	11,46	2,64	2	عمان
92,3	0,167	0,801	808	19,96	26,77	9,8	37,68	13,58	2	قطر
85,1	0,001	0,754	26	6,37	13,72	2,5	1,73	5,74	3	السعودية
64,8	0,250	0,714	198	0,58	8,99	2,9	0,03	1,53	2	تونس
85,5	0,250	0,809	294	58,51	41,79	33,0	17,6	12,51	3,5	الإمارات
24,5	0,250	0,468	286	0,17	2,27	1,1	0,03	0,17	3	اليمن

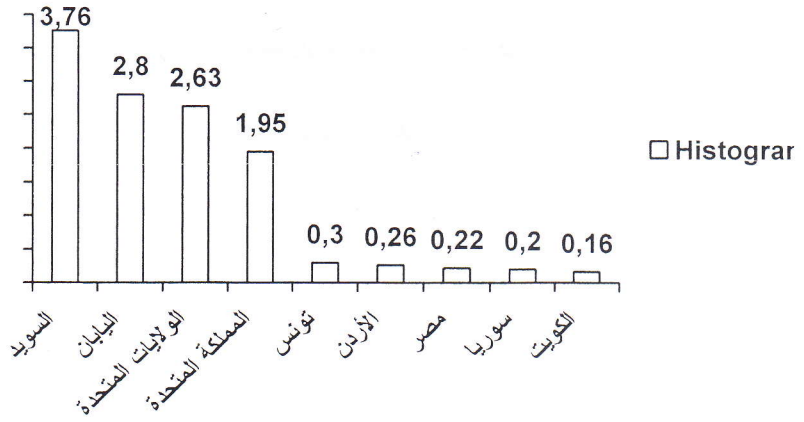
Source : www.unpan.org/e-government/IndexArabStates.htm

الملحق (2) : مؤشرات الحكم الراشد في بعض الدول العربية.

المؤشر / البلد	الأصوات والمسؤولية (100-0)	الاستقرار السياسي (100-0)	نوعية التنظيم (100-0)	سير القوانين (100-0)	مراقبة الفساد (100-0)	فعالية الحكومة (100-0)
الجزائر	20,2	09,7	34,0	35,1	31,4	32,5
البحرين	24,7	54,1	77,8	79,4	82,0	75,3
مصر	22,2	34,1	38,1	57,7	47,9	46,9
العراق	0,5	06,5	0,00	01,5	01,0	01,0
الأردن	38,4	31,4	58,2	62,9	59,3	66,0
الكويت	41,4	46,5	64,4	75,3	83,0	62,4
لبنان	31,8	27,6	37,1	51,0	45,9	43,3
ليبيا	04,5	31,9	04,6	18,0	24,7	18,0
المغرب	40,4	39,5	55,2	59,3	58,2	61,3
عمان	31,3	82,2	70,1	76,3	82,5	72,7
قطر	32,8	78,4	61,9	77,3	81,4	73,2
السعودية	09,1	45,9	57,2	66,5	72,7	58,2
سوريا	05,6	38,9	16,5	43,8	47,4	33,0
تونس	22,7	53,0	53,6	61,3	67,0	71,6
الإمارات	35,9	80,5	78,4	80,4	84,0	78,9
فلسطين	17,2	07,0	14,4	49,5	16,0	12,4
اليمن	21,7	13,0	28,9	07,7	32,0	17,0

Source : world bank, good governance indicators, 2002

الملحق (3) : الإنفاق على برامج R&D في مجال ICT (% من GDP):



Source : world bank, world development indicators, 2001

الملحق (4) : مواقع بعض الحكومات الإلكترونية العربية :

الجـــهة	المـــوقـــع
دبي	www.dubai.ae
قطر	www.e.gov.qa
البحرين	www.bahrain.gov.bh
مصر	www.egypt.gov.eg
الأردن	www.nic.gov.jo
فلسطين	www.pna.gov.ps
السعودية	www.saudinfo.com
موقع حكوميات	www.e-govs.com
موقع رسمي للخليج	www.gccegovernment.com
موقع الحكومة العربية	www.arabgov.com