

ملخص عن..

مسح الحكومة الإلكترونية 2016

الصادر عن الأمم المتحدة



الحكومة الإلكترونية لدعم التنمية المستدامة

دائرة السياسات والاستراتيجيات

آب، 2016



UNITED NATIONS

فهرس المحتويات

| | |
|---------|---|
| 3..... | مقدمة |
| 4..... | نطاق المسح والهدف منه |
| 4..... | منهجية المسح |
| 6..... | محاو المسح 2016 |
| 6..... | تسهيل السياسات والخدمات المتكاملة من خلال الحكومة الإلكترونية |
| 6..... | البيانات الحكومية المفتوحة لمؤسسات حكومية شفافة وفعالة ومسؤولة |
| 6..... | المشاركة الإلكترونية لتعزيز المساهمة في صنع القرار وتقديم الخدمات |
| 6..... | جسر الفجوات والخدمات الإلكترونية المتطورة |
| 7..... | ملخص |
| 7..... | الحكومة الإلكترونية لتكامل السياسات ونهج "الحكومة بأسرها WoG" |
| 9..... | إشراك العامة من خلال المشاركة الإلكترونية |
| 10..... | تطوير خدمات الانترنت والفجوة الرقمية |
| 11..... | الترتيب التنافسي العالمي لؤشرات الحكومة الإلكترونية |
| 12..... | جدول الترتيب التنافسي للأردن ومقارنات دولية |

مقدمة

مع تطبيق الدول للالتزامات الدولية المختلفة مثل جدول أعمال 2030 للتنمية المستدامة، والمكون من 17 هدف عالمي للتنمية المستدامة، وهي أهداف بعيدة المدى تعنى بالارتقاء بحياة الناس، مقترنة بـ169 غاية، تشكل مجملها محور جدول الأعمال 2030، فإن تحقيق مثل هذه الأهداف على المستوى الدولي يرتبط بوجود مؤسسات فعالة وشاملة ومسؤولة في جميع الدول، بحيث تكون هذه المؤسسات مؤهلة لتنفيذ الأهداف المدرجة في جدول الأعمال 2030، ترأب تطبيق المجتمع والقطاع الخاص لهذه الأهداف. وتعتبر الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى جانب الحكومة الإلكترونية أدوات مهمة لتحقيق هذه الأهداف.

مسح الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة للعام 2016¹ يحلل آليات استعداد الحكومة الإلكترونية لدعم تحقيق الأهداف في جدول أعمال 2030، ويركز على توجهات حكومية إيجابية نحو تبني مستويات أعلى من مراحل تطوير الحكومة الإلكترونية، ويشير إلى أن الدول من مختلف مناطق العالم تعتمد - وبشكل متزايد- عوامل الابتكار وتوظيف الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمجتمع وإشراكه في عمليات صنع القرار، ويرى المسح بأن أحد أكثر التوجهات أهمية هذا العام هو النهوض بالخدمات التي يحركها المجتمع ويساهم في صنعها واتخاذ القرارات عليها، وهو يتناول الطلب المتزايد على تقديم الخدمات التي تعكس الاحتياجات الفردية للمجتمع، ورغبة المجتمع في المساهمة عن كذب في تصميم وإعداد الخدمات، وهو ما سيغير الطريقة التي يعمل بها القطاع العام، في الوقت الذي ترسم الفوارق بين الدول من حيث انتشار التكنولوجيا والمساواة بين الأفراد، لتحديد مقدار تحقيق التنمية المستدامة من خلال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات كأدوات لتحويل القطاع العام إلى أداة للتنمية المستدامة، والتي يجب أن تكون محور جميع السياسات الحكومية.

وجاء مسح الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة لقياس التفاوت في تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية وانتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على المستوى الدولي، في الوقت الذي تنفذ فيه الدول جدول أعمال 2030 لدعم التنمية المستدامة، والتي تقرر بأن "انتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والترابط العالمي من خلالها له دور كبير في تسريع التقدم الإنساني وردم الفجوات الرقمية وتطوير مجتمعات المعرفة، بما لا يقل أهمية عما حققه الابتكار التكنولوجي في مجالات العلوم

¹ <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government-Surveys>

الطبية والطاقة²، وتعترف بـ "إمكانيات الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة والكفاءة وإشراك المواطنين في تقديم الخدمات العامة"³.

نطاق المسح والهدف منه

يعتبر مسح الحكومة الإلكترونية 2016 الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة الإصدار التاسع، وينظم مرة كل عامين. يوفر هذا المسح تحليلاً للتقدم المحرز في الحكومة الإلكترونية، وآلية تحقيق أهداف التنمية المستدامة المتفق عليها دولياً، ويوجه قضايا الإدارة العامة الناشئة. ويقاس المسح فعالية الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية الأساسية للمجتمع في خمسة قطاعات وهي: التعليم والصحة والعمل والتمويل والرعاية الاجتماعية، أُضيف إليها منذ العام 2012 البعد البيئي للتقييم. ويحدد المسح أنماط تطوير الحكومة الإلكترونية وأداءها، مركزاً على الفرص في البلدان والمناطق التي تكون فيها إمكانيات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية غير مستغلة بالكامل، فيكون دعم تنمية القدرات فيها أمراً عائداً بالنفع.

