



ملامح الحكومة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا: تجربة الدول العربية  
*Features of e-government in light of the Corona pandemic:  
 the experience of Arab countries*

سايج فريد \*

مخبر العولمة والسياسات الاقتصادية،

جامعة الجزائر3، الجزائر

sayah.farid@univ-alger3.dz

تاريخ النشر: 2022/08/31

تاريخ القبول: 2022/07/11

تاريخ الإرسال: 2022/05/28

**ملخص:**

جاءت هذه الدراسة المتعلقة بملامح الحكومة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، كمحاولة لتحديد مدى فعالية الإجراءات التنظيمية والمتخذة من قبل الدول العربية على الخصوص لتحقيق الخدمات الحكومية في ظل الانتشار الواسع للجائحة، كهدف أساسي، وهذا لأهمية تلبية حاجات وخدمات المواطنين في ظل انتشار الوباء، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، مع الاستعانة بعدة مواقع إلكترونية لهيئات رسمية في تحصيل المعطيات، وقد توصلت إلى أن الدول التي تعتمد على الرقمنة في حكومتها قد تمكنت من التخفيف من حدة الآثار السلبية للجائحة؛ كما تضمنت جملة من التوصيات، كضرورة إقامة أطر تشريعية تنظم مختلف الأنشطة ذات الطابع الرقمي؛ أهمية أن يتم العمل على صياغة وإقامة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني؛ مع ضرورة الحاجة لتوفير الحماية الرقمية لمختلف أنشطة تكنولوجيا المعلومات وكذا دعم وتحفيز إنشاء مؤسسات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمارس نشاطاتها في تطوير الابتكارات والبرمجيات وتسهم في حل المشاكل التي تواجه مسار الرقمنة.

**الكلمات المفتاحية:** جائحة؛ حكومة الكترونية؛ خدمات؛ رقمنة؛ كورونا.

**Abstract :**

This study, related to the features of e-government in light of the Corona pandemic, came as an attempt to determine the effectiveness of regulatory measures taken by Arab countries in particular to achieve government services in light of widespread spread of the pandemic, as a primary goal, , and we have relied on the descriptive analytical approach, with the help of several websites of official bodies in data collection, and it has been found that countries that rely on digitization in their government have been able to mitigate the severity of negative effects of pandemic; It also included recommendations, The importance of working on the formulation and establishment of more government services electronically; With the need to provide digital protection for various information technology activities, that practice their activities in the development of innovations and software and contribute to solving problems facing the digitization path.

**Key Words:** Pandemic; E-Government; Services; Digitization; Corona.

**JEL Classification:** H75; I18.

\* مرسل المقال: الدكتور: سايج فريد (sayah.farid@yahoo.fr) (sayah.farid@univ-alger3.dz)



## المقدمة:

شهد العالم منذ سنة 2019، انتشار واسع لجائحة كورونا التي أدت لتدهور كبير للوضع الصحي العالمي، وما تسببت فيه من تعطيل لمختلف القطاعات الحيوية بمختلف الدول والحكومات، فعلى الصعيد الاقتصادي تعرضت عديد الشركات لصعوبات مالية وتجارية ومنها ما أضحت عرضة للإفلاس والزوال، وقد أظهرت الجائحة أن الوسيلة الأنسب للتواصل في ظل هذه الظروف هي باعتماد تكنولوجيات الاعلام والاتصال، سواء في سرعة انتشار المعلومات لمواجهة وتسيير الأزمة الصحية، أو لتأمين استمرارية الأنشطة بما فيها الخدمات ذات الطابع العمومي.

تميزت الدول والحكومات التي تمكنت من الاستعمال الموسع لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات بمختلف تطبيقاتها من إدارة الأزمة الصحية، والسماح بانتشار المعلومات بشكل سلس من أجل تحقيق التدخلات اللازمة في الأوقات المناسبة.

فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نفسها واحدة من أهم أدوات دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العالم، وتعتمد هذه التكنولوجيا حاليا إلى حد كبير على استخدام شبكة الإنترنت وما تقدمه من خدمات بسبب طبيعتها وخصوصياتها العالمية التي تتجاوز الحدود الجغرافية للدول، وعليه نسعى من خلال هذه المداخلة إلى دراسة الإشكالية

### التالية: ما هو واقع الحكومة الإلكترونية للدول العربية في ظل جائحة كورونا؟

لدراسة هاته الإشكالية نتطرق من خلال مداخلتنا لأربعة محاور فرعية في إطار نظام الحكومة الالكترونية ومدى قدرتها على مجابهة الجائحة من منظور اقتصادي، وهي:

- الرقمنة والاقتصاد الرقمي.
- مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة.
- علاقة الحكومة الإلكترونية بمجابهة جائحة كورونا.
- واقع الخدمات الالكترونية لدى الدول العربية.

