



# مؤشر تطور الحكومة الالكترونية: أين يقف الأردن والخطوات المستقبلية

أيلول 2020



منتدى الاستراتيجيات الأردني  
JORDAN STRATEGY FORUM



## منتدى الاستراتيجيات الأردني JORDAN STRATEGY FORUM

جاء تأسيس منتدى الاستراتيجيات الأردني ترسيخاً لإرادة حقيقية من القطاع الخاص بالمشاركة في حوار بناء حول الأمور الاقتصادية والاجتماعية التي يُعنى بها المواطن الأردني، ويجمع المنتدى مؤسسات وشركات رائدة وفاعلة من القطاع الخاص الأردني، إضافة إلى أصحاب الرأي والمعنيين بالشأن الاقتصادي؛ بهدف بناء تحالف يدفع نحو استراتيجيات مستدامة للتنمية، ورفع مستوى الوعي في الشؤون الاقتصادية والتنموية، وتعظيم مساهمة القطاع الخاص في التنمية الشاملة.

وقد تمّ تسجيل المنتدى بتاريخ 2012/8/30 بوصفه جمعيةً غير ربحية تحمل الرقم الوطني 2012031100026، وتقع ضمن اختصاص وزارة الثقافة.

عمان، الأردن

ت: +962 6 566 6476

ف: +962 6 566 6376



## جدول المحتويات

4	مقدمة
5	مؤشر تطور الحكومة الالكترونية (EGDI)
6	أداء الأردن على مؤشر تطور الحكومة الالكترونية
12	التوصيات ومضامين السياسات

## 1. مقدمة:

كان لظهور البيانات الضخمة وأدوات الذكاء الاصطناعي المختلفة وغيرها من التقنيات الحديثة، دوراً محورياً في توجه العالم نحو ما يعرف بالرقمنة، حيث قامت معظم الشركات العالمية بتطوير عملياتها التشغيلية من خلال تعزيز فاعلية الخدمات الإلكترونية بطرق ابتكارية حديثة وعن طريق تطبيق مفهوم ريادة الأعمال؛ مما دفع الحكومات في مختلف أنحاء العالم إلى تحسين أدائها الوظيفي فيما يتعلق بالتفاعل مع المواطنين من خلال إدخال الخدمات الحكومية الإلكترونية، والتي تتضمن نشر البيانات الحكومية المفتوحة، وتسهيل تقديم الخدمات الحكومية كنظام الدفع الإلكتروني، إضافة إلى إنشاء منصات تمكن المواطنين من مختلف شرائح المجتمع من المشاركة الإيجابية في آرائهم ومقترحاتهم ليشمل التطوير عموم المجتمع.

وتعرف الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية على أنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات الحكومية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة للمواطنين والشركات، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية، وتحقيق الغايات العامة بالوسائل الرقمية".

وعلى الرغم من الصعوبات والتحديات التي تعيق عملية تفعيل الحكومة الإلكترونية وتعرقل آلية تطبيقها، إلا أن التطبيق الناجح والفعال لأداء الحكومة الإلكترونية ينطوي عليه منافع عدة، حيث تساهم الحكومة الإلكترونية في زيادة مستوى الثقة بين الحكومة والمواطنين، نظراً لدورها في تمكين المواطنين والشركات من الحصول على المعلومات الكافية حول أنشطة الحكومة بسهولة وشفافية عالية، كما تساهم الحكومة الإلكترونية في تشجيع المواطنين على المشاركة في كافة مراحل عملية الحكومة في القطاع العام عن طريق تعزيز مستوى مشاركة المواطنين.

كما يعد تكامل خدمات الحكومة الإلكترونية وشمولها من الأدوات السياسية المهمة، حيث أن الدول التي تمتاز بحكومة إلكترونية متقدمة وبقدرة عالية من الوصول إلى البيانات المتنوعة، تتمتع بإنتاجية أعلى وقدرة على استشراف المستقبل بشكل أكبر من خلال صنع السياسات العامة، كما أن استخدام البيانات الضخمة ساهم بدعم الباحثين على تحديد أنماط واختلافات لم يكن من السهل التعرف والوصول إليها من قبل، حيث تعزز البيانات الضخمة القدرة من إمكانية ابتكار تحليلات وتطبيقات تركز على سلوكيات الأفراد، والتي تساهم بدورها في تسهيل عملية صنع السياسات الحكومية.

وقد قامت إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة بإصدار **مؤشر لقياس تطور الحكومة الإلكترونية** منذ عام 2003، حيث تقوم المنظمة بتحديث المؤشر مرة كل عامين؛ وتكمن الغاية الأساسية وراء هذا المؤشر في "قياس مدى استعداد وقدرة المؤسسات الوطنية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة".

وفي سياق المعلومات المذكورة أعلاه، يسعى منتدى الاستراتيجيات الأردني في ورقة السياسات هذه إلى مراجعة أداء الأردن في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لعام 2020، وتقديم بعض التوصيات التي تهدف إلى تعزيز عمل الحكومة الإلكترونية في الأردن.

## 2. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)

يعكس مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية مدى تقدم الدول في مجال الحكومة الإلكترونية، ويشتمل المؤشر على 193 دولة حول العالم، حيث يوفر التقرير لصناع القرار القدرة على تحديد نقاط القوة والفرص المتاحة لتحسين أداء الحكومة الإلكترونية في بلادهم، كما يعد التقرير أداة فعالة في توجيه السياسات والاستراتيجيات المتبعة لتعزيز فاعلية الحكومة الإلكترونية.

يتكون مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من ثلاث مؤشرات فرعية رئيسية وهي:

1. **مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII):** مؤشر مركب يضم متوسط أربعة مؤشرات فرعية، بحيث تكون القيمة المركبة للبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية للدولة هي المتوسط الحسابي البسيط للمؤشرات الفرعية الأربعة وهي؛ اشتراكات الهواتف المحمولة لكل 100 فرد من السكان، ونسبة مستخدمي الإنترنت، واشتراكات النطاق العريض الثابت (السلكي) لكل 100 فرد من السكان، واشتراكات النطاق العريض المتنقل النشط لكل 100 فرد من السكان.

