

# استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية الواقع وآفاق التطور

2013



الاسكوا

الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا



© Serg Nvns - Fotolia.com

Distr.  
LIMITED

E/ESCWA/ICTD/2013/Technical Paper.4  
16 December 2013  
ORIGINAL: ARABIC

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

## استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية الواقع الراهن وآفاق التطور



الأمم المتحدة  
نيويورك، 2013

---

ملاحظة: طبعت هذه الوثيقة بالشكل الذي قدمت به ودون تحرير رسمي.

## المحتويات

### الصفحة

|   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | ..... الملخص التنفيذي |
|---|-----------------------|

### الفصل

|   |   |
|---|---|
| 2 | ..... أولاً- تطور الأتمتة الحكومية وصولاً إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| 4 | ..... ثانياً- الاستراتيجيات والخطط الموضوعية للحكومة الإلكترونية |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| 4 | ألف- الانتقال من وضع استراتيجيات المعلوماتية إلى استراتيجيات الحكومة الإلكترونية..... |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| 4 | باء- الجهات المسؤولة عن أنشطة الحكومة الإلكترونية..... |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| 6 | جيم- تحليل لجدولة وضع الخطط والاستراتيجيات..... |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| 7 | دال- المبادرات الأساسية للحكومة الإلكترونية..... |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
| 7 | هاء- تمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية..... |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
| 7 | واو- ملخص عن وضعية وقيادة استراتيجيات الحكومة الإلكترونية..... |
|---|--|

|    |   |
|----|---|
| 13 | ..... ثالثاً- تطور البوابات الإلكترونية |
|----|---|

|    |  |
|----|--|
| 13 | ألف- الجهات المشاركة في البوابة الإلكترونية والخدمات المقدّمة..... |
|----|--|

|    |   |
|----|---|
| 15 | باء- ملخص وضع البوابات الإلكترونية..... |
|----|---|

|    |   |
|----|---|
| 18 | ..... رابعاً- عرض لأهم المشاريع المنجزة الحالية في الحكومات الإلكترونية |
|----|---|

|    |   |
|----|---|
| 18 | ألف- ملخص لأهم المشاريع المطبقة والحالية..... |
|----|---|

|    |   |
|----|---|
| 23 | باء- ملخص للمشاريع والمبادرات الجديدة والقيد التطبيق..... |
|----|---|

|    |   |
|----|---|
| 26 | ..... خامساً- توفر الأطر التشريعية والقانونية للحكومة الإلكترونية |
|----|---|

|    |  |
|----|--|
| 26 | ألف- مبادرة الإسكوا لتشريعات وقوانين الفضاء السيبراني..... |
|----|--|

|    |   |
|----|---|
| 27 | باء- تحليل للتشريعات السيبرانية في العالم العربي..... |
|----|---|

|    |  |
|----|--|
| 29 | جيم- ملخص القوانين المطبقة وقيد الدراسة..... |
|----|--|

|    |  |
|----|--|
| 33 | ..... سادساً- المشاركة الإلكترونية e-Participation |
|----|--|

|    |   |
|----|---|
| 37 | ..... سابعاً- استعمال أطر التشغيل البيئي Interoperability |
|----|---|

## المحتويات (تابع)

### الصفحة

|    |   |
|----|---|
| 40 | ثامناً- استعمال الهواتف النقالة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية .....                |
| 40 | ألف- استعمال الهواتف الثابتة والنقالة والإنترنت في الدول العربية .....              |
| 42 | باء- استعمال الهواتف النقالة والحكومة الإلكترونية .....                             |
| 42 | جيم- ملخص تطبيقات الحكومة النقالة .....   |
| 45 | تاسعاً- مناهج الرصد التقييم لمشاريع الحكومة الإلكترونية والجهات المسؤولة عنها ..... |
| 48 | عاشراً- استعمال مؤشرات الحكومة الإلكترونية .....                                    |
| 48 | ألف- مخازن المعلومات ووحدات الإحصاءات ومؤشرات مقترحة .....                          |
| 48 | باء- ملخص المؤشرات لعمليات الحكومة الإلكترونية .....                                |
| 51 | حادي عشر- توصيات وملاحظات عامة .....  |
| 51 | ألف- التعاون الإقليمي .....   |
| 51 | باء- معالجة القضايا الجنادرية والشؤون المتعلقة بالمرأة .....                        |
| 52 | جيم- قضايا ذوي الاحتياجات الخاصة .....  |
| 52 | دال- التجارة الإلكترونية وتسهيل المعاملات التجارية .....                            |
| 53 | هاء- مشاركة الجامعات والمؤسسات التربوية والأكاديمية .....                           |
| 53 | واو- تحليل التكلفة والمنفعة .....   |

## قائمة الجداول

|    |  |
|----|--|
| 5  | 1- الجهات المسؤولة عن إصدار وتطبيق المبادرات .....                         |
| 6  | 2- تاريخ أول وأحدث إصدار أو تخطيط للحكومة الإلكترونية .....                |
| 7  | 3- الاستراتيجيات والسياسات الموضوعة للحكومة الإلكترونية .....              |
| 11 | 4- الجهات المسؤولة عن إعداد الخطط وتطبيقها ورصدها وتقييمها .....           |
| 13 | 5- عدد الخدمات وعدد الجهات الحكومية المشاركة في البوابات الإلكترونية ..... |
| 15 | 6- ملخص وضع البوابات الإلكترونية .....                                     |
| 18 | 7- ملخص للمشاريع والمبادرات الجديدة والقيد التطبيق .....                   |
| 23 | 8- ملخص للمشاريع والمبادرات الجديدة والقيد التطبيق .....                   |
| 29 | 9- وضع التشريعات السيبرانية في الدول الأعضاء في العام 2013 .....           |
| 33 | 10- ملخص القوانين المطبقة وقيد الدراسة .....                               |
| 34 | 11- ملخص المبادرات للمشاركة الإلكترونية .....                              |
| 37 | 12- ملخص وضع واستعمال أطر التشغيل البيئي .....                             |

## المحتويات (تابع)

### الصفحة

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 43 | ..... ملخص تطبيقات الحكومة النقالة              | -13 |
| 46 | ..... ملخص وضع واستعمال أطر التشغيل البيئي      | -14 |
| 48 | ..... ملخص المؤشرات لعمليات الحكومة الإلكترونية | -15 |

### قائمة الأشكال

|    |  |    |
|----|--|----|
| 14 | ..... الجهات الحكومية المشاركة في البوابات الإلكترونية               | -1 |
| 15 | ..... عدد الخدمات المقدمة على البوابات الإلكترونية                   | -2 |
| 29 | ..... عدد القوانين المطبقة وقيد التطبيق في الدول الأعضاء (من أصل 17) | -3 |
| 40 | ..... اشتراكات الهواتف الثابتة                                       | -4 |
| 41 | ..... اشتراكات الإنترنت العريضة الحزمة (الثابتة)                     | -5 |
| 41 | ..... اشتراكات الهواتف النقالة                                       | -6 |
| 41 | ..... اشتراكات الإنترنت العريضة الحزمة (الهواتف النقالة)             | -7 |

## الملخص التنفيذي

تهدف هذه الوثيقة إلى رصد واقع استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية وأهم التطبيقات الحالية وأفاق تطويرها. وتعتمد الدراسة في معطياتها على عدة مصادر:

- المعلومات المقدمة من الدول العربية حول برامج وتطبيقات الحكومة الإلكترونية، وذلك وفق استمارة أعدتها الإسكوا خصيصاً لهذا الغرض في العام 2013؛
- المعلومات المتوفرة لدى الإسكوا حول الملامح الوطنية لمجتمع المعلومات في الدول الأعضاء؛ National Profiles؛
- مراجعة بعض المواقع لدعم الاستنتاجات وللحصول على إحصاءات تكمل الاستنتاجات المعروضة؛
- مراجعة بعض المواقع الدولية للحصول على بعض الإحصاءات المتعلقة بالاستخدامات المعلوماتية المتعددة.

تقدم الدراسة تحليلاً للأوجه التسعة للحكومة الإلكترونية وهي:

1. الاستراتيجيات والخطط الموضوعة للحكومة الإلكترونية؛
2. البوابات الإلكترونية؛
3. أهم المشاريع المنجزة في الحكومات الإلكترونية والمشاريع والمبادرات الجديدة؛
4. الأطر التشريعية والقانونية للحكومة الإلكترونية؛
5. المشاركة الإلكترونية e-Participation؛
6. أطر التشغيل البيني Interoperability Frameworks؛
7. الهوائى النقال فى تطبيقات الحكومة الإلكترونية؛
8. مناهج الرصد والتقييم لمشاريع الحكومة الإلكترونية والجهات المسؤولة عنها؛
9. مؤشرات الحكومة الإلكترونية.

تبدأ الدراسة بعرض لتطور استعمال المعلوماتية في الدول العربية.

ويلى هذا العرض تسعة فصول يحلل كل منها الوضع الراهن لكل من المواضيع التسعة المدرجة أعلاه، كما يتخلل كل فصل تحليل لأهم الظواهر وشرح لبعض الجوانب البارزة في الدول الأعضاء. وتتضمن كل الفصول لوائح تلخص الوضع الراهن في كل دولة.

وفي نهاية كل فصل، تقدم الدراسة ملاحظات ومقترحات وتوصيات متعلقة بأفاق تطوير الحكومات الإلكترونية في الدول العربية.

## أولاً- تطور الأتمتة الحكومية وصولاً إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية

مرت الأتمتة في الدول العربية عبر خمس مراحل، من المهم اعتبارها قبل الوصول إلى تقييم وضع الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء.

**الطور الأول:** تمت الأتمتة الأولية والبدائية من أواخر الستينيات إلى أواخر السبعينيات من القرن الماضي إذ باشرت معظم الدول في المنطقة بإدخال الحواسيب الرئيسية Mainframes لحوسبة بعض العمليات المحدودة والحرية. وباتت هذه الأنظمة عالية الكلفة وذات منفعة محدودة مقارنة بالأنظمة الحديثة. ولقد حالت الكلفة العالية دون دخول هذه الأنظمة إلى القطاع الخاص أو الإدارات الصغيرة والمحلية فبقيت في نطاق الجهات الحكومية وبعض المصالح (الهيئات) المستقلة الكبيرة.

**الطور الثاني:** شهدت المنطقة من أوائل الثمانينيات إلى أواخرها ظاهرتين ذات أهمية أساسية لتطور الأتمتة. أولاً نشوء المراكز الوطنية للحواسيب National Computer Centers التي برزت عند تحويل مراكز الأتمتة التي تستعمل الحواسيب الرئيسية Mainframes إلى مراكز معالجة للمعلومات على المستوى الوطني. نشأت هذه المراكز نتيجة التطور البطيء للحوسبة في عدة دول، وهذا ما شجع هذه المراكز على تولي مسؤولية الأتمتة بشكل شامل في هذه الدول. ومن الأمثلة البارزة والناجحة لهذه المراكز، مركز العراق إذ آمن المركز كل الدعم التقني المطلوب لتشجيع الجهات الحكومية على اعتماد الأتمتة وعلى المشاركة في وضع الاستراتيجيات المحلية لكل منها. أما في باقي الدول، كان الواقع مختلفاً إذ طغت هذه المراكز على عمليات الأتمتة وهيمنة على المبادرات الجديدة وهذا ما حال دون التطور النشط للحوسبة في العديد من الجهات التي أجلت مشاريع الأتمتة إلى حين تمكنها من ضبطها داخلياً. وكانت هذه الظاهرة الرجعية من أهم أسباب تأخر نضوج الأتمتة في بعض هذه الدول.

أما الظاهرة الثانية في هذا الطور كان ظهور الجيل الثاني للحواسيب وهو جيل الحواسيب الصغيرة Mini-Computers تبعه مباشرة الجيل الثالث وهو جيل الحواسيب الشخصية Personal Computers. وكان لذلك الظهور المتزامن نتيجتان جذريتان. الأولى أن هذه الأجهزة أسهمت في التخلي عن مفهوم "المركزية" في معالجة المعلومات، وهذا ما أدى إلى حد كبير إلى انقراض هذه المراكز. وقد تميز الجيلان الثاني والثالث بأسعار الاجهزة المتدنية، وبسهولة استعمالها ووقد أدى ذلك إلى دعم انتشار الأتمتة المحلية الموزعة وغير المعتمدة على المراكز الوطنية، وهذا ما أسهم في اضمحلال هذه المراكز. أما في حال العراق فقد تداركت إدارة المركز هذا الوضع فحولت صيغته لكي يصبح هيئة عامة استشارية تشجع الأتمتة وتدعم الجهات الحكومية في خطواتها الأولى الإنسانية على غرار الهيئات التي ستأتي لاحقاً لوضع استراتيجيات الحكومات الإلكترونية والإشراف على تطبيقها.

أما النتيجة الثانية لنشوء الجيل الثاني والثالث للحواسيب كانت الدخول الفوري للإدارات والمتنوع إلى عالم الحوسبة المحلية والموزعة. ابتدأت الجهات الحكومية بمعالجة المعلومات بشكل "رزمي" Batch Processing بسبب قلة نضوج تكنولوجيا الاتصالات المعلوماتية وارتفاع كلفتها وهذا ما حال دون الدخول إلى المعالجة (الحوسبة) الموزعة والشبكية Networked and Distributed Processing. فباشرت معظم الدول الأعضاء بتطوير الأنظمة ذات حجم المعاملات والمردود العالي مثل اصدار الفواتير ومعالجة قواعد البيانات الواسعة.

**الطور الثالث:** شهدت تسعينيات القرن الماضي تطورات جذرية عديدة أولها نضوج تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المعلوماتية مع انخفاض أسعارها. وهذا ما سمح للجهات الحكومية بشبك وحداتها سوياً وتوحيد مسيرات أعمالها business process معلوماتياً. وثاني هذه التطورات في هذه الحقبة كان دخول الحاسوب الشخصي إلى عالم الإدارة بحيث أعطي المجال لتطوير تطبيقات مركزة ومحلية والتي أصبح من البسيط شبكها معلوماتياً بباقي المسيرات processes. وكان للحاسوب الشخصي منفعتين: أولاً شكل الحافز الأساسي لدعم وربط مسيرات العمل وثانياً شجع استعمال الحاسوب على النطاق الشخصي على توعية المواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني

وعوّدهم على استعمال المعلوماتية وهذا ما أدى إلى اعتمادهم المتزايد على تلك التقنيات في معاملاتهم مع الجهات الحكومية.

أما الظاهرة الثالثة في هذا الطور فقد برزت في أواسط التسعينيات مع إعادة الإدارات العامة والخاصة النظر في أداء مسيرات العمل فيها والتي عارضت المقولة السائدة التي تنص على أن الأتمتة تؤدي إلى الإصلاح الإداري، إذ توصل علم الإدارة إلى استنتاجين: أولاً أن الأتمتة لم تف بما وعدت به من تحسينات في الإدارة وثانياً أن عمليات التنمية الإدارية يجب أن تسبق عمليات الأتمتة بحيث تستعملها كوسيلة للتنمية والإصلاح وليس كغاية. زامن هذا التغيير اللجوء إلى إنشاء وزارات للتنمية والإصلاح الإداري كما هو الحال في جمهورية مصر العربية ولبنان فكان من الطبيعي الرجوع إلى هذه الجهات لتخطيط الاستراتيجيات وتطبيق المشاريع المعلوماتية الضخمة.

**الطور الرابع:** شهد العقد الأول من هذا القرن وعي الدول الأعضاء لحاجتهم لوضع خطط الاستراتيجية لاستعمال وتطبيق المعلوماتية في جميع عمليات القطاع العام. وقد نتج هذا الوعي بعدما اتضح للدول الأعضاء أن الأطوار الثلاثة الأولى المذكورة أعلاه أدت إلى نمو حاد لاستعمال الأتمتة ولكن باتت الأنظمة واستعمالاتها مشرذمة وغير مخطط لها على المستوى الإداري الوطني. وزامن هذا الوعي دراسات ومشاريع عديدة في البلدان الأعضاء كان من أهدافها وضع سياسات لاستعمال المعلوماتية وتطوير المعايير لتطبيقها. وقامت بعض الدول بهذه الدراسات بالتنسيق والتعاون مع مؤسسات دولية مثل البنك الدولي والأمم المتحدة ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والاتحاد الأوروبي والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي في الكويت.

ومن الجدير بالذكر أن المنطقة كانت في وضع مؤات عند القدوم لوضع هذه الاستراتيجيات لسبب أساسي يمكن توضيحه عند المقارنة بالدول المتقدمة تقنيا والتي واجهت صعوبات شتى عند وضع الاستراتيجيات المعلوماتية بسبب انتشار المعلوماتية قبل وضع الاستراتيجيات لها، وهذا ما أدى إلى الحد من مرونة تطبيق الرؤى الجديدة للمعلوماتية، خلافاً للدول العربية الأعضاء التي بنّت رؤيتها الجديدة علي أرضية غير مشروطة بمشاريع سابقة وغير مقيدة بها.

ومن الملامح البارزة في هذا الطور الوعي الجديد الناتج عن حاجة المؤسسات الدولية لتطوير الأسس الاجتماعية والاقتصادية socio-economic في الدول الأعضاء بحيث شجعت استعمال المعلوماتية لتطبيق هذه الأهداف وليس فقط لتحسين أداء الإدارات، وأسهم في ذلك أيضاً تحديد الأمم المتحدة للأهداف الإنمائية للألفية Millennium Development Goals.

وأخيراً، وربما الأهم، شهد العقد الأول من هذا القرن دخول الإنترنت وتشعب استعمالها في كافة المجالات، وهذا ما أدى إلى توعية الإدارات العامة والخاصة بالحاجة لاستثمار هذه الشبكة العولمية global.

**الطور الخامس:** أسهمت العوامل التي ظهرت في الطور الرابع بإطلاق الطور الخامس في أواخر العقد الأول من هذا القرن والذي اهتم بإعادة هندسة الاستراتيجيات المعلوماتية السابقة لكي تُحوّر منظورها من تحسين أداء مسيرات العمل إلى تقديم الخدمات التي من خلالها ستمكن الحكومات من تغطية حاجات المواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني. فظهر عند بداية هذا الطور مصطلح "الحكومة الإلكترونية" مع التأكيد على تغيير منظور الإدارات المعلوماتية وتحويله إلى منفعة العناصر الثلاثة (المواطن – القطاع الخاص – المجتمع المدني) والذي تزامن مع تحسين أداء العمل في "المكاتب الخلفية" Back Office Work.

ونتج عن ذلك التطبيق والاستعمال الناضج في معظم الدول الأعضاء في الإسكوا لمختلف أوجه الحكومة الإلكترونية.



## ثانياً- الاستراتيجيات والخطط الموضوعة للحكومة الإلكترونية

توجهت الدراسة بشكل أولي إلى معرفة مدى تخطيط واعتماد الدول الأعضاء للاستراتيجيات والسياسات المتبعة لتطبيق مبادرات الحكومة الإلكترونية. وتم تحليل الخطوات التي اتبعتها الدول الأعضاء، إذ تبين ما يلي:

- باشرت معظم الدول بالتخطيط ووضع الاستراتيجيات لاستعمال المعلوماتية وأتمتة عمليات الحكومة قبل البدء بمبادرات الحكومة الإلكترونية؛
- تمت أولى خطوات الأتمتة في السنوات الأولى من هذا القرن؛
- اتبعت معظم الدول نهج التخطيط العام والطويل الأمد والذي تبعه تحديثات عدة بعكس بعض الدول التي وضعت خطط خمسية (أو أطول) مثل مملكة البحرين وجمهورية السودان ودولة قطر والمملكة العربية السعودية التي كانت تحدثها دورياً. سلطنة عمان تتبع أيضاً نهج التخطيط العام والطويل الامد مثل الخطط السنوية و الخطة الخمسية.

وقد تبين من خلال التحديث المتواصل للخطط أهمية الحكومة الإلكترونية لكل الدول والتزامها بالحصول على نتائج مفيدة للدول وللمواطنيها.

### ألف- الانتقال من وضع استراتيجيات المعلوماتية إلى استراتيجيات الحكومة الإلكترونية

بالإجمال، لم يبدأ أكثر الدول الأعضاء بالتخطيط للحكومة الإلكترونية مباشرة بل سبق ذلك وضع خطط لتطبيق استراتيجيات معلوماتية، فركزت هذه الاستراتيجيات المعلوماتية صرفاً على الأهداف التالية:

1. حوسبة مسيرات العمل المتعلقة بإدارات حكومية محدّدة دون التطرّق إلى الخدمات البينية أو المشتركة بين الإدارات المختلفة والتفاعل في ما بينها؛
2. تحديد الأصول والمعايير المطلوبة لشراء المعدات والأنظمة وسبل الاتصالات والخدمات والأجهزة المتعلقة بالبنية التحتية المطلوبة؛
3. توجيه الإدارات وتدريب كوادرها على استعمال وتطبيق النظم المعلوماتية.

ولم يطل الوقت لكي تستنتج الحكومات أن مردود هذه الاستراتيجيات المعلوماتية لم يكن متناسباً مع أهميتها فنتج عند ذلك تحويل المنظور المعلوماتي تجاه مكونات ثلاثة كانت الحكومات قد تجاهلتها سابقاً، وهي المواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني، علماً بأن العلاقة مع باقي الإدارات G2G كانت قد أدرجت في الاستراتيجيات المعلوماتية. زد على ذلك ما ذكر سابقاً حول دخول الإنترنت وسبل الاتصالات الحديثة. وأخيراً ومنذ زمن قريب، اتضح للحكومات أن عليها الاستفادة من انتشار الهواتف النقالة الذكية smartphones، وقد أدى ذلك إلى التركيز على تطوير تطبيقات حكومية خاصة لدعم الحكومة الإلكترونية. وقد دفعت هذه الأسباب الأولية نحو إعادة النظر بالاستراتيجيات وتحويل منظورها باتجاه الحكومة الإلكترونية.

### باء- الجهات المسؤولة عن أنشطة الحكومة الإلكترونية

قامت معظم الدول الأعضاء بإسناد وضع الخطط الاستراتيجية لوحدة متعددة التخصص وممثلة عادة من:

1. ممثلين عن جهات حكومية عليا مثل الوزراء أو مجالس رئاسة الوزارات؛
2. معلوماتيين من جهات حكومية متعددة وتخصصات متنوعة؛
3. ممثلين عن الجهات الحكومية المشاركة.

ولقد كانت مشاركة القطاع الخاص غائبة باستثناء مملكة البحرين دولة قطر حيث تم إعداد الاستراتيجية من قبل شركة استشارية خاصة. أما في بعض الحالات المحدودة، فقد لجأت بعض الدول إلى التعاون والتنسيق مع جهات دولية مثل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD مع دولة فلسطين والأمم المتحدة مع العراق ومؤسسة NIPA من كوريا مع جمهورية مصر العربية. في المملكة العربية السعودية، كانت الخطة التنفيذية الأولى و الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (الحكومة الإلكترونية) ثمرة جهود وتعاون الجهات الحكومية مع برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) وأحد بيوت الخبرة الاستشارية العالمية المتخصصة. بالإضافة إلى ممثلين من القطاع الخاص. حيث تم تشكيل لجنة استشارية لإعداد الخطة التنفيذية مكونة من أعضاء من الجهات الحكومية وأكاديميين والقطاع الخاص والمجتمع المدني.

