تطور الحكومة والمشاركة الإلكترونية
أداء البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي

منظمة المؤتمر الإسلامي

مركز الأبحاث الإحصائية والإقتصادية والإجتماعية والتدريب
للدول الإسلامية

تطور الحكومة الإلكترونية والمشاركة

الأداء لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي

مركز الأبحاث الإحصائية والإقتصادية والإجتماعية والتدريب للدول الإسلامية
(مركز أنقرة)

٢٠١٠ مركز الأبحاث الإحصائية والإقتصادية والإجتماعية والتدريب للدول الإسلامية (مركز أنقرة)
Attar Sokak, No. 4, G.O.P., 16700
Ankara, Turkey

Telephone +90 312 468 61 72
Internet www.sesric.org
E-Mail pubs@sesric.org

حقوق النشر

خلال مرحلة المعالجة والإعداد تم إستخدام أعلى المقاييس من قبل مركز أنقرة للتحقق بأقصى حد ممكن من دقة البيانات المضمنة في هذا العمل. فالتسميات والمعلومات الأخرى المضمنة في أيٍّ من الأقسام والأشكال التوضيحية لا تعكس أي حكم من طرف مركز أنقرة فيما يختص بأي كيان ما؛ علاوة على ذلك، أنه يرفض تحمل أي مسؤولية لأي نوع من أنواع الجدل السياسي الذي قد ينشب مستخدما البيانات والمعلومات المقدمة في هذه الطبعة. الحدود والأسماء المبينة في الخرائط الواردة في هذه الطبعة لا تقتضي أي شكل من أشكال الإعتراف الرسمي أو القبول من طرف مركز أنقرة.

تخضع المادة المقدمة في هذه الطبعة لقانون حقوق الطبع والنشر. وبناءا على حقوق الطبع التي يدعيها وبقدر ما يشجع على توزيع ونشر مطبوعاته بين جميع الدوائر المهتمة، ويعطي الأذن بتصفح، نسخ، ونقل وطبع مواده، يرجو مركز أنقرة الإسناد الواضح إلى المواد المضمنة في منشوراته في البحوث العلمية وما يشابهها من الأعمال حين الرجوع العلمي إليها، مشترطا عدم إستخدامها بأي شرط من الشروط للأغراض التجارية.

يرجى للحصول على الإذن لإنتاج أو إعادة طبع أي قسم من هذا البحث إرسال طلب بذلك مع تقديم المعلومات الكاملة إلى دائرة النشر على العنوان الوارد أعلاه.

جميع الإستفسارات حول الحقوق والإذن يجب إرسالها إلى دائرة النشر بمركز أنقرة بواسطة العنوان الوارد أعلاه.

ISBN: 978-975-6427-21-7

تصميم الغلاف: دائرة النشر، مركز أنقرة

بهذا يعبر مركز أنقرة عن عميق تقديره إلى معهد الإحصاء التركي لتقديمه التسهيلات المطبعية

للمزيد من المعلومات يرجى الإتصال بدائرة الأبحاث الإقتصادية والإجتماعية بمركز أنقرة عبر البريد الإلكتروني التالي:
research@sesric.org

المحتويات

1 المقدمة ١
2 الخلفية ٢
3 مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) ٣
4 مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت (OSI) ٧
5 مؤشر البنية التحتية للإتصالات (TII) ١٢
6 مؤشر رأس المال البشري (HCI) ١٦
7 المشاركة الإلكترونية (EPI) ٢٠
8 الخاتمة والتوصيات ٢٤
المصادر ٢٩

الأشكال

الشكل (١): مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية على مستوى المجموعات الفرعية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩..... ٤
الشكل (٢): هرم نتائج مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل بعام ٢٠٠٩ ..... ٤
الشكل (٣): البلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي مقارنة زمنية حسب نتائج مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٥
الشكل (٤): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، تغير الترتيب من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩ ..... ٧
الشكل (٥): مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت للتجمعات الإقليمية ، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٩
الشكل (٦): هرم نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٩
الشكل (٧): البلدان العشرة الأوائل الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، حسب نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت من خلال المقارنة الزمنية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ١١
الشكل (٨): عدد بلدان المنظمة ذات الأداء القوي/الضعيف بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت حسب تغير المرتبة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩ ..... ١٢
الشكل (٩): مؤشر البنية التحتية للإتصالات حسب المجموعات الإقليمية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ١٣
الشكل (١٠): هرم نتائج مؤشر البنية التحتية للإتصالات لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ١٤
الشكل (١١): البلدان العشرة الأوائل مقارنة زمنية حسب نتائج مؤشر البنية التحتية للإتصالات، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩..... ١٥
الشكل (١٢): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف بمؤشر البنية التحتية للإتصالات، حسب تغير المرتبة في ٢٠٠٧-٢٠٠٩.... ١٦
الشكل (١٣): مؤشر رأس المال البشري حسب المجموعات الإقليمية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩..... ١٧
الشكل (١٤): هرم نتائج مؤشر رأس المال البشري للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ١٨
الشكل (١٥): البلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي، مقارنة زمنية لنتائج مؤشر رأس المال البشري، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩..... ١٩
الشكل (١٦): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف من حيث الأداء بمؤشر رأس المال البشري،
تغير المرتبة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩ ..... ٢٠
الشكل (١٧): مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى المجموعات الإقليمية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٢١
الشكل (١٨): هرم نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٢٢
الشكل (١٩): البلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي حسب نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية، مقارنة زمنية ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٢٤
الشكل (٢٠): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف بمؤشر المشاركة الإلكترونية حسب تغير الترتيب من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩... ٢٤

النوافذ

النافذة (١): الإستراتيجيات الإقليمية للحكومة الإلكترونية ١
النافذة (٢): البحرين تحتضن شبكة الجيل الثاني ٦
النافذة (٣): ماليزيا تستغل التكنولوجيا المتجولة..... ١٠
النافذة (٤): كزاخستان –الأولوية للموطنين ١٩
النافذة (٥) الجزائر تنبه مواطنيها للخط الوطني المباشر المخصص لفيروس إنفلونزيا الخنازير..... ٢١

الملحق الإحصائي

الجدول أ – ١: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٣٣
الجدول أ – ٢: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة الؤتمر الإسلامي حسب مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩..... ٣٤
الجدول أ – ٣: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر البنية التحتية للإتصالات، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٣٥
الجدول أ – ٤: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر رأس المال البشري، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩ ..... ٣٦
الجدول أ – ٥: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩..... ٣٧

الخرائط

الخريطة (١): مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩ ..... ٤١
الخريطة (٢): مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩ ..... ٤٢
الخريطة (٣): مؤشر البنية التحتية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩ ..... ٤٣
الخريطة (٤): مؤشر رأس المال البشري لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩ ..... ٤٤
الخريطة (٥): مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩..... ٤٥

١ المقدمة

الأزمة المالية العالمية التي اندلعت في ٢٠٠٧ واعتبرها العديد من الإقتصاديين في العالم أنها الأسوأ على الإطلاق منذ الكساد الكبير الذي حدث في ثلاثينات القرن الماضي هي أزمة على المقياس العالمي نجمت عن توقف سيولة النظام المصرفي الأمريكي الناتج عن مغالاة تقييم الأصول. فكان للأزمة، التي لا تزال تقف كبند رئيسي في أجندة العديد من الحكومات، نتائج مدمرة لحد بعيد على كل من القطاعين العام والخاص. فشملت هذه النتائج إفلاس كبار المؤسسات الناشطة في قطاعي الصيرفة والمال، وتأميم المصارف، إما لفترة مؤقتة أو دائمة، وانهيار أسواق الأوراق المالية والبورصات في العالم. ولم يكن من المستطاع مراقبة الترتيبات المالية والإبتكار التي كانت سببا وراء إنفجار فقاعة الإسكان في الولايات المتحدة الأمريكية والتي بلغت ذروتها تقريبا في ٢٠٠٥-٢٠٠٦ بواسطة الإطار التنظيمي بسبب تخلفه وراء الإبتكار المالي الذي رعى النظام المصرفي الخفي، والمشتقات والتمويل خارج الميزانية.

كانت آثار الأزمة واسعة على المقياس العالمي. فالتطور السريع وتحويل الأزمة إلى صدمة إقتصادية عالمية قاد المستثمرين الضالعين إلى ترك الإستثمارات الأكثر خطورة وأخذ مواقع في الأصول الأكثر قوة وضمانا. وهذا قاد إلى الإنكماش وإلى تباطؤ إقتصادي ملحوظ في العديد من الدول النامية التي أرغمت للسعي والحصول على المساعدة من صندوق النقد الدولي.

ومن ناحية أخرى، فقد تأثرت البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي في غربي آسيا، اليمن، الإمارات العربية المتحدة والعراق خاصة تأثرا طفيفا من الأزمة نتيجة لتكاملها الضعيف في الإقتصاد العالمي واعتمادها على الثروة القومية الأجنبية. وأما الإحتياطات المالية القوية لدى المملكة العربية السعودية، دولة الكويت، دولة قطر، مملكة البحرين ودولة الإمارات العربية المتحدة فقد مكنت هذه الدول من إدارة الأزمة إدارة جيدة. وظل نمو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية قويا خلال الأزمة وواصل لأن يكون مصدر جذب للإستثمارات. وكما أن رد فعل إمارة أبو ظبي بكفالة إمارة دبي من أزمة دينها كان أسرع للغاية مقارنة بكفالة أروبا لليونان.

النافذة (١): الإستراتيجيات الإقليمية للحكومة الإلكترونية

جهود مجلس التعاون لدول الخليج العربية ومنظمة الوحدة الإفريقية

http://ww.egulf–oman.com

طورت منطقة الخليج العربية معايير وبنيات الحكومة الإلكترونية المطبقة في المنطقة بكاملها. وتعمل الدول الأعضاء في مجلس التعاون لدول الخليج العربية معا وتتبادل خبراتها في مجال الحكومة الإلكترونية لتحقيق تقدم المنطقة كلها. وتم تمثيل جميع دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية في مؤتمر إقليمي حول الحكومة الإلكترونية في ديسمبر ٢٠٠٩ في سلطنة عمان. وتم تقديم الجوائز لبرامج وخدمات وحلول الحكومة الإلكترونية المبدعة في المنطقة.

http://www.africa-union.org

أكد الوزراء الأفارقة على إستعدادهم لتطوير وترقية التعاون بين حكومات بلدانهم بوضع أطر عملية مشتركة لتطوير الحكومة الإلكترونية الإقليمية في إجتماع انعقد في المكسيك في سبتمبر ٢٠٠٩. ففي فبراير ٢٠١٠ كانت تكنولوجيا المعلومات والإتصال محور تركيز قمة منظمة الوحدة الإفريقية، تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إفريقيا: تحديات وآفاق التنمية."

المصدر: مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٧٧

ومن ناحية منظور تطبيق الحكومة الإلكترونية، فقد عكس رد فعل الحكومات في العالم إختلافات خلال الأزمة المالية والإقتصادية الراهنة. ففي الوقت الذي خفضت/قطعت فيه بعض الحكومات ميزانياتها الموجهة للحكومة الإلكترونية وعلقت/أبطأت عملية تطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية، حولت فيه حكومات أخرى الأزمة إلى فرصة بتعجيلها لمشاريعها الخاصة بالحكومة الإلكترونية، وعليه أصبحت أكثر قرابة لتكون مجتمع معرفة أكثر إرتباطا. فمن المهم في أوقات الأزمات تخصيص المزيد من الأموال لمشاريع الحكومية الإلكترونية الأكثر فعالية وتأثيرا والتي بإمكانها تأسيس قطاع عام بمحيط علاقات أكثر عرضة للمساءلة والشفافية. ولا يأتي هذا بالمكاسب المالية فقط فيما يتعلق بالمواطنين والوكالات الحكومية، وإنما براحة المواطن/الوكالة، والإنتاجية، المشاركة والإلتزام.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم نظرة عامة على الأداء الراهن للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي في مجال تطوير الحكومة والمشاركة الإلكترونية. تم استخدام "مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠" كمرجع رئيسي خلال عملية إعداد هذه الوثيقة. وبمثل ما كان عليه الوضع في إصدارة مركز أنقرة ٢٠٠٩ "الإستعداد للحكومة الإلكترونية: أداء البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي"، يضم هذا التقرير مؤشرات تطوير الحكومة الإلكترونية (EGDI)، خدمة الإنترنيت (OSI)، البنية التحتية للإتصالات (TII)، رأس المال البشري (HCI)، والمشاركة الإلكترونية (EPI). أجريت مقارنة البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي على ضوء المؤشرات الواردة أعلاه بأقاليم أخرى تشمل العالم بناءا على البيانات المتوفرة في مسوحات الأمم المتحدة التي تمت في عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. وكما يتضمن التقرير في كل مؤشر من هذه المؤشرات تحليلا أكثر دقة يشمل مقارنة مجموعات منظمة المؤتمر الإسلامي الفرعية بالبلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي. ويستخلص التقرير انطلاقا من هذا التحليل نتائج وانعكاسات سياسية للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي بهدف تحسين موقفها من حيث "مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية." وفي الختام، يشمل التقرير خريطة خاصة بكل من المؤشرات لتصوير نتائج كل بلد عضو استنادا على مدى أداء المجموعة.

٢ الخلفية

مصطلح تطوير الحكومة الإلكترونية هو مصطلح يستخدم بديلا للمصطلح السابق "الإستعدادية" الوارد في مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨ "*ليصف مدى التقدم الحقيقي الذي توصلت له الحكومات في هذا المجال بدلا عن كيفية الإستعداد أو المقدرة على القيام بذلك، والتي كانت بمثابة الكيفية التي تصف بها "إستعدادية الحكومة الإلكترونية المقدرة الوطنية"*[١]. وبما أنَّ البلدان تبنت إستراتيجيات قومية وخطط عمل لتطبيق الحكومة الإلكترونية، فقد تم تغيير موضع إهتمام التقييم من "*الإستعدادية*" إلى "*مستوى التطور*" في هذا الصدد. وإلى جانب هذا التغيير، قام مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠ بتديل "مؤشر قياس الإنترنيت" من مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠٠٨ بـ "مؤشر خدمات الإنترنيت". ويظل المؤشران الفرعيان في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية كما كانا عليه في مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠.

[١]. شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، "مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠،" ص ٣، الأمم المتحدة، نيويورك

٣ مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)

مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI) هو سجل شامل لإستعدادية ومقدرة الإدارات الوطنية لإستخدام تكنولوجيا الإنترنيت والتكنولوجيا المتجولة في إنجاز الوظائف الحكومية[٢]. إشتمل المسح الشامل الذي تم في إطار "مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠" على ٩٥ سؤال حول تواجد المائة واثنان وتسعون دولة الأعضاء في هيئة الأمم المتحدة على الإنترنيت (اون لاين). ومن ثم تمت صياغة النتائج تحت ثلاثة مؤشرات فرعية؛ وهي مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت (OSI)، مؤشر البنية التحتية للإتصالات (TII) ومؤشر رأس المال البشري (HCI).

يشمل مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية تطور الحكومة الإلكترونية بصورة نسبية عن طريق تصنيف أداء الحكومات الوطنية بمقارنة كل واحدة مع الأخرى ومدى تراوح نتائج مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بين (١) كأقصى حد و(صفر) كأدنى حد. ونتيجة لذلك، يتعين عدم تفسير تغير محصلة مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من مسح إلى المسح التالي كتراجع في الأداء، وذلك لان المؤشر يقوم، كما أشير إلى ذلك من قبل، بقياس تطور الحكومة الإلكترونية لدى البلدان مقارنة بعضها البعض في سنة محددة. والأهم من ذلك، فإن تراجع ترتيب بلد ما قد يقصد منه التذكير بالحاجة إلى تخصيص قدر أكبر من المصادر لتحسين الخدمات عبر الإنترنيت وتوسيع الوصول إلى البنية التحتية للإتصالات.

$$\mathrm{EGDI} = (0.34 \times \mathrm{OSI}) + (0.33 \times \mathrm{TII}) + (0.33 \times \mathrm{HCI}) \qquad (1)$$

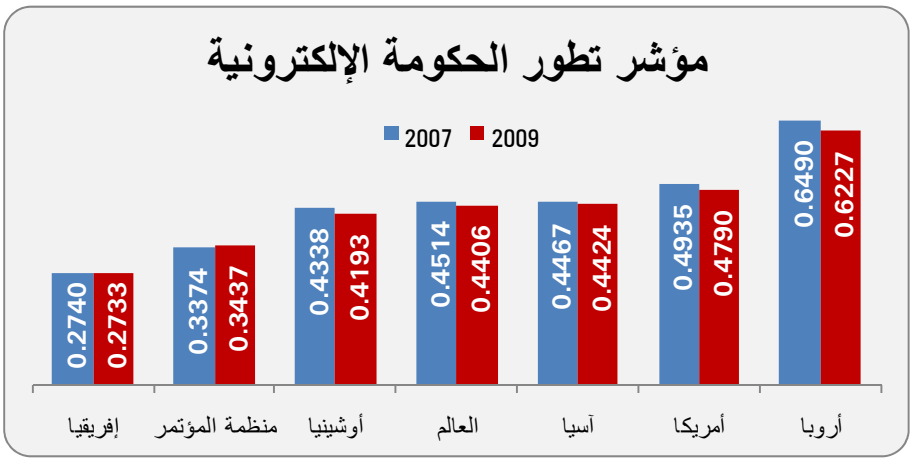
يصاغ مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، كما ورد أعلاه، باعتباره المعدل المرجح للنتائج الخطية المطبعة للخدمات عبر الإنترنيت، البنية التحتية للإتصالات والتعليم والتي مثلت بواسطة المؤشرات الفرعية لمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، مؤشر البنية التحتية للإتصالات ومؤشر رأس المال البشري على التوالي. وكما حسبت هذه المؤشرات الفرعية من مختلف المؤشرات التي يمكن تحليلها منفردة.

إرتفع متوسط مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي من ٠,٣٣٧٤ في ٢٠٠٧ إلى ٠,٣٤٣٧ في ٢٠٠٩[٣]. فعلى الرغم من الزيادة بنسبة ١,٨٨٪، فقد كان متوسط مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة في ٢٠٠٩ أقل عما كان لدى جميع المجموعات الإقليمية، عدا إفريقيا. في الوقت الذي بلغت فيه متوسطات مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدى إفريقيا، منظمة المؤتمر الإسلامي وأشينيا أقل من المتوسط العالمي في ٢٠٠٩، كانت متوسطات آسيا، أمريكا وأروبا أعلى من متوسط العالم (الشكل ١).

٢. نفس المرجع، ص ١٠٩

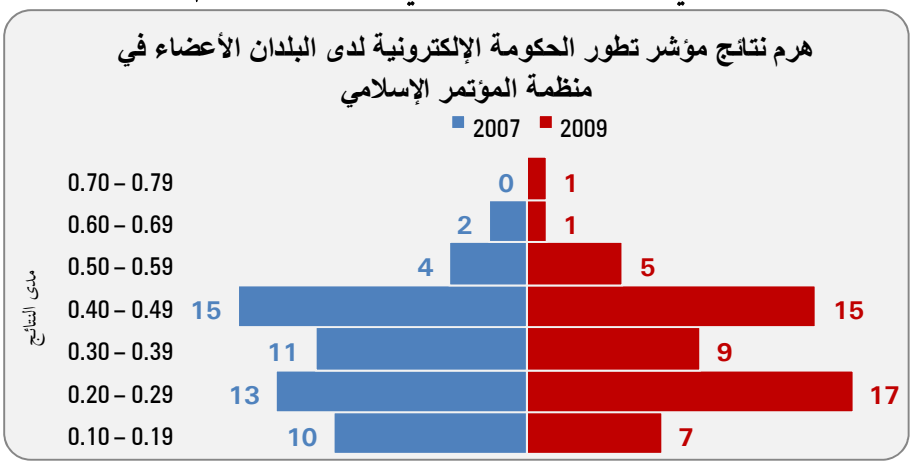
٣. عدا فلسطين والصومال

الشكل (١): مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية على مستوى المجموعات الفرعية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



ومن حيث مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية كان عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التي حققت درجات أعلى من متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي ٢٤ من ٥٥ بلد في عام ٢٠٠٩. وفي عام ٢٠٠٧، حققت ٢٦ بلد من بين ٥٥ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي درجات أعلى من متوسط المنظمة في إطار ذات المؤشر. وعند عقد المقارنة مع المتوسط العالمي في عام ٢٠٠٩، يلاحظ أنَّ ١٧ بلد فقط من بين ٥٥ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي تمكنت من تجاوز المتوسط العالمي. ولكن، وفي عام ٢٠٠٧، فاقت نتائج ١٥ بلد من بين ٥٥ بلد عضو في المنظمة المتوسط العالمي من حيث مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (الشكل ٢).

الشكل (٢): هرم نتائج مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل بعام ٢٠٠٩

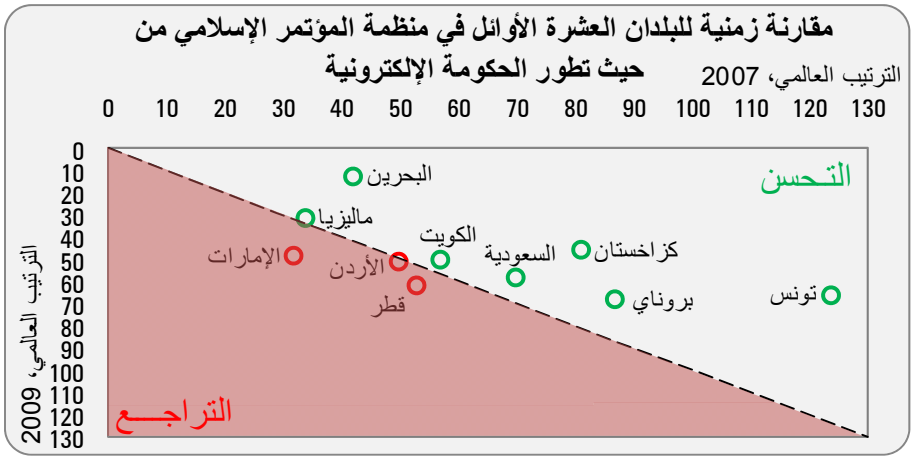


يبين الشكل رقم (٣) مقارنة البلدان العشرة الأوائل من بين البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي عبر الزمن بإعتبار ترتيبها من حيث مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. ومن حيث الترتيب العالمي في إطار مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، يتراوح ترتيب البلدان العشرة الأوائل من بين البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي بين البلد الثالث عشر (مملكة البحرين) والبلد الثامنة والستين (بروناي دار السلام) في ٢٠٠٩. وما عدا دولة الإمارات العربية المتحدة، الأردن ودولة قطر، تمكنت البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ومن بينها مملكة البحرين، ماليزيا،

كزاخستان، دولة الكويت، المملكة العربية السعودية، تونس وبروناي دار السلام من بين البلدان العشرة الأوائل، من تحسين ترتيبها العالمي من حيث مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من عام ٢٠٠٧ وحتى ٢٠٠٩. وكانت تونس البلد الأكثر بريقا في هذا الصدد من بين البلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي، حيث تمكنت من الصعود متجاوزة ٥٨ مرتبة من ترتيبها الذي كانت عليه في عام ٢٠٠٧ في الترتيب ١٢٤. وكان تحسن أداء تونس من ناحية مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية نتيجة إلى نجاحها بصفة رئيسية في رفع مستوى موقفها في مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت ليصل إلى ٠,٣٥ نقطة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩. وكما تمكنت تونس من تحسين موقفها بمؤشري البنية التحتية للإتصالات ورأس المال البشري، ٠,٠٣ و٠,٠٢ نقطة على التوالي خلال هذه الفترة.

وأما البلدان الأخرى الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي والتي تجدر الإشارة إليها من بين البلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي تبعا لتونس فهما كزاخستان ومملكة البحرين واللتان تمكنتا من تحسين ترتيبهما متجاوزتان ٣٥ و٢٩ مرتبة إلى أعلى من الترتيب الذي كانتا عليه في عام ٢٠٠٧ من المرتبة ٨١ و٤٢ على التوالي. وشبها لتونس، فقد كان التحسن في نتيجة مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت بما بلغ ٠,٢١ نقطة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩ المساهمة الرئيسية لتحسين ترتيب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدى كزاخستان. فعلى الرغم من الزيادة التي بلغت ٠,٠٥ نقطة في نتيجة مؤشر البنية التحتية للإتصالات، فقد عكست كزاخستان إنخفاضا طفيفا في نتيجة مؤشر رأس المال البشري بما بلغ ٠,٠١ نقطة في نفس الفترة. وبصعودها كرائد جديد للبلدان العشرة الأوائل بترتيب عالمي في المرتبة الثالثة عشر من حيث مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، لم تتمكن مملكة البحرين فقط من تحسين نتيجتها بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت بما بلغ ٠,٢١ نقطة، وإنما عززت أيضا نتيجتها بمؤشر البنية التحتية للإتصالات بما بلغ ٠,٢٥ نقطة وطورت رأس المال البشري لديها بما بلغ ٠,٠٣ نقطة من ٢٠٠٧ وحتى ٢٠٠٩.

الشكل (٣): البلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي مقارنة زمنية حسب نتائج مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



وكما لوحظ من قبل مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، فقد أدى التركيز على إشراك المواطنين والتقديم الإلكتروني للخدمات الحكومية إلى دفعة البلاد إلى الأمام.[٤] وكما أشير أيضا في المسح إلى أنَّه تم إطلاق نظام البوابة الإلكترونية الحكومية بالبحرين في أوائل عام ٢٠٠٩ بهدف تزويد مواطنيها بثروة من المعلومات، والخدمات الإلكترونية والروابط إلى المواقع الوطنية والوزارية. وشعار مبادرة مملكة البحرين هو "الحكومة الإلكترونية من أجل حياة أفضل". ويمكن الوصول إلى سمات المشاركة الإلكترونية وإشراك المواطنين عبر مواقع البوابة الإلكترونية. وكما تقوم الحكومة البحرينية بنشر "ميثاق العملاء" متاح في تذييل الصفحة.[٥]

وعلى الرغم من كونها من بين البلدان العشرة الأوائل، فقد هبط ترتيب الأردن، دولة قطر والإمارات العربية المتحدة من حيث مؤشر نطور الحكومة الإلكترونية منحسرا عن ١، ٩ و١٧ موقعا على التوالي في ترتيبها الذي كانت عليه في عام ٢٠٠٧. ومن الممكن ربط إنخفاض نتيجة دولة الإمارات العربية المتحدة بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بهبوط بلغ ٠,٤٦ نقطة بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت بين عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. ومع ذلك، فقد سجلت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدما في كل من مؤشري البنية التحتية للإتصالات ورأس المال البشري بما بلغ ٠,١٦ و٠,٠٣ نقطة على التوالي خلال هذه الفترة. وتلوا لدولة الإمارات العربية المتحدة، فقد سجلت دولة قطر هبوطا في نتيجتها بكل من مؤشري الخدمات عبر الإنترنيت والبنية التحتية للإتصالات بما بلغ ٠,١١ و٠,٠٤ نقطة على التوالي خلال هذه الفترة. ومع ذلك، فقد عكست نتيجة دولة قطر زيادة بلغت ٠,٠٤ نقطة بمؤشر رأس المال البشري في فترة ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. وبالنسبة لموقف الأردن، ففي الوقت الذي تم فيه تسجيل هبوط بلغ ٠,٠٧ نقطة بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، لم يلاحظ تغير في مؤشر رأس المال البشري. وانحصر تحسن مؤشر البنية التحتية للإتصالات لدى الأردن عند زيادة بلغت ٠,٠١ نقطة فقط خلال الفترة قيد النظر.

النافذة (٢): البحرين تحتضن شبكة الجيل الثاني

البحرين: شبكة الجيل الثاني

http://www.bahrain.bh

أصبح برنامج البحرين للحكومة الإلكترونية أكثر إبتكارية حين النظر إلى مركزية العملاء. وقد جاء التأمين على مصداقية إشراك المواطن من صياغة الإستراتيجية مع مواصلة التزويد بالمعلومات التي سادت خلال فترة التطبيق. ومواصلة لهذه الفلسفة، إحتضن برنامج البحرين للحكومة الإلكترونية شبكة الجيل الثاني (*Web 2.0*) للوصول إلى عملائه. وأسس الوزراء وكبار الموظفون الحكوميون سياسة الباب المفتوح للتفاعل مع المواطنين. ولبرنامج الحكومة الإلكترونية حضور في مواقع الربط الإجتماعي مثل *Facebook* و*YouTube*. وعلاوة على ذلك، تتيح البوابة الإلكترونية الوطنية والمواقع الوزارية على الإنترنيت مزايا تتمثل في حلقات النقاش المفتوح، والمدونات النشطة (*blogs*)، والدردشة المباشرة، والتصويت عبر الإنترنيت، والمجلات الإلكترونية وخدمات أخرى نشطة تشرك المواطنين في صنع القرار الحكومي. وعلى سبيل المثال، قام وزيران والرئيس التنفيذي لهيئة الحكومة الإلكترونية بالتعامل مع المواطنين عبر مثل هذه المدونات النشطة.

تم الإعتراف بمشاركة المواطنين وتعليقاتهم البناءة مع تطبيقها بتغيير البوابة الإلكترونية الوطنية وإعادة ترتيب أهدافها، ورجوعا إلى مسح مايو ٢٠٠٩، فقد نجحت في تحقيق إرتياح ورضا ٨٥٪ من عملائها في برنامج الحكومة الإلكترونية

مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٦٠.

---

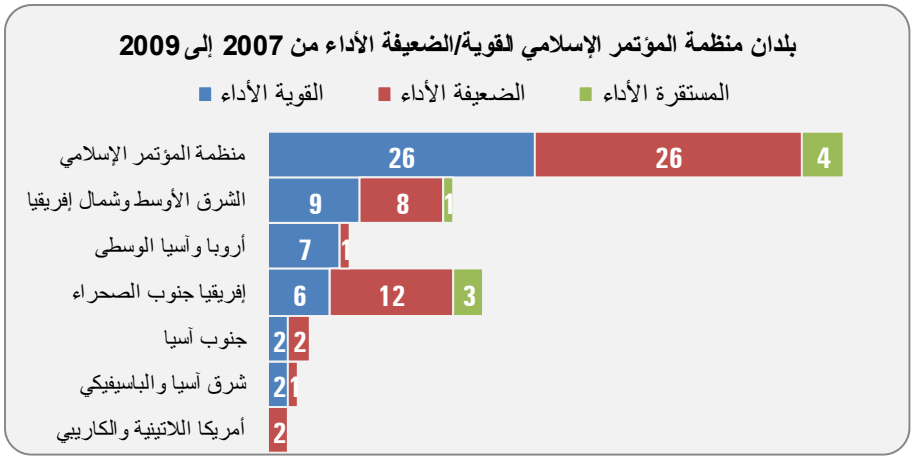
٤ شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٦١، الأمم المتحدة، نيويورك.

٥ شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٧١، ، الأمم المتحدة، نيويورك.

الشكل رقم (٤) يعرض البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي باعتبار تغير ترتيبها في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩. ومن بين البلدان الستة والخمسين الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التي تتوفر حولها البيانات تمكنت ٢٦ بلد من تحسين مواقعها إلى الأفضل، فيما سجلت ٢٦ بلد أخرى تدهورا وظلت الأربعة المتبقية بدون تغير في ترتيبها بين ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. وفي ٢٠٠٩ بدأ عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي في الزيادة عن البلدان ذات الأداء الضعيف في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أروبا وآسيا الوسطى، وشرقي آسيا والباسيفيكي. وتمكنت ٩ بلدان من ١٨ بلد عضو في المنظمة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، و٧ بلدان من ٨ بلدان في منطقة أروبا وآسيا الوسطى وبلدان من ثلاثة بلدان أعضاء في المنظمة في منطقة شرق آسيا والباسيفيكي من تغيير ترتيبها إلى الأفضل بين ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. وبالنسبة للمناطق الفرعية بمنظمة المؤتمر الإسلامي التي يفوق فيها عدد البلدان ذات الأداء الضعيف البلدان ذات الأداء القوي، فتشمل هذه منطقة إفريقيا جنوب الصحراء حيث يبلغ عدد البلدان ذات الأداء الضعيف ١٢ من بين ٢٠ بلد وجميع بلدان منطقة أمريكا اللاتينية والكاريبي الأعضاء في المنظمة. ويساوي عدد البلدان الأعضاء ذات الأداء القوي عدد البلدان ذات الأداء الضعيف في منطقة جنوب آسيا في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩. وإلى جانب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي والضعيف، فقد حافظت ٣ بلدان أعضاء من إفريقيا جنوب الصحراء وبلد واحد من الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على مواقعها الترتيبية في ٢٠٠٧ و٢٠٠٩ أيضا، عاكسة إستقرارا في ترتيبها في الفترة موضع النظر.

الشكل (٤): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف

بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، تغير الترتيب من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩



٤ مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت (OSI)

مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت (OSI) (ويعرف في السابق *بمؤشر مقياس الإنترنيت*) هو واحد من ثلاثة مكونات لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية. فهو قياس لحضور البلدان الأعضاء عبر الإنترنيت (أون لاين) من خلال بواباتها الإلكترونية الوطنية/المواقع الحكومية الرسمية إلى جانب مواقع وزارات التعليم، العمل، الخدمات الإجتماعية، الصحة والتمويل على الإنترنيت. البوابات الإلكترونية الملازمة والمواقع الفرعية على الإنترنيت تعتبر جزءا ومكونا للمواقع الرئيسية وتؤخذ أيضا في الإعتبار.[٦] وعليه، يلخص مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت أداء التواجد على الإنترنيت للبلدان في قيمة واحدة مقارنة عالميا.

[٦] شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ١١٠، الأمم المتحدة، نيويورك.

ويتناول حاليا مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت النموذج[٧] التالي ذو المراحل الأربعة لنضوج الخدمات عبر الإنترنيت والذي يبني على المستويات السابقة من تعقد الحضور الحكومي على الإنترنيت:

المرحلة الأولى - الظهور	تبدأ البلدان بحضور صاعد عبر الإنترنيت بمواقع بسيطة
المرحلة الثانية – التحسن	تتقدم البلدان إلى حالة متحسنة بتخصيص المحتويات الإعلامية المتعددة والتعامل بين طرفين
المرحلة الثالثة - التعاملية	تتقدم البلدان إلى مرحلة التعامل بالعديد من الخدمات المقدمة عبر الإنترنيت وإدخال المواد عبر الجذب الحكومي للمواطن حول الأمور المتعلقة بالسياسة العامة.
المرحلة الرابعة - الإتصال	في نهاية المطاف تدخل البلدان في مرحلة الموقع المتصل ذو الوظائف المتكاملة، وتبادل البيانات زاسعة الإنتشار، والإستشارة الروتينية مع المواطنين مستخدمة أدوات الربط الإجتماعي والأدوات ذات العلاقة.

تبين نتيجة مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لبلد ما درجة تقارب أداء الحضور على الإنترنيت للبلد إلى نتائج البلدان ذات الأداء العالي. وبتعبير رياضي:

$$\text{OSI} = (\text{Country's OSI} - \text{OSI Lowest}) / (\text{OSI Highest} - \text{OSI Lowest}) \qquad (2)$$

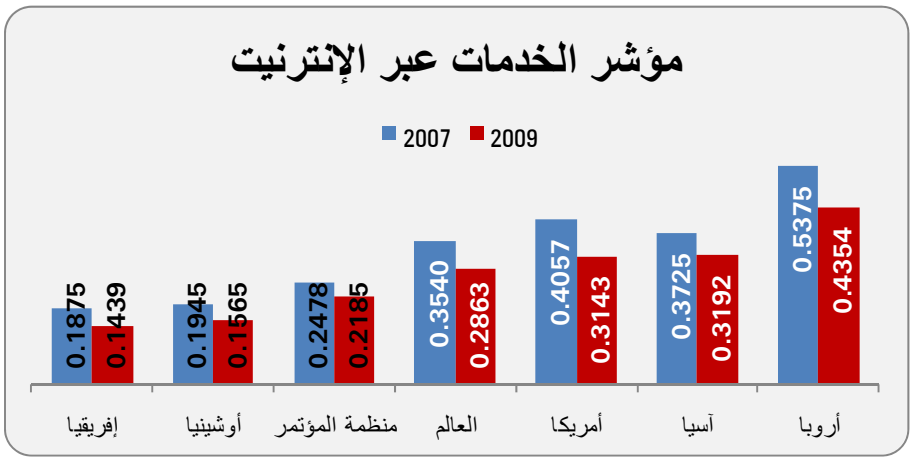
يقدم لنا نسبة الفارق بين نتيجة البلد من حيث مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت ونتيجة البلد الأدنى أداءاً؛ والفارق بين نتائج البلد الأعلى والبلد الأدنى أداءاً. وبما أنَّ صيغة مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت ترتكز على قياس هذا الفارق النسبي، فإنَّه يتعين أن يتم تفسير تغيرات نتيجة مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت من عام إلى الآخر بدقة عالية. وخلافا من النتائج، فبإستطاعة التغيرات في ترتيب البلدان أنْ تبين الكثير عن الوضع الراهن لأداء الحضور عبر الإنترنيت.

يبين الشكل رقم (٥) أن متوسط[٨] منظمة المؤتمر الإسلامي بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت قد إنخفض من ٠,٢٤٧٨ إلى ٠,٢١٨٥ بين عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩ نتيجة للتغير البنيوي في تقييم المسح الذي تم في "مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠". فعلى الرغم من أنَّ البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة سجلت إنخفاضا بنسبة ١٢٪، إلا أنَّ كبر هذا الإنخفاض كان أقل من تلك التي سجلتها الأقاليم الأخرى. وتراوحت معدلات الإنخفاض لدى الأقاليم الأخرى، متضمنة العالم، بين ١٤٪ (آسيا) و٢٣٪ (إفريقيا). وعلى الرغم من أن متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت كان أعلى مما سجلته إفريقيا وأوشينيا، إلاَّ أنه كان أدنى مما سجله العالم، أمريكا، آسيا وأروبا في ٢٠٠٩.

٧ مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية الذي نشر في ٢٠٠٨ يتناول نموذج ذو خمسة مراحل واحتوى أيضا على مرحلة التفاعل باعتبارها مستوى ثالث من مستويات تعقد الحضور الحكومي على الإنترنيت.

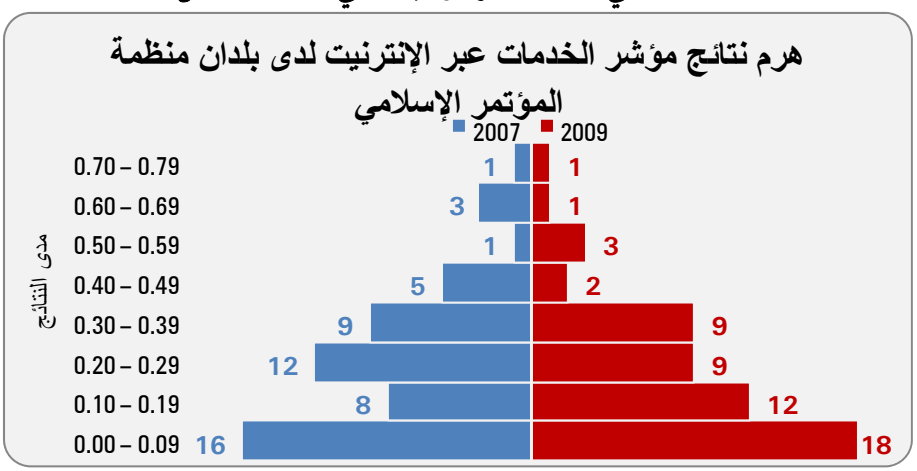
٨ بإستثناء فلسطين والصومال

الشكل (٥): مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت للتجمعات الإقليمية ، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



إنخفاض متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت كان أيضا إنعكاسا للتغير في هرم نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي. ويبين الشكل رقم (٦) عدد البلدان الأعضاء في منظمة الإسلامي في كل من فئات المدى بين ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. وخلال هذه الفترة، زاد عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي في المدى بين ٠,٠٠ – ٠,٠٩، ٠,١٠ – ٠,١٩ و٠,٥٠ – ٠,٥٩ إلى ٢، ٤ و٢ بلد على التوالي مع انخفاض عدد البلدان الأعضاء في المدى ٠,٢٠ – ٠,٢٩، ٠,٤٠ – ٠,٤٩ و٠,٦٠ – ٠,٦٩ بمعدل ٣، ٣ و٢ بلد على التوالي. لم يلاحظ تغير في مدى ٠,٣٠ – ٠,٣٩ و٠,٥٠ – ٠,٥٩ خلال هذه الفترة.

الشكل (٦): هرم نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت
للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



وكنتيجة طبيعية لتوسع القاعدة (المدى الأدنى لنتيجة مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت) وانكماش القمة (المدى الأعلى لنتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت) بهرم نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، سجل متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت إنخفاضا من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩. وعند الأخذ في الإعتبار البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التي سجلت نتائج عالية بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت بأعلى من متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي، يلاحظ أنَّ ٢٥ من ٥٥ بلد في ٢٠٠٩ مقابل ٢٦ من ٥٥ بلد عضو في ٢٠٠٧ سجلت نتائج أعلى من متوسط منظمة

المؤتمر الإسلامي. وعند مقارنتها بالمتوسط العالمي في ٢٠٠٩، يلاحظ أنَّ ١٦ بلد فقط من ٥٥ بلد عضو في المنظمة تمكنت من تجاوز المتوسط العالمي. وفي عام ٢٠٠٧ كانت نتائج ١٤ بلد من بين ٥٥ بلد عضو في المنظمة بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت أعلى من المتوسط العالمي.

المقارنة عبر الزمن للبلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي من حيث ترتيب مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت في ٢٠٠٧ و٢٠٠٩ يتم عرضه في الشكل رقم (٧). تحتل البلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي ترتيبا عالميا بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت يتراوح من الثامن (البحرين) إلى الستين (بنغلاديش) في عام ٢٠٠٩. ومن ٢٠٠٧ وحتى ٢٠٠٩ تمكنت البلدان العشرة الأوائل المتضمنة البحرين، ماليزيا، الأردن، مصر، كزاخستان، تونس، الكويت، أوزبكستان وبنغلاديش من تحسين ترتيبها العالمي بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، عدا سلطنة عمان. وكانت تونس البلد الأقوى قفزة من بين البلدان العشرة الأوائل بتحسين ترتيبها بتجاوزها لمائة وعشرين مرتبة من المرتبة المائة والخمسين في ٢٠٠٧ إلى المرتبة الثلاثين في ٢٠٠٩.

وأما البلدان التي صعدت بصورة ملحوظة تبعا لتونس فهي كزاخستان وأوزبكستان اللتان وصل ترتيبهما في ٢٠٠٩ بـ ٧١ و٦١ موقعا من ترتيبهما في ٢٠٠٧ الذي كان في المرتبة ٩٥ و١١٤ على التوالي. وبأخذها موقع القيادة بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت في منظمة المؤتمر الإسلامي من دولة الإمارات العربية المتحدة، حققت مملكة البحرين مرتبة عالمية بهذا المؤشر بوصولها للمرتبة الثامنة بتحسينها لترتيبها الذي كانت عليه في عام ٢٠٠٧ بتجاوزها لستة وثلاثين رتبة في ٢٠٠٩. وحدد مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٠ مملكة البحرين من سبعة بلدان[٩] يستطيع فيها المواطنون تسديد رسوم التسجيل، الغرامات المالية، وخلافها عبر الوصول المتجول المؤمن عبر البوابة الإلكترونية للمملكة. وتقدم مملكة البحرين أيضا خدمات إلكترونية للمعاملات المتكاملة تناسب العديد من شرائح مجتمعها.[١٠]

النافذة (٣): ماليزيا تستغل التكنولوجيا المتجولة

ماليزيا: نظام خدمات الرسائل الإلكترونية القصيرة

http://www.mysms.gov.my

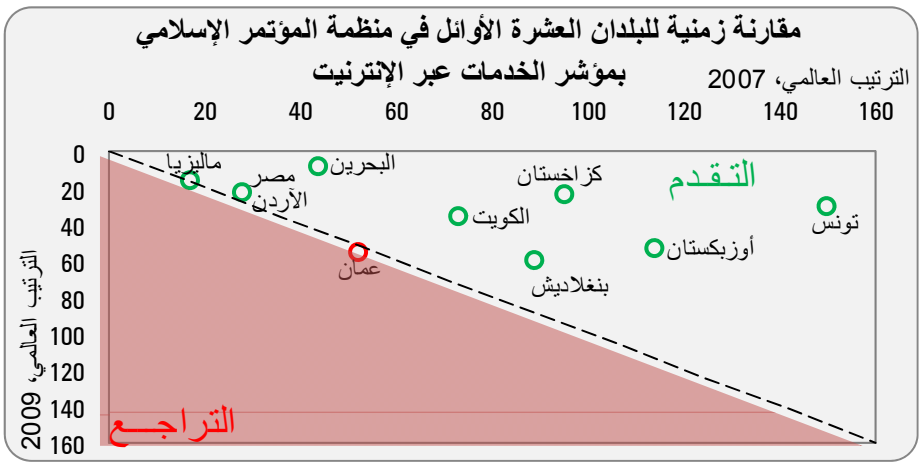
حصل نظام خدمات الرسائل الإلكترونية القصيرة الماليزي على جائزة تحالف آسيا الباسيفيكية حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال (*APICTA*) لعام ٢٠٠٩ والتي منحت لمشاريع الإبتكار والتميز مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في ماليزيا. يمكن النظام مستخدميه من إستلام المعلومات عند الطلب، والوثائق ونشر المعلومات والبيانات من الوكالات الحكومية، متضمنة معلومات الطوارىء للإخطارات الرئيسية. وكما يسمح النظام أيضا لمستخدميه تقديم الشكاوى إلى الوكالات الحكومية.

المصدر: مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٧٠

٩ السودان أيضا من بين البلدان السبعة التي تقدم خدمات التسديد عبر الوصل المتجول إلى جانب البحرين

١٠ شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٨٠، الأمم المتحدة، نيويورك.

الشكل (٧): البلدان العشرة الأوائل الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، حسب نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت من خلال المقارنة الزمنية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



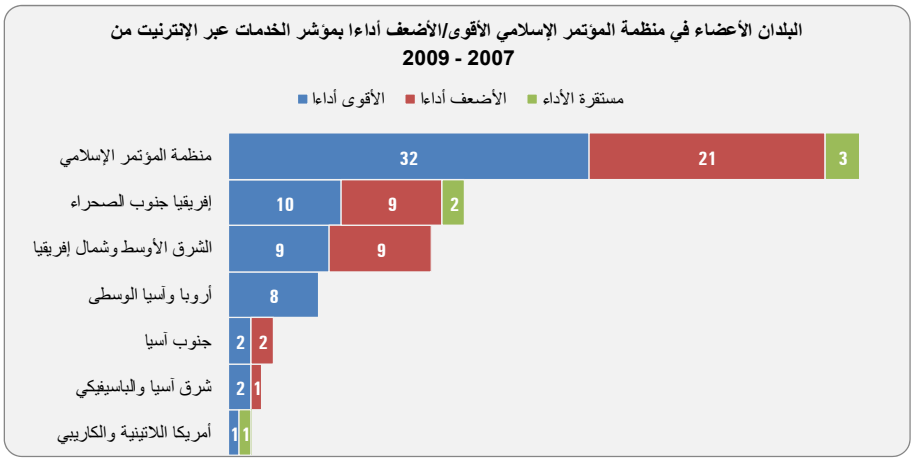
وعلى الرغم من أنَّ سلطنة عمان هي واحدة من بين البلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي بقائمة أداء مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، فقد حصلت على المرتبة العالمية ٥٥ بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت في ٢٠٠٩ الشيء الذي يعني عبوطها بثلاثة مراتب من المرتبة التي كانت عليها في عام ٢٠٠٧. ومع ذلك، فهناك مبادرتان لحكومة سلطنة عمان جذبتا الإنتباه العلمي. الأولى هي مبادرة حكومية في التوظيف بمسمى "شؤون البلاط السلطاني – التوظيف المتجول"، والتي فازت بجائزة القمة العالمية في عام ٢٠٠٩. فمبادرة "التوظيف المتجول" هي نظام تقييم إلكتروني يستلم طلبات العمل عبر نظام الرسائل الإلكترونية القصيرة. وكانت واحدة من الفائزين الثمانية في مسابقة عقبت القمة العالمية للأمم المتحدة في مجال مجتمع المعلومات. وتتم معالجة كل طلب قدم للحصول على وظيفة في ثوان قليلة وتتم عملية التوظيف في حوالي إسبوعين. يبسط النظام عملية تصفية المرشحين من خلال دمجه لسجل القوى العاملة الوطنية بواسطة تقديم للعمل يرتكز على التكنولوجيا المتجولة، مسح تقليص قائمة المتقدمين للحصول على الوظيفة. تقدم نتائج عملية المسح الذاتي عبر نظام الرسائل الإلكترونية القصيرة. فنظام التوظيف المتجول الذاتي يختصر الوقت والتكلفة والجهد.[١١] وأما المبادرة الثانية في مجال الحكومة الإلكترونية جاءت من وزارة التعليم العمانية والتي تطور التعليم الإلكتروني بوضعها لنظامها الخاص بها للتعليم الكتروني. يقدم النظام فصول دراسية إفتراضية ونظام للتعليم الذاتي. ومن الممكن أن يحدث اتصال عبر الوسائل السمعية، الفيديو والنصوص. وسخرت الوزارة أيضا نظام رسائل إلكترونية قصيرة خاص بأولياء الأمور. فعبر عمان موبايل وضعت الوزارة نظاما يسمح لأولياء الأمور بمتابعة الأداء المدرسي لأطفالهم عبر الهواتف الجوالة. وبإستطاعة أولياء الأمور متابعة حضور الطلاب إلى الدروس، ويتلقون المكالمات لزيارات المدارس، ويتزودون بالمعلومات حول التعليق المؤقت، وسحب الهوية الطالبية، ويتسلمون التقارير الفصلية.[١٢]

[١١] شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٤٦، الأمم المتحدة، نيويورك.

١٢ نفس المرجع، ص ٧١

يعرض الشكل رقم (٨) البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي من حيث تغير ترتيبها بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩. عكست ٣٢ بلد من بين ٥٦ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي التي تتوفر حولها البيانات أداء قويا بتسلقها من مراتبها التي كانت عليها في ٢٠٠٧ في مدى المرتبة الأولى (ماليزيا) والمرتبة المائة والعشرين (تونس) في

الشكل (٨): عدد بلدان المنظمة ذات الأداء القوي/الضعيف بمؤشر الخدمات عبر الإنترنيت حسب تغير المرتبة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩



٢٠٠٩، فيما عكست الإحدى وعشرون بلد منها هبوطا في ترتيبها وبقيت ثلاثة منها دون تغير في الفترة بين ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. وفي عام ٢٠٠٩، ظهرت البلدان الأعضاء في المنظمة ذات الأداء القوي بعدد أكبر من تلك التي عكست أداءا ضعيفا في إفريقيا جنوب الصحراء، أوربا وآسيا الوسطى وآسيا والباسيفيكي. ١٠ بلدان من بين ٢١ بلد عضو في المنظمة بمنطقة إفريقيا جنوب الصحراء وجميع البلدان الثمانية الأعضاء في المنظمة في منطقة أروبا وآسيا الوسطى وبلدين من البلدان الثلاثة الأعضاء في المنظمة في منطقة شرقي آسيا والباسيفيكي تمكنت من تحسين مرتباتها في الفترة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩. وأما عدد البلدان الأعضاء في المنظمة ذات الأداء القوي والضعيف في منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب آسيا كان متساويا، تسعة بلدان وبلدين على التوالي في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩. وإلى جانب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي والضعيف، لم يلاحظ أي تحسن أو تراجع في بلدين بمنطقة إفريقيا جنوب الصحراء وبلد واحد في منطقة أمريكا اللاتينية والكاريبي في عام ٢٠٠٩ من مرتباتها في عام ٢٠٠٧.

٥ مؤشر البنية التحتية للإتصالات (TII)

مؤشر البنية التحتية للإتصالات هو مكون آخر لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI). وبكونه شكل كمقياس مركب، يشمل مؤشر البنية التحتية للإتصالات خمسة مؤشرات، كل منها بوزن يبلغ ٢٠٪، وهي: مؤشر عدد الحاسوبات الشخصية لكل ١٠٠ شخص (PCp100)، مؤشر عدد مستخدمي الإنترنيت من بين كل ١٠٠ شخص (IUp100)، مؤشر عدد خطوط التلفونات لكل ١٠٠ شخص (TLp100)، مؤشر عدد المشتركين في الهواتف الجوالة من بين كل ١٠٠ شخص (MCSp100) ومؤشر عدد المشتركين في حزمة إشارة النطاق العريض من بين كل ١٠٠ شخص (FBSp100).[١٣]

[١٣] شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ١١٣، الأمم المتحدة، نيويورك.

لكل متغير في إطار مؤشر البنية التحتية للإتصالات، يتم تطبيع قيم البلد على أساس خطي ينتج مقياس مسافة نسبي يعطي فكرة حول أين يقف أداء البنية التحتية للإتصالات بالبلد مقارنة بقيم البلد الأول من ناحية الأداء. وبأخذ حساب مؤشر عدد الحاسوبات الشخصية لكل ١٠٠ شخص على سبيل المثال؛ فمن المستطاع تطبيق التطبيع الخطي بقسمة الفرق بين قيمة البلد وقيمة البلد الأدنى أداءا، والفرق بين قيم البلدان الأعلى وأدنى أداء:

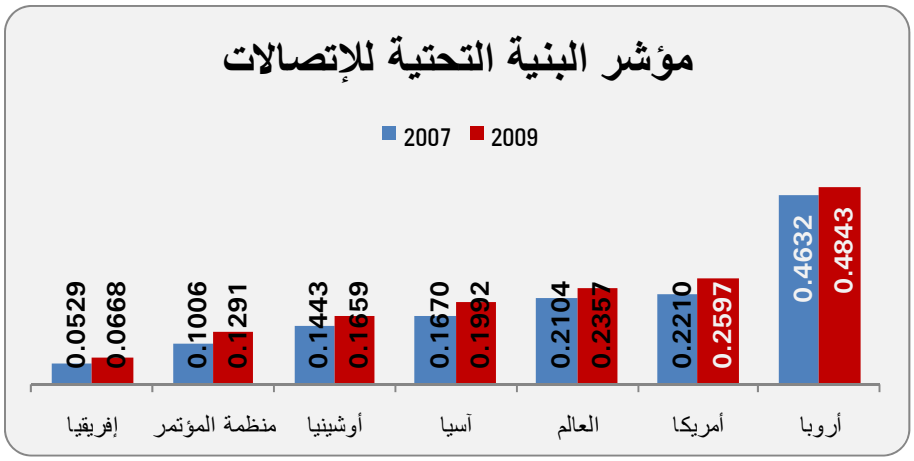
$$\text{PCs per 100 persons index} = \frac{\text{PCs per 100 in the country} - \text{PCs per 100 of the lowest performer}}{\text{PCs per 100 of the highest performer} - \text{PCs per 100 of the lowest performer}} \quad (3)$$

وللوصول إلى نتيجة مؤشر البنية التحتية للإتصالات بالبلد، يتم تطبيق عملية بسيطة لحساب المتوسط على القيم التي تم تطبيعها للمؤشرات الخمسة الواردة أعلاه. ومن الناحية الرياضية، يتم الحصول على مؤشر البنية التحتية للإتصالات من:

$$\text{TII} = \frac{\text{PCp100 Index+IUp100 Index+TLp100 Index+MCSp100 Index+FBSp100 Index}}{5} \quad (4)$$

وفيما يتعلق بأداء الأقاليم في البنية التحتية للإتصالات في ٢٠٠٩، فقد حققت جميع الأقاليم تقدما بين ٤,٥٦٪ (أروبا) و٢٨,٢٪ (منظمة المؤتمر الإسلامي). وبرغم أنَّ البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة حققت تقدما ملحوظا في الفترة بين ٢٠٠٧ و٢٠٠٩، إلا أنَّ متوسط المنظمة[١٤] بمؤشر البنية التحتية للإتصالات كان أعلى فقط من متوسط إفريقيا ولكنه أدنى من متوسطات جميع الأقاليم الأخرى، متضمنة العالم. ففي الوقت الذي كان فيه متوسطي أروبا وأمريكا بمؤشر البنية التحتية للإتصالات أفضل من المتوسط العالمي، كانت متوسطات إفريقيا، منظمة المؤتمر الإسلامي، أوشينيا وآسيا أدنى من المتوسط العالمي في ٢٠٠٩ (الشكل ٩).

الشكل (٩): مؤشر البنية التحتية للإتصالات حسب المجموعات الإقليمية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



وكما هو مبين في الشكل رقم (١٠)، يعكس هرم نتائج مؤشر البنية التحتية للإتصالات لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التقدم الذي حدث في متوسط المنظمة في الفترة بين ٢٠٠٧ و٢٠٠٩.فعدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي الواقعة في مدى النتائج ٠,١٠ – ٠,١٩، ٠,٢٠ – ٠,٢٩، ٠,٤٠ – ٠,٤٩ و٠,٥٠ – ٠,٥٩ زاد ١، ٢، ١،

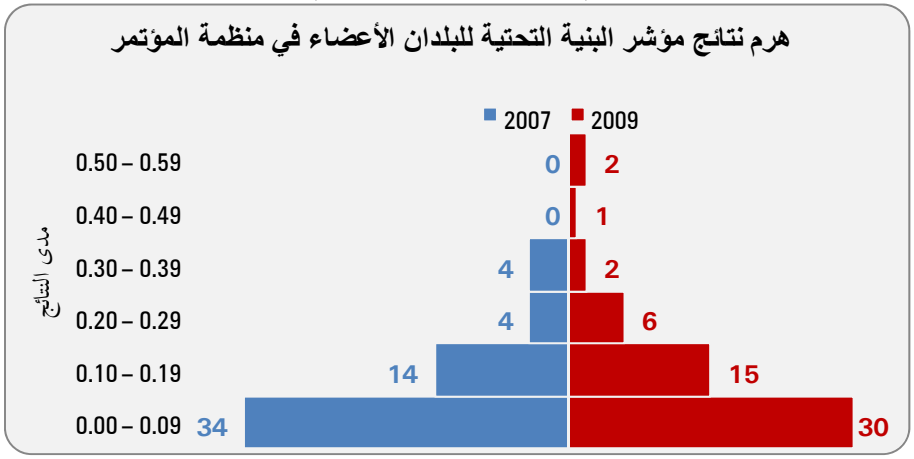
١٤ بإستثناء فلسطين

و٢ بلد على التوالي من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩. وإضافة إلى ذلك، إنخفض عدد البلدان الأعضاء في المنظمة في مدى النتائج ٠,٠٠ – ٠,٠٩ و٠,٣٠ – ٠,٣٩ بـ ٤ و٢ بلد غلى التوالي في نفس الفترة.

ومقارنة ببنية هرم نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، يلاحظ أنه في الوقت الذي بدأت فيه قاعدة الهرم في الإنكماش، تم الوصول إلى قمة مدى نتيجة جديدة وزاد مدى النتيجة في الوسط في عدد البلدان الأعضاء في ٢٠٠٩.

أدى التحسن في وضع مدى النتائج إلى زيادة في متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي بمؤشر البنية التحتية للإتصالات في ٢٠٠٩. وعند الأخذ في الإعتبار عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التي لديها نتائج أعلى من متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي، يلاحظ أنَّ ١٨ من ٥٦ بلد في ٢٠٠٩، مقابل ٢٢ بلد من ٥٦ بلد في ٢٠٠٧، حققت نتائج

الشكل (١٠): هرم نتائج مؤشر البنية التحتية للإتصالات
لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩

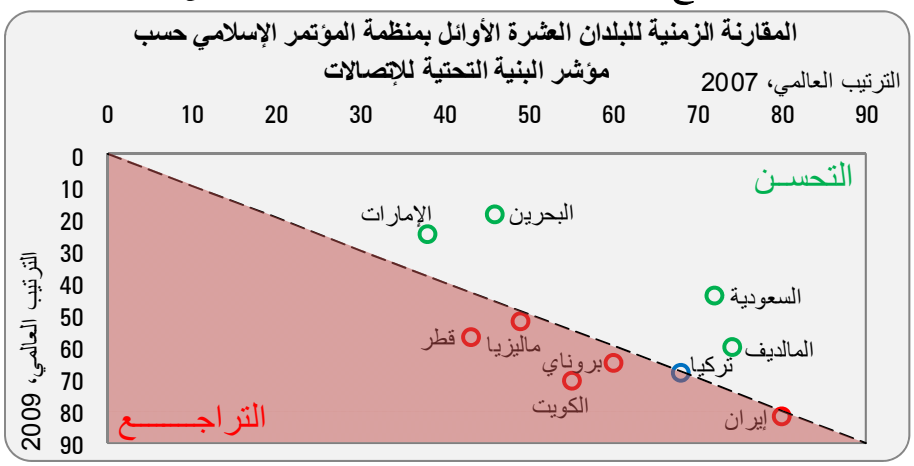


عالية بهذا المؤشر من متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي. وعند مقارنتها بالمتوسط العالمي في ٢٠٠٩، يلاحظ أنَّ ٩ بلدان فقط من بين ٥٦ بلد عضو في المنظمة تمكنت من تجاوز المتوسط العالمي، علما أنَّ ٨ بلدان من ٥٦ بلد عضو في المنظمة حقق نتائج أعلى من المتوسط العالمي في ٢٠٠٧.

يبين الشكل رقم (١١) المقارنة الزمنية للبلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي من حيث ترتيبها حسب مؤشر البنية التحتية للإتصالات من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩. وفي ٢٠٠٩، يتراوح الترتيب العالمي لبعض البلدان الواردة بين البلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي من حيث مؤشر البنية التحتية للإتصالات بين التاسع عشر (البحرين) والثاني والثمانين (إيران). ففي الوقت الذي عكست فيه ٤ بلدان أعضاء تقدم في ترتيبها بمؤشر البنية التحتية للإتصالات في هذه الفترة، نجد أن هنالك بلد واحد لم يعكس أي تغير في مرتبته مع تدني ترتيب الخمسة بلدان الأخرى.تبع البحرين، البلد الأفضل أداءً من ناحية مؤشر البنية التحتية، تلتها الإمارات العربية، المملكة العربية السعودية والمالديف باعتبارها البلدان التي سجلت تحسنا بهذا المؤشر في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩ من بين البلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي.

الشكل (١١): البلدان العشرة الأوائل مقارنة زمنية

حسب نتائج مؤشر البنية التحتية للإتصالات، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



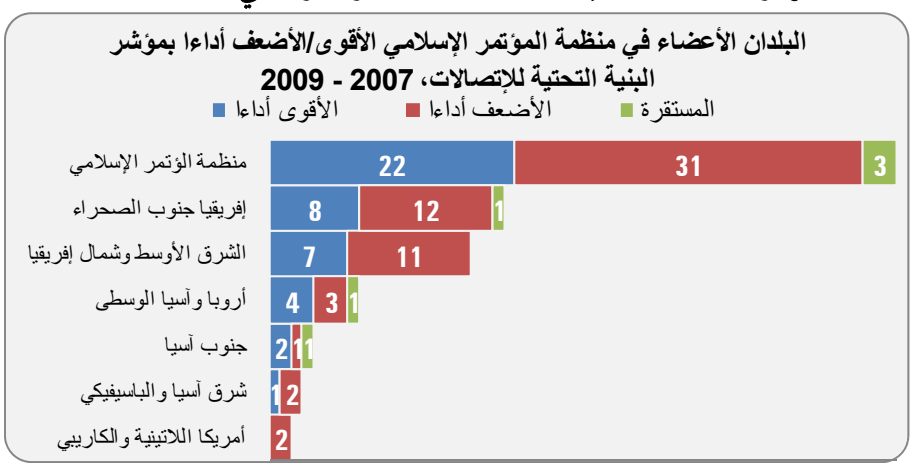
حققت المملكة العربية السعودية أكبر قفزة ملحوظة بقائمة البلدان العشرة الأوائل بصعودها إلى أعلى متجاوزة ٢٨ موقعا من المرتبة ٧٢ في ٢٠٠٧ إلى المرتبة ٤٤ في ٢٠٠٩. وبكونها الرائد الجديد للبلدان العشرة الأوائل ذات الأداء الأفضل في منظمة المؤتمر الإسلامي، فقد قفزت البحرين أيضا متجاوزة ٢٧ موقعا من المرتبة ٤٦ في ٢٠٠٧ إلى المرتبة ١٩ في ٢٠٠٩. ويعود نجاح البحرين إلى الإستثمار المستمر في بنيتها التحتية للإتصالات. وفي ١٦ ديسمبر ٢٠٠٩، أطلقت البحرين حزمة نطاق عريض بسعة ١٦ ميغابايت في الثانية في جميع أنحاء المملكة للإستخدام المنزلي والأعمال التجارية لتعمل في إتساق مع تطبيقات حزمة عريضة عالية مثل توجيه وإنزال المواد المرئية والسمعية العالية.[١٥] وتبعا للبحرين، ارتفع ترتيب المالديف والإمارات العربية المتحدة بتجاوزه ١٤ و١٣ مرتبة من ترتيبهما في ٢٠٠٧ الذي كان في المرتبة ٧٤ و٣٨ على التوالي. لم يعكس الترتيب العالمي لتركيا تغيرا يذكر من ترتيبها الذي كانت عليه في٢٠٠٧ في المرتبة ٦٨. وعلى الرغم أنها بين قائمة البلدان العشرة الأوائل ذات الأداء الجيد، إلا أنَّ ترتيب الكويت، قطر، بروناي، ماليزيا وإيران هبط إلى أسفل بـ ١٦، ١٤، ٥، ٣ و٢ مرتبة على التوالي خلال هذه الفترة.

الشكل رقم (١٢) يلخص وضع البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي من حيث تغير ترتيبها حسب مؤشر البنية التحتية للإتصالات في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩. فعلى الرغم من أن ٤٩ بلد من بين ٥٦ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي تمكن من تحسين نتائج مؤشر البنية التحتية لديه في هذه الفترة، إلا أنّ ٢٢ بلد من ٥٦ بلد عضو عكس أداء قويا عند النظر إلى المرتبات التي حصلت عليها البلدان الأعضاء في ٢٠٠٩. الترتيب العالمي بمؤشر البنية التحتية للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي عكس نموا إيجابيا في ٢٠٠٩ قافزا متجاوزا لمرتبتين (المغرب) و٢٨ مرتبة (المملكة العربية السعودية) في ٢٠٠٩. وسجلت ٣١ بلد أخرى من بين الأعضاء هبوطا، فيما لم تسجل ٣ منها أي تغير في موقف ترتيبها بين العامين ٢٠٠٧-٢٠٠٩. وعدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء الضعيف في إفريقيا جنوب الصحراء، الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، شرقي آسيا والباسيفيكي وأمريكا اللاتينية تجاوز عدد البلدان ذات الأداء القوي، وكان عددها ١٢، ١١، ٢ و٢ في كل منطقة على التوالي خلال الفترة قيد النظر. وإلى جانب البلدان الأعضاء في منظمة

[١٥] http://www.ameinfo.com/218649.html

المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي والضعيف، لم يلاحظ تحسن أو تراجع في بلد واحد عضو من منطقة إفريقيا جنوب الصحراء، أروبا وآسيا الوسطى وجنوب آسيا في ٢٠٠٩ من مرتبتها التي كانت عليها في ٢٠٠٧.

الشكل (١٢): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف بمؤشر البنية التحتية للإتصالات، حسب تغير المرتبة في ٢٠٠٧-٢٠٠٩



٦ مؤشر رأس المال البشري (HCI)

مؤشر رأس المال البشري هو المكون الأخير لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية. فمؤشر رأس المال البشري هو مؤشر مركب يتضمن معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين (ALR) والمجموع المركب لمعدل الإلتحاق بالمدارس الابتدائية والثانوية والجامعات. وشبها لمؤشر البنية التحتية للإتصالات، فحساب مؤشر رأس المال البشري يتطلب أولا تطبيع كل من المؤشرات المضمنة في مؤشر رأس المال البشري على قاعدة خطية. ونتيجة للتطبيع الخطي لكل مؤشر، يتم الحصول على فرق مقياس نسبي يصور أداء المؤشر للبلد مقارنة بأداء البلد الذي يعتلي قائمة الأداء. فعملية تطبيق التطبيع الخطي هي نفس العملية المتبعة في مؤشر البنية التحتية للإتصالات: فبعد طرح قيمة البلد الأقل أداءً من قيمة البلد في الطرف الرئيسي ومن قيمة البلد الأعلى أداءً في الطرف الثاني، يتم توزيع الفروقات المحسوبة على كل من آخر كما هو مبين في المعادلة (٥) لمؤشر معدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين.[١٦]

$$\text{Adult Literacy Index} = \frac{\text{ALR of the Country} - \text{ALR of the Lowest Performer}}{\text{ALR of the Highest Performer} - \text{ALR of the Lowest Performer}} \quad (5)$$

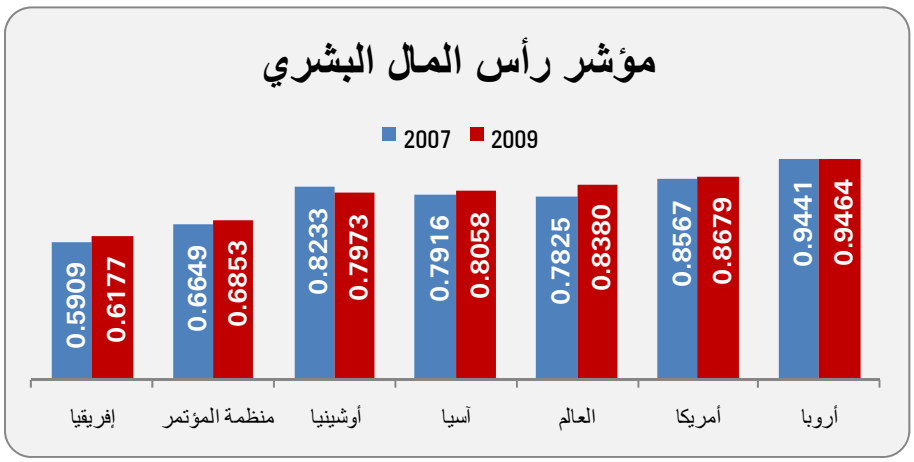
ويتم حساب مؤشر رأس المال البشري، كما هو مبين في المعادلة (٦)، بأخذ المتوسط المرجح للمؤشرين المطبعين بثلثين تعطى لمعدل معرفة القراءة والكتابة لدى البالغين وثلث لإجمالي معدل الإلتحاق:

$$\text{HCI} = \left(\frac{2}{3} \times \text{Adult Literacy Index}\right) + \left(\frac{1}{3} \times \text{Gross Enrolment Index}\right) \quad (6)$$

[١٦] شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ١١٣، الأمم المتحدة، نيويورك.

تحسن مؤشر رأس المال البشري في جميع الأقاليم، عدا أوشينيا، بمعدلات تراوحت بين ٠,٢٥٪ (أروبا) و٧,٠٩٪ (العالم) في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩. وكان هبوط أوشينيا بنسبة ٣,١٦٪. وبتفوقه فقط على أداء إفريقيا، فقد ارتفع أداء البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة بنسبة ٣,٠٦٪. كان متوسط مؤشر رأس المال البشري[١٧] لدى منظمة المؤتمر الإسلامي بمقدار ٠,٦٨٥٣ في ٢٠٠٩ وأدنى من أداء أروبا، أمريكا، العالم، آسيا وأوشينيا. سجلت أمريكا وأروبا فقط متوسطات فاقت المتوسط العالمي في ٢٠٠٩ (الشكل ١٣).

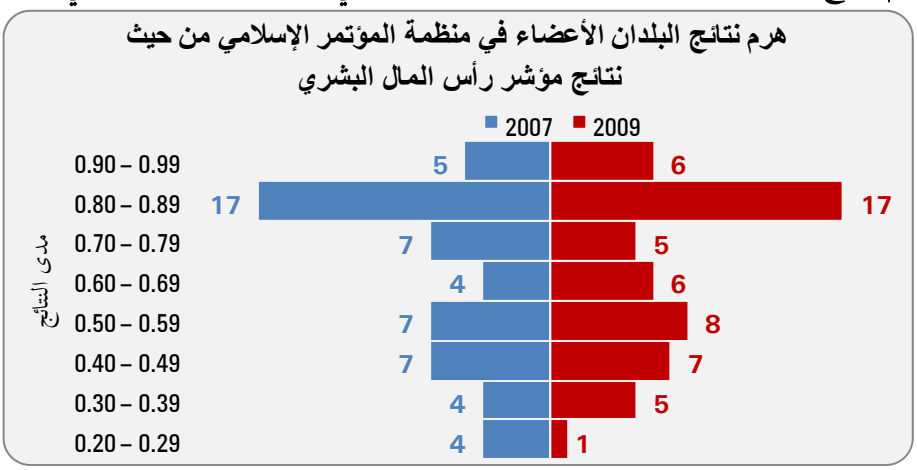
الشكل (١٣): مؤشر رأس المال البشري حسب المجموعات الإقليمية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



بالنظر إلى الشكل رقم (١٤) يتضح أنَّ هرم نتائج مؤشر رأس المال البشري لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي يعكس تركيزا في مدى النتيجة المتراوح بين ٠,٨٠ – ٠,٨٩ في عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. وبالإضافة إلى ذلك، ففي الوقت الذي انخفض فيه عدد البلدان الأعضاء الواقعة في مدى النتائج الدنيا بمقدار ٠,٢٠ – ٠,٢٩، يلاحظ أنَّ مدى النتائج العالية تتضمن بلدان أعضاء كثيرة في ٢٠٠٩ عند مقارنتها بعام ٢٠٠٧. في الحقيقة، تظهر هندسة مدى نتائج مؤشر رأس المال البشري لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر في شكل هرم مقلوب مشيرا إلى أنَّ أكثر البلدان تقع قريبا من القمة. وعند النظر مرة ثانية، يوجد أنَّ عدد البلدان الواقعة في مدى النتيجة ٠,٦٠ – ٠,٦٩ ومجموعة ٠,٣٠ – ٠,٣٩، ٠,٥٠ – ٠,٥ و٠,٩٠ – ٠,٩٩ قد زاد ٢ وبلد واحد على التوالي. لم يلاحظ أنَّ هناك تغييرا حدث في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي في مدى النتيجة ٠,٤٠ – ٠,٤٩ و٠,٨٠ – ٠,٨٩. انخفض عدد البلدان الأعضاء في مدى النتيجة ٠,٢٠ – ٠,٢٩ و٠,٧٠ – ٠,٧٩ بمعدل ثلاثة بلدان وبلدين على التوالي في ٢٠٠٩. وبالنسبة لعدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي الحاصلة على نتيجة أعلى من متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي من حيث مؤشر رأس المال البشري، فقد سجل ٣١ بلد من ٥٥ بلد عضو في المنظمة في ٢٠٠٩ مقابل ٣٠ بلد من بين ٥٥ بلد عضو في ٢٠٠٧ نتائج بمؤشر رأس المال البشري أكثر من متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي. وبمقارنة هذه البلدان الأعضاء بالمتوسط العالمي في ٢٠٠٩، فقد تمكن ٢٠ بلد من بين ٥٥ بلد عضو من تحقيق نتائج فاقت المتوسط العالمي. زفي ٢٠٠٧ كانت نتائج ٢٤ بلد من بين ٥٥ بلد عضو بمؤشر رأس المال البشري أعلى من متوسط العالم.

١٧ بإستثناء فلسطين والصومال

الشكل (١٤): هرم نتائج مؤشر رأس المال البشري للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩

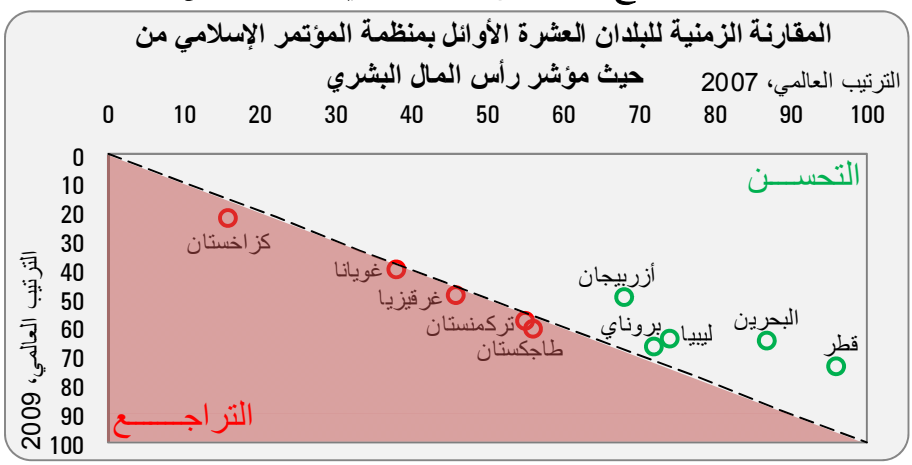


المقارنة الزمنية للبلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي من حيث ترتيبها حيب مؤشر رأس المال البشري في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩ مبينة في الشكل رقم (١٥). الترتيب العالمي من حيث مؤشر رأس المال البشري للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي الواردة في قائمة البلدان العشرة الأوائل يتراوح بين ٢٢ (كزاخستان) و٧٤ (دولة قطر) في عام ٢٠٠٩.ففي الوقت الذي عسكت فيه ٥ بلدان أعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي تقدما بصعودها متجاوزة ٥ مراتب (بروناي) و٢٢ مرتبة (مملكة البحرين ودولة قطر)، إنخفضت مرتبة النصف الباقي من البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي الواردة في قائمة البلدان العشرة الأوائل متدنية عن ٦ مواقع (كزاخستان) وموفعين (غويانا) خلال نفس الفترة. ومن بين البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي بمنطقة أروبا وآسيا الوسطى الواردة في قائمة البلدان العشرة الأوائل نجد أن أزربيجان فقط هي البلد التي نجحت في تحسين مرتبتها بتجاوزها لثمانية عشر موقعا لى أعلى القائمة.

ومن بين بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، جذبت دولة قطر الإنتباه بأدائها حسب مؤشر رأس المال البشري نتيجة لإستثمارها في رأس مالها البشري. في ١٩٩٥، أنشأ صاحب السمو الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني أمير دولة قطر مؤسسة قطر للتربية والعلوم وتنمية المجتمع بهدف الوصول إلى حل لقصور دولة قطر في مجال الأفراد الأكفاء. والان وتحت رئاسة صاحبة السمو الشيخة موزة بنت ناصر المسند، حرم سمو أمير دولة قطر، نمكنت المؤسسة من إقناع بعض الجامعات الرائدة لتأسيس فروع لها في المدينة التعليمية بدولة قطر والتي افتتحت في خريف ٢٠٠٣. فالمدينة التعليمية هي نموذج مثال للمستقبل، تجمع بين فروع للجامعات العالمية الرائدة في دولة قطر لتقديم أرقى البرامج التعليمية لتشارك البحوث ومشاريع المجتمع. ويحتوي معسكر المدينة التعليمية في الوقت الراهن على ستة جامعات وبرامج دراسية تتضمن كارنيجي ميلون، جورج تاون، نورث ويسترون، تكساس، فرجينيا كمونولث وكلية وويل كورنيل للعلوم الطبية. وكما تضم المدينة التعليمية مؤسسات تعليمية على المستويين الإبتدائي والثانوي والتي تساعد على إعداد الطلاب للتقدم إلى البرامج التي وردت أعلاه، إلى جانب برامج تقدم في الإقليم وخارجه. والكيانات الأخرى الحالية تضم واحة العلوم والتكنولوجيا في قطر، مركز السدرة للطب والبحوث، معهد السياسة القطري للبحث والتطوير (راند - RAND)، وكلية الدراسات الإسلامية ومؤسسات أخرى.[١٨]

[١٨] http://www.businessweek.com/magazine/content/10_12/b4171052610071_page_2.htm, http://www.mozahbintnasser.qa/EducationCity.html

الشكل (١٥): البلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي،
مقارنة زمنية لنتائج مؤشر رأس المال البشري، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



بالنظر إلى تغيرات مرتبة مؤشر رأس المال البشري لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩، يلاحظ أنَّ عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التي سجلت تقدما في هذا الصدد بشكل العدد الأقل بين المؤشرات الفرعية لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية. فالبرغم أنَّ ٤٤ بلد من بين ٥٥ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي تمكنت من تحسين نتائجها بمؤشر رأس المال البشري في الفترة من ٢٠٠٧ وحتى ٢٠٠٩، نجد أنَّ ١٦ بلد من بين ٥٥ بلد عضو تمكنت من تحسين مرتبتها خلال هذه الفترة. فالترتيب العالمي للبلدان الأعضاء في المنظمة بمؤشر رأس المال البشري الذي حدث بنمو إيجابي في ٢٠٠٩ صعد متجاوزا إلى أعلى بمدى يتراوح بين ١ (ماليزيا) و٢٢ (البحرين وقطر) موقعا في ٢٠٠٩. ومن ناحية أخرى عكست ٣٣ بلد عضو إنخفاضا في ترتيبه في الوقت الذي لم تبدي ٧ منها أي تغير في مراتبها في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩.

النافذة (٤): كزاخستان –الأولوية للموطنين

كزاخستان: موقع سهل الإستخدام

http://www.e-gov.kz

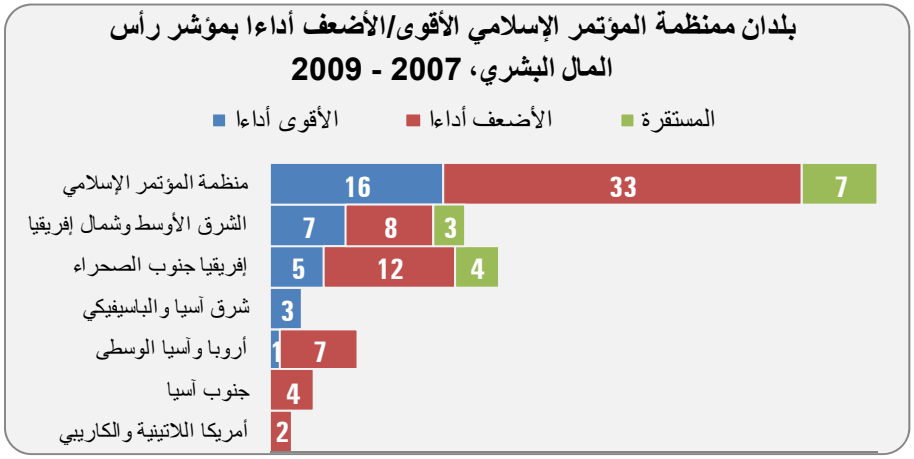
الموقع الوطني لكزاخستان على الإنترنيت هو موقع سهل الإستخدام ويجمع بين مختلف المهام في مجمع واحد يسمح بالوصول إلى الحكومة الإلكترونية لكزاخستان، وهي البوابة الإلكترونية الحكومية للبلد، بنقرة واحدة، وتقدم خيارات شاملة من بين الخدمات الإلكترونية إلى المواطنين. وكما تقدم البوابة معلومات حول برنامج تنمية الحكومة الإلكترونية الوطنية مع ١٧ مشروع مختلف تهدف إلى تطوير الخدمات المقدمة إلى المواطنين بصورة مناسبة وأقل تكلفة عبر الإنترنيت. وتشمل الخدمات الإلكترونية التسديد الإلكتروني، الوثائق افلكترونية، التسجيل الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني، الإستمارة الإلكترونية وخدمات أخرى.

وكما تحتوي البوابة الإلكترونية أيضا على مواد فيدو وبرامج تعليمية للأطفال، ونقاش عبر الإنترنيت وإستشارات وأدوات اخرى لإشراك المواطنين. ويهدف من هذا النهج المتميز تحسين دور الحكومة وتسهيل بناء ثقة المواطن في السلطات الحكومية.

المصدر: مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص.

في ٢٠٠٩، بدأ عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي من حيث مؤشر رأس المال البشري أكثر من تلك التي سجلت أداءً ضعيفا. جميع البلدان الثلاثة الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي الواقعة في منطقة شرقي آسيا والباسيفيكي - بروناي، اندونيسيا وماليزيا – حسنت ترتيبها في الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩. وأما عدد البلدان الأعضاء في المنظمة ذات الأداء الضعيف في مناطق إفريقيا جنوب الصحراء، الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، أروبا وآسيا الوسطى، جنوب آسيا وأمريكا اللاتينية والكاريبي فقد فاق عدد البلدان التي حققت أداء قويا. وكان عدد البلدان ذات الأداء الضعيف في هذه المناطق ١٢، ٨، ٧، ٤ و٢ على التوالي خلال الفترة ٢٠٠٧-٢٠٠٩. ومن ناحية أخرى، فقد سجلت كزاخستان، من بين بلدان منطقة أروبا وآسيا الوسطى، أكبر تدني في موقفها من بين جميع البلدان ساقطة بما عادل ٢٧ مرتبة إلى الأسفل. وإلى جانب البلدان الأعضاء في المنظمة ذات الأداء القوي والضعيف، فلم يلاحظ في عام ٢٠٠٩ أي تغير في موقف ٤ بلدان من منطقة إفريقيا جنوب الصحراء، و٣ بلدان من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عما كانت عليه في عام ٢٠٠٧.

الشكل (١٦): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف من حيث الأداء بمؤشر رأس المال البشري، تغير المرتبة من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩



٧ المشاركة الإلكترونية (EPI)

على الرقم من أنها لا تشكل عنصرا مباشرا من العناصر المكونة لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، إلا أنَّ مؤشر المشاركة الإلكترونية يكمل مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية. تعرف شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة "المشاركة الإلكترونية" بكونها مجال الخدمات عبر الإنترنيت الذي يفتح قنوات للمشاركة الإلكترونية في الشؤون العامة.[١٩] ثلاثة ركائز رئيسية تلعب دورا في قياس قوة البلد في مجال المشاركة الإلكترونية:

١. المعلومات الإلكترونية: تحاول هذا الركيزة قياس المدى الذي تنشر به الحكومة الوطنية المعلومات عبر الإنترنيت حول المواضيع مركز الإهتمام. ويكون التركيز هنا على إستخدام الإنترنيت لتسهيل عملية تأمين المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين.

[١٩] شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٨٣، الأمم المتحدة، نيويورك.

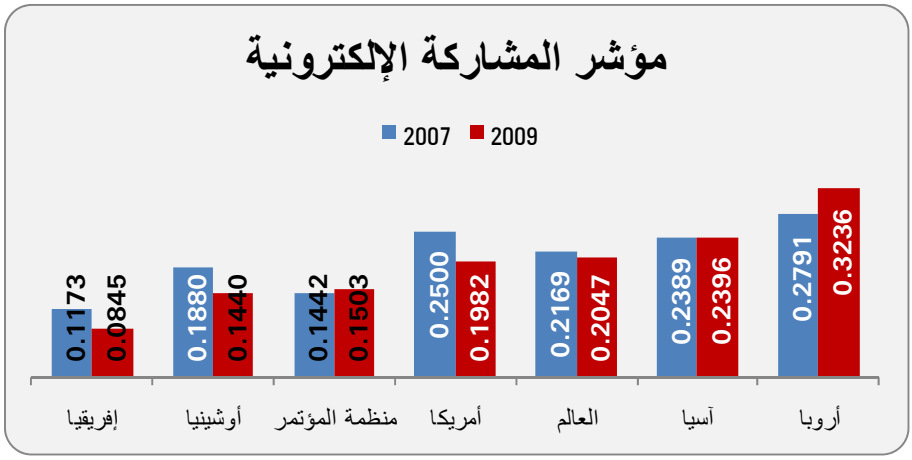
٢. الإستشارة الإلكترونية: تحاول هذه الركيزة إستعراض عدد الطرق التي يستطيع العامة من خلالها المشاركة في تبادل الإستشارات مع صانعي السياسية، وموظفي الحكومة وبين بعضم البعض. ويكون التركيز هنا على تفاعل المشاركين أصحاب المصلحة.

٣. الصنع الإلكتروني للقرار: تحاول هذه الركيزة قياس تأثير المواطنين المباشر على القرارات، بواسطة التصويت عبر الوسط الإلكتروني أو إستخدام الهواتف الجوالة على سبيل المثال. ويجيء التركيز هنا على مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار.

إنَّ إستفادة ومدى تبني هذه الركائز الثلاثة من قبل بلد ما مقارنة بجميع البلدان الأخرى تنعكس على نتجية مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى ذلك البلد. وبهذه الطريقة، من الممكن رؤية أي نوع من أدوات الإنترنيت تستخدم من جانب البلدان لتطوير وتحسين عملية المشاركة. وشبها لمنوال مؤشري البنية التحتية للإتصالات ورأس المال البشري، يتم تطبيع نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى البلد على أساس خطي كما هو مبين في المعادلة (٧):

$$\text{EPI} = \frac{\text{EP Score of the Country} - \text{EP Score of the Lowest Performer}}{\text{EP Score of the Highest Performer} - \text{EP Score of the Lowest Performer}} \qquad (7)$$

الشكل (١٧): مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى المجموعات الإقليمية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



النافذة (٥) الجزائر تنبه مواطنيها للخط الوطني المباشر المخصص لفيروس إنفلونزيا الخنازير

الجزائر: الخط الوطني المباشر حول إنفلونزيا الخنازير

http://www.ands.dz

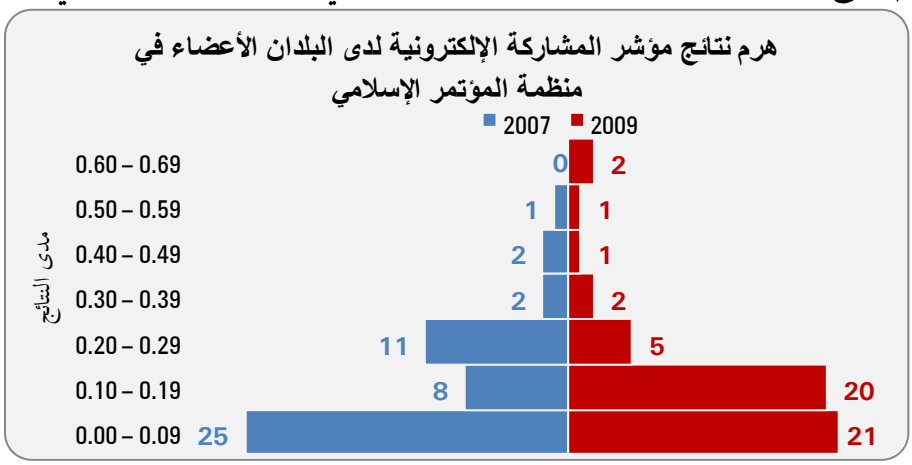
هنالك رابط على البوابة الإلكترونية الوطنية للجزائر (*www.ands.dz*) بمسمى "تأهب لمواجهة إنفلونزيا الخنازير - *Alerte Grippe Porcine*". يأخذ هذا الرابط رواد الموقع إلى صفحة إلكترونية أخرى بالبوابة وإلى قسم محدد لمهنيي الرعاية الصحية، إلى جانب مصادر تقدم إلى المواطنين روابط تأخذهم إلى المعلومات والمصادر الطبية، ورقم خط هاتفي مباشر جديد، ومواد مسموعة من الراديو لتبادل المعلومات حول الأعراض التي يتعين مراقبتها وكيفية النظافة، ونشرة صحية أسبوعية متاحة في إرشيف البوابة.

المصدر: مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٦٤.

التحسن في متوسطات مؤشر المشاركة الإلكترونية لوحظ في ثلاثة مجموعات إقليمية، وهي تحديدا آسيا (٠,٢٩٪)، منظمة المؤتمر الإسلامي[٢٠] (٤,١٨٪) وأروبا (١٥,٩٥٪) في عام ٢٠٠٩. وإلى جانب هذا التحسن، عكست أربعة مجموعات إقليمية تدنيا في متوسط مؤشر المشاركة الإلكترونية لديها في عام ٢٠٠٩. ومن بين المجموعات الإقليمية التي سجلت تدنيا في متوسط هذا المؤشر، يلاحظ أنَّ إفريقيا سجلت الداء الضعف بهبوط بلغ ٢٧,٩٨٪، تبعتها أوشينيا، أمريكا والعالم بمعدلات تدني بلغت ٢٣,٤٣٪، ٢٠,٧١٪ و٥,٦٣٪، على التوالي في عام ٢٠٠٩. كان متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة إقليمية من حيث مؤشر المشاركة الإلكترونية قد بلغ (٠,١٥٠٣) متفوقا على متوسطي إفريقيا وأوشينيا فقط. فالمجموعات الإقليمية التي سجلت متوسطات أعلى من المتوسط العالمي (٠,٢٠٤٧) بمؤشر المشاركة الإلكترونية في عام ٢٠٠٩ ضمت كل من آسيا (٠,٢٣٩٦) وأروبا (٠,٣٢٣٦)، كما هو مبين في الشكل رقم (١٧).

وكما يمكن ملاحظته في الشكل رقم (١٨)، فإنَّ تواجد حوالي ٨٠٪ من البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كان في مدى النتائج بين ٠,٠٠ و٠,١٩ بهرم نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية في عام ٢٠٠٩. وعلى الرغم من أنَّ قاعدة هرم نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر افسلامي إنكمشت من ٢٥ في عام ٢٠٠٧ إلى ٢١ في عام ٢٠٠٩، إلاَّ أنَّ غالبية نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في المنظمة كانت لا تزال متركزة في قاعدة الهرم نتيجة لزيادة مدى النتيجة من ٠,١٠ إلى ٠,١٩ من ٨ في عام ٢٠٠٧ إلى ٢٠ في عام ٢٠٠٩. فعدد البلدان الأعضاء في المنظمة الواقعة في مدى النتيجة ٠,٢٠ – ٠,٢٩ و٠,٤٠ – ٠,٤٩ تقلص بستة بلدان وبلد واحد على التوالي في الفترة من ٢٠٠٧ غلى ٢٠٠٩. ففي الوقت الذي ظل فيه عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ثابتا في مدى النتائج ٠,٣٠ – ٠,٣٩ و٠,٥٠ – ٠,٥٩ ببلدين وبلد واحد على التالي، قفز بلدان إلى قمة هرم نتيجة مؤشر المشاركة الإلكترونية (مدى النتيجة ٠,٦٠ – ٠,٦٩) خلال نفس الفترة. وحول عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التي حققت متوسط أعلى من متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي بمؤشر المشاركة الإلكترونية، كان هناك ١٨ بلد من بين ٥٢ بلد في عام ٢٠٠٩ مقابل ١٨ بلد من بين ٤٩ بلد عضو في المنظمة في عام ٢٠٠٧. وعند مقارنتها بالمتوسط العالمي في ٢٠٠٩، فقد تمكن ١١ بلد من بين ٥٢ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي من تجاوز المتوسط العالمي، مع العلم أنَّه كان هنالك ٩ بلدان من بين ٤٩ بلد عضو في المنظمة حقق متوسطات أعلى من المتوسط العالمي.

الشكل (١٨): هرم نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



[٢٠] بإستثناء فلسطين، سيراليون، الصومال، سورينام وتركمنستان

تمت مقارنة البلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي زمنيا من حيث ترتيب مؤشر المشاؤكة الإلكترونية من ٢٠٠٧ وحتى ٢٠٠٩ في الشكل رقم (١٩). ويجيء مدى ترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي بمؤشر المشاركة الإلكترونية في عام ٢٠٠٩ بين المرتبة الحادية عشر (البحرين) والمرتبة ٥٤ (دولة الكويت). عدد البلدان الأعضاء بقائمة البلدان العشرة الأوائل في منظمة المؤتمر الإسلامي من حيث مؤشر المشاركة الإلكترونية والتي عكست أداءً قويا بالصعود متجاوزا لستة مراتب (مصر) وإحدى عشر مرتبة (تونس) بين ٢٠٠٧ و٢٠٠٩ كان ٨ بلدان، في الوقت الذي سجلت فيه بلدين أعضاء في المنظمة هبوطا متجاوزا لثمانية عشر مرتبة إلى الأسفل (لبنان) وتسعة وعشرين مرتبة (الأردن) في ترتيبهما خلال نفس الفترة. وكانت تونس البلد الذي حقق أداءً جابا للإنتباه من بين البلدان الأعضاء بقائمة البلدان العشرة الأوائل الأفضل أداءً بالمنظمة من حيث مؤشر المشاركة الإلكترونية. وفي هذا الصدد، صعدت تونس إلى أعلى متخطية لمائة وأحدى عشر مرتبة من مرتبة ١٥٢ التي كانت عليها في عام ٢٠٠٧ لتحتلالمرتبة ٤١ في عام ٢٠٠٩.
وبوصفها البلد الذي يحتل المرتبة الأولى في إفريقيا من حيث مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، تقدم وزارة المالية التونسية عددا من الخدمات الإلكترونية وثروة من المعلومات وسجلت أعلى نتيجة من بين جميع الوزارات في الإقليم. وعلاوة على ذلك، فقد حصل موقع كل وزارة في تونس على الإنترنيت (وزارات الصحة، التعليم، العمل والخدمات الإجتماعية) على أعلى نتائج في الإقليم من بين مثلاته.[٢١]

وعند تناول تغير ترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي من حيث مؤشر المشاركة الإلكترونية من عام ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩، يلاحظ أنَّ ٢٣ بلد من بين ٥٦ بلد عضو تمكن من تحسين ترتيبها، وسجلت البلدان الثلاثة والثلاثون المتبقية هبوطا في ترتيبها. البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي التي حسنت ترتيبها في عام ٢٠٠٩ بمؤشر المشاركة الإلكترونية تمكنت من الصعود إلى أعلى متجاوزة ٤ (غويانا) و١١١ مرتبة (تونس) في عام ٢٠٠٩. وكان مدى تدني البلدان الأعضاء بين مرتبة واحدة (مالي) و١١٤ مرتبة (السنغال). ففي عام ٢٠٠٩، بدأت البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي في أروبا وآسيا الوسطى، شرق آسيا والباسيفيكي وجنوب آسيا أكثر عددا من البلدان ضعيفة الأداء. ٦ بلدان من بين ٨ في أروبا وآسيا الوسطى، وجميع البلدان الأعضاء الثلاثة في شرق آسيا والباسيفيكي وثلاثة بلدان من بين أربعة في جنوب آسيا حسنت ترتيبها من عام ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩.

النافذة (٥) الجزائر تنبه مواطنيها للخط الوطني المباشر المخصص لفيروس إنفلونزيا الخنازير

الجزائر: الخط الوطني المباشر حول إنفلونزيا الخنازير

http://www.ands.dz

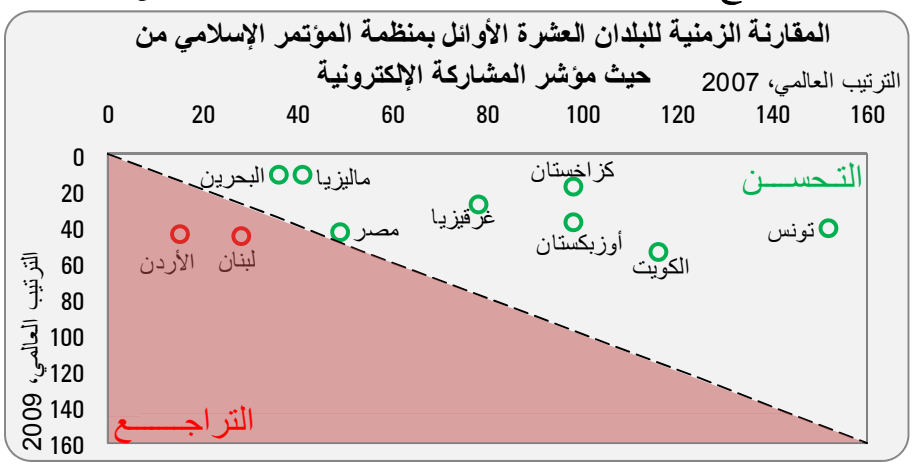
هنالك رابط على البوابة الإلكترونية الوطنية للجزائر (*www.ands.dz*) بمسمى "تأهب لمواجهة إنفلونزيا الخنازير - *Alerte Grippe Porcine*". يأخذ هذا الرابط رواد الموقع إلى صفحة إلكترونية أخرى بالبوابة وإلى قسم محدد لمهنيي الرعاية الصحية، إلى جانب مصادر تقدم إلى المواطنين روابط تأخذهم إلى المعلومات والمصادر الطبية، ورقم خط هاتفي مباشر جديد، ومواد مسموعة من الراديو لتبادل المعلومات حول الأعراض التي يتعين مراقبتها وكيفية النظافة، ونشرة صحية أسبوعية متاحة في إرشيف البوابة.

المصدر: مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٦٤.

[٢١] شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٦٣، الأمم المتحدة، نيويورك.

الشكل (١٩): البلدان العشرة الأوائل بمنظمة المؤتمر الإسلامي

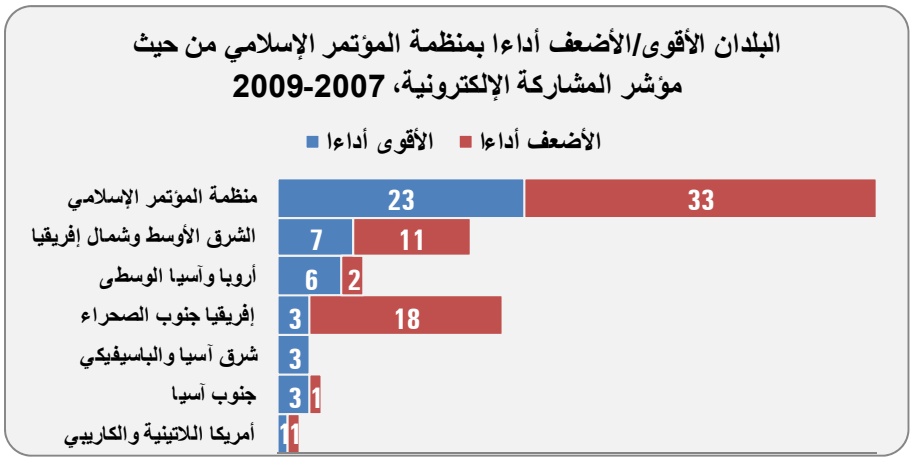
حسب نتائج مؤشر المشاركة الإلكترونية، مقارنة زمنية ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩



واما عدد البلدان الأعضاء في المنظمة ذات الأداء الضعيف في إفريقيا جنوب الصحراء ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا فقد تجاوز عدد البلدان التي حققت أداءً قويا بعدد بلغ ١٨ و١١ بلد على التوالي من عام ٢٠٠٧ وحتى ٢٠٠٩. وفي خلال نفس الفترة وفي منطقة أمريكا اللاتينية والكاريبي، يلاحظ أنه في الوقت الذي سجلت فيه غويانا تحسنا في ترتيبها بتجاوزها لأربعة مواقع، نجد أنَّ سورينام سجلت هبوطا أدنى بعشرة مواقع.

الشكل (٢٠): عدد بلدان منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي/الضعيف

بمؤشر المشاركة الإلكترونية حسب تغير الترتيب من ٢٠٠٧ إلى ٢٠٠٩



٨ الخاتمة والتوصيات

بانفجاره في الولايات المتحدة في عام ٢٠٠٧، أدى فرط تقييم الأدوات المالية في الأسواق المالية إلى شح السيولة المالية في نظام الصيرفة العالمية. وتبعا لذلك، واجهت الأدوات التمويلية والمؤسسات المالية والمستثمرون المالكون لهذه الأدوات المصير المدمر للهندسة المالية، ففقدت الأدوات قيمتها بسرعة ووصل البعض منها إما إلى الإفلاس أو الدخول تحت حماية الحكومات في الدول المتأثرة بالأزمة المالية العالمية.

كان أثر الأزمة المالية العالمي على البلدان النامية أثرا عميقا من الناحيتن الإقتصادية والإجتماعية. فبدأت المنظمات التمويلية العالمية فرض الضغوط على البلدان النامية لخفض ديونها، الشيء الذي يعني تقليص النفقات العامة.

فآثار السياسات التي هي في حد ذاتها تحت أثر الأزمة أنعكست على متوسطات مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدى المجموعات الإقليمية. وعدا البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي، كتجمع إقليمي، سجلت جميع الأقاليم الأخرى، وضمنها إفريقيا، أمريكا، آسيا، أروبا، أوشينيا والعالم هبوطا في متوسطاتها بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في عام ٢٠٠٩ مقارنة بما كانت عليه في عام ٢٠٠٧. فعلى الرغم من أنَّ متوسط مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة إقليمية قد زاد زيادة طفيفة من ٠,٣٣٧٤ إلى ٠,٣٤٣٧ في فترة العامين هذه على النقيض من أداء المجموعات الإقليمية الأخرى، إلا أنه لا يزال هنالك الكثير الذي يستوجب القيام به في مجال تطور الحكومة الإلكترونية، خاصة وأنَّ متوسط مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية للمجموعة كان أعلى من متوسط إفريقيا (٠,٢٧٣٣) فقط. وبإستثناء ٤ من بين ٥٦ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي التي حافظت على مرتبتها في عام ٢٠٠٧ و٢٠٠٩، فهناك رابط بين عدد البلدان الأعضاء، خاصة وأنَّ ٢٦ من بين ٥٦ بلد تمكنت من تحسين مرتبتها وسجلت ٢٦ منها أداءً ضعيفا. ومن بين ٥٦ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي نجد أنَّ البحرين هي البلد الوحيد الذي وجد مكانا في قائمة "*العشرين بلد الأولى في تطور الحكومة الإلكترونية*" التي أصدرتها شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة في المرتبة الثالثة عشر بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية في عام ٢٠٠٩.

نتيجة لإعادة تشكيل المسح المستخدم لقياس مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت (OSI) – المكون الأول لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية - من قبل شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة، هبطت متوسطات جميع المجموعات الإقليمية في عام ٢٠٠٩ مقارنة بعام ٢٠٠٧. كان أكبر معدل لتدني متوسط مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لدى إفريقيا وأمريكا بمعدل فاق ٢٠٪. كان معدل هبوط متوسط مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لدى منظمة المؤتمر الإسلامي عند ١١,٨٪، وهو أقل معدل من بين معدلات الهبوط التي سجلتها المجموعات الإقليمية الأخرى. وبما أنَّ نتائج مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لثلاثين بلد من بين ٥٥ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي تركزت في مدى النتائج ٠,٠٠ – ٠,١٩، فلا يزال متوسط مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لديها أعلى من متوسطي إفريقيا (٠,١٤٣٩) وأوشينيا (٠,١٥٦٥) فقط في عام ٢٠٠٩. وبما أن ٣٢ بلد من بين ٥٦ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي تتوفر حولها المعلومات الخاصة بترتيب مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت حسنت ترتيبها في فترة عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩، فهذا يجيء عكسا للحكومات الوطنية للبلدان الأعضاء في المنظمة التي تحول المواقع الحكومية على الإنترنيت إلى حضور تعاملي أكثر تطورا. تمكنت البحرين (المرتبة الثامنة) من منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وماليزيا (المرتبة السادسة عشر) من منطقة شرق آسيا والباسيفيكي من إحتلال مواقع لها في قائمة "العشرين بلد الأولى من حيث تطور الخدمات عبر الإنترنيت" في عام ٢٠٠٩.

وكونه المكون الثاني لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، فقد عكس مؤشر البنية التحتية للإتصالات أداءً محسنا لدى جميع المجموعات الإقليمية من عام ٢٠٠٧ وحتى ٢٠٠٩. أدى الإستثمار في البنية التحتية للإتصالات من قبل البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي إلى الوصول إلى المعدل الأعلى زيادة (٢٨,٢٧٪) بين جميع المجموعات الإقليمية الأخرى

في عام ٢٠٠٩. ونتيجة الحاجة إلى للقوة المالية والعائد من إستثمار تطوير البنية التحتية للإتصالات على المدى الطويل، فلا يزال متوسط منظمة المؤتمر الإسلامي بمؤشر البنية التحتية للإتصالات (٠,١٢٩١) يقف وراء متوسطات جميع الأقاليم الأخرى، عدا إفريقيا (٠,٠٦٦٨) في عام ٢٠٠٩. فعلى الرغم من التحسن التدريجي، فلدى ٣٠ بلد من بين ٥٦ بلد عضو في منظمة المؤتمر الإسلامي نتائج تقع في مدى ٠,٠٠ – ٠,٠٩. لكن، وبمقارنة ترتيب مؤشر البنية التحتية للإتصالات لدة البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي في عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩، يلاحظ أنَّ عدد البلدان ذات الأداء الضعيف فاقت البلدان ذات الأداء القوي، ٣١ مقابل ٢١ بلد عضو، في حين أنَّ ٣ منها حافظت على مرتباتها. فمن بين الإحدى والعشرين بلد الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء القوي في تصنيف ٢٠٠٩ لمؤشر البنية التحتية للإتصالات، نجحت البحرين فقط في إختلال المرتبة التاسعة عشر عالميا.

مؤشر رأس المال البشري، وهو المكون الثالث والأخير لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، يتطلب هو الآخر إستثمارا لتنمية رأس المال البشري على المدى البعيد كما هو الحال لمؤشر البنية التحتية للإتصالات. إرتفع متوسط مؤشر رأس المال البشري لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة إقليمية بنسبة ٣,٠٦٪ بين عامي ٢٠٠٧ و٢٠٠٩. ولكن كان هذا المتوسط لدى منظمة المؤتمر الإسلامي (٠,٦٨٥٣) أفضل من متوسط إفريقيا فقط (٠,٦١٧٧) فقط في عام ٢٠٠٩. حصل ٥١٪ من البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي على نتائج بمؤشر رأس المال البشري تراوحت بين المدى ٠,٧٠ – ٠,٩٩، في الوقت سجل فيه ٤٩٪ من هذه البلدان نتائج أقل من متوسط المنظمة في ٢٠٠٩. فعلى الرغم من إرتفاع نتيجة مؤشر رأس المال البشري، كان عدد البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي ذات الأداء الضعيف من حيث تغير الترتيب في مؤشر رأس المال البشري بين ٢٠٠٧-٢٠٠٩ أكثر من عدد البلدان الأقوى أداءً. وفي الوقت الذي حافظت فيه ٧ بلدان أعضاء على ترتيبها في مؤشر رأس المال البشري في فترة العامين هذه، إلا أنَّ هبوطا وقع في ترتيب ٣٣ بلد من بين ٥٦ بلد عضو في المنظمة في نفس الفترة. فمن بين الستة عشرة بلد الأقوى أداءً بمنظمة المؤتمر الإسلامي من حيث الترتيب حسب مؤشر رأس المال البشري، لم تتمكن أي منها في الحصول على مرتبة بين البلدان العشرين الأوائل بقائمة أداء مؤشر رأس المال البشري عالميا. فعلى الرغم من أنها كانت في الموقع السادس عشر في ٢٠٠٧، أصبحت كزاخستان تحتل المرتبة الثانية والعشرين من حيث ترتيب أداء مؤشر رأس المال البشري في ٢٠٠٩.

على الرغم من كونه عنصر غير مباشر ومكمل لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، لا يزال مؤشر المشاركة الإلكترونية في مرحلة الظهور في العديد من البلدان نتيجة لعدم الربط بين الحكومة والمواطنين.[٢٢] فبمتوسط في مؤشر المشاركة الإلكترونية بما يعادل ٠,١٥٠٣، عكست البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كمجموعة إقليمية نموا إيجابيا بلغ ٤,١٨٪ في عام ٢٠٠٩، علما أنَّ متوسط مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى منطمة المؤتمر الإسلامي كان أعلى فقط من متوسطي إفريقيا (٠,٠٨٤٥) وأوشيتيا (٠,١٤٤٠). فحوالي ٨٠٪ من البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي سجلت نتائج بمؤشر المشاركة الإلكترونية تقع في مدى ٠,٠٠ – ٠,١٩ في عام ٢٠٠٩ مقابل ٦٧٪ في عام ٢٠٠٧. وكما هو الحال بمؤشر البنية التحتية للإتصالات ورأس المال البشري، كان عدد البلدان الأضعف أداء أكثر من تلك التي عكست أداءً قويا؛ ٣٣ بلد ذو أداء ضعيف مقابل ٢٣ ذو أداء قوي في ٢٠٠٩. ومع هذه المستوى، إلاَّ أنَّ ثلاثة بلدان أعضاء

[٢٢] شبكة الأمم المتحدة للإدارة العامة (٢٠١٠)، مسح الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية ٢٠١٠، ص ٤، الأمم المتحدة، نيويورك.

بمنظمة المؤتمر الإسلامي كان لها ترتيبا عالميا بين العشرين بلد الأوائل في العالم، وهذه البلدان الثلاثة هي البحرين (المرتبة الحادية عشر)، ماليزيا (المرتبة الثانية عشر) وكزاخستان (المرتبة الثامنة عشر).

عبارة "إلكترونية" الواردة في عبارة الحكومة الإلكترونية لا يمكن حصرها على تغير يرتكز على التكنولوجيا. بالأحرى، فأهمية التعليم والتدريب المهني المتزايدة عامل لا يمكن رفضه عند السعي لإعداد رأس مال بشري قوي لبناء مجتمع المعرفة المستقبلي. فتوفر رأس مال لا ينتج ويمكن من إستخدام التكنولوجيا فقط، وإنما يجعل الخدمات العامة تنساب بصورة فعالة وناجحة.

ونظرا لهذا الوضع، يضم التالي التوصيات الهادفة إلى تطور حكومة إلكترونية قوية في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي:

١. بناء القدرة والكفاءة لتطوير الحكومة الإلكترونية

أ. رأس المال الإجتماعي عنصر أساسي لتطور الحكومة الإلكترونية. ولهذا السبب يلعب موضوع بناء القدرة والكفاءة دورا مهما في بناء رأس المال الإجتماعي. ولهذا الغرض، يتعين على صانعي القرار في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي النظر في برنامج التعليم المهني والتدريب للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي كوسيلة لمبادراتهم لبناء القدرة والكفاءة في مجال الحكومة الإلكترونية.

ب. يتعين تزويد طلاب الجامعات في العلوم الإجتماعية، الإدارة العامة، العلوم السياسية، العلاقات الدولية، القانون، المالية، وخلافها والعلوم التقنية، أي علوم وهندسة الكمبيوتر وغيرها بهدف تقديم الوعي والمعرفة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية.

ج. يجب تبادل الإنجازات والفشل في تطبيقات الحكومة الإلكترونية مع الشركاء ذوي العلاقة في إطار منظمة المؤتمر الإسلامي لرفع منحنى التعليم للمشاريع الراهنة والمستقبلية حول الحكومة الإلكترونية. من الممكن إستغلال المنابر المتاحة عبر الإنترنيت لهذا الغرض.

د. يتعين تنظيم الزيارات الإستطلاعية وورش العمل المتصلة بمواضيع الحكومة الإلكترونية بين البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي. ويجب، في هذا الصدد، إعتبار برنامج التعليم المهني والتدريب للبلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي لزيادة بناء الكفاءة في هذه الحالة.

٢. الحكومة الإلكترونية كمنبر للنمو الإقتصادي

أ. يتعين على صانعي السياسة إعداد اللوائح القانونية الضرورية لتمكين الجامعات، معاهد البحث أو المنظمات ذات الصلة لتأسيس وتشغيل حاضنات تشجع المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتطوير البرمجة / الأجهزة الموجهة للحكومة الإلكترونية. وكما يتعين إعفاء هذه المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الضرائب بصورة تامة أو جزئية حتى تصل لمستوى تنافسي مع كبار اللاعبين في القطاع. ويتعين أن تقدم هذه الحاضنات الدعم المناسب لبراءات الإختراع وحقوق الملكية الصادرة من إطار هذه الحاضنات وتصدير البرمجة / الأجهزة للبلدان الأخرى.

ب. يتعين أن تقوم مؤسسات الإحصاء الوطنية بإعداد وتطوير مؤشرات تؤمن عملية تقييم أداء الإبتكار في القطاعات ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية. وعند القيام بذلك، يصبح بمستطاع البلدان الأعضاء الكشف عن المشاكل المتسببة في ضعف الأداء وإتخاذ التدابير الضرورية للمحافظة على التنمية الإقتصادية.

ج. يتعين أن يقوم صانعي السياسة بإتخاذ التدابير اللازمة لترقية إستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية الحالية والمستقبلية والملكية المتبادلة بين الوكلاء الإقتصاديين لتسريع النقلى إلى مجتمع المعرفة.

د. يجب تنظيم المعارض التجارية الموضوعية لحلول الحكومة الإلكترونية كل عام متضمنة البرمجات والأجهزة المنتجة في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي لرفع الحجم التجاري لمنتجات التكنولوجيا العالية في قطاع الحكومة الإلكترونية بين البلدان الأعضاء.

٣. تبادل الخبرات لتحقيق التطور الأفضل للحكومة الإلكترونية

أ. يتعين تشكيل مجموعة عمل خبراء الحكومة الإلكترونية من خبراء القطاع العام، الخاص والمجتمع المدني في الحال. ويجب تنظيم مجموعة عمل الحكومة الإلكترونية كمنبر لوضع خريطة الطريق لتطوير الحكومة الإلكترونية في البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي.

ب. يتعين تنظيم المؤتمرات مثل "المؤتمر الدولي حول الحكومة الإلكترونية: تبادل الخبرات" سنويا لتعمل كوسيط يقدم فيه المشاركون من البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر افسلامي تجاربهم لبعضهم البعض.

ج. يجب تشجيع الكثير من خبراء الحكومة الإلكترونية لتسجيل بياناتهم في قاعدة بيانات خبراء الحكومة الإلكترونية المستضافة في موقع مركز الأبحاث الإحصائية والإقتصادية والإجتماعية والتدريب للدول الإسلامية (مركز أنقرة) على الإنترنيت.

٤. الترويج لتطبيقات الحكومة الإلكترونية وقنوات التسليم البديلة

أ. يجب على البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي الترويج لإستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالدعاية للخدمات المتاحة في منابر الحكومة الإلكترونية الحالية بمساعدة الإعلام وقنوات الإتصالات.

ب. من الممكن تقديم المحفزات للشركاء لإستخدام الخدمات المتاحة في منبر الحكومة الإلكترونية.

ج. يتعين أن تكون أدوات ومواقع الربط الإجتماعي، مثل المدونات الإلكترونية (blogs) والإعلام الإجتماعي أشياء مرافقة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية. ويتعين أن تنشيء البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي مواقع الربط الإجتماعي الخاصة بها مع مراعاة خصوصية الرواد وعدم تشكيل خطر على المستوى القومي ومستوى العملاء.

د. يجب تصميم نسخ أو أجيال موبايل تطبيقات الحكومة الإلكترونية الراهنة المتوفرة لأوساط الكمبيوتر. وفيما يتصل بأجيال الموبايل يجب وضع الهواتف الجوالة القادرة على تقديم خدمات نظام الرسائل الإلكترونية القصيرة المرتكزة على كتابة النص، وليس على الهواتف الجوالة الذكية (Smart Phones) أو المساعد الرقمي الشخصي (Personal Digital Assistance - PDA) ويسمى أيضا كمبيوتر راحة الكف (Palmtop).

المصادر

١. *UNPAN (2010), "UN e-Government Survey 2010", UN, New York.*
٢. *http://www.ameinfo.com/218649.html*
٣. *http://www.businessweek.com/magazine/content/10_12/b4171052610071_page_2.htm*
٤. *http://www.mozahbintnasser.qa/EducationCity.html*

الملحق الإحصائي

الجدول أ – ١: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩

البلد	الإقليم	مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية (EGDI)				
		EGDI, 2009	ترتيب 2009	EGDI, 2007	ترتيب 2007	تغير المرتبة
أفغانستان	جنوب آسيا	0.2098	168	0.2048	167	▼1
ألبانيا	أروبا وآسيا الوسطى	0.4519	85	0.4670	86	▲1
الجزائر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.3181	131	0.3515	121	▼10
أذربيجان	أروبا وآسيا الوسطى	0.4571	83	0.4609	89	▲6
البحرين	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.7363	13	0.5723	42	▲29
بنغلاديش	جنوب آسيا	0.3028	134	0.2936	142	▲8
بنين	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2017	173	0.1860	171	▼2
بروناي	شرق آسيا والباسيفيكي	0.4796	68	0.4667	87	▲19
بوركينا فاسو	إفريقيا جنوب الصحراء	0.1587	178	0.1542	176	▼2
الكاميرون	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2722	149	0.2734	149	⇵0
تشاد	إفريقيا جنوب الصحراء	0.1235	182	0.1047	182	⇵0
جزر القمر	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2327	160	0.1896	170	▲10
ساحل العاج	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2805	144	0.1853	173	▲29
جيبوتي	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.2059	170	0.2279	157	▼13
مصر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.4518	86	0.4767	79	▼7
الغابون	إفريقيا جنوب الصحراء	0.3420	123	0.3228	129	▲6
غامبيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2117	167	0.2253	159	▼8
غينيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0.1426	180	0.1402	180	⇵0
غينيا بيساو	إفريقيا جنوب الصحراء	0.1561	179	0.1521	177	▼2
غويانا	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0.4140	106	0.4375	97	▼9
اندونيسيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0.4026	109	0.4107	106	▼3
إيران	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.4234	102	0.4067	108	▲6
العراق	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.2996	136	0.2690	151	▲15
الأردن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.5278	51	0.5480	50	▼1
كزاخستان	أروبا وآسيا الوسطى	0.5578	46	0.4743	81	▲35
الكويت	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.5290	50	0.5202	57	▲7
قرقيزيا	أروبا وآسيا الوسطى	0.4417	91	0.4195	102	▲11
لبنان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.4388	93	0.4840	74	▼19
ليبيا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.3799	114	0.3546	120	▲6
ماليزيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0.6101	32	0.6063	34	▲2
المالديف	جنوب آسيا	0.4392	92	0.4491	95	▲3
مالي	إفريقيا جنوب الصحراء	0.1815	176	0.1591	175	▼1
موريتانيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2359	157	0.2028	168	▲11
المغرب	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.3287	126	0.2944	140	▲14
موزمبيق	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2288	161	0.2559	152	▼9
النيجر	إفريقيا جنوب الصحراء	0.1098	183	0.1142	181	▼2
نيجيريا	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2687	150	0.3063	136	▼14
عمان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.4576	82	0.4691	84	▲2
باكستان	جنوب آسيا	0.2755	146	0.3160	131	▼15
قطر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.4928	62	0.5314	53	▼9
السعودية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.5142	58	0.4935	70	▲12
السنغال	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2241	163	0.2531	153	▼10
سيراليون	إفريقيا جنوب الصحراء	0.1697	177	0.1463	178	▲1
الصومال	إفريقيا جنوب الصحراء	بيانات غير متوفرة	184	بيانات غير متوفرة	183	▼1
السودان	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2542	154	0.2186	161	▲7
سورينام	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0.3283	127	0.3472	123	▼4
سوريا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.3103	133	0.3614	119	▼14
طاجكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0.3477	122	0.3150	132	▲10
توغو	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2150	165	0.2191	160	▼5
تونس	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.4826	66	0.3458	124	▲58
تركيا	أروبا وآسيا الوسطى	0.4780	69	0.4834	76	▲7
تركمنستان	أروبا وآسيا الوسطى	0.3226	130	0.3262	128	▼2
أوغندا	إفريقيا جنوب الصحراء	0.2812	142	0.3133	133	▼9
الإمارات العربية المتحدة	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.5349	49	0.6301	32	▼17
أوزبكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0.4498	87	0.4057	109	▲22
اليمن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0.2154	164	0.2142	164	⇵0

الجدول أ – ٢: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة الؤتمر الإسلامي حسب مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩

البلد	الإقليم	مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت (OSI)				
		OSI, 2009	ترتيب 2009	OSI, 2007	ترتيب 2007	تغير المرتبة
أفغانستان	جنوب آسيا	0,2317	106	0,2676	119	▲13
ألبانيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,3111	75	0,3913	80	▲5
الجزائر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0984	148	0,2241	129	▼19
أزربيجان	أروبا وآسيا الوسطى	0,3238	69	0,3946	78	▲9
البحرين	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,7302	8	0,5201	44	▲36
بنغلاديش	جنوب آسيا	0,3556	60	0,3512	89	▲29
بنين	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1175	143	0,1237	151	▲8
بروناي	شرق آسيا والباسيفيكي	0,2825	88	0,2642	121	▲33
بوركينا فاسو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1556	129	0,1940	137	▲8
الكاميرون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1524	131	0,1371	149	▲18
تشاد	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0190	181	0,0134	186	▲5
جزر القمر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0286	175	0,0268	183	▲8
ساحل العاج	إفريقيا جنوب الصحراء	0,3238	69	0,0635	170	▲101
جيبوتي	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0476	167	0,1137	152	▼15
مصر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,5302	23	0,6054	28	▲5
الغابون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0794	156	0,0769	163	▲7
غامبيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0825	154	0,1739	142	▼12
غينيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0349	173	0,0702	166	▼7
غينيا بيساو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0159	184	0,0234	184	↔0
غويانا	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0,1810	119	0,2375	127	▲8
اندونيسيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,2444	102	0,3344	92	▼10
إيران	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2667	93	0,2575	123	▲30
العراق	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1524	131	0,1070	156	▲25
الأردن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,5333	22	0,6054	28	▲6
كزاخستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,5270	24	0,3211	95	▲71
الكويت	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,4603	36	0,4147	73	▲37
غرقيزيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,3175	72	0,2977	105	▲33
لبنان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2667	93	0,3913	80	▼13
ليبيا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1365	135	0,0803	161	▲26
ماليزيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,6317	16	0,6756	17	▲1
المالديف	جنوب آسيا	0,1619	127	0,2943	106	▼21
مالي	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1841	116	0,1773	139	▲23
موريتانيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0889	150	0,0602	175	▲25
المغرب	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2381	104	0,2074	134	▲30
موزمبيق	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1714	124	0,3110	97	▼27
النيجر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0381	172	0,0736	164	▼8
نيجيريا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0952	149	0,2241	129	▼20
عمان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,3683	55	0,4849	52	▼3
باكستان	جنوب آسيا	0,2476	100	0,4247	70	▼30
قطر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2794	90	0,3913	80	▼10
السعودية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,3111	75	0,4649	60	▼15
السنغال	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1778	120	0,3077	99	▼21
سيراليون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0032	189	0,0569	176	▼13
الصومال	إفريقيا جنوب الصحراء	بيانات غير متوفرة	190	بيانات غير متوفرة	190	↔0
السودان	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1556	129	0,0635	170	▲41
سورينام	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0,0222	179	0,0368	179	↔0
سوريا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0413	170	0,2408	125	▼45
طاجكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,0889	150	0,0368	179	▲29
توغو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0698	160	0,0870	157	▼3
تونس	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,4825	30	0,1304	150	▲120
تركيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,3460	62	0,4214	71	▲9
تركمنستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,0286	175	0,0468	177	▲2
أوغندا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1016	146	0,2676	119	▼27
الإمارات العربية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2508	99	0,7157	12	▼87
أوزبكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,3778	53	0,2742	114	▲61
اليمن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0476	167	0,0736	164	▼3

الجدول أ – ٣: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر البنية التحتية للإتصالات، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩

البلد	الإقليم	مؤشر البنية التحتية للإتصالات (TII)				
		TII, 2009	ترتيب 2009	TII, 2007	ترتيب 2007	تغير المرتبة
أفغانستان	جنوب آسيا	0,0327	163	0,0158	169	▲6
ألبانيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,1629	98	0,1251	97	▼1
الجزائر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1248	111	0,1230	100	▼11
أزربيجان	أروبا وآسيا الوسطى	0,1329	105	0,1077	104	▼1
البحرين	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,5855	19	0,3346	46	▲27
بنغلاديش	جنوب آسيا	0,0330	161	0,0246	153	▼8
بنين	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0454	150	0,0363	145	▼5
بروناي	شرق آسيا والباسيفيكي	0,2703	65	0,2653	60	▼5
بوركينا فاسو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0201	174	0,0126	173	▼1
الكاميرون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0411	156	0,0266	151	▼5
تشاد	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0182	177	0,0075	180	▲3
جزر القمر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0203	172	0,0137	171	▼1
ساحل العاج	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0622	137	0,0391	140	▲3
جيبوتي	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0148	180	0,0202	162	▼18
مصر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1255	110	0,0886	116	▲6
الغابون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1110	119	0,0973	109	▼10
غامبيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0955	123	0,0530	132	▲9
غينيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0285	168	0,0056	186	▲18
غينيا بيساو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0358	159	0,0159	168	▲9
غويانا	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0,1284	106	0,1375	93	▼13
اندونيسيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,1142	116	0,0702	122	▲6
إيران	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2157	82	0,1747	80	▼2
العراق	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0552	148	0,0127	172	▲24
الأردن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1806	90	0,1693	82	▼8
كزاخستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,1796	91	0,1306	96	▲5
الكويت	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2523	71	0,2777	55	▼16
غرقيزيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,0917	124	0,0475	135	▲11
لبنان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1964	85	0,1930	76	▼9
ليبيا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1125	117	0,1170	101	▼16
ماليزيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,3437	52	0,3022	49	▼3
المالديف	جنوب آسيا	0,2885	60	0,1959	74	▲14
مالي	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0290	167	0,0171	167	⇄0
موريتانيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0798	130	0,0590	126	▼4
المغرب	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1768	93	0,1349	95	▲2
موزمبيق	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0250	169	0,0206	161	▼8
النيجر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0116	184	0,0036	191	▲7
نيجيريا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0593	143	0,0492	133	▼10
عمان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2091	83	0,1559	87	▲4
باكستان	جنوب آسيا	0,0770	131	0,0540	131	⇄0
قطر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,3168	57	0,3549	43	▼14
السعودية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,4031	44	0,2110	72	▲28
السنغال	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0710	133	0,0559	128	▼5
سيراليون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0179	179	0,0038	190	▲11
الصومال	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0122	183	0,0144	170	▼13
السودان	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0710	134	0,0664	124	▼10
سورينام	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0,1213	113	0,1600	84	▼29
سوريا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1208	114	0,0923	111	▼3
طاجكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,0614	140	0,0172	166	▲26
توغو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0453	151	0,0364	144	▼7
تونس	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1941	86	0,1636	83	▼3
تركيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,2581	68	0,2191	68	⇄0
تركمنستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,0414	155	0,0382	141	▼14
أوغندا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0479	149	0,0184	164	▲15
الإمارات العربية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,5434	25	0,3813	38	▲13
أوزبكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,0853	126	0,0381	142	▲16
اليمن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0297	166	0,0286	149	▼17

الجدول أ – ٤: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر رأس المال البشري، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩

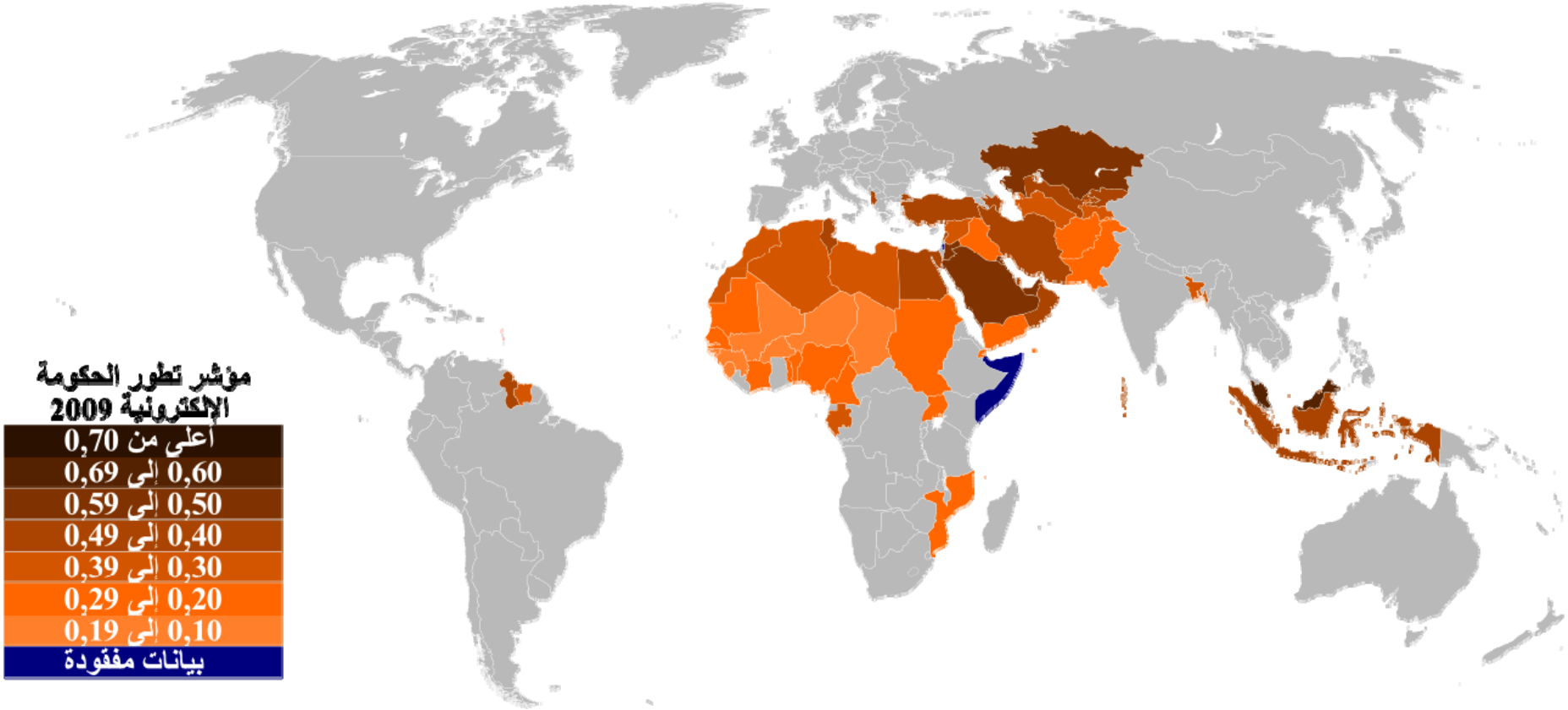
البلد	الإقليم	مؤشر رأس المال البشري (HCI)				
		HCI, 2009	ترتيب 2009	HCI, 2007	ترتيب 2007	تغير المرتبة
أفغانستان	جنوب آسيا	0,3641	179	0,3293	178	▼1
ألبانيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,8860	82	0,8869	64	▼18
الجزائر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,7377	131	0,7114	131	⇄0
أذربيجان	أروبا وآسيا الوسطى	0,9185	50	0,8822	68	▲18
البحرين	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8932	65	0,8640	87	▲22
بنغلاديش	جنوب آسيا	0,5182	167	0,5033	164	▼3
بنين	إفريقيا جنوب الصحراء	0,4447	173	0,4000	173	⇄0
بروناي	شرق آسيا والباسيفيكي	0,8917	67	0,8769	72	▲5
بوركينا فاسو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,3005	182	0,2549	182	⇄0
الكاميرون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,6268	149	0,6604	140	▼9
تشاد	إفريقيا جنوب الصحراء	0,3363	180	0,2959	179	▼1
جزر القمر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,6553	146	0,5334	158	▲12
ساحل العاج	إفريقيا جنوب الصحراء	0,4540	172	0,4570	168	▼4
جيبوتي	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,5599	156	0,5531	151	▼5
مصر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,6973	138	0,7323	129	▼9
الغابون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,8436	101	0,8015	109	▲8
غامبيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,4609	171	0,4504	169	▼2
غينيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,3676	178	0,3469	177	▼1
غينيا بيساو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,4206	175	0,4209	172	▼3
غويانا	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0,9395	40	0,9435	38	▼2
اندونيسيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,8540	97	0,8299	99	▲2
إيران	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,7926	118	0,7923	111	▼7
العراق	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,6955	139	0,6922	134	▼5
الأردن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8694	92	0,8677	85	▼7
كزاخستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,9677	22	0,9759	16	▼6
الكويت	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8764	88	0,8714	81	▼7
قرقيزيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,9196	49	0,9171	46	▼3
لبنان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8583	95	0,8706	82	▼13
ليبيا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8978	64	0,8749	74	▲10
ماليزيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,8542	96	0,8390	97	▲1
المالديف	جنوب آسيا	0,8754	90	0,8617	89	▼1
مالي	إفريقيا جنوب الصحراء	0,3311	181	0,2823	180	▼1
موريتانيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,5434	160	0,4934	165	▲5
المغرب	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,5739	153	0,5437	153	⇄0
موزمبيق	إفريقيا جنوب الصحراء	0,4918	170	0,4345	170	⇄0
النيجر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,2818	183	0,2668	181	▼2
نيجيريا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,6567	145	0,6480	143	▼2
عمان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,798	116	0,7659	122	▲6
باكستان	جنوب آسيا	0,5025	168	0,4659	167	▼1
قطر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8886	74	0,8521	96	▲22
السعودية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8346	106	0,8056	108	▲2
السنغال	إفريقيا جنوب الصحراء	0,425	174	0,3940	174	⇄0
سيراليون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,4931	169	0,3810	175	▲6
الصومال	إفريقيا جنوب الصحراء	بيانات غير متوفرة	184	بيانات غير متوفرة	183	▼1
السودان	إفريقيا جنوب الصحراء	0,5388	162	0,5307	159	▼3
سورينام	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0,8505	99	0,8542	93	▼6
سوريا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,7768	123	0,7549	125	▲2
طاجكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,9005	61	0,8993	56	▼5
توغو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,5341	163	0,5381	155	▼8
تونس	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,771	126	0,7498	126	⇄0
تركيا	أروبا وآسيا الوسطى	0,8338	108	0,8116	106	▼2
تركمنستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,9066	58	0,9019	55	▼3
أوغندا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,6996	137	0,6553	141	▲4
الإمارات العربية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,8192	110	0,7908	112	▲2
أوزبكستان	أروبا وآسيا الوسطى	0,8883	77	0,9088	50	▼27
اليمن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,5739	154	0,5446	152	▼2

الجدول أ – ٥: قيم وترتيب البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية، ٢٠٠٧ مقابل ٢٠٠٩

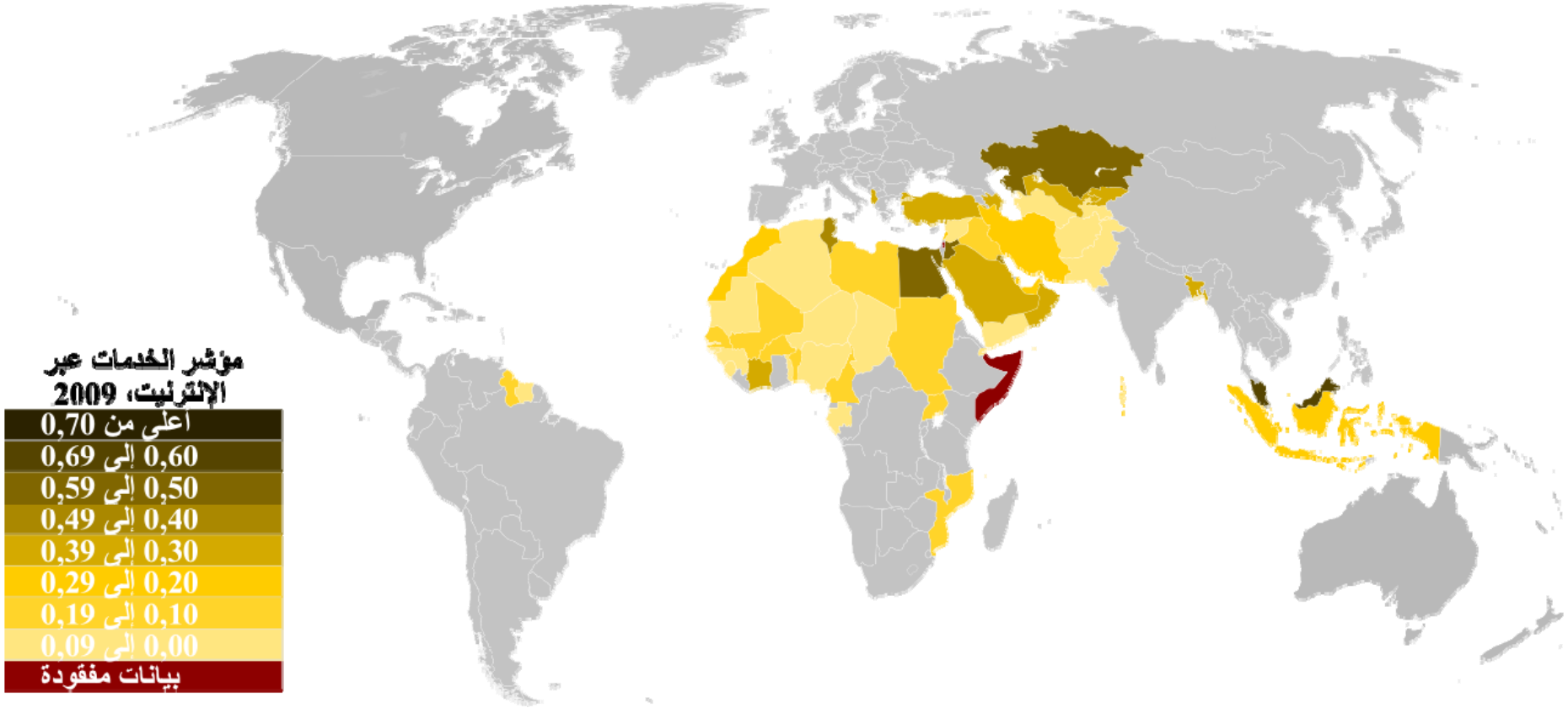
البلد	الإقليم	مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)				
		EPI, 2009	ترتيب 2009	EPI, 2007	ترتيب 2007	تغير المرتبة
أفغانستان	جنوب آسيا	0,0571	127	0,0455	135	▲8
ألبانيا	أوروبا وآسيا الوسطى	0,1286	86	0,0227	152	▲66
الجزائر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0143	157	0,0227	152	▼5
أذربيجان	أوروبا وآسيا الوسطى	0,1714	68	0,2500	49	▼19
البحرين	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,6714	11	0,3409	36	▲25
بنغلاديش	جنوب آسيا	0,1000	102	0,1364	78	▼24
بنين	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0714	119	0,1136	87	▼32
بروناي	شرق آسيا والباسيفيكي	0,1714	69	0,0909	98	▲29
بوركينا فاسو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0571	128	0,2045	60	▼68
الكاميرون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1571	77	0,1591	74	▼3
تشاد	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0571	129	N/A	170	▲41
جزر القمر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0571	130	0,0682	116	▼14
ساحل العاج	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1714	71	0,0909	98	▲27
جيبوتي	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0286	144	0,0227	152	▲8
مصر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2857	43	0,2500	49	▲6
الغابون	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0286	148	0,0455	135	▼13
غامبيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0143	160	0,0227	152	▼8
غينيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0286	149	0,0455	135	▼14
غينيا بيساو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0714	122	N/A	170	▲48
غويانا	أمريكا اللاتينية والكاريبي	0,0857	112	0,0682	116	▲4
اندونيسيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,1286	89	0,0455	135	▲46
إيران	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0714	123	0,0909	98	▼25
العراق	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0429	139	0,2045	60	▼79
الأردن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2857	44	0,5455	15	▼29
كزاخستان	أوروبا وآسيا الوسطى	0,5571	18	0,0909	98	▲80
الكويت	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2286	54	0,0682	116	▲62
غرقيزيا	أوروبا وآسيا الوسطى	0,4286	28	0,1364	78	▲50
لبنان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,2714	46	0,4091	28	▼18
ليبيا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1714	72	0,2045	60	▼12
ماليزيا	شرق آسيا والباسيفيكي	0,6571	12	0,2955	41	▲29
المالديف	جنوب آسيا	0,0714	124	0,0227	152	▲28
مالي	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1143	99	0,0909	98	▼1
موريتانيا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1143	100	0,1136	87	▼13
المغرب	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1286	92	N/A	170	▲78
موزمبيق	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1143	101	0,4318	25	▼76
النيجر	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1000	106	0,1136	87	▼19
نيجيريا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0143	165	0,0682	116	▼49
عمان	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1571	81	0,2045	60	▼21
باكستان	جنوب آسيا	0,1714	74	0,0909	98	▲24
قطر	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1286	93	0,1818	71	▼22
السعودية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1000	107	0,3182	38	▼69
السنغال	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0143	174	0,2045	60	▼114
سيراليون	إفريقيا جنوب الصحراء	بيانات غير متوفرة	180	0,0227	152	▼28
الصومال	إفريقيا جنوب الصحراء	بيانات غير متوفرة	180	بيانات غير متوفرة	170	▼10
السودان	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1000	108	0,2045	60	▼48
سورينام	أمريكا اللاتينية والكاريبي	بيانات غير متوفرة	180	بيانات غير متوفرة	170	▼10
سوريا	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0143	176	0,0455	135	▼41
طاجكستان	أوروبا وآسيا الوسطى	0,0286	155	بيانات غير متوفرة	170	▲15
توغو	إفريقيا جنوب الصحراء	0,1000	109	0,2045	60	▼49
تونس	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,3000	41	0,0227	152	▲111
تركيا	أوروبا وآسيا الوسطى	0,2143	57	0,1364	78	▲21
تركمنستان	أوروبا وآسيا الوسطى	بيانات غير متوفرة	180	0,0227	152	▼28
أوغندا	إفريقيا جنوب الصحراء	0,0714	126	0,0909	98	▼28
الإمارات العربية	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,1286	96	0,2955	41	▼55
أوزبكستان	أوروبا وآسيا الوسطى	0,3143	38	0,0909	98	▲60
اليمن	الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	0,0429	143	بيانات غير متوفرة	170	▲27

الخرائط

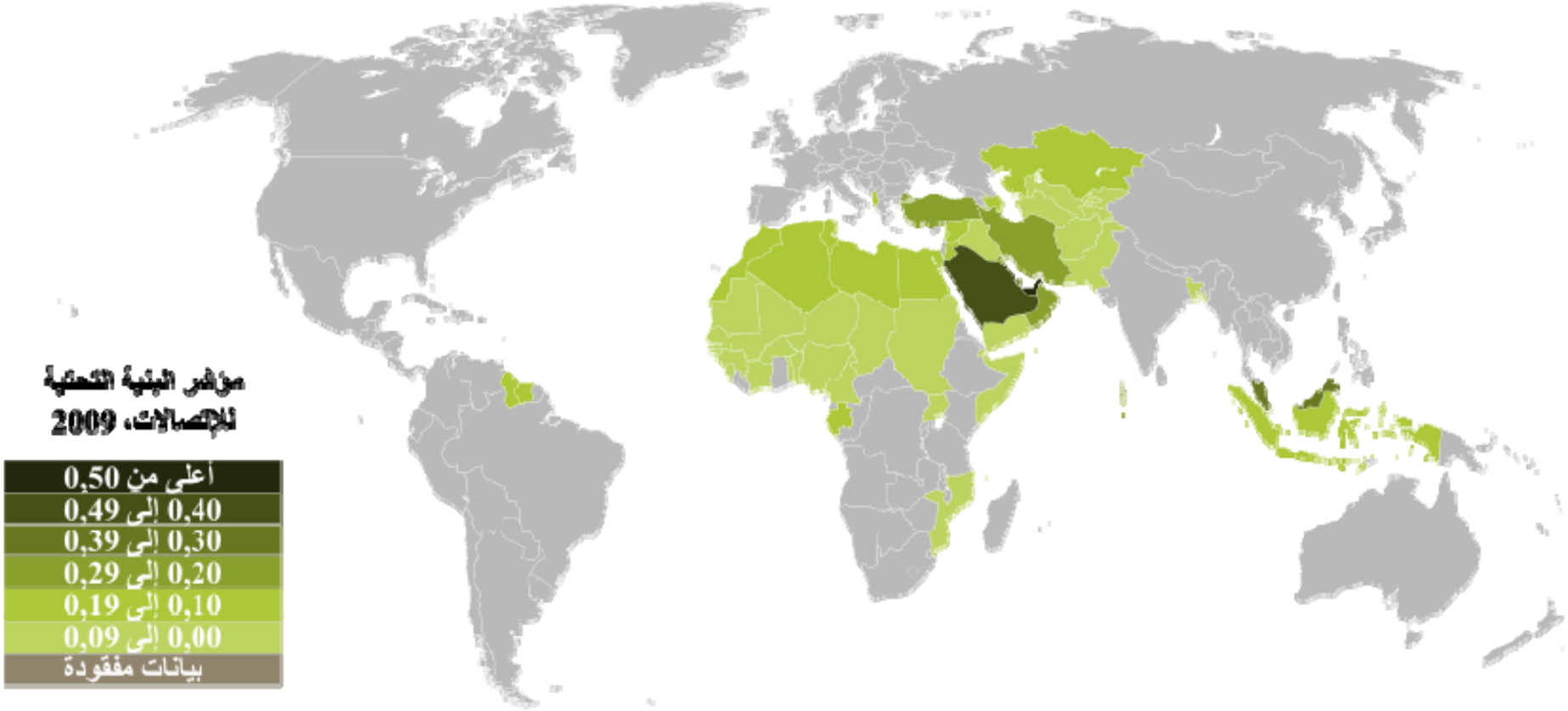
الخريطة (١): مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩



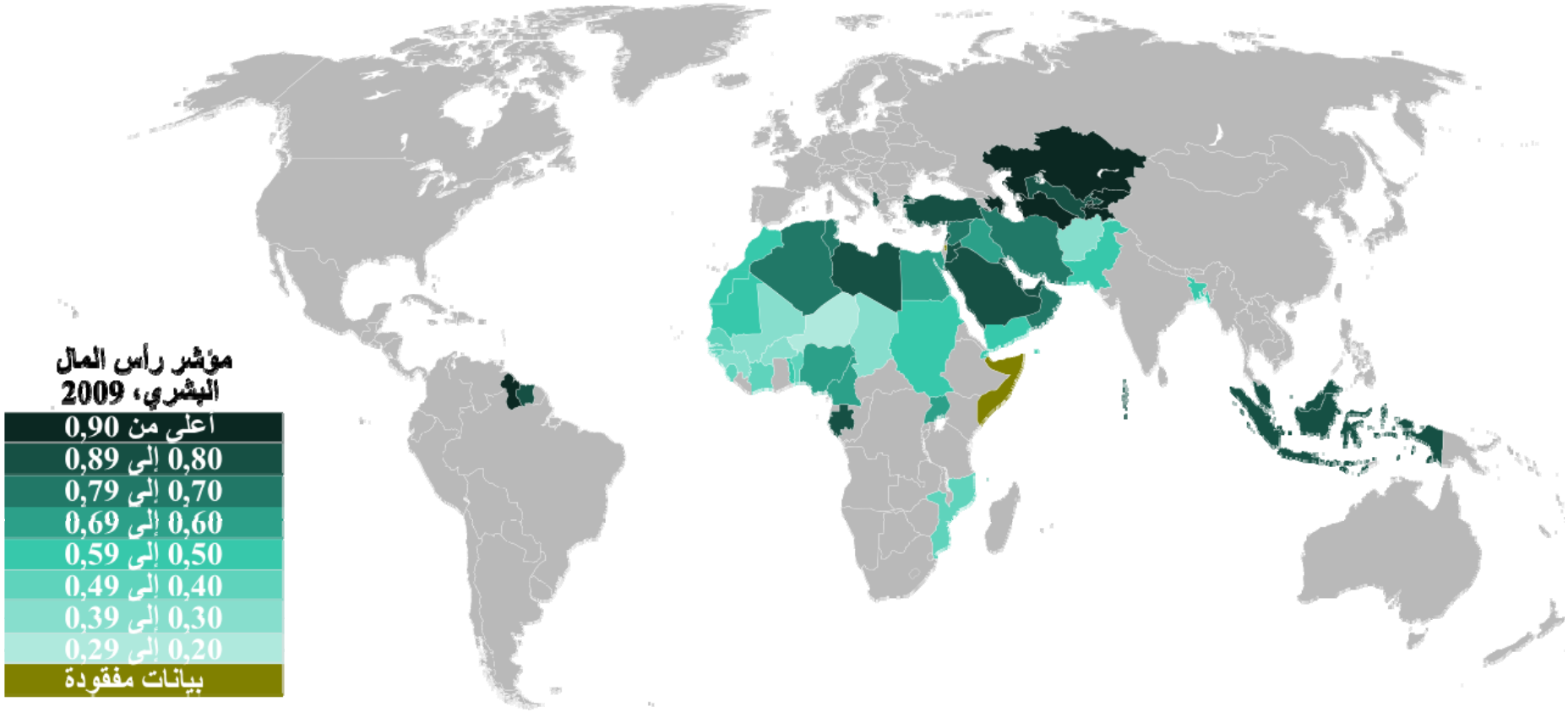
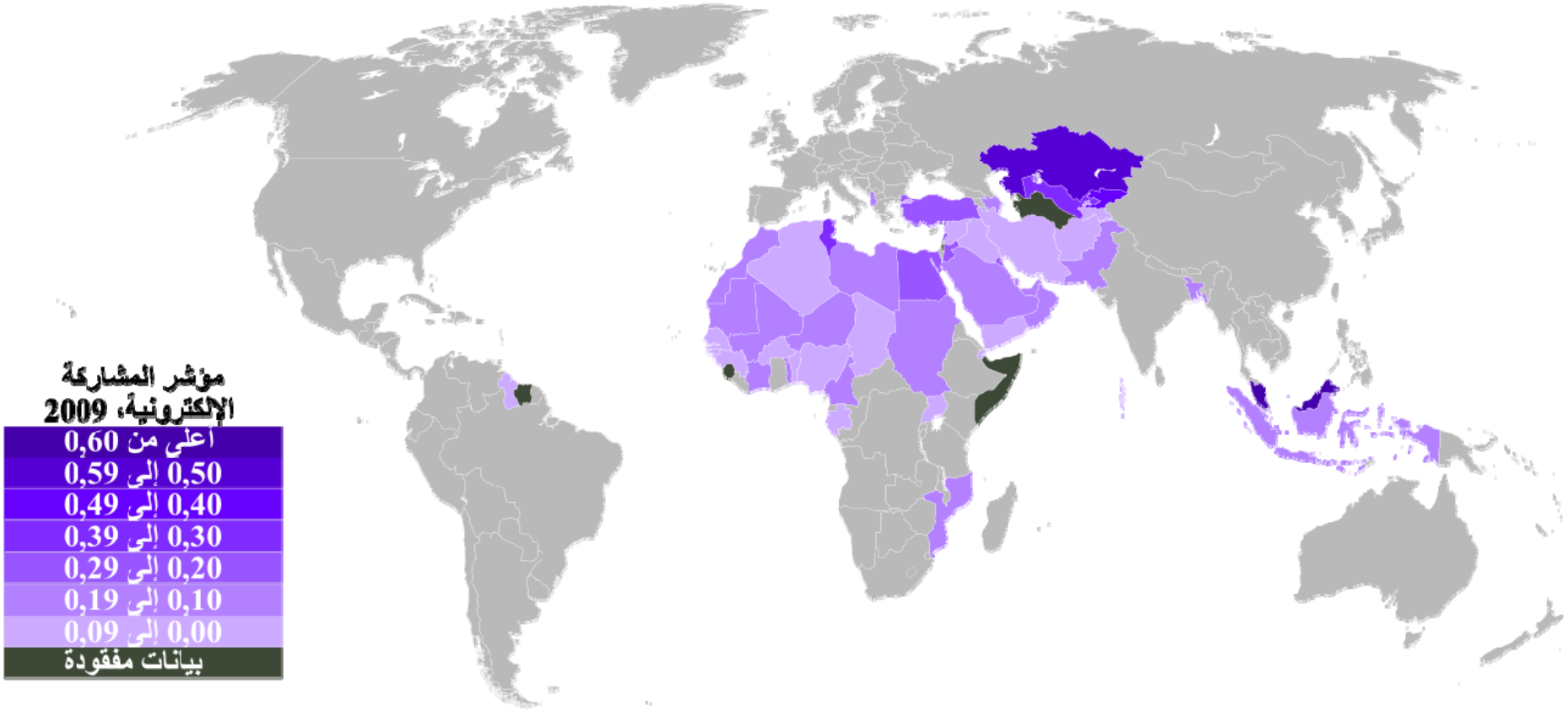
الخريطة (٢): مؤشر الخدمات عبر الإنترنيت لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩



الخريطة (٣): مؤشر البنية التحتية للإتصالات لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩



الخريطة (٤): مؤشر رأس المال البشري لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩



الخريطة (٥): مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى البلدان الأعضاء في منظمة المؤتمر الإسلامي حسب مجموعات قيم المؤشر، ٢٠٠٩