الحكومة الإلكترونية ومعوقات البناء الاجتماعي في المجتمع اليمني دراسة سوسيولوجية نظرية

إعداد: آيات سعيد محمد قدار
جامعة عدن- كلية الآداب- قسم علم الاجتماع

الملخص :

يتناول هذا الفصل الإطار المنهجي والنظري لبحث "الحكومة الإلكترونية وأثرها على البناء الاجتماعي في اليمن"، حيث ركّز على مفهوم الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي، وتحديث خدمات الدولة، وتعزيز التفاعل بين السلطة والمجتمع، كما عالج الفصل السياق اليمني الذي يتسم بضعف البنية التحتية التقنية، والقصور في الكادر البشري المؤهل، إضافةً إلى معوقات إدارية واجتماعية تحدُّ من فاعلية التحول الرقمي، واعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي مدعوم بالمسح الميداني، بهدف قياس انعكاسات الحكومة الإلكترونية على البناء الاجتماعي من حيث الثقة بالمؤسسات، والشفافية، والمشاركة المجتمعية، وقد أظهر التحليل النظري أن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يرتبط بتوافر إرادة سياسية، وكفاءة تقنية، وتأهيل بشري، إلى جانب وعي اجتماعي يساند التحولات الرقمية.

Abstract in English:

This chapter presents the methodological and theoretical framework of the study entitled "E-Government and Its Impact on Social Structure in Yemen." It highlights the concept of e-government and its role in improving institutional performance, modernizing state services, and fostering interaction between the authorities and society, The chapter also examines the Yemeni context, characterized by weak technological infrastructure, limited qualified human resources, as well as administrative and social obstacles that hinder effective digital transformation. The study adopts a descriptive-analytical approach supported by a field survey to assess the impact of e-government on social structure in terms of institutional trust, transparency, and community participation, The theoretical analysis indicates that the success of e-government implementation depends on political will, technical efficiency, human capacity development, and the presence of social awareness that supports digital transformation.

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في مختلف ميادين الحياة، وقد كان لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر بالغ في إعادة تشكيل أنماط التفاعل بين الدولة والمجتمع، وفي هذا السياق برزت الحكومة الإلكترونية كأحد أهم مظاهر التحديث الإداري، كونها تسعى إلى تحسين الأداء المؤسسي، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز الشفافية والمساءلة، بما ينعكس على مستويات الثقة المتبادلة بين الأفراد والمؤسسات، ويؤثر بصورة مباشرة في البناء الاجتماعي.

أما في الحالة اليمنية، فإن الحديث عن الحكومة الإلكترونية يرتبط بجملة من التعقيدات؛ أهمها ضعف البنية التحتية التقنية، والقصور في الكادر البشري، وغياب التنسيق المؤسسي، فضلًا عن التحديات الاجتماعية والثقافية المرتبطة بمحدودية الوعي الرقمي، وهيمنة البنى التقليدية كالبنية القبلية والعلاقات الشخصية، هذه العوامل تجعل مسألة التحول الرقمي في اليمن ليست مجرد إجراء إداري، بل قضية سوسيولوجية تمس طبيعة التغير الاجتماعي وعلاقته بالتنمية.

من هنا تبرز إشكالية هذا البحث في محاولة الكشف عن أثر الحكومة الإلكترونية على البناء الاجتماعي في اليمن، عبر دراسة انعكاساتها على الثقة المؤسسية، والشفافية، والمشاركة المجتمعية، مع التركيز على التحديات التي تعيق نجاحها، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي مدعومًا بمسح ميداني لتشخيص الواقع، بهدف الجمع بين التحليل النظري والاستنتاجات التطبيقية.

إن أهمية هذا البحث تتجلى في كونه يسعى إلى إثراء المعرفة السوسيولوجية حول العلاقة بين التكنولوجيا والمجتمع في السياق اليمني، كما يقدم مساهمة عملية يمكن أن تساعد صانعي القرار والفاعلين

الاجتماعيين على إدراك التحديات والفرص المصاحبة لعملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، بما يضمن توظيفها في خدمة التنمية وتعزيز التماسك الاجتماعي.

المبحث الأول
الإطار المنهجي للبحث

أولًا: مشكلة البحث:

على الرغم من الجهود الحكومية نحو التحول الرقمي لا تزال تجربة الحكومة الإلكترونية في اليمن تعاني من بطء التنفيذ، وضعف التفاعل المجتمعي، وتدني فاعلية الأنظمة التقنية، وتبرز الإشكالية المركزية لهذه الدراسة في السؤال التالي:

ما طبيعة العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقات البناء الاجتماعي في المجتمع اليمني وما هي أبرز التحديات التي تواجه هذا التحول؟

أن معرفة المعوقات في أي مجال تنموي لابد أن يساعد بدقة حول معرفة المخارج المناسبة لتجاوز هذه المعوقات ومن ثم تحقيق النجاح المطلوب لأهداف أي مشروع تنموي سواء في طبيعة التكنولوجية أو الاجتماعية أو الاقتصادية.

ثانيًا: مبررات اختيار موضوع البحث:

1. التحولات الرقمية المتسارعة في العالم:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولًا كبيرًا نحو الرقمنة، حيث أصبحت الحكومة الإلكترونية أحد أبرز ملامح التطوير الإداري والتنموي، وقد أثبتت فعاليتها في تعزيز الشفافية، وتحسين جودة الخدمات العامة،

وتقليل الفساد الإداري من هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة مدى قدرة المجتمع اليمني ومؤسساته على مواكبة هذه التحولات.

2. أهمية الحكومة الإلكترونية في مرحلة ما بعد الصراع:

تمر اليمن بمرحلة حساسة في تاريخها الحديث نتيجة الحرب والصراع المستمر منذ عام 2015 ما أفرز تحديات كبيرة في البنية التحتية والمؤسسات الحكومية، وفي ظل هذه الظروف تمثل الحكومة الإلكترونية خيارًا استراتيجيًا لإعادة بناء المؤسسات وتحقيق الحد الأدنى من الاستقرار الإداري والخدمي، وهو ما يجعل من دراسة هذا الموضوع ضرورة علمية ومجتمعية.

3. ضعف الدراسات السوسيولوجية:

بالرغم من وجود بعض الدراسات في مجال الحكومة الإلكترونية، إلا أن معظمها يغلب عليه الطابع الإداري أو التقني، في حين أن البعد السوسيولوجي المرتبط بالبناء الاجتماعي والتحولات الثقافية والإدارية، لا يزال محدودًا خصوصًا في السياق اليمني، لذا فإن هذه الدراسة تساهم في سد فجوة معرفية في الأدبيات العلمية.

4. رغبة الباحثة في الربط بين البعد التقني والاجتماعي:

جاءت فكرة الدراسة نتيجة اهتمام الباحثة بفهم العلاقة بين التكنولوجيا كمحفز للتغيير الاجتماعي، وبين المعوقات الاجتماعية والثقافية والتنظيمية التي تعيق هذا التغيير، خصوصًا في بيئات معقدة كاليمن، ويمثل هذا الموضوع تقاطعًا بين علم الاجتماع التطبيقي والسوسيولوجيا التنظيمية.

5. حيوية محافظة عدن كمجال للدراسة:

تمثل محافظة عدن مركزًا إداريًا مهما وتحتضن العديد من الوزارات والمؤسسات الحكومية، كما أنها من أكثر المحافظات التي شهدت تحولات

في بنية الدولة ومؤسساتها بعد 2015، ما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة واقع الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها في ضوء البناء الاجتماعي.

6. الاستجابة لمتطلبات التنمية والإصلاح المؤسسي:

يندرج موضوع البحث ضمن أولويات إصلاح الإدارة العامة وتعزيز دور المؤسسات في خدمة المجتمع، كما يتسق مع أهداف التنمية المستدامة.

ثالثًا: أهداف الدراسة:

1. الوقوف على أهمية وضرورة الحكومة الإلكترونية في مؤسسات الدولة اليمنية.
2. معرفة المعوقات الخاصة بالحكومة الإلكترونية ضمن البناء الاجتماعي للمجتمع اليمني.
3. التعرف على المعوقات البشرية والإدارية والتقنية والمالية في الواقع الموضوعي للمؤسسة اليمنية.
4. معرفة متطلبات الإدارة في الحكومة الإلكترونية.
5. إيجاد مرجع سوسيولوجي يثري المكتبة الأكاديمية، وخدمة للجهات المختصة في مجال الحكومة الإلكترونية.