يقيم المسح الدول الأعضاء في الأمم المتحدة -وعدها 193 دولة- تقيماً نسبياً وليس مطلقاً، حيث تكون معدلات تقييم الحكومة الإلكترونية بالنسبة إلى بعضها البعض من حيث مستوى مبادراتها المتعلقة بالحكومة الإلكترونية بما يتماشى مع أهداف التنمية الخاصة بها. وهو أداة مناسبة لتتعلم الدول من تجارب بعضها البعض، وتحديد مجالات القوة والضعف لديها بما يسهم في صياغة السياسات والاستراتيجيات الخاصة بها في هذا المجال.

منهجية المسح

يتكون المسح من جانب تحليلي، وبيانات متعلقة بتطور الحكومة الإلكترونية في البلدان المقيّمة، وترتيبها التنافسي. وتركز كل طبعة على موضوع معين يشكل أولوية الدول الأعضاء والعالم بأسره.

²(الأمم المتحدة، 2015، الفقرة 15).

³الأمم المتحدة 2015/ب

اعتمدت منهجية الجانب التحليلي على الإطار النظري وتحليل البيانات الناتجة عن المسح. كما وتم جمع أفضل الممارسات المبتكرة كنماذج لكيفية توظيف الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تطوير الإدارة العامة بغرض تحقيق التنمية المستدامة. إضافة إلى استشارة فريق من الخبراء والممارسين العالميين خلال المراحل التحضيرية للمسح.

ويستند الإطار المنهجي لجمع وتقييم بيانات المسح على نظرة شمولية للحكومة الإلكترونية، يشتمل على ثلاثة أبعاد مهمة تسمح للمجتمع الاستفادة من الخدمات والمعلومات عبر الإنترنت، وهي: كفاية البنية التحتية للاتصالات، وقدرة الموارد البشرية لتعزيز واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير خدمات الإنترنت والمحتوى. ويرصد المسح مسارات التقدم في تطور الحكومة الإلكترونية من خلال مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية **E-Government Development Index EGDI**.

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI والذي يقيم تطور الحكومة الإلكترونية على المستويات الوطنية هو عبارة عن مؤشر مركب مبني على متوسط 3 مؤشرات هي: مؤشر البنية التحتية **Telecommunication Infrastructure Index TII** والمعتمد على بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات، ومؤشر رأس المال البشري **Human Capital Index HCI** والمعتمد على البيانات المقدمة من منظمة اليونسكو، ومؤشر خدمة الإنترنت **Online Service Index OSI** والمعتمد على البيانات المجمعة من الاستبيان المستقل الذي تعده الأمم المتحدة لتقييم الدول الأعضاء.

ويقيم المسح عددا من الجوانب المتعلقة بتقديم الخدمات عبر الإنترنت بما فيها منهجيات الحكومة بأسرها **Whole-of-Government**، وبيانات الحكومة المفتوحة، والمشاركة الإلكترونية، وتقديم الخدمات عبر قنوات متعددة، والخدمات المتنقلة، وامتصاص الخدمات الإلكترونية، والفجوة الرقمية، إلى جانب الشراكات الابتكارية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

بمكوناته المركبة، يستخدم مؤشر EGDI في قياس جاهزية وقدرة الإدارات الوطنية لاستخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات العامة، ويستند على تقييم وجود الإنترنت في الدول، حيث يقيّم مواقع الإنترنت المحلية ومدى تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية في قطاعات خدمية معينة، بالنسبة لبوابات الإنترنت الوطنية التي يتم تقييمها فهي تقدم معلومات أو خدمات أو روابط بيانات أو مزيج منها، مثل مواقع الوزارات والخدمات الصحية والتعليمية والعمل والرعاية

الاجتماعية والبيئة. وتجدول النتائج جنباً إلى جنب مع مجموعة من مؤشرات قياس قدرات الدول على المشاركة في مجتمع المعلومات، والذي -دون الوصول إليه- لن يستفاد من جهود تطوير الحكومة الإلكترونية.

محاور المسح 2016

تسهيل السياسات والخدمات المتكاملة من خلال الحكومة الإلكترونية

من التوجهات الحديثة للحكومة الإلكترونية هو توفير الخدمات من خلال منصة واحدة لخدمات حكومية متكاملة، ما يسهل على المستخدمين التعامل مع الإدارة وتلقي الخدمات، إلى جانب دور الحكومة الإلكترونية في دعم تكامل السياسات وتشجيع جهود المؤسسات الحكومية للعمل معا بشكل وثيق.