نستهدف من خلال هذا المقال السعي نحو إثراء موضوع سيولة الخدمات العمومية والظروف التي واجهت الحكومات العربية على الخصوص في ظل انتشار جائحة كورونا، سيما من حيث الجوانب الإجرائية المتعلقة بالرقمنة والحكومة الالكترونية؛ مع محاولة حصر وعرض أبرز الطرق والأساليب المعتمدة من طرف الحكومات في مجال الرقمنة لمجابهة الجائحة بالتركيز على عينة من الدول العربية. وقد اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي التحليلي في معالجة الموضوع بالاستعانة بعدة مواقع إلكترونية لهيئات دولية رسمية من أجل تحصيل وتحليل معطيات الدراسة.



## I. الرقمنة والاقتصاد الرقمي

### 1. ماهية الرقمنة

تمثل الرقمنة عملية الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها من خلال تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائط تخزين تقليدية إلى صورة الكترونية وبالتالي يصبح النص التقليدي نص بصيغة رقمية يمكن الاطلاع عليه من خلال التطبيقات الحاسوبية (فرج أحمد، 2009، صفحة 11).

وهي أيضا عملية تحويل المعلومات النظرية إلى صيغة رقمية، على شكل عملية تشاركية ترافق تحول البيئة التكنولوجية-الاقتصادية والعمليات الاجتماعية المؤسسية من خلال الاتصالات الرقمية وتطبيقاتها (Katz Raul, 2012, p. 02).

ونظرا لارتباط الرقمنة بثورة رقمية فقد امتد استخدامها في عدة مجالات كالإدارة، الإعلام، الصحة، التعليم، الأمن، الاقتصاد والعديد من المجالات بما فيها للاستعمالات الشخصية للأفراد. شهدت الرقمنة استعمالات واسعة ومتعددة نظرا للمزايا والإيجابيات العديدة التي تتيحها لمستخدميها فظهرت عدة ارتباطات لها، مثل: الاقتصاد الرقمي، الحكومة الرقمية، التجارة الرقمية وغيرها.

### 2. الاقتصاد الرقمي

ورد مصطلح "الاقتصاد الرقمي" في كتاب مدير الأعمال والاستراتيجي الكندي (دون تابسكوت) بعنوان: "الاقتصاد الرقمي: الوعد والخطر في عصر الذكاء الشبكي"، (The Digital Economy: Promise and Peril in the age of networked intelligence) وهو كتاب نشر في سنة 1995 ومن أوائل الكتب التي تظهر كيف أن شبكة الانترنت ستغير طرق العمل، في ذلك الوقت كانت الانترنت لا تزال في بدايتها كشبكة عالمية (الأمم المتحدة، مقترح الأجندة الرقمية العربية: مخطط تمهيدي للاستراتيجية العربية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية المستدامة، 2019، صفحة 45).

أما في الوقت الحالي فقد توسع استعمال الاقتصاد الرقمي في مختلف القطاعات وضمن مختلف المجالات الاقتصادية وغيرها، ضمن شتى المعاملات الصناعية، التجارية والمالية، أما في مجال الخدمات فقد أضحت الرقمنة وسيلة ضرورية لسيولة وسلاسة هذا النشاط.

تركز الاقتصاد الرقمي في تعزيز الإنتاج والقدرة التنافسية لصناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوسيع القطاع الاقتصادي التكنولوجي والمعلوماتي، هذا من جهة، ويرتبط كذلك بالخدمات المالية الرقمية من جهة أخرى.

فقد تميزت رقمنة الاقتصاد بمساهمتها في زيادة الكفاءة الناجمة عن الانخفاض المستمر في التكاليف وزيادة القوة الحاسوبية وتوجه الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية إلى الانترنت وكذا المساهمة الواسعة للتكنولوجيات والابتكارات في الاقتصاد الرقمي في تحسين الخدمات في مختلف المجالات؛ حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم الشمول المالي، فقد أدى تزايد استخدام الخدمات المالية الرقمية إلى تحويل جائحة كورونا إلى فرصة، مما مكن الأشخاص غير



المستفيدين من الخدمات المصرفية في الماضي والشركات الصغيرة من الانضمام إلى النظام المالي (اتحاد الاتصالات الدولية، الشمول المالي الرقمي، 2021، صفحة 09).