رابعًا: تساؤلات الدراسة:

1. هل هناك ضرورة ملحة للتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية في مؤسسات الدولة اليمنية ؟
2. ماهي معوقات الحكومة الإلكترونية ضمن البناء الاجتماعي للمجتمع اليمني ؟
3. ماهي متطلبات الإدارة في الحكومة الإلكترونية ؟
4. ماهي المعوقات البشرية والإدارية والتقنية والمالية للحكومة الإلكترونية في إطار الواقع للمؤسسة اليمنية ؟

خامسًا: أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الاعتبارات التالية:

- **أهمية علمية: تسهم في سد الفجوة المعرفية حول التفاعل بين الحكومة الإلكترونية والبناء الاجتماعي في بيئة عربية تتسم بعدم الاستقرار.**
- **أهمية عملية: تقدم توصيات قابلة للتطبيق لمتخذي القرار في اليمن، خصوصاً في عدن، بما يساعد على تحسين فاعلية التحول الرقمي.**
- **أهمية مجتمعية: توضح كيف تؤثر السياسات الرقمية على المجتمع، وتبرز أهمية إعداد البنية الاجتماعية للتفاعل مع التحول الإلكتروني.**

سادسًا: حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والبناء الاجتماعي، وليس على الجوانب الفنية أو التقنية البحتة.**
- **الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على الوزارات الحكومية في محافظة عدن باعتبارها نموذجًا يمثل السياق اليمني.**
- **الحدود الزمانية: تغطي الدراسة الفترة من عام 2000م إلى عام 2025م، حيث شهدت اليمن محاولات جديدة لتفعيل الأنظمة الإلكترونية.**

سابعًا: المنهج الوصفي التحليلي:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لطبيعة الموضوع محل الدراسة، والذي يهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقات البناء الاجتماعي في المجتمع اليمني.

يعرف المنهج العلمي على انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة للإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج، الذي يحدد لنا السبيل إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها (شفيق،2001م، ص86).

كما يعرف أيضًا بأنه طريقة علمية منظمة نسعى من خلالها إلى كشف الحقائق معتمدين على قواعد موضوعية تقود إلى فرز الحقائق وتحليلها وتبويبها (ساعاتي،1999م، ص43).

ويتضمن هذا المنهج وصف الواقع كما هو عليه بالأدوات الميدانية المستخدمة، خاصةً الاستبانة وتحليل البيانات إحصائيًا ومنهجيًا لفهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة، مثل: مدى انتشار الحكومة الإلكترونية، مستوى الكفاءة البشرية، والبنية التحتية التقنية، ونمط التفاعل المجتمعي مع هذه التغيرات.

يسهم المنهج الوصفي التحليلي في استكشاف التحديات، التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية على نحو فعال، وتحليل انعكاساتها على منظومة البناء الاجتماعي، بما يشمل الأدوار الاجتماعية، والتفاعل المؤسسي، وقيم المشاركة والشفافية.

ويُعدُّ هذا المنهج مناسبًا للدراسات السوسيولوجية، التي تهدف إلى الربط بين الواقع الاجتماعي والسياسات التقنية عبر تحليل البنية المؤسسية وتأثيراتها في العلاقات الاجتماعية والاقتصادية داخل المجتمع المحلي، وهو ما يتسق مع طبيعة هذه الدراسة، التي تتناول ظاهرة معاصرة ذات أبعاد بنيوية واجتماعية متعددة.

المبحث الثاني
المفاهيم

أولًا: مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات- وخاصةً الإنترنت- لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والمؤسسات بطريقة أكثر كفاءة وشفافية وتفاعلية (United Nation,2020)

وتتضمن الحكومة الإلكترونية جوانب متعددة، تشمل:

- الخدمات الإلكترونية (Services-e): مثل: استخراج الوثائق الرسمية، ودفع الرسوم إلكترونيًا.
- الإدارة الإلكترونية (Administration-e): مثل: الرقمنة الداخلية للوزارات وتنظيم الأعمال الإدارية.
- المشاركة الإلكترونية (Participation-e): مثل: تمكين المواطن من التعبير عن رأيه أو المشاركة في صنع القرار عبر منصات إلكترونية.

وينظر للحكومة الإلكترونية أداة لتعزيز الكفاءة المؤسسية، والحد من الفساد الإداري، وتقليل البيروقراطية، وتوسيع قاعدة المشاركة المجتمعية، إلّا أن فعاليتها تظل مرهونة بتوافر بيئة اجتماعية ومؤسسية متكاملة، وهو ما تعالجه هذه الدراسة.

مفهوم الحكومة الإلكترونية وربطها بالبناء الاجتماعي في المجتمع اليمني:

تمثل الحكومة الإلكترونية (Government-E) أحد أبرز التحولات التقنية والإدارية في العصر الحديث؛ إذ تعرف بأنها استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، لا سيما الإنترنت لتقديم الخدمات الحكومية

للمواطنين والمقيمين، وقطاع الأعمال، والمؤسسات الحكومية الأخرى، بطرائق فعالة وشفافة وسهلة الوصول، وتهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين الكفاءة المؤسسية وتيسير المعاملات، وتعزيز الشفافية والمساءلة وتقليص الفساد الإداري، فضلًا عن تعزيز العلاقة بين الدولة والمجتمع.

وقد عرفها البنك الدولي بأنها: "استخدام الحكومة لتقنيات المعلومات والاتصالات، مثل: الإنترنت لتقديم المعلومات والخدمات العامة للمواطنين".

أما الأمم المتحدة فتراها: أداة استراتيجية لتسهيل الإدارة العامة وتقديم الخدمات للمواطنين بصورة شاملة ومتكاملة (United Nations، 2020).

ثانيًا: مفهوم البناء الاجتماعي:

البناء الاجتماعي هو التركيب المنظم للعلاقات والمراكز والأدوار الاجتماعية، التي تتفاعل ضمن المجتمع وتحدد سلوكه العام (Berger and Luckmann,1966).

ويتكون البناء الاجتماعي من عناصر أساسية، منها:

- المؤسسات الاجتماعية كالأسرة، والدين، والتعليم والحكومة.
- العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والسلطة.
- القيم والمعايير الاجتماعية، التي تضبط سلوك الأفراد.
- التدرج الطبقي والبنية الاقتصادية وتأثيرها في توزيع الفرص والمكانة.

وفي سياق هذه الدراسة، فإن البناء الاجتماعي يقصد به الهيكل القائم للعلاقات الاجتماعية والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية في المجتمع اليمني، وكيف يمكن أن تتفاعل أو تتصادم مع التحول الرقمي.

ثالثًا: مفهوم المعوقات:

يقصد بـ: "المعوقات" العوامل أو العراقيل التي تحول دون تحقيق أهداف محددة، سواء كانت تلك العوامل مادية (ضعف البنية التحتية)، أم

اجتماعية (رفض التغيير، الأمية الرقمية)، أم ثقافية (التمسك بالتقليدية)، أم مؤسسية (البيروقراطية، ضعف التنسيق).

ويمكن تصنيف المعوقات ذات الصلة بالحكومة الإلكترونية إلى:

- معوقات بشرية: كضعف الكفاءات، والأمية التكنولوجية لدى الموظفين والمواطنين.
- معوقات إدارية: كالروتين الإداري، وانعدام التنسيق بين الجهات.
- معوقات اجتماعية وثقافية: مثل ضعف الثقة في النظام الإلكتروني، والتوجس من فقدان السيطرة أو الوظائف.

رابعًا: المفهوم الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

❖ **المفهوم الإجرائي للحكومة الإلكترونية:**

يقصد بالحكومة الالكترونية في هذه الدراسة: هي الأنظمة الرقمية المطبقة في الوزارات الحكومية بعدن، وتشمل المنصات الإلكترونية والخدمات والعمليات الإدارية الرقمية.

❖ **المفهوم الاجرائي للبناء الاجتماعي:**

يقصد بالبناء الاجتماعي في هذه الدراسة: هو الهيكل القائم للعلاقات والوظائف الاجتماعية داخل المؤسسات الحكومية ومدى قابلية هذا البناء لاستيعاب أو مقاومة التحول الرقمي.