وتنوع طور التخطيط جولات المراجعة والموافقة على الخطط واعتمادها والتي كان معدل الوقت المتخذ لوضعها حوالي ثلاث سنوات.

يعرض الجدول التالي جرداً للجهات المسؤولة عن إصدار الخطط والجهات المسؤولة عن تطبيق المبادرات.

#### الجدول 1- الجهات المسؤولة عن إصدار الخطط وتطبيق المبادرات

| الدولة                    | الجهات المسؤولة عن إصدار الخطط  | الجهات المسؤولة عن تطبيق المبادرات   |
|---------------------------|---|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | برنامج الحكومة الإلكترونية التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات | برنامج الحكومة الإلكترونية ، المؤسسات الحكومية، القطاع الخاص                             |
| الإمارات العربية المتحدة  | الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات                                     | الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات  |
| مملكة البحرين             | هيئة الحكومة الإلكترونية  | هيئة الحكومة الإلكترونية   |
| الجمهورية التونسية        | وحدة الإدارة الإلكترونية (تابعة لرئاسة الحكومة)                         | وحدة الإدارة الإلكترونية (تابعة لرئاسة الحكومة)  |
| الجمهورية العربية السورية | وزارة الاتصالات والتقانة  | وزارة الاتصالات والتقانة والفريق التنفيذي للحكومة الإلكترونية التابع لرئاسة مجلس الوزراء |
| جمهورية السودان           | لجنة قومية بأشراف المركز القومي للمعلومات                               | وزارة العلوم والاتصالات ممثلة في المركز القومي للمعلومات والهيئة القومية للاتصالات       |
| جمهورية العراق            | اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية                                      | سكرتارية اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية في وزارة العلوم والتكنولوجيا                 |
| سلطنة عُمان               | هيئة تقنية المعلومات  | هيئة تقنية المعلومات   |
| دولة فلسطين               | وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات                                    | وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات   |
| دولة قطر                  | وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات                                    | إدارة البرامج الحكومية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات                           |

|                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| دولة الكويت              | الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات التابع لرئيس مجلس الإدارة وزير المواصلات والجهات الحكومية في الدولة  |   |
| الجمهورية اللبنانية      | وزارة التنمية الإدارية   | وحدة الحكومة الالكترونية مؤلفة من: فريق مركز المعلومات وبوابة الحكومة الالكترونية، فريق الربط البيئي (Interoperability)، فريق اعادة هندسة المعاملات (Business Process Reengineering)، فريق المكتب المركزي للمعاملات (تبيويم المعلومات)              |
| ليبيا                    | المعلومات غير متوفرة حالياً  |   |
| جمهورية مصر العربية      | وزارة التنمية الإدارية   | وزارة التنمية الإدارية  |
| المملكة المغربية         | وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة   | اللجنة البين وزارية للحكومة الالكترونية يرأسها وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة  |
| المملكة العربية السعودية | برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية (يسر)  | جميع الجهات الحكومية ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية وبرنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية يقومون بمهام التنفيذ. ويقوم مكتب ادارة الاستراتيجية (OSM) في برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية بعمليات متابعة التنفيذ وقياس ورصد ذلك وتحديث الخطة. |
| الجمهورية اليمنية        | اللجنة الاشرافية لمشروع الحكومة الالكترونية , بالإضافة الى بعض اللجان الاشرافية لبعض المبادرات الفرعية (القطاعية) , وجميعها لجان تتبع مجلس الوزراء | اللجنة التنفيذية لمشروع الحكومة الالكترونية (وزارة الاتصالات والأمانة العامة لمجلس الوزراء) / الوزارات والمؤسسات الحكومية فيما يتعلق بالمبادرات الانفرادية القطاعية)  |

وفي أكثر الحالات، تم وضع الخطط عبر الوزارات المشرفة على الوحدات المُخططة وفي بعض الحالات كان المجلس النيابي صاحب الموافقة الأخيرة أو رئاسة الحكومة في أحيان أخرى. وعند الاعتماد، وبعد إصدار الخطة، أي عند بدء التطبيق، انتقلت في أكثر الحالات مسؤولية التطبيق إلى وحدات أو هيئات متخصصة أكثرها يتبع لوزارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات واستثنائياً كما سبق الذكر لوزارات التنمية الإدارية. وفي حالات نادرة، تم التطبيق عن طريق متعهدين خارج الحكومة.

### جيم- تحليل لجدولة وضع الخطط والاستراتيجيات

يحدد الجدول التالي المحطات الزمنية التي تشير إلى أول وأحدث إصدار للاستراتيجيات والخطط.

#### الجدول 2- تاريخ أول وأحدث إصدار أو تخطيط للحكومة الإلكترونية

| الدولة                    | اول اصدار او تخطيط او خطط زمنية للحكومة الالكترونية | احدث اصدار او تخطيط او خطط زمنية للحكومة الالكترونية |
|---------------------------|---|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | 2003  | 2008   |
| الإمارات العربية المتحدة  | 2011  |  |
| مملكة البحرين             | من 2007 الى 2010                                    | من 2011 الى 2016                                     |
| الجمهورية التونسية        | من 2009 الى 2014                                    | 2012   |
| الجمهورية العربية السورية | 2009  |  |
| جمهورية السودان           | من 2002 الى 2006                                    | من 2012 الى 2016                                     |

| الدولة                   | اول اصدار او تخطيط او خطط زمنية للحكومة الالكترونية | احدث اصدار او تخطيط او خطط زمنية للحكومة الالكترونية |
|--------------------------|---|--|
| جمهورية العراق           | 2010  | 2012   |
| سلطنة عُمان              | 2003  | 2010   |
| دولة فلسطين              | 2011  | 2013   |
| دولة قطر                 | 2001  | من 2011 الى 2015                                     |
| دولة الكويت              | 2005  |  |
| الجمهورية اللبنانية      | 2002  | 2008   |
| ليبيا                    | من 2013 الى 2014                                    |  |
| جمهورية مصر العربية      | من 2001 الى 2004                                    | من 2007 الى 2012                                     |
| المملكة المغربية         | 2009  |  |
| المملكة العربية السعودية | من 2006 الى 2010                                    | من 2012 الى 2016                                     |
| الجمهورية اليمنية        | 2003  | 2008   |

#### دال- المبادرات الأساسية للحكومة الإلكترونية

لقد تنوعت المبادرات والمشاريع المطبقة إلى حد لا يسمح بأي استنتاجات عن مناهج مشتركة بين الدول. ولذلك تستنتج الدراسة أن الفرق الواسع (باستثناء التطبيقات المذكورة في الإطار أدناه) سببه الاختلاف بين أولويات الدول ولأسباب تاريخية بحيث تطورت الحكومة الإلكترونية في بعض الحالات بمراكز الأتمتة المذكورة سابقاً.

وكان من الواضح أن غالبية الدول ذكرت التطبيقات التالية المشتركة:

- (1) التشغيل البيئي Interoperability؛
- (2) تزويد المواطن بالمعلومات؛
- (3) التركيز على مشاركة المواطن بطرق مختلفة.

سيتم عرض هذه المواضيع في الفقرات اللاحقة.

#### هاء- تمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية

لقد أشارت كل الدول الأعضاء إلى أن التمويل الكامل لوضع الخطط وتطبيقها كان يجري عن طريق موازنة الوزارة المعنية مباشرة ولم يشر إلى أي تمويل صادر عن جهات خارجية أو مؤسسات دولية. ولكن في عدة حالات، قدّمت مؤسسات دولية التعاون والتمويل الجزئي لمشاريع في الحكومة الإلكترونية ومنها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD والأمم المتحدة مع العراق والاتحاد الأوروبي. كما اشارت المملكة العربية السعودية في خطتها الى فتح المجال لتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية بالشراكة مع القطاع الخاص بأسلوب المشاركة في الدخل المتوقع.

## واو- ملخص عن وضعية وقيادة استراتيجيات الحكومة الإلكترونية

يعرض هذا الجدول الخطوات الأساسية المنجزة في الدول الأعضاء وتليها لائحة تحدد الجهات المسؤولة عن إعداد الخطط وتطبيقها ورصد وتقييمها. ومن الجدير بالذكر أن عدد الجهات المشاركة بالحكومة الإلكترونية لم يُذكر من قبل أكثر الدول الأعضاء<sup>1</sup>.

### الجدول 3- الاستراتيجيات والسياسات الموضوعة للحكومة الإلكترونية

|                           |  |
|---------------------------|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | خطت مشاريع الحكومة الإلكترونية من عام 2006 إلى 2009 تباعاً لبرنامج الحكومة الإلكترونية المدرج أولاً عام 2001. وقامت وحدة التخطيط الاستراتيجي للخدمات/برنامج الحكومة الإلكترونية في 2013 بإعداد استراتيجية نشرت على بوابة الحكومة. أهم المبادرات فيها:<br>(1) مبادرة تكامل الخدمات الحكومية الواحدة (Whole of Government Approach)<br>(2) المشاركة الإلكترونية (e-Participation)<br>(3) الحكومة النقلة (Mobile Government)<br>(4) البيانات المفتوحة (Open Data)   |
| الإمارات العربية المتحدة  | أعدت واعتمدت الاستراتيجية في العام 2011. أهم المبادرات: البوابة الرسمية، بوابة البيانات المفتوحة، بوابة المشاركة الإلكترونية، موقع الهاتف النقال، قياس مستوى التحول وغيرها.  |
| مملكة البحرين             | تم تنفيذ الاستراتيجية الأولى في المملكة خلال الأعوام 2007-2010. بدأت مملكة البحرين بوضع النسخة الثانية للاستراتيجية للأعوام 2011-2016. الجهات الحكومية تقدم الخدمات الإلكترونية التي وصل عددها إلى 90.   |
| الجمهورية التونسية        | أعدت الجمهورية التونسية أول خطة واعتمدها للأعوام 2009 إلى 2014 وتمت مراجعة الاستراتيجية في العام 2012. أهم المبادرات المتضمنة:<br>(1) دعم الإطار المؤسسي<br>(2) تعديل الإطار القانوني والترتيبي<br>(3) تعميم النفاذ وتيسيره إلى مواقع الويب  |
| الجمهورية العربية السورية | اعتمدت الاستراتيجية المتعلقة بالحكومة الإلكترونية عام 2009. أهم المبادرات والمشاريع المتضمنة:<br>(1) بنوك المعلومات الوطنية،<br>(2) بوابة الحكومة الإلكترونية،<br>(3) التخاطب البيئي،<br>(4) البنية الأساسية،<br>(5) وضع معايير تحديد أولويات الخدمات الإلكترونية،<br>(6) تشكيل البنى الإدارية اللازمة لإدارة التغيير.   |
| جمهورية السودان           | اعتمدت استراتيجية قومية عامة للمعلومات 2002-2006 بعنوان استراتيجية صناعة المعلومات بالسودان. تبعتها الخطة الخمسية لقطاع المعلومات 2007-2011 وهي جزء من الاستراتيجية القومية للسودان لنفس الفترة والتي قسمت إلى ثمانية محاور أحدها محور المعلومات. تبعتها استراتيجية السودان 2012-2016 والمعلومات جزء منها. في هذا الإطار تم إجراء دراسة سميت بالخطة الموجهة للحكومة الإلكترونية في السودان عام 2009. أهم المبادرات: السجل المدني، والرقم الوطني للهئات والشخصيات الاعتبارية، وحوسبة الجهاز القضائي، وشراء أو تسديد فواتير الكهرباء، المصارف، الجامعات وإعلان النتائج للمتقدمين، والتقديم للجامعات. |

1. عدد الجهات المشاركة في الحكومة الإلكترونية غير العدد المذكور للجهات المشاركة في البوابة الإلكترونية.

|                |  |
|----------------|--|
| جمهورية العراق | تم الاصدار الأول عام 2010 والثاني عام 2012. أهم المبادرات: برنامج التوعية وبناء القدرات. ثرّاج خطة العمل ويتم تحديثها سنوياً.  |
| سلطنة عُمان    | اعتمد أول اصدار للاستراتيجية في العام 2003 وتمت أول مراجعة للعام 2008 وآخر مراجعة في العام 2010. أهم المبادرات:<br>(1) الشبكة الحكومية الموحدة،<br>(2) مشاريع التدريب في مجال تقنية المعلومات،<br>(3) بوابة الدفع الإلكتروني،<br>(4) البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية،<br>(5) قانون المعاملات الإلكترونية،<br>(6) المعايير التقنية للحكومة الإلكترونية،<br>(7) مركز الابتكار والدعم<br>(8) مركز أمن المعلومات<br>(9) مركز البيانات الوطني<br>(10) المركز الوطني للسلامة المعلوماتية<br>(11) مركز حاضنات تقنية المعلومات (ساس)<br>(12) البنية الأساسية للمفتاح العمومي  |
| دولة فلسطين    | تم اعداد النسخة النهائية من الاستراتيجية في العام 2011. وتم اعتماد خارطة الطريق لتنفيذ سياسة الحكومة الإلكترونية 2012 واعتماد النسخة النهائية 2013. أهم المبادرات المتضمنة:<br>(1) شهادات الميلاد والوفاة والسكن،<br>(2) تطبيق النافذة الواحدة،<br>(3) الشبكة الحكومية الموحدة،<br>(4) مشاريع التدريب في مجال تقنية المعلومات،<br>(5) البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية،<br>(6) قانون المعاملات الإلكترونية،<br>(7) المعايير التقنية للحكومة الإلكترونية،<br>(8) فريق أمن المعلومات ومركز الاستجابة لطوارئ أمن المعلومات،<br>(9) مركز البيانات الوطني،<br>(10) حاضنات تقنية المعلومات،<br>(11) وضع معايير تحديد أولويات الخدمات الإلكترونية،<br>(12) إطار التبادل البيني الفلسطيني "زّثار"،<br>(13) زيادة استخدام الشبكات الاجتماعية،<br>(14) مراجعة تشريعات التعاملات الإلكترونية الحكومية وغيرها مثل حق الوصول الى المعلومة وقانون العقوبات المتضمن الجرائم السببرانية ومشروع قوانين الملكية الفكرية. |
| دولة قطر       | تضمنت الاستراتيجية الوطنية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 2011-2015 الهدف الاستراتيجي المتمثل في تحسين سبل الوصول للخدمات العامة وذلك من خلال الجيل الثاني من برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة والذي يتضمن:<br>(1) ربط الهيئات الحكومية،<br>(2) مركز البيانات المفتوحة،<br>(3) برنامج الأمن والمصادقة،<br>(4) المعايير التكنولوجية للجيل القادم من الخدمات الحكومية المشتركة،<br>(5) الجيل القادم من بوابة الدفع الإلكتروني الحكومية،<br>(6) الجيل القادم من الخدمات الحكومية.<br>كما يجري حالياً الإعداد لصياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية المتكاملة 2013-2020 والتي ستسهم بشكل كبير في تحقيق رؤية قطر الوطنية 2030.  |
| دولة الكويت    | أعدت دولة الكويت أول خطة واعتمدها في العام 2005. أهم المبادرات المتضمنة:<br>(1) البوابة الرسمية الإلكترونية لدولة الكويت،<br>(2) شبكة الكويت للمعلومات،  |

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <p>(3) التراسل الإلكتروني،<br/>(4) المقاييس والمعايير والأنماط في مجال تكنولوجيا المعلومات،<br/>(5) التصديق الإلكتروني والبطاقة الذكية،<br/>(6) مركز الاستجابة لطوارئ الحاسبات،<br/>(7) تدريب الكادر الفني الوطني في مجال تكنولوجيا المعلومات.</p>   |                                 |
| <p>أعدت الخطة عام 2002 وتم تحديثها واعتمدها في العام 2008. أهم المبادرات المتضمنة: تنفيذ المرحلة الأولى لبوابة الحكومة الإلكترونية - دولتي - مع تطبيقات للهواتف الخلوية (Apple، Android، Blackberry).</p>  | <p>الجمهورية اللبنانية</p>      |
| <p>تحت الإعداد</p>   | <p>ليبيا</p>                    |
| <p>طبقت خطط الحكومة الإلكترونية في مرحلتين. المرحلة الأولى من العام 2001 إلى العام 2007. في طور الثاني من العام 2007 إلى 2012، قامت الوزارة بتوسيع نطاق الخطة بهدف تطوير وتنمية الإدارة العامة. إلى يومنا هذا لا توجد خطة واسعة موثقة لتطبيق الحكومة الإلكترونية علما بأن الوزارة بصدد التعاون مع المؤسسة الكورية الوطنية للإدارة العامة NIPA لوضع خطة رئيسية للحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة.</p>   | <p>جمهورية مصر العربية</p>      |
| <p>تم إعداد الخطة الاستراتيجية في العام 2009. أهم المبادرات:<br/>(1) إحداث هيئات خاصة ببرنامج الحكومة الإلكترونية،<br/>(2) تطبيق في أقصى حد عام 2011 الخدمات والمشاريع ذات الأولوية العالية،<br/>(3) تنفيذ جميع خدمات ومشاريع البرنامج قبل نهاية العام 2013<br/>ويجري التقييم كل 3 أشهر.</p>   | <p>المملكة المغربية</p>         |
| <p>تمت الإعداد للخطة التنفيذية الأولى للتعاملات الإلكترونية الحكومية في العام 2005، لتغطية الأعوام 2006 - 2010 وتم اعتمادها في العام 2006. أما الخطة التنفيذية الثانية للتعاملات الإلكترونية الحكومية للفترة 2012 إلى 2016 فقد تم إعدادها واعتمادها في عام 2011. أهم المبادرات:<br/>(1) تعزيز دور المرأة ضمن القوى العاملة في التعاملات الإلكترونية الحكومية،<br/>(2) تنفيذ برنامج تطوير القيادات،<br/>(3) إدخال أدوات التعاون وتقنياته،<br/>(4) زيادة عدد الخدمات الإلكترونية ونضجها<br/>(5) تطوير إطار عمل موحد لتنفيذ التطبيقات الوطنية المشتركة،<br/>(6) استكمال تنفيذ نظام المشتريات الحكومية الإلكتروني،<br/>(7) اعتماد أسلوب موحد للبنية المؤسسية التقنية (Enterprise Architecture)<br/>(8) تطوير نموذج "الحوسبة السحابية" (Government Cloud)<br/>(9) تنفيذ التعاملات الإلكترونية الحكومية باستخدام الهاتف النقال،<br/>(10) زيادة استخدام الشبكات الاجتماعية وتأسيس مجتمع الممارسة الداعم (eParticipation) وزيادة انتشار واتاحة البيانات الحكومية المفتوحة.<br/>(11) زيادة استخدام شراكة القطاعين العام والخاص والاتفاقيات الإطارية،<br/>(12) مراجعة وتحديث تشريعات التعاملات الإلكترونية الحكومية،<br/>(13) تطبيق برنامج قياس أداء التعاملات الإلكترونية الحكومية لدى الجهات الحكومية.</p> | <p>المملكة العربية السعودية</p> |
| <p>تم اعتماد البرنامج الوطني لتقنية المعلومات في العام (2003)، ولكن بسبب بعض الصعوبات لم يتم تنفيذه كما هو مخطط له. ولكن نشأت مبادرات ومشاريع فرعية منها:<br/>(1) خطة مبادرة لمحو امية الحاسوب عن طريق (مشروع رئيس الجمهورية لتعميم الحاسوب على موظفي القطاع العام والخاص و مشروع محو امية الحاسوب لموظفي الدولة عن طريق التدريب على برنامج الرخصة الدولية.<br/>(2) مركز تنمية المبدعين.<br/>في العام (2008) تم اعتماد خطة (البوابة الالكترونية والتهيئة لمشروع الحكومة الالكترونية) , وتضمنت مشروعين اساسين :<br/>(1) اطلاق البوابة وتقديم خدمات النشر الالكتروني للجهات المركزية.<br/>(2) قياس الجاهزية الالكترونية واستكمال التهيئة لإطلاق الخدمات الالكترونية.</p>   | <p>الجمهورية اليمنية</p>        |

يعرض الجدول التالي الجهات المسؤولة عن إعداد الخطط وتطبيقها ورصدها وتقييمها:

**الجدول 4- الجهات المسؤولة عن إعداد الخطط وتطبيقها ورصدها وتقييمها**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | يجري الرصد من خلال الموازنة والتقييم بقياس مؤشرات الأداء ضمن آلية محددة لكل مؤشر. (الجهة المسؤولة عن هذه الأنشطة لم تحدد).   |
| الإمارات العربية المتحدة  | أعدت الاستراتيجية من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وهي الجهة التي تتولى التنفيذ والإشراف على التطبيق.  |
| مملكة البحرين             | تتولى هيئة الحكومة الإلكترونية تنفيذ هذه الاستراتيجية ويجري التنفيذ بالتعاون مع الجهات الحكومية التي تقدم الخدمات الإلكترونية التي وصل عددها الـ 90.   |
| الجمهورية التونسية        | الجهة التي قامت بالإعداد هي وحدة الإدارة الإلكترونية التابعة لرئاسة الحكومة. الجهة التي تتولى التنفيذ والإشراف على التنفيذ هي نفس الوحدة بالتعاون مع بقية الوزارات والهيئات الإدارية التي تقوم أيضاً بعمليات الرصد والتقييم.   |
| الجمهورية العربية السورية | الفريق التنفيذي للحكومة الإلكترونية ووزارة الاتصالات والتقانة يعمل على إعداد الخطط ورصدها وتقييمها، أما التنفيذ فيقوم به الفريق بالتعاون مع الجهات الحكومية الأخرى وحسب الحاجة.  |
| جمهورية السودان           | تم إعداد الخطة بواسطة لجنة قومية بإشراف المركز القومي للمعلومات. تتولى تنفيذ الخطة الموجهة للحكومة الإلكترونية واستراتيجيات المعلومات بالسودان وزارة العلوم والاتصالات ممثلة في المركز القومي للمعلومات والهيئة القومية للاتصالات.   |
| جمهورية العراق            | أعد الإصدار الأول والثاني من قبل اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية وبالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي. تتولى الإشراف والمتابعة السكرتارية للجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية في وزارة العلوم والتكنولوجيا. وتجري مراجعتها وتحديثها سنوياً من قبل اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية.   |
| سلطنة عُمان               | قامت بإعداد الخطة الاستراتيجية هيئة تقنية المعلومات وهي التي تتولى مهام التنفيذ والإشراف على التنفيذ. وتعد الهيئة هي الجهة المسؤولة عن تنفيذ الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي والحكومة الإلكترونية، حيث تقوم بتنفيذ مشاريع البنية الأساسية والإشراف على جميع المشاريع ذات العلاقة بعمان الرقمية.  |
| دولة فلسطين               | قامت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بتطوير النسخة الأولى في إطار مبادرة منظمة التعاون الاقتصادي للتنمية MENA-OECD لدعم فلسطين وبالتعاون مع 18 جهة حكومية. تتولى التنفيذ فرق ولجان مختلفة بالإضافة إلى الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية وتكون تبعيتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ويجري العمل حالياً مع الـ OECD على تحديد أولوية تنفيذ الخدمات الإلكترونية.        |
| دولة قطر                  | تقوم وزارة الاتصالات بالإعداد والتنفيذ والإشراف على كل الاستراتيجيات والخطط والسياسات المتعلقة ببرامج الحكومة الإلكترونية.   |
| دولة الكويت               | الجهة التي قامت بإعداد الخطة هي هيئة المعلومات السنغافورية. الجهة التي تتولى التنفيذ هي الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات التابع لرئيس مجلس الإدارة وزير المواصلات والجهات الحكومية في الدولة وهي نفس الجهة التي تتولى الإشراف على التنفيذ.  |
| الجمهورية اللبنانية       | أعدت الخطة وتم تحديثها واعتمادها من قبل وزارة التنمية الإدارية ويجري التطبيق من قبل 4 فرق من ضمن وحدة الحكومة الإلكترونية في الوزارة مؤلفة من: فريق مركز المعلومات وبوابة الحكومة الإلكترونية، فريق الربط البيئي (Interoperability)، فريق إعادة هندسة الإجراءات (Business Process Reengineering)، فريق المكتب المركزي للمعاملات (تحديث المعلومات). آلية الرصد متوفرة من قبل الوزارة. |
| ليبيا                     | المعلومات غير متوفرة حالياً  |
| جمهورية مصر العربية       | قامت وزارة التنمية الإدارية بوضع واعتماد خطة للحكومة الإلكترونية. في الطور الثاني من عام 2007 إلى 2012 قامت الوزارة بتوسيع نطاق الخطة بهدف تطوير وتنمية الإدارة العامة. ولقد اتبعت الوزارة منهج اسناد بعض العمليات مثال إدارة البوابة الحكومية ومشاريع معلوماتية   |



|  |                          |
|--|--------------------------|
| إلى القطاع الخاص. الوزارة بصدد التعاون مع المؤسسة الكورية الوطنية للإدارة العامة NIPA لوضع خطة رئيسية للحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة.   |                          |
| تم إعداد الخطة الاستراتيجية في العام 2009 من قبل وزارة الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة. أما الجهة التي تتولى التنفيذ فهي اللجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية يرأسها وزير الصناعة والتجارة والتكنولوجيات الحديثة. وتتولى الإشراف والتنفيذ مديرية قيادة الحكومة الإلكترونية الملحق بهذه اللجنة.   | المملكة المغربية         |
| قام برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بإعداد الخطة. ويقوم مع جميع الجهات الحكومية ذات العلاقة بالحكومة الإلكترونية بمهام التنفيذ. أما مكتب إدارة الاستراتيجية (OSM) في برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية فهو مسؤول عن عمليات متابعة التنفيذ وقياس ورصد التقدم.   | المملكة العربية السعودية |
| <p>بالنسبة لمشروع الحكومة الإلكترونية (البوابة الإلكترونية) فيتم التالي:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) إعداد الخطط من قبل اللجنة الإشرافية للمشروع.</li> <li>(2) التطبيق من قبل اللجنة التنفيذية للمشروع (وزارة الاتصالات للجانب التقني , والجهات المعنية في كل الوزارات والمؤسسات المعنية بالمشاريع.(الرصد والتقييم من قبل الأمانة العامة لمجلس الوزراء).</li> <li>بالنسبة للمشاريع الفرعية أو القطاعية فيتم التالي:</li> <li>(1) إعداد الخطط من قبل الوزارات او الجهات المشرفة على المشاريع وإقرارها من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي.</li> <li>(2) تطبيق الخطط من قبل تلك الجهات.</li> <li>(3) الرصد والتقييم من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي.</li> <li>أما بالنسبة للوضع الراهن، فيتم التالي:</li> <li>(1) إعداد الخطط عن طريق شركات او جهات استشارية, وإقرارها من قبل اللجنة الإشرافية واللجنة الفنية للمشروع.</li> <li>(2) التطبيق سيتم عن طريق الوحدة التنفيذية للمشروع.</li> <li>(3) الرصد والتقييم سوف يكون عن طريق اللجنة الإشرافية واللجنة الفنية للمشروع.</li> </ol> | الجمهورية اليمنية        |

### ثالثاً- تطور البوابات الإلكترونية

تُمثّل البوابات الإلكترونية نواة الحكومة الإلكترونية إذ إن الهدف المحوري للحكومة الإلكترونية هو التواصل والمشاركة ما بين الجهات الحكومية ومواطنيها بما فيها القطاع الخاص والمجتمع المدني. ومن جهة أخرى، تمثل البوابة تجسيداً لمبدأ حصر المعاملات مع الحكومة عبر نافذة واحدة One Stop Shop وكان هذا السبب الأساسي الذي دعا العديد من الدول إلى إنشاء بوابات إلكترونية عرضت عليها بعض الخدمات قبل طرح الخطط العامة واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية. وبذلك نشأت معظم البوابات الإلكترونية بإطار محدود الخدمات في أوائل القرن ومن ثم تمت إضافة المهمات الواسعة لمعظم البوابات.

ومن الجدير بالذكر أن مواقع معظم الدول لجأت إلى تقديم بوابات إلكترونية بنفس الوقت الذي قدمت خدمات إلكترونية على مواقع خاصة ببعض الوزارات والتي لها مواقعها الخاصة خارج البوابة.

#### ألف- الجهات المشاركة في البوابة الإلكترونية والخدمات المقدمة

لقد عرضت بعض الدول الخدمات البارزة لديها. كما تقدّمت كل الدول بتحديد عدد الجهات المشاركة بالبوابة وعدد الخدمات المقدمة عليها. وقد قُسمت هذه الخدمات إلى نوعين: النوع الأول من الخدمات هو تقديم معلومات تساعد أو تدعم المواطن في معاملاته، ومنها من الوثائق أو القوالب التي يمكن للمواطن تنزيلها وطباعتها. أما النوع الثاني، والأهم، فيحتوي على الخدمات التفاعلية أي التي تعطي المجال للزائر بالقيام بعمليات مثل تقديم الطلبات أو الدفع الإلكتروني لكافة الفواتير. وقدّرت الدراسة من خلال بعض الأرقام المطروحة أن هذا النوع يمثل حوالي عشرين بالمئة من كل الخدمات المتاحة مع التأكيد أن أكثر الدول أشارت إلى نيتها بزيادة هذه النسبة تدريجياً.

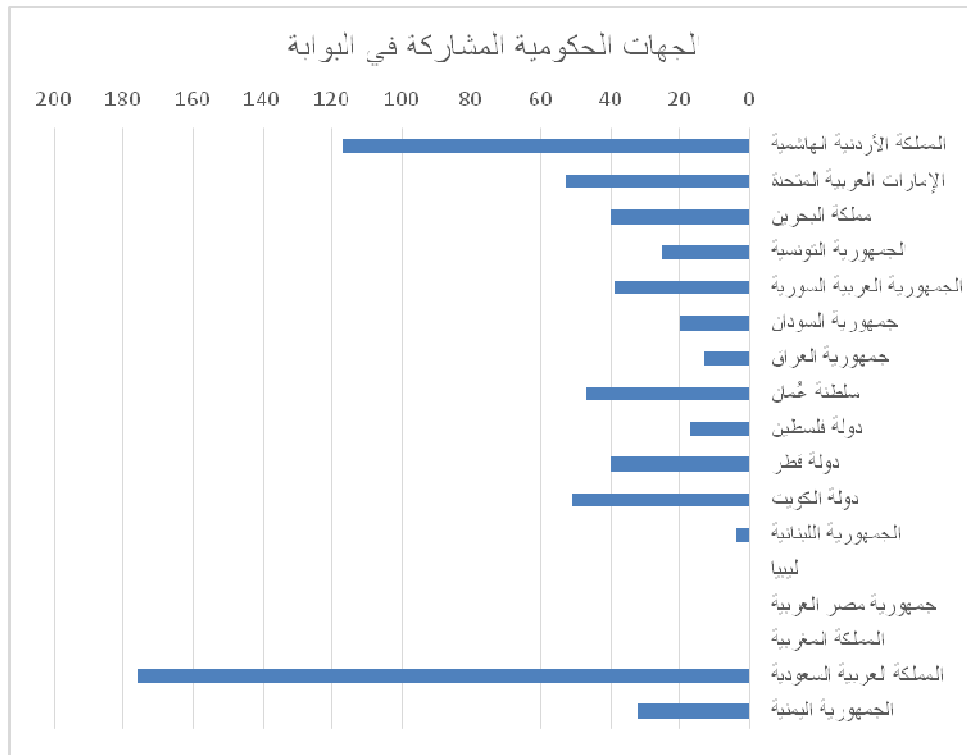
يعرض الجدول التالي والشكلان 1 و 2 بياناً تحليلياً لعدد الجهات المشاركة في كل دولة مع عدد الخدمات المقدمة، ويتبعها رسمان لكل من هذه الإحصاءات (مصدرهما الاستمارة). ومن الجدير بالذكر أن بعض الدول اعتمد عدد الوثائق المعروضة على البوابة كخدمات مستقلة، أما البعض الآخر فاعتبر أن تقديم المعلومات هي خدمة واحدة. ولتسهيل المقارنة في هذه الدراسة تم اعتماد "الخدمة الواحدة" حتى لو أدت إلى عرض العديد من المعلومات والوثائق لتوحيد عدد الخدمات. وتجدر الإشارة إلى أن تعريف الخدمات يختلف من دولة لأخرى وهذا يسبب تفاوتاً في تعدادها.

#### الجدول 5- عدد الخدمات وعدد الجهات الحكومية المشاركة في البوابات الإلكترونية

| الدولة                    | الخدمات | الجهات |
|---------------------------|---------|--------|
| المملكة الأردنية الهاشمية | 1800    | 117    |
| الإمارات العربية المتحدة  | 500     | 53     |
| مملكة البحرين             | 280     | 40     |
| الجمهورية التونسية        | 194     | 25     |
| الجمهورية العربية السورية | 2435    | 39     |
| جمهورية السودان           | 192     | 20     |
| جمهورية العراق            | 60      | 13     |
| سلطنة عُمان               | 675     | 47     |
| دولة فلسطين               | 211     | 17     |

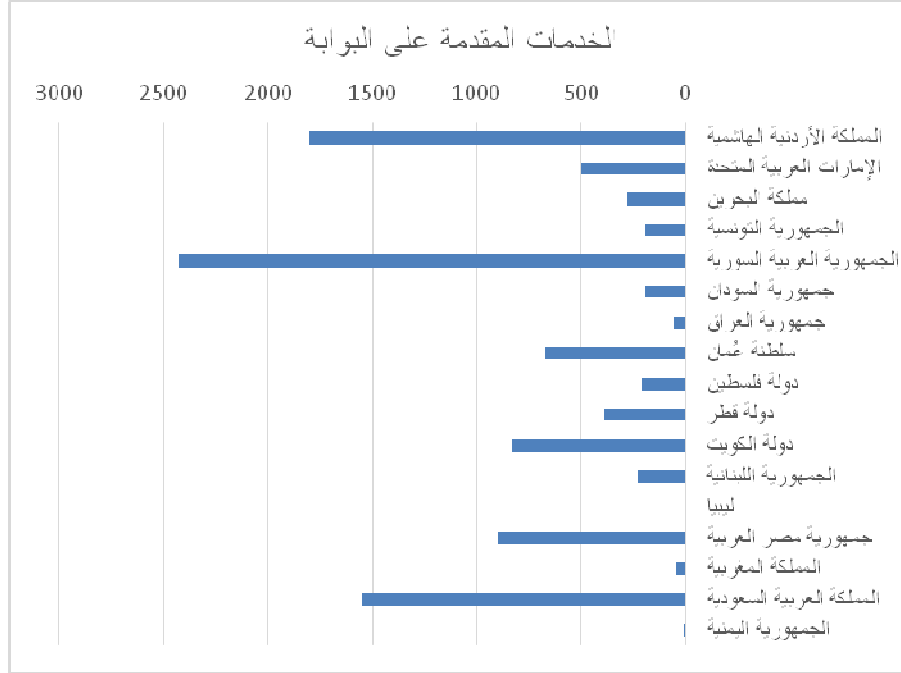
| الدولة                   | الخدمات                     | الجهات |
|--------------------------|-----------------------------|--------|
| دولة قطر                 | 391                         | 40     |
| دولة الكويت              | 831                         | 51     |
| الجمهورية اللبنانية      | 225                         | 4      |
| ليبيا                    | المعلومات غير متوفرة حالياً |        |
| جمهورية مصر العربية      | 900                         |        |
| المملكة المغربية         | 48                          |        |
| المملكة العربية السعودية | 1550                        | 176    |
| الجمهورية اليمنية        | 9                           | 32     |

### الشكل 1- الجهات الحكومية المشاركة في البوابات الإلكترونية



المصدر: إحصائيات مشتقة من أجوبة الدول الأعضاء على استمارات الإسكوا.

## الشكل 2- عدد الخدمات المقدمة على البوابات الإلكترونية



المصدر: إحصائيات مشتقة من أجوبة الدول الأعضاء على استمارات الإسكوا.

ويلاحظ بروز نوعين من الخدمات الناشئة حديثاً وهي أولاً استعمال الشبكات الاجتماعية لنشر المعلومات والمشاركة، وثانياً تطوير التطبيقات التي تُنزل على الهواتف النقالة الذكية.

### باء- ملخص وضع البوابات الإلكترونية

يعرض الجدول التالي سرداً للخدمات المقدمة على البوابات الإلكترونية لكل دولة من الدول الأعضاء. وفي معظم الحالات عينت الجهة المسؤولة عن البوابة الإلكترونية نفس الهيئة المسؤولة عن تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية.

### الجدول 6- ملخص وضع البوابات الإلكترونية

|                           |  |
|---------------------------|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | <a href="http://www.jordan.gov.jo">www.jordan.gov.jo</a><br>أطلقت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات برنامج الحكومة الإلكترونية النسخة الأولى من البوابة بنهاية العام 2006 وتم إطلاق البوابة بصيغة تجريبية في العام 2013. تضم البوابة 117 دائرة حكومية و1800 خدمة حكومية معلوماتية و90 خدمة تفاعلية (حسب البوابة).   |
| الإمارات العربية المتحدة  | <a href="http://www.government.ae">www.government.ae</a><br>أطلقت في العام 2011 عبر هيئة تنظيم الاتصالات (TRA) حيث تشارك في البوابة 53 جهة حكومية اتحادية تقدم 500 خدمة. وتقدم الخدمات عبر قنوات مختلفة: الموقع الإلكتروني، الهاتف النقال، وتقدم بعض الخدمات عبر الأكشاك. عدد المستخدمين: حوالي 3000 مستخدم يومياً. يجري الآن إعداد خطة لتطوير الموقع بما يتلاءم مع المستجدات العالمية، وخصوصاً متطلبات الجيل الثالث من الحكومة الإلكترونية. |
| مملكة البحرين             | <a href="http://www.bahrain.bh">www.bahrain.bh</a><br>تم إطلاق البوابة الوطنية عام 2007 مع تدشين الاستراتيجية الأولى ومن ثم مرت في عدة مراحل تطويرية   |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| حيث تضم اليوم حوالي 280 خدمة إلكترونية تقدّمها حوالي 40 جهة حكومية وخاصة. وتتولى هيئة الحكومة الإلكترونية مسؤولية تطوير البوابة ومتابعة استخدامها الذي فاق ال 50 مليون زيارة. سيتم إطلاق إصدار جديد في العام 2014.   |                           |
| <a href="http://www.tunisie.gov.tn">www.tunisie.gov.tn</a><br>أطلقت البوابة عام 2005 وحُدثت عام 2009 من قبل وحدة الإدارة الإلكترونية التابعة لرئاسة الوزارة. الجهات المشاركة كل الوزارات والهيئات العمومية (تقدر بـ 23 حسب الموقع أدناه <sup>2</sup> ). تقدم 194 خدمة تفاعلية و 2000 خدمة إعلامية. يزور الموقع 3000 زائر يومياً. الخطة المستقبلية للتطوير تخطط مبرمج تطوير نسخة جديدة للبوابة سنة 2014.  | الجمهورية التونسية        |
| <a href="http://www.egov.sv">www.egov.sv</a><br>أطلقت وزارة الاتصالات والتقانة بوابة الحكومة الإلكترونية عام 2009 وبحسب البوابة تتوفر فيها 2435 خدمة متاحة بشكل غير ديناميكي وبشكل معلومات حول الخدمات من قبل 39 جهة حكومية. إن موقع البوابة يقع في المكان ال 66 حسب ترتيب المواقع الأكثر زيارة في الجمهورية العربية السورية حيث يبلغ معدل الزيارات 277 زيارة يومياً. ويتم الآن تطوير بوابة مصغرة: <a href="http://www.portal.egov.sy">www.portal.egov.sy</a> سيجري إطلاقها في أواخر العام 2013.   | الجمهورية العربية السورية |
| <a href="http://www.sudan.sd">www.sudan.sd</a><br>تاريخ الإطلاق النسخة التجريبية للبوابة: 2011. الجهة المسؤولة عن إدارة البوابة هي المركز القومي للمعلومات. عدد الجهات المشاركة في البوابة: جميع المؤسسات الحكومية التي نص عليها الدستور من وزارات وولايات. عدد الخدمات المتاحة على البوابة: 192 خدمة. معدل زيارة البوابة حوالي 125 شخص في اليوم. أما الخطة المستقبلية للتطوير فتتضمن ما يلي:<br>(1) توفير تطبيقات ذكية على مختلف المنصات؛<br>(2) بناء منصة الحكومة الإلكترونية التي تتيح تقديم كل المعلومات والخدمات التفاعلية؛<br>(3) توفير قنوات واساليب الحماية المطلوبة؛<br>(4) توفير قنوات الدفع الإلكتروني عبر البوابة. | جمهورية السودان           |
| <a href="http://www.egov.gov.iq">www.egov.gov.iq</a><br>أطلقت البوابة عام 2011 وتديرها وزارة العلوم والتكنولوجيا في حين تتولى كل وزارة خدماتها على البوابة. يبلغ عدد الجهات المشاركة 13 جهة وتتجاوز الخدمات المعروضة ال 60 خدمة. خطة التطوير المستقبلية تتضمن تشكيل هيكل تنظيمي للبوابة تحتضن الوزارة وحملات إعلامية لإدماج المواطن ومنظمات المجتمع المدني.  | جمهورية العراق            |
| <a href="http://www.oman.om">www.oman.om</a><br>أطلقت البوابة عام 2009 والجهة المسؤولة عن إدارة البوابة هي هيئة تقنية المعلومات. عدد الجهات المشاركة بالبوابة 47 وعدد الخدمات المتاحة على البوابة 675 خدمة.  | سلطنة عُمان               |
| <a href="http://www.zinnar.pna.ps">www.zinnar.pna.ps</a><br>أطلقت البوابة عام 2011 والجهة المسؤولة عنها هي الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية في وزارة الاتصالات. عدد الجهات المشاركة 17 وعدد الخدمات المتاحة 211 خدمة إعلامية منها 17 تفاعلية. الخطة المستقبلية للتطوير تعد بضم المزيد من الوزارات وزيادة عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً.   | دولة فلسطين               |
| <a href="http://www.gov.qa">www.gov.qa</a><br>أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة في قطر عام 2001 تلاها وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة وتدشين بوابة حكومي في 2008 والتي أطلقت نسختها الجديدة في 2010. وتشارك في البوابة حالياً حوالي (56) جهة تقدم 396 خدمة عبر قنوات مختلفة تضم: البوابة الإلكترونية، موقع حكومي الجوال، الشبكات الاجتماعية، مركز الاتصال الحكومي، منصة البيانات المفتوحة، والمشاركة الإلكترونية. وقد بلغ عدد المعاملات خلال 2012 حوالي 2,715,606 معاملة. ودولة قطر بصدد تقديم الخطة الجديدة لتطوير البوابة مع التركيز على زيادة الخدمات والتفاعل مع الجمهور.                        | دولة قطر                  |
| <a href="http://www.e.gov.kw">www.e.gov.kw</a><br>أطلقت البوابة عام 2008 عبر الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات وعدد الجهات المشاركة 51 وعدد الخدمات المتاحة 831 خدمة. البوابة تقدم عدة خدمات وهي:<br>(1) خدمات معلوماتية (الإجراءات والرسوم والمستندات) أي معلومات عن تنفيذ المعاملات؛<br>(2) خدمات إلكترونية وهي إما أن تكون خدمات استعلامية أو تفاعلية أو خدمات الدفع الإلكترونية؛<br>(3) خدمات توعوية بهدف نشر الوعي الثقافي في استخدام تكنولوجيا المعلومات لكافة فئات المجتمع،   | دولة الكويت               |

|   |                          |
|---|--------------------------|
| بما فيها ذوي الاحتياجات الخاصة.   |                          |
| <p><a href="http://www.dawlati.gov.lb">www.dawlati.gov.lb</a></p> <p>أطلقت البوابة عام 2013 عبر وزارة التنمية الإدارية واشتركت فيها ثلاث إدارات (المديرية العامة للأمن العام، وزارة الزراعة، وزارة الخارجية والمغتربين). وهي تضم معلومات عن أكثر من 4500 معاملة، واستمارات إلكترونية لأكثر من 200 معاملة، و25 خدمة إلكترونية تفاعلية.</p>   | الجمهورية اللبنانية      |
| غير متوفرة  | ليبيا                    |
| <p><a href="http://www.egypt.gov.eg">www.egypt.gov.eg</a></p> <p>أطلق مشروع الحكومة الإلكترونية عام 2002 والبوابة الإلكترونية عام 2004. ومنذ عام 2002 تم إجراء العديد من التحديثات على البوابة سواء لتحسين البنية التحتية أو لتفعيل الخدمات ذات الوقع العالي مثل حجز السفر، دفع الفواتير والمخالفات، والتسجيل في الجامعات، وخدمات الاستعلام الخاصة بالانتخابات. ومن أهم مبادرات البوابة التركيز على ذوي الاحتياجات الخاصة بحيث طبقت الخدمات بالتطابق مع معايير الـ W3C (World Wide Web Consortium). عدد الخدمات التفاعلية حوالي 200 خدمة بالإضافة لـ 700 نموذج واستمارة متاحين على البوابة. كما تم إتاحة بعض من الخدمات التفاعلية ذات الوقع العالي عبر قنوات بديلة للموقع مثل الهواتف الأرضية والنقالة، الرسائل النصية، بوابات WAP للخدمات، ومن هذه الخدمات: الخدمات تكليف لأطباء، الاعلان عن الوظائف الحكومية الشاغرة، المناقصات الحكومية، الاستعلام عن مخالفات السير، والاستعلام عن أماكن الاقتراع.</p>   | جمهورية مصر العربية      |
| <p><a href="http://www.maroc.ma">www.maroc.ma</a></p> <p>انطلقت البوابة عام 2006 وتشارك فيها جميع الجهات الحكومية. حالياً تقدم البوابة 48 خدمة منها عن طريق الهواتف النقالة ومنها عن طريق مراكز اتصال المواطنين. معدل الزيارات اليومية 2000.</p>  | المملكة المغربية         |
| <p><a href="http://www.saudi.gov.sa">www.saudi.gov.sa</a></p> <p>أطلقت البوابة عام 2007م عن طريق "يسر" برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية وتتيح 1550 خدمة إلكترونية مقدمه من 176 جهة حكومية وتتنوع هذه الخدمات ما بين تفاعلية وإجرائية وتكاملية عن طريق قنوات متعددة مثل الإنترنت والهاتف النقال والرسائل القصيرة وتطبيقات النقال وأجهزة الخدمة الذاتية وأنظمة الرد الآلي، ويصل عدد الزيارات للبوابة إلى 50 ألف زيارة يوميا.</p> <p>كما تحتوي البوابة على جميع القوانين والتشريعات والمبادرات والخطط الحكومية التي تمس حياة ومصالح الافراد ومنشآت القطاع الخاص ، اضافة لدليل لمعلومات جميع الجهات الحكومية ، وكذلك تحتوي البوابة على منصة لاتاحة البيانات الحكومية المفتوحة ، وكذلك عدد من خدمات وادوات المشاركة المجتمعية.</p> <p>كما ستشهد المرحلة القادمة من البوابة :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) تغيير التصميم الخارجي ليصبح أكثر سهولة (user interface) ؛</li> <li>(2) إعادة توزيع المحتوى لتسهيل وصول المستخدمين للمعلومة بشكل أكبر؛</li> <li>(3) إعادة هيكلة الخدمات وتصنيفاتها وإضافة تصنيفات جديدة مبنية على المراحل الحياتية والخدمات الأساسية والكلمات المفتاحية؛</li> <li>(4) ربط البوابة بمخرجات نظام حصر الخدمات الحكومية (التقليدية والإلكترونية) لتوثيق معلومات الخدمات وزيادتها؛</li> <li>(5) إضافة منصة للأفكار الابتكارية لتفعيل دور المشاركة الإلكترونية للأفراد وقطاع الأعمال في تطوير تقديم الخدمات من الجهات الحكومية.</li> </ol> | المملكة العربية السعودية |
| <p><a href="http://www.yemen.gov.ye">www.yemen.gov.ye</a></p> <p>تشارك في البوابة 32 وزارة وتتولى كل وزارة تحديث معلوماتها وعدد الزوار (920,000) للفترة من نيسان 2012 وحتى نوفمبر 2013</p>  | الجمهورية اليمنية        |

#### رابعاً- عرض لأهم المشاريع المنجزة الحالية في الحكومات الإلكترونية

كما ذكر سابقاً، لقد عرضت معظم الدول المشاريع والمبادرات المهمة لها على الرغم من أن بعضها يتضمن تطبيقات إدارية غير متعلقة بمطالب المواطنين والقطاع الخاص والمجتمع المدني. والملاحظة الثانية أن معظم الدول لم تحدد ما إذا كانت التطبيقات مستقلة الموقع أو معروضة أو متعلقة بالبوابة الإلكترونية.

بالإجمال لم يكن هنالك اختلاف جذري للمبادرات المطبقة بين الدول بحيث باشرت معظم الدول بتقديم المعلومات المتعلقة بما يلي:

- معلومات عن المعاملات في الدوائر الحكومية؛
- إعلان عن أحداث مختلفة بالدولة؛
- نشر القوانين.

من الجدير بالذكر أن معظم التطبيقات الفورية online بُنيت من الصفر ولم تنمو من التطبيقات التقليدية والرمزية Batch Processing لذلك فرقت الدراسة بين بعض أنواع التطبيقات وعالجتها تحت أبوابها الخاصة:

1. التشغيل البيئي Interoperability؛
2. استعمال الهواتف النقالة الذكية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية؛
3. جمع الخدمات تحت موقع واحد: البوابة الإلكترونية؛
4. المشاركة عبر الشبكات الاجتماعية.

يحدد الجدول المعروض أدناه هذه التطبيقات بالتفصيل.

#### ألف- ملخص لأهم المشاريع المطبقة والحالية

يعرض الجدول التالي ملخص لأهم المشاريع المطبقة وقيد التطبيق مع الإشارة إلى بعض المواقع في حالات معينة وتاريخ التطبيق.

#### الجدول 7- ملخص لأهم المشاريع المطبقة والقيد التطبيق

|                           |  |
|---------------------------|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | (1) مشروع الشبكة الإلكترونية الأمانة؛<br>(2) مشروع بوابة الدفع الإلكتروني؛<br>(3) مشروع نظام الربط البيئي للأنظمة والخدمات؛<br>(4) مشروع مركز الاتصال الوطني؛<br>(5) مشروع بوابة الرسائل القصيرة؛<br>(6) مشروع تطبيق خدمات إلكترونية في دائرة الإقامة والحدود؛<br>(7) مشروع بوابة الهاتف النقال؛<br>(8) مشروع خدمات دائرة المكتبة الوطنية؛<br>(9) خدمة إصدار شهادة عدم المحكومية إلكترونياً. |
| الإمارات العربية المتحدة  | (1) إدارة وتطوير البوابة الإلكترونية الرسمية والمواقع التابعة لها (بيانات – شارك – بينتنا).<br>(2) موسوعة الإمارات الإلكترونية www.uaepedia.ae وهي بوابة موحدة لكل   |

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| <p>المعلومات عن دولة الإمارات يشارك في تغذيتها الجمهور في الدولة على طريقة (Wikipedia)</p> <p>(3) تطبيق "حارس المدينة" للهواتف المحمولة الذكية يُقدّم مجاناً ويتيح الفرصة للإبلاغ عن الحوادث ورفع الشكاوى المتعلقة مباشرة.</p> <p>(4) مبادرة "المواطن الإلكتروني" تهدف إلى تدريب السكان على أساسيات استخدام الحاسوب والإنترنت ويجري تقديمها من خلال بوابة أبوظبي الإلكترونية (abudhabi.ae)، ومن تخليص معاملاتهم اليومية الخاصة مع القطاع الخاص عبر المواقع المختلفة على شبكة الإنترنت وذلك لنشر الوعي باستخدامات تكنولوجيا المعلومات بين مختلف شرائح المجتمع ورفع مستوى المعرفة الرقمية</p> <p>(5) مشروع التخطيط للموارد في الحكومة (GRPS Government Resources Planning Systems)</p> |                                  |
| <p>(1) مشروع الدعم المالي لتسجيل المنح المالية</p> <p>(2) البنى المؤسسية (Enterprise Architecture)</p> <p>(3) المفتاح الإلكتروني</p> <p>(4) مركز الاتصال الوطني</p> <p>(5) المنصة الوطنية للمدفوعات</p> <p>(6) منصات الخدمة الذاتية</p>  | <p>مملكة البحرين</p>             |
| <p>(1) مشروع الشبكة الإدارية المندمجة (بصدد التعميم)</p> <p>(2) الشراءات العمومية عن بعد (بصدد التعميم)</p> <p>(3) الإضبارة الإلكترونية الموحدة للتجارة الخارجية</p> <p>(4) منظومة مدنية (تطبيق موحد للحالة المدنية)</p>   | <p>الجمهورية التونسية</p>        |
| <p>(1) استخراج وثيقة غير موظف</p> <p>(2) بوابة تقديم الشكاوى</p> <p>(3) رقمنة الصحيفة العقارية</p> <p>(4) إدارة اعمال الإغاثة الإنسانية والربط مع بنك معلومات السجل المدني في وزارة الداخلية</p>   | <p>الجمهورية العربية السورية</p> |
| <p>(1) مشروع السجل المدني الخاص بالمواطنين والذي بدأ في العام 2011. يحمل هذا الرقم أكثر من عشرة ملايين مواطن.</p> <p>(2) افتتاح مركز البيانات القومي ببرج الاتصالات العام 2011</p> <p>(3) انطلاق مشروع قاعدة بيانات الولايات العام 2010 يهدف لجمع وتبويب جميع المعلومات الخاصة بالولايات في 9 مجالات مختلفة (التعليم - الصحة - الاقتصاد - التخطيط العمراني، الخ) تم تحميله وتشغيله الآن في أحد عشرة ولاية من ولايات السودان السبعة عشر.</p> <p>(4) مقسم الإنترنت السوداني مركز يشترك فيه جميع مزودي خدمة الإنترنت بالسودان مما يقلل زمن حركة البيانات وتأمينها.</p>  | <p>جمهورية السودان</p>           |
| <p>لا يمكن الجزم بوجود مشاريع تنفيذية محددة بل يمكن سرد المبادرات التالية:</p> <p>(1) انتاج خدمات رائدة وسريعة حيث أطلقت خدمات تجريبية في العام 2012 ضمن قطاعات البلديات والتعليم والصحة وسجلات المواطنين.</p> <p>(2) انتاج استراتيجيات للخدمات الإلكترونية ضمن 4 قطاعات.</p> <p>(3) المشاريع التي تبنتها الوزارات الخدماتية: خدمة الحصول على إجازات السوافة وحوالي 64 مشروحة بالتفصيل على البوابة الإلكترونية كما هنالك مشاريع طبقت على المستوى الوطني ومنها: نظام العدالة الجنائية، نظام الرعاية الاجتماعية، نظام الإدارة المالية، نظام متابعة المشاريع الاستثمارية ونظام إدارة الوثائق الشامل.</p>  | <p>جمهورية العراق</p>            |
| <p>(1) مشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية في مجال تقنية المعلومات 2009</p> <p>(2) مراكز المجتمع المعرفية 2009</p> <p>(3) برنامج التدريب التخصصي في مجال تقنية المعلومات 2011</p> <p>(4) المبادرة الوطنية للحاسوب الشخصي 2011</p>   | <p>سلطنة عُمان</p>               |



|  |             |
|--|-------------|
| <p>(5) مركز تطوير التطبيقات والمحتوى الإلكتروني 2013</p> <p>(6) توثيق وتطوير الإجراءات والعمليات في الهيئة العامة لسجل القوى العاملة 2012</p> <p>(7) توثيق وتطوير الإجراءات والعمليات في الهيئة العامة لسجل القوى العاملة</p> <p>(8) برنامج ساس: مركز ريادة الأعمال</p> <p>(9) مشروع التصديق الإلكتروني</p> <p>(10) مشروع Oman eGovernment Architecture Framework OeGAF</p> <p>(11) ومن المشاريع المتفرقة تم إنجاز التالي: المركز الوطني للسلامة المعلوماتية وأمن المعلومات</p> <p>(12) مركز الابتكار و الدعم</p>  |             |
| <p>(1) مشروع الشبكة الحكومية</p> <p>(2) مشروع الشبكة الأكاديمية</p> <p>(3) مشروع الشبكة المدرسية</p> <p>(4) مشروع نظام الربط البيئي للأنظمة والخدمات</p> <p>(5) خدمة إصدار شهادة عدم المحكومة إلكترونياً</p> <p>(6) بوابة تقديم الشكاوى</p> <p>(7) خدمات الكترونية في قطاعات البلديات والتعليم والصحة وسجلات المواطنين.</p> <p>(8) مشروع ربط المستشفيات</p> <p>(9) التعليم الإلكتروني</p> <p>(10) المشاريع التي تبنتها الوزارات الخدماتية: خدمة الحصول على إجازات السواقة</p> <p>(11) برنامج التدريب التخصصي في مجال تقنية المعلومات</p> <p>(12) مشروع مركز التدريب التقني</p>   | دولة فلسطين |
| <p>(1) مشروع الموارد البشرية الحكومية</p> <p>(2) مركز الاتصال الحكومي</p> <p>(3) البوابة القانونية القطرية (الميزان)</p> <p>(4) الشبكة الحكومية</p> <p>(5) بوابة الدفع الإلكتروني الحكومية</p> <p>(6) برنامج الأمن والمصادقة</p>   | دولة قطر    |
| <p>يوجد ثلاثة مشاريع:</p> <p>المشروع الأول: بوابة الكويت الإلكترونية</p> <p>المشروع الثاني: شبكة الكويت للمعلومات</p> <p>المشروع الثالث: مشروع خدمة العملاء</p> <p>هنالك خطة تطوير مستقبلية للمشاريع المذكورة أعلاه، وتتضمن:</p> <p>(1) رفع مستوى الاعتمادية لأجهزة شبكة البوابة الإلكترونية من خلال توفير نقاط اتصال وأجهزة بديلة</p> <p>(2) توفير نظام الدفع الإلكتروني عن طريق استخدام نظام الرد الآلي للتسهيل على المواطنين والمقيمين</p> <p>(3) توسعة شبكة الكويت للمعلومات لتغطية معظم مناطق الكويت</p> <p>(4) ربط المباني الرئيسية للجهات الحكومية (مراكز المعلومات والتي تعد المقر الرئيسي للـ Core في كل جهة) مع الفروع التابعة لها من خلال شبكة الكويت للمعلومات</p> <p>(5) رفع مستوى الاعتمادية لدى بعض الجهات الحكومية من خلال توفير أكثر من نقطة اتصال بالشبكة</p> <p>(6) تطبيق معيار ISO27001 على شبكة الكويت للمعلومات لتطوير خدمات أمن المعلومات ورفع ثقة المستخدمين في الشبكة</p> <p>(1) توفير تكامل الخدمات التعاملية الحكومية بشكل مأمون وفعال ومتوافق مع أحدث ما وصلت إليه المعايير المتبعة عالمياً في مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية التعاملية المبنية على هيكل الخدمات الموجه (Service Oriented Architecture) عبر شبكة الكويت للمعلومات</p> | دولة الكويت |

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <p>كقناة اتصال مركزية مأمونة وتعمل بكفاءة، حيث تتضمن تلك المرحلة البوابة تطوير عشرة خدمات إلكترونية مركبة يشارك في تقديمها أكثر من جهة حكومية، يتطلب تقديمها أكثر من إجراء/خطوة (Multi Step &amp; Cross Agency E-services) حيث يتم تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية من خلال شبكة الكويت للمعلومات مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية و تمكين خاصية الدخول الموحد (Single Sign On) وتمكين خاصية الدفع الإلكتروني للخدمات المتكاملة</p> <p>(2) جعل مركز الاتصال هو المركز الوطني الموحد والشامل لجميع الوزارات والجهات الحكومية الأخرى التي تقدم خدماتها عن طريق موقع البوابة الإلكترونية الرسمية للدولة</p>  |                                 |
| <p>(1) توحيد 220 استثماراً لأربعة عشر وزارة وتأمين الاستثمارات الإلكترونية لها</p> <p>(2) الاعتماد على الاستثمارات للوصول إلى خدمات إلكترونية</p> <p>(3) معايير للمواقع الإلكترونية</p> <p>(4) العمل على تطوير المواقع الإلكترونية الموجودة لمطابقة المعايير</p> <p>(5) تأمين مركز معلومات للحكومة الإلكترونية في وزارة التنمية الإدارية</p> <p>(6) استضافة بوابة الحكومة الإلكترونية ومشاريع ذات الصلة</p> <p>(7) بوابة الحكومة الإلكترونية - دولتي</p> <p>(8) زيادة عدد الاستثمارات الإلكترونية والخدمات الإلكترونية</p> <p>(9) شبك موحد لمعاملات التراخيص السياحية</p> <p>(10) حوسبة معاملات التراخيص</p> <p>مشاريع أخرى قيد الإعداد: حوسبة سير المعاملات في عدة إدارات، إعادة هندسة إجراءات أربع وزارات (الصحة، الصناعة، السياحة، الشؤون الاجتماعية)، التبادل البيئي ومشروع حفظ ورقمنة وثائق المديرية العامة للأحوال الشخصية.</p> | <p>الجمهورية اللبنانية</p>      |
| <p>تحت الإعداد</p>  | <p>ليبيا</p>                    |
| <p>(1) بوابة الحكومة الإلكترونية (<a href="http://www.egypt.gov.eg">www.egypt.gov.eg</a>)</p> <p>(2) موقع الانتخابات (<a href="http://www.elections.eg">www.elections.eg</a>)</p> <p>(3) التنسيق للقبول بالجامعات المصرية</p> <p>(4) خدمات الطلاب من وزارة التربية والتعليم</p> <p>(5) بوابة الوظائف الحكومية</p> <p>(6) بوابة المناقصات الحكومية</p> <p>(7) خدمات نيابات المرور</p> <p>(8) خدمات المحاكم في إطار مشروع تبسيط إجراءات التقاضي</p> <p>(9) خدمات التوثيق والشهر العقاري</p> <p>(10) خدمات الوثائق الشخصية والأحوال المدنية</p> <p>(11) حجز تذاكر القطارات والأوتوبيسات</p> <p>(12) خدمة خرائط مواقع الخدمات الحكومية</p>  | <p>جمهورية مصر العربية</p>      |
| <p>(1) التسيير المندمج للنفقات (2010)</p> <p>(2) البوابة المغربية للصفقات العمومية (2007)</p> <p>(3) وضع شبك الكتروني لطلب الوثائق الإدارية (2012).</p>   | <p>المملكة المغربية</p>         |
| <p>(1) الشبكة الحكومية الأمانة</p> <p>(2) قناة التكامل الحكومية (Gov Service Bus)</p> <p>(3) مركز بيانات التعاملات الإلكترونية الحكومية (eGov Data Center)</p> <p>(4) البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية (سعودي)</p> <p>(5) دليل مواصفات موحد لترباط البيئي وتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية (يفي)</p> <p>YEsser Framework for Interoperability-YEFI</p> <p>(6) الدخول الإلكتروني الموحد (Single Sign-On)</p> <p>(7) انشاء وتشغيل المركز الوطني للتصديق الرقمي (PKI Center)</p> <p>(8) مركز الاتصال الوطني (أمر)</p> <p>(9) نظام وطني للسداد الحكومي Gov ePayment Gateway</p>  | <p>المملكة العربية السعودية</p> |

|    |  |                   |
|----|--|-------------------|
| 10 | تطبيق وطني للإدارة التربوية (نور) لجميع المدارس                                |                   |
| 11 | تطبيق وطني للتخليص الجمركي بجميع موانئ المملكة البرية والبحرية والجوية (تبادل) |                   |
| 12 | تطبيق وطني لآعانة العاطلين عن العمل (حافز)                                     |                   |
|    | مشاريع قيد التنفيذ:  |                   |
| 1  | مشروع المشتريات الحكومية الإلكترونية (بإشراف وزارة المالية)                    |                   |
| 2  | مشروع نظام المراسلات الحكومية الإلكترونية                                      |                   |
| 3  | مشروع قاعدة بيانات الإحصاءات الوطنية   |                   |
| 4  | نظام وطني للمعلومات المكانية (National Spatial Infra NSDI)                     |                   |
| 5  | نظام موحد لتخطيط الموارد الحكومية (GRP)  |                   |
| 6  | بناء عدد من المنظومات الإلكترونية الحكومية في عدد من الجهات الحكومية، منها:    |                   |
| a. | المنظومة الإلكترونية للمراقبة العامة (شامل e-Auditing)                         |                   |
| b. | المنظومة الإلكترونية للتنمية الاجتماعية ومكافحة الفقر (عون)                    |                   |
| c. | المنظومة الوطنية للخدمات والمنتجات الإسكانية (إسكان)                           |                   |
| d. | المنظومة المتكاملة للتخطيط الوطني ومتابعة الأداء (مخطط)                        |                   |
| e. | المنظومة الإلكترونية الوطنية للتوظيف (توظيف)                                   |                   |
| f. | المنظومة الإلكترونية لمكافحة الفساد وحماية النزاهة (نزاهة)                     |                   |
| 1  | نظام معلومات الخدمة المدنية  | الجمهورية اليمنية |
| 2  | الربط الشبكي بين الجامعات  |                   |
| 3  | نظام معلومات سوق العمل   |                   |
| 4  | المكتبة الإلكترونية  |                   |
| 5  | النظام المالي والمحاسبي  |                   |
| 6  | نظام المشتريات العامة  |                   |
| 7  | نظام المعلومات الجغرافية   |                   |
| 8  | التنسيق عبر الإنترنت للقبول في كافة الجامعات                                   |                   |
| 9  | أنظمة هيئة البريد  |                   |
| 10 | مدينة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات   |                   |
| 11 | مشروع تحديث المالية العامة   |                   |

أما من ناحية التطبيقات المخطط لها والجديدة، بدأت معظم الدول بمبادرات للدخول إلى عالم التطبيقات السحابية Cloud Computing والمعلومات المفتوحة Open Data. وكما ذكر آنفاً، من الممكن إضافة الشبكات الاجتماعية وتطبيقات الهواتف النقالة الذكية كمبادرات حديثة التطبيق.

#### باء- ملخص للمشاريع والمبادرات الجديدة والقيد التطبيق

يعرض الجدول التالي تلخيصاً للمشاريع والمبادرات المباشرة حديثاً والراهنه:

#### الجدول 8- ملخص للمشاريع والمبادرات الجديدة والقيد التطبيق

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
| 1 | الحوسبة السحابية: توفير البنية التحتية للمؤسسات الحكومية بشكل مركزي وأمن وحسب الطلب من خلال تطبيق أحد أساليب تكنولوجيا الحوسبة السحابية وهي "توفير البنية التحتية كخدمة" Infrastructure as a service مما سيوفر للمؤسسات المرونة في الوصول إلى الموارد الحاسوبية المطلوبة ويساهم في تقليل تكاليف البنية التحتية وبما يدعم أهداف الحوكمة. | المملكة الأردنية الهاشمية |
| 2 | توفر حكومة المملكة الأردنية الهاشمية منصة البيانات المفتوحة للجمهور من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، وتوفر العديد من الملفات والوثائق التي تضم محتوى مفتوحاً  |                           |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| للإستخدام حيث تتيح لأي فرد حرية الاستخدام و إعادة الاستخدام وإعادة التوزيع ضمن مفهوم " البيانات المفتوحة" ومن خلال هذه الصفحة يمكنك الحصول على العديد من التقارير والدراسات والإحصاءات المتعلقة بمختلف الوزارات والهيئات الحكومية.  |                           |
| تم تطوير بوابة (bayanat.ae) التي تضم روابط لمصادر البيانات المفتوحة المتوفرة. الحوسبة السحابية، وهي معتمدة منذ العام 2011 حيث تقوم بتوفير بعض الخدمات مثل البريد الإلكتروني، والاستضافة، والمواقع الإلكترونية المؤسسية. ومن المتوقع أن تشهد الخدمات السحابية طفرة كبرى عند الانتهاء من تطوير شبكة الحكومة الاتحادية (FedNet).   | الإمارات العربية المتحدة  |
| (1) البيانات المفتوحة: تم تدشين الموقع <a href="http://www.data.gov.bh">http://www.data.gov.bh</a> (2011) الذي يشمل أكثر من 150 مصدر معلوماتي من مختلف الجهات الحكومية.<br>(2) الحوسبة السحابية: يستخدم الجهاز المركزي للمعلومات هذه التقنيات لتوفير السعة والتطبيقات.  | مملكة البحرين             |
| إطلاق بوابة البيانات المفتوحة في نسخة أولية ويجري العمل على تطوير منظومة متطورة للبيانات المفتوحة في إطار التعاون الدولي.   | الجمهورية التونسية        |
| غير متوفرة.   | الجمهورية العربية السورية |
| بدأ المركز القومي للمعلومات في تنفيذ مركز معلومات سحابي جديد وتم توفير التمويل ووضع خطة التنفيذ والآن جرى العمل على تجهيز قطعة الأرض التي يقام عليها المشروع وكذلك هناك مبادرات من مدينة افريقيا التكنولوجية في هذا المجال.   | جمهورية السودان           |
| (1) البيانات المفتوحة<br>(2) الحوسبة السحابية   | جمهورية العراق            |
| (1) البيانات المفتوحة<br>(2) الحوسبة السحابية   | سلطنة عُمان               |
| (1) البيانات المفتوحة<br>(2) تقديم الخدمات للجمهور من خلال النافذة الموحدة<br>(3) زيادة عدد الخدمات المقدمة إلكترونياً للمواطن<br>(4) مبادرة الخدمات الإلكترونية التالية: الترجمة، التحكيم، والتصديقات  | دولة فلسطين               |
| (1) النديب<br>(2) مركز البيانات الحكومية<br>(3) بوابة الرسائل القصيرة<br>(4) خدمات سحابية للجهات الحكومية<br>(5) منصة البنية الخدمية (SOA).<br>(6) البوابة الإلكترونية لخدمات تأسيس الأعمال التجارية<br>(7) البيانات المفتوحة   | دولة قطر                  |
| (1) بناء بيئة حوسبة سحابية حكومية مخصصة لاستخدام الجهات الحكومية قادرة على توفير خدمات الحوسبة السحابية لها.<br>(2) خطة التطوير المستقبلية لمشروع البوابة الإلكترونية   | دولة الكويت               |
| (1) العمل فوراً على تحسين البنى الأساسية (Infrastructure) الحالية للمواقع الإلكترونية التي تديرها الوزارة. هذا التحسين يشمل التجهيزات (Hardware) كما يشمل النظم المعلوماتية (Software) وتطبيق ما يلزم من شروط الحماية لدى الإدارات التي تحدث هذه المواقع بهدف تأمين الحد الأدنى اللازم من الحماية.<br>(2) تكليف خبير بمجال أمن المعلوماتية (ICT Security Officer) في مكتب وزير الدولة لشؤون التنمية الإدارية للعمل على إعداد وإقرار الحد الأدنى اللازم للسياسات الأمنية التي يجب اعتمادها وتطبيقها في المؤسسات والإدارات العامة، على أن تتوافق مع المعايير والنظم العالمية في هذا المجال.<br>(3) العمل على المدى المتوسط والطويل، من قبل وزارة التنمية الإدارية، بالتعاون مع باقي الإدارات، على تغيير جذري للوضع الحالي عبر اعتماد أفضل المعايير (Best Standards) للانتقال إلى وضع مدروس ومصمم بشكل آمن ومضمون.<br>(4) العمل على إنشاء مركز معلومات متخصص (Specialized Government Data) | الجمهورية اللبنانية       |

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <p>(Center) مع مركز الحماية من الكوارث (Disaster Recovery Site) للدولة اللبنانية.<br/> (5) تشكيل لجنة وطنية تضم خبراء قانونيين وخبراء في الأمن المعلوماتي وخبراء في المعلوماتية بغية العمل على إعداد الأطر القانونية والتنظيمية بهدف إصدار القوانين والتشريعات الضرورية لإنشاء مركز وطني للأمن السيبراني.</p>   |                                 |
| <p>تحت الإعداد</p>  | <p>ليبيا</p>                    |
| <p>بالإضافة إلى نشر بوابة المعلومات المصرية (<a href="http://www.eip.gov.eg">www.eip.gov.eg</a>) لمعلومات وبيانات حكومية في صورة يمكن تحليلها والتصرف بها، يمكن الإطلاع على جميع نتائج الانتخابات والاستفتاءات منذ عام 2011 بالتفصيل في إطار مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة.</p>   | <p>جمهورية مصر العربية</p>      |
| <p>البوابة <a href="http://data.gov.ma">data.gov.ma</a> تحتوي على معلومات ناتجة عن تطبيقات تعتمد البيانات المفتوحة.</p>   | <p>المملكة المغربية</p>         |
| <p>(1) منصة البيانات الحكومية المفتوحة: وتشمل المبادرة الجانب القانوني والاجتماعي والتقني، مع القيام بدورات تدريبية بالإضافة إلى إصدار كتيب البيانات المفتوحة بالعربية حيث تم بناء قسم خاص للبيانات المفتوحة على البوابة الوطنية للمملكة العربية السعودية يحتوي على العديد من البيانات مع امكانية تحميلها وتحليلها بصيغ البرامج المتعارف عليها (i.e. Excel)<br/> (2) تطوير نموذج "الحوسبة السحابية" (G.Cloud): توفير هذه الخدمات عبر مراكز البيانات المتعددة لتفادي انقطاع المخرجات من الخدمات نتيجة حوادث طارئة.<br/> (3) البنية المؤسسية الوطنية (National Enterprise Architecture)</p> | <p>المملكة العربية السعودية</p> |
| <p>(1) مبادرة ادخال خدمة الانترنت الى المدارس الحكومية.<br/> (2) مبادرة ادخال الحاسوب كمادة تثقيفية في التعليم الثانوي.<br/> (3) مشروع السجل المدني بالبطاقة الذكية.<br/> (4) مشروع السجل الانتخابي.</p>  | <p>الجمهورية اليمنية</p>        |

### خامساً- توفر الأطر التشريعية والقانونية للحكومة الإلكترونية

لتسهيل شرح خلفية تطور التشريعات المتعلقة الفضاء السيبراني Cyber Legislation تقدم الفقرة التالية ملخصاً سريعاً عن نشاطات الإسكوا في هذا المجال ومدى تأثيرها على وضعية القوانين السيبرانية في الدول الأعضاء.

#### ألف- مبادرة الإسكوا لتشريعات وقوانين الفضاء السيبراني

أطلقت الإسكوا عام 2007 مبادرة تحت عنوان:

"مشروع تنسيق التشريعات السيبرانية لتحفيز مجتمع المعرفة في المنطقة العربية"  
"The Regional Harmonization of Cyber Legislation to Promote the Knowledge Society in the Arab World"

وقد ركزت الإسكوا على المشاركة الفعلية للشركاء المعنيين Stakeholders وهم:

- 1) ممثلون قانونيون من الدول الأعضاء؛
- 2) ممثلون رسميون من الدول الأعضاء؛
- 3) خبراء معلوماتيون متخصصون بالمواضيع التشريعية

ونجحت المبادرة بسبب هذا التعاون الفعال للجهات المختلفة. وكانت نتيجة النشاطات عبر السنوات 2007 إلى 2011 عدة دراسات أهمها الإصداران التاليان:

أولاً: وضع دراسة في العام 2008 سُميت بالـ "Models for Cyber Legislation" أو "تطوير نماذج للتشريعات السيبرانية" التي حللت الوضع التشريعي في العام 2007 مع العديد من التوصيات التي تغطي أسس وتطبيق واستعمال القوانين السيبرانية.

ثانياً: تبويب القوانين تحت ستة أبواب مع شرحها بالتفصيل بشكل "قوالب" أو Templates سُميت بالإرشادات الستة. وقدم كل إرشاد نصاً لكل القوانين ضمن نطاقه بحيث يمكن للدول الأعضاء استعمال القوانين بعد إدراج التعديلات اللازمة. وهذه لائحة الإرشادات الستة:

- 1) الاتصالات الإلكترونية وحرية التعبير؛
- 2) المعاملات الإلكترونية بما فيها التوقيع الإلكتروني؛
- 3) التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك؛
- 4) معالجة وحماية البيانات ذات الطابع الشخصي؛
- 5) الجرائم السيبرانية؛
- 6) حماية الملكية الفكرية والصناعية.

وقد نشرت الإسكوا هذه الوثائق والإرشادات على بوابة خاصة بها<sup>3</sup> وبالمواضيع المتعلقة بالتشريعات السيبرانية وطورت تطبيقاً على الهواتف النقالة يمكن تحميله مجاناً للحصول على هذه المعلومات..

ولقد قامت أكثرية الدول بدراسة واعتماد هذه القوانين والتشريعات في أواخر العقد الأول من هذا القرن.

#### باء- تحليل للتشريعات السيبرانية في العالم العربي

يمكن مراجعة القوانين المطبقة في الدول الأعضاء المدرجة في الجدول أدناه بحسب ما وردت في الاستمارات. يبين الجدول التالي القوانين المطبقة في كل دولة حيث لُوئت الخلايا باللون الرمادي للدلالة على القوانين قيد الدراسة أو التطبيق.

ويعرض الجدول التالي وضع التشريعات السيبرانية في الدول الأعضاء في العام 2013.

#### الجدول 9- وضع التشريعات السيبرانية في الدول الأعضاء في العام 2013

| الدولة                    | التوقيع الإلكتروني       | حماية البيانات           | المعاملات الإلكترونية    | الدفع أو التحويل الإلكتروني | حماية الخصوصية الفردية   | حماية الملكية الفكرية    | الجرائم الإلكترونية      | قوانين أخرى   |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| المملكة الأردنية الهاشمية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ونظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني   |
| الإمارات العربية المتحدة  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | نظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني والحكومة الذكية، التصديق الإلكتروني وطوارئ الحاسب الآلي. |

| الدولة                    | التوقيع الإلكتروني       | حماية البيانات           | المعاملات الإلكترونية    | الدفع أو التحويل الإلكتروني | حماية الخصوصية الفردية   | حماية الملكية الفكرية    | الجرائم الإلكترونية      | قوانين أخرى  |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| مملكة البحرين             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| الجمهورية التونسية        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | قانون أساسي يضبط الإطار العام للتبادل الإلكتروني بين الهياكل العمومي |
| الجمهورية العربية السورية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | قانون الاعلام الإلكتروني   |
| جمهورية السودان           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الرقم الواحد، الهيئة القومية للاتصالات و حرية الحصول على المعلومات   |
| جمهورية العراق            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الهيئة الوطنية للمعلوماتية   |
| سلطنة عُمان               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | مشروع قانون حرية تداول المعلومات (قيد الاعداد)                       |
| دولة فلسطين               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | الحق في الحصول على المعلومات   |
| دولة قطر                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| دولة الكويت               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | مشروع قانون المعاملات الإلكترونية المعروض حاليا على                  |

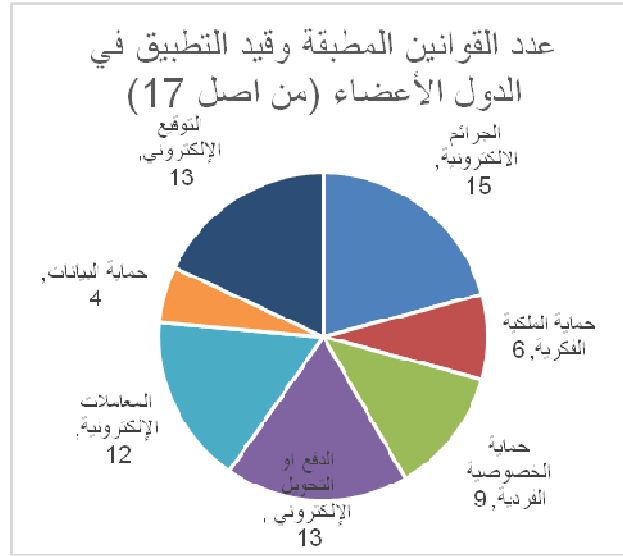


| الدولة                   | التوقيع الإلكتروني       | حماية البيانات           | المعاملات الإلكترونية    | الدفع أو التحويل الإلكتروني | حماية الخصوصية الفردية   | حماية الملكية الفكرية    | الجرائم الإلكترونية      | قوانين أخرى  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|                          |                          |                          |                          |                             |                          |                          |                          | اللجنة التشريعية بمجلس الأمة   |
| الجمهورية اللبنانية      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | قانون إنشاء وتنظيم وحدات المعلوماتية في الوزارات والإدارات العامة            |
| ليبيا                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| جمهورية مصر العربية      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| المملكة المغربية         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | القانون الرقمي   |
| المملكة العربية السعودية | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| الجمهورية اليمنية        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | حق الوصول الى المعلومات وشؤون الحق الفكري و قانون الاتصالات وتقنية المعلومات |
| المجموع                  | 13                       | 4                        | 12                       | 13                          | 9                        | 6                        | 15                       |  |
| النسبة                   | 76%                      | 24%                      | 71%                      | 76%                         | 53%                      | 35%                      | 88%                      |  |

وبناء على ما حددته الدول، قامت الدراسة بتحليل إحصائي عرضته في آخر سطرين من الجدول أعلاه. يحدد الجدول أيضاً مجموع القوانين المطبقة والراهنة لكل نوع من القوانين. كما يحدد نسبة الدول المطبقة لهذه القوانين من اصل مجموع الدول الأعضاء، وعددهم سبعة عشرة دولة. وقد اعتمد الشكلان التاليان هذه المجاميع والنسب.

ويشير الشكل التالي إلى عدد الدول التي طبقت القوانين مع القوانين القيد التطبيق:

الشكل 3- عدد القوانين المطبقة وقيد التطبيق في الدول الأعضاء (من اصل 17)



المصدر: إحصائيات مشتقة من أجوبة الدول الأعضاء على استمارة الإسكوا.

### جيم- ملخص القوانين المطبقة وقيد الدراسة

يعرض الجدول التالي تحديداً من قبل الدول للقوانين المطبقة والتي هي قيد الدراسة أو المراجعة أو التطبيق:

الجدول 10- ملخص القوانين المطبقة وقيد الدراسة

|                           |  |
|---------------------------|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | لقد اعتمدت وطبقت القوانين التالية:<br>(1) قانون التوقيع الإلكتروني؛<br>(2) قانون حماية الخصوصية الفردية؛<br>(3) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية)؛<br>(4) قانون الجرائم الإلكترونية.<br>القوانين قيد الإعداد: قانون المعاملات الإلكترونية ونظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني.  |
| الإمارات العربية المتحدة  | لقد اعتمدت وطبقت القوانين التالية:<br>(1) قانون حماية الخصوصية الفردية؛<br>(2) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية)؛<br>(3) قانون الجرائم الإلكترونية.<br>القوانين قيد الإعداد: قانون المعاملات الإلكترونية ونظام ترخيص واعتماد جهات التوثيق الإلكتروني. يجري الإعداد ضمن خطة إنشاء وحدة الخدمات الأمانة (TSM) التي تعد محطة مهمة من محطات بناء الحكومة الذكية. والقوانين قيد الإعداد هي الحكومة الذكية، الدفع الإلكتروني، التصديق الإلكتروني، وطوارئ الحاسوب. |
| مملكة البحرين             | لقد اعتمدت وطبقت القوانين التالية:<br>(1) قانون المعاملات الإلكترونية؛<br>(2) قانون الجرائم الإلكترونية؛<br>(3) مشروع قانون حماية البيانات.  |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| تتواصل المملكة مع الإسكوا لاستكمال منظومة التشريعات المتعلقة بالفضاء السيبراني Cyber Space.  |                           |
| <p>(1) قانون التوقيع الإلكتروني والمبادلات والتجارة الإلكترونية 2000؛</p> <p>(2) قانون حماية الخصوصية الفردية 2004؛</p> <p>(3) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية) 2000؛</p> <p>(4) قانون الجرائم الإلكترونية 1999؛</p> <p>(5) قانون التحويل الإلكتروني للأموال 2005.</p> <p>القوانين قيد الإعداد: قانون أساسي يضبط الإطار العام للتبادل الإلكتروني بين الهياكل العمومي.</p>  | الجمهورية التونسية        |
| <p>لقد اعتمدت وطبقت القوانين التالية:</p> <p>(1) قانون التوقيع الإلكتروني وحماية الشبكة عام 2009؛</p> <p>(2) قانون الدفع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية جاهز بانتظار التعليمات التطبيقية؛</p> <p>(3) قانون الجرائم الإلكترونية عام 2012؛</p> <p>(4) قانون حماية الخصوصية الفردية - تم اعداد نسخة أولية ضمن وزارة الاتصالات.</p> <p>قوانين قيد الاعداد: قانون الإعلام الإلكتروني عام 2011 وقانون حماية الملكية الفكرية بانتظار التوقيع.</p>  | الجمهورية العربية السورية |
| <p>صدر عام 2007 قانون المعاملات الإلكترونية وهو القانون الخاص بالدفع الإلكتروني. وكذلك قانون الجرائم المعلوماتية وأنشئت نيابة شرطة ومحكمة خاصة بجرائم المعلوماتية. وجرى تعديل قانون المركز القومي للمعلومات للعام 2010 ليشمل كل الجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها وتمويلها وصدر ايضا قانون مهن الحاسوب.</p> <p>هناك عدة قوانين قيد الإعداد هي:</p> <p>(1) قانون الرقم الموحد؛</p> <p>(2) تعديل قانون الهيئة القومية للاتصالات؛</p> <p>(3) قانون حرية الحصول على المعلومات.</p>  | جمهورية السودان           |
| <p>يتوفر الإطار التشريعي جزئياً حيث صادق البرلمان العراقي على مشروع قانون التوقيع الإلكتروني. وتعمل اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية على وضع سياسة لتداول البيانات. لقد تمت القراءة الأولى من قبل البرلمان لقانون الجرائم المعلوماتية ولقانون الهيئة الوطنية للمعلوماتية.</p>  | جمهورية العراق            |
| <p>القوانين التالية متوفرة:</p> <p>(1) قانون التوقيع الإلكتروني موجود تحت اسم: قانون المعاملات الإلكترونية؛</p> <p>(2) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية)؛</p> <p>(3) قانون الجرائم الإلكترونية.</p> <p>ويجري العمل على مراجعة قانون المعاملات الإلكترونية وإجراء بعض التعديلات الضرورية عليه بما يتوافق مع التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات.</p>  | سلطنة عُمان               |
| <p>(1) التوقيع الإلكتروني: ( متوفر وقيد الدراسة )؛</p> <p>(2) الجرائم الإلكترونية ضمن مشروع قانون العقوبات الذي يتضمن فصلاً خاصاً بجرائم الحاسوب والانترنت: ( متوفر وقيد المصادقة)؛</p> <p>(3) التحويل الإلكتروني : ( متوفر و يوجد قانون مقرر لذلك)؛</p> <p>(4) حماية الملكية الفكرية (الفردية): ( متوفر وقيد الدراسة ) فهو ايضا تحت الدراسة في وزارتي الاقتصاد والثقافة؛</p> <p>(5) تمت صياغة المسودة النهائية لقانون المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وهي بحاجة إلى الموافقة والاعتماد من قبل مجلس الوزراء ورئيس الدولة؛</p> <p>(6) قانون الحق في الحصول على المعلومات قيد الاعداد.</p> | دولة فلسطين               |
| <p>القوانين المتوفرة:</p> <p>(1) قانون التوقيع الإلكتروني؛</p> <p>(2) قانون حماية الخصوصية الفردية؛</p> <p>(3) قانون الجرائم الإلكتروني - قيد الاعتماد.</p> <p>القوانين قيد الإعداد: قانون حماية المعلومات البنية التحتية الحيوية Critical infrastructure، المعلوماتية، والمعاملات الإلكترونية، وسياسة البيانات المفتوحة، وسياسة المشاركة الإلكترونية.</p>   | دولة قطر                  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| دولة الكويت              | <p>(7) قانون التوقيع الإلكتروني ضمن مشروع قانون المعاملات الإلكترونية؛</p> <p>(8) قانون حماية الخصوصية الفردية ضمن مشروع قانون المعاملات الإلكترونية؛</p> <p>(9) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية) ضمن مشروع قانون المعاملات الإلكترونية؛</p> <p>(10) قانون الجرائم الإلكترونية: مسودة قانون.</p> <p>القوانين قيد الإعداد: مشروع قانون المعاملات الإلكترونية المعروض حالياً على اللجنة التشريعية بمجلس الأمة</p>   |
| الجمهورية اللبنانية      | <p>تم ارسال مشروع قانون تنظيم المعاملات الإلكترونية الذي يقر كل القوانين التالية لمجلس النواب عام 2012:</p> <p>(1) قانون التوقيع الإلكتروني؛</p> <p>(2) قانون حماية الخصوصية الفردية؛</p> <p>(3) مشروع قانون الخصوصية؛</p> <p>(4) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية) ؛</p> <p>(5) قانون الجرائم الإلكترونية؛</p> <p>(6) مشروع قانون الخصوصية؛</p> <p>(7) مشروع قانون انشاء وتنظيم وحدات المعلوماتية في الوزارات والإدارات العامة.</p> <p>يتألف مشروع القانون من 175 مادة ويشمل: التجارة والعقود الإلكترونية، الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية، البطاقات المصرفية، النقود الإلكترونية، النقل إلى الجمهور بوسيلة إلكترونية، أسماء المواقع على شبكة الإنترنت، حماية البيانات ذات الطابع الشخصي، الجرائم المتعلقة بالأنظمة والبيانات المعلوماتية وبطاقات الدفع أو السحب المصرفية وتعديلات على قانون العقوبات، تعديلات على قانون حماية المستهلك.</p> <p>تم اقرار قانون 241 تاريخ 22 تشرين الأول 2012: اعتماد رقم تعريف موحد لكل مواطن أمام الإدارات والمؤسسات العامة والبلديات.</p> <p>تم تأليف لجنة من قبل رئيس مجلس الوزراء لتحضير المراسيم التطبيقية لهذا القانون.</p> |
| ليبيا                    | المعلومات غير متوفرة حالياً   |
| جمهورية مصر العربية      | اعتمد قانون التوقيع الإلكتروني في العام 2004. أما قوانين الدفع الإلكتروني فقد طبقت عن طريق قوانين ومراسيم معتمدة في الوزارات والجهات الحكومية المعنية. وقد أقيمت لجنة في وزارة الداخلية تتخصص بمكافحة الجرائم الإلكترونية.  |
| المملكة المغربية         | <p>القوانين المتوفرة:</p> <p>(1) قانون التوقيع الإلكتروني؛</p> <p>(2) قانون حماية الخصوصية الفردية؛</p> <p>(3) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية) ؛</p> <p>(4) قانون الجرائم الإلكتروني.</p> <p>القوانين قيد الإعداد: القانون الرقمي.</p>   |
| المملكة العربية السعودية | <p>القوانين المتوفرة:</p> <p>(1) قانون التعاملات الإلكترونية ويشمل المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني</p> <p>(2) قانون الدفع الإلكتروني (المعاملات الإلكترونية)</p> <p>(3) قانون مكافحة جرائم المعلوماتية (الجرائم الإلكترونية)</p> <p>(4) قانون حماية الملكية الفكرية</p> <p>القوانين قيد الإعداد: قانون حماية الخصوصية الفردية.</p>  |
| الجمهورية اليمنية        | <p>لقد تم اصدار القوانين التالية:</p> <p>(1) قانون أنظمة الدفع والعمليات المصرفية الإلكترونية</p> <p>(2) قانون حق الوصول إلى المعلومات</p> <p>(3) قوانين تتعلق بشؤون الحق الفكري</p> <p>(4) قانون الاتصالات وتقنية المعلومات (لم يطبق حتى الان)</p> <p>قوانين قيد الإعداد: سياسة أمن المعلومات ومكافحة الجرائم الإلكترونية يُقدر اعتمادها بالنصف الأول من 2014.</p>   |

## سادساً- المشاركة الإلكترونية e-Participation

من أهم أهداف الحكومة الإلكترونية توفير المشاركة الإلكترونية الفعالة لهذه العناصر الثلاثة:

- (1) المواطن؛
- (2) القطاع الخاص؛
- (3) المجتمع المدني.