2. **مؤشر رأس المال البشري (HCI):** مؤشر مركب يضم متوسط أربع مؤشرات فرعية، بحيث تكون القيمة المركبة لرأس المال البشري للدولة هي المتوسط الحسابي للمؤشرات الفرعية الأربعة وهي؛ نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة بين البالغين، ومعدل التسجيل الإجمالي في المدارس، وعدد سنوات الدراسة المتوقعة، ومتوسط عدد سنوات الدراسة، مع تخصيص وزن خاص بكل معيار فرعي، ومن ثم يتم استخراج نتيجة الدولة من خلال احتساب أدائها مقارنة بالقيمة المتحققة لأعلى دولة والقيمة المتحققة لأقل دولة.

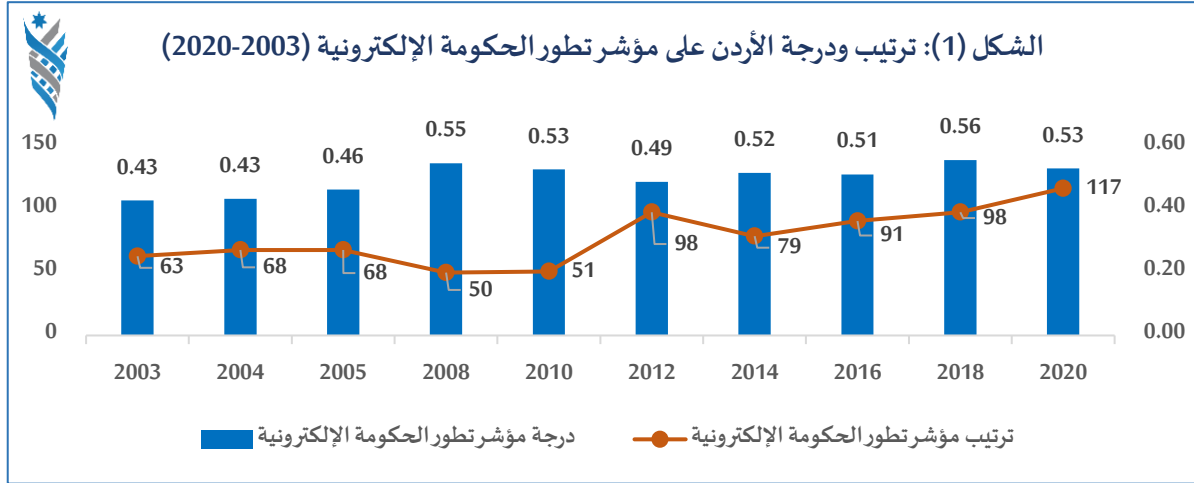
3. **مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI):** مؤشر مركب يبني على أساس مجموعة من الأسئلة تتمحور حول الانجاهات العالمية في الحكومة، كما تم توسيع الاستبيان ليشمل المبادئ الرئيسية لأهداف التنمية المستدامة (SDGs)، وقد صممت الأسئلة بحيث تمنح الحكومات نقاطاً تعبر عن أدائها، ومن ثم يتم تجميع النقاط ومقارنتها بين الدول المشاركة في الاستبيان بصورة نسبية.

ووفقاً للأمم المتحدة، يعتبر الهدف الأساسي لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية هو "تقييم لعملية مشاركة المواطنين في السياسات العامة وعملية صنع القرار باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تقديم وتصميم الخدمات الإلكترونية، لتكون أكثر شمولية وتداولاً بين الافراد".

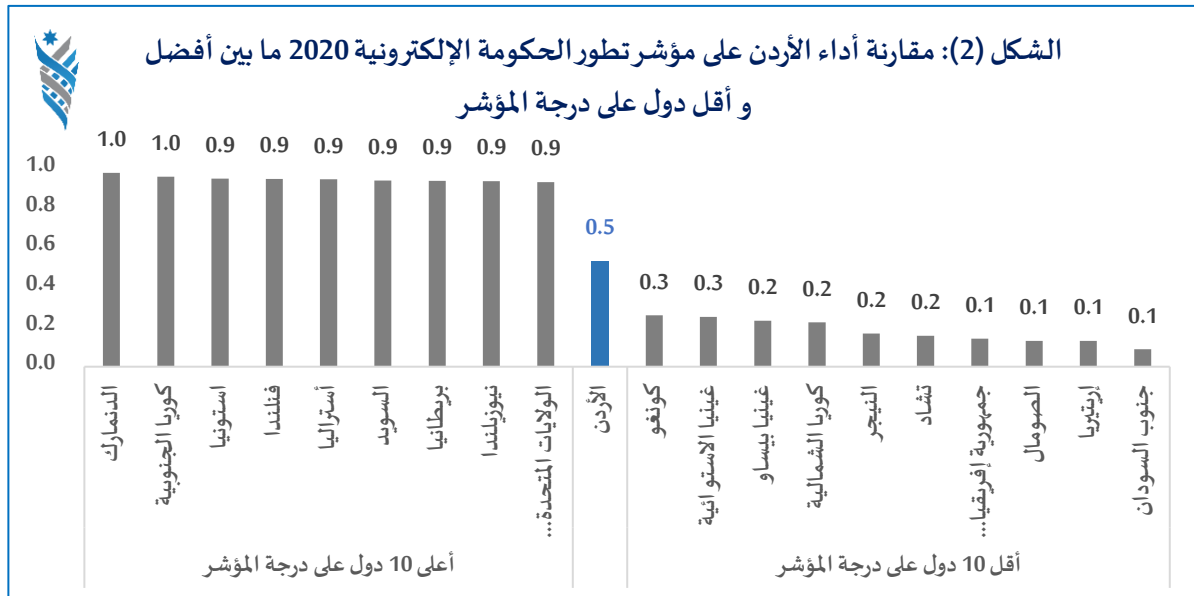
### 3. أداء الأردن على مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

فيما يلي نظرة لبعض المشاهدات حول أداء الأردن على مستوى مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الكلي لعام 2020:

