



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority

# نبذة عن أداء المملكة في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية



النوع: تعريف

التصنيف: عام

الإصدار: 1.0

28 سبتمبر 2022

# المحتويات



## 1. مقدمة

### 2. خلفية عن تقرير الأمم المتحدة:

- 2.1 هدف التقرير وأهميته
- 2.2 الجهة التي تصدرها وأهميتها

### 3. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية:

- 3.1 فكرة المؤشر
- 3.2 مؤشر البنية التحتية للاتصالات
- 3.3 مؤشر رأس المال البشري
- 3.4 مؤشر الخدمات الإلكترونية

### 4. نتائج المملكة في المؤشر:

- 4.1 ملخص عن أداء المملكة
- 4.2 تطور المملكة في مؤشر البنية التحتية للاتصالات
- 4.3 تطور المملكة في مؤشر رأس المال البشري
- 4.4 تطور المملكة في مؤشر الخدمات الإلكترونية

### 5. نتائج المملكة التاريخية في المؤشر

## 6. شركاء النجاح



# 1. المقدمة

مكن تطور التقنيات الحكومات من تحقيق مشاريع متقدمة وذكية في مجال الحكومة الإلكترونية، وهذا يوفر سهولة استخدام الخدمات الحكومية للمواطنين، وتعزيز تقديم الخدمات الحكومية، وتبسيط الامتثال للقوانين الحكومية وتحسين مشاركة المواطنين والثقة عند الجمهور.

وحيث أن القياس هو الطريق إلى المعرفة، وما لا يمكن قياسه لا يمكن تحسينه، لهذا بدأت الأمم المتحدة في تطوير مقياس للتقدم في الحكومة الإلكترونية وتطبيقه لمراقبة تقدم الدول في هذا المجال.

إن وجود معيار ومقياس موثوق به للحكومة الإلكترونية وما يتعلق بها له أهمية قصوى في توجيه صانعي السياسات والقرار وأيضا المشرفين على الحكومات الإلكترونية نحو الاتجاه الصحيح.

هذا دليل مختصر ويختص بمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الذي تعتمد الأمم المتحدة، وتعتبره دول العالم والعديد من المؤسسات الدولية أكثر المؤشرات نجاعة وأدقها في التقييم.

## 2. إحاطة عن تقرير الأمم المتحدة

### 2.1 هدف التقرير وأهميته

تصدر الأمم المتحدة تقريراً بعد دراسة متعمقة كل عامين، بدأ منذ العام 2003 بإشراف إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة لها، ويعمل هذا التقرير على قياس تطور الحكومات الرقمية في الدول الأعضاء في الأمم المتحدة وعددها 193 دولة من خلال 3 مؤشرات رئيسية حيث يعنى التقرير بقياس فاعلية الحكومات الإلكترونية في تقديم الخدمات العامة إلكترونياً. ويسلط هذا التقرير الضوء على نماذج لأداء الحكومات الإلكترونية وتطورها في مختلف الدول. كما أصبح هذا التقرير مرجعاً رائداً في مجال الحكومة الإلكترونية، وكأداة سياسية لصانعي القرار.

تعتبر هذه الدراسة هي التقرير العالمي الوحيد الذي يقيم علمياً حالة تطور الحكومة الإلكترونية لجميع الدول. وتتيح المجال لجميع هذه الدول أن تقارن تقدمها بين بعضها وتقيس أداء مبادرات الحكومة الإلكترونية بالنسبة لبعضها بعضاً. وهذا التقييم مهم أيضاً لأنه يتماشى مع أولويات التنمية الوطنية الخاصة بها ولتحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتعد هذه الدراسة أيضاً بمثابة أداة مرجعية وتنموية للدول كافة للتعلم من بعضها بعضاً، وتحديد مجالات القوة والتحديات في الحكومة الإلكترونية وصياغة سياساتها واستراتيجياتها في هذا المجال.

## 2. إحاطة عن تقرير الأمم المتحدة 2.2 الجهة التي تصدره وأهميتها

من أهم مؤسسات الأمم المتحدة هي إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية Nations Department of Economic and Social Affairs The United وتساعد هذه الإدارة الدول في جميع أنحاء العالم في وضع الخطوط العريضة للتنمية والمساعدة في اتخاذ القرارات المناسبة بهدف مواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. كما تتولى مسؤولية دعم التعاون الدولي لتعزيز التنمية المستدامة للجميع.



**United  
Nations**

**Department of Economic and Social  
Affairs**



## 3. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

### 3.1 فكرة المؤشر (1/3)

مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية – e-Government Development Index (EGDI) يقيس ويعرض حالة تطور الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة إلى جانب تقييم أساليب وأنماط تطوير المواقع الإلكترونية لهذه الحكومات، ويتضمن مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية خصائص تتعلق بالأمور الرئيسية مثل النفاذ الشبكي، البنية التحتية والمستويات التعليمية، ليعكس كيفية استخدام الدولة لتكنولوجيا المعلومات لتمكين التواصل والدعم للشعب وإدماج قطاعاته.

ويعتبر المؤشر - وهو مؤشر مركب - أداة فعالة لتقييم تطور الحكومة الإلكترونية لقياس مدى استعداد وقدرة المؤسسات الحكومية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة. هذا الإجراء مفيد للمسؤولين الحكوميين وصناع السياسات والباحثين وممثلي المجتمع المدني والقطاع الخاص لاكتساب فهم أعمق للوضع النسبي للدولة في استخدام الحكومة الإلكترونية لتقديم الخدمات العامة.

وتكون النتيجة النهائية مؤشر تتراوح قيمته من صفر إلى واحد لكل دولة، ويتم ترتيب الدول تنازلياً بحسب هذا المؤشر وتعتبر الدولة التي تحقق أعلى قيمة لهذا المؤشر أنها الدولة الأولى في العالم في تقديم الخدمات عبر تحولها نحو حكومة إلكترونية.

## 3. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

### 3.1 فكرة المؤشر (2/3)

كما يهدف المؤشر أيضا لأن يكون أداة مرجعية وتطوير للدول للتعلم من بعضها بعضا، وتحديد مجالات القوة والتحديات في الحكومة الإلكترونية وتشكيل سياساتها واستراتيجياتها في هذا المجال.

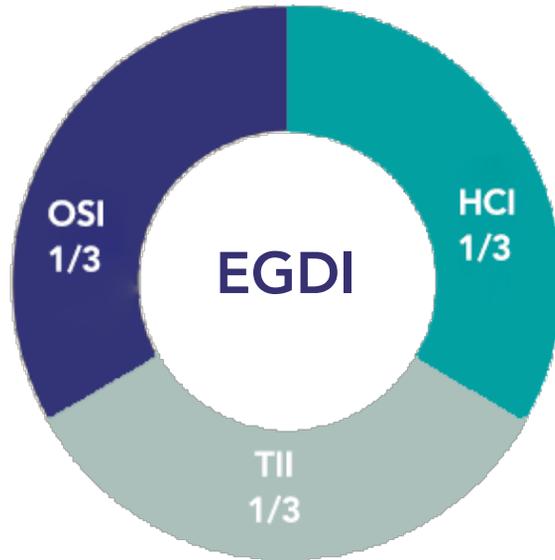
ويعتمد المؤشر على دراسة مسحية شاملة للتواجد الإلكتروني لجميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة، والتي تمتلك مواقع إلكترونية رسمية وطنية على شبكة الإنترنت. وتشمل أيضا دراسة كيفية تطبيق سياسات واستراتيجيات الحكومة الإلكترونية بشكل عام وفي قطاعات محددة لتقديم الخدمات الأساسية. ويصنف التقييم - بعد احتساب المؤشر - أداء الحكومة الإلكترونية للبلدان بالنسبة لبعضها بعضا بشكل نسبي وهو ليس مقياسا مطلقا. وتوضع النتائج في جداول وتقترن بمجموعة من المؤشرات التي تجسد قدرة بلد ما، على المشاركة في مجتمع المعلومات، والتي بدونها تكون جهود تطوير الحكومة الإلكترونية محدودة وغير جاهزة للاستخدام الفوري.

## 3. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

### 3.1 فكرة المؤشر (3/3)

من الناحية الرياضية العلمية، يعتبر مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية هو المتوسط الحسابي ودرجاته المعيارية الإحصائية على ثلاثة أبعاد مهمة للحكومة الإلكترونية، وهي:

1. مجال توفر وجودة الخدمات الحكومية ومستوى نضجها من خلال مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI): Online Service Index
2. حالة تطور البنية التحتية للاتصالات من خلال مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII): Telecommunication Infrastructure Index
3. تنمية الكفاءات البشرية المتأصلة في مؤشر رأس المال البشري (HCI): Human Capital Index



## 3. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

### 3.2 مؤشر البنية التحتية للاتصالات TII

بدون بنية تحتية جيدة للاتصالات سيكون من الصعب جدا توفير خدمات الحكومة الإلكترونية، ولهذا يجب قياس جودة الشبكات لتوفير النفاذ للإنترنت. ويتم احتساب مؤشر البنية التحتية للاتصالات لقياس ذلك. هذا المؤشر وهو عبارة عن متوسط حسابي لأربعة مؤشرات متخصصة وهي:

1. عدد الأفراد المستخدمين للإنترنت (مستخدمي الإنترنت المقدرين لكل 100 نسمة)
2. اشتراكات اتصالات الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي (عدد المشتركين لكل 100 نسمة)
3. اشتراكات اتصالات الإنترنت عريض النطاق السلكي (عدد المشتركين لكل 100 نسمة)
4. اشتراكات الهاتف الجوال (عدد مشتركوي الهاتف النقال لكل 100 نسمة)

وتقوم لجنة دراسة المؤشر للحكومة الإلكترونية بالحصول على البيانات الاتحاد الدولي للاتصالات هو المصدر الأساسي للبيانات للدول الأعضاء.