## II. مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS)

ساهم الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعموما والرقمنة على الخصوص في توسيع مجالات استعمالها في مختلف الأنشطة والمعاملات، وقد استغلت الدول والحكومات هذا الانتشار لتوظيف الرقمنة في جل معاملاتها وخدماتها.

يسمح مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة (GEMS) بقياس التقدم الحاصل على المستوى الوطني في الانتقال والتحول نحو الخدمات الحكومية الرقمية لدى الدول والحكومات، ويتم استخدام هذا المؤشر على مرحلتين:

- **المرحلة الأولى: جرد الخدمات الإلكترونية:** حيث يتم اختيار الخدمات التي تقدم إلكترونيا، فإذا كانت الخدمة تنفذ كليا بطريقة إلكترونية من مرحلة تقديم الطلب إلى مرحلة الإشعار بالتنفيذ، فهي تكون عبارة عن خدمة إلكترونية تامة.

- **المرحلة الثانية: تقييم الخدمات الالكترونية والنقالة:** حيث يتم تقييم الخدمات التي تم تحديدها في المرحلة السابقة وفق استمارة مخصصة لهذا الغرض، كما يتم الاعتماد على ثلاث ركائز أساسية لهذا المؤشر وهي: مدى توفر الخدمة وتطورها؛ مدى استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها؛ الوصول إلى الجمهور.

الشكل 01: ترتيب الدول العربية وفق القيمة الإجمالية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية والنقالة GEMS في سنة 2021



المصدر: (الأمم المتحدة، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2021، 2021، صفحة 13).

يظهر من خلال الشكل رقم (01)، أن نضوج الخدمات الحكومية الرقمية قد شكلت نسبة متفاوتة ما بين الدول العربية، بحيث تميزت دولة قطر بالصدارة تلتها كل من المملكة العربية السعودية، الإمارات العربية المتحدة، البحرين، عمان، الكويت والأردن، أما باقي الدول العربية وعلى رأسها الجزائر فقد احتلت مرتبة دون المتوسط عموما مقارنة



يباقي الدول العربية المعنية بالتقييم كـمقياس لمدى تجاوزها مع مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة، وكذا عبر المعايير الأساسية المشكّلة لهذا المؤشر، من حيث معيار توفر الخدمة وتطورها؛ استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها؛ الوصول إلى الجمهور؛ كما هو موضح من خلال الجدول الموالي:

**الجدول 01: "ترتيب الدول حسب المعايير الأساسية لمؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة  
GEMS في سنة 2021"**

الدول	المعايير		
	توفر الخدمة وتطورها	استخدام الخدمة ورضا المستخدم حيالها	الوصول للجمهور
المملكة العربية السعودية	92%	71%	83%
قطر	88%	72%	93%
الإمارات العربية المتحدة	88%	56%	83%
عمان	80%	46%	68%
البحرين	62%	63%	81%
الكويت	58%	59%	61%
الأردن	58%	42%	53%
متوسط المنطقة العربية	50%	40%	52%
الجزائر	31%	36%	38%
تونس	26%	17%	33%
سورية	22%	5%	28%
العراق	22%	17%	26%
فلسطين	17%	16%	22%
لبنان	8%	13%	5%

**المصدر:** (الأمم المتحدة، مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة GEMS-2021، 2021، الصفحات 14-16).  
تمر عملية التحول الرقمي للخدمات الحكومية عموماً بأربعة مراحل أساسية: انطلاقاً من مرحلة "ابتكار الخدمة"، ثم مرحلة "تقديم الخدمة"، بعدها مرحلة تحقيق الهدف الرئيسي للخدمة المبتكرة وهو تمكين الوصول لها واستفادة المتعاملين المستهدفين من خلال "الحصول على الخدمة" وفي الأخير مرحلة "التحليل وإعداد التقارير فيما يتعلق بالخدمات" وهي بمثابة مرحلة حل المشكّلات بمختلف أنواعها والتي قد تنشأ بين مقدمي الخدمات والمتعاملين؛ إلا أن تفعيل هذه المراحل قد تواجهه عدة تحديات، نلخص أبرزها في الجدول الموالي:



## الجدول 02: "التحديات المرتبطة بمراحل تطوير خدمات الحكومة الرقمية"

المرحلة	التحدي
مجال الخدمة	كيفية تطوير الخدمات المبتكرة بالاستفادة من الإمكانيات الجديدة الناتجة عن التطورات التكنولوجية
	كيفية الحد من المكاتب الوسيطة
تقديم الخدمة	كيفية توفير الخدمات المتكاملة عبر الدوائر والمؤسسات الحكومية بمفهوم "النافذة الموحدة"
	كيفية توفير الخدمات في جميع الأماكن ومن خلال قنوات متنوعة لتقديمها
الحصول على الخدمة	كيفية توفير الخدمات لجميع الفئات السكانية بلا استثناء
	كيفية تأمين ورفع مستوى الثقة في المعاملات الرقمية بين مقدمي الخدمات والمواطنين
التحليل وإعداد التقارير فيما يتعلق بالخدمات	كيفية ضمان تقديم الخدمة بما يتوافق مع حقوق المواطن والمعامل
	آليات وكيفية تسجيل وتتبع المعاملات الرقمية والتأكد من اتباعها اللوائح القانونية المعتمدة
	كيفية توفير وتبادل المعلومات اللازمة عن طريق إدارة وتحليل البيانات والقدرة على اكتشاف الأنماط السلوكية لتطوير الخدمات والتقارير الاستشرافية التنبؤية للمستقبل

المصدر: (الخوري محمد علي، 2021، صفحة 43).

### III. علاقة الحكومة الإلكترونية بمجابهة جائحة كورونا

تستهدف عملية رقمنة الخدمات الحكومية تقريب المسافات بين المصالح الحكومية من جهة، والمواطنين والمجتمع عموماً من جهة أخرى، مع تطوير أدائها وخدماتها بشكل أكثر ابتكاراً، فعالية، كفاءة، شفافية ومساءلة، مع ضرورة أن تعمل في نفس الوقت على مواكبة فرص التحول الرقمي وتقديم قيمة حقيقية وملموسة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة.

فقد أصبحت مختلف حكومات العالم مضطرة للتحول الرقمي كضرورة للتكيف مع التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، في ظل تراجع معدلات النمو وتدهور الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية بمختلف أنحاء العالم بسبب تعاقب الأزمات الاقتصادية وحتى الأزمات الصحية كما هو الحال مع جائحة كورونا.

أسهمت تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تعزيز تواصل الأفراد مع مختلف المصالح والأجهزة الحكومية وهذا بمستويات مختلفة من بلد لآخر، سواء بمشاركة المعلومات أو تقديم الخدمات عبر الإنترنت، وقد ساعدت تلك التكنولوجيات الحكومات خاصة في ظل انتشار الجائحة، على تطبيق مبدأ تداير البقاء في المنزل من خلال طلب تصاريح الانتقال من الناس من خلال الرسائل النصية أو التطبيقات أو المنصات عبر الإنترنت، كما مكن استخدام الرقمنة عموماً من اتخاذ قرارات سريعة بشأن السياسات على أساس البيانات والتحليلات في الوقت المناسب وتعزيز القدرات الوطنية والسلطات المحلية لتنسيق ونشر الخدمات.



### الجدول 03: "مستويات مشاركة معلومات الحكومة الالكترونية خلال جائحة فيروس كورونا"

مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى مشاركة المعلومات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحديثات منتظمة حول تطورات السياسة وتدابير التباعد الاجتماعي</li> <li>• معلومات حول الدعم العقلي والمالي والاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إحصاءات فيروس كورونا</li> <li>• تحديثات محدودة حول تطورات السياسة وتدابير التباعد الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معلومات الصحة العامة</li> <li>• البيانات الرئاسية وإعلانات سياسية أخرى</li> </ul>	نوع المعلومات
<ul style="list-style-type: none"> <li>• بوابات عامة مخصصة لجائحة فيروس كورونا</li> <li>• تطبيقات مدعومة من قبل الحكومة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• بوابات الحكومة</li> </ul>	استخدام المنصات الرقمية

المصدر: (الأمم المتحدة، مسح الحكومة الالكترونية 2020: الحكومة الالكترونية عقد عمل من أجل التنمية المستدامة، 2021، صفحة 235).

