E

الأمم المتحدة

المجلس
الاقتصادي والاجتماعي

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/S-7/10
24 November 2022
ORIGINAL: ARABIC

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

الدورة الاستثنائية السابعة
عمَّان، 20-21 كانون الأول/ديسمبر 2022

البند 10 من جدول الأعمال المؤقت

التحوّل الرقمي في المنطقة العربية وجهود الإسكوا لدعم تسريعه

موجز

تلقي هذه الوثيقة الضوء على أهمية التحوّل الرقمي في المنطقة العربية، لا سيما في مجال العمل الحكومي، وتبرز جهود اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) لدعمه من خلال أنشطتها، ومنها تنظيم اجتماعات دورية لمديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء منذ عام 2013 لتسهيل تبادل الخبرات وتعميق التعاون الإقليمي، والاضطلاع بخدمات استشارية لتعزيز برامج الحكومة الإلكترونية وبورشات تدريبية لتنمية القدرات في هذا المجال، ووضع مؤشر لقياس نضوج الخدمات الرقمية.

واللجنة مدعوة إلى مناقشة مضمون الوثيقة وتقديم المقترحات بشأن تعزيز التحوّل الرقمي الحكومي في الدول العربية. وهي مدعوّة أيضاً إلى النظر في توصية لجنة الإسكوا للتكنولوجيا من أجل التنمية إلى تركيز أعمالها على هذا الموضوع الذي يشكّل ، لا سيما من خلال تغيير اسمها وتركيز صلاحياتها ونطاق عملها على مكوّناته.

المحتويات

	الفقرات	الصفحة
مقدمة	1	3
الفصل		
أولاً- التحوّل الرقمي الحكومي عالمياً وعربياً	7-2	3
ثانياً- آلية الاجتماعات الدورية لمديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية	18-8	6
ثالثاً- أنشطة الإسكوا في التحوّل الرقمي الحكومي	32-19	9
ألف- الخدمات الاستشارية في التحول الرقمي	23-21	9
باء- ورشات العمل وأنشطة بناء القدرات	25-24	9
جيم- مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة	32-26	10
رابعاً- مقترحات ختامية	34-33	13

مقدمـة

1- تفرض الثورة الصناعية الرابعة إيقاعاً متسارعاً للتغيير في كافة جوانب الحياة، ويلمس أثر ذلك الأفراد والمؤسسات معاً، ومن ضمنها المؤسسات الحكومية وطريقة عملها. فلم يعد بإمكان هذه المؤسسات أن تستمر بإدارة أعمالها وإجراءاتها وتقديم خدماتها للمواطنين أو المقيمين بشكل يدوي أو ورقي كما اعتادت عليه في العقود السابقة. فهي تعمل جاهدةً لتكون ذات فعاليةً وكفاءةً أعلى عند تقديم خدماتها. وفي هذا السياق، أضحى التحوّل الرقمي أساساً تُبنى عليه الحلول التي ترمي إلى تسخير التكنولوجيا بما يخدم مصلحة الأفراد أو المؤسسات، والإسهام في حلّ المشكلات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة. وقد أدرك العالم كلّه، ومن ضمنه المنطقة العربية، أهمية هذا التحوّل واستخدام التكنولوجيا استخداماً فعّالاً، ولا سيما خلال جائحة كوفيد-19، فتحوّلت معظم الأنشطة والفعاليات الحكومية الاعتيادية إلى الفضاء السيبراني.

أولاً- التحوّل الرقمي الحكومي عالمياً وعربياً

2- وفق تقرير الأمم المتحدة بشأن مسح الحكومة الإلكترونية 2022، أحرزت دول العالم تقدّماً في مجال الحكومة الإلكترونية، إذ ارتفع عدد التي حصلت على قيمة مرتفعة جداً (تتراوح بين 0.75 إلى 1.00) في مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية (e-Government Development Index) من 57 إلى 60 دولة، ممّا يمثّل زيادة بنسبة 5 في المائة مقارنةً بعام 2020. ويقيس المؤشر ثلاثة أبعاد للحكومة الإلكترونية هي توفر الخدمات الإلكترونية، ومستوى تطوّر البنية التحتية للاتصالات، ورأس المال البشري. ويقدّم النتائج على مقياس يتراوح بين 0 و1.

3- وقد ارتفع أيضاً عدد الدول التي سجّلت قيمة مرتفعة في المؤشر (تتراوح بين 0.5 و0.75) من 69 إلى 73 دولة بين عامَي 2020 و2022. ودخلت ثماني دول هذه الفئة للمرة الأولى، ثلاث منها في أفريقيا (كوت ديفوار ورواندا وزامبيا)، واثنتان في الأمريكيتين (بليز وغيانا)، وثلاث في آسيا (لبنان ونيبال وطاجيكستان). ورافق ذلك انخفاض في عدد الدول التي حصلت على قيمة متوسطة (تتراوح من 0.25 إلى 0.50)، من 59 إلى 53، وانخفاض موازٍ في عدد الدول ذات القيم المنخفضة (أقلّ من 0.25) من 8 إلى 7. وجميع البلدان في هذه المجموعة من أقلّ البلدان نمواً و/أو الدول النامية غير الساحلية.