ولقد برهن التركيز على هذه المشاركة تخلي الدول عن المنهج التقليدي لاستعمال المعلوماتية في الحكومات ويجري ذلك عند إتاحة هذه العناصر الثلاثة المذكورة أعلاه المشاركة في الحوكمة Governance. وكما في حال المبادرات المطروحة سابقا لم تأت تطبيقات المشاركة الإلكترونية متشابهة بل متنوعة بحيث يمكن تبويبها تحت بابين:

(1) التطبيقات التي تتيح للمواطن (أو أي من العناصر المذكورة أعلاه) أن يبدي ملاحظاته وتعليقاته حول الخدمات المقدمة؛ (2) التطبيقات التي تتيح للمواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني المشاركة في الحوكمة.

لقد طبقت التطبيقات التالية في دول مختلفة تمثل كلها الانفتاح الذي تخلقه الحكومة الإلكترونية:

- نظام لمتابعة شكاوى المواطنين على مستوى تقديم الخدمات الحكومية؛
- استطلاع للرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين؛
- انجاز شبكات التواصل الاجتماعي بهدف الربط بين المواطنين والمقيمين والوزارات المعنية؛
- إتاحة استعمال المدونات blogs والمنتديات forums للتواصل مع الجمهور؛
- إتاحة التواصل للوقوف على آراء وملاحظات وتفاعل الجمهور ولإبداء آرائهم واقتراحاتهم أو شكاويهم؛
- المسح الدوري أو حسب الحاجة؛
- نظم إدارة علاقات المواطن Citizen Relationship Management؛
- مراكز اتصال المواطنين Call centers؛
- نظام التراسل الفوري Instant Messaging؛
- نشر نصوص للتعليق من قبل المواطن والقطاع الخاص والمجتمعات المدنية؛
- الاقتراح والتصويت؛
- استعمال البريد الإلكتروني للتواصل المباشر.

ومن هذه التطبيقات البارزة الاقتراح في جمهورية مصر العربية والرجوع إلى المواطنين للتعليق على مواد الدستور الجديد. وشهد العديد من البلدان دخول التطبيقات الخاصة بالهواتف النقالة الذكية التي بات انتشارها أسرع وأوسع من انتشار الإنترنت.

تشير الدراسة إلى احصائيات الأمم المتحدة حول موضوع المشاركة الإلكترونية وترتيب الدول بحسب نضوجها على موقع برنامج الأمم المتحدة للإدارة العامة United Nations Public Administration Program الذي يقدم لزمّاره العديد من الدراسات الدورية حول موضوع المشاركة الإلكترونية<sup>4</sup>.

يعرض الجدول التالي الخدمات التي توفرها الدول الأعضاء لإتاحة المشاركة الإلكترونية:

#### الجدول 11- ملخص المبادرات للمشاركة الإلكترونية

|                           |  |
|---------------------------|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) بوابة الحكومة الإلكترونية الجديدة.</li> <li>(2) نظام لمتابعة شكاوى المواطنين على مستوى تقديم الخدمات الحكومية</li> <li>(3) استطلاع للرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين.</li> <li>(4) آلية لتقييم الخدمات الحكومية فور استخدامها من قبل المواطنين.</li> </ol>   |
| الإمارات العربية المتحدة  | <p>بوابة المشاركة الإلكترونية وتضم: المدونة، منتدى النقاش، حسابات الحكومة الإلكترونية على فيسبوك، تويتر، يوتيوب. كما تضم مواقع التواصل مع رئيس الوزراء وبيانات الاتصال المباشر مع هيئة تنظيم الاتصالات. يستخدم هذه البوابة نحو ثلاثة آلاف شخص يومياً.</p>  |
| مملكة البحرين             | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) انجاز شبكات التواصل الاجتماعي بهدف الربط بين المواطنين والمقيمين والوزارات المعنية</li> <li>(2) إتاحة استعمال المدونات أو blogs للتواصل مع الجمهور</li> </ol>   |
| الجمهورية التونسية        | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) إطلاق بوابة الاستشارات العمومية</li> <li>(2) آليات المشاركة الإلكترونية عن طريق مكتب العلاقات مع المواطن</li> <li>(3) الصفحات الإدارية على المواقع الاجتماعية</li> </ol>  |
| الجمهورية العربية السورية | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) تم تطوير مشروع جديد يهدف حث المواطنين على المشاركة في طرح مواضيع ومشكلات متعلقة بالخدمات التي تقدمها الدولة مباشرة. وللمشروع بوابة خاصة sharek.egov.sy</li> <li>(2) تطوير بوابة لتلقي شكاوي المواطنين ومتابعتها "بوابة طلبي".</li> <li>(3) تضمين البوابة مجموعة من الخدمات الخاص باستطلاعات الرأي.</li> <li>(4) نشر نصوص للتعليق عليها من قبل العموم (مواطنون وقطاع أهلي وخاص)</li> </ol> <p>بالإضافة الى مجموعة من القوانين والقرارات الحكومية عبر موقع سورية التشاركية.</p>   |
| جمهورية السودان           | <p>مشروع النافذة الموحدة لتسهيل التجارة الخارجية والتي تم تطبيقها في مجتمع الميناء في بورتسودان لتبادل المعلومات بين مجتمع الميناء.</p>  |
| جمهورية العراق            | <p>تتوفر المشاركة أولاً من خلال التواصل بين الجمهور والحكومة من خلال المواقع المختلفة للجهات الحكومية. كما تختص دائرة شؤون الموظفين في الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالوقوف على آراء وملاحظات وتفاعل الجمهور عند مراجعة المشاركات.</p>   |
| سلطنة عُمان               | <p>إنجاز وسائل شبكات التواصل الاجتماعي للسماح للمواطنين بإبداء آرائهم واقتراحاتهم أو شكاويهم.</p>  |
| دولة فلسطين               | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) نظام لمتابعة شكاوي المواطنين على مستوى تقديم الخدمات الحكومية؛</li> <li>(2) استطلاع للرأي على البوابة لجمع آراء المواطنين لاتخاذ القرارات المناسبة وخدمة المواطنين؛</li> <li>(3) إتاحة شبكات التواصل الاجتماعي بهدف الربط بين المواطنين والمقيمين والوزارات المعنية؛</li> <li>(4) إتاحة استعمال المدونات blogs والمنتديات forums للتواصل مع الجمهور؛</li> <li>(5) إتاحة التواصل للوقوف على آراء وملاحظات وتفاعل الجمهور ولإبداء آرائهم واقتراحاتهم أو شكاويهم؛</li> <li>(6) المسح الدوري أو حسب الحاجة؛</li> <li>(7) مراكز اتصال المواطنين Call centers؛</li> </ol> |

|  |                          |
|--|--------------------------|
| 8) نشر نصوص للتعليق من قبل المواطن والقطاع الخاص والمجتمعات المدنية؛<br>9) استعمال البريد الإلكتروني للتواصل المباشر.  |                          |
| 1) قسم المشاركة الإلكترونية في بوابة الدولة الإلكترونية وتضم: المدونة، منتدى النقاش، حسابات الوزارات الإلكترونية على الشبكات الاجتماعية (فيسبوك، تويتر، يوتيوب)، استطلاعات الرأي.<br>2) الاستشارات الإلكترونية العامة من قبل بعض الوزارات والهيئات الحكومية عند وضع سياسات إرشادات وتنظيمات.<br>3) تطبيقات الجوال للشكاوى الإلكترونية كتطبيق البلدية.<br>4) مواقع لتقديم خدمة التواصل بين كافة أفراد المجتمع كموقع العضيد لوزارة الداخلية.   | دولة قطر                 |
| البوابة الإلكترونية الرسمية للدولة وجهات حكومية أخرى وهناك زيادة كبيرة في المشاركات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.   | دولة الكويت              |
| 1) نشر مشاريع النصوص القانونية والسياسات المقترحة على المواقع الإلكترونية للحكومة.<br>2) مشروع تقييم الخدمات الإلكترونية مع الجامعة الأميركية في بيروت IMEET Project الذي يقيم الخدمات المعروضة لتقديم الشكاوى لوزارة التنمية الإدارية، غرامات السير وتجديد رخص السيارات. ويضم إلى حينه: 100 استمارة تقييم.  | الجمهورية اللبنانية      |
| المعلومات غير متوفرة حالياً  | ليبيا                    |
| يتشارك المواطن مع الحكومة عبر القنوات التالية:<br>1) نظام إدارة علاقات المواطن Citizen Relationship Management CRM<br>2) مراكز اتصال المواطنين Call centers<br>3) نظام التراسل الفوري Instant Messaging<br>4) المدونات blogs<br>5) شبكات التواصل الاجتماعي<br>6) موقع "شارك" <a href="http://sharek.dostour.eg">sharek.dostour.eg</a> المستخدم للتباحث عن مواضيع تتعلق بالدستور بحيث وصل عدد المشاركين إلى 68,130 شاركوا في 653,718 مخاطبة.  | جمهورية مصر العربية      |
| 1) اقتراحات المواطنين لإحداث خدمات إلكترونية جديدة؛<br>2) المناظرة الضريبية؛<br>3) مشاريع النصوص المعروضة للتعليق؛<br>4) محاربة الرشوة في المستشفيات الحكومية.   | المملكة المغربية         |
| يُتاح للمواطن المشاركة عبر:<br>1) منتدى الأنظمة واللوائح؛<br>2) منتدى المبادرات والمشاريع؛<br>3) منتدى بوابة التعاملات الإلكترونية التي تتيح تسجيل الآراء والاقتراحات والشكاوى.<br>4) مدونة سعودي (Saudi Blogs)<br>5) طلب مرئيات العموم من خلال المواقع الإلكترونية الحكومية<br>6) تقييم الخدمات الإلكترونية الحكومية من قبل المواطن<br>7) التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي<br>8) الشكاوي عبر مركز الاتصال الوطني (أمر)<br>9) المجلس الإلكتروني في بعض الأجهزة الحكومية لمقابلة المسؤولين عبر الفيديو كونفرس للمواطنين في القرى والهجر والمناطق البعيدة من المدن الرئيسية<br>10) منصة البيانات الحكومية المفتوحة<br>11) تطبيقات تقديم الشكاوي والبلاغات إلكترونياً بالصوت والصورة عبر الهواتف النقالة والأجهزة الذكية من موقع الحدث | المملكة العربية السعودية |
| يتاح للمواطن المشاركة عبر:<br>1) البوابة الإلكترونية الرسمية للحكومة.<br>2) بوابات لجهات أخرى مثل :<br>- مجلس النواب.<br>- المركز الوطني للمعلومات   | الجمهورية اليمنية        |

## سابعا- استعمال أطر التشغيل البيني Interoperability

"التشغيل البيني" Interoperability يعني التعامل بين الجهات الحكومية العديدة بحيث تُطبّق "واجهة" Interface لكل الحواسيب المخدمة المتفرقة Servers تتيح لها التشابك والتعامل وتداول المعلومات بين بعضها من دون الحاجة إلى برمجة شاقة ومعقدة بل عن طريق التهيئة Configurability. ولتحقيق ذلك، على الحكومات أن تُحصّر بنية أساسية خاصة بهذا التشابك تُعرف بأطر التشغيل البيني Interoperability Frameworks التي تتكون من معايير مختلفة لتبادل المعلومات تسمح للجهات الحكومية بالاتصال ببعضها وإرسال واستلام المعلومات دون الرجوع إلى برمجيات معقدة. وقد انتجت تكنولوجيا المعلومات العديد من الأطر التي تقدم هذه المهمات دُكرت معظمها من قبل الدول الأعضاء كما هو مسرود في الإطار في الفقرة الثامنة.

وتحتاج البنية الأساسية لأطر التشغيل البيني إلى ما يلي:

- (1) تحديد المعلومات الممكن تبادلها؛
- (2) طرق النفاذ إلى المعلومات؛
- (3) تقديم أدلة لمستعملي المعلومات تعرّف عن كل عناصر المعطيات Data Elements وهذا يخضع للجانب التقني للتشغيل البيني يتعلق بالمعايير والجانب الدلالي semantic الذي يتعلق بتوحيد معاني ودلالات المفردات (مثلا الاسم وطريقة ترميزه...الخ)، وجانب يتعلق بتوفير دليل للخدمات الحكومية.

ولا تكفي المعايير أعلاه لإنجاز المطلوب بل تحتاج الحكومات لترويج أدلة تشير إلى أنواع المعلومات وتعريفها Dictionaries and Meta-data وإنشاء وحدات تقوم بالتنسيق بين الجهات المختلفة وتوجيهها وحثها على تبني الأطر التشغيلية المعروضة. وقد توفرت هذه الأدلة في معظم الدول.

استنتجت الدراسة أن الدول الأعضاء بمجملها قد توصلت إلى وضع ناضج لاستعمال أطر التشغيل البيني علماً بأن المعايير المستعملة ضمن كل دولة تختلف عن غيرها، وهذا ما قد يؤدي إلى إعادة النظر فيها في حال احتاجت الدول إلى الترابط البيني. وقد طبّقت هذه الأطر خلال السنوات الأخيرة.

يعرض الجدول التالي الأطر ومعاييرها المستخدمة في الدول الأعضاء:

### الجدول 12- ملخص وضع واستعمال أطر التشغيل البيني

|                          |  |
|--------------------------|--|
| الملكة الأردنية الهاشمية | متوفر ضمن إطار العمل المؤسسي (e-GAF) فقد تم تقسيم اطار التشغيل البيني إلى معايير البيانات الوصفية والمعايير الفنية. وتم إنشاء وتطوير مشروع نظام الربط البيني للأنظمة والخدمات وإنشاء الشبكة الحكومية الأمانة كبنية أساسية للتراسل.   |
| الإمارات العربية المتحدة | ثمة دليل متكامل مع قائمة لنقاط التقييم الخاصة بالخدمات الحكومية الإلكترونية. تعتمد الحكومة الإلكترونية الاتحادية أسلوباً لا مركزياً، حيث تقوم كل مؤسسة بتنفيذ خططها الاستراتيجية للتحوّل الإلكتروني، بإشراف ومتابعة من هيئة تنظيم الاتصالات التي تتولى رسمياً مهمة صياغة استراتيجية الحكومة الإلكترونية على المستوى الاتحادي وتنفيذها. |
| مملكة البحرين            | تم تنفيذ المشروع Government Service Base National Gateway Infrastructure الذي يتبنى تقنية البنيان الموجه للخدمات SOA ويتم حالياً تطوير الدليل الشامل للخدمات الإلكترونية.  |



|                           |   |
|---------------------------|---|
| الجمهورية التونسية        | الأطر غير متوفرة  |
| الجمهورية العربية السورية | تم استكمال توصيف الخدمات وجرى التعاقد مع شركة لإنجاز الدليل بنهاية العام 2013. البنية الأساسية المستخدمة هي خدمات الوب Web Services.  |
| جمهورية السودان           | هناك مشروع النافذة الموحدة لتسهيل التجارة الخارجية والتي تم تطبيقها في مجتمع الميناء في بورتسودان Single Window، والتي تتم فيها مشاركة وتبادل معلومات بين مجتمع الميناء والذي يضم:<br>الجمارك، وزارة التجارة الخارجية، التجارة الخارجية، وكلاء الشحن والتخليص، بنك السودان، وزارة الزراعة - الحجر الزراعي، وزارة الثروة الحيوانية - الحجر البيطري   |
| جمهورية العراق            | وضعت وثيقة معيارية مرجعية عام 2012 بعنوان: إطار التخابط البيئي لجمهورية العراق ومعمارية المؤسسات الوطنية. وقد بُدئ العمل بإعداد الوثيقة في العام 2011.  |
| سلطنة عُمان               | التشغيل البيئي متوفر ويعتمد أهم المعايير المستخدمة للتخابط وهي خدمات الوب Web Services. كما يتوفر دليل للخدمات الإلكترونية. أما البنية المستخدمة للحكومة الإلكترونية فتستخدم قنوات مشفرة بين الهيئة والمؤسسات المعنية عبر الشبكة الحكومية الخاصة التي تعتمد تقنية MPLS.   |
| دولة فلسطين               | اعتمد إطار التبادل البيئي "زنار" عام 2013 وهو مجموعة من المواصفات والمقاييس التي تحكم عمليات تبادل المعلومات وخاصة فيما يتعلق بمعالجة الرموز والتسميات العربية والإنكليزية. ويجري العمل حالياً على توفير دليل للخدمات الإلكترونية. البنية المستخدمة للحكومة الإلكترونية تركز على تقنيات ومنهجيات البنات الموجه للخدمات Service Oriented Architecture (SOA)  |
| دولة قطر                  | تم وضع مرجعية للمعايير والبنية التقنية تستخدمها الاجهزة الحكومية لضمان التبادل الامثل للبيانات.   |
| دولة الكويت               | أهم المعايير المستخدمة للتخابط:<br>تعتمد الأطر معيار ال Web Services Description Language (WSDL). ويتم الترابط بين الأجهزة العاملة وال Web Services عن طريق بروتوكول ال Simple Object Access Protocol (SOAP).<br>دليل الخدمات الحكومية متوفر والبنية المستخدمة للحكومة الإلكترونية هي شبكة الكويت للمعلومات.  |
| الجمهورية اللبنانية       | يجري العمل على وضع نظام معلوماتي من قبل وزارة التنمية الادارية يسمح بتبادل المعلومات بين الإدارات Interoperability Gateway. المشروع الذي يُعمل عليه حالياً هو تبادل معلومات حول الشهادات والمعادلات بين وزارة الصحة العامة ووزارة التربية والتعليم العالي. أحد مخرجات هذا المشروع سيكون الإصدار الأول لإطار التبادل البيئي Interoperability Framework.  |
| ليبيا                     | المعلومات غير متوفرة حالياً   |
| جمهورية مصر العربية       | يعتمد إطار التشغيل البيئي G2G على نظام الربط بالمسرى bus linking national systems وقواعد بيانات للمشاركة ذات الوقع العالي.  |
| المملكة المغربية          | الإطار متوفر ودليل الخدمات أيضاً. المعايير المستخدمة للتخابط منشورة من طرف رئيس الحكومة.  |
| المملكة العربية السعودية  | متوفر من خلال إطار يفي (YEsser Framework for Interoperability) وهو دليل مواصفات الترابط البيئي و تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية - والدليل منشور على موقع <a href="http://www.yesser.gov.sa">www.yesser.gov.sa</a> . ويشمل:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Data Standards</li> <li>Meta Data Standareds</li> <li>Technology Standareds</li> </ul> كما يوجد دليل مرجعي للخدمات الإلكترونية، وكذلك بنية تحتية عبارة عن نظام وسيط (قناة التكامل الحكومية) يدعم تكامل قواعد البيانات الحكومية والترابط البيئي بين الانظمة والاجراءات والعمليات بين الاجهزة الحكومية .<br>كما يوجد شبكة حكومية تربط مراكز البيانات الحكومية من خلال خطوط اتصالات الياف |

|   |                   |
|---|-------------------|
| بصرية.  | الجمهورية اليمنية |
| <p>لم تجر صياغة وإطلاق الخطاب البيئي والتصميم المعماري الإلكتروني للمؤسسات والمرافق الحكومية. ومن المتوقع ان ضمن مهام المكتب التنفيذي لمشروع الحكومة الإلكترونية أن يتم إقرار ذلك وإنشاؤه في النصف الأول من العام 2014. هناك مبادرات تم وضعها في الجهات , ويجري تنفيذها حالياً على مراحل, لتوحيد المعلومات وأطر العمل بين الجهات الحكومية المختلفة عن طريق وضع أنظمة معلومات قطاعية مركزية مثل:</p> <p>(1) منظومة الخدمة المدنية لجميع القطاعات الحكومية.</p> <p>(2) دليل الخدمات الحكومية ضمن مشروع تحديث الخدمة المدنية.</p> <p>(3) منظومة المالية العامة.</p> <p>(4) منظومة المشتريات الحكومية.</p> <p>بالإضافة الى ما يتم الآن من تخطيط لتكون قاعدة بيانات السجل المدني وهيكلتها هي المرجعية لكل قواعد البيانات الأخرى ذات.</p> |                   |

## ثامناً- استعمال الهواتف النقالة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية

لم يجر الاتفاق على تسمية التقنية الجديدة غير أن الميزة التي تصف التقنيات التي تعتمد على استعمال الهواتف النقالة هي أنها تركز على تقارب التقنيات المختلفة على نفس الجهاز Convergence مثل الوسائط المتعددة Multi-media ونظام تحديد المواقع GPS والشبكات الاجتماعية والنفوذ إلى الإنترنت. وبهذا استوعب الهاتف النقال الذكي تطبيقات أوسع تقنياً وتنوعاً من نظيره الحاسوب الشخصي. وقد سبب هذا التقارب انتشاراً واسعاً للهواتف النقالة الذكية فاق انتشار الإنترنت على الخطوط الثابتة. وهذا ما شجع الحكومات على تطوير التطبيقات الحكومية عبر الهواتف النقالة.

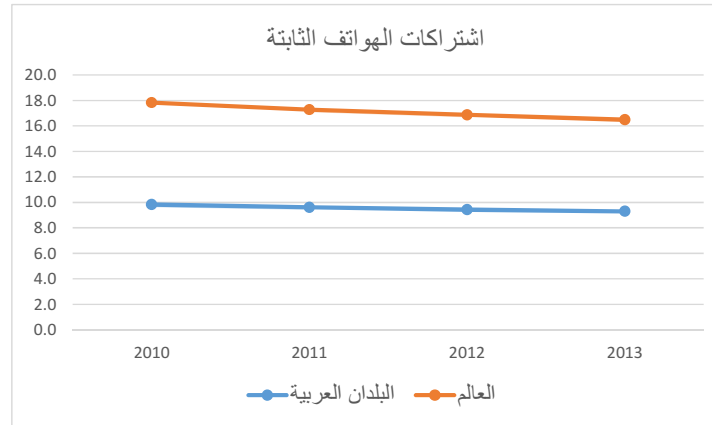
### ألف- استعمال الهواتف الثابتة والنقالة والإنترنت في الدول العربية

تقارن الأشكال الأربعة التالية دخول وانتشار الهواتف والإنترنت بين الدول العربية والعالم ككل. الأرقام تشير إلى مستوى الانتشار penetration لكل مئة مواطن:

- (1) اشتراكات الهواتف الثابتة؛
- (2) اشتراكات الإنترنت الثابت العريض الحزمة؛
- (3) اشتراكات الهواتف النقالة؛
- (4) اشتراكات الإنترنت النقال العريض الحزمة؛

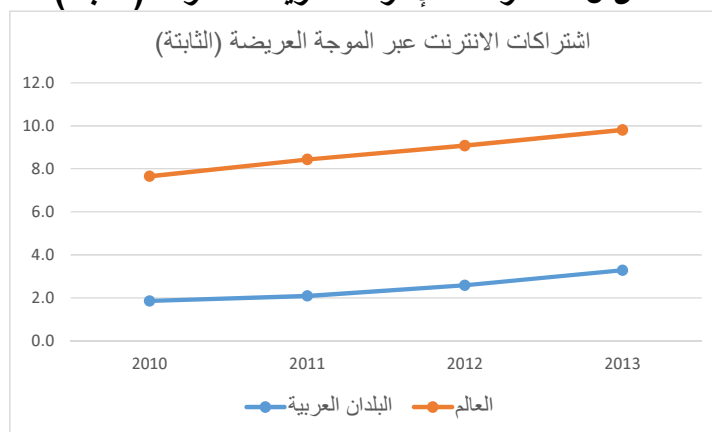
(المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات<sup>5</sup>)

الشكل 4- اشتراكات الهواتف الثابتة



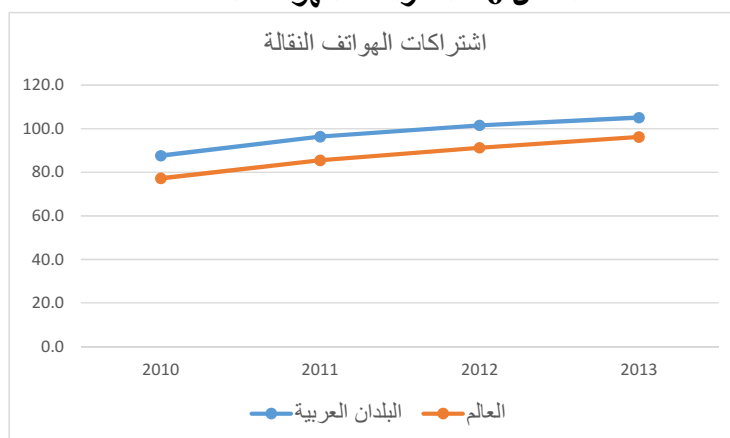
(المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات.)

### الشكل 5- اشتراكات الإنترنت العريضة الحزمة (الثابتة)



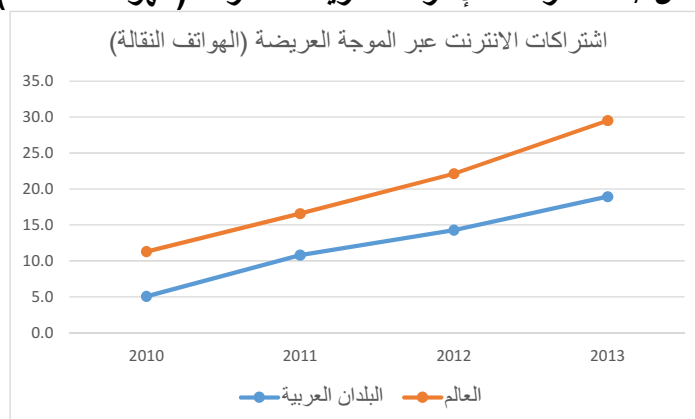
المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات.

### الشكل 6- اشتراكات الهواتف النقالة



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات.

### الشكل 7- اشتراكات الإنترنت العريضة الحزمة (الهواتف النقالة)



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات.

والمخلص المستنتجة من الأشكال السابقة هي الزيادة السنوية لأعداد المشتركين باستثناء اشتراكات الخطوط الثابتة. وثانياً، من الاشتراكات التي تزداد سنوياً كانت اشتراكات الإنترنت عبر الحزمة العريضة (الثابتة) هي الأقل نمواً. وأخيراً تجدر الإشارة إلى أن اشتراكات الإنترنت عبر الحزمة العريضة (الهواتف النقالة) باتت ثلاثة أضعاف اشتراكات الإنترنت عبر الحزمة العريضة (الثابتة) في العام 2013.

#### باء- استعمال الهواتف النقالة والحكومة الإلكترونية

تبعاً للاستنتاجات المدرجة في آخر فقرة أعلاه وإلى الزيادة في سهولة برمجة التطبيقات على الهواتف النقالة كان من الطبيعي للحكومات أن تستغل هذه الوسيلة الإبداعية للتواصل مع المواطن والقطاع الخاص والمجتمع المدني.

ومن الجدير بالذكر، أنه في بعض الدول الأعضاء، تُقدّم خدمات عديدة عبر القطاع الخاص تستعمل الهواتف النقالة مثل الدفع للعديد من المرافق الحكومية وشحن عدادات مواقف السيارات والقيام بالعديد من العمليات المالية. ركزت الدول الأعضاء على الأنواع التالية من التطبيقات الهاتفية:

- 1) نشر المعلومات عن طريق الرسائل النصية؛
- 2) الدفع بواسطة الهاتف؛
- 3) متابعة العمليات الإدارية؛
- 4) استعمال الهاتف للقيام بكل العمليات المتاحة عبر المتصفحات فيها.

ومن جهة أخرى يسرد الجدول التالي بعض التطبيقات التي برهنت على فعاليتها في الدول المتقدمة تقنيا والتي بدأت بعض الدول الأعضاء بنشرها:

- 1) المرور: إعلام السائقين عن مناطق ازدحام السير والتحويلات ومتابعة مخالفات السير والإبلاغ عن الحوادث وأعمال الصيانة؛
- 2) دمج التطبيقات مع نظام تحديد المواقع GPS لتحديد الأمكنة؛
- 3) متابعة الهويات؛
- 4) التصويت والاقتراع؛
- 5) الحصول على خدمات متفرقة مثل النقلات والشرطة والاسعاف؛
- 6) استعمال الهواتف في المستشفيات للولوج إلى سجلات المرضى ونتائج الفحوصات ومقارنة الدوية وإصدار أوامر الأطباء والممرضين.

وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة مصطلح يعبر عن هذه المبادرات وهو الحكومة النقالة m-Government والذي يعدّ بتوسيع نطاق تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

## جيم- ملخص تطبيقات الحكومة النقالة

يلخص هذا الجدول التطبيقات التي تعتمد الهواتف النقالة الذكية في الدول الأعضاء:

### الجدول 13- ملخص تطبيقات الحكومة النقالة

|                           |   |
|---------------------------|---|
| المملكة الأردنية الهاشمية | (1) مشروع بوابة الرسائل القصيرة؛<br>(2) مشروع بوابة الهاتف النقال.  |
| الإمارات العربية المتحدة  | <p>(1) تطبيق government.ae</p> <p>(2) تطبيق الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف</p> <p>(3) تطبيقات هيئة الكهرباء والمياه للهواتف الذكية</p> <p>(4) تطبيق الهاتف النقال الخاص بأولياء الأمور (mParent)</p> <p>(5) تطبيق وزارة الخارجية على أجهزة الهواتف الذكية</p> <p>(6) تطبيق وزارة الاقتصاد على أجهزة الهواتف الذكية</p> <p>(7) تطبيق وزارة الصحة على أجهزة الهواتف الذكية</p> <p>(8) تطبيق وزارة البيئة والمياه</p> <p>(9) تطبيق المناخ الإماراتية</p> <p>(10) تطبيق هيئة الأوراق المالية والسلع SCA</p> <p>(11) الاستجابة السريعة لطوارئ الحاسب الآلي aeCERT</p> <p>(12) طقس الإمارات Weather UAE HD</p> <p>(13) تطبيق مجلس أبوظبي للتعليم i-ADEC</p> <p>(14) تطبيق Definitely Dubai</p> <p>(15) تطبيق هيئة الطرق والمواصلات - دبي Dubai RTA</p> <p>(16) الدفع عبر الهاتف المتحرك mPay</p> <p>(17) شرطة أبوظبي Abu Dhabi Police</p> <p>(18) التزود الإلكتروني بواسطة المحمول mSupply</p> <p>(19) بوابة دبي على المحمول</p> <p>(20) الخدمات الذاتية للموظفين فيما يخص شؤون الأفراد mobile self service</p> <p>(21) تطبيق مؤسسة محمد بن راشد للإسكان</p> <p>(22) تطبيق الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب - دبي GDRFAD على أنظمة iOS</p> <p>(23) إضافة الخدمات التفاعلية على التطبيق بالإضافة إلى تطوير نسخ مماثلة على الأنظمة الأخرى مثل Android, blackberry, windows mobile</p> <p>(24) المختبر المتنقل Portable Inspection Lab</p> <p>(25) توفير خدمات جمارك دبي الرئيسي لعملائها</p> <p>(26) تطوير واجهة الاستخدام</p> |
| مملكة البحرين             | متوفرة منذ 2008 عن طريق الموقع: <a href="http://Bahrain.bh/mobile">Bahrain.bh/mobile</a> والتي تقدم حوالي 50 خدمة. وحديثاً تم تدشين عدة خدمات عبر الهواتف النقالة الذكية وعلى عدة منصات منها كما توفر بعض هذه التطبيقات إمكانية إنجاز بعض المعاملات والدفع.   |
| الجمهورية التونسية        | <p>(1) خدمة التعرف على مواعيد السفارات عبر القطر؛</p> <p>(2) خدمة التوقعات الجوية؛</p> <p>(3) خدمات تتعلق باستثمار شبكات الكهرباء والغاز؛</p> <p>(4) التعرف على مكان تواجد هياكل ومؤسسات التعليم العالي؛</p> <p>(5) الحصول على آخر الأخبار والمعلومات عبر الرسائل القصيرة؛</p> <p>(6) الحصول على نتائج امتحان البكالوريا (الدورة الرئيسية 2013) عبر آية</p>   |

|   |                           |
|---|---------------------------|
| الإرساليات القصيرة؛<br>(7) خدمة إعلام المتعاونين الفنيين بمآل ملفاتهم. (المرجع الموقع المذكور أدناه <sup>6</sup> )  |                           |
| تطبيق معلومات حول الخدمات المقدمة ويجري العمل حالياً على توفير خدمة الدفع عبر الهاتف النقال.  | الجمهورية العربية السورية |
| شراء الكهرباء وتسديد الفواتير عن طريق الهاتف ومعرفة نتائج الشهادة السودانية وشهادة مرحلة الأساس عن طريق الهاتف النقال   | جمهورية السودان           |
| متوفرة على نطاق تجريبي محدود حيث استخدمت وسيلة الرسائل النصية لإرسال النتائج والتبليغ عن بعض الخدمات المتاحة.   | جمهورية العراق            |
| متوفرة والعديد منها عن طريق تطبيقات على الهواتف النقالة الذكية وعن طريق إرسال الرسائل النصية، ومنها: التطبيق الخاص بالهيئة العامة لحماية المستهلك والتطبيق الخاص بشرطة عمان السلطانية.  | سلطنة عُمان               |
| غير متوفرة  | دولة فلسطين               |
| تطبيقات الهاتف النقال متوفرة بحيث توفر خدمات اعلامية وخدمات تفاعلية وخدمات الخرائط الجغرافية . منها حكومي جوال، مطراش وتطبيق بلدية.   | دولة قطر                  |
| يوفر تطبيق البوابة للأجهزة الذكية المحمولة الخدمات المعلوماتية والاستعلامية وخدمات الدفع الإلكتروني. كذلك يوفر للمستخدم القدرة على استقبال تغريدات البوابة وأخبارها بالإضافة إلى استقبال المواد التوعوية والإخبارية المرئية الخاصة بالحكومة الإلكترونية على الأجهزة المحمولة الذكية بشكل دائم التحديث. يتوافر التطبيق حالياً لمستخدمي نظام التشغيل Android على متجر للتطبيقات Google Play. كذلك لنظام التشغيل IOS من خلال متجر App Store للتطبيقات. بلغ عدد المستخدمين خلال شهر نيسان/أبريل وأيار/مايو لعام 2013 أكثر من 58 ألف مستخدم.   | دولة الكويت               |
| "وفر الوقت، المال والطاقة واحصل على المعلومات المطلوبة من المصدر". يضع هذا التطبيق المعلومات الكاملة عن المعاملات الإدارية بين يدي المواطن، وبخوله الحصول على معلومات متعلقة بأكثر من 4500 معاملة إدارية في الإدارة اللبنانية بطريقة سهلة ودقيقة من خلال أحدث التقنيات. وقد تم تحميل هذا التطبيق على Apple، Android، Blackberry 150 مرة منذ تموز/يوليو 2013 بدون أي إعلان.  | الجمهورية اللبنانية       |
| تحت الإعداد   | ليبيا                     |
| متوفرة عبر عدة تطبيقات على الهواتف النقالة الذكية وعلى عدة منصات لخدمة الخرائط للجهات الحكومية، بالإضافة إلى نسخة البوابة المطورة خصيصاً لمتصفحات الهاتف النقال. كما تقوم بوابة الحكومة المصرية بإتاحة الخدمات على الهاتف المحمول من خلال الرسائل القصيرة. وقد بدأت البوابة ببعض الخدمات منها تكليف الأطباء وإعلانات عن الوظائف الحكومية الشاغرة والإعلان عن المناقصات الحكومية وتستمر في العمل على إتاحة خدمات أخرى.   | جمهورية مصر العربية       |
| تقدم تطبيقات مطورة من قبل الجهات الحكومية مثل الطيران الملكي، المطار ووكالة الأنباء.  | المملكة المغربية          |
| تطبيق بوابة سعودي متوفر على ثلاث منصات يوفر دليل للخدمات الإلكترونية الموفرة من قبل الجهات مع شرح لها بالإضافة إلى عرض آخر الاخبار الرسمية عن المملكة العربية السعودية ويوفر التطبيق أيضاً عرضاً للفعاليات والأحداث وإجراء الاستطلاعات. ويوجد تطبيقات للهاتف النقال أخرى مطورة من قبل الجهات الحكومية ومن أهمها:<br>(1) تطبيق تقديم بلاغ مخالفة تجارية.<br>(2) تطبيق وزارة الصحة لحساب كتلة الجسم والوزن المثالي والموعد التقريبي للولادة مع أدوات صحية متنوعة ودليل لمواقع المستشفيات بالخريطة.<br>(3) تطبيق لشؤون الطلاب المبتعثين لطلب خدماتهم الإلكترونية مثل طلب تعريف وتذكرة والتقديم على المنح وغيرها.<br>(4) تطبيق الاستعلام عن الدفع من وزارة المالية. | المملكة العربية السعودية  |

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <p>(5) تطبيق اشعار لخدمات الاستعلام عن المعلومات التي تخص تأشيرات الاستقدام و التوظيف، إضافة إلى إمكانية الاستعلام عن عدد التأشيرات الصالحة والملغاة، وعدد المهن المتاحة في الطلب، الى جانب عدد التأشيرات التي يمكن استرجاع رسومها ومخالفات المرور وبعض خدمات الجوازات.</p> <p>(6) تطبيق وزارة الخارجية لتقديم خدمات مثل التأشيرات والتصديق وتحديد موقع أقرب ممثلية.</p> <p>(7) تطبيق بلاغات المياه والفواتير.</p> <p>(8) تطبيق وزارة الداخلية لتقديم خدمات مثل: (حالة العمالة والإقامات، عرض المخالفات المرورية، عرض سجل السفر، عرض العنوان، عرض المركبات و صلاحية الاستمارة، عرض رخص القيادة وصلاحيتها وغيرها).</p> <p>(9) تطبيق وزارة النقل يمكن من خلالها تنفيذ عدد من الخدمات الاستعلامية و التفاعلية.</p> <p>وغيرها العديد من التطبيقات الحكومية للهواتف النقالة التي سوف يتم جمعها قريباً في مخزن تطبيقات حكومية قريباً (Gov App Store) وبوابة موحدة ليسهل وصول المستفيد لها من مكان واحد.</p> |                          |
| <p>(1) تسديد الفواتير</p> <p>(2) إجراء التحويلات المالية</p> <p>كما يجري إنجاز تطبيقات تتابع الطرود المرسله محليا وخارجيا وأيضا تطبيق الريال الإلكتروني ليتمكن المواطن من إجراء المشتريات والتحويلات.</p>   | <p>الجمهورية اليمنية</p> |

### تاسعاً- مناهج الرصد والتقييم لمشاريع الحكومة الإلكترونية والجهات المسؤولة عنها

حددت كل دولة منهجها الخاص بالرصد والتقييم لمشاريع الحكومة الإلكترونية. مثلاً، أنشأت مملكة البحرين مكتباً خاصاً لإدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية Project Management Office PMO من مسؤولياته الأهم الرصد والتقييم. أما المملكة الأردنية الهاشمية فهي تقوم بتنفيذ مشروع "مدى" MADA المختص بالرصد والتقييم لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وابتكرت دولة قطر مؤشرات خاصة بها لمتابعة عمليات الحكومة الإلكترونية.

ومن ناحية منهج القياس للمؤشرات، فكانت الردود محدودة. وقد لاحظت الدراسة أن معظم الوحدات المسؤولة عن التطبيق هي نفسها التي تقوم بعمليات الرصد والتقييم بحيث أن المنهج المتبع دولياً يتطلب فصل الجهة الراصدة والمقيّمة عن الجهة المطبقة. وفي الفصل التالي تقدّم الدراسة مراجعة لاستعمال المؤشرات في مشاريع الحكومة الإلكترونية.

يلخص الجدول التالي سبل ومناهج الرصد والتقييم والجهات المسؤولة عن هذه العمليات:

#### الجدول 14- ملخص وضع الرصد والتقييم

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| <p>سيتم إطلاق مبادرة "مدى" لقياس مدى تحول المؤسسات الحكومية للمعاملات والخدمات الإلكترونية. يجري الرصد من خلال الموازنة والتقييم بقياس مؤشرات الأداء ضمن آلية محدّدة لكل مؤشر.</p> | <p>المملكة الأردنية الهاشمية</p> |
| <p>الجهة المسؤولة عن الرصد والتقييم هي الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. طريقة القياس</p>   | <p>الإمارات العربية المتحدة</p>  |



|   |  |
|---|--|
| والمتابعة: التوجيه، التدريب، المساعدة، التقييم، إعادة التقييم، رصد التقدم، ورفع التقارير إلى المستويات الحكومية العليا.   |  |
| تقوم هيئة الحكومة الإلكترونية بعمليات الرصد من خلال مكتب لإدارة المشاريع Project Management Office PMO للبرنامج وذلك حتى عام 2014 الذي سٌضاف فيها مؤشرات جديدة.   | مملكة البحرين  |
| تقوم وحدة الإدارة الإلكترونية بالرصد والتقييم عبر اجتماعات متابعة وزيارات ميدانية. وحدة الرصد والتقييم في الفريق التنفيذي للحكومة الإلكترونية.  | الجمهورية التونسية<br>الجمهورية العربية السورية<br>جمهورية السودان |
| الجهة المسؤولة عن الرصد والتقييم هي المركز القومي للمعلومات. يجري الرصد والتقييم عن طريق الاستثمارات التي يجري توزيعها وجمعها وتحليلها وكذلك عن طريق جمع وتحليل التقارير الدورية للوحدات الحكومية المختلفة. يتم التقييم سنوياً من خلال لجان المركز القومي للمعلومات والمجلس القومي للتخطيط الاستراتيجي.   | جمهورية العراق   |
| تتضمن خطة عمل الحكومة الإلكترونية محوراً مستقلاً من أصل 10 يعتني بالرصد والتقييم. تتوفر آلية الرصد عبر وزارة التخطيط. ويختص الجهاز المركزي للإحصاء في وزارة التخطيط بكل مهام المسح. أما التقييم فيجري من قبل اللجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية لمتابعة كل من المحاور العشرة لخطة العمل. تتبع عمليات القياس والمراقبة لدى وزارة التخطيط.  | سلطنة عُمان  |
| الجهة المسؤولة عن الرصد والتقييم هي هيئة تقنية المعلومات. تجري المتابعة من خلال تقارير ربع سنوية، ترصد فيها التغيرات التي تطرأ على الأهداف المرحلية. لقد أدرجت سلطنة عمان دراسة عن جميع المؤشرات التي تم جمعها وتتعلق بمؤشرات تقنية المعلومات والاتصالات في مختلف القطاعات في السلطنة حيث تعتبر السلطنة متمثلة في هيئة تقنية المعلومات من الدول الحريصة على جمع المؤشرات المذكورة وبصفة دورية.  | دولة فلسطين  |
| وهي غير متوفرة حالياً ولكن يجري العمل عليها ضمن الفرق الفرعية لزنار (إطار التبادل البيئي). ويجري العمل عليها ضمن الفرق الفرعية لزنار " إطار التبادل البيئي.   | دولة قطر   |
| الجهة المسؤولة عن الرصد والتقييم هي إدارة الاستراتيجية بوزارة الاتصالات والتكنولوجيا. تقوم إدارة الاستراتيجية بالقياس والمتابعة مستعملة مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs مع المتابعة الدورية للجهات الحكومية المطبقة للخطة الاستراتيجية.   | دولة الكويت  |
| الجهة المسؤولة عن الرصد والتقييم: الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات وطريقة القياس والمتابعة هي:<br>(1) نظام المتابعة الخاص بخطة التنمية المتوسطة الأجل<br>(2) نظام متابعة الميزانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات  | الجمهورية اللبنانية  |
| وحدة الحكومة الإلكترونية في وزارة التنمية الإدارية هي الجهة المسؤولة عن الرصد والتقييم ويجري الرصد والتقييم عبر متابعة البرامج والمشاريع.   | ليبيا  |
| تحت الإعداد   | جمهورية مصر العربية  |
| غير متوفرة  | المملكة المغربية   |
| يجري التقييم كل 3 أشهر عبر اللجنة الوزارية للحكومة الإلكترونية بمساعدة مديرية قيادة الحكومة الإلكترونية.  | المملكة العربية السعودية   |
| كلف مجلس الوزراء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بتصميم منهجية ومؤشرات لقياس مدى تحول الجهات الحكومية للتعاملات الإلكترونية و القيام سنوياً برصد وقياس مدى تحول كل جهاز حكومي وتقديمه ورفع تقرير بنتائج ذلك للوزير المختص، وتقرير سنوي شامل عن نتائج جميع الجهات الحكومية لمجلس الوزراء ويشمل هذا القياس السنوي عدة مناهج ومعايير تغطي جوانب التحول الإلكتروني الشامل... وتقوم الجهات الحكومية بتعينة استبيان القياس إلكترونياً حيث تم تعريف المؤشرات ووضع أوزان خاصة بها وذلك بمشاركة فريق أكاديمي متخصص من الجامعات السعودية يعمل تحت إشراف البرنامج يشارك في عملية تنفيذ القياس ابتداء من تطوير منهجية القياس ووضع مؤشرات وانتهاء بعمل زيارات ميدانية ليوقف بشكل مباشر على جمع البيانات المتعلقة بالقياس ضماناً لزيادة دقة البيانات والنتائج المترتبة عليها. |  |
| كما يرصد مكتب إدارة الاستراتيجية(OSM) في برنامج يسر مدى التقدم في انجاز مبادرات   |  |

|   |  |
|---|--|
| الاستراتيجية باتباع منهجية بطاقات الاداء المتوازن (Balanced-Score-Cards) كما يرصد مكتب ادارة المشاريع(PMO) في برنامج يتر اداء المشاريع بناء على منهجية ادارة المشاريع (PMI) ومؤشرات على مستوى كل مشروع. |  |
| الجمهورية اليمنية   | يجري الرصد والتقييم بشكل دوري من قبل الامانة العامة لمجلس الوزراء. يجري كل ثلاثة اشهر تقييم الجهات والمؤسسات الحكومية من حيث تغذية مواقعهم الإلكترونية وتحديثها. ويرفع هذا التقرير إلى مجلس الوزراء للمناقشة والإقرار. |

### عاشراً- استعمال مؤشرات الحكومة الإلكترونية

استنتجت الدراسة أن القليل من الدول شرح نوعية المؤشرات وكيفية قياسها ورصدها بل اكتفى أكثرها بالإشارة الي ترتيبهم في المؤشرات الدولية للجاهزية الإلكترونية eReadiness المنشورة عبر لوائح الاتحاد الدولي للاتصالات ITU وشبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة UNPAN.

### ألف- مخازن المعلومات ووحدات الإحصاءات ومؤشرات مقترحة

لقد لاحظت الدراسة قلة ذكر المناهج المتعلقة بتجميع الإحصاءات المتعلقة بكل الاستعمالات المعلوماتية بما فيها الاتصالات والمعاملات الإدارية. ولذلك تقدم الدراسة بعض الاقتراحات لتحسين هذا الوضع:

- (1) إنشاء وحدات تختص بالمسح وتحليل ونشر المعلومات المتعلقة بالفضاء السيبراني (مرصد خاصة بالمؤشرات)؛
- (2) التعاون بين الدول الأعضاء لتحديد وتعريف المعايير اللازمة عند رصد وقياس هذه المعلومات

ومن منافع هذه العمليات قابلية المقارنة بين دول متشابهة وليس مع دول متقدمة تقنياً.

ولم يتضح مدى الاعتماد على مؤشرات عملية ومحلية تساعد الوحدات الراصدة على تقييم أداء الحكومة الإلكترونية مثل:

- (1) معدل الوقت للرد على الطلبات والرسالات أو الاستفسارات Response Time؛
- (2) إحصاءات عن زيارات الصفحات على المواقع؛
- (3) إحصاءات عن نوع الزوار وأهدافهم للزيارات ومدة مكوثهم على الصفحات؛
- (4) إحصاءات عن نوع الخدمات المقدمة ومدى استعمالها؛
- (5) تبويب الزوار بحسب الجنسية وعناصر ديموغرافية أخرى؛
- (6) إحصاءات عن نتائج الطلبات: مقبولة ومرفوضة ومعادة للتصليح ولزيادة المعلومات؛
- (7) نسبة الاستخدام للخدمات ونسبة النفاذ.

وبالإمكان تبويب هذه الإحصاءات بحسب الوقت والتاريخ أو أنواع النفاذ أو عناصر أخرى تساعد على تحليل الأداء.

### باء- ملخص المؤشرات لعمليات الحكومة الإلكترونية

يعرض الجدول التالي وضع المؤشرات لعمليات الحكومة الإلكترونية:

## الجدول 15- ملخص المؤشرات لعمليات الحكومة الإلكترونية

|                           |  |
|---------------------------|--|
| المملكة الأردنية الهاشمية | أحرزت المملكة الأردنية الهاشمية المركز 51 في 2010 والـ 98 في 2012 في مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية.   |
| الإمارات العربية المتحدة  | ارتقت مكانة دولة الإمارات من المركز 49 إلى 28 في المؤشر العام في تقييم الأمم المتحدة للجاهزية الإلكترونية، وفي مؤشر المشاركة الإلكترونية ارتقت من المركز 86 إلى المركز 6، وفي الحضور الإلكتروني ارتقت من 99 إلى المركز 7.  |
| مملكة البحرين             | تستعمل المملكة عدة مؤشرات تحدد مستوى نضج الحكومة الإلكترونية أهمها مؤشر الأمم المتحدة UN e-Government Readiness Index حيث حققت المملكة مراكز متقدمة فيه.   |
| الجمهورية التونسية        | طبقاً لتقرير منظمة الأمم المتحدة (إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية) حول الإدارة الإلكترونية للعام 2012، تراجع ترتيب تونس ما بين الأعوام 2010 و2012 من المرتبة 66 إلى المرتبة 103 عالمياً بحسب مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية. ويلاحظ حصول تراجع في مؤشر رأس المال البشري تمّ تداركه من خلال التحسّن في قيمة المؤشر الفرعي للبنية التحتية في حين أنّ المؤشر الفرعي للحضور على الوب حافظ على نفس قيمته.   |
| الجمهورية العربية السورية | مؤشرات العامين الأخيرين تتبع ترتيب الـ United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA)   |
| جمهورية السودان           | تتابع جمهورية السودان المؤشرات العالمية الصادرة عن الاتحاد الدولي للاتصالات ITU وجامعة الدول العربية.  |
| جمهورية العراق            | لا توجد نتائج إحصائية معتمدة وفق معايير دولية ولكن للجنة الوطنية للحكومة الإلكترونية آليات تقيس مدى نمو الوعي الإلكتروني حيث بلغ عدد المشاركين في برنامج التوعية حوالي 10,000 موظف حكومي.  |
| سلطنة عُمان               | مؤشرات العامين الأخيرين متوفرة مع تحليل مبسّط للمؤشرات.  |
| دولة فلسطين               | المؤشرات التالية متوفرة: عدد الخدمات الحكومية التي تقدّم إلكترونياً ومعايير عدة ومواصفات من أجل التبادل البيئي.  |
| دولة قطر                  | أحرزت دولة قطر المركز 62 في 2010 والـ 48 في 2012 في مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية. وتقوم وزارة الاتصالات بتقييم التقدم المحرز سنوياً باستخدام المؤشرات العالمية بالإضافة الى مؤشرات خاصة تم استخدامها لدعم الاولويات المحلية.   |
| دولة الكويت               | تفصيل للمؤشرات:<br>EGovernment Index: 0.596<br>e-participation: 0.1842<br>online services index: 0.5817<br>Human Capital Index: 0.7885<br>Infrastructure Index: 0.4179   |
| الجمهورية اللبنانية       | تم العمل مع رئاسة مجلس الوزراء على مؤشرات لتكنولوجيا المعلومات. البلديات والمحافظات لم تلحق بعد التحديث والأتمتة الفعلية.<br>الوزارات تستعمل تكنولوجيا المعلومات للتطبيقات الداخلية. يجري العمل على رفع جودة المعاملات عبر الاستثمارات والخدمات الإلكترونية:<br><br><ol style="list-style-type: none"> <li>(1) النسبة المئوية للموظفين في الإدارات العامة والذين يستخدمون الحاسوب</li> <li>(2) النسبة المئوية للموظفين في الإدارات العامة والذين يستخدمون الإنترنت</li> <li>(3) النسبة المئوية للإدارات التي تملك شبكة اتصالات داخلية LAN</li> <li>(4) النسبة المئوية للإدارات التي تملك موقع إلكتروني داخلي Intranet</li> <li>(5) النسبة المئوية للإدارات التي تستعمل الإنترنت</li> <li>(6) النسبة المئوية للإدارات التي تملك موقع إلكتروني</li> <li>(7) النسبة المئوية للإدارات التي تقدم: استثمارات إلكترونية، خدمات إلكترونية، ومعاملات إلكترونية</li> </ol> |

|  |                          |
|--|--------------------------|
| تقسم هذه الاحصائيات بحسب الوزارات والمؤسسات والمحافظات والبلديات.  |                          |
| المعلومات غير متوفرة حاليا   | ليبيا                    |
| بحسب تقرير ال UNPAN تراجع موقع جمهورية مصر العربية في الـ Online Service Index من 23 في 2010 إلى 29 في 2012 اما في المشاركة الإلكترونية e-Participation تقدمت من المركز 42 في 2010 إلى المركز 7 في 2012.   | جمهورية مصر العربية      |
| تقدمت المملكة المغربية بين العامين 2010 و 2012 على مستوى مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية من 120 إلى 126. اما على المستوى المؤشر الفرعي للخدمات عبر الإنترنت فتقدمت من المركز 104 إلى 56.  | المملكة المغربية         |
| <p>المؤشرات المستخدمة لقياس المسيرة:</p> <p>(1) مؤشرات منظور العملاء: من خلال مسح سنوي لقياس رضى العملاء (الافراد، القطاع الخاص) مثل نسبة الوعي بالخدمات الحكومية الإلكترونية، ونسبة الثقة فيها، ونسبة الاستخدام ، ونسبة الرضى عن هذه الخدمات.</p> <p>(2) المؤشرات على مستوى الجهات الحكومية: قياس التحول لكل جهة حكومية ولمجمل الجهات الحكومية لقياس العديد من المؤشرات لقياس نسبة استخدام التقنية في الجهة وانتشارها، تنمية الموارد البشرية، هندسة الاجراءات، وميكنتها ، وعدد الخدمات الإلكترونية نسبة الى الخدمات التقليدية ... وغيرها من المؤشرات</p> <p>(3) على المستوى الدولي: تقرير الامم المتحدة بالمقارنة مع الدول الاخرى والجوائز العالمية :</p> <p>- المركز 41 في تصنيف الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية UN eGovernment Index</p> <p>- المركز 9 في المشاركة الإلكترونية e-Participation</p> <p>- ضمن افضل 20 دولة في تقديم الخدمات على الإنترنت Online Service Delivery</p> <p>- حصول البوابة الوطنية للتعاملات الإلكترونية الحكومية على جائزة القمة العالمية (WSA) 2013 في فرع الحكومة الإلكترونية والبيانات المفتوحة.</p> <p>(4) على مستوى الخطة التنفيذية: مؤشرات مكتب ادارة الاستراتيجية المبنية على مؤشرات بطاقات الاداء المتوازن</p> <p>(5) على مستوى المشاريع: لوحات مؤشرات مكتب ادارة المشاريع</p> <p>(6) على مستوى الخدمة: مؤشر عدد الخدمات الإلكترونية(مؤشر الكم)، ومؤشر مستوى نضج الخدمات الإلكترونية الحكومية (مؤشر الكيف)، وعدد العمليات للخدمة والتي تعكس مدى استخدامها</p> <p>(7) على مستوى جهاز برنامج يسر: لوحات الاداء الربع سنوية التي ترفع للجنة التوجيهية للبرنامج والتي تعكس المؤشرات التشغيلية لاداء البرنامج</p> <p>(8) على المستوى الشمولي : يوجد نظام ذكاء الاعمال في البرنامج والذي يوفر قراءة جميع المؤشرات اعلاه من جميع الزوايا والمستويات ليظهرها بناء على اي محددات مطلوبة ولأي فترة زمنية</p> | المملكة العربية السعودية |
| غير متوفرة   | الجمهورية اليمنية        |

## حادي عشر- توصيات وملاحظات عامة

بعد دراسة المواضيع التسعة السابقة تقدّم هذه الدراسة بعض التوصيات والملاحظات المتعلقة بمستقبل الحكومة الإلكترونية في البلاد العربية.

### ألف- التعاون الإقليمي

وجدت الدراسة أن التعاون الفعال بين الدول كان مفقوداً وقد يكون السبب الأساسي هو وجود معظم الدول الأعضاء تحت عبء تطوير وتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية وخدماتها لذا لم تولي هذه الدول التعاون الإقليمي الأولوية المناسبة. وهذا علماً بأن التعاون كان أساس نجاح عدة مبادرات في المنطقة ومنها:

- العمل الشامل الذي قامت به الدول الأعضاء لتحضير وتطبيق التشريعات السيبرانية مع الإسكوا؛
- النشاطات المؤثرة عبر مؤتمر القمة العالمي المعني بمجتمع المعلومات WSIS؛
- بعض التعاون المعلوماتي بين دول الخليج مثل لجنة الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون الخليجي.

لقد اكد الجميع على مدى اعتمادهم على العلاقة ما بين الجهات الحكومية المحلية G2G وبذلك لم ينتج مصطلح يشير إلى التعامل الإلكتروني بين الدول مثل الـ Nation to Nation N2N.

وهذه بعض الأمثلة عن بعض المبادرات والخدمات التي يمكن توفيرها عند قيام الدول بمشاريع مشتركة:

1. المشاركة في المعلومات المتعلقة بضبط هويات القادمين والمغادرين من الدول ومتابعة وضع جوازاتهم وتأشيراتهم وبطاقات عملهم؛
  2. المشاركة في المعلومات والمعاملات المتعلقة بكل وسائل المواصلات بين الدول ومرافقها الحيوية؛
  3. المشاركة في المعلومات والمعاملات التجارية والمالية لتشمل جميع أنواع الاستيراد والتصدير والعبور؛
  4. مشاركة المجتمع المدني على المستوى الإقليمي بكل المواضيع المتعلقة بالنشاطات الثقافية والرياضية والفنية والاجتماعية.
- يؤدي هذا النوع من التعامل حتماً إلى نمو في تحديد واستعمال المعايير الإلكترونية، وتخفيض للكلفة ناتج عن التعلم من الغير وعن اتساع العمليات التجارية.

### باء- معالجة القضايا الجنادرية والشؤون المتعلقة بالمرأة

دلت مراجعة المبادرات والمشاريع المطبقة وتلك التي ما تزال قيد التطبيق على أن القليل من الدول باستثناء المملكة العربية السعودية أعطت اهتمامها بالقضايا والشؤون المتعلقة بالمرأة ووضعها الاجتماعي

والاقتصادي وكيفية تحسين هذا الوضع عن طريق الحكومة الإلكترونية. ومن المشاريع التي قد تؤدي إلى هذه النتائج:

- 1) إنشاء مواقع خاصة بالعرض والطلب للوظائف الخاصة بالمرأة؛
- 2) توسيع الشبكات الاجتماعية والمدونات المتعلقة بمساعدة المرأة وتوجيهها والحفاظ على حقوقها؛
- 3) تحديث القوانين التي تحت أصحاب المشاريع المعلوماتية بزيادة نسبة العاملات في هذا القطاع؛
- 4) التسويق والترويج والمساعدة في الحصول على الوظائف التي يمكن القيام بها من المنزل: العمل عن بعد Telecommuting.

وقد تؤدي هذه التحسينات إلى زيادة حضور المرأة في محيط العمل وزيادة مدخول العائلة ورفع مستواها العلمي وبهذا يمكن تقليل الفجوة الرقمية بين الجنسين.

### جيم- قضايا ذوي الاحتياجات الخاصة

وكما في حال قضايا المرأة لم تجد الدراسة اهتماماً كبيراً بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة. ومن الممكن تطوير ودعم الحكومة لهذه الشريحة من المواطنين والمواطنات عبر مواقع المعلومات والمساعدة والدعم الفوري وإتاحة الوسائل ووضع التشريعات والقوانين التي تلزم المؤسسات بتوظيفهم وتطوير خدمات حكومية وواجهات تخاطب مع تناسب مع احتياجاتهم.

### دال- التجارة الإلكترونية وتسهيل المعاملات التجارية

لقد ركزت معظم الدول على الخدمات الموجهة لسد حاجات المواطن الفرد وكان التركيز على القطاع الخاص طفيفاً عند معظم الدول إلا فيما يتعلق بالقوانين السيبرانية وبعض التسهيلات في المعاملات. ويمكن تبرير هذا الغياب عند الملاحظة أن القطاع الخاص في العديد من الحالات يهتم بأموره إفرادياً.

أما في حال الخدمات التي يحتاجها القطاع الخاص والتي تتركز على التعامل مع الحكومة فهناك حاجة ماسة لتحسين الوضع المتعلق بكل عمليات التجارة والتصدير والاستيراد والتصنيع والمواصلات والعلاقة مع القوانين الدولية للتجارة والمال. وهذا ما يمكن تحقيقه عبر مبادرات في الحكومة الإلكترونية. وفيما يلي عرض لبعض الخدمات المقترحة علماً بأن بعض الدول قد باشرت أو أتمت تطبيقها:

1. نشر المعلومات التجارية؛
2. نشر إحصاءات ومؤشرات تشمل القطاع الخاص بعملياته؛
3. إدراج خدمة النافذة الواحدة لكل عمليات الاستيراد والتصدير؛
4. دعم الأفراد والشركات عند تسجيل وإنشاء مؤسسات جديدة؛
5. نشر كل القوانين التجارية ودعمها الفوري Online Support؛

6. عرض لكل المناقصات المحلية والدولية ونتائجها؛
  7. انشاء قاعدة بيانات تلخص كل المشاريع والدراسات في الدولة لتفادي الازدواجية والمشاركة في المعرفة؛
  8. أصول حماية المستهلك ودعمه فورياً؛
  9. قوانين العمل والدعم الفوري للعمال ولأصحاب العمل؛
  10. تكامل معاملات الدفع بين القطاع الخاص والمواطن والقطاع العام.
- ومن الجدير بالذكر أن هذا الحقل هو من أكثر القطاعات حاجة إلى تعاون الدول الأعضاء كما ذكر سابقاً.

#### هاء- مشاركة الجامعات والمؤسسات التربوية والأكاديمية

لقد توصلت الدراسة إلى نتيجة تشير بأن المبادرات المطبقة وتلك التي يجري تطبيقها قلما تشرك القطاع الأكاديمي في هذه المبادرات. ولهذه المشاركة عدة منافع أهمها حث اليافعين إلى الدخول إلى عالم الاقتصاد المبني على المعرفة Knowledge Based Economy عن طريق الحكومة الإلكترونية.

وفيما يلي بعض المبادرات المقترحة والتي قد تفيد المجتمع المدني وللطلاب:

1. الدعم العلمي عن طريق بوابات مختصة بمواضيع المعرفة والبحوث؛
2. إتاحة النفاذ إلى مراكز الأبحاث ومراجعة وثائقها دون الحاجة لدفع الاشتراكات الباهظة وخصوصاً عند المراكز التي لا تسمح إلا للجامعات بالنفاذ لمعلوماتها؛
3. انشاء مراكز الاختبار والتدريب والحاضنات التكنولوجية: Technology Parks and Incubators هدفها دعوة اليافعين للإبداع والابتكار تحت توجيه الخبراء ومع استعمال أجهزة وأنظمة ليست بمتناولهم على الصعيد الشخصي؛
4. مساعدة ودعم الطلاب الفوري بكل ما يختص بالتفتيش عن الجامعات والدخول والتسجيل محلياً ودولياً؛
5. إدراج البوابات التي تربط بين الطلاب وأهلهم والأساتذة لمتابعة دروسهم وأبحاثهم.

وللجامعات والمؤسسات التربوية مسيرات عمل إدارية من الضروري إدراجها عن طريق الحكومة الإلكترونية.

#### واو- تحليل التكلفة والمنفعة

لقد تبين من التحليلات السابقة أن الحكومات قلما تحلل تكلفة ومنفعة المشاريع على أساس مالي وهذا قد يكون ناتجاً عن سببين. أولاً قناعة المحللين أن المنفعة عالية وليست بحاجة إلى التبرير وخصوصاً لأنها غير ملموسة (مالياً). وثانياً فقر القطاع العام لاستعمال تحليل للتكاليف Cost Accounting.

وقد قامت بعض الدول بتطبيق مناهج تحليل التكلفة والمنفعة أدت إلى تبرير جدوى هذه المشاريع واعتمدت الطريقة الملخصة التالية التي تعطي مثلاً افتراضياً:

1. لمعرفة مشاركة الفرد في الناتج المحلي الإجمالي Gross Domestic Product يقسم الناتج المحلي الإجمالي على عدد الأفراد الناشطين في الدولة Active Population. مثلاً إذا كان الناتج المحلي الإجمالي عشرة آلاف دولار سنوياً للفرد (معتمدين عدد السكان في المعادلة) تضرب هذه النتيجة بالنسبة المئوية للأفراد الناشطين من عدد السكان. مثلاً في دولة افتراضية النسبة ثلاثون بالمئة مما يعطي نتيجة ثلاثة آلاف دولار، كمقدار المشاركة السنوية بالناتج المحلي الإجمالي للفرد الناشط؛

2. وإذا قُسمت هذه القيمة على حوالي ألفي ساعة عمل سنوياً نصل إلى قيمة دولار ونصف لمشاركة الفرد الناشط بالساعة؛

3. إذا أطلق مشروع معلوماتي يساعد الفرد على تجديد ملكية سيارته فوراً يُقدّر أن هذا النظام سيوفر ساعة مواصلات ومعاملات على المواطن. وإذا وجدنا أن هنالك مليون سيارة في الدولة فسيكون إجمالي المشاركة في الناتج المحلي الإجمالي مليون ونصف مليون دولار سنوياً؛

4. زد على ذلك تخفيض في أزمات السير والتلوث والغياب عن العمل. وبذلك تحبذ الدراسة استعمال هذا المنهج عند التخطيط للمشاريع ودراسة جدواها أو عند رصد وتقييم ادائها.





بيت الأمم المتحدة، ساحة رياض الصلح  
صندوق بريد: ٨٥٧٥-١١، بيروت، لبنان  
هاتف: +٩٦١ ١ ٩٨١٣٠١، فاكس: +٩٦١ ١ ٩٨١٥١٠  
[www.escwa.un.org](http://www.escwa.un.org)

Copyright © ESCWA 2014

Printed at ESCWA, Beirut

E/ESCWA/ICTD/2013/Technical Paper.4  
United Nations Publication

13-0341 – March 2014