قصد تحديد مدى مجابهة جائحة كورونا من حيث تغطية الخدمات العمومية عن طريق اللجوء للرقمنة لابد من معرفة نسبية اعتماد الأفراد على استعمال الأنترنت في مختلف معاملاتهم اليومية، باعتبار شبكة الأنترنت هي القاعدة الأساسية لمختلف أشكال الرقمنة بمختلف القطاعات، كما هو موضح في الجدول الموالي:

### الجدول 04: "الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت في المنطقة العربية"

البلد	قطر	الكويت	البحرين	الإمارات	السعودية	عمان	العراق
المؤشر	99,7	99,6	98,6	98,5	93,3	76,8	75
البلد	المغرب	فلسطين	تونس	الجزائر	مصر	السودان	_____
المؤشر	64,8	64,4	64,2	59,6	46,9	14,1	_____

المصدر: (اتحاد الاتصالات الدولية، إحصائيات متعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، 2019).

من خلال الجدول رقم (04) يظهر أن اعتماد الأفراد على شبكة الأنترنت يعرف تفاوتاً ما بين مختلف الدول العربية، فبالنسبة للجزائر بلغت نسبة 59,6% من مجموع الأفراد الناشطين؛ ومقارنة مع الدول العربية المذكورة في الجدول، فإن استخدام الأفراد للأنترنت في الجزائر يعد نشاطاً متوسطاً، يستوجب ضرورة تعزيز وتوعية الأفراد لأهمية مواكبة الرقمنة والتواصل عبر مختلف وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

كما أظهرت تجارب الرقمنة في مجال الخدمات الحكومية في ظل الجائحة، بأنها ليست مجرد سلسلة من الأزمات الصحية، بل هي أيضاً أزمة اقتصادية واجتماعية عالمية تتطلب استجابة ذات تنسيق جيد ومتواصل، بتعزيز التعاون ما بين الدول بما فيها قضايا الحكومة الالكترونية لضمان التغلب على الجائحة بأقل الأضرار، حيث ينبغي تعزيز جهود



الحكومة الالكترونية وتوسيع نطاقها لتشمل أيضا تعاونا أقوى بين الأقاليم لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية بما في ذلك نقص الاتصال الرقمي وضعف مهارات عدة دول وحكومات.

لقد أكدت الجائحة على أهمية الرقمنة باعتبارها ذات دور محوري لحكومة فعالة وشاملة ومسؤولة، كما يجب أن ترافق جهود الحكومة في نشر التكنولوجيات الجديدة، تحسين حماية البيانات وسياسات الإدماج الرقمي بالإضافة إلى تعزيز السياسات والقدرات التكنولوجية للمؤسسات العامة، كما تعد القيادة الحكومية والمؤسسات القوية والسياسات العامة الفعالة أمور هامة لتصميم الحلول الرقمية وفق لاحتياجات الدول بالإضافة إلى إعطاء الأولوية للأمن والمساوات وحماية حقوق الأفراد؛ وقد كشفت الأزمة عن أن نظرة الحكومة الشاملة في تصميم إطار حوكمة البيانات، المدعومة باستراتيجية بيانات وطنية والريادة في مجال البيانات، ونظام إيكولوجي للبيانات تعد مفيدة جدا في تحصيل القيمة العامة من البيانات.

من جهة أخرى، فقد تضاعف عدد الأشخاص الذين يتلقون مدفوعات من الحكومات أربع مرات في السداسي الأول من سنة 2020 مع انتشار الجائحة عبر العالم، ويشير ما يقرب عن 70% من هيئات التنظيم المالي في جميع أنحاء العالم إلى التكنولوجيا المالية كأولوية عالية (اتحاد الاتصالات الدولية، الشمول المالي الرقمي، 2021، صفحة 10)، وعملت على مواءمة التدابير المتخذة لمكافحة جائحة كورونا مع الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي.

#### IV. واقع الخدمات الإلكترونية لدى بعض الدول العربية: تجربة الجزائر والإمارات العربية المتحدة

##### 1. واقع الخدمات الإلكترونية بالجزائر

باشرت الجزائر منذ سنة 2013، بالعمل على التوجه نحو عصرنه الإدارة العمومية من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العمومية، وذلك في إطار مشروع "الحكومة الإلكترونية الجزائرية" حيث حققت تحسنا جيدا ما بين سنتي 2016-2018 بالانتقال من القيمة 0.3 إلى القيمة 0.42 من تصنيف "المؤشر الدولي لتنمية الحكومة الالكترونية" (EGDI)، وهو ما يقابله الانتقال في الترتيب الدولي من المرتبة 150 إلى المرتبة 130 خلال نفس الفترة (Nations United, 2018, p. 135). مع ذلك تبقى الخدمات عبر الأنترنت ضعيفة في الجزائر بالمقارنة مع الدول العربية، وهو ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول الموالي:

##### الجدول 05: "مؤشر الخدمات عبر الأنترنت لدى جل الدول العربية خلال سنة 2020"

البلد	الإمارات	عمان	الكويت	البحرين	السعودية	قطر	تونس
المؤشر	0,9	0,853	0,841	0,788	0,688	0,659	0,624
البلد	مصر	سوريا	المغرب	لبنان	الأردن	مالي	العراق
المؤشر	0,571	0,541	0,524	0,418	0,359	0,347	0,335
البلد	اليمن	السودان	الصومال	الجزائر	موريتانيا	ليبيا	_____
المؤشر	0,324	0,306	0,294	<b>0,277</b>	0,1	0,041	_____

المصدر: (الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد عمل من أجل التنمية المستدامة مع ملحق

استجابة لفيروس كورونا (كوفيد 19)، 2020، الصفحات 18-23).





تظهر معطيات الجدول المذكور أعلاه وجود تباين في اعتماد الخدمات عبر الأنترنت من قبل مختلف الدول العربية، خاصة مع زيادة حاجة المواطنين لاعتماد الخدمات الرقمية في ظل ظروف الأزمات والأوبئة كعوامل ضاغطة وحتمية لزيادة استعمال الرقمنة في مختلف الأنشطة الممكنة، ومن بين العوامل التي أسهمت في ضعف استعمال الأنترنت في مجال الخدمات عموماً والأنشطة الاقتصادية على الخصوص لدى أغلب الدول العربية وجود عدة تحديات، من أبرزها ما يلي (الأمم المتحدة، مقترح الأجندة الرقمية العربية: مخطط تمهيدي للاستراتيجية العربية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية المستدامة، 2019، صفحة 42):

- تحديات تقنية: ترتبط بالبنية التحتية والتدريب والأمن والخصوصية.
- تحديات تبني العملية: فأكثر التحديات أهمية في البلدان العربية هي "الدعم الإداري الأعلى" و"تشجيع المواطنين على استخدام الحكومة الالكترونية والمشاركة فيها".
- تحديات استراتيجية: تتمثل في "صياغة الرؤية والمهمة" وإعداد نظام المعلومات الاستراتيجي، وفي هذا الصدد فإن الإمارات تمتلك أفضل استراتيجية مصاغة.
- تحديات ثقافية: يعد الوعي والتعليم والنوع الاجتماعي أكثر التحديات تكراراً في العالم العربي.
- تحديات تنظيمية: تبين أن مقاومة التغيير تشكل التحدي التنظيمي الأكثر تكراراً في العالم العربي.

## 2. الأبعاد والأهداف الاستراتيجية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات

انطلاقاً من معطيات الجدول رقم (05) الذي يظهر أن دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل الصدارة حسب مؤشر الخدمات عبر الأنترنت، لذا من الجدير بالاهتمام معرفة الأبعاد الاستراتيجية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات، والتي تمت صياغتها على ثمانية (08) أبعاد تتلاءم في مضمونها مع التوصيات الواردة في إطار سياسة الحكومة الرقمية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) وتتلاءم أيضاً مع الخطة التنموية لدولة الإمارات في مرحلة ما بعد جائحة كورونا، هذه الأبعاد هي (حكومة الإمارات، 2022):

- **عدم ترك أحد يتخلف عن الركب:** وذلك من خلال اعتماد عمليات مفتوحة وشاملة، سهولة الوصول والشفافية والمساءلة بين الأهداف الرئيسية لاستراتيجيات الحكومة الرقمية لدولة الإمارات؛ وكذا الشمول والتغلب على الفجوات الرقمية التي قد تنشأ مع التركيز بشكل خاص على كبار المواطنين وأصحاب الهمم والنساء والأطفال.
- **المرونة والقابلية للتكيف:** من خلال الاستفادة من التقنيات الناشئة لبناء القدرات لتكون قادرة على الاستجابة للكوارث المتوقعة بشكل استباقي.
- **التناسب مع العصر الرقمي:** تعزيز التنسيق بين القطاعات والوزارات وتحديد الأولويات الوطنية وإشراك المعنيين من أصحاب المصلحة في متابعة الأجندة الرقمية لدولة الإمارات.



- **مستوحاة من المستخدم:** يجب أن تتمحور الحكومة الرقمية حول المستخدم وأن تجعل احتياجات المستخدمين وراحتهم المحور الرئيسي عند تصميم العمليات والخدمات والسياسات وتعتمد آليات شاملة لذلك تضمن إشراك المستخدم في جميع مراحل تصميم وتطوير الخدمات والسياسات.
  - **رقمية حسب التصميم:** إنشاء قيادة تنظيمية واضحة مع آليات فعالة للتنسيق والتنفيذ، حيث يجب تضمين الرقمية في كافة عمليات السياسة كعنصر أساسي وإلزامي في التحول.
  - **قطاع عام يعتمد على البيانات:** تعتبر البيانات أصل استراتيجي رئيسي في الحكومة الرقمية وخلق القيمة العامة وتطبيقها في تخطيط السياسات العامة وتقديمها ومراقبتها، كما تعتمد الحكومة الرقمية القواعد والمبادئ الأخلاقية لإعادة استخدام البيانات بشكل موثوق وآمن.
  - **تعزز مبدأ الحكومة المفتوحة:** الحكومة المفتوحة تتيح للجمهور البيانات الحكومية وعمليات صنع السياسات.
  - **استباقية:** يقصد بها قدرة الحكومات وموظفي الخدمة المدنية على التنبؤ باحتياجات الجمهور والاستجابة لها بسرعة كافية، بحيث لا يضطر المستخدم إلى الانخراط في العملية المرهقة لتقديم البيانات والخدمات؛ حكومة تقدم خدماتها للمتعامل قبل طلبها وفي الوقت المناسب، بالطريقة التي تناسب احتياجاته وتفضيلاته.
- 3. الأهداف الاستراتيجية للحكومة الرقمية على المستوى المحلي بدولة الإمارات**
- بالنسبة للمستوى المحلي لدولة الإمارات فإن إمارة دبي تعتبر أنموذج جيد في مجال الحكومة الرقمية، حيث وضعت ستة (06) أهداف استراتيجية لمبادرة دبي الذكية سنة 2021 وهي (حكومة الإمارات، 2022):
- **مدينة مرنة تؤمن أساليب حياة ذكية لسكانها:** في إطار هذا الهدف، تسعى دبي الذكية إلى تمكين البنية التحتية الحيوية والموارد بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الكفاءة، التوافر والمرونة.
  - **اقتصاد عالمي تنافسي معزز بالتكنولوجيا المتطورة:** اقتصاد تنافسي عالمي يستثمر في ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل القطاعات الاقتصادية الاستراتيجية رقميًا والمحافظة على ريادة قواعد جديدة للتنمية الاقتصادية والمشاركة.
  - **مجتمع مترابط وخدمات اجتماعية ذكية سهلة للجميع:** رقمنة خدمات الحياة اليومية وتسهيل الوصول إليها، تحسين جودة حياة الأفراد من خلال تبني التكنولوجيا لتبسيط التجارب الاجتماعية والثقافية والتعليمية والرعاية الصحية في الإمارة، تسهيل المشاركة الشاملة والفعالة لأصحاب المصلحة في الإمارة وإشراكهم في تصميم تجارب المدينة.
  - **تنقل انسيابي عبر حلول النقل المشتركة وذاتية التحكم:** تطوير تقنيات النقل التلقائية (الذاتية التحكم) لزيادة الإنتاجية والكفاءة وتقليل الازدحام المروري.



- بيئة نظيفة مستدامة بالتكنولوجيا المتقدمة: الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان استدامة وجوده موارد الإمارة وتفعيل التحول الرقمي لقطاعات المرافق العامة، التصنيع، النقل ومعالجة النفايات لتقليل البصمة الكربونية للإمارة من أجل بيئة نظيفة وصحية.
- حكومة رقمية عالية الكفاءة: خفض تنقلات المواطنين للمراكز الحكومية إلى الصفر، واستهداف التبنى الرقمي الكامل، حكومة لا نقدية وخالية من الورق وتقديم تجارب مثلى للعملاء من خلال ربط وتكامل الخدمات العامة التي تستهدف الاحتياجات الضرورية للسكان والزائرين، لتوفير الوقت وتسهيل الحياة.