## 3. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

### 3.3 مؤشر رأس المال البشري HCI

يرتكز مفهوم رأس المال البشري بأن التعليم وخبرة وقدرات المواطن لها قيمة اقتصادية للحكومات والاقتصاد الوطني بشكل عام. وتظهر الدراسات المسحية المتبعة في تقرير المؤشر في تطبيقات الحكومة الإلكترونية أن العامل البشري يشكل واحد من أهم عوامل النجاح الرئيسة لأي مبادرة للحكومة الإلكترونية. ويدرك القادة السياسيون أن وجود مواطنين متعلمين الذين لديهم مجموعات المهارات والمعرفة والقدرات المناسبة والدافع يمكن أن يحدث فرقا كبيرا.

ويتكون مؤشر رأس المال البشري (HCI) من أربع مؤشرات محددة وهي:

1. السنوات المتوقعة للدراسة
2. متوسط سنوات الدراسة
3. نسبة الأمية ومعرفة القراءة والكتابة بين الراشدين
4. معدل التسجيل الإجمالي

ويتم اعتماد الإحصائيات التي يوفرها اليونسكو (UNESCO) عن الدول الأعضاء. وفي بعض الحالات يمكن استخدام بيانات من برنامج الأمم المتحدة الانمائي (UNDP) أو من البنك الدولي (World Bank).

### 3. مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية

#### 3.4 مؤشر الخدمات الإلكترونية OSI

تعتبر الخدمات الإلكترونية من أهم خصائص الحكومة الإلكترونية حيث أنها تشكل العمود الفقري للعلاقات بين الحكومة والمواطنين في أي حكومة إلكترونية. ومع ظهور تكنولوجيا متطورة واستخدام الإنترنت بفعالية كان لابد من مؤشر جيد لقياس فعاليات الخدمات الإلكترونية. ونظرا للأهمية المتزايدة لمبدأ تطوير الحكومة الإلكترونية المتكاملة أصبحت الخدمات الإلكترونية أهم وسيلة وأنجعها في توفير المعلومات والخدمات للمواطنين.

يتكون استبيان الخدمة الإلكترونية من أسئلة أساسية تستخدم إجاباتها لاحتساب مؤشر الخدمات الإلكترونية رياضيا باستخدام الإجابات عليها. ويقيس المؤشر جوانب مختلفة مثل الخدمات الإلكترونية والمحتوى والمعلومات والمشاركة الإلكترونية والسياسات والتشريعات والبيانات المفتوحة وسهولة الاتصال وتوفير الخصائص التقنية وغيرها.

## 4. نتائج المملكة في المؤشر

### 4.1 ملخص أداء المملكة في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية

واصلت المملكة تقدمها محققةً تقدماً ملحوظاً حظي بالإشادة من الأمم المتحدة، حيث تقدمت المملكة على مستوى النتيجة والترتيب مواصلةً بذلك تواجدها في قائمة الدول المصنفة بذات الأداء المرتفع جداً في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية.

المملكة أحرزت تقدماً في مؤشر الخدمات الإلكترونية جعلها من ضمن أفضل عشر دول عالمياً كتقدم محرز والأولى في التقدم على مستوى دول مجموعة العشرين، حيث تقدمت المملكة 39 مركزاً ودخلت في نطاق الدول ذات الأداء المرتفع جداً في مؤشر الخدمات الإلكترونية وبنسبة قدرها 82.20%، كما حظيت المملكة بمستوى متطور فيما يتعلق بالبنية التحتية للاتصالات وكانت من الدول الرائدة في هذا الجانب، حيث احتلت المملكة المرتبة 27 عالمياً في تطور البنية التحتية للاتصالات.

هذا الأداء دفع بالمملكة إلى احتلال الترتيب 31 عالمياً في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، وبنسبة متقدمة بلغت 85.39%، محققة قفزة بلغت 12 مرتبة مقارنة بالتقدم المحرز في عام 2020م والذي بلغ 9 مراتب، ما يعطي دلالة واضحة على مستوى التطور والتنافسية التي تتمتع بها المملكة والقدرة على زيادة الوتيرة من أجل اللحاق بمستهدفات رؤية المملكة 2030م وتطلعات القيادة الرشيدة ورضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية.