البيانات الحكومية المفتوحة لمؤسسات حكومية شفافة وفعالة ومسؤولة

تقوم العديد من الحكومات بفتح البيانات الحكومية للامة بشكل مجاني على الانترنت، بما يسمح للمجتمع المحلي ومؤسسات المجتمع المدني بإعادة استخدامها والتعديل عليها لأي غرض، ما يحفز الابتكار وتقديم الأفكار الجديدة وتحسين الخدمات، وهو أيضا ما يساهم برفع الوعي حول إنجاز الحكومات في تحقيق الأهداف، واستدامة جهودها الناجحة.

المشاركة الإلكترونية لتعزيز المساهمة في صنع القرار وتقديم الخدمات

تتوسع المشاركة الإلكترونية في اتخاذ القرارات من قبل المجتمع مع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، ويتحقق ذلك بفضل البيانات المفتوحة والاستشارات الإلكترونية وتعدد قنوات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. في حين حققت دول أوروبية مراكز متقدمة في المشاركة الإلكترونية، تبلي بعض الدول النامية بلاء حسنا في تحفيز الخطو نحو المشاركة الإلكترونية من خلال استخدام المصدر المفتوح، الذي يقدم حولا بمشاركة من العامة.

جسر الفجوات والخدمات الإلكترونية المتطورة

جميع الدول لها وجود على الإنترنت رغم تفاوتها بذلك، وتقدم خدمات عبر الإنترنت تقاس بمدى تقدمها بذلك من خلال مؤشر خدمات الانترنت OSI، ويشير المسح إلى أن التقنيات الرقمية كالإنترنت والهاتف النقال وغيرها من تلك التقنيات التي تجمع المعلومات وتحللها وتخزنها هي بازدياد مضطرب على مر السنوات.

ملخص

تطورت الحكومة الإلكترونية بشكل سريع خلال الأعوام الـ15 الماضية، ففي مسح العام الحالي -2016- حققت 29 دولة ترتيباً تنافسياً عالياً في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EDGI بـقيم تتراوح بين 0.75 و 1.00 في الوقت الذي وصلت 10 دول لهذا الترتيب التنافسي في العام 2003.

ولتطوير الحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي، تبرز الحاجة إلى: إقرار مؤشرات دولية وإقليمية ومحلية لتعميق فهم الحكومة الإلكترونية وأثرها على التنمية المستدامة، وتبني نهج عميق لتطوير الحكومة الإلكترونية، وتعزيز التعاون الدولي والإقليمي والشراكات مع القطاع الخاص.

وتبرز الحاجة كذلك إلى تعميق فهم حاجة المجتمع إلى الحكومة الإلكترونية واستخداماتها، بحث يتاح تطوير أنظمتها بما يحقق رغبات المجتمع والرفاه الاجتماعي. إلى جانب تحديد إدوار المؤسسات غير الحكومية وغير الربحية في الوقوف إلى جانب المؤسسات الحكومية لدعم الحكومة الإلكترونية.

الحكومة الإلكترونية لتكامل السياسات ونهج "الحكومة بأسرها WoG"

يتيح نهج الحكومة بأسرها WoG تحقيق التنمية المستدامة بكفاءة عالية، حيث يأخذ هذا النهج العلاقة المترابطة بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وبين القطاعات والقطاعات الفرعية، وهو ما يدعم تحقيق "النافذة الواحدة" على الانترنت، وهي وسيلة فاعلة لربط المجتمع بالحكومة.

ويعتمد تطبيق نهج الحكومة بأسرها على: استخدام المنصات التقنية من قبل المؤسسات الحكومية، والانسجام بين الأنظمة الحكومية، لإضافة إلى بنية تحتية تدعم الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني. وقد نجحت بعض الدول في تقديم هذه الخدمات، في حين تعاني معظم الدول من عدم التناسق والانسجام بين الأنظمة ما يحول دون تحقيق الربط بينها. ومع قلة وسائل قياس الربط بين الأنظمة، إلا أن مسح الحكومة الإلكترونية يوفر مؤشرات للقياس ذات علاقة بـ: (1) منصة النافذة الواحدة، (2) أدوات بحث متقدمة نظراً لاحتواء البوابة على روابط فرعية متعددة، (3) أدوات الهوية الرقمية لتمكين الأنظمة المترابطة من

تبادل المعلومات، (4) نظام تتبع على الانترنت يمكن المستخدم من تتبع حالة المعاملات الإلكترونية إلى جانب أدوات إدارة الهويات التي تمكن الأنظمة الحكومية من الترابط وتبادل المعلومات مع أنظمة المعاملات الإلكترونية. وحسب المسح 2016، توفر 90 دولة (منها 50 دولة نامية) من أصل 193 منصة النافذة الواحدة. 105 دولة تقدم أدوات بحث متقدم، 98 دولة تحتاج هوية إلكترونية لتقديم الخدمات المتنقلة، وتوفر 71 دولة نظام التتبع الإلكتروني لحالة المعاملات الإلكترونية على الإنترنت. ويبين الجدول التالي تفصيلاً لعدد الدول التي تقدم هذه الخدمات حسب مجموعات الدخل القومي:

| أدوات بحث متقدمة | الهوية الرقمية | منصة النافذة الواحدة | نظام التتبع للمعاملات الإلكترونية |
|------------------|----------------|----------------------|-----------------------------------|
| 12 | 4 | 2 | 3 |
| 20 | 17 | 12 | 16 |
| 31 | 29 | 34 | 16 |
| 42 | 48 | 52 | 37 |

الجدول (1): عدد الدول التي تقدم خدمات الحكومة بأسرها WoG حسب مجموعات الدخل.

وتعد أنظمة البيانات الضخمة Big Data الناتجة عن الربط بين أنظمة المؤسسات الحكومية في غاية الأهمية ويجب تقويتها، فهي مؤشر قوي للشفافية والمساءلة الحكومية، كما أن تحليلات البيانات الضخمة تدعم اتخاذ القرارات وإعداد السياسات وتقييمها، خاصة تلك السياسات المشتركة بين القطاعات وعلى المستوى المحلي، وتعرف البيانات الضخمة على أنها "الإفصاح عن البيانات الحكومية ونشرها للعام على الانترنت للولوج إليها وإعادة استخدامها وإعادة نشرها دون قيود"⁴ يمكن للحكومات دعم توجهات البيانات الضخمة والترابط بين السياسات وتقديم الخدمات المترابطة من خلال: تنظيم نشر المعلومات، تبني سياسة بيانات مفتوحة، والترويج لمعايير البيانات التي تجعل مشاركة البيانات أكثر فعالية مثل جودة البيانات وملكيته ومصادرها، وتطوير مهارات تحليل البيانات والمهارات الإدارية المتعلقة بالبيانات لدى موظفي الحكومات ووتقوية الجهات

⁴ الأمم المتحدة، 2014، أ، الفقرة 163

الإحصائية، والترويج لأهمية البيانات الضخمة كمصدر جديد للمعلومات الإحصائية. وحسب مسح الحكومة الإلكترونية، فقد ارتفع عدد الدول التي تقدم البيانات الضخمة من 46 دولة عام 2014 إلى 106 دولة عام 2016⁵.

إشراك العامة من خلال المشاركة الإلكترونية

المشاركة الإلكترونية هي "عملية إشراك المواطنين من خلال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في السياسات واتخاذ القرارات وتصميم الخدمات وإيصالها بغرض جعل هذه الخدمات تشاركية ومنشرة وهادفة"⁶، وقد أسهم انتشار وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في خلق قنوات مبتكرة تتيح المشاركة، ومن أهمها التواصل الاجتماعي. فالمشاركة تعمق مفاهيم الديمقراطية وتعزز الشفافية وتدعم تطوير الاستراتيجيات المحلية بما يحقق التنمية المستدامة.

ويشير المسح 2016 إلى توطيد العلاقة بين المواطنين والحكومة من خلال المشاركة الإلكترونية، وقد حققت المملكة المتحدة أعلى ترتيب تنافسي في المشاركة الإلكترونية، تلتها اليابان ثم استراليا. وقد حقق الأردن درجة متوسطة في مؤشر المشاركة الإلكترونية **E-Participation Index EPI** حيث كانت النتيجة في الفئة المتوسطة (0.25-0.5)، وقد حققت العراق ومصر الفئة ذاتها، وفيما يلي جدول يصنف الدول العربية المشاركة في التقييم حسب مؤشر الخدمات على الانترنت بما يعكس المشاركة الإلكترونية:

| مؤشر EPI عالي جدا | مؤشر EPI عالي | مؤشر EPI متوسط | مؤشر EPI متدني |
|---------------------------|------------------------------------|--|----------------|
| أكثر من 0.75 | (0.5-0.75) | (0.25-0.5) | أقل من 0.25 |
| البحرين، المغرب، الإمارات | الكويت، عُمان، تونس، قطر، السعودية | مصر، الأردن ، سوريا، العراق، لبنان، السودان | الجزائر، ليبيا |

الجدول (2): مجموعات الدول التنافسية في مؤشر المشاركة الإلكترونية.

⁵ <https://opendata.go.ke/nominate>

ومن أكثر أدوات وأنشطة المشاركة الإلكترونية شهرةً: توفير المعلومات عبر الإنترنت بما فيها بيانات الحكومة المفتوحة للعامة، والاستشارات الإلكترونية، وحوارات السياسة العامة واتخاذ القرارات، والحملات الانتخابية الإلكترونية، والبيئات الإلكترونية، والتصويت والانتخابات الإلكترونية.

تطوير خدمات الإنترنت والفجوة الرقمية

تزايد اعتماد الحكومات على الإنترنت والهاتف النقال في تقديم الخدمات، ويظهر ذلك جليا في مقارنة مؤشر خدمات الإنترنت بين مسح الحكومة الإلكترونية 2014 و2016:

| مسح الحكومة الإلكترونية 2016 | مسح الحكومة الإلكترونية 2014 | |
|------------------------------|------------------------------|--|
| 17% (32 دولة) | 11% (22 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر OSI عالي جدا |
| 29% (56 دولة) | 22% (43 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر OSI عالي |
| 27% (52 دولة) | 30% (57 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر OSI متوسط |
| 27% (53 دولة) | 37% (71 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر OSI منخفض |

الجدول (3): مقارنات أداء الدول في مؤشر خدمات الإنترنت للعامين 2014 و2016

ويبين الجدول 4 تجميع الدول العربية في مجموعات حسب أداءها في مؤشر خدمات الإنترنت OSI:

| مؤشر OSI عالي جدا | مؤشر OSI عالي | مؤشر OSI متوسط | مؤشر OSI متدني |
|-------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| أكثر من 0.75 | (0.5-0.75) | (0.25-0.5) | أقل من 0.25 |
| البحرين، الإمارات | الكويت، عُمان، لبنان، قطر، السعودية، تونس | مصر، الأردن ، العراق، سوريا | الجزائر، ليبيا، السودان |

الجدول (4): مجموعات الدول حسب أداءها في مؤشر خدمات الانترنت OSI

الترتيب التنافسي العالمي لؤشرات الحكومة الإلكترونية

يبين الجدول 5 مقارنة أداء الدول في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EGD I للمسح 2014 و 2016:

| مسح الحكومة الإلكترونية 2016 | مسح الحكومة الإلكترونية 2014 | |
|------------------------------|------------------------------|--|
| 15% (29 دولة) | 13% (25 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر EGD I عالي جدا |
| 34% (65 دولة) | 32% (62 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر EGD I عالي |
| 35% (67 دولة) | 38% (74 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر EGD I متوسط |
| 16% (32 دولة) | 17% (32 دولة) | نسبة الدول التي حققت مؤشر EGD I منخفض |

الجدول (5): أداء الدول في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EDGI للمسح 2014 و 2016.

ويبين الجدول 6 تجميع الدول العربية في مجموعات حسب أداءها في تطور الحكومة الإلكترونية EDGI:

| مؤشر EDGI عالي جدا | مؤشر EDGI عالي | مؤشر EDGI متوسط | مؤشر EDGI متدني |
|--------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| أكثر من 0.75 | (0.5-0.75) | (0.25-0.5) | أقل من 0.25 |
| البحرين، الإمارات+ | الأردن ، الكويت، لبنان+ | مصر-، العراق، السودان، الجزائر | الصومال، اليمن |
| | تونس، السعودية، قطر، عُمان، المغرب | | |

جدول الترتيب التنافسي للأردن ومقارنات دولية:

| الترتيب التنافسي | الدولة | مؤشر EDGI | مؤشر OSI | مؤشر TII | مؤشر HCI | مستوى الدخل |
|------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------------|
| 24 | البحرين | 0.7734 | 0.8261 | 0.7762 | 0.7178 | عالي |
| 29 | الإمارات | 0.7515 | 0.8913 | 0.6881 | 0.6752 | عالي |
| 40 | الكويت | 0.708 | 0.6522 | 0.743 | 0.7287 | عالي |
| 44 | السعودية | 0.6822 | 0.6739 | 0.5733 | 0.7995 | عالي |
| 48 | قطر | 0.6699 | 0.6739 | 0.6041 | 0.7317 | عالي |
| 66 | عُمان | 0.5962 | 0.5942 | 0.5147 | 0.6796 | عالي |
| 72 | تونس | 0.5682 | 0.7174 | 0.3476 | 0.6397 | المتوسط العلوي |

| | | | | | | |
|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------|-----------|
| المتوسط العلوي | 0.6882 | 0.4911 | 0.5145 | 0.5646 | لبنان | 73 |
| المتوسط الأدنى | 0.4737 | 0.3429 | 0.7391 | 0.5186 | المغرب | 85 |
| المتوسط العلوي | 0.7344 | 0.3458 | 0.4565 | 0.5123 | الأردن | 91 |
| المتوسط العلوي | 0.7588 | 0.4291 | 0.1087 | 0.4322 | ليبيا | 118 |
| المتوسط الأدنى | 0.4864 | 0.2087 | 0.3261 | 0.3404 | سوريا | 137 |
| المتوسط العلوي | 0.4803 | 0.1647 | 0.3551 | 0.3334 | العراق | 141 |
| المتوسط العلوي | 0.6412 | 0.1934 | 0.0652 | 0.2999 | الجزائر | 150 |
| المتوسط الأدنى | 0.3581 | 0.1861 | 0.2174 | 0.2539 | السودان | 161 |
| المتوسط الأدنى | 0.3829 | 0.1465 | 0.1449 | 0.2248 | اليمن | 174 |

الملاحقات

مقارنة أداء الأردن على مر السنوات

في مسح الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة

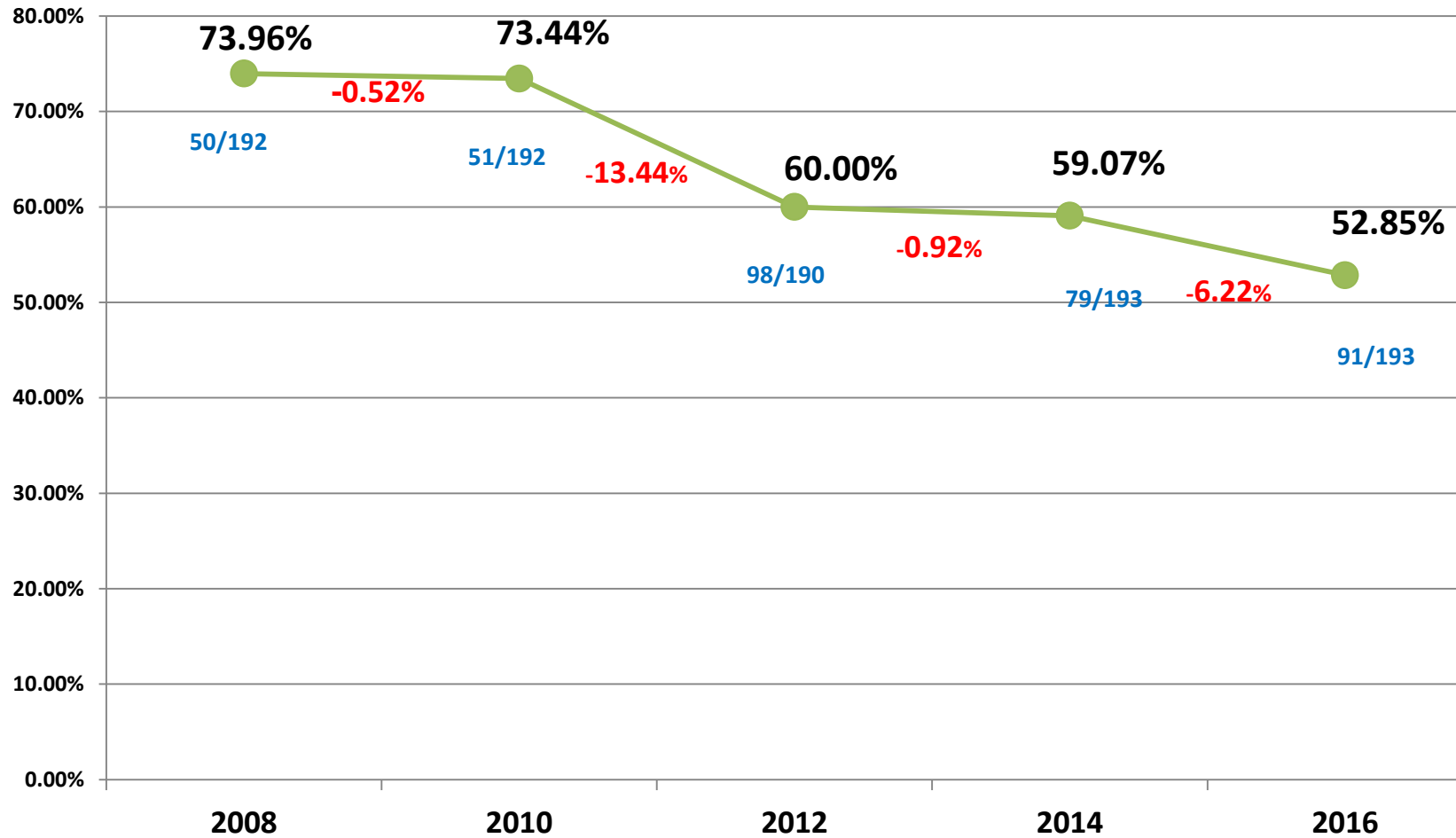
مقارنة أداء الأردن على مر السنوات
في إصدارات مسح الحكومة الإلكترونية الصادرة عن الأمم المتحدة

| العام | عدد الدول | الترتيب التنافسي | مؤشر EGD | مؤشر OSI | مؤشر TII | مؤشر HCI | العلامة المئوية للأداء* ⁷ | مقارنة الأداء مع العام السابق |
|-------|-----------|------------------|----------|----------|----------|----------|--------------------------------------|-------------------------------|
| 2016 | 193 | 91 | 0.5123 | 0.4565 | 0.3458 | 0.7344 | % 52.85 | ↓ - 6.22 % |
| 2014 | 193 | 79 | 0.5167 | 0.5197 | 0.3104 | 0.7202 | % 59.07 | ↓ - 0.92 % |
| 2012 | 190 | 98 | 0.4884 | 0.3922 | 0.2717 | 0.8013 | % 60.00 | ↓ - 13.44 % |
| 2010 | 192 | 51 | 0.5278 | 0.1813 | 0.0596 | 0.2869 | % 73.44 | ↓ - 0.52 % |
| 2008 | 192 | 50 | 0.5480 | 0.6054 | 0.1693 | 0.8677 | % 73.96 | - |

⁷ تم استحداث عمود احتساب العلامة المئوية للأداء من قبل دائرة السياسات والاستراتيجيات في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بغرض أخذ عدد الدول المشاركة بعين الاعتبار عند متابعة أداء الأردن على مدار السنوات، حيث لا يعبر الفرق في الترتيب التنافسي عن الأداء الحقيقي في ظل اختلاف عدد الدول المشاركة.

العلامة المنوية لأداء الأردن (محسوبة من الترتيب التنافسي بالنسبة لعدد الدول المشاركة سنويا)

● الترتيب التنافسي للأردن من عدد الدول
● العلامة المنوية لأداء الأردن
● نسبة الانخفاض في العلامة المنوية لأداء الأردن



جداول الترتيب التنافسي للأردن ومقارنات عربية

يتكون المؤشر الرئيسي مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EGDI من ثلاثة مؤشرات وهي:

1. مؤشر خدمة الانترنت OSI
2. مؤشر البنية التحتية TTI
3. مؤشر رأس المال البشري HCI

وتمثل المعادلة التالية مجموع نسبي من كل مؤشر من المؤشرات الثلاثة لتكوين المؤشر الرئيسي:

$$\text{مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية EGDI} = (0.34 \times \text{مؤشر خدمة الانترنت OSI}) + (0.33 \times \text{مؤشر البنية التحتية TTI}) + (0.33 \times \text{مؤشر رأس المال البشري HCI})$$

جدول ملفات الدول العربية وتسلسلها على المستوى العربي حسب

المؤشر الرئيسي - تطور الحكومة الإلكترونية EGDI

| مستوى الدخل | مؤشر HCI | مؤشر TII | مؤشر OSI | مستوى مؤشر GDI | مؤشر EGDI | الترتيب التنافسي العالمي | الدولة | الترتيب التنافسي العربي |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|--------------------------|---------------|-------------------------|
| عالي | 0.7178 | 0.7762 | 0.8261 | عالي جدا | 0.7734 | 24 | البحرين | 1 |
| عالي | 0.6752 | 0.6881 | 0.8913 | عالي جدا | 0.7515 | 29 | الإمارات | 2 |
| عالي | 0.7287 | 0.743 | 0.6522 | عالي | 0.708 | 40 | الكويت | 3 |
| عالي | 0.7995 | 0.5733 | 0.6739 | عالي | 0.6822 | 44 | السعودية | 4 |
| عالي | 0.7317 | 0.6041 | 0.6739 | عالي | 0.6699 | 48 | قطر | 5 |
| عالي | 0.6796 | 0.5147 | 0.5942 | عالي | 0.5962 | 66 | عمان | 6 |
| المتوسط العلوي | 0.6397 | 0.3476 | 0.7174 | عالي | 0.5682 | 72 | تونس | 7 |
| المتوسط العلوي | 0.6882 | 0.4911 | 0.5145 | عالي | 0.5646 | 73 | لبنان | 8 |
| المتوسط الأدنى | 0.4737 | 0.3429 | 0.7391 | عالي | 0.5186 | 85 | المغرب | 9 |
| المتوسط العلوي | 0.7344 | 0.3458 | 0.4565 | عالي | 0.5123 | 91 | الأردن | 10 |
| المتوسط الأدنى | 0.6048 | 0.3025 | 0.4710 | متوسط | 0.4594 | 108 | مصر | 11 |
| المتوسط العلوي | 0.7588 | 0.4291 | 0.1087 | متوسط | 0.4322 | 118 | ليبيا | 12 |
| المتوسط الأدنى | 0.4864 | 0.2087 | 0.3261 | متوسط | 0.3404 | 137 | سوريا | 13 |
| المتوسط العلوي | 0.4803 | 0.1647 | 0.3551 | متوسط | 0.3334 | 141 | العراق | 14 |
| المتوسط العلوي | 0.6412 | 0.1934 | 0.0652 | متوسط | 0.2999 | 150 | الجزائر | 15 |
| المتوسط الأدنى | 0.3581 | 0.1861 | 0.2174 | متوسط | 0.2539 | 161 | السودان | 16 |
| المتوسط الأدنى | 0.3829 | 0.1465 | 0.1449 | متدني | 0.2248 | 174 | اليمن | 17 |
| متدني | 0.4885 | 0.1073 | 0.0507 | متدني | 0.2155 | 176 | جزر القمر | 18 |
| متدني | 0.3607 | 0.0534 | 0.1232 | متدني | 0.1791 | 183 | جنوب السودان | 19 |
| المتوسط الأدنى | 0.3015 | 0.1536 | 0.0652 | متدني | 0.1734 | 184 | موريتانيا | 20 |
| المتوسط الأدنى | 0.3095 | 0.0698 | 0.0217 | متدني | 0.1337 | 187 | جيبوتي | 21 |
| متدني | 0.0000 | 0.0665 | 0.0145 | متدني | 0.0270 | 193 | الصومال | 22 |

أولاً: تسلسل الدول العربية حسب أداءها في المؤشر الفرعي الأول - مؤشر خدمة الانترنت OSI

| مؤشر OSI | الدولة | الترتيب التنافسي العربي لمؤشر OSI |
|---------------|---------------|-----------------------------------|
| 0.8913 | الإمارات | 1 |
| 0.8261 | البحرين | 2 |
| 0.7391 | المغرب | 3 |
| 0.7174 | تونس | 4 |
| 0.6739 | السعودية | 5 |
| 0.6739 | قطر | 6 |
| 0.6522 | الكويت | 7 |
| 0.5942 | عُمان | 8 |
| 0.5145 | لبنان | 9 |
| 0.4710 | مصر | 10 |
| 0.4565 | الأردن | 11 |
| 0.3551 | العراق | 12 |
| 0.3261 | سوريا | 13 |
| 0.2174 | السودان | 14 |
| 0.1449 | اليمن | 15 |
| 0.1232 | جنوب السودان | 16 |
| 0.1087 | ليبيا | 17 |
| 0.0652 | الجزائر | 18 |
| 0.0652 | موريتانيا | 19 |
| 0.0507 | جزر القمر | 20 |
| 0.0217 | جيبوتي | 21 |
| 0.0145 | الصومال | 22 |

ثانياً: تسلسل الدول العربية حسب أداءها في المؤشر الفرعي الثاني - مؤشر البنية التحتية TTI

| مؤشر TII | الدولة | الترتيب التنافسي العربي لمؤشر TII |
|---------------|---------------|-----------------------------------|
| 0.7762 | البحرين | 1 |
| 0.7430 | الكويت | 2 |
| 0.6881 | الإمارات | 3 |
| 0.6041 | قطر | 4 |
| 0.5733 | السعودية | 5 |
| 0.5147 | عُمان | 6 |
| 0.4911 | لبنان | 7 |
| 0.4291 | ليبيا | 8 |
| 0.3476 | تونس | 9 |
| 0.3458 | الأردن | 10 |
| 0.3429 | المغرب | 11 |
| 0.3025 | مصر | 12 |
| 0.2087 | سوريا | 13 |
| 0.1934 | الجزائر | 14 |
| 0.1861 | السودان | 15 |
| 0.1647 | العراق | 16 |
| 0.1536 | موريتانيا | 17 |
| 0.1465 | اليمن | 18 |
| 0.1073 | جزر القمر | 19 |
| 0.0698 | جيبوتي | 20 |
| 0.0665 | الصومال | 21 |
| 0.0534 | جنوب السودان | 22 |

ثالثاً: تسلسل الدول العربية حسب أداءها في المؤشر الفرعي الثالث - مؤشر رأس المال البشري HCI

| مؤشر HCI | الدولة | الترتيب التنافسي العربي لمؤشر HCI |
|---------------|---------------|-----------------------------------|
| 0.7995 | السعودية | 1 |
| 0.7588 | ليبيا | 2 |
| 0.7344 | الأردن | 3 |
| 0.7317 | قطر | 4 |
| 0.7287 | الكويت | 5 |
| 0.7178 | البحرين | 6 |
| 0.6882 | لبنان | 7 |
| 0.6796 | عُمان | 8 |
| 0.6752 | الإمارات | 9 |
| 0.6412 | الجزائر | 10 |
| 0.6397 | تونس | 11 |
| 0.6048 | مصر | 12 |
| 0.4885 | جزر القمر | 13 |
| 0.4864 | سوريا | 14 |
| 0.4803 | العراق | 15 |
| 0.4737 | المغرب | 16 |
| 0.3829 | اليمن | 17 |
| 0.3607 | جنوب السودان | 18 |
| 0.3581 | السودان | 19 |
| 0.3095 | جيبوتي | 20 |
| 0.3015 | موريتانيا | 21 |
| 0 | الصومال | 22 |