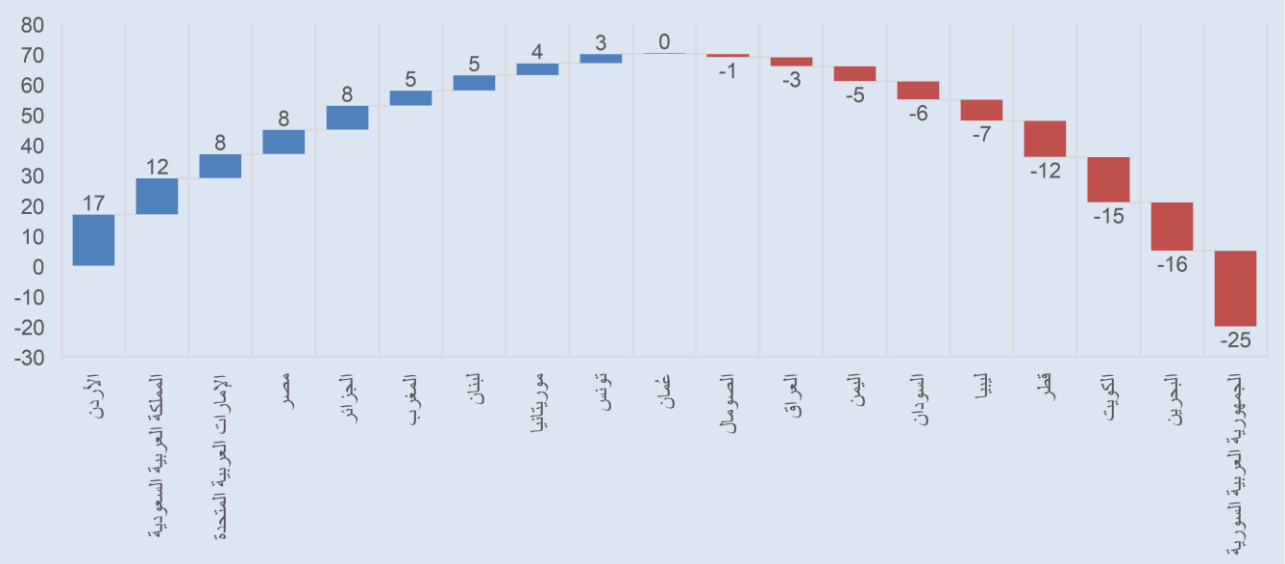
4- أمّا في المنطقة العربية، فلا يزال متوسط القِيَم في مؤشّر تطوير الحكومة الإلكترونية أدنى من المتوسط العالمي. فبعض الدول حصلت على قيمة مرتفعة جداً مثل الإمارات العربية المتحدة، والمملكة العربية السعودية، وعُمان، والبحرين. وثمّة دول أخرى حصلت على قيمة مرتفعة مثل الكويت، وقطر، وتونس، والأردن، والمغرب، ومصر، والجزائر، ولبنان. وتقع العراق، والجمهورية العربية السورية، وليبيا، وموريتانيا، والسودان، واليمن، في فئة الدول ذات القيم الوسطى، وتقع الصومال في فئة الدول ذات القيم المنخفضة (الشكل 1).

الشكل 1- ترتيب الدول العربية وفق مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية 2022

المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية المتاحة على الموقع https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center (استُخرجت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

5- وتظهر المقارنة بين عامَي 2020 و2022 (الشكل 2) أن بعض الدول العربية حقّقت تقدّماً في المؤشر وفي الترتيب العالمي مثل الأردن، في حين أن البعض الآخر تراجع في القيمة والترتيب. وعلى المستوى الإقليمي، ظل ترتيب المنطقة ثابتاً بين العامين مع أنها حققت تقدّماً طفيفاً في القيمة الإجمالية للمؤشر، إذ إن الجهود المبذولة، على أهميتها، لم تكن كافية للتقدم في الترتيب بالنسبة لسائر مناطق العالم.

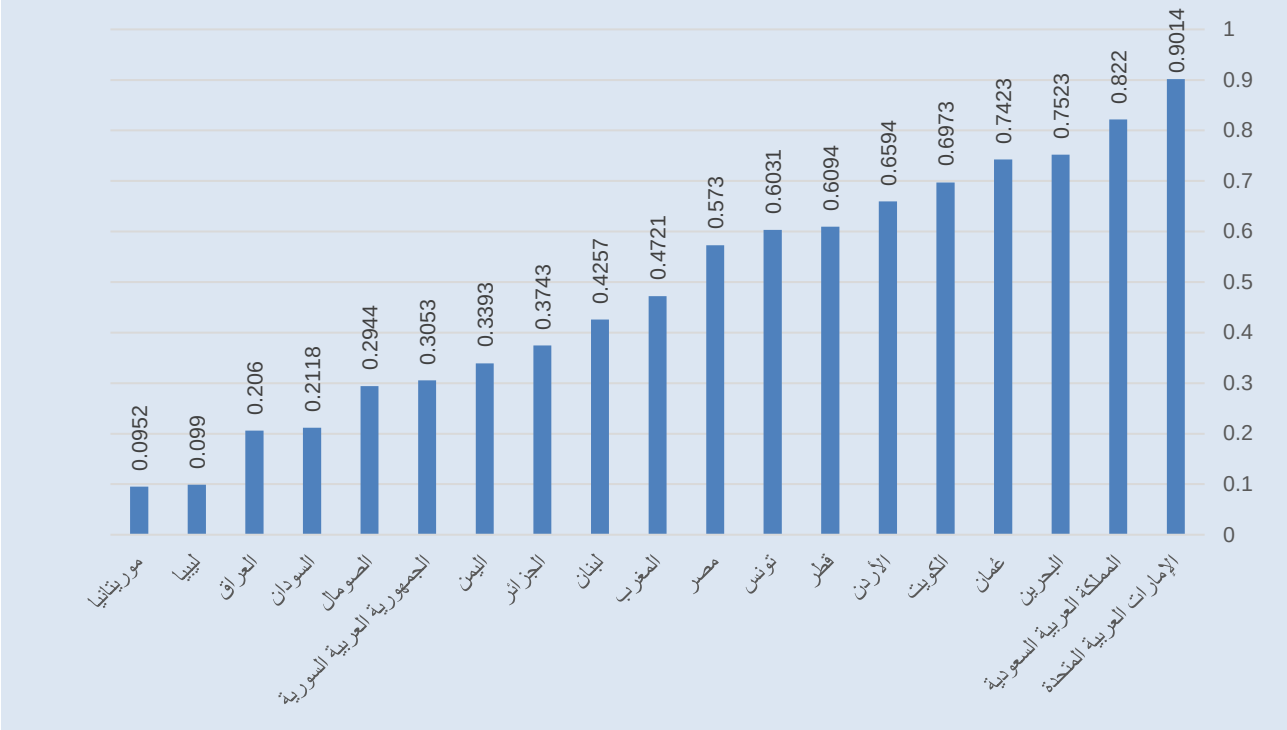
الشكل 2- تغيّر ترتيب الدول العربية بين عامَي 2020 و2022



المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية المتاحة على الموقع https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center (استُخرجت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

6- ويبيّن الشكل 3 ترتيب الدول العربية وفق المؤشر الفرعي المعني بالخدمات المقدّمة عبر الإنترنت، الذي يقيس مدى توفر الخدمات الرقمية على المستوى الوطني. وتتصدر الإمارات العربية المتحدة الترتيب الإقليمي، تليها المملكة العربية السعودية ثم البحرين. وتبلغ القيمة الوسطى للمؤشر الفرعي في المنطقة 0.483.

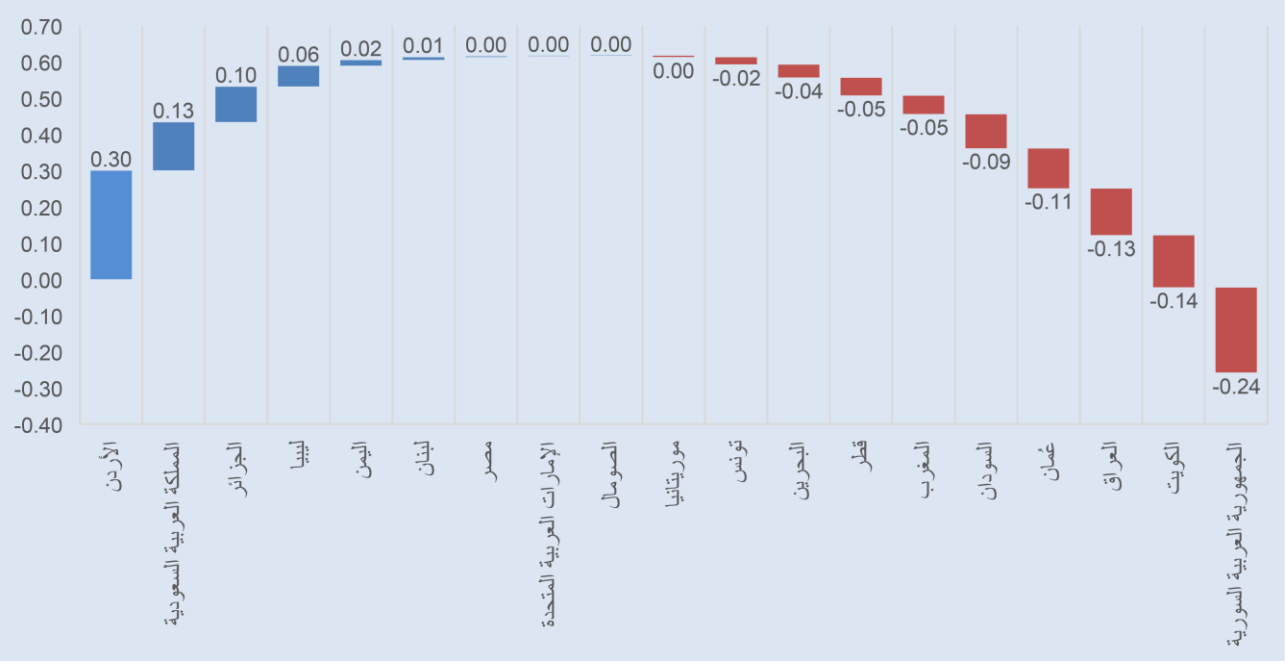
الشكل 3- ترتيب الدول العربية وفق المؤشر الفرعي لتوفر الخدمات عبر الإنترنت 2022



المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية المتاحة على الموقع https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center (استُخرجت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

7- يمكن أيضاً مقارنة التغيّر في قِيَم المؤشر الفرعي المعني بالخدمات المقدّمة عبر الإنترنت بين عامَي 2020 و2022 (الشكل 4). وتُظهر المقارنة أن أكثر الدول العربية تقدّماً هي الأردن التي ازدادت قيمة المؤشر فيها 0.3 نقطة. وعلى المستوى الإقليمي، تراجعت المنطقة بشكل طفيف جداً (0.01)، ولكن غياب التقدّم يكفي للقول إنها بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لإتاحة الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت. وقد تؤدي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) دوراً في تعزيز التحوّل الرقمي الحكومي في المنطقة العربية من خلال تمتين آليات التعاون ما بين الدول وتوفير الأدوات التي تدعم اتخاذ القرارات المستنيرة المبنيّة على الأدلة.

الشكل 4- تغيّر ترتيب الدول العربية وفق المؤشر الفرعي لتوفر الخدمات عبر الإنترنت بين عامَي 2020 و2022



المصدر: تجميع الإسكوا بالاستناد إلى بيانات إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية المتاحة على الموقع https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center (استُخرجت في تشرين الأول/أكتوبر 2022).

ثانياً- آلية الاجتماعات الدورية لمديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية

8- في عام 2013، اقترحت الأمانة التنفيذية للإسكوا إنشاء منصة لتعزيز الحوار حول إدارة برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، ولرفع مستوى التنسيق بشأن السياسات والتدابير المتصلة بالحكومة الإلكترونية على المستوى الإقليمي. ويشارك في هذه المنصة، وفق التصميم المقترح، مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية أو ممثلون عنهم. وتتولّى الأمانة التنفيذية للإسكوا تنظيم الأنشطة واقتراح جداول أعمال للاجتماعات.

9- ومن الأهداف الأساسية لهذه المنصة التشاور بشأن تحديات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية واقتراح سُبُل للتصدي لها؛ وترتيب أولويات العمل في هذا المجال؛ وتعزيز التكامل الإقليمي باعتماد برامج مشتركة والبحث في إمكانية تطويرها؛ وتبادل الممارسات المثلى والخبرات الإقليمية في مجال خدمات الحكومة الإلكترونية، والنظر في سُبُل تقديم خدمات مشتركة بين الدول؛ ونقل التجارب والممارسات المثلى من مناطق أخرى؛ والتوصل إلى موقف مشترَك للدول الأعضاء في الإسكوا من أجل نقله إلى المحافل الإقليمية والدولية.

10- وتتولى الأمانة التنفيذية للإسكوا الأمانة الفنية لهذه المنصة. ويضطلع مديرو برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية بعددٍ من الأنشطة في إطار هذه المنصّة، منها:

(أ) اقتراح مشاريع ومبادرات لتشجيع خدمات الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء، ومناقشتها على المستوى الإقليمي؛

(ب) تعزيز قياس مؤشرات برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، والإشراف على تطوير أدوات قياس ملائمة، ومتابعة التقدّم في هذه البرامج؛

(ج) اقتراح ندوات وورش عمل وحلقات بحث متخصّصة؛

(د) تطوير العلاقات مع الجهات الإقليمية والدولية العاملة في مجال الحكومة الإلكترونية؛

(هـ) عقد اجتماعات سنوية دورية؛

(و) تعزيز التنسيق مع القطاع الخاص؛

(ز) التوصل إلى موقف مشترك للدول الأعضاء بشأن قضايا الحكومة الإلكترونية لنقله إلى المحافل الإقليمية والدولية.

11- وقد عَقدت الأمانة التنفيذية للإسكوا اجتماعاً تحضيرياً أولاً في عمَّان في 5 كانون الأول/ديسمبر 2013، وقدّمت مذكرةً توضيحية بالأهداف والأنشطة المتصلة بتنسيق إدارة برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، واعتمد المجتمِعون والمجتمِعات هذه المذكرة بعد إدخال تعديلات عليها. بعد ذلك، عُقد اجتماع ثانٍ في دبي، الإمارات العربية المتحدة، في 9 شباط/فبراير 2014، عُرضت فيه المذكرة المحدّثة للمنصة والخطوات المستقبلية.

12- في 8 شباط/فبراير 2016، وبالتعاون مع مؤسسة القمة العالمية للحكومات في الإمارات العربية المتحدة، نظّمت الأمانة التنفيذية للإسكوا اجتماعاً ثالثاً في دبي عَرضت فيه مشاريعها ومبادراتها المتصلة بالحكومة الإلكترونية للفترة 2016-2017، وأهمّها مبادرة مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقَّالة (GEMS)، ومشروع استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية (الحكومة المفتوحة)، ومبادرة الإسكوا في مجال الخدمات الذكية والقطاعات الذكية. وخلُص المجتمِعون والمجتمِعات إلى عدد من التوصيات الموجّهة إلى الأمانة التنفيذية، أهمها إعداد مراسلات رسمية وتوجيهها للدول العربية لطلب تسمية ممثلين عنها في الاجتماعات، والتواصل مع الدول لضمان مشاركتها في الأنشطة المذكورة.

13- وفي عام 2017، عُقد اجتماع رابع في دبي في 11 شباط/فبراير، وخامس في بيروت في 27 نيسان/أبريل، جرى فيهما مناقشة أنشطة الإسكوا المتصلة بالاقتصاد الرقمي، والبيانات المفتوحة ومؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقَّالة. وفي 12 شباط/فبراير 2018، عُقد الاجتماع السادس لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب في دبي أيضاً، على هامش أعمال القمة العالمية للحكومات. وجرت خلاله مناقشة دراسة الإسكوا عن آفاق الاقتصاد الرقمي في المنطقة العربية (E/ESCWA/TDD/2017/2)، ومقترح وضع مؤشر للاقتصاد الرقمي للدول العربية، ومشروع تعزيز الحكومة المفتوحة في المنطقة بالاعتماد على التكنولوجيا، والإطار المقترح لتطبيق الحكومة المفتوحة في الدول العربية والأنشطة المستقبلية وأهم المنجَزات المتوقَّعة.

14- وفي 19 آذار/مارس 2019، عُقد الاجتماع السابع في بيروت وجرى خلاله عرض النتائج الأولية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة، وجرى تقييم 12 دولة عربية من الدول الأعضاء في الإسكوا، ومقارنة هذا المؤشر بمؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية المذكور في الفصل الأول من هذه الوثيقة. كما نوقشت جهود الأمانة التنفيذية للإسكوا في نقل مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقّالة إلى المستوى الدولي بالتعاون مع إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة.

15- وفي 23 أيلول/سبتمبر 2020، عَقدت الأمانة التنفيذية للإسكوا اجتماعاً افتراضياً لمديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. وانقسم هذا الاجتماع إلى جزأين. في الجزء الأول استعرض المديرون أهمّ الأنشطة التي تنظّمها اللجنة في مجال التعاون والتنمية الرقمية، والحكومة المفتوحة، والتحوّل الرقمي والمؤشرات ذات الصلة. وفي الجزء الثاني من الاجتماع، أُطلقت النسخة العربية من مسح الحكومة الإلكترونية لعام 2020 التي أعدّها قسم الحكومة الرقمية في شعبة المؤسسات العامة والحكومة الرقمية في إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، بالتعاون مع هيئة تنظيم الاتصالات في الإمارات العربية المتحدة والإسكوا.