### خاتمة:

شهدت دول وحكومات العالم منذ سنة 2019 ظهور وباء كورونا، الذي عرف انتشار واسع أدى إلى فرض قيود وتحديات على حركية مختلف الأنشطة والمعاملات بمختلف القطاعات هذا التأثير لم تسلم منه لا القطاعات العامة ولا الخاصة، حيث اختلف التأثير من حكومة لأخرى؛ في هذا الصدد فإن الدول والحكومات التي كانت تعتمد على الرقمنة في علاقتها وخدماتها قد تمكنت من تخفيف حدة الآثار السلبية لهذه الجائحة، في حين أن الدول والحكومات التي لم تعرف اعتمادا كافيا على الرقمنة قد واجهت عدة صعوبات في استمرارية أنشطتها وخدماتها.

من أبرز التوصيات التي نقترحها من خلال هذه الدراسة، ما يلي:

- وضع تحفيزات تمويلية للمشاريع والمؤسسات التي تبادر في أنشطة وابتكارات تسهم في تطوير الرقمنة بمختلف المجالات وفي النشاطات الاقتصادية على الخصوص.
- تشجيع مختلف مراكز البحث والجامعات والمعاهد على التوسع في نشاطات البحث العلمي لتطوير أساليب الرقمنة.
- دعم وتحفيز إنشاء مؤسسات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمارس نشاطاتها في تطوير الابتكارات والبرمجيات وتسهم في حل المشاكل التي تواجه مسار الرقمنة.
- ضرورة توسيع استخدامات تكنولوجيا المعلومات في مختلف النشاطات الاقتصادية، الإنتاجية والتجارية.
- ضرورة توفير الحماية الرقمية لمختلف أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأدق تفاصيلها بما فيها البيانات الشخصية لحماية مختلف الأطراف المتعاملة في الإطار الرقمي من مختلف التجاوزات والاحتياالات.
- النص على أطر تشريعية تنظم مختلف الأنشطة ذات الطابع الرقمي تسمح بالتدفق الحر للخدمات الالكترونية وبالخصوص للتجارة الالكترونية والأنشطة البنكية الالكترونية والدفع الالكتروني لمختلف المعاملات التجارية.
- إتاحة المزيد من الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني مع رقمنة كافة مراحلها، لتوسيع مجالات استعمالها، مع ضرورة توفير خصائص تسمح للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالاستفادة من هذا النوع من الخدمات، إضافة لأهمية توسيع استعمال الخدمات عبر التطبيقات النقالة.



## قائمة المراجع:

- اتحاد الاتصالات الدولية. (2021). الشمول المالي الرقمي. العدد. 03.
- الأمم المتحدة. (18, 12, 2019). مقترح الأجندة الرقمية العربية: مخطط تمهيدي للاستراتيجية العربية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية المستدامة. تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الأسكوا": ESCWA.
- الأمم المتحدة. (2021). مسح الحكومة الالكترونية 2020: الحكومة الالكترونية عقد عمل من أجل التنمية المستدامة. تقرير إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية. نيويورك.
- الأمم المتحدة, ا. (18, 12, 2019). مقترح الأجندة الرقمية العربية: مخطط تمهيدي للاستراتيجية العربية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية المستدامة. تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الأسكوا". ESCWA.
- الأمم المتحدة, ا. (2020). مسح الحكومة الإلكترونية: 2020 الحكومة الرقمية في عقد عمل من أجل التنمية المستدامة مع ملحق استجابة لفيروس كورونا (كوفيد 19). مكتب إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية. الولايات المتحدة الأمريكية.
- الأمم المتحدة, ا. (12, 2021). مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة. GEMS-2021. تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الأسكوا". ESCWA.
- الخوري محمد الخوري محمد علي. (2021). الحكومة الرقمية مفاهيم وممارسات. إصدارات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. مصر: جامعة الدول العربية.
- حكومة الإمارات, ح. (2022). استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات. 2025 هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية-uae-national-digital-government-strategy. Consulté le 05 27, 2022, sur <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/digital-uae/uae-national-digital-government-strategy>
- فرج أحمد. (2009). الرقمنة: داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار. المجلد 4. الرياض، السعودية: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية: مجلة دراسات المعلومات.
- Katz Raul, K. P. (2012). Measuring socio-economic digitization: A paradigm shift. United States: SSRN paper, 31. Récupéré sur [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2070035](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2070035)
- Nations United, U. (2018). E-Government survey 2018. *publicadministration report*. New York. Récupéré sur [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf)