معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الالكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية

أحمد بن عبدالله الشعيبي

كلية العلوم الإدارية والتخطيط، جامعة الملك فيصل
الأحساء، المملكة العربية السعودية

الملخص :

لقد بات مفهوم الحكومة الالكترونية أمرا واقعا وملموساً على مستوى أغلب دول العالم بل أن الدول المتقدمة وصلت إلى تحقيق أعلى مستويات اكتمال الحكومة الالكترونية وتعمل إلى الانتقال من استكمال الحكومة الالكترونية (e-government) إلى تحقيق الشمولية التامة في هذا المجال تحت ما سمي في الأدبيات بـ (e-inclusion)، ولقد حذت بقية دول العالم حذو الدول المتقدمة في هذا المجال وحققت مستويات متباينة من إنجاز مشاريع الحكومة الالكترونية فيها. وتقوم هذه الدراسة بالتحقيق في مستويات الإنجاز وجاهزية الحكومة الالكترونية بالدول العربية بشكل عام والمملكة العربية السعودية بشكل خاص. ولقد توصلت الدراسة إلى تحديد جوانب الضعف في جاهزية الحكومة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية وتحديد المعوقات التي تقف عائقا أمام التطور السريع للحكومة الالكترونية بالمملكة والمتمثلة في الجوانب التنظيمية للإدارات الحكومية والجوانب التشريعية للحكومة الالكترونية بالإضافة إلى المكونات الرئيسية للحكومة الالكترونية كالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعنصر البشري، والمستوى التعليمي، والجوانب المالية، ومن ثم الخروج بمجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تدفع بمشروع الحكومة الالكترونية بخطة متسارعة وثابتة في المستقبل.

مقدمة:

لقد أصبحت مشاريع الحكومة الإلكترونية (e-government) منهجاً متبعاً على مستوى الدول المتطورة والنامية على حد سواء، كما أصبح مصطلح الحكومة الإلكترونية من المصطلحات الشائعة الاستخدام في الأوساط الأكاديمية والتنفيذية. وقد بات مؤكداً أن إدخال أنظمة الحكومة الإلكترونية على كل الخدمات الحكومية وغير الحكومية يعد ضرورة ملحة تتسابق الأمم والشعوب إلى اقتنائها وتطبيقها في الحياة العملية.

إن التسارع الذي يشهده تطور الخدمات الحكومية الإلكترونية على مستوى الدول المتطورة والدول التي تسعى للحاق بموكب التطور يجعل من الدول الأقل استعداداً لمواكبة هذا التطور تتخلف كثيرا في هذا المجال، ويؤدي بالضرورة إلى اتساع الفجوة بينها وبين العالم المتقدم والتي قد يصعب استدراكها لاحقاً نظراً لغياب المتطلبات الرئيسة للحكومة الإلكترونية بها والتي تتطلب وقتا غير قصير من الزمن للوصول بها إلى مستوى الجاهزية الكاملة.

ويلاحظ المختصون أن هناك العديد من مشاريع الحكومة الالكترونية التي تم البدء فيها في العديد من الدول التي تتطلع إلى ذلك سواء على مستوى الدول المتقدمة أو على مستوى الدول النامية. فعلى سبيل المثال لا الحصر أصبح قانون الحكومة الإلكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية ساري المفعول في ديسمبر ٢٠٠٢ (CIO, 2004) ، وفي المملكة المتحدة كانت سنة ٢٠٠٥ تعتبر تاريخ اكتمال تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كامل وبنسبة ١٠٠٪ بكل الخدمات الحكومية (SUN, 2003). وعلى المستوى الأوروبي ظهر مشروع أوروبا الإلكترونية " ٢٠٠٥ eEurope " الذي كان يهدف إلى تحديث الخدمات العامة الإلكترونية. أما على مستوى الدول النامية وبالتحديد على مستوى الدول العربية فإن الوعي بضرورة

النهوض بمشاريع الحكومة الإلكترونية ظهرت ملامحه في العديد من الدول العربية وعلى رأسها مصر والأردن والإمارات العربية المتحدة التي بدأت بتطبيق مشاريع طموحة للحكومة الإلكترونية، كما انضمت إلى هذه المجموعة مؤخرا كل من قطر والمملكة العربية السعودية من خلال تقديم مواقع تجريبية للحكومة الإلكترونية.

ومما لاشك فيه أن مشاريع الحكومة الإلكترونية أصبحت في عصرنا الحالي سمة من سمات الاقتصاديات المتطورة والمجتمعات المتقدمة التي أخذت بها كوسيلة فعالة لربط مجالات الحياة المختلفة (اقتصادية واجتماعية وإدارية وغيرها) وأداة للتجاوب مع متطلبات العصر من سرعة في الأداء وانخفاض في التكلفة في جميع مجالات الحياة.

ولقد أصبح التوجه نحو الحكومة الإلكترونية مطلباً ملحاً لمواكبة التطورات العالمية في هذا المجال والمساهمة في حل العديد من المشكلات التي تعيشها مجتمعاتنا على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والإداري، وأن التأخر في تطوير وتنفيذ مشاريع للحكومة الإلكترونية يسهم بتسارع كبير في توسيع الفجوة الرقمية بين مجتمعاتنا والعالم المتطور، بل قد يؤول الوضع في عهد ليس ببعيد إلى التأخر عن الركب في مجال الرقمية كسمة من سمات العصر، مما يؤدي حتما إلى زيادة صعوبة التواصل واستحالة إتمام المعاملات والتعاملات الإدارية والاقتصادية على النحو المطلوب من سرعة وفعالية وتكلفة. بل أن الأمر سيمتد إلى زيادة صعوبة التواصل مع بقية العالم في جميع أوجه التعاون (التعاملات التجارية، التعاملات النقدية والمصرفية، الاتصالات، الأمن وغيرها من المجالات).

لذلك فقد اتجهت بعض الدول العربية إلى تنفيذ مشاريع للحكومة الإلكترونية سعيا منها لتأمين هذا النوع من الخدمات للمواطن العربي ولمواكبة التطورات العالمية

في هذا المجال والسعي نحو تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها: سرعة وكفاءة الإنجاز وتخفيض التكلفة على كل من مقدم الخدمة والمستفيد منها غير أن نجاح مشاريع الحكومات الإلكترونية على مستوى الدول العربية يبقى مرهونا بعوامل عدة ذلك أن للحكومة الإلكترونية مجموعة من المتطلبات التي يشترط توفرها قبل الشروع في تنفيذ هكذا مشاريع.

طبيعة وأهمية مشكلة الدراسة:

إن الدول والمجتمعات مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بإعداد خطط شاملة لبناء مشاريع الحكومة الإلكترونية التي تمكنها من الاستفادة في آجال قريبة من مزايا الخدمات الرقمية (المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية)، وتأمين الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين والمقيمين بشكل متواصل وبفعالية عالية وتكلفة منخفضة.

ونظراً لتعدد المداخل والنماذج التي يمكن إتباعها في تصميم مشروع الحكومة الإلكترونية انطلاقاً من التجارب الرائدة في هذا المجال وما يمكن أن ينجر عنها من استنساخ لهذه النماذج مع تجاهل عناصر ومتطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية التقنية منها، والتنظيمية، والبشرية، والقانونية، تأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على متطلبات ومقومات نجاح الحكومة الإلكترونية بشكل عام، ثم دراسة دور الحكومة في توفير متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية المختلفة على مستوى المملكة العربية السعودية.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بالدرجة الأولى إلى دراسة متطلبات ومقومات نجاح الحكومة الإلكترونية بشكل عام، ثم دراسة دور الحكومة في توفير المتطلبات المختلفة لبناء

مشروع الحكومة الإلكترونية المتكامل على مستوى المملكة العربية السعودية والمتمثلة في:

- المتطلبات القانونية (Judiciary Requirements).
- المتطلبات الإدارية والتنظيمية (Organization Requirements).
- متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Information Technology Requirements).
- المتطلبات البشرية (Human Resources Requirements).

تساؤلات الدراسة:

لتحقيق الهدف من هذه الدراسة حدد الباحث مجموعة من التساؤلات التي ستشكل الإجابة عنها محور هذه الدراسة وهي:

١. ما العوامل الأساسية لنجاح مشاريع الحكومة الالكترونية؟
٢. ما معوقات نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية؟
٣. ما موقع المملكة العربية السعودية من الحكومة الالكترونية عالميًا؟
٤. ما موقع المملكة العربية السعودية من الحكومة الالكترونية عربياً؟
٥. ما معوقات الحكومة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية؟

منهجية وهيكل الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على الأسلوب المكتبي والأسلوب التحليلي المقارن والاعتماد على مصادر المعلومات الثانوية لتحقيق أهداف البحث. وسيتم تقسيم الدراسة إلى عدة أجزاء. الجزء الأول منها سيعنى بمسح للأدبيات والدراسات السابقة في المجالات ذات العلاقة بالدوائر الحكومية وغير الحكومية المعنية بمشروع الحكومة الإلكترونية، ثم حصر أنشطتها والخدمات التي تقدمها للجمهور من جهة وعلاقتها ببعضها البعض من جهة أخرى. أما الجزء الثاني من الدراسة فسيخصص لتقييم الوضع الراهن

لموضوع الحكومة الإلكترونية على مستوى الدول العربية بشكل عام وعلى مستوى المملكة العربية السعودية بشكل خاص مقارنة بالتجارب الرائدة على مستوى الدول التي كانت لها السبق في إقامة مشاريع ناجحة للحكومة الإلكترونية. وسيركز هذا الجزء من الدراسة على تقييم الوضع الراهن على مستوى الدوائر الحكومية وغير الحكومية من منظورين:

أولاً: تقييم مستوى الجاهزية والاستعداد لدى الدوائر والأجهزة الحكومية وغير الحكومية المختلفة لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.

ثانياً: تقييم مستويات الجودة للعناصر الأساسية التي تتكون منها الحكومة الالكترونية والتي يمكن حصرها في جودة المحتوى المعلوماتي (حجم ودقة وحداثة المعلومات)، وجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى الجمهور على الخط Online Services، ثم جودة الاتصالات فيما بين الأجهزة الحكومية.

أخيراً سيخصص الجزء الثالث من هذه الدراسة على النتائج وتقديم المقترحات اللازمة حيال موضوع الحكومة الالكترونية وسبل تجاوز المعوقات وسبل تفعيل دور الدولة لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية.

أولاً : الإطار النظري

لقد أحدث الانترنت ثورة كبيرة في حياة الشعوب والمجتمعات مست جميع أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، ولقد كان ذلك نتيجة التطورات الهائلة على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى درجة أن نسبة انتشار استخدام خدمات المعلومات والاتصالات في بعض الدول باتت تقارب ١٠٠٪. ولم تتوقف مسيرة هذه التطورات عند استخدام الانتشار الهائل لاستخدام نظم المعلومات والاتصالات بل أن أغلب دول العالم توجهت إلى توظيف هذه التطورات في تطوير خدمات الحكومة

الالكترونية على نطاق واسع وشامل. وفي قراءة للأرقام تشير الإحصائيات (Swartz, 2004) إلى أن معظم دول العالم لها مواقعها الخاصة على شبكة الانترنت، إلا أن ٢٠٪ من الأفراد الذين لهم إمكانية الاتصال بشبكة الانترنت يستخدمون هذه المواقع وينتفعون بالمعلومات التي توفرها. وفي تقرير لمنظمة الأمم المتحدة فإن ٨٥٪ إلى ٩٢٪ من دول العالم توفر قواعد معلومات، وأنظمة، وسياسات، ومعلومات متنوعة على صفحات إلكترونية، لكن فقط حوالي ثلث هذه الدول يوفر خدمات عامة إلكترونية للجمهور، كما يكاد يقتصر توفير خدمات تنفيذ المعاملات الإلكترونية فقط على الدول الأكثر تقدماً (UN, 2004). بل أن الفجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية تتزايد بمرور الزمن حيث يضيف ذات التقرير بأن الدول المتقدمة خطت أشواطاً كبيرة في مدى جاهزيتها لتطبيق مشاريع حكومة إلكترونية شاملة كما هو مبين بالجدول رقم (١).

الجدول رقم (١)

مؤشر مدى جاهزية الدول لتنفيذ الحكومة الإلكترونية (١٠ دول الأولى في الترتيب)

الدولة	درجة الجاهزية
الولايات المتحدة الأمريكية	٪٩١,٣٢
الدانمرك	٪٩٠,٤٧
المملكة المتحدة	٪٨٨,٥٢
السويد	٨٧,٤١
جمهورية كوريا	٪٨٥,٧٥
استراليا	٪٨٣,٧٧
كندا	٪٨٣,٦٩
سنغافورا	٪٨٣,٤٠
فنلندا	٪٨٢,٣٩
النرويج	٪٨١,٧٨

المصدر: UN global E-government Readiness report 2004

ولقد بات من الضروري على جميع دول العالم لاسيما الدول النامية أن تلحق بهذا الركب لتمكين مواطنيها واقتصادياتها من مواكبة التطورات العلمية في هذا المجال. وتعد الدول العربية بشكل عام من الدول التي أصبحت تتمتع بمزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي بادرت إلى تنفيذها في العقدين الماضيين، إلا أن مشاريع الحكومة الالكترونية بها مازالت في مراحلها الأولى.

لقد مرت مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالدول العربية بعقبات كثيرة إلى درجة أن أغلبها لا تتوفر بها اليوم بنية تحتية متكاملة يمكن أن تساهم في إنجاح مبادرات تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية التي بدأت ملامحها تظهر جليا في البعض منها كالأردن والإمارات العربية والمتحدة ومصر وقطر والمملكة العربية السعودية.

في إطار هيكل البحث المحدد سابقا سنتناول في هذا الجزء من الدراسة الجوانب المتعلقة بموضوع الحكومات الالكترونية بشكل عام (مفهوم الحكومة الالكترونية، أهداف الحكومة الالكترونية، متطلبات الحكومة الالكترونية، مقومات نجاح ومعوقات الحكومة الالكترونية).

مفهوم الحكومة الالكترونية:

يمكن اعتبار مفهوم الحكومة الالكترونية على أنه عملية تحويل خدمات القطاع العام من شكلها التقليدي إلى نموذج إلكتروني يتميز بخاصية الوصول السريع إلى هذه الخدمات وبتفاعلية أكبر. وبذلك فإن الحكومة الالكترونية هي عبارة عن جمع المواطنين ومنظمات الأعمال والحكومة عن طريق شبكة الانترنت للاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية في أحد الأشكال التالية:

١. التعامل بين الأجهزة الإدارية الحكومية فيما بينها (Government to Government: "G2G").

٢. التعامل بين الإدارات الحكومية ومنظمات الأعمال (Government to Business: "G2B").

٣. التعامل بين الإدارات الحكومية والمواطنين الأفراد (Government to Citizens: "G2C").

٤. التعامل بين الأفراد والمواطنين فيما بينهم ("C2C" Citizen to Citizen).

وفي معنى الحكومة الالكترونية يرى يونس عرب أنه نظراً للأوصاف التي ترتبط بالقطاع العام التقليدي من بيروقراطية المنهج وبطء الانجاز و تعقيد دون مبرر, تبرز فكرة الحكومة الالكترونية التي تقوم على ركائز أربع:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية.
- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع ٣٦٥ يوم في السنة) مع القدرة على تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

إن فكرة الحكومة الالكترونية تأتي لتتجاوز السلبيات الموروثة في خدمات القطاع بشكلها التقليدي والسعي إلى تحقيق فعالية عالية في تقديم الخدمات الحكومية للجمهور وتحقيق فعالية في تبادل النشاط بين دوائرها ومؤسساتها.

إن الحكومة الالكترونية تعد وسيلة لتحويل وترشيد خدمات القطاع العام من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويترتب على هذا التحول إلى انتقال الحكومة الالكترونية إلى وسيلة لتزويد المواطنين بخدمات حكومية الكترونية يكون الوصول إليها بيسر وسهولة من خلال قنوات الاتصال المتوفرة للأفراد (الحاسب الشخصي، الاتصال الهاتفي، الهاتف النقال الخ...).

أهداف الحكومة الالكترونية:

إن الهدف من تطبيق الحكومة الالكترونية هو تيسير وتسهيل الحصول على الخدمات الحكومية على المواطن من خلال الاتصال المباشر باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة التي تعمل على توفير الجهد والوقت والمال بل أن تتيح للمستفيدين آلية الكترونية لمتابعة معاملاتهم من أي مكان بالعالم يفترض أن تتوفر فيها درجة عالية من الشفافية و الدقة والأمان وتتميز بقلة تكلفتها.

إن المنافع التي تترتب عن تطبيق الحكومة الالكترونية كثيرة وأهم ما تشمله هو زيادة مستويات الكفاءة والفعالية التشغيلية. وترتبط مستويات الكفاءة التشغيلية للحكومة الالكترونية بكفاءة استخدام الوقت والجهد والموارد المتاحة دون المساس بمستويات المخرجات (الخدمات الحكومية المقدمة للجمهور). أما عن مستويات الفعالية التشغيلية فتعزى لجودة الخدمات العامة، وتعزيز وسائل تقديم الخدمات المريحة للمستفيدين من خدمات الإدارات الحكومية وارتفاع درجة الرضا لديهم. كما أن هذه المكاسب في الجوانب التشغيلية ستنعكس حتما على المكاسب المالية من جراء الوفرات في استخدام الوقت والجهد والموارد المتاحة.

متطلبات الحكومة الالكترونية:

إن قيام مشاريع الحكومة الالكترونية لابد أن يسبقه توفير جميع المتطلبات اللازمة له مثله مثل أي مشروع اقتصادي أو اجتماعي آخر. إن التجارب العالمية أثبتت

أن هناك مجموعة من المتطلبات التي تعد ضرورة ملحة لقيام أي مشروع للحكومة الالكترونية، ويمكن تعداد هذه المتطلبات على النحو التالي:

١. متطلبات قانونية.
٢. متطلبات إدارية وتنظيمية.
٣. متطلبات تكنولوجية.
٤. متطلبات بشرية.

١) المتطلبات القانونية:

إن كل نشاط أو مهنة أو ممارسة يجب أن تخضع لمجموعة من الضوابط و الأحكام التي تنظم كل جوانبها، وكذلك الحال بالنسبة لموضوع الحكومة الالكترونية، فطالما أنها تمثل مجموعة من المعاملات والتعاملات في شكل غير تقليدي فإن الأنظمة والقوانين التي ارتبطت بتنظيم وتقنين العلاقة بين الإدارات الحكومية والمنظمات والأفراد لن تكون نافعة لتنظيم أنشطة وأعمال هذه الفئات الثلاثة في إطار الحكومة الالكترونية. إن تطوير الإدارات الحكومية وتبني مشاريع الحكومة الالكترونية لا ينطوي فقط على توفير التطبيقات الالكترونية ، إنما يتعدى ذلك بكثير إذ ينبغي أن يتم دراسة وتحليل متطلبات الحكومة الالكترونية بكل جوانبها حتى يمكن لنظم المعلومات والاتصالات أن تحقق النتائج المرجوة منها في تحسين وتطوير الخدمات الحكومية في مفهوم الحكومة الالكترونية. إن مفهوم الكفاءة والفعالية في الحكومة الالكترونية يأخذ أبعاداً واسعة ثنائية الأطراف، بحيث تكون الإدارات الحكومية كمزود للخدمة طرفاً أولاً والمواطنين والمنظمات كمتلقي للخدمة طرفاً ثانياً، ويترتب على ذلك وجود علاقة تتطلب توفير الإطار القانوني الذي يحكمها ويقنن محتويتها يشار إليها في كل الأدبيات بالمتطلبات القانونية للحكومة الالكترونية.

ويقصد بالجوانب القانونية للحكومة الالكترونية توفير حزمة من القوانين والتشريعات التي تحكم المعاملات والتعاملات عن طريق الاتصال المباشر وغياب المعاملات الورقية. إن متطلبات الجوانب القانونية تنبع من ضرورة توفير إطار قانوني ينظم استخدام النماذج الالكترونية وإعطائها القوة القانونية مقارنة بالنماذج الورقية المعتادة. كما يجب أن تتوفر التغطية القانونية لمعاملات التجارة الالكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الحكومة الالكترونية بما في ذلك التوقيع الالكتروني و ثبوتية التعاملات الالكترونية وقوانين الاحتيال الالكترونية.

٢) المتطلبات الإدارية والتنظيمية:

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يقتضي دون شك ضرورة الانتقال من الأنماط الإدارية البيروقراطية التقليدية إلى أنظمة إدارية أقل تعقيداً وأكثر شفافية تعتمد في الأساس على مبدأ الاشتراك في المعلومات وتوفيرها بيسر وسهولة للآخرين. إن هذا التوجه يتطلب حدوث قفزات تنظيمية على مستوى الإدارات الحكومية التي ستعمل على توفير الخدمات الالكترونية، ذلك أن الإقدام على تبني مبادرة الحكومة الالكترونية يتطلب إعادة هيكلة الإدارات الحكومية لتطويع هياكلها الحالية بما يتلاءم مع احتياجات الخدمة الالكترونية، كأن نذكر على سبيل المثال دمج بعض الوحدات الإدارية، تغيير قنوات العمل المعتادة لدى بعض الوحدات الإدارية، تغيير الإجراءات والقواعد المتبعة في تنفيذ الأعمال والمهام، مع أهمية إعادة صياغة السياسات والاستراتيجيات تماشيا مع ظروف الحكومة الالكترونية.

٣) المتطلبات التكنولوجية:

رغم التقدم الكبير الذي شهدته معظم دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن متطلبات قيام ونجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية لا يعتمد على التطور التكنولوجي بشكل عمودي بحيث يشمل فئة محدودة من القطاعات أو

المنظمات أو أفراد المجتمع، بل أن التطور الحقيقي في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الواجب توفره لقيام ونجاح مشاريع الحكومة الالكترونية يجب أن يأخذ المد الأفقي ليوفر أكبر تغطية ممكنة من القطاعات والمنظمات والمواطنين. لذلك فإن الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد أحد المتطلبات الأساسية لقيام مشاريع الحكومة الالكترونية.

٤) المتطلبات البشرية:

إن تعظيم الاستفادة من التطور التكنولوجي المذهل الذي يتحقق باستمرار مرهون بتوفر الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع التقنيات المتطورة وتوظيف هذه التكنولوجيا بالشكل الذي يجعلها تحقق المقاصد والأهداف ويحقق المنافع التي أعدت من أجلها. لذلك في تبني مبادرات الحكومة الالكترونية يلقي على عاتق الإدارات الحكومية العمل المسبق لتوفير الكفاءات البشرية اللازمة لذلك والتي من دونها قد يترتب على التطبيقات الالكترونية للحكومة الالكترونية أثر عكسي على كفاءة وفعالية الحكومة الالكترونية وما ينجم عنها من تدنى مستويات الرضا والثقة لدى الفئات المستفيدة.

ثانيا: الدراسات السابقة

إن موضوع الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها كان محل اهتمام عدد هائل من الدراسات والأبحاث التي عنيت بجوانب مختلفة ذات العلاقة بهذا الموضوع. ورغم اختلاف نتائج هذه الدراسات باختلاف الدول قيد الدراسة إلا أن جميعها يجمع على التوجه العالمي نحو الحكومات الالكترونية كما تتفق كل الدراسات حول الأهمية والدوافع والأهداف والمنافع المرتبطة بتطبيق الحكومات الالكترونية. فهناك من الدراسات التي عنيت بدراسة العوائق التي تحول دون نجاح مشاريع الحكومات الإلكترونية على سبيل المثال دراسة (Lam, 2005) التي حددت مجموعة مؤلفة من

١٧ عائقاً تقف حائلا أمام نجاح تكامل الحكومات الإلكترونية بشكل عام، وقد تم تصنيف هذه المعوقات في أربعة فئات هي: ١) معوقات متعلقة بالإستراتيجية، ٢) ومعوقات مرتبطة بالتكنولوجيا، ٣) ومعوقات مرتبطة بالسياسات، ٤) ومعوقات مرتبطة بالمنظمات ذاتها. ولقد تم إسقاط المعوقات السبعة عشر التي حددتها هذه الدراسة على أربع فئات كما هو مبين بالجدول رقم (٢). وتضيف نفس الدراسة بأن هذه المعوقات لاتقتصر فقط على عملية التكامل إنما العديد منها يقف عائقا أمام نجاح أي مشروع للحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم (٢)

معوقات تبنى الحكومة الإلكترونية

الفئة	المعوقات
عوامل مرتبطة بالإستراتيجية	غياب التوافق في أهداف الحكومة الإلكترونية
	المبالغة في معالم الحكومة الإلكترونية
	غياب الملكية والحوكمة
	غياب الإرشادات التنفيذية
	الجوانب التمويلية
عوامل مرتبطة بالتكنولوجيا	غياب التوافقية في البنية التقنية
	معايير توفير البيانات غير موحدة
	نماذج الأمان مختلفة
	عدم مرونة الأنظمة الموروثة
	عدم توافق في معايير التكنولوجيا المستخدمة
عوامل مرتبطة بالسياسات	الانشغال بخصوصية المواطن
	ملكية البيانات
	تطور سياسات الحكومة الالكترونية
عوامل مرتبطة بالمنظمة	عدم جاهزية المنظمات
	بطء الدوائر الحكومية في استيعاب وتبني التغيير
	غياب الريادة في مجال الحكومة الإلكترونية
	غياب الإدارة الداخلية والخبرة الفنية

وفي تفصيل إضافي لتوضيح أهم هذه المعوقات وجد (Lam, 2005) أن المعوقات المتعلقة بالجوانب الإستراتيجية تشمل ما يلي :

١) عدم وجود أهداف موحدة بين الوحدات الإدارية الحكومية من حيث الحكومة الإلكترونية، مما يؤدي بشكل حتمي إلى ظهور عدم وضوح في الرؤى والارتباط وانتشار الفوضى بل قد يتعدى الأمر إلى ظهور الصراعات في تحديد الأدوار والمسؤوليات.

٢) الفرق الشاسع بين معالم خطة الحكومة الإلكترونية والخطة التنفيذية على أرض الواقع.

٣) غياب واضح لجوانب الملكية والحكومة التي تحكم مشاريع الحكومة الإلكترونية وينسب ذلك إلى المشكلة الأولى والمتمثلة في عدم وجود أهداف موحدة بين الوحدات الإدارية الحكومية.

٤) يضاف إلى العوائق السابقة مشكلة إضافية تصادف الكثير من مشاريع الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول والمتمثلة في السلوك السائد بالاكتفاء ببلورة رؤى ومشاريع حكومات إلكترونية دون مواصلة العمل لترجمتها إلى حقيقة واقعية.

٥) ومما يزيد من تعقيد المعوقات التي تحول دون نجاح مشاريع الحكومات الإلكترونية هو مشكلة تمويل هذه المشاريع، حيث تكون مشاريع الحكومات الإلكترونية معلقة لا لشيء إنما لغياب مصادر التمويل اللازمة لتنفيذها.

٦) ومن العوائق التي لا تسلم منها أغلب إن لم تكن كل مشروعات الحكومة الإلكترونية هي مشكلة التكنولوجيا. ففي هذا الخصوص غالبا ما يصادف هذه المشروعات مشكلة التوافق في التكنولوجيا المستخدمة من طرف الوحدات الإدارية الحكومية المختلفة إلى درجة أن بعض الحالات تم تشبيهها بجزر تكنولوجيا منفصلة عن بعضها البعض نظرا للاختلافات الجوهرية في نوعية ومستويات التكنولوجيا المستخدمة.

٧) لعل من أهم الجوانب في مشاريع الحكومة الإلكترونية هو إمكانية تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية الحكومية بشرط وجود تطابق في البيانات (Data) المستخدمة على مستوى هذه الوحدات الإدارية. إلا أن واقع الحال أن هناك اختلافات كبيرة جداً بهذا الشأن مما يحول دون وجود تكامل أو نجاح أي مشروع للحكومة الإلكترونية.

٨) تواجه مشاريع الحكومة الإلكترونية مشكلة فنية مرتبطة بأنظمة الأمان التي تستخدمها الإدارات الحكومية المختلفة ويؤكد (Warkentin *et al,* 2002) بأن توفر الثقة بين المستخدمين والإدارات الحكومية فيما يخص الجوانب الأمنية للبيانات يشكل أحد دعائم النجاح لمشاريع الحكومة الإلكترونية، إلا أنه يضيف أن الاختلافات الكبيرة في أنظمة الأمان المختلفة تشكل عائقا أمام التكامل في مشاريع الحكومة الإلكترونية.

٩) بالنسبة للمعوقات المرتبطة بالسياسات فإن أهم ما وقفت عليه الدراسة هو مشكلة ملكية البيانات وعدم استعداد بعض الإدارات في مشاركة الإدارات الأخرى في البيانات المتوفرة لديها وتعتبر أن ذلك يعد ملكية للمنظمة ويترتب على ذلك حدوث فجوة عميقة في نوعية الخدمات التي تقيمها الإدارات الحكومية في إطار مشروع الحكومة الإلكترونية.

١٠) أخيراً فإن أحد أهم العوائق التي عرضتها الدراسة والتي تحاكي بشكل واضح العوائق التي تواجه مشروع الحكومة الإلكترونية بالدول العربية بشكل عام وعلى مستوى المملكة العربية السعودية هي العوائق المرتبطة بالمنظمة.

ويأتي على رأس هذه المعوقات مستوى الجاهزية والاستعداد لدى الإدارات الحكومية المختلفة للخوض في تطبيق مشاريع الحكومة الالكترونية، بل أن ظاهرة الثقافة المتقوقعة (Culture lock) هي السمة الغالبة في الكثير من الأحيان، مما يحول دون التحول السريع نحو تبني مشاريع الحكومة الالكترونية في غالب الأحيان.

إن غياب الاستعداد والحماس لتبني مشاريع الحكومة الإلكترونية على أي مستوى كان لدى الإدارات الحكومية ينتج عنه بشكل تلقائي تباطؤ في نمط وسرعة التحرك والتطور في إعادة هيكلة الإدارات الحكومية بما يتماشى مع متطلبات مشاريع الحكومة الإلكترونية الناجحة. ويذهب (Woolridge, 2002) إلى الاعتقاد أن التحول نحو الحكومة الإلكترونية يعد أكبر ثورة تحول في تاريخ القطاع العام لاسيما على مستوى المملكة المتحدة، ويعتبر أن غياب عامل سرعة التحول على مستوى القطاع العام والتمسك بالنمط الإداري الموروث ومقاومة التغيير تعتبر من أشد العوائق التي يمكن أن تواجه مشاريع الحكومة الإلكترونية.

ولقد عنيت الدراسة الثانية بأهمية الجاهزية الإستراتيجية تجاه الحكومات الإلكترونية الناشئة (Chang E Koh *et al,* 2006) ولقد انصب اهتمام هذه الدراسة على فحص العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات والتخطيط الاستراتيجي والأفراد في إطار الحكومات الإلكترونية الناشئة. ولقد قامت هذه الدراسة على تصميم نموذج لاختبار القدرة على التمييز بين مستويات الإدراك لأهمية ستة وظائف رئيسية من وظائف الحكومة الالكترونية على سلم الجاهزية للحكومة الإلكترونية المكون من أربعة عناصر. وتوصلت الدراسة إلى أنه على الإدارات الحكومية لضمان نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية أن تهتم بتقييم ثلاثة عناصر رئيسة وهي : ١) منهجية التخطيط لمشروع الحكومة الإلكترونية. ٢) المنهجية المتبعة للتواصل وتبليغ ونقل مشروع الحكومة الإلكترونية إلى الموظفين داخل المنظمة. ٣) المنهجية المتبعة في وضع مشروع الحكومة الإلكترونية قيد التنفيذ. وخلصت الدراسة إلى أن غياب الفهم الصحيح لأهمية الحكومة الإلكترونية سيدفع الموظفين إلى التقليل من شأن وأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية وبالتالي الحكم المسبق على فشله.

أما الدراسة الثالثة (Al-Mashari, 2007) فقد اهتمت بدراسة وتحليل تجارب في الحكومة الإلكترونية لاكتشاف الدوافع وراء مبادرات الحكومات الالكترونية، وتحديد المداخل والسبل التي تم إتباعها ومستويات النجاح التي تم تحقيقها. وقد استندت الدراسة على تحليل ودراسة ستة حالات في دول مختلفة من خلال التركيز على مجموعة من العناصر لاسيما : ١) دوافع وخصائص مشاريع الحكومة الإلكترونية.

٢) النظم والقوانين التي تم إصدارها لدعم مبادرات الحكومة الالكترونية. ٣) الأجهزة الحكومية التي تم إنشاؤها لتسهيل عملية تنفيذ مبادرات الحكومة الالكترونية. ٤) أهم المشاريع التي تم تبنيها لتنفيذ الحكومة الإلكترونية. ٥) الرؤية والمشروعات المستقبلية. ٦) مستويات النجاح المحققة. ولقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والدروس التي يمكن الاستفادة منها عند تنفيذ مشاريع الحكومات الالكترونية ومنها : ١) ضرورة القيام بدراسات معمقة على مستوى الدولة للخروج بمجموعة من الأهداف المحددة والدقيقة تمهيداً لإعداد رؤية واضحة لمشروع الحكومة الالكترونية. ٢) إن مشروع الحكومة الإلكترونية لا يمكن أن يكلل بالنجاح ما لم يكن هنالك التزام ودعم كامل من طرف المستويات الإدارية العليا.

٣) إن نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية مرهون بتصميم إطار عمل مع الشركات المتخصصة في تقنية المعلومات، وهذا يتطلب تعزيز التعاون بين القطاع العام والخاص بهدف الاستفادة من الخبرات وتقليل التكاليف. ٤) إن نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية يتعدى الجوانب الفنية والتكنولوجيا، بل أن يأخذ بعين الاعتبار الجانب البشري في الحسبان من حيث نشر المعرفة بين المستخدمين النهائيين لخدمات الحكومة الالكترونية ونشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها. ٥) إن نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية مرهون كذلك بسن القوانين اللازمة لتقنين

المعاملات الإلكترونية وإعطائها القوة القانونية وهذا يتطلب التنسيق بين الجهات المعنية لاسيما القانونيين والنظام القضائي والمنظمات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات، ٦) الأخذ بعين الاعتبار الجوانب التمويلية، حيث أن مشاريع الحكومة الإلكترونية تتطلب استثمارات ضخمة إلا أن استخداماتها اللاحقة يمكن أن يتولد عنها إيرادات مستقبلية علاوة عن تخفيض المصروفات الحكومية.

وتركز الدراسة الرابعة (Al-Omari & Al-Omari, 2006) على تحديد إطار عام لتقييم مستوى الجاهزية لتطبيق الحكومة الالكترونية. حيث حددت الدراسة ستة عوامل رئيسة ترتبط بتنفيذ أي مبادرة للحكومة الالكترونية في أي مكان كان، وتعتبر الدراسة هذه العوامل المكون الرئيس لأي عملية تقييم لمستوى الجاهزية لأي مبادرة تنفيذ للحكومة الالكترونية لضمان التنفيذ السليم بالاتجاه السليم. وتتلخص هذه العوامل فيما يلي: ١) جاهزية المنظمة، ٢) الجاهزية الإدارية والقيادية،٣) جاهزية العملاء (المستفيدين)، ٤) الجاهزية من منظور الكفاءة، ٥) الجاهزية من حيث التكنولوجيا، ٦) الجاهزية القانونية.

وفي تفصيل لهذه العوامل الستة ابتداء بجاهزية المنظمة تبين الدراسة أن المنظمات بشكل عام والمنظمات الحكومية بشكل خاص تقوم على أساس النموذج البيروقراطي الهرمي من أعلى إلى أسفل (Top Down Bureaucratic Style) وفي هذا النموذج التنظيمي مجموعة من العوائق لاسيما المنهج البيروقراطي في الإدارة، المسار الطويل للعملية الإدارية وتأخر الانجاز، تعقيد الإجراءات الإدارية، الازدواجية في العمل والجهد المبذول، الازدواجية في النماذج المستخدمة والبيانات. وفي كل ذلك كم هائل من العوائق التي يجب التأكد من زوالها قبل القيام بأي مبادرة لإقامة مشروع الحكومة الإلكترونية. وتضيف الدراسة في هذا الجانب أن الاعتناء بأتممة الإدارات الحكومية فقط لن يكون كافيا لإنجاح أي مبادرة للحكومة

الالكترونية، بل أن الأمر يستدعي تطوير بيئة تنظيمية جديدة عن طريق إعادة هندسة العملية الإدارية برمتها (Business Process Re-engineering).

أما بخصوص الجاهزية من منظور الإدارة والقيادة، فقد بينت الدراسة أن نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية يتطلب دعم كل المستويات القيادية والإدارية لضمان توفير التنسيق الكامل فيما يخص القواعد والإجراءات والمعايير الموضوعة والتي تحكم العلاقات البينية داخل المنظمة وخارجها. إن الأمر يستدعي أكثر من تأليف مجموعة من القوانين التي يراد لها أن تحكم العلاقات المترتبة عن مشروع الحكومة الالكترونية بل ينبغي أن يستهدف التغيير الذهنية الإدارية والقيادية في كيفية التعامل مع الآخرين سواء بين الوحدات الإدارية الحكومية فيما بينها (Government to Government: G2G) أو التعامل بين الإدارات الحكومية ومنظمات الأعمال (Government to Business: G2B) أو التعامل مع المواطنين الأفراد (Government to Citizens: G2C).

أما بخصوص جاهزية العملاء (المستفيدين) فنظرا لأن خدمات الحكومة الالكترونية موجه في الأساس إلى عامة المواطنين، فإن ذلك يتطلب إدراك ضرورة استكمال كافة الاستعدادات والتي تشمل أربعة جوانب بالغة الأهمية وهي : ١) الاهتمام بوسائل الاتصال (Accessibility Concern)، ٢) الاهتمام بعامل الثقة (Trust Concern)، ٣) الاهتمام بعامل السرية (Confidentiality Concern)، ٤) الاهتمام بعامل التوثيق (Authentication Concern).

أما بخصوص الجاهزية من حيث الكفاءة والجاهزية من حيث التكنولوجيا فإن الدراسة لا تختلف عن بقية الدراسات في تأكيد ضرورة توفر الكفاءات اللازمة من الموارد البشرية بالإدارة الحكومية من جهة ومن جهة أخرى توفر كل الأدوات

ووسائل التكنولوجيا (المعدات – البرامج – البنية التحتية لشبكات الاتصال – شبكة الانترنت – وغيرها).

كما أن هذه الدراسة لم تغفل أحد أهم الجوانب التي ركزت عليها الدراسات السابقة والمتمثلة في المتطلبات القانونية لمشروع الحكومة الالكترونية التي يشترط أن تشمل جميع أوجه التعامل في الحكومة الالكترونية وتوفير الغطاء القانوني في كل المعاملات والتعاملات.

وتفيد الدراسة الخامسة (Schware & Deane, 2003) بأن التجارب العديدة لدول مختلفة لاسيما على مستوى الدول النامية التي تتفاوت في المراحل التي وصلت إليها في تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية بعضها في مرحلة (G2C) وبعضها في مرحلة (G2B) والبعض الآخر في مرحلة (G2G)، وتبين أن أسباب فشل أو نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية يكمن أولاً في مقدار الأولوية التي توليها الحكومة للبنية التحتية التكنولوجية مدعمة بسياسة اتصالات مناسبة، ثانياً اعداد وتجهيزالأدوات القانونية والتنظيمية اللازمة لمشروع الحكومة الإلكترونية. وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات Information & Communication Technology (ICT) تأتي في قلب المعادلة التي تضمن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية ولذلك وجب تسبيق (ICT) على (E-Gov) بمعنى ضرورة أن تسبق أية مبادرة في مجال الحكومة الألكترونية الاستعداد الكامل والجاهزية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يتضح مما سبق أن كل الدراسات التي تم استعراضها رغم اختلاف المداخل التي تناولت بها موضوع الحكومة الالكترونية إلا أنها تتفق فيما خلصت إليه من نتائج من حيث العوائق التي تحول دون نجاح مشاريع الحكومة الالكترونية. ولقد أجمعت هذه الدراسات على وجوب تخطي هذه العقبات وجدولتها في شكل عوامل أساسية

ومتطلبات لبناء الحكومة الالكترونية أينما كان. ولقد اشتملت دراسة (Lam, 2005) على كل العوامل التي تطرقت إليها بقية الدراسات وصنفت هذه العوامل في أربعة فئات تغطي معظم العوامل التي يمكن أن تصادف القائمين على تنفيذ مبادرات و مشاريع الحكومة الالكترونية. وتدعم هذه النتائج العديد من الدراسات الأخرى التي لم يسبق ذكرها آنفا، فعلى سبيل المثال دراسة (Shackleton, *et.al,* 2004) تشير إلى أن معظم الأدبيات والدراسات والحالات العملية التي تطرقت إليها تشير إلى أن تطبيق الحكومة الالكترونية على جميع المستويات الحكومية يتم التركيز فيها على مجموعة من الخدمات التي تمثل الحاجات الفعلية للمواطن، إلا أن درجة النضوج والجاهزية تتأثر بمجموعة من العوامل الخارجية وهي: ١) الجوانب القانونية والتنظيمية، ٢) الجوانب المالية، ٣) الجوانب التكنولوجية. وقد قامت هذه الدراسة بتناول هذه العوامل المختلفة موضحة كيف يمكن لها أن تمثل عائقا أمام تنفيذ مبادرات الحكومة الالكترونية وكيف يمكن أن تمثل عامل تحفيز لانجاز وإنجاح هذه المبادرات. ولقد أشارت الدراسة إلى العديد من الدراسات الأخرى التي أنجزت في العديد من أقطار العالم ولم تختلف في تحديد محفزات ومعوقات قيام ونجاح مشاريع الحكومة الالكترونية منها (Feng, 2003) (UN, 2003). وفي نفس السياق تشير دراسة (Hackney & McBride, 1995) إلى أن فشل معظم المشاريع القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى القطاع العام مرده أن التغييرات المنتظرة لم تظهر إلى حيز الوجود وأن الأنظمة الجديدة انقلبت إلى بؤرة لتراكم التكاليف وهدر الموارد.

أخذاً بعين الاعتبار العناصر التي تم تحديدها في الإطار النظري لهذه الدراسة واستناداً إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج تؤكد ما تم طرحه في الإطار النظري، ستخصص المرحلة اللاحقة من هذه الدراسة لمناقشة معوقات مشاريع

الحكومة الالكترونية على مستوى الدول العربية بشكل عام وعلى مستوى المملكة العربية السعودية بشكل خاص وذلك من خلال دراسة لمستويات الجاهزية لمتطلبات مشروع الحكومة الالكترونية.

درجة جاهزية الحكومة الالكترونية بالوطن العربي والمملكة العربية السعودية:

يختص هذا الجزء من الدراسة بقياس درجة الجاهزية للتنفيذ والاستفادة من مشاريع الحكومة الالكترونية بالوطن العربي والمملكة العربية السعودية. وسيتم في هذا الجزء من الدراسة استعراض الوضع الحالي لمشاريع الحكومة الالكترونية وما توصلت إليه الدول العربية بشكل عام والمملكة العربية السعودية بشكل خاص في هذا المجال. وستعتمد الدراسة في تناول هذه الجوانب على الدراسة المكتبية من خلال الدراسات والإحصائيات والتقارير المتوفرة عن مشاريع الحكومة الالكترونية وما يتصل بهذا الموضوع من متطلبات تم التطرق إليها آنفاً في الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.

الحكومة الالكترونية بالدول العربيه:

لقد بادرت العديد من الدول العربية إلى إطلاق مشاريع الحكومة الالكترونية بهدف خدمة المواطنين بشكل أفضل، وقد قطعت بعض الدول أشواطاً معتبرة في تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية وبات مواطنوها يلمسون نتائجها الأولية، حيث بدأت بوادر انتقال بعض منظمات القطاع العام والخاص على حد سواء من أسلوب العمل التقليدي إلى أسلوب العمل الحديث الذي يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة بواسطة التعامل الالكتروني والاتصال المباشر (On-line) بعيدا عن التعامل المباشر والمعاملات الورقية.

وتعتمد هذه الدراسة على الإحصائيات التفصيلية الصادرة عن الأمم المتحدة المختصة بموضوع الحكومة الالكترونية على مستوى دول العالم، حيث قامت الأمم

المتحدة بوضع مجموعة من المعايير لقياس مستوى جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى دول العالم وخصصت لذلك تقريراً خاصاً يشتمل على الجوانب الأساسية في قياس تقدم الحكومة الالكترونية، ولقد تم إصدار ثلاثة إصدارات للأعوام ٢٠٠٣ و٢٠٠٤ و٢٠٠٥. ولقد تم تحديد إحصائيات هذه التقارير ليقيس مستوى جاهزية الحكومة الإلكترونية لكل دولة إنطلاقاً من أهداف الحكومة الإلكترونية. ولقد تم بناء مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية (E-Government-Readiness Index) من مؤشرات فرعية ذات أوزان متساوية وهي: ١) مؤشر البنية التحتية للاتصالات، ٢) مؤشر العنصر البشري، ٣) مؤشر المواقع الالكترونية. وتقيس هذه المؤشرات الثلاثة أهم العوامل للحكومة الالكترونية التي تم مناقشتها في الإطار النظري لهذا البحث والتي تناولتها الدراسات السابقة بشكل أو بآخر.

سيتناول هذا الجزء من الدراسة تقييم جاهزية الحكومة الالكترونية على مستوى الدول العربية بشكل عام مقارنة بدول العالم الأخرى ثم تقييم وضع جاهزية الحكومة الإلكترونية على مستوى المملكة العربية السعودية وتحديد موقعها مقارنة بالدول العربية و دول مجلس التعاون ودول العالم. وتجدر الإشارة إلى أنه قد تم استبعاد كل من ليبيا والصومال لسبب عدم توفر البيانات الخاصة بهاتين الدولتين في كل العناصر، بالإضافة إلى دولة فلسطين التي لم تتوفر عنها أية بيانات.

استناداً إلى مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية للأعوام ٢٠٠٤ و٢٠٠٥ كما هو مبين بالجدول رقم (٣) والجدول رقم (٤) والمستل من (UN, 2004) و(UN, 2005) يلاحظ أن أغلب الدول العربية حسب إحصائيات العام ٢٠٠٤ بالجدول رقم (٣) تحتل مراكز متأخره من بين دول العالم أفضلها دولة البحرين بالمركز (٤٦) واحتلت المملكة العربية السعودية المركز (٩٠) عالمياً والمرتبة السادسة على مستوى الدول العربية. وبمقارنة نتيجة المؤشر الخاص بالمملكة العربية السعودية (٠,٣٨٥٨) نجده أعلى بقليل من متوسط المؤشر للدول العربية (٠,٣٢٦٣) لكنة أقل من متوسط دول

مجلس التعاون الخليجي (٠,٤٠٧٦)، وفي ذلك إشارة على تباطؤ في متطلبات الحكومة الالكترونية التي يتكون منها المؤشر وهي البنية التحتية للاتصالات والعنصر البشري واستخدام الانترنت.

الجدول رقم (٣)

المؤشر العام لدرجة الجاهزية (E-Government) ٢٠٠٤

الدولة	الترتب عربيا	الترتيب عالميا	درجة الجاهزية
البحرين	١	٤٦	٠,٥٣٢٣
الإمارات العربية	٢	٦٠	٠,٤٧٣٦
الأردن	٣	٦٨	٠,٤٣٤٧
لبنان	٤	٧٤	٠,٤١٦٣
قطر	٥	٨٠	٠,٤٠٠٥
السعودية	٦	٩٠	٠,٣٨٥٨
الكويت	٧	١٠٠	٠,٣٦٤٩
العراق	٨	١٠٣	٠,٣٥٦٦
الجزائر	٩	١١٨	٠,٣٢٤٨
تونس	١٠	١٢٠	٠,٣٢٢٧
عمان	١١	١٢٧	٠,٢٨٨٤
مصر	١٢	١٣٦	٠,٢٦٥٣
سورية	١٣	١٣٧	٠,٢٦٥٣
المغرب	١٤	١٣٨	٠,٢٦٤١
السودان	١٥	١٤٧	٠,٢٣٠٨
اليمن	١٦	١٥٤	٠,١٩٤٨
جزر القمر	١٧	١٥٧	٠,١٨٢٦
موريتانيا	١٨	١٦٣	٠,١٦٩٦
المتوسط العالمي	-	-	٠,٤١٢٧
متوسط الدول العربية	-	-	٠,٣٢٦٣
متوسط دول مجلس التعاون الخليجي	-	-	٠,٤٠٧٦

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2004

الجدول رقم (٤)

المؤشر العام لدرجة الجاهزية (E-Government) ٢٠٠٥

الدولة	الترتب عربيا	الترتيب عالميا	درجة الجاهزية
الإمارات	١	٤٢	٠,٥٧١٨
البحرين	٢	٥٣	٠,٥٢٨٢
قطر	٣	٦٢	٠,٤٨٩٥
الأردن	٤	٦٨	٠,٤٦٣٩
لبنان	٥	٧١	٠,٤٥٦٠
الكويت	٦	٧٥	٠,٤٤٣١
السعودية	٧	٨٠	٠,٤١٠٥
مصر	٨	٩٩	٠,٣٧٩٣
عمان	٩	١١٢	٠,٣٤٠٥
العراق	١٠	١١٨	٠,٣٣٣٤
تونس	١١	١٢١	٠,٣٣١٠
الجزائر	١٢	١٢٣	٠,٣٢٤٢
سوريا	١٣	١٣٢	٠,٢٨٧١
المغرب	١٤	١٣٨	٠,٢٧٧٤
السودان	١٥	١٥٠	٠,٢٣٧٠
اليمن	١٦	١٥٤	٠,٢١٢٥
جزر القمر	١٧	١٥٥	٠,١٩٧٤
موريتانيا	١٨	١٦٤	٠,١٧٢٣
المتوسط العالمي	-	-	٠,٤٢٦٧
متوسط الدول العربية	-	-	٠,٣٥٨٦
متوسط دول مجلس التعاون الخليجي	-	-	٠,٤٥١٨

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2005

كما يلاحظ أن العديد من دول العالم العربي حدث فيها قفزة جيده في العام ٢٠٠٥ مقارنة بالعام ٢٠٠٤ وتحقيق مراكز متقدمة نسبيا مما كانت عليه في العام ٢٠٠٤ هذه المرة بصدارة الإمارات العربية المتحدة التي قفزت من المرتبة الثانية عربيا إلى المرتبة الأول ومن المرتبة (٦٠) عالميا إلى المرتبة (٤٢). ورغم أن المملكة العربية السعودية حققت تحسنا بالانتقال من المرتبة (٩٠) إلى المرتبة (٨٠) عالميا إلا أنها تأخرت في الترتيب على مستوى الدول العربية إلى المرتبة السابعة كما يبين الجدول رقم (٤)، ورغم أن نتيجة المؤشر للملكة العربية السعودية **(٠,٤١٠٥)** أفضل بكثير من متوسط الدول العربية مجتمعة إلا أنها أقل بقليل من المتوسط العالمي (٠,٤٢٦٧) وأقل بكثير من متوسط دول مجلس التعاون الخليجي (٤,٥١٨) مما أدى إلى تراجع ترتيبها بين دول مجلس التعاون الخليجي من المرتبة الرابعة في العام ٢٠٠٤ إلى المرتبة الخامسة في العام ٢٠٠٥.

وفي نظرة تفصيلية على مكونات مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية والذي يتكون من ثلاثة مؤشرات فرعية كما سبق توضيح ذلك وهي: مؤشر البنية التحتية للاتصالات ومؤشر العنصر البشري ومؤشر المواقع الالكترونية كما هو موضح بالجدول رقم (٥) والجدول رقم (٦)، حيث يقيس مؤشر العنصر البشري مستوى انتشار التعليم في البلد من خلال معادلة بسيطة مركبة من متغيرين هما : ١) نسبة المواطنين ما فوق ١٥ سنة الذين يحسنون الكتابة والقراءة ولديهم القدرة على الخدمة الذاتية في مجالات الحياة المختلفة (٪ اللاأمية) وتحسب بوزن نسبي(٣/٢)، ٢) نسبة المسجلين في قوائم الدراسة في جميع المستويات كنسبة من مجموع المواطنين في سن الدراسة لكل مستوى وذلك بوزن نسبي (٣/١). أما مؤشر المواقع الالكترونية فهو يعتمد من جهة على حصر المواقع الإلكترونية المتوفرة ومن جهة أخرى على قياس جودة المواقع الالكترونية في توصيل المعلومات والبيانات للمواطنين بيسر وسهولة.

الجدول رقم (٥)

مكونات المؤشر العام لدرجة الجاهزية للعام ٢٠٠٤

الدولة	الترتب عربيا	الترتيب عالميا	مؤشر المواقع الالكترونية الوزن ٣/١	مؤشر البنية التحتية للاتصالات الوزن ٣/١	مؤشر العنصر البشري الوزن ٣/١	درجة الجاهزية
البحرين	١	٤٦	٠,٤٠٥	٠,٣٣٢	٠,٨٦٠	٠,٥٣٢٣
الإمارات العربية	٢	٦٠	٠,٣٠٥	٠,٣٨٦	٠,٧٣٠	٠,٤٧٣٦
الأردن	٣	٦٨	٠,٣٤٧	٠,٠٩٧	٠,٨٦٠	٠,٤٣٤٧
لبنان	٤	٧٤	٠,٢٤٣	٠,١٧٦	٠,٨٣٠	٠,٤١٦٣
قطر	٥	٨٠	٠,٠٨٥	٠,٢٩٧	٠,٨٢٠	٠,٤٠٠٥
السعودية	٦	٩٠	٠,٣٠٩	٠,١٣٩	٠,٧١٠	٠,٣٨٥٨
الكويت	٧	١٠٠	٠,١٣٥	٠,٢٣٠	٠,٧٣٠	٠,٣٦٤٩
العراق	٨	١٠٣	٠,١٢٤	٠,٠١٦	٠,٩٣٠	٠,٣٥٦٦
الجزائر	٩	١١٨	٠,٢٥١	٠,٠٣٣	٠,٦٩٠	٠,٣٢٤٨
تونس	١٠	١٢٠	٠,١٥٤	٠,٠٨٤	٠,٧٣٠	٠,٣٢٢٧
عمان	١١	١٢٧	٠,٠٥٠	٠,١٣٥	٠,٦٨٠	٠,٢٨٨٤
مصر	١٢	١٣٦	٠,١٠٠	٠,٠٦٦	٠,٦٣٠	٠,٢٦٥٣
سورية	١٣	١٣٧	٠,٠٥٠	٠,٠٤٣	٠,٧٠٠	٠,٢٦٥٣
المغرب	١٤	١٣٨	٠,٢٣٢	٠,٠٦١	٠,٥٠٠	٠,٢٦٤١
السودان	١٥	١٤٧	٠,١٣٥	٠,٠٤٧	٠,٥١٠	٠,٢٣٠٨
اليمن	١٦	١٥٤	٠,٠٥٤	٠,٠٤٠	٠,٤٩٠	٠,١٩٤٨
جزر القمر	١٧	١٥٧	٠,٠٣١	٠,٠٠٧	٠,٥١٠	٠,١٨٣
موريتانيا	١٨	١٦٣	٠,٠٧٣	٠,٠٢٦	٠,٤١٠	٠,١٧٠
متوسط الدول العربية	-	-	٠,١٧١٣	٠,١٢٣١	٠,٦٨٤٤	٠,٣٢٦٣
متوسط دول مجلس التعاون الخليجي	-	-	٠,٢١٤٨	٠,٢٥٣٢	٠,٧٥٥٠	٠,٤٠٧٦

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2004

الجدول رقم (٦)

مكونات المؤشر العام لدرجة الجاهزية للعام ٢٠٠٥

الدولة	الترتب عربيا	الترتيب عالميا	مؤشر المواقع الالكترونية الوزن ٣/١	مؤشر البنية التحتية للاتصالات الوزن ٣/١	مؤشر العنصر البشري الوزن ٣/١	درجة الجاهزية
الإمارات	١	٤٢	٠,٦١١٥	٠,٣٦٣٩	٠,٧٤٠٠	٠,٥٧١٨
البحرين	٢	٥٣	٠,٤١٩٢	٠,٣١٥٢	٠,٨٥٠٠	٠,٥٢٨٢
قطر	٣	٦٢	٠,٣٢٦٩	٠,٣١١٦	٠,٨٣٠٠	٠,٤٨٩٥
الأردن	٤	٦٨	٠,٤٣٤٦	٠,٠٩٧١	٠,٨٦٠٠	٠,٤٦٣٩
لبنان	٥	٧١	٠,٣٤٢٣	٠,١٨٥٧	٠,٨٤٠٠	٠,٤٥٦٠
الكويت	٦	٧٥	٠,٢٥٠٠	٠,٢٦٩٤	٠,٨١٠٠	٠,٤٤٣١
السعودية	٧	٨٠	٠,٣٧٦٩	٠,١٤٤٥	٠,٧١٠٠	٠,٤١٠٥
مصر	٨	٩٩	٠,٤٤٦٢	٠,٠٧١٧	٠,٦٢٠٠	٠,٣٧٩٣
عمان	٩	١١٢	٠,١٧٣١	٠,١٣٨٥	٠,٧١٠٠	٠,٣٤٠٥
العراق	١٠	١١٨	٠,٠٥٣٨	٠,٠١٦٤	٠,٩٣٠٠	٠,٣٣٣٤
تونس	١١	١٢١	٠,١٥٣٨	٠,٠٩٩٣	٠,٧٤٠٠	٠,٣٣١٠
الجزائر	١٢	١٢٣	٠,٢٤٦٢	٠,٠٣٦٥	٠,٦٩٠٠	٠,٣٢٤٢
سوريا	١٣	١٣٢	٠,٠٦٥٤	٠,٠٤٥٨	٠,٧٥٠٠	٠,٢٨٧١
المغرب	١٤	١٣٨	٠,٢٣٨٥	٠,٠٦٣٧	٠,٥٣٠٠	٠,٢٧٧٤
السودان	١٥	١٥٠	٠,١٦١٥	٠,٠٢٩٣	٠,٥٢٠٠	٠,٢٣٧٠
اليمن	١٦	١٥٤	٠,٠٩٦٢	٠,٠٤١٣	٠,٥٠٠٠	٠,٢١٢٥
جزر القمر	١٧	١٥٥	٠,٠٥٣٨	٠,٠٠٨٢	٠,٥٣٠٠	٠,١٩٧٤
موريتانيا	١٨	١٦٤	٠,٠٦٩٢	٠,٠٢٧٨	٠,٤٢٠٠	٠,١٧٢٣
متوسط الدول العربية	-	-	٠,٢٥١١	٠,١٢٥٩	٠,٦٩٨٩	٠,٣٥٨٦
متوسط دول مجلس التعاون الخليجي			٠,٣٥٩٦	٠,٢٥٧٢	٠,٧٧٥٠	٠,٤٦٣٩

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2005

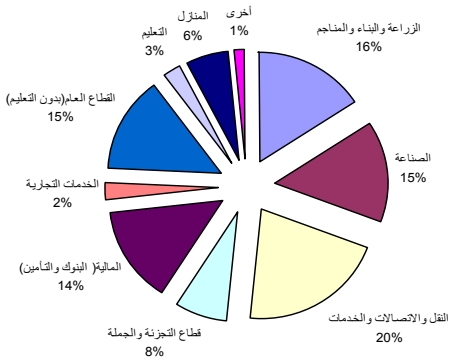
أما مؤشر البنية التحتية للاتصالات فيقيس مدى توفر ستة عناصر متعلقة بالحكومة الالكترونية لكل ١٠٠٠ شخص وهي (عدد الحاسبات الشخصية، وعدد مستخدمي الانترنت، وعدد خطوط الهاتف، وعدد اشتراكات الهاتف النقال، وعدد أجهزة التلفزيون) كما هو مبين في الجدول رقم (٧).

ومن خلال قراءة فاحصة لهذه الأرقام يتضح مدى التفاوت الكبير بين الدول العربية في كل مكونات المؤشر وكذلك في نتيجة المؤشر، حيث تراوحت الرتب التي احتلتها الدول العربية عالميا من الرتبة ٤٦ إلى الرتبة ١٦٣ خلال العام ٢٠٠٤ ومن الرتبة ٤٢ إلى الرتبة ١٦٤ خلال العام ٢٠٠٥، فيما كان نفس التشتت موجود بين دول مجلس التعاون الخليجي حيث تراوحت مراتب هذه الدول من الرتبة ٤٦ إلى ١٢٧ خلال العام ٢٠٠٤ ومن الرتبة ٤٢ إلى الرتبة ١١٢ خلال العام ٢٠٠٥.

والملفت للانتباه أن المملكة العربية السعودية حصلت على المرتبة السادسة والسابعة خلال العامين ٢٠٠٤ و٢٠٠٥ ليس فقط على مستوى المؤشر العام بل على مكونات المؤشر الثلاثة دون استثناء. وفي مقارنة نتائج المؤشرات الثلاثة على مستوى المملكة العربية السعودية بمتوسط دول مجلس التعاون الخليجي نجد باستثناء مؤشر المواقع الالكترونية فإن نتيجة مؤشر العنصر البشري ومؤشر البنية التحتية للاتصالات أدنى بكثير عن متوسط دول مجلس التعاون الخليجي. إن في ذلك دلالة على البطء الشديد في تنفيذ المشاريع ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية فيما دول مجاورة كالإمارات العربية المتحدة والبحرين قفزت خطوات عملاقة واحتلت مراتب متقدمة نسبيا على مستوى العالم.

وفي قراءة تفصيلية لمكونات البنية التحتية للاتصالات للعام ٢٠٠٤ الجدول رقم (٧) نجد أنه باستثناء عنصر (عدد الحاسبات/١٠٠٠ شخص) الذي تبوأت فيه المملكة العربية السعودية المرتبة الثالثة فإن ترتيبها في بقية العناصر لا يتناسب مع

إمكانات المملكة العربية السعودية لاسيما وأن توفير هذه العناصر يعتمد في الأساس على الموارد المالية، كما أن الصورة ذاتها تتكرر في العام ٢٠٠٥ بما يعني وجود تباطؤ في تطوير البنية التحتية وهو ما أدى بالفعل إلى تراجع ترتيب المملكة العربية السعودية عالميا وعلى مستوى الدول العربية وعلى مستوى دول مجلس التعاون الخليجي. أما فيما يتعلق بمؤشر العنصر البشري الذي يعتمد في تكوينه على مستوى التعليم يضيف (الديوه جي، ٢٠٠٦) بأن الإنفاق على قطاع التعليم ما يعادل ٢,٥٪ فقط من مجمل الإنفاق على وسائل تقنية المعلومات والاتصالات في كافة قطاعات المملكة كما هو مبين في الشكل رقم (١).



الشكل رقم (١)

معدل توزيع الإنفاق المحتمل على المعلوماتية في قطاعات المملكة (٢٠٠٤- ٢٠٠٩م)

الجدول رقم (٧) : مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات بالدول العربية ٢٠٠٤

مسلسل	الدولة	مستخدمة الانترنت مستخدم/١٠٠٠	مؤشر استخدام الانترنت	حاسب لكل ١٠٠٠ شخص	مؤشر وفرة الحاسبات الشخصية	خطوط الهاتف الثابت	مؤشر خطوط الهاتف	الاشتراك في الهاتف النقال	مؤشر الهاتف النقال	أجهزة التلفزيون	مؤشر أجهزة التلفزيون	ملقمات الاتصال المباشر	مؤشر ملقمات الاتصال المباشر
١	الجزائر	١٦,٠	٠,٠	٧,٧	٠,٠	٦١,٠	٠,١	١٢,٨	٠,٠	١١٤,٠	٠,١	٥,٧	٠,٠
٢	البحرين	٢٤٧,٥	٠,٤	١٦٠,٤	٠,٢	٢٦٣,١	٠,٣	٥٨٣,٣	٠,٦	٤٤٦,٠	٠,٥	٢١٣,٦	٠,٣
٣	جزر القمر	٤,٢	٠,٠	٥,٥	٠,٠	١٣,٥	٠,٠	٠,٠	٠,٠	٤,٠	٠,٠	٤,١	٠,٠
٤	مصر	٢٨,٢	٠,٠	١٦,٦	٠,٠	١١٠,٤	٠,١	٦٦,٨	٠,١	٢١٧,٠	٠,٢	٨,٥	٠,٠
٥	العراق	٠,٠	٠,٠	٨,٠	٠,٠	٢٨,٠	٠,٠	١,٠	٠,٠	٨٣,٠	٠,١	٠,٥	٠,٠
٦	الأردن	٥٧,٧	٠,١	٣٧,٥	٠,٠	١٢٦,٦	٠,١	٣٩,٩	٠,١	٢٢٨,٩	٠,٢	١١١,٠	٠,١
٧	الكويت	١٠٥,٨	٠,٢	١٢٠,٦	٠,٢	٢٠٣,٨	٠,٢	٥١٩,٠	٠,٥	٤٨٢,٠	٠,٥	٩٤,٧	٠,١
٨	لبنان	١١٧,١	٠,٢	٨٠,٥	٠,١	١٩٨,٨	٠,٢	٢٢٧,٠	٠,٢	٣٣٦,٠	٠,٣	٨٣,٨	٠,١
٩	موريتانيا	٣,٧	٠,٠	١٠,٨	٠,٠	١١,٨	٠,٠	٩٢,٢	٠,١	٩٥,٠	٠,١	٢,٥	٠,٠
١٠	المغرب	٢٣,٦	٠,٠	٢٣,٦	٠,٠	٣٨,٠	٠,٠	٢٠٩,١	٠,٢	١٥٩,٠	٠,٢	١٢,٨	٠,٠
١١	عمان	٧٠,٩	٠,١	٣٧,٤	٠,٠	٨٣,٩	٠,١	١٧١,٥	٠,٢	٥٦٣,٠	٠,٦	٤٤,٢	٠,١
١٢	قطر	١١٣,٤	٠,٢	١٧٨,٢	٠,٢	٢٨٩,٤	٠,٣	٤٣٨,٠	٠,٤	٨٦٦,٠	٠,٩	٩٧,٥	٠,١
١٣	السعودية	٦٤,٦	٠,١	١٣٦,٧	٠,٢	١٤٣,٩	٠,١	٢١٧,٢	٠,٢	٢٦٤,٠	٠,٣	٢٥,٠	٠,٠
١٤	السودان	٢,٦	٠,٠	٦,١	٠,٠	٢٠,٦	٠,٠	٥,٩	٠,٠	٣٨٦,٠	٠,٤	١,٥	٠,٠
١٥	سوريا	١٢,٩	٠,٠	١٩,٤	٠,٠	١٢٣,٢	٠,١	٢٣,٥	٠,٠	٦٧,٠	٠,١	٣,٥	٠,٠
١٦	تونس	٥١,٧	٠,١	٣٠,٧	٠,٠	١١٧,٤	٠,١	٥١,٥	٠,٠	١٩٨,٠	٠,٢	٤٠,٨	٠,١
١٧	الإمارات	٣١٣,٢	٠,٥	١١٩,٩	٠,٢	٣١٣,٥	٠,٣	٦٩٦,١	٠,٧	٢٥٢,٠	٠,٣	٣٦٧,٩	٠,٥
١٨	اليمن	٥,١	٠,٠	٧,٤	٠,٠	٢٧,٨	٠,٠	٢١,١	٠,٠	١١٣,٠	٠,١	٠,٩	٠,٠
ترتيب السعودية			٧		٣		٦		٩		٧		٧

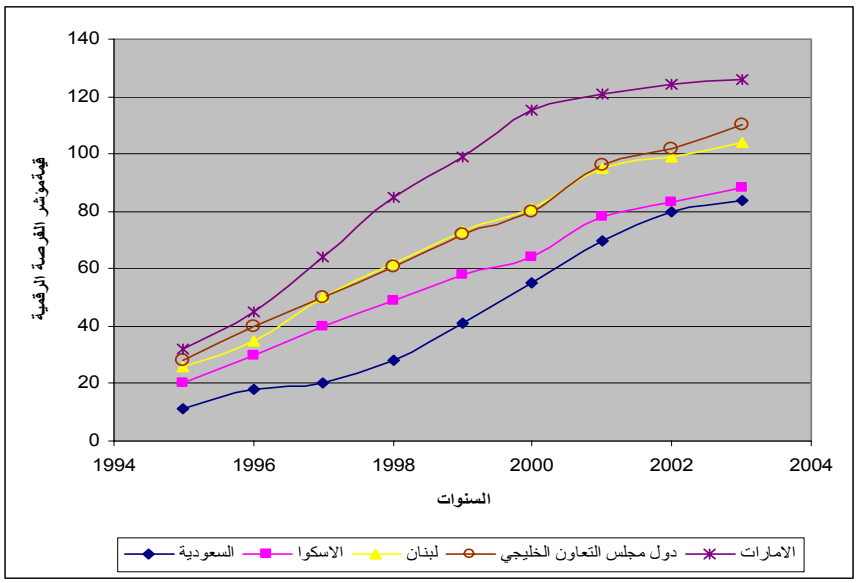
المصدر: مستل من UN global E-government Readiness report 2004

الجدول رقم (٨): مؤشرات البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات بالدول العربية ٢٠٠٥

مسلسل	الدولة	مستخدمة الانترنت مستخدم/١٠٠٠	مؤشر استخدام الانترنت	حاسب لكل ١٠٠٠ شخص	مؤشر وفرة الحاسبات الشخصية	خطوط الهاتف الثابت	مؤشر خطوط الهاتف	خطوط الهاتف النقال	مؤشر الهاتف النقال	أجهزة التلفزيون	مؤشر أجهزة التلفزيون	ملقمات الاتصال المباشر	مؤشر ملقمات الاتصال المباشر
١	الجزائر	١,٦٠٠	٠,٠٢٤	٠,٨٠٠	٠,٠١٠	٦,٩٣٠٠	٠,٠٦٦٦	٤,٥٤٠٠	٠,٠٣٨٠	١٠,٧٠٠	٠,١١١	٠,٥٧٠	٠,٠٠٨
٢	البحرين	٢١,٦٠	٠,٣٢٠	١٥,٩٠	٠,١٩٤	٢٦,٧٦٠٠	٠,٢٥٧٣	٦٣,٨٤٠٠	٠,٥٣٤٨	٤٤,٦٠٠	٠,٤٦٢	٢١,٣٦٠	٠,٣٠٦
٣	جزر لقمر	٠,٦٠٠	٠,٠٠٩	٠,٦٠٠	٠,٠٠٧	١,٦٦٠٠	٠,٠١٦٠	٠,٢٥٠٠	٠,٠٠٢١	٠,٤٠٠	٠,٠٠٤	٠,٤١٠	٠,٠٠٦
٤	مصر	٤,٤٠٠	٠,٠٦٥	٢,٩٠٠	٠,٠٣٥	١٢,٧٣٠٠	٠,١٢٢٤	٨,٤٥٠٠	٠,٠٧٠٨	١٧,٠٠٠	٠,١٧٦	٠,٨٥٠	٠,٠١٢
٥	العراق	٠,١٠٠	٠,٠٠١	٠,٨٠٠	٠,٠١٠	٢,٨٠٠٠	٠,٠٢٦٩	٠,١٠٠٠	٠,٠٠٠٨	٨,٢٠٠	٠,٠٨٥	٠,٠٥٠	٠,٠٠١
٦	الأردن	٨,١	٠,١٢	٤,٥٠٠	٠,٠٥٥	١١,٣٦	٠,١٠٩٢	٢٤,١٩٠٠	٠,٢٠٢٦	٨,٣٠٠	٠,٠٨٦	٣,٩٩٠	٠,٠٥٧
٧	الكويت	٢٢,٨٠	٠,٣٣٨	١٦,١٠٠	٠,١٩٧	١٩,٦٠٠٠	٠,١٨٨٥	٥٧,١٦٠٠	٠,٤٧٨٨	٤٨,٠٠٠	٠,٤٩٧	٩,٤٧٠	٠,١٣٦
٨	لبنان	١٤,٣٠	٠,٢١٢	١٠,٠٠	٠,١٢٢	٢٠,٠٠٠٠	٠,١٩٢٣	٢٣,٤٣٠٠	٠,١٩٦٣	٣٥,٥٠٠	٠,٣٦٨	٨,٣٨٠	٠,١٢٠
٩	موريتانيا	٠,٤٠٠	٠,٠٠٦	١,١٠٠	٠,٠١٣	١,٣٩٠٠	٠,٠١٣٤	١٢,٧٥٠٠	٠,١٠٦٨	٩,٥٠٠	٠,٠٩٨	٠,٢٥٠	٠,٠٠٤
١٠	المغرب	٣,٣٠٠	٠,٠٤٩	٢,٠٠٠	٠,٠٢٤	٤,٠٥٠٠	٠,٠٣٨٩	٢٤,٤٣٠٠	٠,٢٠٤٦	١٦,٥٠٠	٠,١٧١	١,٢٨٠	٠,٠١٨
١١	عمان	٧,١٠٠	٠,١٠٥	٣,٧٠٠	٠,٠٤٥	٨,٨٤٠٠	٠,٠٨٥٠	٢٢,٨٣٠٠	٠,١٩١٢	٥٧,٥٠٠	٠,٥٩٦	٤,٤٢٠	٠,٠٦٣
١٢	قطر	١٩,٩٠	٠,٢٩٥	١٦,٤٠٠	٠,٢٠٠	٢٦,١٢٠٠	٠,٢٥١٢	٥٣,٣١٠٠	٠,٤٤٦٦	٨٦,٦٠٠	٠,٨٩٧	٩,٧٥٠	٠,١٤٠
١٣	السعودية	٦,٧٠٠	٠,٠٩٩	١٣,٧٠٠	٠,١٦٧	١٥,٥٤٠٠	٠,١٤٩٤	٣٢,١١٠٠	٠,٢٦٩٠	٢٦,٣٠٠	٠,٢٧٣	٢,٥٠٠	٠,٠٣٦
١٤	السودان	٠,٩٠٠	٠,٠١٣	٠,٦٠٠	٠,٠٠٧	٢,٧٠٠٠	٠,٠٢٦٠	١,٩٥٠٠	٠,٠١٦٣	١٧,٣٠٠	٠,١٧٩	٠,١٥٠	٠,٠٠٢
١٥	سوريا	١,٣٠٠	٠,٠١٩	١,٩٠٠	٠,٠٢٣	١٢,٢٦٠٠	٠,١١٧٩	٦,٧٥٠٠	٠,٠٥٦٥	٦,٨٠٠	٠,٠٧٠	٠,٣٥٠	٠,٠٠٥
١٦	تونس	٦,٤٠٠	٠,٠٩٥	٤,٠٠٠	٠,٠٤٩	١١,٧٧٠٠	٠,١١٣٢	١٩,٦٩٠٠	٠,١٦٤٩	١٩,٠٠٠	٠,١٩٧	٤,٠٨٠	٠,٠٥٨
١٧	الإمارات	٢٧,٥٠٠	٠,٤٠٧	١٢,٠٠٠	٠,١٤٧	٢٨,١١٠٠	٠,٢٧٠٣	٧٣,٥٧٠٠	٠,٦١٦٣	٣٠,٩٠٠	٠,٣٢٠	٣٦,٧٩٠	٠,٥٢٧
١٨	اليمن	٠,٥٠٠	٠,٠٠٧	٠,٧٠٠	٠,٠٠٩	٢,٧٨٠٠	٠,٠٢٦٧	٣,٤٧٠٠	٠,٠٢٩١	٢٨,٦٠٠	٠,٢٩٦	٠,٠٩٠	٠,٠٠١
ترتيب السعودية			٨		٤		٦		٥		٨		٩

المصدر: مستل من UN global E-government Readiness report 2005

وفيما يتعلق بالبنية التحتية لقطاع الاتصالات والمعلومات يفيد (الديوه جي، ٢٠٠٦) أن مؤشر الفرصة الرقمية المبتكر من طرف الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) عام ٢٠٠٥ يشير إلى تطور هذا المؤشر المركب للمملكة العربية السعودية خلال الفترة ١٩٩٥- ٢٠٠٣م بمعدل دول مجلس التعاون ومعدل دول منطقة الاسكوا ودولتي الإمارات ولبنان يبين تدني الفرصة الرقمية بالنسبة للمملكة العربية السعودية وأن الصورة لا تبدو جيدة كما مبين قي الشكل رقم (٢).



الشكل رقم (٢)

وفي تعليق على هذه النتائج يضيف (الديوه جي، ٢٠٠٦) أنه بالرغم من أن الصورة بالنسبة للمملكة لا تبدو جيدة للوهلة الأولى مقارنة بالدول المذكورة وأنه يجب مراعاة أمرين مهمين عند المقارنة وهما:

١. معظم دول مجلس التعاون (عدا المملكة العربية السعودية وسلطة عمان) دول صغيرة بعدد سكانها ونسبة الوافدين فيها كبير ولا يمكن أن تقارن مع دول أكبر دون أخذ هذه الخصوصيات بعين الاعتبار
٢. إن مساحة معظم دول مجلس التعاون (عدا المملكة العربية السعودية وسلطة عمان) صغيرة وانتشار السكان بين المناطق يكاد يكون متقارباً.

إلا أننا نختلف مع الكاتب فيما ذهب إليه حيث أنه أغفل في هذه المقارنة بين دول مجلس التعاون والمملكة العربية السعودية من حيث عدد السكان والمساحة عامل الموارد المالية المتوفرة لدى المملكة العربية السعودية مقارنة بهذه الدول. بل أن وجه المقارنة بين المملكة العربية السعودية ولبنان قد لا تكون ذات دلالة، فالمملكة العربية السعودية بما أنعم الله عليها من موارد مالية هائله واستقرار سياسي ورخاء اقتصادي لا تتساوى مع دولة مثل لبنان بشح موارده المالية وعدم الاستقرار السياسي وتدهور الأوضاع الاقتصادية ناهيك عن الحروب التي عاشها هذا البلد خلال فترة طويلة من الزمن. إنما القراءة المنطقية لمعطيات المملكة العربية السعودية يوحي بضرورة وجود المملكة العربية السعودية في صدارة الدول العربية من حيث الفرصة الرقمية في حال وجود رؤية وسياسة واضحة حيال هذا الموضوع.

أما عن الرؤية المستقبلية لهذا القطاع يضيف (الديوه جي، ٢٠٠٦) أن التوقعات تؤكد نمواً مضطرداً غير مسبوق لقطاع تقنية الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث يشكل القطاع حالياً أكبر قطاع لتقنية المعلومات بين الدول العربية وأن حجم هذا القطاع كان ٢,١١ مليار دولار و٢,٥٤ مليار دولار للعامين ٢٠٠٤ و ٢٠٠٥ على التوالي ويتوقع أن يسجل نمواً بمقدار ١٢,١٪ خلال الفترة ٢٠٠٤ و٢٠٠٩م كما هو مبين بالجدل رقم (٩).

الجدول رقم (٩)

تقديرات الإنفاق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقطاعات المختلفة في المملكة للفترة (٢٠٠٤ – ٢٠٠٩)

القطاع	٢٠٠٤	٢٠٠٥	٢٠٠٦	٢٠٠٧	٢٠٠٨	٢٠٠٩	٪ النمو
الزراعة والبناء والمناجم	٣٥٣,٦١	٤٠٨,٣٠	٤٤٥,١٥	٤٨٩,٧٥	٥٣٤,٥٩	٥٨٧,٠٤	٪١٠,٧
الصناعة	٣٢٣,٧٩	٣٨٣,٧٣	٤١٦,٩٣	٤٥٢,٧٦	٥٠٣,٢٠	٥٥٣,٥٦	٪١١,٣٠
النقل والاتصالات والخدمات	٤٣٨,٣٧	٥١٢,٩٩	٥٧٧,٨٠	٦٤٧,٨٨	٧٠٤,٨٩	٧٥٧,٦٨	٪١١,٦
قطاع التجزئة والجملة	١٤٧,٧٩	١٨٤,٣٧	٢٠٧,٢٧	٢٣٠,٤٩	٢٥٩,٠١	٢٩١,٥٣	٪١٤,٦
المالية (البنوك والتأمين)	٣١٢,١٠	٣٦٨,٦٢	٣٩٩,٣٣	٤٣٧,٠٣	٤٧٣,٢٧	٥١٦,٥٣	٪١٠,٦
الخدمات التجارية	٤٤,٧	٦٠,٦٠	٦٧,٣٨	٧٠,٨٣	٨٦,٦١	٩٩,٠٠	٪١٧,٢
القطاع العام (بدون التعليم)	٣٢٢,٦٢	٣٦٧,٠٣	٤٠٩,٢٦	٤٥٥,٢٧	٤٨٥,٦٠	٥٣٤,٨٢	٪١٠,٦
التعليم	٥٩,٣٤	٧٧,٦٠	٦١,٣٣	٧١,٩٩	٨٥,٩٤	٨٩,٨٦	٪٨,٧
المنازل	٩٥,٩٧	١٤٣,٤٥	١٧١,٧٣	٢٠٧,٧٩	٢٢٤,٦٣	٢٦١,٢١	٪٢٢,٢
أخرى	٢١,٥٩	٢٩,٩١	٣٤,٦٥	٣٩,٤٧	٤٣,٣٣	٥٣,٤٩	٪١٩,٩
المجموع	٢١١٩,٩٥	٢٥٣٦,٦٠	٢٧٩٠,٨٣	٣١٠٣,٢٦	٣٤٠١,٠٧	٣٧٤٥,١١	٪١٢,١

المصدر: مستل من IDC market analysis study (#EE01M3) in 2005 on IT services industry in Saudi Arabia

بالإضافة إلى المؤشرات السابقة التي تعكس صورة غير مرضية لأوضاع الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، هناك مؤشر استخدام الانترنت من قبل الإدارات الحكومية لتزويد المواطنين بالمعلومات والذي تم تصميمه على

خمسة مراحل هي: ١) مرحلة الظهور(Emerging Presence)، ٢) مرحلة الخدمة المطورة (Enhanced Presence)، ٣. مرحلة الخدمة التفاعلية (Interactive Presence)، ٤) مرحلة الخدمة التبادلية (Transactional Presence)، ٥) مرحلة الخدمة الشبكية (Network Presence).

وتشير مرحلة الظهور إلى المرحلة التي يتم فيها تقديم صفحات على الانترنت يتم من خلالها تزويد المواطن بالمعلومات الأولية دون إمكانية التفاعل كأن نذكر المعلومات الأساسية للجهات الحكومية وطريقة المراسلة والرؤية والرسالة وما شابه من المعلومات التي تمكن المواطن من التعرف على هذه الجهات الحكومية لا غير. أما المرحلة الثانية وهي مرحلة الخدمة المطورة فهي مرحلة تتسم بظهور معلومات أكثر عن الجهات تتضمن السياسات والقوانين واللوائح والأنظمة والتقارير عن أنشطة الجهة بما يعطي للمواطن استخدام واستفادة أوسع من مرحلة الظهور. وفي المرحلة التبادلية يتم تزويد المواطن بالخدمة التبادلية في التعامل مع المواقع الالكترونية على الانترنت بحيث يستطيع من خلال هذه المواقع تحميل ملفات وتعبئة نماذج مع إمكانية التخاطب مع الجهات المسئولة عن طريق البريد الالكتروني. وفي المرحلة ما قبل المرحلة النهائية وهي مرحلة الخدمة التبادلية والتي تتسم بتطور خدمة المواقع الالكترونية بحيث تتسع دائرة استخدام المواطن لتأخذ شكل التفاعلية المزدوجة (Two way Interactions) بين المواطن والجهات الحكومية، بحيث يكون باستطاعة المواطن في هذه المرحلة تقديم الطلبات الكترونيا والحصول على خدمات السداد الكترونيا وغيرها. أما المرحلة الأخيرة في هذا السلم هي مرحلة الخدمة الشبكية والتي تمثل أرقى مراحل التطور في الحكومة الالكترونية حيث يستكمل فيها جميع أوجه التعامل الالكتروني التي سبق الحديث عنها في الإطار النظري وهي (G2C) و (G2B) و (G2G).

ومن خلال قراءة الجدول رقم (١٠) والجدول رقم (١١) اللذين يوفران المعلومات الخاصة باستخدام الانترنت لتوفير المعلومات للعامين ٢٠٠٤ و٢٠٠٥ على التوالي، حيث يتم تقسيم الدول على ثلاثة فئات، الفئة العليا وهي فئة الدول التي تقدمت في هذا المجال و وصلت إلى تحقيق نسب تقدم تتراوح بين ٦٧٪ إلى ١٠٠٪، والفئة المتوسطة وهي الفئة التي استطاعت أن تحقق نسب تقدم ما تتراوح بين ٣٤٪ إلى ٦٦٪ والفئة المتدنية وهي فئة الدول التي بقيت فيها نسب التقدم في هذا المجال دون ٣٤٪ (بين ٠ و ٣٣٪)، نجد أن الدول العربية إلى غاية العام ٢٠٠٥ لم تتبوأ أي دولة منها مركزاً في الفئة العليا بل أن كل الدول العربية إلى غاية سنة ٢٠٠٤ باستثناء مملكة البحرين التي ارتقت خدمات الانترنت فيها إلى تصنيف الفئة المتوسطة كانت كلها مصنفة بين دول الفئة الدنيا.

وهذا يعني أن خدمات الحكومة الالكترونية فيها مازالت ضعيفة وسطحية ولم تتجاوز مرحلة الخدمات الأساسية. إلا أن مجموعة من الدول العربية (الإمارات العربية المتحدة ومصر والأردن والسعودية) استطاعت في العام ٢٠٠٥ أن تقفز إلى مصاف الدول المصنفة في الفئة المتوسطة وأكبر إنجاز تم تحقيق كان من نصيب دولة الإمارات العربية المتحدة التي استطاعت أن تحقق تطوراً مبهراً خلال سنة واحدة ففضلاً عن ارتقاء تصنيفها إلى الفئة المتوسطة استطاعت أن تقفز في ترتيبها العالمي من الرتبة ٧٤ في العام ٢٠٠٤ إلى ٣٢ في العام ٢٠٠٥ مما سمح لها أن تتصدر قائمة الدول العربية في مجال تطور خدمات الانترنت. أما بخصوص المملكة العربية السعودية فتشير الأرقام إلى ثبات موقعها عالميا حيث أن مستويات خدمات الانترنت لم تتغير من العام ٢٠٠٤ إلى العام ٢٠٠٥ وأن ترتيبها العالمي لم يشهد أي تطور حيث بقيت في العام ٢٠٠٥ تشغل نفس المرتبة وهي الرتبة (٧٣) كما أن ترتيبها عربيا شهد تراجعاً من المرتبة الثالثة في العام ٢٠٠٤ إلى المرتبة الخامسة في العام ٢٠٠٥. فبالرغم من انتقال المملكة العربية السعودية

الجدول رقم (١٠)

مؤشر استخدام الانترنت والويب لتأمين المعلومات والخدمات (٢٠٠٤)

الدولة	الترتيب عالميا	الترتيب عربيا	المرحلة (١) مرحلة الظهور	المرحلة (٢) مرحلة الخدمة المطورة	المرحلة (٣) مرحلة الخدمة التفاعلية	المرحلة (٤) مرحلة الخدمة المتبادلة	المرحلة (٥) مرحلة الخدمة الشبكية	المجموع
الفئة العليا (٦٧- ١٠٠٪)								
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
الفئة المتوسطة (٣٤- ٦٦٪)								
البحرين	٥٤	١	٨٧,٥	٦٧,٨	٣٦,٩		١٤,٨	٣٨,٣
الفئة الدنيا (٠- ٣٣٪)								
الأردن	٦٥	٢	٨٧,٥	٤٩,٤	٤٦,٤	٠,٠	١,٩	٣٢,٨
السعودية	٧٣	٣	٠,٠	٥٥,٢	٣١,٠	٠,٠	١١,١	٢٩,٢
الإمارات	٧٤	٤	٧٥,٠	٣٣,٣	٣٣,٣	٣١,٧	٥,٦	٢٨,٨
الجزائر	٨٥	٥	٧٥,٠	٣٥,٦	٢٩,٨	٠,٠	٥,٦	٢٣,٧
لبنان	٨٩	٦	٨٧,٥	٤٠,٢	١٩,٠	٠,٠	٩,٣	٢٣,٠
المغرب	٩٢	٧	١٠٠,٠	٣٧,٩	١٧,٩	٠,٠	٧,٤	٢١,٩
تونس	١٢٠	٨	٨٧,٥	٣,٤	٣٥,٧	٠,٠	٠,٠	١٣,٩
الكويت	١٢٧	٩	٠,٠	٢٦,٤	١١,٩	٠,٠	٣,٧	١٢,٨
السودان	١٢٨	١٠	٦٢,٥	١٨,٤	١٣,١	٠,٠	٥,٦	١٢,٨
العراق	١٣١	١١	٣٧,٥	١٣,٨	١٦,٧	٢,٤	٣,٧	١١,٧
مصر	١٤٠	١٢	٠,٠	٢٠,٧	٩,٥	٠,٠	٠,٠	٩,٥
قطر	١٤٦	١٣	٠,٠	١٧,٢	٨,٣	٠,٠	٠,٠	٨,٠
موريتانيا	١٥١	١٤	٨٧,٥	٩,٢	٢,٤	٠,٠	٣,٧	٦,٩
اليمن	١٥٨	١٥	٠,٠	٩,٢	٧,١	٠,٠	٠,٠	٥,١
عمان	١٦٠	١٦	٠,٠	٨,٠	٧,١	٠,٠	٠,٠	٤,٧
سوريا	١٦٢	١٧	٠,٠	٩,٢	٦,٠	٠,٠	٠,٠	٤,٧
جزر القمر	١٧١	١٨	٦٢,٥	٢,٣	٠,٠	٠,٠	١,٩	٢,٩

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2004

الجدول رقم (١١)

مؤشر استخدام الانترنت والويب لتأمين المعلومات والخدمات (٢٠٠٥)

الدولة	الترتيب عالميا	الترتيب عربيا	المرحلة (١) مرحلة الظهور	المرحلة (٢) مرحلة الخدمة المطورة	المرحلة (٣) مرحلة الخدمة التفاعلية	المرحلة (٤) مرحلة الخدمة المتبادلة	المرحلة (٥) مرحلة الخدمة الشبكية	المجموع
الفئة العليا (٦٧- ١٠٠٪)								
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
الفئة المتوسطة (٣٤- ٦٦٪)								
الإمارات	٣٢	١	٧٥	٦٢	٧٩	٥٩	١٧	٥٨,٠٣
مصر	٥٩	٢	٨٨	٥٣	٦٠	٢٢	٧	٤٢,٣٤
الأردن	٦٣	٣	٨٨	٦٢	٥٨	٠	٦	٤١,٢٤
البحرين	٦٧	٤	٨٨	٦٤	٤٤	٠	١٧	٣٩,٧٨
السعودية	٧٣	٥	٠	٦٢	٣٩	٠	٢٠	٣٥,٧٧
الفئة الدنيا (٠- ٣٣٪)								
لبنان	٧٧	٦	١٠٠	٤٦	٤٣	٠	٩	٣٢,٤٨
قطر	٧٩	٧	٦٣	٣٦	٤٣	٢٠	٩	٣١,٠٢
الكويت	١٠٣	٨	٠	٤٠	٢٦	٠	١٥	٢٣,٧٢
الجزائر	١٠٤	٩	٧٥	٣٦	٢٩	٠	٦	٢٣,٣٦
المغرب	١٠٦	١٠	١٠٠	٣٧	٢١	٠	٧	٢٢,٦٣
عمان	١٢٨	١١	٠	٣٠	١٩	٠	٦	١٦,٤٢
السودان	١٣٥	١٢	٦٣	٢٤	١٤	٠	٧	١٥,٣٣
تونس	١٣٩	١٣	٨٨	٩	٣٠	٠	٠	١٤,٦٠
اليمن	١٥٣	١٤	٧٥	١٧	٥	٠	٠	٩,١٢
موريتانيا	١٥٩	١٥	٦٣	١٠	٢	٠	٤	٦,٥٧
سوريا	١٦١	١٦	٠	١٣	٤	٠	٦	٦,٢٠
جزر القمر	١٦٦	١٧	٢٥	٨	٦	٠	٠	٥,١١
العراق	١٦٨	١٨	٢٥	١٠	٢	٠	٢	٥,١١

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2005

من قائمة الدول المصنفة في الفئة الدنيا في العام ٢٠٠٤ على قائمة الدول المصنفة في الفئة المتوسطة في العام ٢٠٠٥ إلا أن العديد من الدول العربية شهدت تطوراً بخطوات أسرع واستطاعت أن تحقق نتائج أفضل على سلم التطور في خدمات الانترنت. ويمكن للقارئ من خلال القراءة الدقيقة للجدول رقم (١٠) والجدول رقم (١١) أن يستكشف الخلل في السياسة التي اتبعتها المملكة العربية السعودية حيال تطوير خدمات الانترنت خلال العامين ٢٠٠٤ و٢٠٠٥، إذ نجد أن المنهجية التي تم إتباعها بالمملكة العربية السعودية ركزت بشكل أكبر على الانتقال بخدمات المواقع الالكترونية القائمة من المرحلة الرابعة إلى المرحلة الخامسة، حيث نجد أن المملكة العربية السعودية في العام ٢٠٠٤ تتصدر بعد مملكة البحرين قائمة الدول العربية في خدمات الانترنت من الدرجة الخامسة وهي أرقى مراحل تطور الانترنت بنتيجة (١١,١) وقد انتهجت المملكة نفس المنهجية في العام ٢٠٠٥ حيث ضاعفت نتيجتها الخاصة بخدمات الإنترنت من الفئة الخامسة إلى (٢٠). بينما نجد أن خدمات ألانترنت من فئة المرحلة الأولى والمرحلة الرابعة لم تشهد أي تطور وحصلت على نتيجة (٠) لكليهما خلال العامين ٢٠٠٤ و٢٠٠٥. إن هذه القراءة تشير إلى عدم وجود سياسة شاملة لتطوير خدمات الانترنت بالمملكة العربية السعودية ففي حين أن بعض الخدمات لبعض المواقع تألقت في تصنيفها نجد أن بعض الجهات لم تحظى حتى بخدمات المرحلة الأول وهي خدمة مرحلة الظهور. إن هذا النموذج الذي شهدته المملكة العربية السعودية في تطوير خدمات الانترنت لا يخدم في مضمونه وبلاشك مشروع الحكومة الالكترونية المتكامل.

بالإضافة إلى المؤشرات السابقة يشير مؤشر المشاركة الالكترونية (E-participation) وهو مؤشر يقيس وفرة وجودة المعلومات التي تمكن المواطنين من المشاركة الفعالة في رسم معالم السياسة العامة وبلورة القوانين والأنظمة واتخاذ القرارات حيال المواضيع التي تخص المواطن بشكل مباشر أو غير مباشر. ويبين

تصنيف الأمم المتحدة المبين في الجدول رقم (١٢) التدني الواضح في مراكز جميع

الجدول رقم (١٢)

مؤشر المشاركة الالكترونية (E-Participation) ٢٠٠٤- ٢٠٠٥

الدولة	الترتب عربيا	الترتيب عالميا	مؤشر المشاركة الالكترونية	الدولة	الترتب عربيا	الترتيب عالميا	مؤشر المشاركة الالكترونية
٢٠٠٤				٢٠٠٥			
لبنان	١	٣٢	٠,٠٨٢٠	الإمارات	١	٣٦	٠,١٢٧٠
جزر القمر	٢	٣٣	٠,٠٦٥٦	لبنان	٢	٣٧	٠,١١١١
البحرين	٣	٣٤	٠,٠٤٩٢	مصر	٣	٣٩	٠,٠٧٩٤
الأردن	٣	٣٤	٠,٠٤٩٢	السعودية	٤	٤٠	٠,٠٦٣٥
السعودية	٣	٣٤	٠,٠٤٩٢	البحرين	٥	٤١	٠,٠٤٧٦
الإمارات	٣	٣٤	٠,٠٤٩٢	الأردن	٥	٤١	٠,٠٤٧٦
الجزائر	٤	٣٥	٠,٠٣٢٨	قطر	٥	٤١	٠,٠٤٧٦
موريتانيا	٤	٣٥	٠,٠٣٢٨	الجزائر	٦	٤٢	٠,٠٣١٧
المغرب	٤	٣٥	٠,٠٣٢٨	موريتانيا	٦	٤٢	٠,٠٣١٧
العراق	٤	٣٥	٠,٠٣٢٨	المغرب	٦	٤٢	٠,٠٣١٧
السودان	٤	٣٥	٠,٠٣٢٨	السودان	٦	٤٢	٠,٠٣١٧
اليمن	٤	٣٥	٠,٠٣٢٨	جزر القمر	٧	٤٣	٠,٠١٥٩
مصر	١٠	٣٦	٠,٠١٦٤	عمان	٧	٤٣	٠,٠١٥٩
الكويت	١٠	٣٦	٠,٠١٦٤	العراق	٨	٤٤	٠,٠٠٠٠
قطر	١٠	٣٦	٠,٠١٦٤	الكويت	٨	٤٤	٠,٠٠٠٠
تونس	١٠	٣٦	٠,٠١٦٤	سوريا	٨	٤٤	٠,٠٠٠٠
عمان	١٤	٣٧	٠,٠٠٠	تونس	٨	٤٤	٠,٠٠٠٠
سوريا	١٤	٣٧	٠,٠٠٠	اليمن	٨	٤٤	٠,٠٠٠٠

المصدر: مستل من UN Global E-government Readiness Report 2004 & 2005

الدول العربية في هذا الجانب، حيث أن مراتب هذا المؤشر تراوحت بين المرتبة الأولى (١) والمرتبة الأخيرة (٣٧) في العام ٢٠٠٤ وبين المرتبة الأولى (١) والمرتبة الأخيرة (٤٤) للعام ٢٠٠٥ وذلك نظرا لاشتراك العديد من الدول لنفس المرتبة. ونجد أن مراتب الدول العربية تراوحت بين المرتبة ٣٢ و المرتبة ٣٧ في العام ٢٠٠٤ و بين المرتبة ٣٦ و المرتبة ٤٤ في العام ٢٠٠٥، أي أن الدول العربية تبوأت آخر خمسة مراكز في العام ٢٠٠٤ وآخر ثمانية مراكز في العام ٢٠٠٥. وفي نظرة منفصلة عن وضع المملكة العربية السعودية نجد أن موقعها عالميا تراجع من المرتبة (٣٤) إلى المرتبة (٤٠) كما أن تصنيفها عربيا تراجع بقليل من المرتبة الثالثة إلى المرتبة الرابعة. وفي ذلك إشارة إضافية إلى أن مشروع الحكومة الالكترونية لم يحظى خلال هذه الفترة بالقدر الكافي من الجهود والاستثمارات التي تمكنه من تبوؤ مكانة متقدمة عربيا وعالمياً.

الآفاق المستقبلية للحكومة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية (مشروع "يسّر):

ونتيجة لمثل هذه المؤشرات التي سبق مناقشتها، فلقد أدركت الجهات الرسمية ذات العلاقة بمشروع الحكومة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة في كل من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات ووزارة المالية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات أهمية العمل على تطوير مشروع متكامل للتعاملات الإلكترونية الحكومية تتوفر فيه الرؤيه والأستراتيجيات والسياسات وإعداد خطه تنفيذية مستقبلية بحدود زمنيه واضحة المعالم. وقد برزت مبادرة مشروع الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية تحت مسمى " المشروع الوطني للتعاملات الإلكترونية الحكومية" " يسّر " مع بداية العام ١٤٢٥/١٤٢٦ هـ الموافق للعام ٢٠٠٥ م والذي يرجى أن تتوفر فيه مقومات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية بالمملكة والانتقال بها إلى مصاف الدول الرائدة في هذا المجال .

ويشير السويل (٢٠٠٧) إلى أن أبرز سمات مشروع "يسّر" هو الرؤية التي رسمت له بأن يكون مشروعاً يقوم بدور الميسّر والممكّن للمواطن والمقيم في المملكة العربية السعودية للحصول من أي مكان وفي أي وقت على الخدمات الحكومية الالكترونية بمستوى راق وبطريقة سهلة ومتكاملة مع نهاية عام ٢٠١٠ م . وقد حظي هذا المشروع بدعم مالي حكومي هائل تمثل في تخصيص ميزانية مستقلة بلغت ٣٠٤٥ مليون ريال للفترة ٢٠٠٦ – ٢٠١٠ م لتمويل ١٥٠ مشروع خدمة الكترونية و٣ مشاريع تطبيقات وطنيه و٦ مشاريع رئيسية للبنية التحتية بالإضافة إلى مشاريع أخرى. وحتى ينجح هذا المشروع الوطني فلابد أن يأخذ بعين الاعتبار مجموعة العناصر والموضحة في توصيات هذه الدراسة.

الخلاصة والتوصيات:

يتضح من التحليل السابق أن الدول العربية بشكل عام تشهد تأخراً واضحا في مجال الحكومة الالكترونية حتى ولو أن بعض الدول حققت بعض النجاحات في تنفيذ مشاريع الحكومة الالكترونية والتقدم بخطوات سريعة نسبياً، إلا أن معظم الدول العربية إن لم تكن كلها تبقى بعيدة عن تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية المتكامل. ولعل القارئ أدرك عند هذه النقطة بأن المملكة العربية السعودية لا تشكل استثناءً بل أن كل المؤشرات تشير إلى وجود تدني في الإنجازات ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية سواء على مستوى البنية التحتية ومكوناتها أو على مستوى العنصر البشري (المستوى التعليمي) أو على مستوى المواقع الالكترونية ومحتوياتها.

ولقد تبين من خلال الإحصائيات ومعايير جاهزية الحكومة الالكترونية أن المملكة العربية السعودية تحتل مواقع متأخرة بين الدول العربية وعلى مستوى العالم في أغلب عناصر جاهزية الحكومة الالكترونية:

١. بالنسبة لعنصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تبين الإحصائيات بشكل واضح أن كل مكونات البنية التحتية لا تنافس حتى على مستوى الدول العربية أو دول مجلس التعاون الخليجي وتحتل المملكة مراتب متأخرة في الترتيب العربي وبالضرورة على المستوى العالمي.
٢. بالنسبة للعنصر البشري والمتمثل في مستوى التعليم ومستوى اللاأمية تبين كذلك أن هذا العنصر على مستوى من التدني يجعل منه أحد أكبر التحديات التي ستقف عائقا أمام أي محاولات مستقبلية للنهوض بهذا القطاع لما يتطلبه تهيئة العنصر البشري من زمن وجهد ومال. علاوة على ذلك بينت الدراسة كيف أن مستوى الإنفاق على العنصر البشري لم يكن بالمستوى الذي يتناسب مع متطلبات الحكومة الالكترونية في هذا المجال.
٣. بالنسبة للعنصر الثالث (المواقع الالكترونية) بينت الدراسة عدم وجود توازن في تطوير المواقع الالكترونية، ففي الوقت الذي تكون فيه بعض المواقع ارتقت إلى مستويات عالية من الجودة تكون بعض الجهات لم تحظى حتى بمواقع في مراحلها الأولية (مرحلة الظهور) مما أدى إلى اختلال التوازن في تطوير المواقع الالكترونية بصفة الشمولية التي ينبغي أن يكون عليها.

ويمكن إيعاز عدم التقدم في هذا المجال إلى عدم وجود إستراتيجية محددة لمشروع الحكومة الالكترونية على المدى المتوسط والبعيد بالإضافة إلى غياب السياسات الداعمة على جميع مستويات الإدارات الحكومية مما أدى إلى تشكيل

قوة دفع مضادة للجهود والمحاولات المبذولة لإنجاح مبادرات الحكومة الكترونية. إضافة إلى ما سبق فإن هناك مجموعة من العوامل ألأخرى التي ساهمت بشدة في هذا الوضع لاسيما منها: العوامل المؤسسية والعوامل التشريعية والعوامل الاقتصادية. فالعوامل المؤسسية تتلخص في ترسيخ ثقافة الإدارة التقليدية على مستوى المنظمات بشكل عام والإدارات الحكومية بشكل خاص. أما العوامل التشريعية فيقصد بها غياب التشريعات اللازمة لقيام مفهوم الحكومة الالكترونية الفعال والشامل. وأخيرا العوامل الاقتصادية التي تتلخص في ضعف المخصصات المالية لمكونات الحكومة الالكترونية بالمستوى الذي يسمح لمشروع الحكومة الالكترونية أن يتقدم بخطى متسارعة، ومرد ذلك كله هو الفهم الخاطئ لاعتبار ما ينفق في مجالات الحكومة الالكترونية من الأعباء المالية التي تتحملها الميزانية بينما تتعامل معها الدول التي تقدمت في هذا المجال على أنها استثمارات.

ولذلك فإن الخلاصة التي يمكن الخروج بها أن مشروع الحكومة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية يتطلب إعداد إستراتيجية واضحة وتبني سياسات محددة في كل مجال من المجالات المتعلقة بمشروع الحكومة الالكترونية والمتمثل فيما يلي:

١. تحديد رؤية واضحة لمشروع الحكومة الالكترونية
٢. تحديد إستراتيجية شاملة لمشروع الحكومة الالكترونية تضمن تقدم الحكومة الالكترونية على مستوى القطاعات المختلفة بخطى متماثلة وتفادي عدم التوازن الملحوظ في الوقت الراهن حيث خطت بعض المنظمات خطوات عملاقة بينما البعض الآخر لم يتجاوز مرحلة الظهور.
٣. أن يكون من أهداف الإستراتيجية الشاملة تحقيق جميع أشكال الحكومة الالكترونية دون استثناء (G2C) و (G2B) و (G2G) مع التأكيد على وجود

حد أدنى من التوافقية (Compatibility) لتحقيق خاصية المشاركة وتبادل المعلومات.

٤. العمل على إعداد خطة مستقبلية تتضمن سياسات وإجراءات دقيقة تمس كافة مجالات الحكومة الالكترونية (الاستثمارات المستقبلية – البنية التحتية – العنصر البشري – الجوانب التنظيمية – الجوانب التشريعية).

٥. بناء خطة مستقبلية للتوعية بأهمية الحكومة الكترونية تهدف إلى كسر الحواجز وبناء الثقة مع المواطن وجذبه للتعامل مع الحكومة الكترونية.

٦. رسم خطة واضحة المعالم وبسقف زمني قصير تهدف إلى تأمين أدوات الاتصال للمواطنين بيسر وبأقل تكلفة ممكنة لكافة شرائح المجتمع بهدف إزالة عائق التكلفة المرتفعة التي يتحملها المواطن مقابل انتقاله من المعاملات التقليدية إلى الحكومة الالكترونية.

٧. تحفيز الجهات الحكومية والقطاع الخاص لبذل المزيد من الجهود نحو الدخول في برامج الحكومة الألكترونية .

٨. تفعيل مفهوم الشراكة بين الجهات الحكوميه عن طريق حث هذه الجهات لاتاحة فرصة الأستفادة من قواعد البيانات المتاحه لديها سعيا لخدمة المواطن بشكل أفضل.

ولعل الكثير من المختصين يجمعون على أن المشروع الوطني للتعاملات الإلكترونية الحكومية "يسّر" وهو يخطو خطواته الأولى سيكون بإذن الله ركيزة أساسيه لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية بشكل فعال وناجح خلال السنوات القادمة.

المراجع العربية:

١. الديوه جي، عبدا لإله (٢٠٠٦). تقرير عن المهمة الاستشارية إلى المملكة العربية السعودية حول التعليم والمعلوماتية (تحليل الواقع)، ١٧- ٢٨ حزيران يونيو ٢٠٠٦.

٢. السويل، محمد ابراهيم (٢٠٠٧). برنامج التعاملات الألكترونيه. المؤتمر الوطني للتعاملات الألكترونيه ١٤٢٧ هـ الرياض - ٢٨ ذو الحجه ١٤٢٧ هـ.

٣. المشاري ال سعود، ماجد عبدالله. الحكومة الألكترونيه: الشروط المسبقة، متوفر في : http://www.etesal.com/etesal/section/full_story.

٤. عرب، يونس. الحكومة الالكترونية – مفهومها ونطاقها وعناصرها ، متوفر في : http://www.arablaw.org/E-Government1.htm

المراجع الأجنبية:

5. Al-Omari, A. & Al-Omari, H. (2006). E-Government Assessment Model. Journal of Computer Science, 2.11.
6. Chang E. Koh, et al. (2006). The Importance of Strategic Readiness in emerging e-government environment. Business Process Management Journal; 12, 1; ABI/INFORM GLOBAL.
7. CIO (2004). "Slow match towards online government", available at: www.cio.com/archieve/070104/t1_egov.html
8. Feng. L. (2003). Implementing E-Government Strategy in Scotland: Current Situation and Emerging Issues. Journal of Electronic Commerce in Organizations, 1-2 (April – June).
9. Hackney , R., & McBride, A. (1995). The efficacy of information system in the public sector: Issues of context and culture. The International Journal of Public Sector Management, Vol.8. No.6.
10. Lam, W. (2005). Barriers to e-government integration. Journal of Enterprise Information management; 18,5/6; ABI/INFORM Global pp.511-530
11. Swartz, N. (2004). E-Government around the world. Information management Journal; 38; 1 ; ABI/INFORM GLOBAL pg.12
12. Shackleton, P. et.al, (2004). Internal and External FACTORS Impacting on E-Government Maturity: a Local Government Case Study. Journal of Information Technology – Cases and Applications. Marietta: Vol.6, Iss.4

13. Schware, R. & Deane, A. (2003) Developing e-government programs: The strategic importance of "I" before "E". info, volume5 No 4.
14. SUN (2003), "The UK puts knowledge economy at the top of it's agenda", available at: www.sun.com/br/government/_529/feature_uk.html
15. UN, (2003). Benchmarking E-government: A global Perspective – Assessing the process of the UN member states", 2003, United Nation Division of Public Economics and Public Administration. New York U.S.A
16. UN, (2004). UN global E-government Readiness report : Towards access for opportunity. United Nations 2004
17. UN, (2005). Global E-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion. United Nations 2005.
18. Warkentin, M.; Gefen, D.; Pavlou, P. & Rose, G. (2002). Encouraging Citizen adoption of e-government by building trust. Electronic Market, Vol. 12 No. 3, pp. 157-162.
19. Woolridge, E. (2002). Modern Times. People and Management, Vol. 8 No. 7, pp 28-30.

Obstacles and Success Factors of E-Government Programs in the Arab World: A Case Study of Saudi Arabia

Ahmed A. Al-Shoaibi

College of Management Sciences and Planning
King Faisal University
Al-Ahssa, Saudi Arabia

Abstract:

The concept of E-government has yet been a real fact worldwide, to the extent that the developed countries have achieved the highest level of E-government readiness and looking forward to achieving what has been referred to in the literature as E-Inclusion. The rest of the countries has evidently followed the same path, and has achieve different levels of E-government implementation and E-government readiness. This study investigates E-government implementation and readiness in the Arab world in general and in Saudi Arabia in particular. The study has demonstrated the drawbacks in E-government readiness in Saudi Arabia and pointed out the obstacles facing E-government development mainly organizational factors, legal factors as well as the main components of E-government such as technological infrastructure, human and education factor, and the financial factor. The study has thereafter introduced a number of practical recommendations which may accelerate E-government development in the future.