16- كما نظّمت الأمانة التنفيذية للإسكوا اجتماعاً افتراضياً في 16 كانون الأول/ديسمبر 2021 جرى خلاله عرض أهم الأنشطة التي تنظّمها اللجنة في مجال التعاون والتنمية الرقمية، والحكومة المفتوحة، والتحوّل الرقمي والمؤشرات ذات الصلة، وبعض المبادرات والمشاريع المتعلقة بالتحوّل الرقمي والحكومة الرقمية في المنطقة العربية. وتضمّن هذا الاجتماع جلستين. في الجلسة الأولى، اجتمع مديرو ومديرات برامج الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الإسكوا، واستعرضوا أهم الأنشطة التي تنظّمها الإسكوا في مجال التعاون والتنمية الرقمية، والحكومة المفتوحة، والتحوّل الرقمي والمؤشرات ذات الصلة. وفي الجلسة الثانية من الاجتماع، عُرضت بعض المبادرات والمشاريع المتعلقة بالتحوّل الرقمي والحكومة الرقمية في المنطقة العربية.

17- وأخيراً، عقدت الأمانة التنفيذية للإسكوا الاجتماع العاشر لمديري برامج الحكومة الإلكترونية في الدول العربية في بيروت، في 15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022، على هامش أعمال لجنة الإسكوا للتكنولوجيا من أجل التنمية في دورتها الرابعة (14-15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022). وتباحث المشاركون والمشاركات في إعداد الخطط الوطنية ووضع مؤشرات القياس للتحوّل الرقمي، والأثر الاقتصادي والاجتماعي للبيانات المفتوحة، والمنصة العربية للإدماج الرقمي التي طوّرتها الإسكوا. كما قدّم كلٌّ من الأردن والجمهورية العربية السورية ودولة فلسطين وقطر وليبيا ومصر عروضاً بشأن الجهود الوطنية لتسريع التحول الرقمي. وخرجت عن الاجتماع رسائل أساسية منها اعتبار مبادرة مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS) والمنصة المرتبطة به نشاطاً مميزاً يعود بالفائدة على كافة البلدان العربية واقتراح توسيع نطاق العمل بحيث يشمل أنشطة مشتركة تسهم في تبادل الخبرات الوطنية؛ والتشديد على أهمية تعزيز القدرات والمهارات وتطوير البيئة التمكينية للتحول الرقمي، من أجل تعزيز الجهود الوطنية بشأن المؤشرات وبناء القدرات بما يسمح بتطوير الخدمات الرقمية ونشرها واستخدامها.

18- وبدورها، شدّدت لجنة الإسكوا للتكنولوجيا من أجل التنمية في ختام أعمال دورتها الرابعة على أهمية "متابعة تحديث مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة (GEMS) وتعزيز استخدامه كأداة لتقييم التحول الرقمي على المستوى الوطني ودعمه"، و"تعزيز التعاون بين الدول العربية لتبادل الخبرات التكنولوجية والابتكارية والتوسّع في برامج التوأمة وبناء القدرات"، و"التركيز في عمل اللجنة على قضايا التحوّل الرقمي

والتحديات المرتبطة به، لضمان فعاليتها في دعم الدول الأعضاء في ضوء تعدّد القضايا المرتبطة بالتكنولوجيا من أجل التنمية".

ثالثاً- أنشطة الإسكوا في التحوّل الرقمي الحكومي

19- يشكّل التعاون الفني في الإسكوا جزءاً من جهود أوسع نطاقاً تهدف إلى تحقيق خطة التنمية المستدامة لعام 2030. والبرنامج العادي للتعاون الفني هو أداة أساسية في تنفيذ برنامج عمل الإسكوا، نظراً إلى أن مشاريع التعاون الفني مصمّمة حسب طلب الدول الأعضاء لتلبية احتياجاتها. ويشمل العمل الذي تضطلع به الأمانة التنفيذية للإسكوا مواضيع التحوّل الرقمي والخدمات الرقمية، والابتكار ونقل التكنولوجيا، والتكنولوجيات الجديدة (مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة وسلاسل الكتل والحوسبة السحابية).

20- وقامت الأمانة التنفيذية للإسكوا خلال العامين الماضيين بتنفيذ عدد من الخدمات الاستشارية وورشات العمل في مجال التحوّل الرقمي الحكومي بناءً على طلبات تلقتها من الدول الأعضاء على الشكل التالي.

ألف- الخدمات الاستشارية في التحوّل الرقمي

21- غطّت الخدمات التي قدّمتها الإسكوا المواضيع الأساسية التالية: تعزيز البيئة المحيطة بالتكنولوجيا الرقمية، واقتراح سياسات وطنية لتعزيز البيانات المفتوحة، والتكنولوجيات الجديدة، ومقترحات لتعزيز التحوّل الرقمي والرقمنة. كما غطّت بعض هذه الأنشطة مقترحات تعزيز نُظُم الابتكار الوطنية، واقتراح سياسات وأُطر تنظيمية للتكنولوجيات الجديدة. وقد تطرقت الخدمات الاستشارية إلى مواضيع جديدة، مثل خطط الاقتصاد المبني على المعرفة، وإطار تقييم جودة الخدمات الإلكترونية، وسياسات النفاذية الرقمية، وأجندة التنمية الرقمية.

22- كما تطرقت إلى تحديث الأطر القانونية والتنظيمية المتعلقة بالفضاء السيبراني وحماية البيانات الشخصية واستخدام التكنولوجيات الجديدة (مثل سلاسل الكتل وإنترنت الأشياء).

23- وتجدر الإشارة إلى أن بعض هذه الخطط والاستراتيجيات والأطر التنظيمية التي جرى تطويرها قد تمّ تبنيها رسمياً من الجهات الحكومية، مثل الإطار التنظيمي لإنترنت الأشياء في العراق، واستراتيجية التحوّل الرقمي في موريتانيا، واستراتيجية التحوّل الرقمي في الجمهورية العربية السورية، وسياسة واستراتيجية الذكاء الاصطناعي وسياسة المشاركة الإلكترونية والحوسبة السحابية في الأردن.

باء- ورشات العمل وأنشطة بناء القدرات

24- جرى عقد 19 ورشة عمل وطنية بناءً على طلب الدول الأعضاء خلال العامين الماضيين، استفاد منها ما يزيد عن 1,000 مشارك أو متدرّب. وقد غطّت هذه الورشات المواضيع الأساسية التالية: التحوّل الرقمي، والتكنولوجيات الجديدة، ونُظُم الابتكار الوطنية ونقل التكنولوجيا، ومؤشرات القياس.

25- وتجدر الإشارة إلى أنه تمّ خلال الفترة نفسها التطرق إلى مواضيع جديدة في نطاق عمل الإسكوا مثل التحوّل الرقمي في القطاعين المصرفي والمالي، والتحوّل الرقمي في ظل الهشاشة، والبيانات الضخمة، وسلاسل الكتل، والذكاء الاصطناعي، والنفاذية الرقمية، والاقتصاد المبني على المعرفة.

جيم- مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة

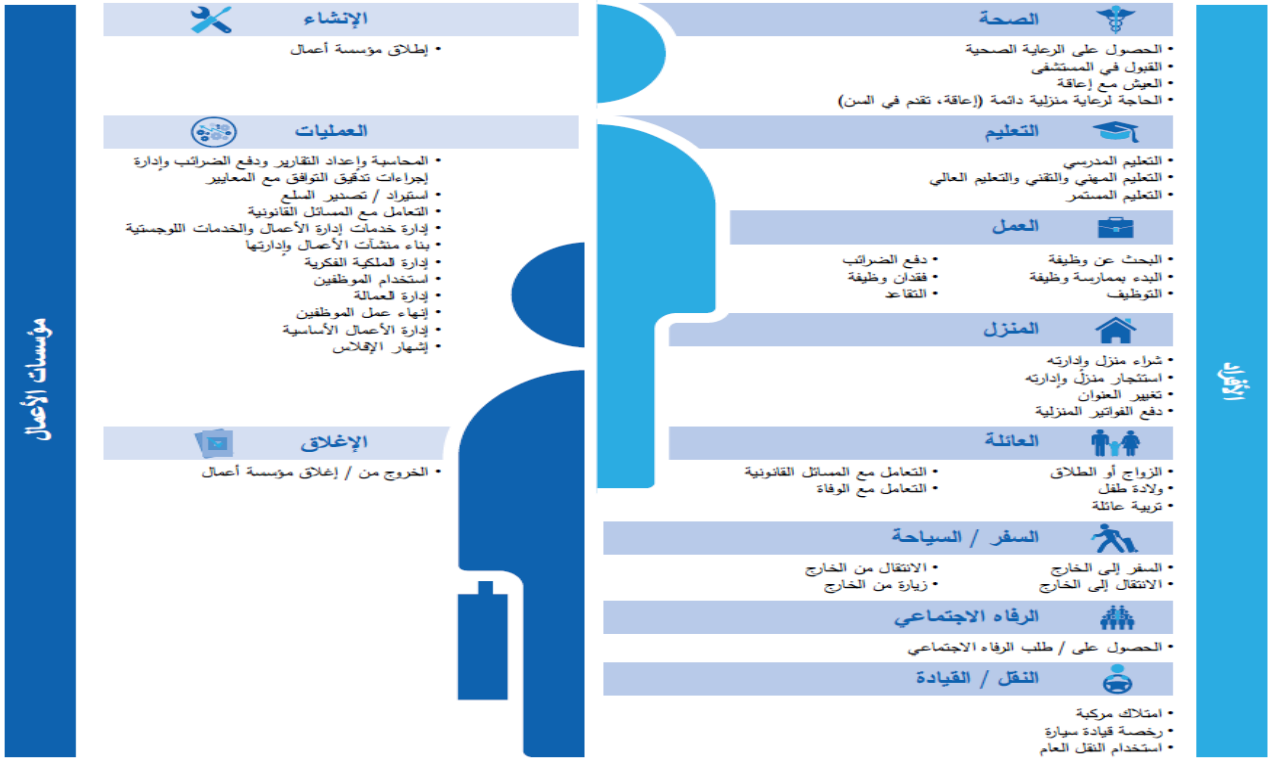
26- عملت الأمانة التنفيذية للإسكوا على توفير أداة لقياس نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية وتسليط الضوء على ما يمكن تطويره فيها، حرصاً منها على دعم واضعي السياسات وصانعي القرار في المنطقة العربية في وضع وتطوير الخطط الوطنية المناسبة للإسراع في تنفيذ هذا التحوّل وتقديم واستخدام الخدمات الحكومية الرقمية وزيادة كفاءتها. ويُعدّ هذا المؤشر أحد المشاريع التي انبثقت عن الاجتماعات الدورية لمديري برامج الحكومة الإلكترونية.

27- وجرى تقييم هذا المؤشر للمرّة الأولى في عام 2019، وشارك في الجولة الأولى 12 دولةً من الدول الأعضاء، هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، ومصر، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا. ثم توسّعت تغطية المؤشر في عام 2020 لتشمل 15 دولة، هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، وموريتانيا. وفي عام 2021 شملت تغطيته 13 دولة هي: الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، والجمهورية العربية السورية، والعراق، وعُمان، ودولة فلسطين، وقطر، والكويت، ولبنان، والمملكة العربية السعودية. وهذا العدد هو عدد الدول التي تشارك من خلال ملء الاستبيانات التي ترسلها الإسكوا.

28- يهدف هذا المؤشّر إلى قياس مدى نضوج الخدمات الحكومية المقدّمة عبر البوابات الإلكترونية وعبر التطبيقات النقّالة في الدول العربية. وهو يرمي إلى توفير مقياس يستخدمه صانعو القرار وواضعو السياسات لتوضيح بعض الأبعاد التي لا يبيّنها العديد من المؤشرات الدولية، والمتمثّلة في معرفة مدى تطوّر الخدمة، واستخدامها، ورضا المستخدم حيالها، وكذلك مدى الجهود الحكومية المبذولة في الوصول إلى الجمهور. ولتحقيق ذلك، تمّ اختيار 84 خدمةً حكومية ضرورية سواءً للأفراد أو للأعمال موزّعة على 11 صنفاً بحسب الشكل ، واعتماد مبدأ دورة الحياة في اختيار هذه الخدمات. فتمّ اختيار خدمات محدّدة يحتاج إليها الفرد في مختلف مراحل حياته، وتحتاج إليها الشركة في تأسيسها وإدارة سير عملياتها ومعاملات إغلاقها.

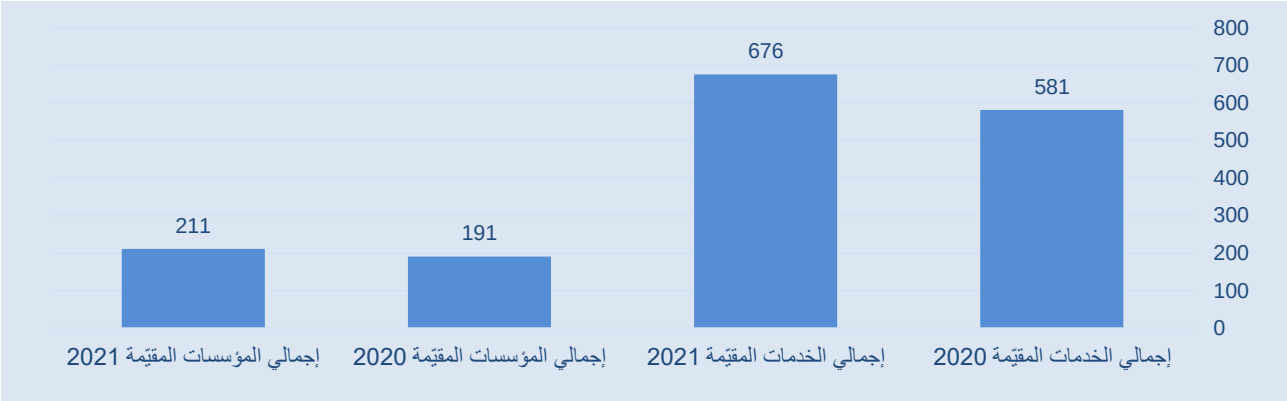
29- وعلى الرغم من تعذّر جمع البيانات في بعض الدول الأعضاء، شهد العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات الداخلة بالتقييم ارتفاعاً ملحوظاً في عام 2021 مقارنةً بالعام السابق. ويوضّح الشكل العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيَّمة لكل الدول الأعضاء في عامَي 2020 و2021.

الشكل 5- أصناف الخدمات المشمولة بمؤشّر GEMS



المصدر: الإسكوا (متاح على https://www.worldgovernmentsummit.org/docs/default-source/publication/2014/english/government-electronic-and-mobile-services.pdf?sfvrsn=e03b0a_2).

الشكل 6- العدد الإجمالي للخدمات والمؤسسات المقيَّمة 2020-2021

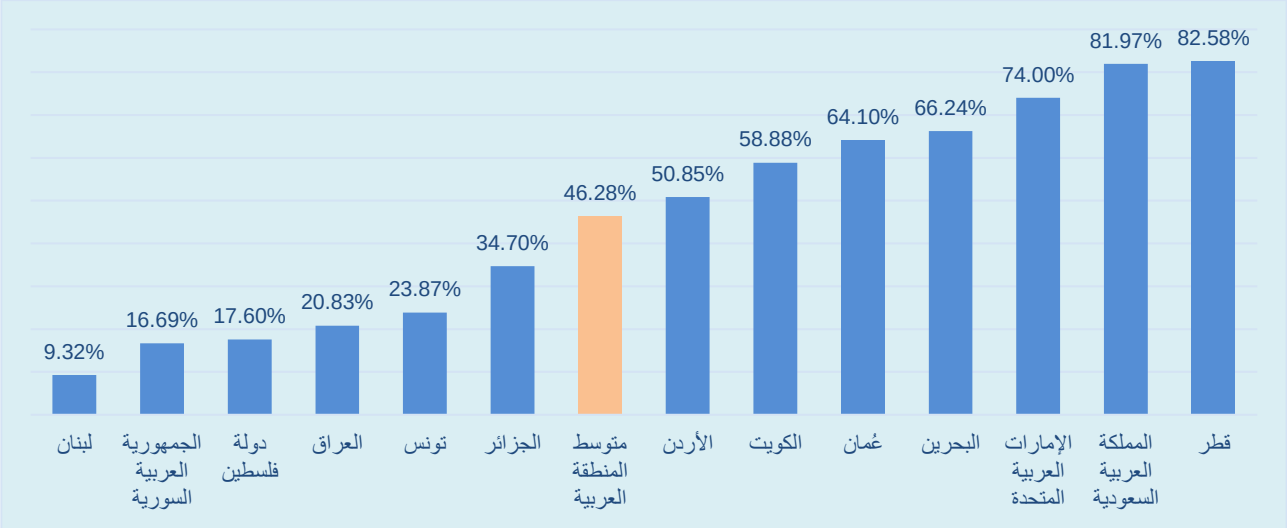


المصدر: أرقام الإسكوا.

30- ويبيّن الشكل 7 ترتيب الدول العربية إجمالاً وفق العلامة النهائية لمؤشّر GEMS في عام 2021. وتتوزّع الدول العربية المشارِكة في التقييم على مجموعتين رئيسيتين. فتتضمن الأولى قيماً أعلى من 50 في المائة وتشمل قطر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة والبحرين وعُمان والكويت والأردن، في حين تتضمن

الثانية قيماً أقلّ من 50 في المائة وتشمل الجزائر، وتونس، والعراق، ودولة فلسطين، والجمهورية العربية السورية، ولبنان. ويتّضح التباين بين طرفَي التقييم في العلامة النهائية للمؤشّر، والتي تتراوح بين 9 و83 في المائة.

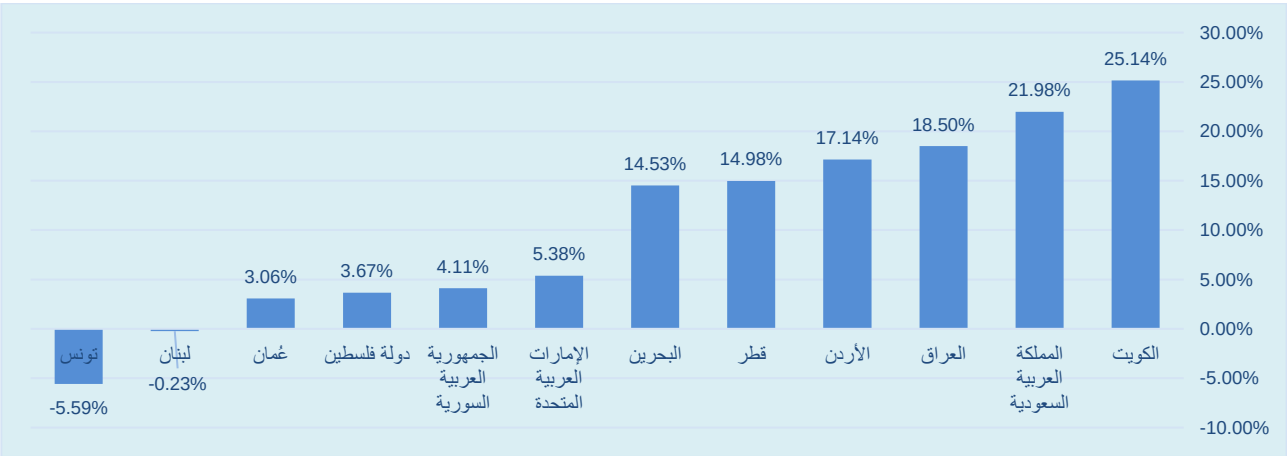
الشكل 7- الترتيب الإجمالي وفق مؤشّر GEMS في عام 2021



المصدر: أرقام الإسكوا.

31- ويتضح من خلال المقارنة بين عامَي 2020 و2021 (الشكل 8) أنّ معظم القيم الإجمالية قد ارتفعت وأنّ معظم الدول التي شاركت في التقييمَين قد أحرزت تقدّماً على مستوى النتائج الإجمالية.

الشكل 8- تغيّر قِيَم مؤشر GEMS بين عامَي 2020 و2021



المصدر: أرقام الإسكوا.

32- والجدير بالذكر أن الأمانة التنفيذية للإسكوا قد طوّرت هذا المؤشر الإقليمي لسدّ نواقص في المؤشر العالمي المذكور في الفصل الأول من هذه الوثيقة، الذي لا يركز على مدى استخدام الخدمات الرقمية ورضا

المستخدم. والتقدم الملحوظ على مؤشر GEMS لا يعني أن المنطقة ليست بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود من حيث توفير البنى التحتية للاتصالات في معظم البلدان وبناء رأس المال البشري في جلّها.

رابعاً- مقترحات ختامية

33- في ضوء الحاجة إلى تركيز جهود الأمانة على قضايا التحوّل الرقمي، وكذلك بناءً على توصية لجنة التكنولوجيا من أجل التنمية التابعة للإسكوا في دورتها الرابعة (بيروت، 14-15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022) القاضية بـ "التركيز في عمل اللجنة على قضايا التحوّل الرقمي والتحديات المرتبطة به، لضمان فعاليتها في دعم الدول الأعضاء في ضوء تعدّد القضايا المرتبطة بالتكنولوجيا من أجل التنمية"، تقترح الأمانة التنفيذية اتخاذ الإجراءات اللازمة لتغيير اسم هذه اللجنة ليصبح "لجنة التحوّل الرقمي" التابعة للإسكوا.

34- وتنفيذاً لتوصيات اللجنة المذكورة أعلاه، سيتركز عمل اللجنة على تعزيز التعاون الإقليمي في قضايا التحوّل الرقمي والحكومة الرقمية، ومنها تعزيز البيئة المحيطة بالتحوّل الرقمي الحكومي، وتطوير الأطر التشريعية والتنظيمية اللازمة لذلك، وتقييم الجاهزية الوطنية للتحوّل الرقمي والحكومة الرقمية، ومتابعة المؤشرات الدولية والإقليمية ذات الصلة، وكذلك متابعة آخر المستجدات في مجالات التكنولوجيات الجديدة، والابتكار وريادة الأعمال.