❖ **المفهوم الإجرائي للمعوقات:**

يقصد بالمعوقات في هذه الدراسة: هي مجموعة من التحديات الاجتماعية، الإدارية والثقافية، التي تؤثر سلبًا في فعالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في البيئة اليمنية، وتحديدًا في محافظة عدن.

المبحث الثالث
الإطار النظري للبحث

نظرية التغيير الاجتماعي:

اولًا: الخلفية النظرية:

تُعَدُّ نظرية التغيير الاجتماعي (Social Change Theory) من النظريات المركزية في علم الاجتماع؛ إذ تهتم بدراسة التحولات التي تطرأ على البنى الاجتماعية والمؤسسات والقيم عبر الزمن، وقد ذكر عديد من المنظّرين هذه المسألة من زوايا مختلفة، مثل: أوغست كونت، الذي رأى أن المجتمعات تمر بمراحل تطور معرفي، وكارل ماركس الذي عدَّ أن التغيير نتيجة الصراع الطبقي، وماكس فيبر الذي ركز على دور الثقافة والأفكار في إحداث التغيير (Giddens، 1993؛ راضي، 2004م).

وفي العصر الحديث، عرضت النظريات المعاصرة التغيير الاجتماعي من منظور ديناميكي، مؤكدة أن التغيير ليس خطيًا أو متجانسًا بالضرورة، بل يمكن أن يكون متقطعًا، صراعيًّا أو حتى تراجعيًّا تبعًا للظروف (Eisenstadt، 1973).

ثانيًا: المفاهيم الأساسية في نظرية التغيير الاجتماعي:

1. **البنية والوكالة:** التغيير ينتج من التفاعل بين البنية الاجتماعية: (المؤسسات، والقوانين، والهياكل) والفاعلية الإنسانية: (الأفراد، والجماعات القادرة على إحداث التغيير).

2. العوامل الداخلية والخارجية:

- **الداخلية:** مثل: التغير الديموغرافي، والحركات الاجتماعية، والتعليم.
- **الخارجية:** مثل: التكنولوجيا، والعولمة، والتدخلات الدولية.

3. المقاومة والقبول: لا يحدث التغيير بسهولة؛ إذ يواجه غالبًا مقاومة من القوى المستفيدة من الوضع القائم، في حين تدعمه قوى أخرى ترى فيه فرصة للتحسين.

4. الاستمرارية والقطيعة: قد يكون التغيير تدريجيًا يحافظ على استمرارية البناء الاجتماعي (Reform)، أو جذريًا يؤدي إلى قطيعة مع الأنماط السابقة (onRevoluti).

ثالثًا: تطبيق النظرية على الحكومة الإلكترونية في اليمن:

1. الحكومة الإلكترونية بوصفها تغييرًا اجتماعيًا:

إدخال الحكومة الإلكترونية في اليمن يمثل محاولة لإحداث تغيير اجتماعي مؤسسي؛ إذ يُراد لها أن تحوّل نمط العمل من البيروقراطية التقليدية إلى إدارة رقمية حديثة.

2. العوامل الدافعة للتغيير:

- الضغوط الدولية والإقليمية لمواكبة التحول الرقمي.

- الحاجة المحلية لتقليل الفساد وتعزيز الشفافية.

- تطور استخدام التكنولوجيا بين الشباب اليمني.

3. العوامل المعوقة للتغيير:

- الانقسام السياسي، والحرب.

- الأمية الرقمية، ونقص التدريب.

- ضعف البنية التحتية للاتصالات.

- الثقافة التنظيمية التقليدية التي تقاوم التغيير.

4. المقاومة المؤسسية:

يظهر عديد من الموظفين مقاومة للتحول الرقمي خوفًا من فقدان امتيازاتهم المرتبطة بالنظام الورقي، مثل: (استغلال الروتين والوساطة).

5. التغيير الجزئي لا الجذري:

ما حدث حتى الآن في عدن وبعض المحافظات هو تغيير جزئي، يتمثل في إدخال منصات إلكترونية محدودة؛ لكنه لم يصل إلى مستوى التغيير الجذري، الذي يعيد تشكيل البنية المؤسسية بأكملها.

رابعًا: أمثلة من الواقع اليمني:

- **مقاومة التغيير: موظفون يفضلون المعاملات الورقية بحجة ضعف النظام الإلكتروني، في حين الدافع الحقيقي هو الحفاظ على شبكات المصالح.**
- **العوامل الخارجية: بعض مشاريع الحكومة الإلكترونية جاءت بدعم من منظمات دولية، لكن عند توقف التمويل تعطلت المنصات بسبب غياب الإرادة الداخلية.**
- **التغيير غير المتكافئ: بينما تتبنى بعض الوزارات التحول الرقمي، تبقى أخرى خارج هذا النسق، وذلك يخلق فجوة مؤسسية.**

خامساً: نقد النظرية في ضوء السياق اليمني:

نقاط القوة:

- **توفر إطارًا شاملًا لفهم الحكومة الإلكترونية بوصفها عملية تغيير اجتماعي وليست مجرد تحديث تقني.**
- **تبرز دور العوامل الداخلية (المقاومة، الثقافة) والخارجية (الدعم الدولي) في تشكيل مسار التغيير.**
- **تفسر التفاوت في تبني الحكومة الإلكترونية بين الوزارات والمحافظات.**

نقاط القصور:

- **النظرية عامة وقد تكون فضفاضة إذا لم تُطبّق على حالات محددة.**
- **لا تقدّم آليات عملية مباشرة لتجاوز المقاومة الاجتماعية والسياسية.**

خلاصة

تؤكد نظرية التغيير الاجتماعي أن نجاح الحكومة الإلكترونية في اليمن لا يتوقف على إدخال التكنولوجيا بحد ذاتها؛ بل على إحداث تغيير اجتماعي مؤسسي أعمق يشمل القيم، والثقافة التنظيمية، وأساليب العمل؛ فالتغيير هنا عملية صراعية تتطلب توافقًا بين القوى الدافعة والمعوقة، وبين الداخل والخارج، وهو ما يشكل التحدي الأكبر أمام البناء الاجتماعي في المجتمع اليمني.

المبحث الرابع
الدراسات السابقة

أولًا: الدراسات المحلية:

1. عباس، أنس عبدالباسط(2010م):

- **العنوان: متطلبات قيام الحكومة الإلكترونية بالتركيز على الموارد البشرية: دراسة تطبيقية لعينة من الوزارات في الجمهورية اليمنية.**
- **الهدف: تحديد المتطلبات البشرية والتنظيمية لإنجاح الحكومة الإلكترونية في الوزارات اليمنية.**
- **المنهج: دراسة ميدانية (استبانات على موظفي الوزارات).**
- **النتائج: ضعف التدريب، مقاومة التغيير، غياب الحوافز، هيمنة الثقافة البيروقراطية، وضعف التنسيق المؤسسي، وهو ما يعرقل الثقة المؤسسية والبناء الاجتماعي.**

2. **العرياني، أحمد(2020م):**

- **العنوان: المشهد البحثي للحكومة الإلكترونية في اليمن: دراسة معمقة في اتجاهات الأبحاث المنشورة.**
- **الهدف: تحليل الإنتاج البحثي حول الحكومة الإلكترونية في اليمن وتحديد الفجوات.**
- **المنهج: تحليل محتوى (مسح ببليومتري).**
- **النتائج: معظم الدراسات اهتمت بالجانب التقني أكثر من الاجتماعي، وبرزت فجوة في دراسة الثقة المؤسسية، الثقافة التنظيمية، ورأس المال الاجتماعي.**

3. **الحجري،، علي(2010م):**

- **العنوان: المعايير الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية**
- **الهدف: وضع معايير لتطبيق الحكومة الإلكترونية.**
- **المنهج: دراسة تحليلية نظرية.**
- **النتائج: نجاح الحكومة الإلكترونية يحتاج لتغيير الثقافة التنظيمية، ورفع الوعي المجتمعي، وتجاوز مقاومة التغيير داخل المؤسسات.**

4. **الحجري، علي والعرياني، أحمد (2012م):**

- **العنوان: الجاهزية ومعوّقات الحكومة الإلكترونية في اليمن.**
- **الهدف: تقييم جاهزية اليمن للتطبيق وتحديد التحديات.**
- **المنهج: دراسة تحليلية وثائقية.**
- **النتائج: ضعف التنسيق بين الجهات، والاعتماد المفرط على الورق، وفجوة رقمية بين الموظفين والمستفيدين، وضعف الشفافية، وهو ما يضعف الثقة الاجتماعية بالحكومة الإلكترونية.**

5. الوزير، أحمد (2012م):

تطور الحكومة الإلكترونية في اليمن: تقييم وحلول.

- **الهدف: تقييم مستوى تطور الحكومة الإلكترونية في اليمن، ورصد التحديات واقتراح الحلول.**
- **المنهج: تحليل محتوى لمواقع الوزارات، ودراسة مقارنة لمؤشرات الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية.**
- **النتائج: قصور في تحديث البوابة الحكومية، ضعف التنسيق بين الوزارات، قصور في التشريعات، وهو ما انعكس سلبًا على ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية.**

ثانيًا: الدراسات العربية:

1. المقدسية وآخرون(2014م)-الأردن:

- **العنوان: التحديات والعوامل المؤثرة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الأردن.**
- **الهدف: تحديد أبرز التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية في الأردن.**
- **المنهج: تحليل نظري/مكتبي.**
- **النتائج: العوائق ليست تقنية فقط؛ بل ثقافية وتنظيمية مثل مقاومة التغيير وضعف الثقة المؤسسية.**

2. الروهانا وآخرون (2018م)-الأردن:

- **العنوان: معوّقات نجاح الحكومة الإلكترونية: دراسة تجريبية من الأردن.**
- **الهدف: الكشف عن العوامل المعيقة لتبني الحكومة الإلكترونية.**
- **المنهج: دراسة كمية (SEM-PLS) على عينة من مديري تكنولوجيا المعلومات.**

- **النتائج: ضعف جاهزية البنية التحتية لتقنية المعلومات ساهم في استياء المستخدمين وانعدام الثقة بالخدمات.**

3. **الخصاونة وعبابنة (2019م)-الأردن:**
   - **العنوان: تقييم جاهزية الأردن لتبني الحكومة الإلكترونية.**
   - **الهدف: قياس درجة جاهزية الوزارات الأردنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.**
   - **المنهج: دراسة ميدانية (استبانات في 13 دائرة حكومية).**
   - **النتائج: الجاهزية متوسطة، والمعوّقات موزعة بين البنية التحتية، البشرية، والتشريعية، إضافة إلى الثقافة المؤسسية ومقاومة التغيير.**
4. **الخريشة (2015م)- الأردن:**
   - **العنوان: مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة مقارنة.**
   - **الهدف: مقارنة تجربة الأردن بالإمارات في تطبيق الحكومة الإلكترونية.**
   - **المنهج: دراسة مقارنة تحليلية.**
   - **النتائج: قصور التجربة الأردنية يرجع إلى ضعف الدعم السياسي والثقافة الرقمية، بخلاف نجاح الإمارات بفضل وضوح الرؤية المؤسسية.**
5. **حسن وآخرون(2024م)-السعودية:**
   - **العنوان: فحص محفّزات ومعوّقات تبنّي خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية.**
   - **الهدف: التعرف على العوامل المشجعة والمثبطة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.**
   - **المنهج: مسح اجتماعي على 487 مواطنًا.**
   - **النتائج: الثقة بالحكومة، والأمن، والخصوصية، والثقافة الرقمية عوامل وسيطة تحدد مستوى التبني.**

المبحث الخامس
معوقات الحكومة الإلكترونية في مؤسسات المجتمع اليمني

أولًا: المعوقات الإدارية:

يمكن تصنيف المعوّقات الإدارية التي تواجه الحكومة الإلكترونية إلى فئات مترابطة عديدة، تمثل كل فئة منها محورًا رئيسًا يؤثر في عملية التحول الرقمي، وفيما يلي استعراض موسّع لأبرز هذه الفئات:

1. **غياب القيادة والرؤية الاستراتيجية:**

يُعدُّ غياب القيادة العليا الملتزمة بالتحول الرقمي من أخطر المعوقات الإدارية؛ إذ إن القيادة تمثل حجر الزاوية في نجاح أي مشروع تغييري، تشير دراسات الأمم المتحدة إلى أن الدول، التي حققت قفزات نوعية في الحكومة الإلكترونية كانت تمتلك إستراتيجيات وطنية واضحة مدعومة بإرادة سياسية قوية (UN DESA، 2024).

في الحالة اليمنية، ظل مشروع الحكومة الإلكترونية منذ انطلاقته في 2007 يفتقر إلى قيادة مركزية فاعلة؛ إذ تعاقبت الحكومات على وضع خطط جزئية غير متكاملة، ولم تنشأ هيئة وطنية دائمة تمتلك الصلاحيات والموارد اللازمة لتنفيذ المشروع (الشلبي، 2023م).

هذا التشتت أدى إلى ازدواجية في الجهود بين الوزارات، وهدر في الموارد المحدودة.

2. **ضعف الهيكل المؤسسي والتنسيق بين الجهات الحكومية:**

غياب هيكل تنظيمي واضح للحكومة الإلكترونية، يؤدي إلى تداخل المسؤوليات وتضارب الصلاحيات، كثير من الوزارات والهيئات الحكومية تعمل بمعزل بعضها عن بعض، ما ينتج عنه أنظمة معلومات غير متوافقة

(Interoperability) وقواعد بيانات غير مترابطة، وهو ما يعوق تقديم خدمة حكومية رقمية موحدة للمواطنين (الرزي، 2012م).

تؤكد الدراسات العربية أن ضعف التنسيق بين الجهات يؤدي إلى تكرار الإجراءات وإطالة دورة المعاملة، حتى لو كانت إلكترونية، الأمر الذي يفرغ عملية التحول من مضمونها، وقد عانت دول، مثل: مصر، والأردن، في المراحل الأولى من مشاريعها من المشكلة نفسها، قبل إنشاء كيانات مركزية، مثل: وزارة الاتصالات، أو هيئة التحول الرقمي للإشراف على العملية (قناوي، 2018م).

3. **البيروقراطية والروتين الإداري:**

البيروقراطية التقليدية - بما تتضمنه من تعدد موافقات وتداخل مستويات اتخاذ القرار - تمثل عقبة رئيسة أمام نجاح الحكومة الإلكترونية، فبدلًا من أن تكون التكنولوجيا أداة لتيسير الإجراءات، تتحول في ظل البيروقراطية الجامدة إلى مجرد إضافة طبقة جديدة من التعقيد؛ إذ يستمر الموظفون في المطالبة بمستندات ورقية أو توقيعات يدوية إلى جانب الإجراءات الإلكترونية.

تشير الأدبيات إلى أن نجاح التحول الرقمي يتطلب إعادة هندسة الإجراءات (engineering-Business Process Re) قبل رقمنتها؛ بحيث تيسر وتزال الخطوات غير الضرورية.

في اليمن، لم تنفذ برامج شاملة لإعادة هندسة العمليات الإدارية قبل إدخال التطبيقات الإلكترونية، وهو ما جعل المواطنين يواجهون نفس التعقيدات السابقة ولكن عبر واجهات رقمية (الشلبي، 2023م).

4. **نقص الكفاءات الإدارية والبشرية:**

يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية كوادر بشرية مدرّبة في مجالات التخطيط الإستراتيجي، وإدارة المشاريع، والتحول الرقمي، والأمن السيبراني،

ومع ذلك، تعاني معظم المؤسسات الحكومية في اليمن من نقص حاد في هذه الكفاءات بسبب ضعف برامج التدريب وهجرة الكوادر المؤهلة إلى القطاع الخاص أو خارج البلاد نتيجة ظروف الحرب وتدني الرواتب (world bank, 2022).

أظهرت دراسة فلسطينية مماثلة أن نقص الكوادر المؤهلة كان من أبرز العوامل، التي أخرت تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية في قطاع غزة؛ إذ أشار أكثر من 65٪ من موظفي المؤسسات الحكومية إلى غياب التدريب الكافي بوصفه معوقًا رئيسًا (الرزي، 2012م).

هذا يشير إلى أن المشكلة ليست محلية فحسب، بل هي سمة شائعة في الدول النامية.

5. **قصور الإطار القانوني والتنظيمي:**

يمثل غياب التشريعات المناسبة عائقًا حقيقيًا أمام اعتماد الخدمات الحكومية الإلكترونية رسميًا وملزمًا، يشمل ذلك قوانين المعاملات الإلكترونية، والتوقيع الرقمي، وحماية البيانات الشخصية، وقوانين الأمن السيبراني.

في اليمن، لم يصدر حتى الآن قانون شامل ينظم المعاملات الإلكترونية، ويحمي بيانات المستخدمين، وهو الأمر الذي يضعف ثقة المواطنين في المنصات الرقمية، ويجعل الجهات الحكومية تتردد في الانتقال الكامل إلى المعاملات الإلكترونية خوفًا من المشكلات القانونية (الشلبي، 2023م).

6. **مقاومة التغيير والثقافة التنظيمية:**

تمثل المقاومة الداخلية من الموظفين تحديًا حقيقيًا لنجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية، غالبًا ما يخشى الموظفون فقدان امتيازاتهم أو مواقعهم الوظيفية عند إدخال الأنظمة الإلكترونية، خاصةً في الإدارات،

التي تعتمد على الإجراءات اليدوية المعقدة بوصفه وسيلة لفرض النفوذ أو الحصول على مكاسب غير رسمية (Dahrendorf، 1959).

تشير الدراسات إلى أن معالجة مقاومة التغيير تتطلب برامج شاملة لإدارة التغيير تشمل التوعية، وإشراك الموظفين في مراحل تصميم الأنظمة، وتقديم حوافز تشجعهم على تبني التكنولوجيا الجديدة (Kotter، 1996).

7. **الفساد وضعف الشفافية:**

يُعدُّ الفساد الإداري أحد العوامل البنيوية، التي تعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية؛ إذ إن رقمنة المعاملات تزيد من الشفافية وتحد من فرص التلاعب، وهو ما قد يشكل تهديدًا لمصالح بعض الأطراف المستفيدة من الوضع القائم، تقارير البنك الدولي عن اليمن تؤكد أن ارتفاع مستويات الفساد وعدم الشفافية من بين أهم أسباب ضعف الثقة في المؤسسات الرسمية وتأخر مشاريع الإصلاح المؤسسي (World Bank، 2022).

ثانيًا: المعوقات البشرية:

يمكن تصنيف المعوّقات البشرية في الحكومة الإلكترونية إلى محاور رئيسة عديدة، تتداخل فيما بينها وتؤثر مباشرة في كفاءة تطبيق النظم الإلكترونية في المؤسسات الحكومية اليمنية:

1. **نقص المهارات والكفاءات التقنية:**

يُعدُّ ضعف تأهيل الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات من أبرز التحديات، التي تواجه التحول الرقمي، وتشير الدراسات إلى أن كثيرًا من العاملين في القطاع الحكومي في الدول النامية يفتقرون إلى المهارات التقنية الأساسية اللازمة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وأنظمة الحكومة الإلكترونية (Almarabeh & AbuAli، 2010).

في اليمن، فإن نقص الكوادر المؤهلة يتفاقم بسبب محدودية برامج التدريب، وغياب مراكز متخصصة لتأهيل الموظفين على استخدام الأنظمة

الرقمية؛ فضلًا عن ضعف القدرة الاستيعابية للجامعات في تخريج كفاءات تواكب المتطلبات التقنية الحديثة (قناوي، 2018م).

2. ضعف الثقافة الرقمية والتنظيمية:

تمثل الثقافة الرقمية جزءًا مهمًّا من الاستعداد المؤسسي للتحول الإلكتروني، كثير من الموظفين في المؤسسات الحكومية لا يدركون أهمية الحكومة الإلكترونية لوصفها وسيلة لتحسين جودة الخدمات، بل يرونها عبئًا إضافيًّا يزيد من مسؤولياتهم دون أن يقدم لهم حوافز ملموسة (UN DESA، 2024).

ضعف الثقافة التنظيمية يترجم غالبًا إلى مقاومة خفية للتغيير؛ إذ يتمسك الموظفون بالأساليب التقليدية لإنجاز العمل ويظهرون سلوكيات سلبية مثل المماطلة أو عدم التعاون مع فرق تقنية المعلومات (Kotter، 1996).

3. مقاومة التغيير:

تشير نظرية التغيير التنظيمي إلى أن الأفراد غالبًا ما يقاومون أي تغيير يهدد استقرارهم أو يفرض عليهم مهام جديدة (Lewin، 1951).

في المؤسسات اليمنية، تتجلى مقاومة التغيير في رفض بعض الموظفين استخدام الأنظمة الجديدة، أو محاولة تعطيلها عبر العودة إلى النماذج الورقية، وذلك يؤدي إلى ازدواجية في العمل ويعيق فعالية الحكومة الإلكترونية (الشلبي، 2023م).

4. ضعف الدافعية والحوافز:

أظهرت الدراسات أن غياب الحوافز المادية والمعنوية، يقلل من دافعية الموظفين لاعتماد الأنظمة الرقمية.

في اليمن، تعاني غالبية المؤسسات من تأخر صرف الرواتب أو عدم انتظامها، إضافة إلى غياب نظم الترقية العادلة والمكافآت التشجيعية، وهو

ما يقلل رغبة الموظفين في تطوير مهاراتهم أو المشاركة الفاعلة في مشروعات التحول الرقمي (World Bank، 2022).

5. **هجرة العقول والكفاءات:**

أدت الأوضاع الاقتصادية والسياسية في اليمن إلى هجرة كثير من الكفاءات المتخصصة في تقنية المعلومات والإدارة العامة إلى الخارج، وهو ما خلق فجوة كبيرة في الموارد البشرية المؤهلة، وأثر مباشرة في قدرة المؤسسات على تبني نظم إلكترونية متقدمة (Dhamari، 2021).

6. **الأمية التقنية والفجوة الجيلية:**

يواجه عدد غير قليل من موظفي القطاع الحكومي—ولا سيما من هم في الفئات العمرية الأكبر صعوبات في استخدام التقنيات الحديثة أو يمتلكون مهارات محدودة في التعامل مع الحاسوب والإنترنت، وهو الأمر الذي يعرقل وتيرة التحول الرقمي ويدفع عديدًا من المؤسسات إلى الاستمرار في تقديم خدماتها عبر القنوات التقليدية.

هذه الفجوة الجيلية تعيق نقل المعرفة بين الأجيال وتخلق تباينًا في الأداء داخل المؤسسة الواحدة.

ثالثًا: المعوّقات التقنية:

يمكن تقسيم المعوّقات التقنية على محاور رئيسة عديدة تؤثر مباشرة في تطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات اليمنية:

1. **ضعف البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات:**

تعاني معظم الوزارات اليمنية من نقص في الأجهزة الحديثة، شبكات الإنترنت غير المستقرة، وانقطاع الكهرباء المتكرر، وهو ما يعوق تشغيل النظم الإلكترونية بشكل باستمرار وثقة (Busaidi، 2012-Al).

يؤدي هذا الضعف إلى تأخر إنجاز المعاملات وتعطيل الخدمات، ويزيد من اعتماد الموظفين والمواطنين على القنوات التقليدية.

2. **عدم تكامل الأنظمة والبرمجيات:**

تفتقر المؤسسات الحكومية إلى نظم معلومات متكاملة؛ إذ تعمل كل وزارة أو إدارة بنظام منفصل، مما يخلق ازدواجية في البيانات ويعوق تبادل المعلومات بين الجهات المختلفة، هذا النقص في التكامل يؤدي إلى ضعف الفعالية الإدارية، ويزيد من صعوبة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة (UN DESA، 2024).

3. **ضعف نظم الأمن السيبراني وحماية البيانات:**

إن غياب سياسات واضحة للأمن السيبراني وحماية المعلومات، يجعل أنظمة الحكومة الإلكترونية عرضة للهجمات والاختراقات، وهو الأمر الذي يضعف مستوى الثقة بالخدمات الرقمية. وفي اليمن على وجه الخصوص، تعاني عديد من المؤسسات من نقص الكفاءات المتخصصة في الأمن الرقمي ومن محدودية وسائل الحماية المتقدمة، وذلك يزيد من حجم التهديدات والمخاطر السيبرانية.

4. **تقادم الأجهزة والبرمجيات:**

استخدام الأجهزة القديمة والبرمجيات غير المدعومة يؤدي إلى بطء النظام، وأعطال متكررة، وصعوبة تحديث المنصات، وهو ما يعوق تحسين الأداء الرقمي ويزيد من مقاومة الموظفين والمواطنين لاستخدامها (Alshawi، 2009).

5. **ضعف الدعم الفني والصيانة:**

قلة الفرق التقنية المدربة والمخصصة لدعم الأنظمة الإلكترونية وصيانتها يخلق حالة من الانقطاع المستمر في الخدمات، ويجعل المؤسسات تعتمد على الحلول المؤقتة، وهو ما يقلل من موثوقية الحكومة الإلكترونية (قناوي، 2018م).

6. الانعكاسات السوسيولوجية للمعوّقات التقنية:

تؤثر المعوّقات التقنية ليس فقط في الأداء الإداري؛ بل تمتد آثارها إلى البناء الاجتماعي والثقة بالمؤسسات:

أ. تقويض ثقة المواطنين في الدولة:

تعطل الأنظمة الإلكترونية المتكررة أو عدم توفر الخدمات الرقمية، يؤدي إلى شعور المواطنين بالإحباط، ويضعف ثقتهم بقدرة الدولة على تقديم خدمات فعالة، وهو ما ينعكس سلبًا على الشرعية الاجتماعية (rld Bank، 2022Wo).

ب. تعزيز الفجوة الرقمية والاجتماعية:

يزيد غياب البنية التقنية المتطورة من التفاوت بين المواطنين القادرين على الوصول للخدمات الإلكترونية والأكثر فقرًا أو في المناطق النائية، وهو ما يؤدي إلى تعميق الفجوة الرقمية والاجتماعية (Busaidi، 2012-Al).

ج. تعطيل المشاركة الرقمية والمساءلة:

تؤدي الأعطال التقنية وعدم استقرار الأنظمة إلى انخفاض استخدام المنصات الإلكترونية لمتابعة الشكاوى أو تقديم الآراء، وذلك يقلل من مشاركة المواطنين في الرقابة المجتمعية وصنع القرار (UN DESA، 2024).

د. زيادة الاعتماد على القنوات التقليدية:

يجبر ضعف التقنية الموظفين والمواطنين على العودة إلى المعاملات الورقية، ويعزز شبكات الوساطة التقليدية، وذلك يكرس عدم المساواة ويحد من فعالية الحكومة الإلكترونية (Dahrendorf، 1959).

رابعاً: المعوقات المالية في المؤسسة اليمنية:

يمكن تقسيم المعوّقات المالية على محاور رئيسة عديدة تؤثر في قدرة المؤسسات على تنفيذ الحكومة الإلكترونية:

أ. محدودية الميزانية الحكومية:

الميزانيات المخصصة للوزارات والمؤسسات لا تكفي لتغطية تكاليف إنشاء منصات إلكترونية متقدمة وتشغيلها، بالإضافة إلى صعوبة تخصيص مبالغ إضافية للابتكار والتطوير، وهو ما يبطئ وتيرة تنفيذ مشاريع التحول الرقمي (Khouri، 2012-Al).

ب. انعدام التمويل المستدام:

تفتقر بعض المؤسسات إلى آليات تمويل مستدامة لمشروعات الحكومة الإلكترونية؛ إذ تعتمد على التمويل السنوي المحدود، وذلك يجعل استمرارية النظم والخدمات عرضة للتوقف أو الانقطاع في حال عدم تخصيص الأموال في السنة التالية (UN DESA، 2024).

ج. ارتفاع تكاليف البنية التحتية والتقنيات الحديثة:

تكاليف شراء الأجهزة الحديثة، والخوادم، والشبكات، وبرامج الأمن السيبراني، وتكاليف الصيانة المرتفعة تشكل عبئًا ماليًّا كبيرًا على المؤسسات الحكومية، خصوصًا في بيئة اقتصادية مضطربة مثل اليمن (Al-Khouri، 2012).

د. ضعف الشراكة مع القطاع الخاص:

قلة الشراكات مع القطاع الخاص للاستثمار في الحلول الرقمية أو تقديم الخدمات التكميلية تجعل على الدولة وحدها تحمل جميع التكاليف، وهو ما يزيد من الضغط المالي ويحد من توسع الحكومة الإلكترونية (Al-Busaidi، 2012).

هـ. انعدام الحوافز المالية للابتكار:

غياب برامج التمويل الداخلي أو الخارجي لدعم الابتكار في الخدمات الرقمية يقلل من قدرة الموظفين والإدارات على تطوير تطبيقات أو منصات جديدة، وهو ما يحدُّ من التجديد والتحسين المستمر للخدمات (Alshawi، 2009).

المبحث السادس

البناء الاجتماعي وتحديات الحكومة الإلكترونية في المؤسسات اليمنية

أولًا: التحديات القبلية والمناطقية والشخصية في الحكومة الإلكترونية في المؤسسات اليمنية:

تؤدي العوامل القبلية والمناطقية والشخصية دورًا مهمًّا في نجاح مشاريع الحكومة الإلكترونية؛ إذ يُعدُّ الانتماء القبلي، والهوية المحلية، والفروقات الجغرافية، والسمات الفردية للموظفين والمواطنين من العوامل الأساسية، التي تحدد مدى قبول التكنولوجيا واستخدامها بفعالية.

في اليمن، تُظهر الدراسات أن التركيبة القبلية والتفاوت بين المناطق الحضرية والريفية، بالإضافة إلى الفروق الفردية بين المواطنين والموظفين، تلعب دوراً كبيراً في تحديد مستوى التفاعل مع الخدمات الرقمية (الشلبي، 2023).

1. تصنيف المعوّقات القبلية والمناطقية والشخصية:

أ. المعوّقات القبلية:

تؤثر الانتماءات والولاءات القبلية في توزيع الخدمات الرقمية؛ إذ قد يفضل بعضهم استخدام العلاقات التقليدية بدلًا من الخدمات الإلكترونية (Busaidi، 2012-Al).

يمكن النزاعات أو المنافسات القبلية أن تحد من التعاون بين موظفي الحكومة الإلكترونية أو بين الإدارات المختلفة.

ب. المعوّقات المناطقية:

تؤدي الفوارق بين المدن الكبرى والمناطق النائية إلى تفاوت مستوى الوصول إلى الإنترنت والتقنيات الحديثة، وذلك يحدُّ من استفادة جميع المواطنين من الخدمات الرقمية (Khouri، 2012-Al).

يجعل ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المحافظات تطبيق الحكومة الإلكترونية بشمولية أمرًا صعبًا.

ج. المعوّقات الشخصية:

تؤدي المهارات الفردية والقدرة على التكيف مع التكنولوجيا دورًا محوريًا، إذ قد يفتقر بعض الموظفين أو المواطنين إلى الكفاءة الرقمية الضرورية (Alshawi، 2009).

يؤثر التحفيز والدافعية الشخصية في استعداد الأفراد لتبني الخدمات الرقمية واستخدامها باستمرار، العوامل النفسية، والاجتماعية، مثل: الخوف من فقدان البيانات، أو التعقيدات التقنية، قد تعوق استخدام المنصات الإلكترونية.

2. الانعكاسات السوسيولوجية:

أ. ضعف التفاعل الرقمي:

تؤدي المعوّقات القبلية والمناطقية والشخصية إلى ضعف استخدام الخدمات الإلكترونية، خصوصًا في المناطق الريفية أو بين الفئات المحافظة على الطرق التقليدية لإنجاز المعاملات.

ب. تعزيز الفجوة الاجتماعية والمكانية:

تؤدي هذه المعوّقات إلى تفاوت في الوصول للخدمات الرقمية بين المحافظات والفئات المختلفة، وهو ما يزيد من الفجوة الاجتماعية والاقتصادية (Busaidi، 2012-Al).

ج. الحد من العدالة المؤسسية:

اعتماد بعض الموظفين على الوساطات القبلية أو المناطقية في إنجاز المعاملات الرقمية يقلل من عدالة توزيع الخدمات ويضعف ثقة المواطنين بالمؤسسات.

د. مقاومة التغيير والتطوير:

قد تؤدي العوامل الشخصية والثقافية إلى جعل بعض الأفراد أقل استعدادًا لتبني التحديثات التقنية، وذلك يعوق عملية تحديث الأنظمة وتحسين الخدمات الرقمية باستمرار.

3. المقترحات العملية لمعالجة المعوّقات القبلية والمناطقية والشخصية:

أ. تعزيز العدالة في توزيع الخدمات الرقمية:

- وضع سياسات واضحة لضمان وصول الخدمات الرقمية للمحافظات والفئات الاجتماعية جميعًا من دون تحيز قبلي أو مناطقي.

- تطوير البنية التحتية الرقمية في المناطق الريفية والنائية (Khouri، -Al 2012).

ب. برامج توعية وتثقيف مخصصة:

- **تصميم حملات توعية تراعي الفوارق الثقافية والقبلية لتشجيع استخدام الحكومة الإلكترونية.**
- **توفير برامج تدريبية مخصّصة وفق الفئة العمرية والمستوى التعليمي للمستفيدين؛ بهدف ضمان استيعابهم الكامل للخدمات الرقمية واستخدامها بفعالية.**

ج. تعزيز المهارات الفردية والتحفيز:

- **تقديم برامج تطوير مهارات رقمية شخصية للموظفين والمواطنين، مع تشجيع الابتكار الذاتي.**
- **تحفيز الموظفين والمواطنين على استخدام المنصات الرقمية من خلال حوافز معنوية أو مادية.**

د. دعم التكيف النفسي والاجتماعي:

- **توجيه حملات لتقليل الخوف من التكنولوجيا وتعزيز الثقة في الأمن الرقمي.**

- إنشاء قنوات دعم فني وشروحات مبسطة لتسهيل استخدام المنصات الإلكترونية (Alshawi، 2009).

خلاصة:

تشير الدراسة إلى أن المعوّقات القبلية والمناطقية والشخصية تشكل عائقًا مهمًّا أمام تبني الحكومة الإلكترونية في اليمن، ومعالجتها تتطلب تعزيز العدالة في توزيع الخدمات الرقمية، وتطوير برامج توعية وتثقيف، ورفع المهارات الفردية والتحفيز، ودعم التكيف النفسي والاجتماعي.

يعزز التغلب على هذه المعوقات المساواة في الوصول للخدمات، وزيادة التفاعل الرقمي، وتقليل الفجوة الاجتماعية والمكانية، بما يسهم في البناء الاجتماعي المستدام.

ثانيًا: التحديات التعليمية في الحكومة الإلكترونية في المؤسسات اليمنية:

تشكل المعرفة والمهارات الرقمية عنصراً أساسياً لنجاح الحكومة الإلكترونية، إذ تعتمد فعالية الأنظمة الرقمية على قدرة الموظفين على تشغيلها بشكل صحيح، وعلى وعي المواطنين بكيفية استخدامها (Al-Khouri، 2012).

يواجه التحول الرقمي في اليمن العديد من التحديات التعليمية، من بينها محدودية برامج التدريب المستمر، وضعف الثقافة الرقمية بين العاملين، وقلة البرامج الأكاديمية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية، وهو ما يؤثر سلبًا في جودة الخدمات الرقمية ويحد من توسع وانتشار الحكومة الإلكترونية.

1. تصنيف المعوّقات التعليمية:

أ. نقص الكفاءات الرقمية بين الموظفين:

قلة الموظفين المؤهلين لاستخدام الأنظمة الرقمية الحديثة يمثل عقبة أساسية أمام تنفيذ الحكومة الإلكترونية، خصوصًا في الوزارات والإدارات، التي تعتمد على المعاملات الورقية التقليدية (Busaidi، Al-2012).

ب. ضعف برامج التدريب المستمر:

البرامج التدريبية الحالية محدودة أو غير متطورة، وذلك يجعل الموظفين يفتقرون إلى المهارات الضرورية للتعامل مع التحديثات التقنية أو تطبيق السياسات الجديدة (Alshawi، 2009).

ج. ضعف الثقافة الرقمية بين المواطنين:

الكثير من المواطنين، خاصةً كبار السن أو ذوي التعليم المحدود، يفتقرون إلى المعرفة بأساليب استخدام الخدمات الإلكترونية، وهو ما يؤدي إلى ضعف التفاعل الرقمي واعتمادهم على الطرائق التقليدية (Khouri، Al-2012).

د. نقص المناهج التعليمية المتخصصة:

نقص البرامج الأكاديمية والتدريبية المتخصصة في الإدارة الإلكترونية وتقنيات المعلومات يقلل من إنتاج كوادر مؤهلة قادرة على دعم الحكومة الإلكترونية وتطويرها.

هـ. ضعف التوعية بأهمية التعليم الرقمي:

غياب حملات توعية مستمرة بشأن أهمية التعليم الرقمي للموظفين والمواطنين يؤدي إلى ضعف التحفيز على التعلم والتطوير الذاتي في مجال التكنولوجيا (UN DESA، 2024).

2. الانعكاسات السوسيولوجية للمعوّقات التعليمية:

أ. ضعف الكفاءة المؤسسية:

يقلل غياب التدريب والمهارات الرقمية من فعالية الموظفين في إدارة المنصات الرقمية، وهو ما يؤدي إلى بطء إنجاز المعاملات، وزيادة الأخطاء الإدارية (Dahrendorf، 1959).

ب. تراجع استخدام الخدمات الإلكترونية:

يقلل ضعف الثقافة الرقمية لدى المواطنين من مشاركتهم في المنصات الرقمية، ويزيد اعتمادهم على الطرق التقليدية لإنجاز المعاملات، وهو ما يعيق التحول الرقمي (Busaidi، 2012-Al).

ج. زيادة الفجوة الاجتماعية والرقمية:

يزيد عدم القدرة على الوصول إلى التدريب والمهارات الرقمية من الفجوة بين الفئات المختلفة في المجتمع، ويحد من العدالة في الوصول للخدمات (Khouri، 2012-Al).

د. تعزيز مقاومة التغيير:

يفاقم غياب برامج التعليم والتدريب مقاومة الموظفين والمواطنين للتقنيات الجديدة، وذلك يعوق عملية تحديث الأنظمة وتحسين الخدمات الرقمية.

3. المقترحات العملية لمعالجة المعوّقات التعليمية:

أ. تطوير برامج التدريب المستمر للموظفين:

- **تصميم برامج تدريبية متخصصة لتطوير المهارات الرقمية والتقنية للموظفين في الوزارات والإدارات المختلفة.**
- **تقديم ورش عمل دورية للتحديث على الأنظمة والخدمات الرقمية الجديدة (Alshawi، 2009).**

ب. تعزيز الثقافة الرقمية للمواطنين:

- **تنظيم حملات توعية للمواطنين حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وفوائدها.**
- **توفير موارد تعليمية إلكترونية سهلة الوصول لتعزيز التفاعل الرقمي** (Khouri، 2012-Al).

ج. تطوير المناهج الأكاديمية المتخصصة:

- **إدراج برامج دراسات عليا وبكالوريوس متخصصة في الحكومة الإلكترونية وإدارة تكنولوجيا المعلومات الإدارية.**
- **تعزيز البحث العلمي في مجال التحول الرقمي وتطوير كوادر متخصصة قادرة على دعم وتنفيذ المشاريع الرقمية بفعالية.**

د. دعم التعلم الذاتي والمجتمعي:

- **إنشاء منصات تعليمية مفتوحة عبر الإنترنت لتسهيل الوصول إلى التدريب الرقمي.**
- **تشجيع المبادرات المجتمعية لتعليم التكنولوجيا الرقمية خاصةً في المناطق الريفية والنائية** (UN DESA، 2024).

خلاصة:

تظهر الدراسة أن المعوّقات التعليمية تمثل تحديًا أساسيًا أمام نجاح الحكومة الإلكترونية في اليمن، ومعالجتها تتطلب برامج تدريب مستمرة للموظفين، تعزيز الثقافة الرقمية لدى المواطنين، تطوير المناهج الأكاديمية المتخصصة، ودعم التعلم الذاتي والمجتمعي، والتغلب على هذه المعوّقات يسهم في رفع كفاءة المؤسسات، توسيع المشاركة الرقمية، وبناء مجتمع أكثر استعدادًا للتحول الرقمي.

النتائج النظرية للبحث:

1. الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تقنية بل منظومة إدارية – اجتماعية تعكس طبيعة العلاقة بين الدولة والمجتمع.
2. ضعف البنية التحتية التقنية في اليمن يشكل عائقًا أساسيًا أمام نجاح أي تحول رقمي، مما يعمّق الفجوة بين الحكومة والمجتمع.
3. القصور في الكادر البشري المؤهل يؤدي إلى محدودية استيعاب وتطبيق نظم الحكومة الإلكترونية، ما يضعف من فاعليتها.
4. المعوّقات الإدارية (كالروتين والبيروقراطية وضعف التنسيق المؤسسي) تُبطئ من عملية التحول وتقلل من ثقة المجتمع في جدوى الحكومة الإلكترونية.
5. المعوّقات الاجتماعية والثقافية (ضعف الوعي الرقمي، الأمية التقنية، مقاومة التغيير) تضعف الاستفادة من مزايا الحكومة الإلكترونية.
6. ارتباط نجاح الحكومة الإلكترونية بالإرادة السياسية واضح، حيث أن غياب الدعم المؤسسي الجاد يعرقل أي تقدم في هذا المجال.
7. انعكاس الحكومة الإلكترونية على البناء الاجتماعي يظهر من خلال تعزيز قيم الشفافية، وزيادة الثقة بالمؤسسات، وتشجيع المشاركة المجتمعية إذا ما تم تطبيقها بشكل فعّال.

8. الفشل في تطبيق الحكومة الإلكترونية قد يؤدي إلى نتائج عكسية مثل تراجع الثقة، واستمرار الفساد، وتوسيع الفجوة الرقمية والاجتماعية.
9. التحديات الاقتصادية (ضعف التمويل، الأولويات التنموية الأخرى) تحد من إمكانية الاستثمار في مشاريع الحكومة الإلكترونية.
10. التحديات الأمنية والسياسية مثل عدم الاستقرار السياسي والصراعات، تجعل التحول الرقمي بطيئًا ومجزأً.
11. التحديات القانونية والتشريعية تتمثل في غياب إطار قانوني متكامل ينظم التعاملات الإلكترونية ويحمي حقوق الأفراد والمؤسسات.
12. التحديات المتعلقة بالثقة المجتمعية حيث يخشى الأفراد من ضعف حماية بياناتهم أو سوء استخدام المعلومات الإلكترونية.
13. التفاوت الجغرافي بين المدن والمناطق الريفية يخلق فجوة رقمية تعرقل استفادة المجتمع بشكل عادل من خدمات الحكومة الإلكترونية.
14. التحديات القبلية والاجتماعية: استمرار النفوذ القبلي وهيمنته على بعض البنى الاجتماعية والإدارية يشكل عائقًا أمام تطبيق الحكومة الإلكترونية، إذ قد تُفضَّل العلاقات التقليدية (الواسطة والولاءات) على النظم الرقمية الرسمية.

التوصيات:

1. تطوير البنية التحتية التقنية (الإنترنت، مراكز البيانات، الأمن السيبراني) لتكون قاعدة أساسية لنجاح التحول الرقمي.
2. تأهيل وتدريب الكادر البشري في المؤسسات الحكومية لتمكينهم من التعامل مع النظم الإلكترونية بكفاءة.

3. **تعزيز الوعي الرقمي لدى المجتمع من خلال برامج توعية وتثقيف رقمي، تركز على فوائد الحكومة الإلكترونية وأثرها على الحياة اليومية.**
4. **إصلاح إداري شامل يحد من البيروقراطية ويعزز الشفافية ويضمن تكامل الأنظمة الإلكترونية بين المؤسسات.**
5. **إرادة سياسية داعمة تضع التحول الرقمي ضمن أولويات السياسات العامة للدولة.**
6. **إشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في دعم الحكومة الإلكترونية لضمان استدامة التطبيق وتوسيع دائرة المستفيدين.**
7. **توظيف التجارب العربية والدولية الناجحة في مجال الحكومة الإلكترونية بما يتناسب مع الواقع اليمني.**
8. **متابعة وتقييم دوري لبرامج الحكومة الإلكترونية لقياس مدى فعاليتها في تحسين الخدمات وتعزيز البناء الاجتماعي.**

المراجع والمصادر:

المراجع العربية:

1. **شفيق، م (2001م)، بحث علمي: الخطوات المنهجية لإعداد الدراسات الاجتماعية، الإسكندرية، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع.**
2. **ساعاتي، أ (1999م)، كتابة بحث علمي مبسط، السعودية، المركزي السعودي للدراسات الإستراتيجية .**
3. **راضي، ع (2004م)، التغير الاجتماعي: المفاهيم والنظريات، القاهرة، دار قباء.**
4. **الحجري، ع؛ العرياني، أ (2012م)، الجاهزية ومعوقات الحكومة الإلكترونية في اليمن، (رسالة ماجستير غير منشورة)، عدن، جامعة عدن، كلية العلوم الإدارية.**
5. **الخريشة، ج (2015م)، مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن: دراسة مقارنة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الأردن، جامعة مؤتة.**
6. **الخصاونة، م؛ عبابنة، ه (2019م)، تقييم جاهزية الأردن لتبني الحكومة الإلكترونية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الأردن، جامعة آل البيت.**
7. **الرزي، د (2012م)، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20(1).**
8. **قناوي، إ (2018م)، المعوقات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية للإدارة الإلكترونية بجامعة الأزهر وسبل مواجهتها، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر.**
9. **الحجري، علي (2010م)، المعايير الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية، صنعاء، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.**

10. الشلبي، أ (2023م)، تجربة اليمن في تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية'، المركز التأسيسي للدراسات والبحوث ،7 أكتوبر، متاح على:https://www.almarkazi.org، [تاريخ الاطلاع عليه في 22 نوفمبر2025م] .

11. العرياني، أ (2020م)، المشهد البحثي للحكومة الإلكترونية في اليمن: دراسة معمقة في اتجاهات الأبحاث المنشورة، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

12. عباس، أ (2010م)، متطلبات قيام الحكومة الإلكترونية بالتركيز على الموارد البشرية: دراسة تطبيقية لعينة من الوزارات في الجمهورية اليمنية، مجلة شؤون العصر، 14(36).

13. الروهانا، ع؛ تشين، س. و هانغ، تش. و (2018م)، معوقات نجاح الحكومة الإلكترونية: دراسة تجريبية من الأردن، المجلة الدولية لإدارة قطاع المعلومات والاتصالات العام، 9(2).

14. حسن، أ؛ العنزي، ع. أ؛ حبيب، س؛ حسين، س. (2024)، فحص محفّزات ومعوّقات تبنّي خدمات الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مجلة التحول الرقمي المبتكر، 1(2)، ص 139–157.

15. المقدسية، م؛ الربابعة، ع؛ الشبول، م وغمينات، ر. (2014) ، التحديات والعوامل المؤثرة في تنفيذ الحكومة الإلكترونية في الأردن، مجلة هندسة البرمجيات وتطبيقاتها، 7(13).

16. الوزير، أ. و تشينغ، ز (2012م)، تطور الحكومة الإلكترونية في اليمن: تقييم وحلول، المجلة الإلكترونية لنظم المعلومات في الدول النامية، 50(1)، ص 1–18.

المراجع الأجنبية:

1. Al-Busaidi, K.A. (2012) *A Framework for E-Government Implementation in Developing Countries: The Case of Oman*. PhD thesis. Victoria University, Melbourne, Australia.
2. Al-Khouri, A. (2012) 'E-Government in the Arab World'.
3. Al-Marabeh, T. & AbuAli, A. (2010) 'A General Framework for e-government: Definition, Maturity, Challenges, Opportunities, and Success', *European Journal of Scientific Research*, 39(1), pp. 29–42.
4. Al-Shawi, S. (2009) *E-Government: A Strategic Overview*.
5. Berger, P.L. & Luckmann, T. (1966) *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Garden City, NY: Doubleday.
6. Dahrendorf, R. (1959) *Class and Class Conflict in Industrial Society*.
7. Dhamari, N. (2021) 'Brain Drain in Yemen: Causes and Consequences', *Middle East Journal of Development Studies*.
8. Eisenstadt, S.N. (1973) *Tradition, Change, and Modernity*. New York: Wiley.
9. Giddens, A. (1993) *Sociology*. 2nd ed. Cambridge: Polity Press.
10. Kotter, J. (1996) *Leading Change*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
11. Lewin, K. (1951) *Field Theory in Social Science*. New York: Harper & Row.
12. UN DESA (2024) *United Nations E-Government Survey 2024*. New York: United Nations.
13. United Nations (2020) *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: UN DESA.
14. World Bank (2022) *Yemen Economic Monitor: Navigating the Crisis*. Washington, DC: World Bank.