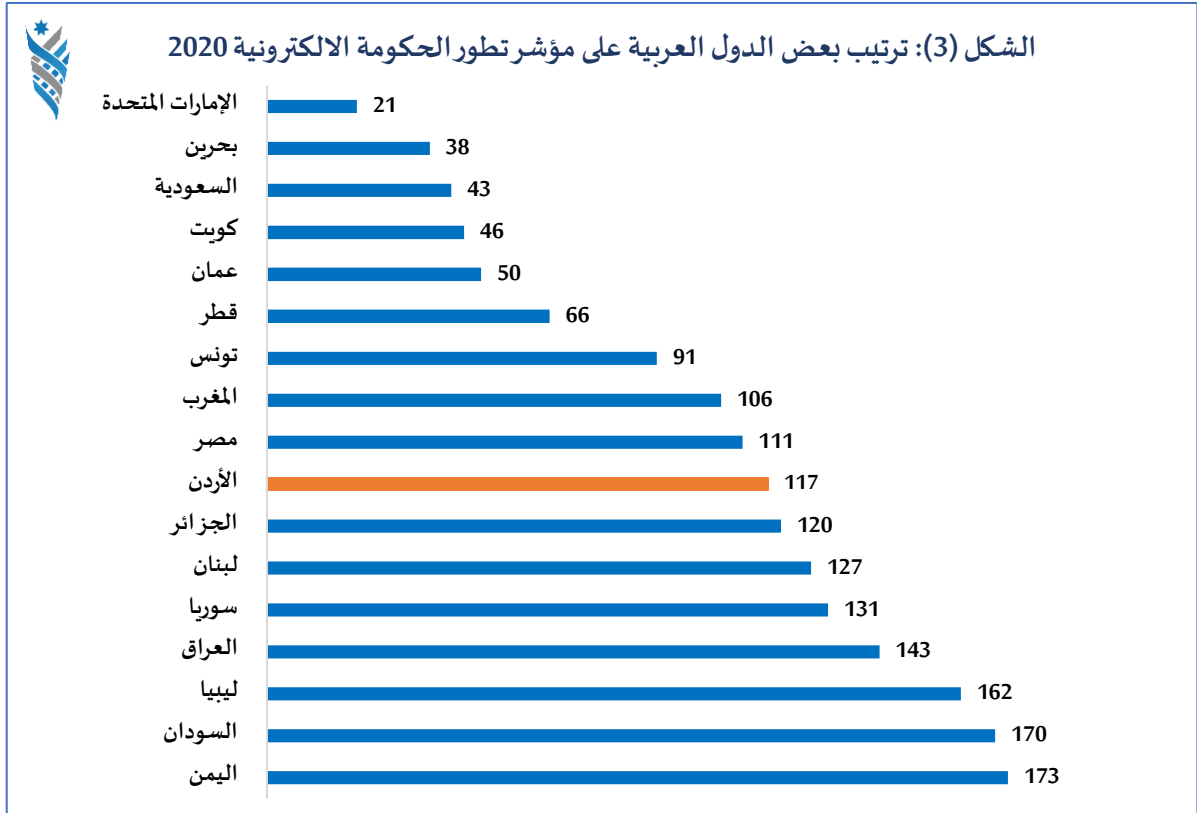
استناداً إلى التقرير الصادر عن الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية، يلاحظ تراجع ترتيب الأردن بشكل مستمر منذ عام 2014؛ حيث حل الأردن بالمرتبة 117 من بين 193 دولة حول العالم لعام 2020، متراجعاً 19 مرتبة عن الترتيب السابق الصادر في العام 2018، ويعود السبب في ذلك إلى التطور السريع لأداء الحكومة الإلكترونية في الدول الأخرى.



وعلى الرغم من أن درجة الأردن ضمن هذا المؤشر تعتبر عالية التصنيف نسبياً، إلا أن درجة الأردن مقارنة (بأفضل 10 دول) تقل بنسبة 40% إلى 50% تقريباً؛ حيث يتوجب على صانعي السياسات في الأردن العمل على تطوير الخدمات الإلكترونية بما يتوافق مع أحدث الممارسات العالمية.



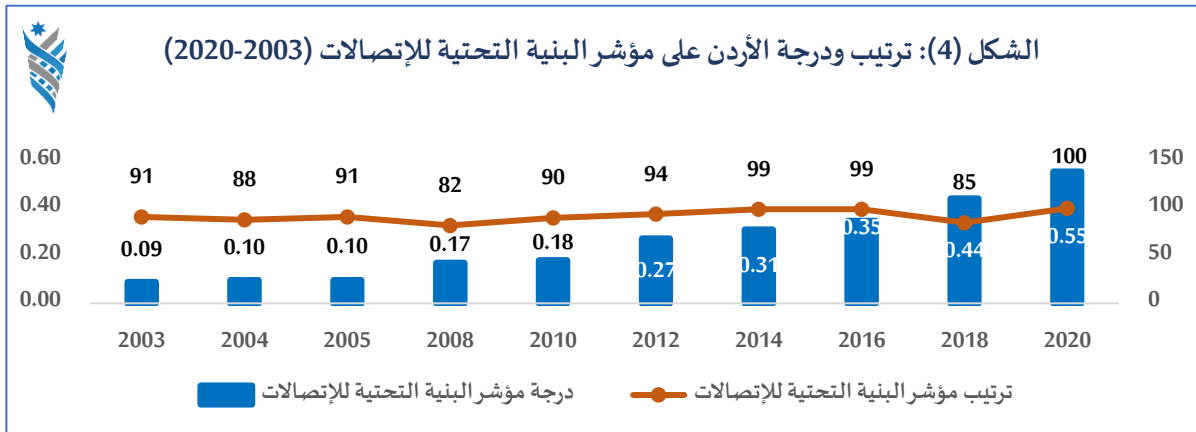
أما على مستوى الدول العربية، فيلاحظ تفوق دول الخليج العربي على بقية الدول العربية في المؤشر الكلي لتطور الحكومة الإلكترونية، حيث تصدرت الإمارات العربية المتحدة قائمة الدول العربية بينما حل الأردن بالمرتبة 10 عربياً من أصل 20 دولة عربية شملها التقرير.



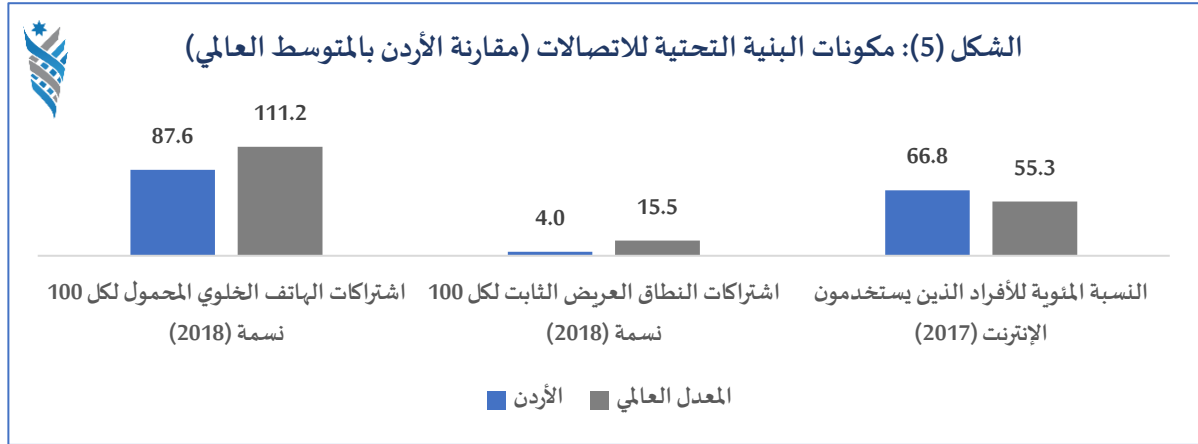
ولمعرفة الأسباب وراء تراجع ترتيب الأردن على مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الكلي، فمن الضروري النظر إلى أداء الأردن على مستوى المحاور الفرعية الرئيسية المكونة للمؤشر الكلي:

#### المؤشر الفرعي للبنية التحتية للاتصالات

تراجع ترتيب الأردن ضمن مؤشر البنية التحتية للاتصالات من المرتبة 85 لعام 2018 إلى المرتبة 100 لعام 2020، إلا أن نتائج المؤشر تبين تقدم درجة الأردن ضمن هذا المحور منذ عام 2003، ويعود السبب في ذلك إلى زيادة عدد اشتراكات النطاق العريض الثابتة، إضافة إلى زيادة عدد مستخدمي الانترنت في الأردن.

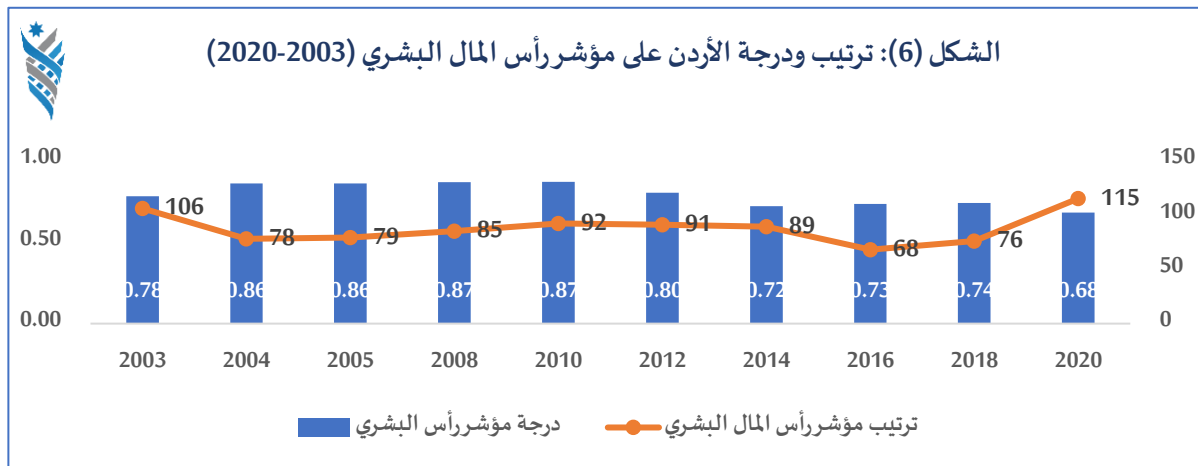


وفي هذا السياق، يلاحظ بأن نسبة عدد مستخدمي الانترنت في الأردن تتجاوز المعدل العالمي البالغ 55.3%؛ إلا أن عدد اشتراكات النطاق العريض الثابت واشتراكات الهاتف الخليوي أقل بشكل كبير من المعدل العالمي.



### المؤشر الفرعي لرأس المال البشري

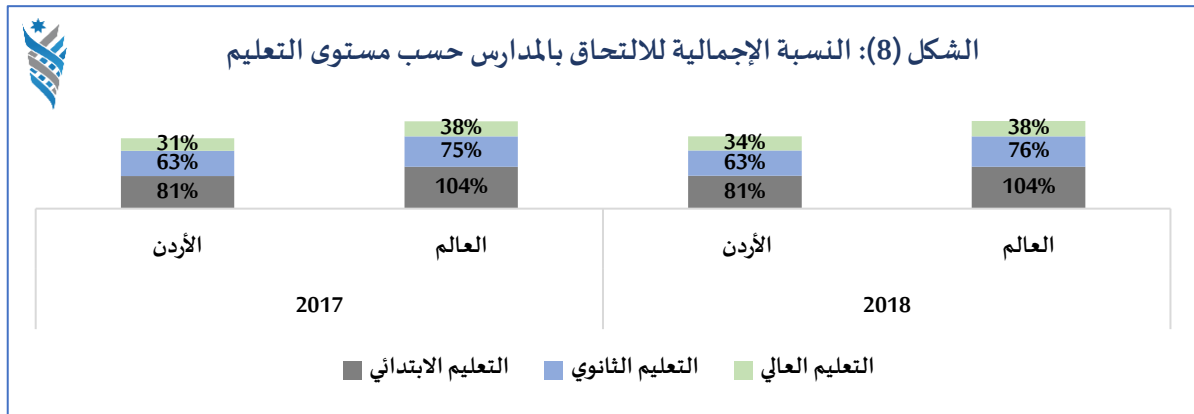
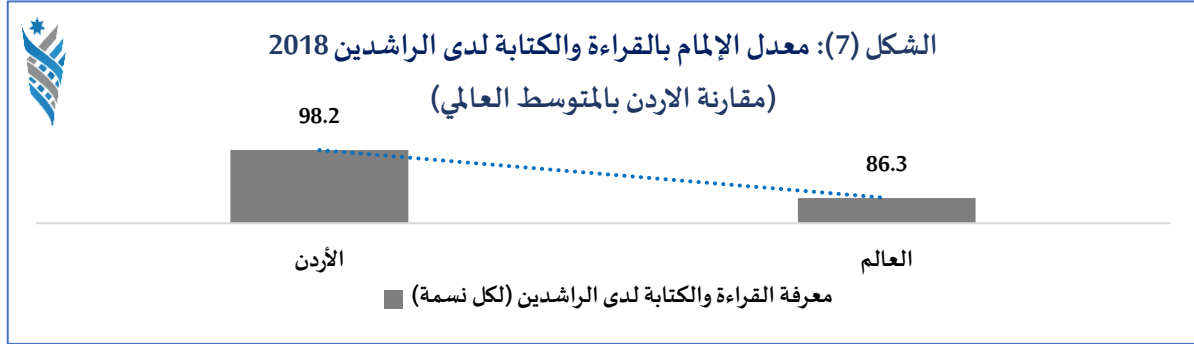
شهدت بعض الدول تقدماً على مؤشر رأس المال البشري، إلا أن أداء الأردن شهد تراجعاً واضحاً ضمن هذا المؤشر، حيث حل الأردن بالمرتبة 115 لعام 2020، مقارنة بالمرتبة 76 لعام 2018، متراجعاً بذلك 39 مرتبة.



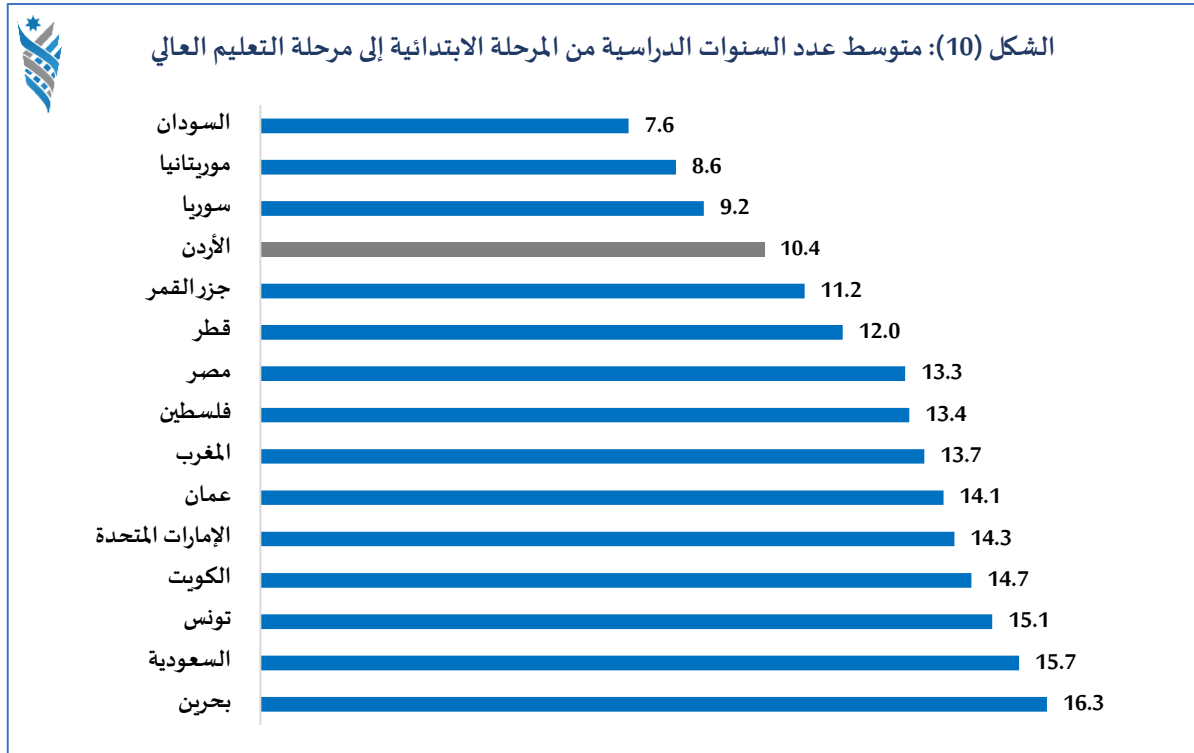
ومن الملاحظ أن معدل الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين (الراشدين) في الأردن يتجاوز المعدل العالمي بنسبة كبيرة، أما على مستوى نسب الالتحاق بالتعليم فإن أداء الأردن يعد مماثلاً -إلى حد ما- لمستويات الالتحاق بالتعليم عالمياً.



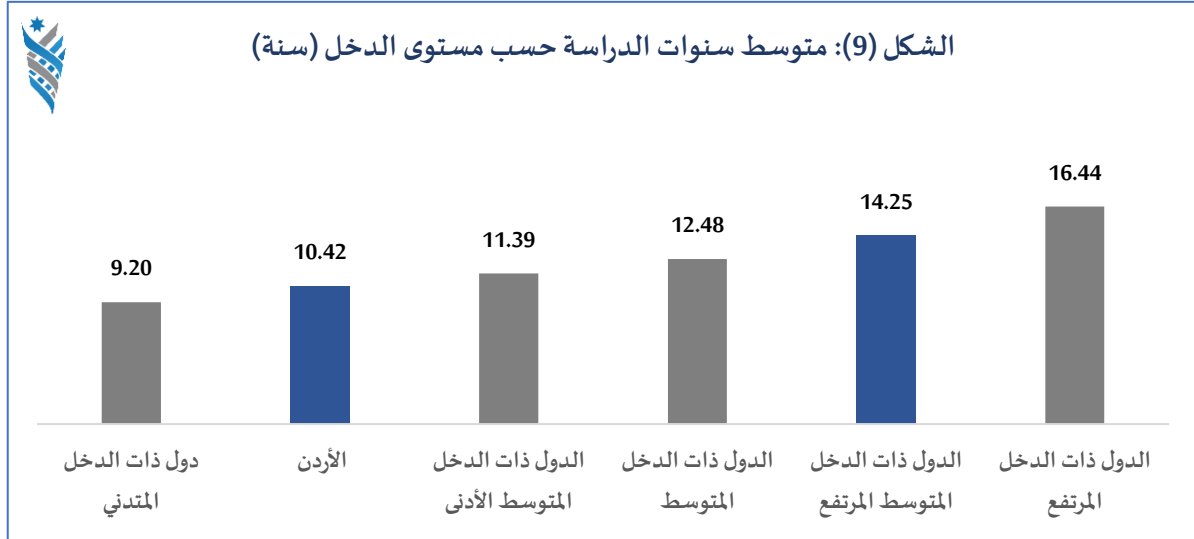
تجدد الإشارة إلى أن السبب في تجاوز نسبة المتوسط العالمي 100٪ يعود إلى وجود تكرار أو إعادة للصف الدراسي (بسبب إخفاقهم بالسنة السابقة).



ويعود السبب الرئيسي وراء تراجع الأردن في المؤشر الفرعي لرأس المال البشري إلى "متوسط سنوات الدراسة" حيث حل الأردن في المرتبة (4) عربياً لأقل متوسط بعدد السنوات الدراسية من أصل 15 دولة عربية شملها تقرير اليونسكو للتعليم، حيث بلغ متوسط عدد سنوات التعليم في الأردن 10.4 سنة.



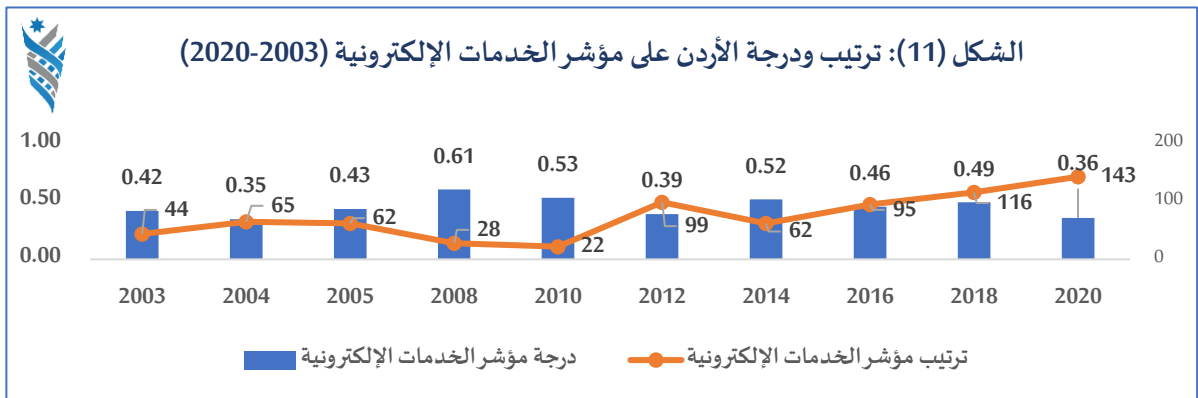
وبالمقارنة مع الدول بحسب تصنيف الدخل، يعد متوسط عدد سنوات التعليم في الأردن أقل بنحو 4 سنوات عن متوسط عدد سنوات التعليم في الدول ذات الدخل "المتوسط - المرتفع".

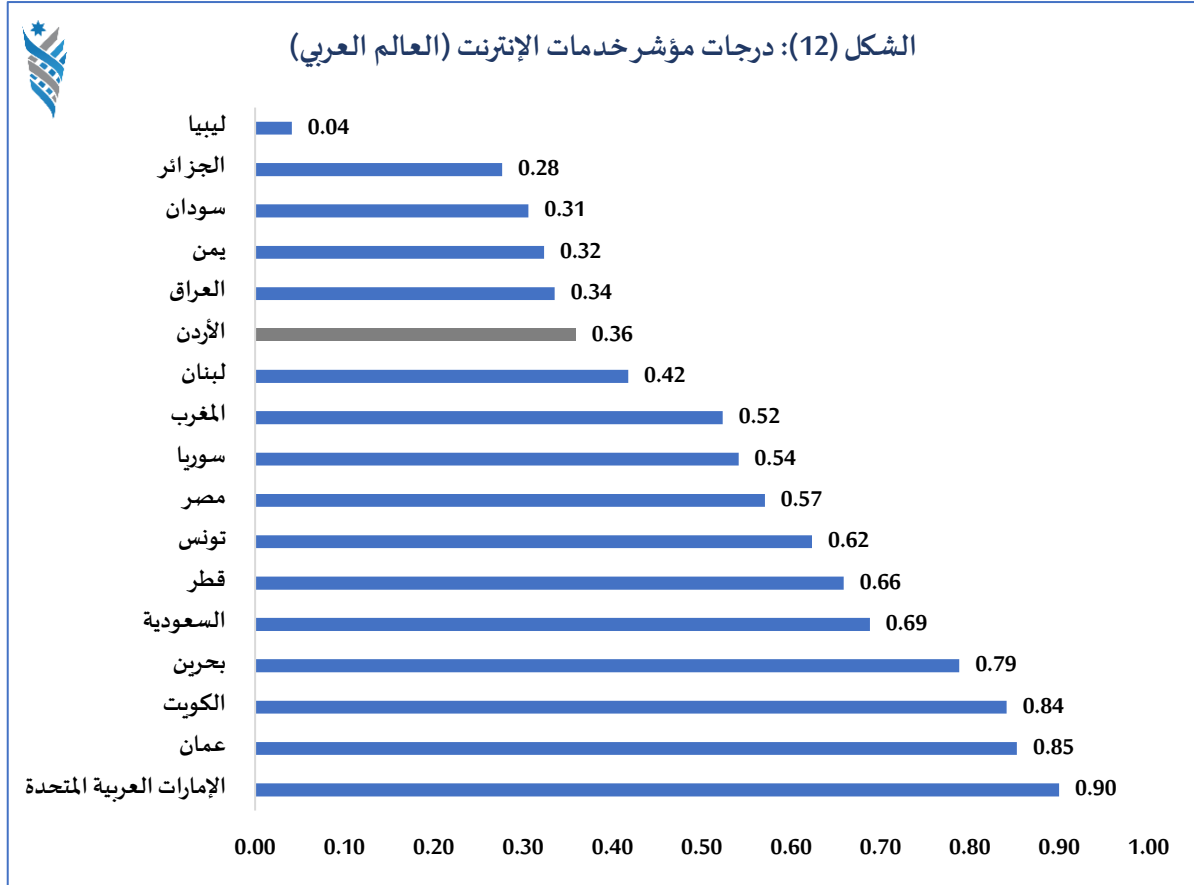


إن الارتقاء بالتعليم الحكومي وتطويره سيعزز من مكانة الأردن من حيث الموارد البشرية وبالتالي مرتبتها على مؤشر رأس المال البشري، ولتحقيق ذلك ينبغي النظر إلى مستوى شمولية التعليم في الأردن من خلال تحديد التفاوت في الفرص التعليمية بحسب الموقع الجغرافي ومستوى الدخل، بالإضافة إلى إدخال منصات التعلم عن بعد والتي تعد من أحد أهم الأدوات التعليمية الحديثة في عصرنا الحالي وخاصة في ظل الظروف الراهنة، حيث كانت تجربة التعلم عن بعد في الأردن خلال جائحة كورونا بداية ناجحة يمكن تعزيزها وتطويرها بشكل أكبر خلال السنوات القادمة.

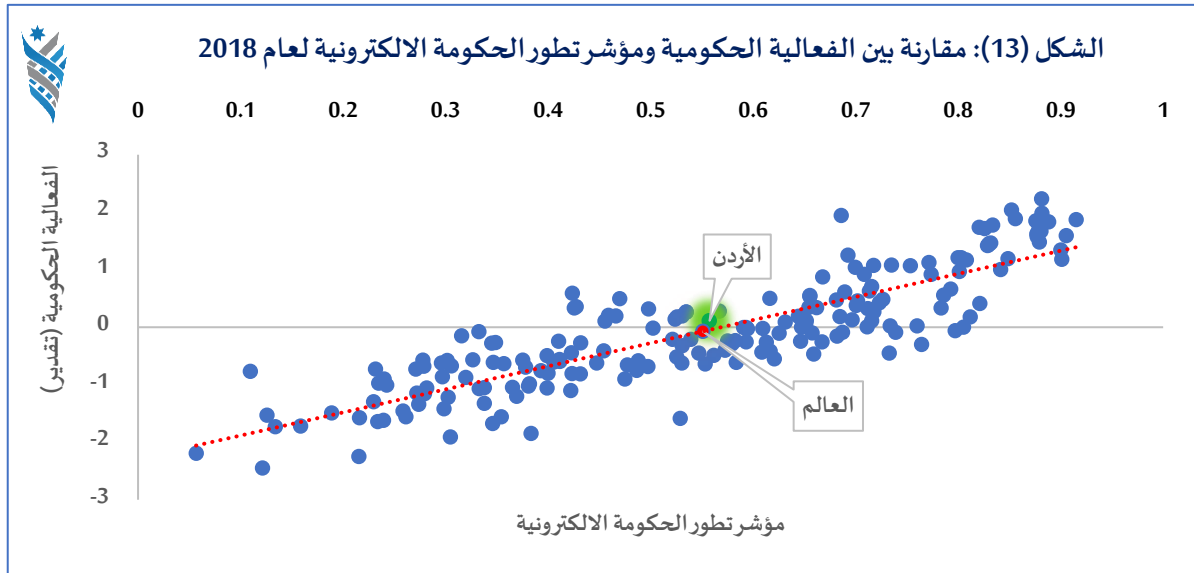
#### المؤشر الفرعي للخدمات الإلكترونية

شهد الأردن تراجعاً في ترتيب المؤشر الفرعي للخدمات الإلكترونية منذ عام 2014، حيث تراجع ترتيب الأردن من المرتبة 116 لعام 2018 إلى المرتبة 143 لعام 2020، كما شهد أداء الأردن مستوى متدنٍ مقارنة ببعض الدول العربية حيث حل الأردن في المرتبة 12 من بين 17 دولة عربية شملها التقرير.





وفي هذا السياق، تجدر الإشارة إلى أنه في حين كان الأردن مصنف كبلد ذي مؤشر عالٍ لتطور الحكومة الإلكترونية، تظهر هنالك علاقة كبيرة بين درجة مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية والفعالية الحكومية.



## 4. التوصيات ومضامين السياسات

بناءً على ما سبق يوصي منتدى الاستراتيجيات المعنيين بضرورة التوافق بين خطط التحول الرقمي للحكومة واستراتيجيات التنمية عن طريق وضع خارطة طريق واضحة وشاملة لتطبيق آلية التحول الرقمي، إضافة إلى اعتماد نهج متكامل يساهم في صياغة السياسات التي تواكب التطور الرقمي؛ الأمر الذي يستلزم تحديد المشاريع ذات الجدوى الاقتصادية على المدى القصير والبعيد، مع ضرورة تركيز الجهود على المشاريع التي تزيد من قبول فكرة التحول الرقمي محلياً.

فيما يلي بعض التوصيات لتحسين أداء الأردن على المؤشرات الفرعية الرئيسية المكونة لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الكلي:

### التوصيات لتحسين أداء الأردن على مؤشر البنية التحتية للاتصالات

ضرورة تهيئة البنية التحتية لنجاح الحكومة الإلكترونية في تعزيز كفاءة أداء أعمالها، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من المؤسسات الحكومية إلى المواطنين والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، وذلك من خلال تطوير مشاريع متوافقة مع بنية الاتصالات الموجودة فعلياً وتشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية للإسراع في استخدامها وانتشارها على نطاق واسع، إضافة إلى تدريب المتعاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة وحثهم على الاستفادة القصوى منها.

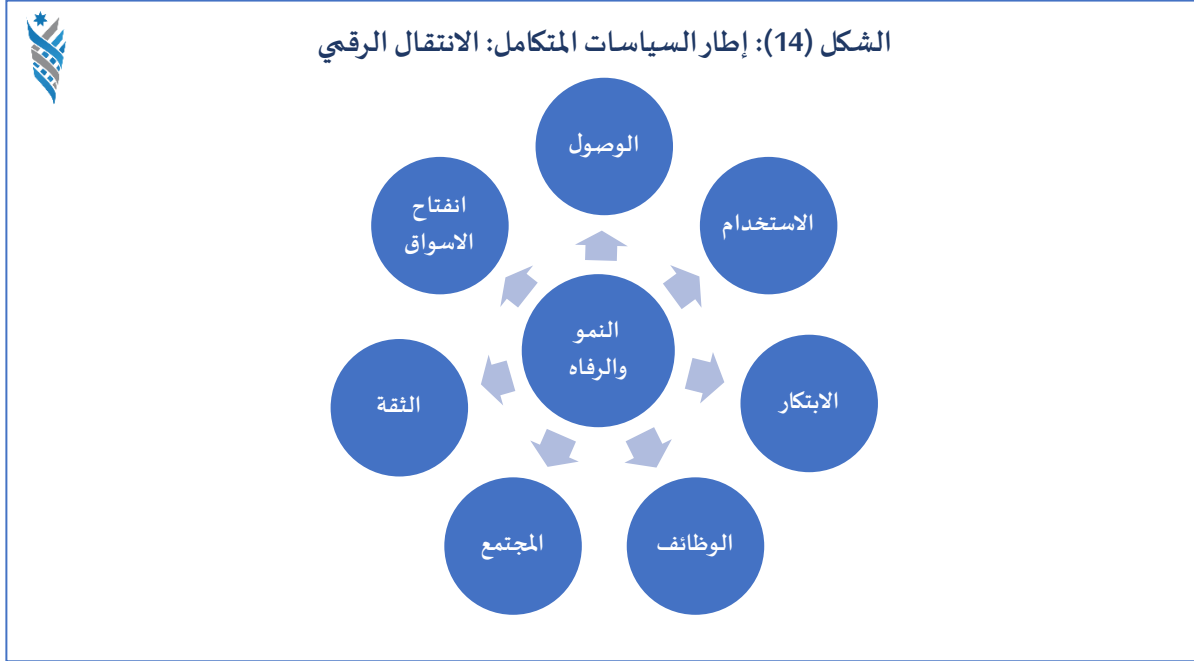
### التوصيات لتحسين أداء الأردن على مؤشر رأس المال البشري

نظراً للتحولات العالمية الحالية والمقبلة في المجال التعليمي وفي أسواق العمل نتيجة لتنامي استغلال التكنولوجيا المتطورة المبنية على الذكاء الاصطناعي، فمن الضروري أن يتم تطوير نظام التعليم بناءً على مجموعة من المهارات والخبرات الأساسية لمواكبة الدول المتقدمة في رأس المال البشري وذلك من خلال التركيز على الانتقال التدريجي من أساليب التعليم التقليدية (التلقين) إلى التعليم العصري المبني على بناء مهارات التعلم الذاتي للطلبة، إضافة إلى تطوير مهارات الطلبة التكنولوجية وخصوصاً تلك المهارات الأساسية التي تمثل متطلبات العصر القادم مثل لغات البرمجة المختلفة والتي تشكل عماد الثورة الصناعية الرابعة والذكاء الاصطناعي.

### التوصيات لتحسين أداء الأردن على مؤشر الخدمات الإلكترونية

قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها بعض المعوقات القانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك من الضروري تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسؤولين في الدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، ومنح الصفة القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات على الشبكة، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وضرورة إجراء تقييم مستمر للتطبيقات للتأكد من توفر أعلى الدرجات للاحتياجات الأمنية.

كما يشير إطار منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية إلى سبعة أبعاد رئيسية لسياسات توجه الحكومات والشركات والمعنيين بكيفية التحول الرقمي، حيث تتضمن تلك الأبعاد؛ الوصول، والاستخدام، والابتكار، والوظائف، والمجتمع، والثقة، وانفتاح الأسواق.



1. إمكانية الوصول للبنية التحتية للاتصالات والخدمات والبيانات: بهدف تعزيز الوصول إلى الشبكات والخدمات والبيانات.
2. الاستخدام الفعال للتقنيات الرقمية والبيانات: بهدف زيادة من فعالية استخدام التقنيات والبيانات.
3. الابتكار الرقمي القائم على البيانات: بهدف نشر الابتكار الرقمي.
4. توفير الوظائف المربحة للأفراد: بهدف ضمان فرص عمل للجميع.
5. الازدهار الاجتماعي والاندماج: بهدف تعزيز الازدهار الاجتماعي.
6. وضع الثقة في العصر الرقمي: بهدف تعزيز الثقة وتشجيع الناس والمنظمات على إدارة مخاطر الأمن الرقمي والخصوصية وتحسين حماية المستهلك عبر الإنترنت.
7. انفتاح الاسواق في بيئات الأعمال الرقمية: بهدف تعزيز انفتاح الاسواق وديناميكيته في بيئات الأعمال الرقمية.

ولنجاح الحكومات في تطبيق الأبعاد او المحاور السبع التي أشارت إليها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، من الضروري أن تتضمن تلك السياسات "استراتيجية للتحويل الرقمي" و"نهج للحكومة"، حيث تعزز عملية التنسيق الفعال بين جميع المعنيين.

إن وجود رؤية استراتيجية واضحة تتماشى مع الأهداف والأولويات المحددة، وبما يشمل خطة تمويل وميزانية كافية، بالإضافة إلى تقييم تقدم الأداء، تعتبر من الأمور الأساسية لتحقيق النتائج المنشودة ولضمان نجاح عملية التحويل الرقمي، كما وينبغي الاسترشاد بالمبادئ الرئيسية الخمسة لوضع استراتيجية فعالة لعملية التحويل الرقمي وهي:

1. إرساء نهج حوكمة يؤدي إلى التنسيق الفعال.
2. صياغة رؤية استراتيجية متماسكة تحدد الأولويات والأهداف الرئيسية.
3. مراقبة التوجهات الرقمية لمعرفة الفرص والتحديات، وتقييم فعالية الاستراتيجية الحالية.
4. وضع استراتيجية شاملة ومتماسكة، وإشراك جميع الجهات الفاعلة - ذات الصلة - في تطويرها.
5. التطبيق الناجح للاستراتيجية.

ومن المهم مراقبة ومتابعة المخاطر على المستوى الحكومي، كما يجب الأخذ في عين الاعتبار ما يلي:

1. مواكبة الموظفين لأحدث التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. رغبة العامة في استخدام خدمات الإنترنت.
3. رقابة ورعاية حثيثة من قبل الإدارة العليا.
4. الترابط والتضامن بين المشاريع التي تحتاج إلى تخطيط وإدارة بعناية.
5. مرونة خطة العمل في حال حدوث أي تغييرات.



منتدى الاستراتيجيات الأردني  
JORDAN STRATEGY FORUM

Tel: +962 6566 6476

Fax: +962 6566 6376

info@jsf.org

www.jsf.org

 /JordanStrategyForumJSF  @JSFJordan