## 4. نتائج المملكة في المؤشر

### 4.1 ملخص أداء المملكة في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية



## 4. نتائج المملكة في المؤشر

### 4.2 تطور المملكة في مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)

02 هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات هي الجهة المخولة برصد البيانات الخاصة بالبنية التحتية للاتصالات في المملكة وتزويد الاتحاد الدولي للاتصالات بها.

01 يتم قياس مستوى تطور دول العالم في البنية التحتية من خلال عدة بيانات عنها تستسقى من الاتحاد الدولي للاتصالات.

الجدول أدناه يوضح بيانات المملكة الخاصة بمؤشر البنية التحتية للاتصالات والتي اعتمد عليها في تقرير الأمم المتحدة لعام 2022م:

0.8735

النتيجة التي حققتها المملكة

27

ترتيب المملكة عالمياً

القيمة

المؤشر الفرعي

97.86%

الأفراد المستخدمين للإنترنت (% للسكان)

\* %124.13

اشتراكات الهاتف الجوال (لكل 100 شخص)

\*%118.86

اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي (لكل 100 شخص)

%22.66

اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت "السلبي" (لكل 100 شخص)

\* تعتمد منهجية المؤشر على قيمة قصوى قدرها 120%

## 4. نتائج المملكة في المؤشر

### 4.3 تطور المملكة في مؤشر رأس المال البشري (HCI)

توفير وتدقيق بيانات الخاصة بمؤشر رأس المال البشري للمملكة تعتبر مسؤولية مشتركة بين وزارة التعليم والهيئة العامة للإحصاء.

02

يتم قياس مستوى تطور دول العالم في تنمية القدرات البشرية والذي يركز على الجانب التعليمي ومن خلال عدة بيانات يتم استسقاها من قواعد بيانات منظمة «اليونيسكو» والتي تعتبر مصدر البيانات الرئيسي.

01

الجدول أدناه يوضح بيانات المملكة الخاصة بمؤشر رأس المال البشري والتي اعتمد عليها في تقرير الأمم المتحدة لعام 2022م:

0.8662

النتيجة التي حققتها المملكة

48

ترتيب المملكة عالمياً

القيمة

%97.59

10.2

%96.81

16.14

المصدر الأساسي للبيانات



المؤشر الفرعي

المعرفة بالقراءة والكتابة بين الراشدين

متوسط سنوات الدراسة

معدل التسجيل (القيد) الإجمالي

سنوات الدراسة المتوقعة

## 4. نتائج المملكة في المؤشر

### 4.4 تطور المملكة في مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)

يختلف هذا المؤشر عن المؤشرين السابقين، حيث يتم تقييم مستوى تطور الخدمات الإلكترونية للدول من خلال تقييم تجريبه الأمم المتحدة عبر الإنترنت باستخدام معايير تختارها وتحديثها الأمم المتحدة وبشكل مستمر لتتواءم مع المستجدات الرقمية والتقنيات الحديثة.

0.8220

النتيجة التي حققتها المملكة

32

ترتيب المملكة عالمياً

#### تقييم المملكة في مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)

المؤشر الفرعي	القيمة
الإطار التنظيمي الرقمي	96.15 %
توفر المحتوى والمعلومات	100 %
تطور الخدمات الحكومية	81.33 %
الخصائص التقنية	94.12 %

حافظت المملكة على الترتيب الأول في مؤشر البيانات الحكومية المفتوحة

تقدمت المملكة في مؤشر المشاركة الإلكترونية 23 مركزاً

#### يستهدف تحقيق أهداف التنمية المستدامة

رسالة الأمم المتحدة فيها "تعزيز المجتمعات السلمية الشاملة من أجل التنمية المستدامة ، وتوفير الوصول إلى العدالة للجميع وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة شاملة لجميع المستويات"

العدل

الرعاية الاجتماعية

التعليم

الصحة

البيئة

المال والأعمال

العمل

#### المجالات الرئيسية التي يركز عليها المؤشر

المحتوى والمعلومات

المشاركة الإلكترونية

الخدمات والمعاملات

الخصائص التقنية

البيانات المفتوحة

السياسات والتشريعات

سهولة الوصول

سهولة الاستخدام

البيانات وتوظيفها

## 5. نتائج المملكة التاريخية في المؤشر

يوضح الرسم البياني أدناه تطور نتائج المملكة وترتيبها على مدار الدورات السابقة من التقرير، والملاحظ أن المؤشر يشهد تنافسية قوية بين دول العالم بدليل أن تطور درجة المملكة المستمر مقارنة بترتيبها على مدار السنوات.



الدرجة والترتيب التي حصلت عليها المملكة منذ انطلاق المؤشر عام 2003م وحتى آخر تقرير تم إصداره من الأمم المتحدة عام 2022م.

## 6. شركاء النجاح

الجهات المشتركة في العمل على مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية





هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority