

المواطن الرقمي بين: تطور المشاركة الإلكترونية وتأثير الفجوة الرقمية

فوزية زعموش (1)

(1) أستاذ محاضر قسم "أ" ، كلية الحقوق جامعة الإخوة منتوري قسنطينة ، 25000، الجزائر .

البريد الإلكتروني: zaamouchefouzia@gmail.com

الملخص

يعتبر المواطن الرقمي من المفاهيم البارزة التي ظهرت كنتيجة حتمية للتغلغل الهائل للثورة الرقمية بكل مناحي حياته، ونجاح التطور التكنولوجي و المعلوماتي في إحداث تغيير جذري لطريقة عيشه، عمله و تواصله، وهذا الفضاء خلق لنا مواطن افتراضي يستخدم الانترنت بشكل منتظم ولا يستهلك المعرفة فقط بل أصبح يشارك في إنتاجها.

تظهر أهمية دراسة الموضوع في كونه موضوعا محوريا يلقي إهتماما دوليا ووطنيا، خاصة في ظل تطور مهام الحكومة الإلكترونية و تطور المشاركة الإلكترونية للمواطن وارتقائها إلى مستوى المساهمة في صياغة واقتراح الخدمات الإلكترونية، فغاية التناول العلمي هي محاولة إبراز درجة الإهتمام الذي توليه الكثير من الدول في تجسيد مفهوم الحكومة الرقمية وإدماج مساهمة المواطن في هذا التحول الرقمي، خاصة بعد تجربة انتشار جائحة كوفيد -19، وهي مرحلة أثبتت أهمية دور المواطن الرقمي في نجاح الحكومة الرقمية و أهمية العمل أكثر على التخفيف من تأثير الفجوة الرقمية.

الكلمات المفتاحية:

المشاركة الإلكترونية، المواطن الإلكتروني ، المواطن الرقمي، الحكومة الرقمية، البنية التحتية الرقمية.

تاريخ إرسال المقال: 2021/04/11، تاريخ مراجعة المقال: 2021/12/20، تاريخ نشر المقال: 2022/05/14.

لتهميش المقال: فوزية زعموش، "المواطن الرقمي: تطور المشاركة الإلكترونية وتأثير الفجوة الرقمية"، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 13، العدد 01، السنة 2022، ص ص 320-339.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/72>

المقال متوفر على الرابط التالي:

المؤلف المراسل: فوزية زعموش zaamouchefouzia@gmail.com

The digital citizen between: the evolution of e-participation and the impact of the digital divide

Summary:

The digital citizen is one of the prominent concepts that emerged as an inevitable result of the massive penetration of the digital revolution in all aspects of his life, and the success of technological and information development in bringing about a radical change in the way he lives, works and communicates, and this space created for us a virtual citizen who uses the Internet regularly and does not consume knowledge only, but has become participates in its production.

The importance of studying the subject appears in that it is a central topic that receives international and national attention, especially in light of the development of e-government tasks and the development of citizen's e-participation and its elevation to the level of contribution to the formulation and proposal of electronic services. The concept of digital government and the integration of the citizen's contribution to this digital transformation, especially after the experience of the spread of the Covid-19 pandemic, a stage that demonstrated the importance of the role of the digital citizen in the success of the digital government and the importance of working more to mitigate the impact of the digital divide.

Keywords : e-participation, e-citizen, digital citizen, digital government, digital infrastructure.

Le citoyen numérique entre : l'évolution de la e-participation et l'impact de la fracture numérique

Résumé :

Le citoyen numérique est l'un des concepts importants qui a émergé comme un résultat inévitable de la pénétration massive de la révolution numérique dans tous les aspects de sa vie, et le succès du développement technologique et de l'information en provoquant un changement radical dans sa façon de vivre, travaille et communique, et cet espace a créé pour nous un citoyen virtuel qui utilise Internet régulièrement et ne consomme pas seulement des connaissances, mais est devenu acteur de sa production.

L'importance d'étudier le sujet apparaît dans le fait qu'il s'agit d'un sujet central qui reçoit une attention internationale et nationale, en particulier à la lumière du développement des tâches d'e-gouvernement et du développement de la e-participation citoyenne et de son élévation au niveau de la contribution à la formulation et proposition de services électroniques. Le concept de gouvernement numérique et l'intégration de la contribution du citoyen à cette transformation numérique, notamment après l'expérience de la propagation de la pandémie de Covid-19, une étape qui a démontré l'importance du rôle du citoyen numérique dans la réussite du numérique gouvernement et l'importance de travailler davantage pour atténuer l'impact de la fracture numérique.

Mots clés :

e-participation, e-citoyen, citoyen numérique, gouvernement numérique, infrastructure numérique.

مقدمة

إن التغلغل الرهيب لشبكة الانترنت و ارتباط كافة وجوه الحياة بها تقريبا وإنخراط المواطن في تطبيقاتها بالشكل الذي أصبحت بالنسبة إليه خيارا لا مناص منه، قد ساهمت بشكل أو بآخر في رسم صورة جديدة لمفهوم المواطنة والوطن و المواطن، حتى أن السلطة الحاكمة و الأنظمة السياسية باتت تتنوع من طرق تمظهرها بإستخدامها لوسائل وأدوات هذه الثورات الرقمية والتكنولوجية، فظهرت مفاهيم الحكومة الإلكترونية والديمقراطية الرقمية وغيرها من المصطلحات التي تعتبر شكل من أشكال العلاقة بين الدولة بأفراد المواطنين ومؤسساتها السياسية بالتكنولوجيا الحديثة وتطبيقات شبكة الانترنت⁽¹⁾.

فظهر مفهوم الحكومة الإلكترونية ساهم في تغيير العلاقة التقليدية بين الحكومة والمواطن و إنتقالها إلى مستوى آخر من التفاعل والتواصل غلب عليه الطابع الإفتراضي في تقديم الخدمات العامة ثم حدث الانتقال النوعي بعد بروز الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية وهي الحكومة الرقمية و ما تبعها من تطور تكنولوجي أكثر نضجا و إبداعا في شكل الخدمات العمومية، هي طفرة نوعية استدعت أن تكون للمواطن الإلكتروني مشاركة رقمية فاعلة وفعالة في بناء وتصميم الخدمات الرقمية المقدمة له.

خلق هذا النضج في تقديم الخدمات الرقمية تحديا أمام الدول في تطوير هذه الخدمات والوصول إلى الشكل اللازم وتلبية حاجيات المواطن الرقمي المتزايدة خاصة في ظل بقاء الفجوة الرقمية وتأثيرها على نجاح هذا المسعى الذي تضاعفت أهميته بفعل تجربة تفشي جائحة كورونا، وهي محنة أثبتت ضرورة المضي في تجسيد السياسة الرقمية للحكومة.

ففي ظل تفشي جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) على مستوى العالم، تتغير الحياة اليومية بطرق لا يمكن تصورها مع تطبيق إجراءات التباعد الإجتماعي والحجر الصحي لوقف إنتشار الفيروس، أصبحت الحلول الرقمية ضرورية لمواجهة العزل وإشراك الناس وإبقائهم على إطلاع دائم، تستكشف الحكومات حول العالم طرق جديدة للإشراك وتقديم معلومات واضحة ومحدثة للجمهور والعاملين في المجال الصحي، بينما تعمل جنبا إلى جنب مع أصحاب المصلحة للحد من تصاعد المعلومات الخاطئة والمعلومات المضللة. ومع ذلك مع الجهود الرقمية السريعة والحاسمة لإدارة آثار الجائحة على مستوى المجتمع، ظهرت مخاوف بشأن خصوصية البيانات والفجوة الرقمية، وقد أدى ذلك على الفور إلى اختبار الرؤية والأدوات والتطبيقات الوطنية للحكومة الإلكترونية

⁽¹⁾ جيدور حاج بشير، أثر الثورة الرقمية و الإستخدام المكثف لشبكات التواصل الإجتماعي في رسم الصورة الجديدة لمفهوم المواطنة: من المواطن العادي إلى المواطن الرقمي، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد الخامس، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، جوان، 2016، ص 699.

التي استثمرتها الدول في السنوات الماضية، قدمت جائحة فيروس كورونا لواضعي السياسات على جميع مستويات الحكومة تحديات غير مسبقة للاستجابة لإحتياجات الحرجة لدولهم⁽¹⁾.

إن انجاز هذا العمل البحثي سيسمح ببيان أن تلبية الإحتياجات الرقمية مسألة أساسية لتحسين مكانة المواطن الرقمي وتحقيق التنمية البشرية الرقمية يحتاج إلى السماح لكل الأطراف الأساسية -الحكومة، المواطن الرقمي- المشاركة في صناعة التنمية الرقمية بشكل يساهم في نجاح الأسلوب الحكومي الرقمي.

لهذا فمعالجة هذا الموضوع يكتسي أهمية بالغة خاصة في ظل قلة المراجع العلمية التي تعالج هذا الجانب من التطور المعلوماتي المتلاحق، و لكون دراسة هذا موضوع تهدف إلى بيان أن إشراك المواطن في بناء و ترقية الخدمات الرقمية هي السياسية الحكومية الرقمية الملائمة القادرة على ضمان استمرارية الحكومة الرقمية والقادرة على تقليص والتقليل من تأثير الفجوة الرقمية.

و بالرجوع إلى اعتماد المنهج التحليلي القانوني سيتم تحليل المفاهيم الأساسية التي لها علاقة بمفهوم تطور مشاركة المواطن الرقمي بفعل إنتقال شكل المشاركة الإلكترونية إلى المشاركة الرقمية، كذلك تطور مفهوم كل من الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية، وهذا النضج الرقمي كان له تأثير على التحول الذي عرفته الخدمات الرقمية.

وعليه فالإشكالية العلمية المطروحة تتمحور أساسا حول: بحث كيفية تطور المشاركة الإلكترونية للمواطن الإلكتروني إلى شكل مشاركة رقمية و مساهمته في تصميم الخدمات الرقمية، ومدى تأثير وجود فجوة رقمية على تدعيم مكانة المواطن الرقمي.

إن الإجابة على الإشكالية العلمية المطروحة، تستدعي أن تتم دراسة موضوع المقال وفق محورين

أساسيين:

أولاً: المواطن الرقمي والتحول من الاستفادة الإلكترونية إلى المشاركة الإلكترونية

يمكن إعتبار الإنسان الرقمي ذلك الذي ولد خلال طفرة التكنولوجيا أو بعدها وتفاعل مع التكنولوجيا الرقمية منذ سن مبكرة ولديه قدر كبير من الإلمام بهذه المفاهيم، فهذا المصطلح يركز على الأشخاص الذين نشأوا مع التكنولوجيا التي انتشرت في الجزء الأخير من القرن 20 واستمرت بالتطور حتى يومنا هذا، فهو ذلك الشخص الذي يفهم قيمة التكنولوجيا الرقمية ويستخدمها للبحث والسعي لإيجاد فرص ينفذها ويكون لها تأثير⁽¹⁾.

(1) الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، نيويورك، 2020، ص 14. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 20 فيفري 2021.

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

(1) جيدور حاج بشير، المرجع السابق، ص 704.

المواطن الرقمي هو شخص قادر على الالتزام في حياة المجتمع بصفة نشيطة و حاسمة و بمسؤولية و استمرارية، و يتوقف هذا الالتزام على معايير تنظيمية و إعلامية و سياقات تشكل مبادئ توجيهية قادرة على تشكيل جزء من أسس مجتمعية و تعليمية للانتقال إلى المواطنة الرقمية⁽²⁾.

انتشرت أدوات المشاركة الإلكترونية بسرعة كبيرة من الدول المتقدمة إلى الدول النامية، لدى معظم الدول الآن اطر للوصول إلى المعلومات في محلها، كما أقام العديد منها شكلا من أشكال التشاور الإلكتروني مع الأشخاص على المستوى الوطني، لقد سهلت تكنولوجيا الويب 2.0 تطوير آليات وعمليات مشاركة حقيقية وساعدت على تعميم الابتكارات مثل الشكاوى الإلكترونية ومنتديات التفكير ومن الواضح أن المشاركة الإلكترونية أصبحت أكثر مؤسسية مما كانت عليه قبل عقد من الزمن⁽³⁾.

1- المواطن الإلكتروني المستهلك

إن التطبيقات الحكومية التقليدية كان هدفها الأول رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، أما الحكومة الإلكترونية فتركز على خدمة المواطن، وتتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية أو الرقمية، ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات المحلية المعلومات على الخط المباشر، وتستخدم الحواسيب لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونيا مع مواطنيها، و الحماس الذي يصاحب هذا التوجه يأتي جزئيا من الاعتقاد أن التكنولوجيا الحديثة تحول الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال، ففي الكثير من المجتمعات، يرى الكثير من المواطنين أن حكوماتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي، و أن انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين⁽¹⁾.

فأهم مميزات هذه مرحلة بداية تجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية و إنتشاره في كثير من دول العالم والبدء بتوفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتنوعة إستجابة لإحتياجات المواطن.

⁽²⁾ Council of Europe –DCE expert Group - Digital citizenship education –working conference- “empowering digital citizens”, 21-22 September 2017, Strasbourg, agora building room G.02.P21, allowed in website. Visite du web site le 23decembre 2020.

<https://rm.coe.int/digital-citizenship-education-working-conference-empowering-digital-ci/1680745545>

⁽³⁾ الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، المرجع السابق، ص 149.

⁽¹⁾ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل إستراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، العدد السابع، ص 305-306.

أ- المفهوم التقليدي للحكومة الإلكترونية وشكل الإستفادة الإلكترونية للمواطن

إن مفهوم التقليدي للحكومة الإلكترونية ركز بشكل كبير في مرحلة أولى على تقديم خدمات إلكترونية متميزة للمواطنين و الاهتمام بإستفادة المواطن من هذا التطور التكنولوجي الهائل وهو الملاحظ من خلال ما إحتوته التعاريف المتعددة للحكومة الإلكترونية.

تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لتحسين أداء الوظائف والخدمات الحكومية، وبدقة أكبر تعرف الحكومة الإلكترونية على النحو الآتي: استخدام التكنولوجيات الرقمية لتحقيق تحول العمليات الحكومية على الوجه الذي يحسن الفاعلية effectiveness و الفعالية efficiency ومستوى تقديم الخدمة، لذلك تقوم الحكومة الإلكترونية على تسخير تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات لمساعدة الإدارة الحكومية على العمل بكفاءة أعلى وتقديم خدمات أفضل للمواطنين و لقطاع الأعمال⁽²⁾.

لذلك فالتعريف المنتشر يتمثل في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أحسن وأسهل والسماح بالوصول إلى قدر أعظم من المعلومات، وجعل الحكومة ذاتها أكثر إستجابة لرغبات المواطنين⁽¹⁾.

لذلك نشير إنطلاقاً من التعاريف السابقة إلى جملة من الأفكار تشكل جوهر الحكومة الإلكترونية:

- الحكومة الإلكترونية مفهومها يدل على تحول وتعتبر طريقة أداء و آليات تقديم الخدمات من الشكل الورقي البيروقراطي إلى طريقة تتميز بالدقة والسرعة والأمان وقلة التكلفة بإستعمال كل مخرجات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي تشكل العمود الفقري لعمل الحكومة.

- لا يقتصر مفهوم الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات إنما هي فكر جديد متميز له أبعاد إدارية اجتماعية وسياسية يعيد صياغة كافة المعاملات و الأساليب التفاعلية.

- الحكومة الإلكترونية تحقق في تطبيقها رفع الكفاءة وتعزيز للفعالية في أداء القطاع الحكومي، كما تضمن الإستفادة من تراكمات المعرفة و التقدم التقني وتحسين مستويات الإتاحة وتفعيل الأساليب التشاركية للأطراف

⁽²⁾ الأمم المتحدة، لجنة الإقتصادية والإجتماعية لغربي آسيا، الحكومة الإلكترونية السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات، أكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية لقادة القطاع الحكومي في الدول العربية، 2014، ص 13. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 15 أكتوبر 2020.

<https://www.unescwa.org/ar/our-work/technology-development/aigle/%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%AD%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9>

⁽¹⁾ سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص 306.

المستفيدة⁽²⁾.

لذلك ترتبط هذه المرحلة بالنشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، حيث يتدفق من أداء المهام والمؤسسات الحكومية المختلفة والمتنوعة قدرا من المعلومات التي لها فائدة كبيرة لجمهور المستخدمين من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بشبكة الانترنت في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من هذا الكم الهائل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسهولة وفي الوقت الحقيقي لحدوثها⁽¹⁾.

ب- طبيعة الخدمات الإلكترونية

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسا في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول إلى تطوير مراحل وأساليب العمل الإداري وكذا توفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، بالإضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية⁽²⁾.

كانت تجربة الولايات المتحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الإتاحة الكاملة لجميع المعلومات والقوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت، بصورة تحقق لأي مستخدم التعرف الكامل على جميع القوانين التي تحكم أي موضوع معين أو قضية معينة، فمثلا تمتلك الولايات المتحدة أكبر قاعدة معلومات تشريعية متاحة على شبكة الانترنت هي قاعدة LIXUS حيث يستطيع من خلالها أي مستفيد سواء أكان منظمة أعمال أم زبائن التعرف على الإطار التنظيمي والقانوني لأية قضية من خلال التحوار والتفاعل، فضلا قيامها بإتاحة النماذج المستخدمة في أداء الخدمة وما يتبعها من إمكان طباعة المستفيد لهذه النماذج على طابعته الخاصة ثم ملئها في إطار التعليمات الموضحة، قبيل التوجه إلى مراكز أداء المعلومات، وهذا الأسلوب يقضي على أحد الاختلافات الرئيسية التي تؤثر في أداء الخدمة⁽³⁾.

⁽²⁾بن الزين إيمان، صالح سميرة، الحكومة الإلكترونية في الجزائر و مقارنتها بأفضل نماذج الحكومة الإلكترونية العالمية والقارية الرائدة، مجلة الإمتياز لبحوث الإقتصاد و الإدارة، المجلد4، العدد 2، 2020، ص32.

⁽¹⁾ سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص318.

⁽²⁾ نزلي غنية، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الوادي، عدد 12، جانفي 2016، ص 185.

⁽³⁾عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 84-85.

تأتي الدول الأوروبية في المرتبة الثانية بعد الولايات المتحدة من حيث التصنيع والاستثمار، حيث يحظى تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الدول باهتمام كبير، نظرا لأهميته في مجال الخدمات التي تقدمها الحكومة إلى قطاع الأعمال و المواطنين، كما تحاول دول الإتحاد الأوروبي دائما للحاق بركب التقنيات الحديثة بشكل تحاول فيه مجارة النموذج الأمريكي، ففي عام 2000 تبني الإتحاد الأوروبي فكرة الانتقال إلى المجتمع المعلوماتي، ومن ثم التمهيد لإجراء إصلاحات في مؤسساته تؤدي في النهاية إلى الإدارة الإلكترونية، حيقا طلقت أوروبا شعار EE أي أوروبا الإلكترونية، وهي بذلك تدعو جميع أعضاء الإتحاد الأوروبي للقيام بمساعيهم لتحويل حكوماتهم إلى حكومة إلكترونية.⁽¹⁾

و من تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني في أواخر سنة 2013، ومفاد هذا المشروع إختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن إستخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني بالبلدية، وهذا ما يخفف معاناة المواطنين الجزائريين من إستخراج الوثائق التي طالما كانت هاجس أمامهم.⁽²⁾

فتم رقمنة مصلحة الحالة المدنية، إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية، إطلاق جوازات السفر الإلكترونية (قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2012 يحدد بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني)، البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونية التسجيل الإلكتروني للحج، كما تكن رقمنة قطاع التجارة من خلال استعمال تكنولوجيايات الإعلام والإتصال حيث نجد المرسوم التنفيذي رقم 18-112 المؤرخ في أبريل 2018 يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الإلكتروني الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، بالإضافة لذلك أطلقت بريد الجزائر بطاقة الإئتمان جديدة في أواخر عام 2016 تحت تسمية البطاقة الذهبية بهدف تنشيط الدفع الإلكتروني في الجزائر وتسهيل عملية الدفع بخصوص فواتير تأخذ الكثير من الجهد والوقت، حيث بدأت البطاقة بدعم خدمات قليلة لكنها تتوسع أكثر مثلا: قامت شركة توزيع المياه بتسهيل عملية دفع فواتير المياه بجعلها إلكترونية وباستعمال البطاقة الذهبية.⁽³⁾

2- المواطن الرقمي المشارك

ينطلق العالم اليوم بخطى متسارعة نحو عصر رقمي جديد، تكتب فيه التطورات التكنولوجية فصلا جديدا من فصول العلاقة بين المواطن والدولة حيث تغلغت التكنولوجيا في حياة الأفراد والمجتمعات بحيث أصبح المستهلك الإلكتروني هو ذاته مواطنا رقميا (digital Citizen) لديه توقعات مماثلة من الحكومات لتقديم

(1) عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 84-85.

(2) نزلي غنية، المرجع السابق، ص 187.

(3) بوشي يوسف، سلامي جميلة، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية المجلد 10، العدد 2، جامعة الوادي، 2019، ص 958-959.

تغييرات جذرية في آليات عملها وطريقة تقديم الخدمات الرقمية عالية الجودة، وهو ما يعني الدخول في عهد جديد من تقديم الخدمات⁽¹⁾، فالمواطنون قادرين على التحول من مستهلكين سلبيين وغير مباشرين للخدمات والمحتوى إلى منتجين فاعلين ومشاركين بشكل غير مباشر⁽²⁾.

إن تطور مشاركة المواطن الرقمي من مواطن مستهلك لكافة الخدمات الإلكترونية المتوفرة لديه إلى لعب دور أكثر أهمية من خلال مشاركته الفاعلة في تطوير الخدمات الإلكترونية المقترحة من طرف الحكومة، و الإدماج في التحول الرقمي الذي شهده ويشهده العالم حالياً، هو تقدم تكنولوجي هائل مرده تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية وبروز ما أصبح يعرف بالحكومة الرقمية وما صاحبه من تطور ونضج الخدمات الرقمية.

أ-تطور مشاركة المواطن الرقمي لتطور مفهوم الحكومة الرقمية

تعرف الحكومة الرقمية بقدرتها على تفعيل دور القنوات الإلكترونية لتواصل والمشاركة بغرض تحسين رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة وتعزيز التنافسية وخلق مستويات جديدة من المشاركة والثقة ورفع إنتاجية الخدمات، وتشمل الحكومة الرقمية ابتداء من الرقمنة الأساسية للخدمات وصولاً إلى رقمنة البنية التحتية و الحوكمة والعمليات بما في ذلك التحول اللازم في مكاتب الخدمة المباشرة والمكاتب الإدارية لتقديم نموذج الخدمة الجديد⁽¹⁾.

الحكومة الذكية أو الحكومة الرقمية هي جيل من أجيال التطور الحكومي الذي يتميز بإنتاج البيانات من خلال انترنت الأشخاص وانترنت الأشياء، تتولد لدى الحكومات مجموعة كبيرة من البيانات والمعلومات منها، بيانات التعداد السكاني والبحث العلمي والرعاية الصحية والبيانات التي تجمع من الكاميرات و أجهزة القياس

⁽¹⁾سارة عبد العزيز سالم، متطلبات الابتكار الحكومي في تقديم الخدمات الرقمية، future for Advanced Research studies، 15 فيفري 2017. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 20 سبتمبر 2020.

<https://futureuae.com/m/Mainpage/Item/2448/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%B0%D9%83%D9%8A-%D9%85%D8%AA%D8%B7%D9%84%D8%A8%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%88%D9%85%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A7%D9%85%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A%D8%A9>

⁽²⁾الرؤية العربية للإقتصاد الرقمي، جامعة الدول العربية، الطبعة الثانية، جانفي 2020، ص44.

⁽¹⁾خالد بن عثمان اليحيى، برنارد لوماسون، الحكومة الرقمية نحو الريادة في مستقبل الخدمات، دراسة مقارنة لأداء الحكومة الرقمية في 10 دول، مؤسسة أكسنتر، 2014، ص7. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 10 أكتوبر 2020.

<https://www.worldgovernmentsummit.org/api/publications/document/eca95ec4-e97c-6578-b2f8-ff0000a7ddb6>

والعدادات ذات القراءة الآلية وإشارات المرور وسجلات المعاملات الحكومية والقضائية والتشريعية⁽²⁾. أدى تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية الذي لم يعد يقتصر على تأمين الخدمات الإلكترونية بل بات يشمل وضع السياسات وإنشاء الأنظمة الداعمة للشفافية والمشاركة والتعاون⁽³⁾، إلى تطور مشاركة المواطن الرقمي، إذ يساهم المواطنون أنفسهم في منطقة الشرق الأوسط- على سبيل المثال- في قيادة التحول الرقمي، فمن منظور الانتشار الرقمي بين الأفراد نجد أن دولة الإمارات العربية المتحدة ودولة قطر ومملكة البحرين تأتي في صدارة الدول على مستوى العالم، إذ تشهد معدلات إستخدام للهواتف الذكية بنسبة 100 بالمائة ووسائل التواصل الإجتماعي بنسبة تزيد عن 70 بالمائة وهي معدلات تتجاوز حتى مثيلاتها في الولايات المتحدة الأمريكية نفسها⁽¹⁾.

لذلك تدعو الدراسات المهمة بهذا الجانب التشاركي إلى وجوب أن تواظب الحكومات على إشراك المواطنين في تصميم الخدمات العامة وذلك عبر الأنظمة الإلكترونية - بغرض تعليم المواطنين وتلقى مداخلتهم- وتظهر نتائج مسح رضا المواطنين ضرورة إلزام جميع الحكومات بالسعي إلى تأمين مشاركة المواطنين ف64 بالمائة من مواطني ألمانيا المشمولين بالمشح يطالبون برفع مشاركتهم في تصميم الخدمات العامة وطرق تقديمها مع العلم أن هذه الدولة سجلت أدنى نسبة في هذا المجال، أما كوريا الجنوبية والتي احتلت المرتبة الثانية، فقد حددت رؤية لتطوير إستخدام الخدمات العامة وتفعيل مشاركة المواطنين من خلال تسخير الأنظمة المتقلة عبر أجهزة ذكية وخدمات حكومية، وفي المملكة المتحدة تشهد الجهود المبذولة لتعظيم استشارة

⁽²⁾ الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية و الإجتماعية لغربي آسيا، نشرة التكنولوجيا من اجل التنمية في المنطقة العربية 2019، أفاق عالمية وتوجهات إقليمية، ص16. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 20 جانفي 2021

<https://www.unescwa.org/ar/tags/%D9%84%D8%AC%D9%86%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%D9%85%D9%86-%D8%A3%D8%AC%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9>

⁽³⁾ الأمم المتحدة، لجنة الاقتصادية و الإجتماعية لغربي آسيا، تقرير الملامح الإقليمية، لمجتمع المعلومات في المنطقة العربية 2003-2015، ص46. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 30 سبتمبر 2020.

https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/profile-information-society-arab-region-2015-arabic_1.pdf

⁽¹⁾ إنريكو بيني، طارق المصري، جيجار باتيل، و جان بيتر اوس ديم مور، الاقتصاد الرقمي في الشرق الأوسط: تحويل المنطقة إلى اقتصاد رقمي رائد. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 25 ديسمبر 2020.

<https://www.mckinsey.com/featured-insights/middle-east-and-africa/digital-middle-east-transforming-the-region-into-a-leading-digital-economy/ar-ae#>

المواطنين عبر المنصات الإلكترونية على الأهمية المكرسة لمشاركة المواطنين، إذ شرعت أدوات الديمقراطية الإلكترونية، مثل التصويت الإلكتروني والعريضة الإلكترونية، بالدخول ضمن مجرى الإدارة العامة الطبيعي⁽²⁾. كما توفر التقنيات الجديدة مثل الشبكات الإجتماعية والأنظمة المتنقلة والخدمات السحابية منصة غير مسبوقه يقوم المواطنون عبرها بمناقشة المواضيع وتباحثها، والتعبير عن مشكلاتهم وتبادل المعلومات والطلب من الحكومات إجراء تحسينات في الخدمات العامة، وحتى العمل سوية لتحسين جودة الحياة في فئاتهم المجتمعية، وقد أسفر مسح رضا المواطن على نتائج مثيرة للإهتمام حول الشبكات الإجتماعية والأنظمة المتنقلة و السحابية، بين 64 بالمئة من المواطنين المشمولين بالمشح بأنهم إما يقومون بإستخدام الشبكات الإجتماعية أو أنهم يرغبون في استخدامها في المستقبل كوسيلة للتفاعل مع حكوماتهم وترتفع النسبة إلى 82 بالمئة في السعودية والى 81 بالمئة في الهند والبرازيل، تمتاز هذه التقنيات بإمكانيات ضخمة تدعم مبدأ الحكومة المفتوحة وتؤمن طرق تعاونية في التعامل مع أطراف عدة يساعد على تحسين المخرجات المرجوة، وبإستطاعة المواطنين ومؤسسات الأعمال إبلاغ الدوائر الحكومية التي تقدم خدمات عامة بما يحتاجونه وبما يفكرون فيه حول عدة مواضيع سواء عن إغلاق المدارس أو معايير المستشفيات أو التشريعات، إلى إصلاحات القطاع العام أو تدابير تقليص النفقات، ومن شأن هذه الملحوظات أن تدفع إلى الإبتكار في مجال تقديم الخدمة، وتشكل قاعدة لمجتمع مشارك جديد⁽¹⁾.

ب-تطور الخدمات الرقمية

نتج عن تطور وبرز مفهوم الحكومة الرقمية تطور كبير في شكل الخدمات الرقمية المقدمة للمواطن خاصة من ناحية ضمان الجودة وانتهاج أسلوب الابتكار و الإبداع لمواكبة طلبات المواطن الرقمية المتغيرة بإستمرار.

يعد الابتكار بمثابة العامل المحفز للإنتلاق نحو التطور التكنولوجي اللامحدود وبالنسبة للحكومات أصبح الإبتكار أمر لا غنى عنه في سبيل إستخدام التقنيات الرقمية بكفاءة الوسائل لتقديم الخدمات العامة، ومن ابرز الأمثلة على الإبتكار في شفافية الخدمات العامة الرقمية إنشاء " مرصد الإنفاق" التابع لوزارة المالية في المكسيك وهو منصة رقمية لتتبع موارد الولايات الاتحادية، وهو ما يعزز الشفافية والمساءلة من جانب المانح و المتلقي حيث تقدم الحكومة الاتحادية تقارير عن الأموال العامة المحولة إلى حكومات الولايات ثم تقدم حكومات الولايات تقارير ربع سنوية عن كيفية استخدام تلك الأموال وتفاصيل المشروعات والمنجزات والجاري تنفيذها والأثر المجتمعي لتلك المشروعات، وغيرها من التفاصيل التي يتم إتاحتها من خلال المنصة في أشكال مختلفة، مثل

⁽²⁾ خالد بن عثمان اليحيى، المرجع السابق، ص 20.

⁽¹⁾ خالد بن عثمان اليحيى، المرجع السابق، ص 21.

ملفات جداول البيانات والخرائط البصرية (Visual maps) ومجموعات البيانات المفتوحة وخدمات البحث المتقدمة، وغيرها⁽²⁾.

كم يمكن الابتكار المواطنين من التفاعل الخاص بينهم وبين الحكومة واختيار الخدمات الرقمية التي يرغبون في الحصول عليها من خلال البدائل الرقمية المختلفة من ثم تأتي شخصنة الخدمات المقدمة في المراحل الأخيرة من تقديم تلك الخدمات ومن أمثلة تقديم الخدمات العامة الرقمية بصورة شخصية ربط " my page) الموجود ضمن البوابة الإلكترونية للمواطن الدنماركي والتي تمكن لمواطنين من الحصول على الخدمات العامة الرقمية بشكل شخصي من خلال التوقيع الرقمي (digital signature) واستنادا إلى البيانات الشخصية الموجودة على صفحة المواطن والتي تحتفظ بها السلطات العامة ومن أمثلة الخدمات: بيانات المرتبات، والضرائب المقررة واختيار كيفية دفعها، ومخالفات المرور وخدمات الضمان الاجتماعي وغيرها⁽¹⁾. ولقد بينت تجربة الوباء العالمي جائحة كورونا (كوفيد- 19) أهمية تقديم الخدمات الرقمية ذات الجودة العالية و الإبداع الكبير للمواطن الرقمي حتى يتمكن من تجاوز هذه المرحلة الصحية الخطيرة، التي مست جميع جوانب حياته.

خلال أزمة فيروس كورونا (كوفيد 19) لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا حيويا في تعزيز صحة الناس وسلامتهم والحفاظ على عمل الاقتصاديات والمجتمعات، أبقت تكنولوجيايات الحكومة الرقمية، من خلال تبادل المعلومات وتوفير الخدمات عبر الانترنت، الحكومات و الأشخاص على إتصال أثناء تفشي الوباء⁽²⁾.

أطلقت مجموعة من الشباب المؤثرين على وسائل التواصل الاجتماعي في كوت ديفوار مبادرة وظفت قنوات التواصل مثل الرسائل القصيرة (SMS) وفايبر (VIBER) فيسبوك ميسنجر (FACEBOOK MESSENGER) ووتساب (WHATSAPP) لتبادل الأسئلة و الأجوبة بخصوص كوفيد-19 وذلك من خلال منصة برنامج يو- ريبورت (U-REPORT) الشبابي الذي أطلقته اليونيسيف فضلا عن ذلك نسقت الحكومة مع اليونيسيف ومقدمي خدمات الهاتف لضمان وصول المبادرات إلى أكبر عدد ممكن من الناس في كوت ديفوار⁽³⁾.

⁽²⁾سارة عبد العزيز سالم، متطلبات الابتكار الحكومي في تقديم الخدمات العامة الرقمية، المرجع السابق.

⁽¹⁾سارة عبد العزيز سالم، متطلبات الابتكار الحكومي في تقديم الخدمات العامة الرقمية، المرجع السابق.

⁽²⁾الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، المرجع السابق، ص37.

⁽³⁾منظمة التعاون الإسلامي، الآثار الاجتماعية و الاقتصادية لجائحة كوفيد-19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي الآفاق والتحديات، مركز الأبحاث الإحصائية و الاقتصادية والاجتماعية والتدريب لدول الإسلامية، ماي 2020، ص69. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 30 جانفي 2021.

وفي تركيا أطلقت وزارة الصحة تطبيقاً خاصاً بالهواتف الذكية يمكن الأشخاص من كشف ورصد حالات الإصابة بكوفيد-19 في المناطق التي يقطنون فيها والأماكن التي يرتادونها وقد جرى تطوير هذا التطبيق من طرف وزارة الصحة بالتعاون مع شركات الاتصالات في البلد وهيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التركية ويساعد التطبيق على الإطلاع على مستوى الخطر وكثافة الأشخاص المصابين والأشخاص الخاضعين للعزل الطبي في المواقع القريبة من مكان تواجد مستخدم التطبيق⁽¹⁾.

كما تسببت جائحة كورونا في إنقطاع أكثر من 1.6 مليار تلميذ وطالب عن الدراسة، أي ما يقارب 80 بالمئة من الطلاب، وجاء ذلك في وقت تعاني فيه العديد من لدول من أزمة تعليمية تظهر من خلال التسرب المدرسي، ضعف الهياكل التعليمية، الإختلال الجغرافي لفرص التعليم وضعف الجودة، لذلك فإن التعلم الإلكتروني **E-Learning** و التعليم الإلكتروني **E-education** برزت ليس فقط كأفضل سياسة لمواصلة العملية التعليمية خلال جائحة كورونا وإنما كذلك لدخول مسار تعميم وتحسين الخدمات التعليمية لمختلف الفئات والمناطق الجغرافية والخروج من الأزمة بشكل أقوى وفي أفضل مسار⁽²⁾، وقد مكنت التكنولوجيات الرقمية الحكومات أيضاً من إتخاذ قرارات سريعة بشأن السياسات إستناداً إلى البيانات والتحليلات في الوقت الفعلي، وتعزيز قدرة السلطات المحلية لتحسين التنسيق ونشر الخدمات القائمة على الأدلة لمن هم في أمس الحاجة إليها⁽³⁾.

ثانياً: تأثير الفجوة الرقمية على ترسيخ مكانة المواطن الرقمي

إن حياة الدول الصناعية المتقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وللمهارات التي تتطلبها، أعطتها أفضلية إقتصادية وإجتماعية كبيرة و أحدثت فرق بينها وبين الدول النامية سمي الفجوة الرقمية⁽⁴⁾. فالدول المتقدمة والدول الأقل نمو ليست على نفس المستوى في الاستفادة من التكنولوجيات الرقمية لحكومة الإلكترونيية فقد يكون الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية على درجة أكبر من الحرمان من

⁽¹⁾ منظمة التعاون الإسلامي، المرجع السابق، نفس الصفحة.

⁽²⁾ إيشاري سلمى، المرجع السابق، ص 585.

⁽³⁾ الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، المرجع السابق، ص 37.

⁽⁴⁾ إن مصطلح الفجوة الرقمية أستخدم لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية، لإبراز التقسيم غير المتكافئ لتقنية المعلومات والاتصالات بين الفئات الإجتماعية والإقتصادية المختلفة داخل الولايات المتحدة، فيما يتعلق بتوافر الهاتف الثابت والهاتف النقال، والحوايب ومستخدمي الانترنت و المحتوى والدخل والسن والمستوى التعليمي، ثم برز هذا المصطلح على المسرح العالمي ليشمل الدول النامية.

- إخلص باقر النجار، مصطفى مهدي حسين، قياس وتحليل الفجوة الرقمية في الوطن العربي، مجلة العلوم الإقتصادية، جامعة الجليلي اليابس، سيدي بلعباس، المجلد السادس، العدد 22، 2008، ص 190.

الأشخاص الذين يعيشون في المدن بما في ذلك استخدام التكنولوجيات الرقمية للوصول إلى الخدمات الحكومية واستخدامها ويتمتع ذوي الدخل المرتفعة نسبيا والذين يمكنهم تحمل تكلفة التكنولوجيات الرقمية والأجهزة و الإتصال الشبكي، بإمكانية وصول إلى الخدمات الحكومية بشكل أكبر من ذوي الدخل المنخفض كما أن السكان الأميين رقميا غير قادرين أيضا على الاستفادة من مزايا الحكومة الرقمية⁽¹⁾.

فضلا عن أن هذه الفجوة لا توجد فقط مابين الدول المتقدمة والدول النامية، إنما تفصل بين الأغنياء والفقراء، بين ذوي المستوى التعليمي الرفيع والذين لم يحصلوا على التعليم على الإطلاق وان قلة المعرفة وركود تطورها يؤديان إلى ضعف القدرة الإنتاجية وتضائل فرص التنمية⁽²⁾.

ساهم وجود الفجوة الرقمية في التأثير السلبي على ترسيخ مكانة المواطن الرقمي في الدول التي تعاني من هذا التفاوت في إمتلاك البنية التحتية الرقمية، وقد زاد انتشار جائحة كوفيد 19 خلال سنة 2019 من أهمية تعزيز مكانة المواطن الرقمي.

أجبرت الجائحة الأفراد على البقاء في منازلهم، كلما كان ذلك ممكنا وأجبرتهم أيضا على التبعاد الإجتماعي عند الخروج من المنازل، وتسبب الجائحة في إغلاق الأعمال و الصناعات والمدارس والحكومات في كثير من الدول، مما فرض قيود على وسائل كسب العيش والحصول على التعليم وتوفر الخدمات الحكومية الهامة، إلا أن على صعيد آخر تمكن الأفراد من خلال الانترنت من تقريب المسافات في كثير من الأحوال، حيث تمكنت العائلات و الأصدقاء من التواصل، وتمكن الموظفون من متابعة أعمالهم من منازلهم وتمكن الطلاب من مواصلة التعليم وكذلك ساهمت الانترنت في توفير أدوات محاربة الوباء، إلا أن هذا التأثير لم يكن على مستوى كل دول العالم، مما سلط الضوء على ضرورة إيجاد حلول تتعلق بالسياسات الخاصة بسد الفجوة الرقمية، والقضاء على أسبابها المتعددة و التركيز على الأسس الكفيلة بتقليص حجم الفجوة الرقمية⁽³⁾ لصالح تدعيم مكانة المواطن الرقمي.

1-أسباب الفجوة الرقمية

تتعدد أسباب الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية أو حتى داخل بعض الدول نفسها، لكن في كل الأحوال يمكننا تحديد طبيعة الأسباب المحدثة لفجوة الرقمية وهي تتعلق بالنواحي الاقتصادية و الإجتماعية.

(1) الأمم المتحدة، مسح الحكومة الالكترونية 2020، المرجع السابق، ص217.

(2) إخلاص باقر النجار، مصطفى مهدي حسين، المرجع السابق، ص 190.

(3) مايكل كنده، تأثير جائحة كوفيد-19 على بيئة الانترنت في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، internet society، نوفمبر، 2020، ص4.

أ- الأسباب الاقتصادية

هنالك أسباب اقتصادية عديدة للفجوة الرقمية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي⁽¹⁾:

- إرتفاع تكلفة توطين تكنولوجيات المعلومات: على الرغم من الإنخفاض الكبير في أسعار التكنولوجيات المتاحة والخاصة بالإستعمال النهائي، فإن كلفة توطينها محليا في إرتفاع مستمر وذلك نظرا لإرتفاع تكاليف إنشاء البنى التحتية خاصة في إقامة المشاريع الخاصة بشبكات الإتصال وكذا إرتفاع أعباء تطوير المحتوى الإعلامي والتطبيقات، لم تصل الثورة الرقمية حتى الآن إلى أغلبية سكان العالم فنحو 15 بالمئة فحسب يمكنهم تحمل تكلفة الاتصال بالانترنت ذات النطاق العريض، و تمثل الهواتف المحمولة التي وصلت إلى نحو أربعة أخماس سكان العالم الشكل الرئيسي للإتصال بالانترنت في البلدان النامية، ومع ذلك فإن قرابة ملياري نسمة لا يملكون هاتفا محمولا، و نحو 60 بالمئة من سكان العالم ليست لديهم إمكانية الإتصال بالانترنت في العالم وان أكثر من 120 مليون شخص مازالوا غير متصلين بالانترنت في أمريكا.

- تكتل الشركات الكبرى حيث تشهد صناعة المعلومات حركة نشطة وتكتل من طرف الشركات الكبرى مما يضيق الخناق على الشركات الأخرى ضف إلى ذلك الأعباء الثقيلة المترتبة على الملكية الفكرية في ظل التشريعات الملزمة لمنظمة التجارة الدولية.

- قلة أو ضعف القوى العاملة الفنية، وقلة كفاءة التدريب و التأهيل خاصة وأن التغيرات سريعة في مجال ظهور الحواسيب والتكنولوجيات المصاحبة الأخرى⁽²⁾.

ب- الأسباب الإجتماعية

هنالك أسباب إجتماعية عديدة للفجوة الرقمية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تدني التعليم وعدم توفر فرص العمل: حيث أن العنصر البشري يعد من أهم مقومات التنمية المعلوماتية، ومن ثم فإن تدني مستوى التعليم وعدم توفر فرص العمل من أسباب الفجوة الرقمية، فكلما أتاحت تكنولوجيات المعلومات إمكانات عديدة لزيادة فعالية التعليم والتعلم ذاتيا، فإنها أضافت تحديات كثيرة سواء على مستوى مضمون المادة التعليمية نظرا لتضخمها، أو على مستوى المنهجيات نظرا لاختلاف الكبير بين التعلم عن بعد والتعليم المباشر⁽¹⁾.

(1) اوسعيدان ياسين، تأثير إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المورد البشري في الوسط التنظيمي من خلال دراسة إشكاليات الفجوة الرقمية الزمن و الروابط الإجتماعية، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر 2، 2007، ص 62.

(2) هبة مدثر محمدين احمد، مقومات مجتمع المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات دراسة حالة السودان، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم المعلومات والمكتبات، جامعة الخرطوم، السودان، 2010، ص 57.

(1) اوسعيدان ياسين، تأثير إستعمال تكنولوجيا الإعلام و الإتصال على المورد البشري في الوسط التنظيمي من خلال دراسة إشكاليات الفجوة الرقمية الزمن و الروابط الإجتماعية، المرجع السابق، ص 63.

-الأمية الإلكترونية: وعدم المعرفة الدقيقة في استثمار إمكانيات تكنولوجيا الحواسيب خصوصا والتكنولوجيات الأخرى المصاحبة لها، لازالت عقبة تقف في وجه العديد من أفراد المجتمع، في عموم المجتمعات المستخدمة لمثل هذه التكنولوجيات، إلا انه في المجتمعات النامية أكثر منه في المجتمعات الصناعية⁽²⁾.

- الحواجز اللغوية: خاصة وأن معظم المعلومات الرقمية هي ليست بلغات الدول النامية ومنها الدول المتحدثة باللغة العربية⁽³⁾، فالدول العربية تعاني من ضعف المحتوى الرقمي إذ تبلغ نسبة متحدثي اللغة العربية حوالي 4.8 بالمئة من مستخدمي الانترنت في العالم، إلا أنه توجد فجوة كبيرة من حيث نوعية وكمية المحتوى العربي الرقمي، وصل عدد سكان العالم العربي إلى 375 مليون نسمة يستخدم 41.5 بالمئة منهم الانترنت أي حوالي 100 مليون عربي، إلا أن المحتوى العربي الرقمي وصل إلى 3 بالمئة من نسبة المحتوى العالمي ولم يرتفع أكثر من ذلك منذ سنة 2015 بعدما كانت النسبة 1.5 بالمئة فقط عام 2012، بينما يبلغ المحتوى الرقمي باللغة الانكليزية نسبة 68 بالمئة من المحتوى الرقمي العالمي⁽⁴⁾.

2- أسس تقليص الفجوة الرقمية لترسيخ مكانة المواطن الرقمي

تحتاج الدول إلى بنية تحتية رقمية صلبة لتجاوز الفجوة الرقمية وقيادة التحول الرقمي وصولاً إلى تجسيد مفهوم الحكومة الرقمية، ولن يتحقق ذلك الا بفضل إنشاء بنية رقمية صلبة و تكوين المهارات والكفاءات الرقمية القادرة على استيعاب الخدمات الرقمية.

أ-البنية لتحتية الرقمية

تعتبر البنية التحتية القوية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات عاملاً حاسماً لتحول الفعال للحكومة الرقمية فبدون توافر انترنت عريض النطاق عالي السرعة قليل التكلفة على نطاق واسع ووصول آمن إلى التكنولوجيات الجديدة، لا يمكن للحكومات إن تقدم خدمات رقمية بشكل فعال ولا يمكن للناس الاستفادة منها⁽¹⁾. ولسد الفجوة الرقمية فإنه يمكن للحكومات أن تجعل الوصول إلى الانترنت بتكلفة أقل وان توفر قنوات متعددة للوصول إلى الخدمات، إضافة إلى تقديم محتوى سهل الإستخدام عبر الانترنت وقد اتخذت العديد من

⁽²⁾ هبة مدثر مجدين أحمد، المرجع السابق، ص 56.

⁽³⁾ مدثر مجدين أحمد، المرجع نفسه.

⁽⁴⁾ الأعرس مصطفى، المحتوى الرقمي العربي و المحتوى الرقمي الغربي، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة، 2016، ص 11. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 30 نوفمبر 2020.

<https://hrdoegypt.org/wpcontent/uploads/2016/11/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D8%B1%D9%8A%D8%B1.pdf>

⁽¹⁾ الأمم المتحدة، مسح الحكومة الإلكترونية 2020، المرجع السابق، ص 222.

الدول بالفعل خطوات لتوسيع سبل الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية، وهي تجارب رائدة في مجال البناء والاستثمار و تطوير البنية التحتية الرقمية⁽²⁾.

حيث تحتل سنغافورة مرتبة قيادية في الخدمات الرقمية بما لديها من خدمات رقمية أكثر نضجا، فسنغافورة واحدة من أول الدول في تقديم الخدمات المتعددة والخدمات التي تركز على المواطنين و الخدمات المتضمنة هيئات حكومية متعددة القنوات والمبادرة في التواصل والتعليم، ما ساعد على تحقق هذه الجاهزية الرقمية في سنغافورة وجود إدارة سليمة وإطار عمل مؤسسي حكومي فعال وفي الواقع أن الدولة تتمتع بأعلى نسبة في خدمة الانترنت على الهواتف المتحركة بين الأفراد عالميا - أكثر من 100 بالمئة- ولديها واحد من أعلى النسب في العالم في الدخول إلى الانترنت عبر الهواتف المتحركة⁽³⁾.

بدا دعم الحكومة في كوريا الجنوبية لتطوير تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في وقت مبكر في أوائل التسعينات عندما بدأت الانترنت في الإقلاع و بحلول أواخر التسعينات، أنشئت الوكالة الكورية للفرص الرقمية والترويج (KADO)، لزيادة فرص النفاذ إلى الانترنت وتوفير التدريب على المعارف الرقمية لأكثر من 10 ملايين نسمة استعداد لاستعمال الانترنت⁽⁴⁾.

كما قامت الحكومة باستثمارات مباشرة في التكنولوجيات الجديدة بتكريس جزء من الناتج المحلي الإجمالي GDP لمشاريع البحث و التطوير (R.D)، إذ أكد رئيس الوكالة الوطنية لتعزيز صناعة تكنولوجيا المعلومات " أن جمهورية كوريا، هي من أوائل البلدان فيما يتعلق بميزانية البحث والتطوير، إذ تبلغ ميزانية البحث و التطوير لدينا حوالي 5 بالمئة من الناتج المحلي الإجمالي، ولعلها في المرتبة الأولى أو الثانية في العالم"⁽¹⁾.

تمتلك الدانمارك بوابات وطنية لخدمة المواطنين وقطاع الأعمال، يستخدم 92 بالمئة من السكان تطبيق المراسلة الرقمية للبريد الآمن في التواصل مع الحكومة، تقدم أستونيا جميع الخدمات العامة عبر الانترنت

⁽²⁾ الأمم المتحدة، مسح الحكومة الالكترونية 2020، المرجع السابق، ص 218.

⁽³⁾ خالد بن عثمان النحوي، برنارد لوماسون، الحكومة الرقمية نحو الريادة في مستقبل الخدمات، دراسة مقارنة لأداء الحكومة الرقمية في 10 دول، المرجع السابق، ص 57.

⁽⁴⁾ كيف أصبحت جمهورية كوريا رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، التحول الرقمي الذكي ماهي الخطوات المقبلة، مجلة أخبار الإتحاد الدولي للإتصالات، 2017، ص 28. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 20 نوفمبر 2020.

https://www.itu.int/en/ituNews/Documents/2017/2017-05/2017_ITUNews05-ar.pdf

⁽¹⁾ كيف أصبحت جمهورية كوريا رائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، التحول الرقمي الذكي ماهي الخطوات المقبلة، مجلة أخبار الإتحاد الدولي للإتصالات، المرجع السابق، ص 28.

بإستثناء 3 خدمات فقط وتجري عملية تبادل البيانات الحكومية بسلاسة لتقديم الخدمة، وبإمكان المواطنين تتبع من أتيح له الولوج إلى بياناتهم عبر حسابهم على بوابة الخدمة الوطنية⁽²⁾. أصدرت ألمانيا مرسوما قانونيا وأطلقت برنامجا تنفيذيا للإتاحة جميع الخدمات العامة عبر الإنترنت بحلول عام 2020، كذلك تسعى دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة لتعزيز الوصول الرقمي إلى الخدمات العامة من خلال توفير تطبيق واحد للهاتف الجوال وستتهي التعامل الورقي تماما بحلول عام 2021⁽³⁾. وبفعل إمتلاك الدول البنية التحتية الرقمية استطاعت مواجهة جائحة كوفيد-19، فقد نسقت قطر في عملها مع شركات الإتصالات الرائدة مثل Ooredoo و Vodafone لضمان سلامة الأفراد من خلال النهوض بقدرات البنية التحتية الرقمية القائمة لضمان ارتباط الجميع بشبكة الإنترنت على نحو جيد أثناء العمل من المنزل، مع التركيز على مضاعفة سرعة الإنترنت دون الحاجة لدفع الأشخاص لرسوم إضافية وبالإضافة إلى ذلك أعلنت وزارة التعليم والتعليم العالي القطرية Moehe عن إعتقاد تطبيق Microsoft Teams ونظام ادارة التعلم LMS لتمكين المدارس و المؤسسات من التفاعل مع الطلاب وأوليا الأمور وتقديم محتوى رقمي لضمان استمرارية التعليم بكل سلاسة خلال فترة تفشي الوباء⁽⁴⁾.

ب- بناء المهارات الرقمية

المهارات الرقمية تدعم تقريبا كل جانب من جوانب العمل والحياة من ملء إستمارة حكومية الى التواصل بخصوص العمل وليس هنالك من وظيفة أو مهمة معيشية لا تتطلب مستوى أساسيا من الأداء الرقمي وفي ضوء التقنيات الجديدة التي تظهر كل يوم، نحتاج إلى فرص دائمة مدى الحياة لتعلم مهارات جديدة تكفل لنا النجاح في عصر التحول الرقمي المستمر⁽²⁾.

والمهارات الرقمية ضرورية في فتح الباب أمام طائفة واسعة من الفرص في القرن الحادي والعشرين، فالبلدان التي تطبق استراتيجيات شاملة للمهارات الرقمية تحرص على أن تتمتع شعوبها بالمهارات التي تحتاجها

⁽²⁾ ماتيس دوب، اكسيل دومبير، عبد القادر لمعة، فراوكة رينز، الخدمات العامة الرقمية: سبل تحقيق تحول سريع على نطاق واسع، ماكنزي كومباني McKinsey Company، جويلية 2020، ص4. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 15 ديسمبر/2020.

<https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Industries/Public%20and%20Social%20Sector/Our%20Insights/Digital%20public%20services%20How%20to%20achieve%20fast%20transformati>

⁽³⁾ ماتيس دوب، اكسيل دومبير، عبد القادر لمعة، فراوكة رينز، الخدمات العامة الرقمية: سبل تحقيق تحول سريع على نطاق واسع، المرجع السابق، ص 4.

⁽⁴⁾ منظمة التعاون الإسلامي، الآثار الإجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد-19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي الأفاق والتحديات، المرجع السابق، ص 69

⁽²⁾ الإتحاد الدولي للإتصالات، مجموعة المهارات الرقمية، 2018، ص XI.

لتكون أكثر قابلية للعمالة و الإنتاجية والإبداع والنجاح، إلى جانب بقائها آمنة وسالمة في التواصل عبر الانترنت، وثمة ضرورة حاسمة تستوجب تحديث استراتيجيات المهارات الرقمية بشكل منتظم لكي تستجيب لما ينشأ من تقنيات جديدة أثرها على الاقتصاد الرقمي والمجتمع الرقمي⁽³⁾.

ويمكن لذوي المهارات الرقمية المناسبة النفاذ الآمن إلى الأخبار والمعلومات والتواصل مع الأصدقاء وأفراد الأسرة والوصول إلى الخدمات الهامة المتعلقة بالصحة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتمويل الرقمي، والتكنولوجيا الزراعية والنقل الذكي والاستمتاع خلاف ذلك بالعديد من مزايا المشاركة في مجتمع المعرفة العالمي⁽⁴⁾.

ومن بين المجالات الأساسية التي تتطلب بناء مهارات رقمية للأفراد مجال التعلم و التعليم الإلكتروني وذلك بغية الوصول إلى تطوير وضمان الجودة في مجال التعليم الإلكتروني.

تلعب تكنولوجيا التعليم دورا بالغ الأهمية في نظم التعلم والتعليم حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزء لا يتجزأ في كل مظاهر حياتنا اليومية ومن ضمنها العملية التعليمية ولا يمكن إنكار أهمية التعليم لأي تنمية مجتمعية، كما يلعب دورا هاما في الاقتصاد بمساهمته بنسبة 5 بالمئة من نفقات الناتج المحلي حول العالم وهي نفس النسبة من إجمالي نفقات الناتج المحلي للعالم العربي⁽¹⁾.

قامت سويسرا بإطلاق برنامج الحرم الجامعي الافتراضي SWISS VITURAL CAMPUSSUC هو عبارة عن مبادرة مدتها ثماني سنوات تستهدف تعزيز التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي، تقوم EADTU الرابطة الأوروبية لجامعات التعليم عن بعد بالتعاون مع ENQA الجمعية الأوروبية لضمان الجودة في التعليم الإلكتروني بتنفيذ مشروع يهدف إلى دعم الجودة في التعليم الإلكتروني ويسعى هذا البرنامج الأوروبي الكبير إلى تعزيز التميز في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في التعليم العالي⁽²⁾.

كما يتطلب كذلك بناء الاقتصاد الرقمي ضمان مشاركة كل المواطنين بدون إستثناء وذلك يتطلب تجسيد مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة عند الإستفادة و إكتساب المهارات الرقمية.

إن مستقبل العمل بغض النظر عن النوع يشمل دورا رائدا للإتصالات وتكنولوجيا المعلومات وذلك يتجسد في المفهوم الجديد وهو الثورة الصناعية الرابعة، ومن هنا نجد أن عوامل النفاذ إلى تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والمهارات الرقمية واستخدامها تتمتع بأهمية كبيرة في هذا السياق وتشير الأبحاث إلى أن المرأة مازالت لا تمثل بشكل كاف على مستوى العالم في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ولتحقيق المساواة بين الرجل والمرأة من المهم إيجاد طرق لتمكين المرأة والفتيات للمشاركة في تصميم وبناء ولعب دور رئيس في المستقبل الرقمي المشترك ويشمل ذلك زيادة الوعي والتدريب المهني، ويخلص المنتدى الإقتصادي العالمي إلى أن عوائق الوصول إلى ذلك الهدف كبيرة وتحتاج إلى مهارات من صانعي القرار والفهم العميق للمجتمعات و إلتزام القيادات للوصول إلى ذلك الهدف، ويتطلب ذلك بناء

⁽³⁾الإتحاد الدولي للإتصالات، مجموعة المهارات الرقمية، المرجع السابق، ص XI.

⁽⁴⁾ الإتحاد الدولي للإتصالات، ص 6.

⁽¹⁾الرؤية العربية المشتركة للإقتصاد الرقمي، المرجع السابق، ص 57.

⁽²⁾المرجع نفسه، ص 144.

رصيد كبير من المواهب من خلال تشغيل وتحفيز الفتيات لدراسة مجالات التكنولوجيا والهندسة والرياضيات بالإضافة إلى أن تكون القيادات النسائية في كل المؤسسات تمثل نسبة المرأة العاملة لهذه المؤسسات⁽³⁾.

خاتمة

اختلفت مميزات وخصائص تجربة المشاركة الإلكترونية للمواطن خلال مرحلة بداية الإستفادة من الخدمات الإلكترونية، عنها بعد حدوث هذا التطور التكنولوجي و المعلوماتي للمحتوى الرقمي للخدمات و إنعكاسه على تطور المشاركة الإلكترونية للمواطن.

وتأسيسا عليه جاءت نتائج هذا المقال العلمي كما يلي:

- 1- تأثير التطور التكنولوجي و المعلوماتي الهائل على تطور الخدمات العامة الإلكترونية وجعلها أكثر نضجا وإبداعا، تماشيا مع تطور إحتياجات المواطن الإلكترونية.
 - 2- إنتقال المشاركة الإلكترونية للمواطن من مستوى الإستفادة من الخدمات الإلكترونية إلى المشاركة في تصميم، إقتراح وإنتاج بعض الخدمات الرقمية، وهي مرحلة حاسمة سمحت للمواطن الإلكتروني بتأدية دور أكثر فعالية و إنسجاما مع التطورات الرقمية الهائلة.
 - 3- تطور الخدمات الإلكترونية وإنتقالها إلى مستوى تكنولوجي آخر هو المستوى الرقمي تماشيا مع تطور مفهوم الحكومة الإلكترونية و بروز جيل آخر من الحكومة هي الحكومة الرقمية.
 - 4- نجاح الدول التي طورت مفهوم الحكومة الإلكترونية خلال جائحة كوفيد-19 في مواجهة الوباء العالمي والاستفادة من مشاركة مواطنيها الرقمية.
 - 5- إمكانية تراجع تطور مشاركة المواطن الإلكتروني و إنتقاله إلى المرحلة الرقمية الأكثر تطورا بسبب وجود الفجوة الرقمية و إنتشارها خاصة بين الدول المتطورة تكنولوجيا والأقل منها تطورا أو حتى داخل نفس الدولة.
- وبناء عليه فإن مسار تجربة المشاركة الإلكترونية والتي أظهرت محنة جائحة كوفيد-19 أهميتها الإستراتيجية، أثبتت أنها التحدي المميز والبارز للمرحلة المستقبلية، وعليه يمكن تقديم بعض الاقتراحات المتعلقة بما يلي:
- 1- حتمية مواصلة ومضاعفة الاستثمار في بناء البنية التحتية الرقمية ذلك أنها الوسيلة الوحيدة الملائمة لمسايرة التحول الرقمي المتسارع، وتقليص الفجوة الرقمية.
 - 2- الإهتمام بترقية المهارات الرقمية للمواطنين خاصة في الدول العربية والإفريقية ومساعدتهم على اكتسابها عبر برامج تعليمية مسطرة للقضاء على الأمية الرقمية، مما يساهم في تطوير أداء المواطن الرقمي.

⁽³⁾منى فريد بدران، تحقيق المساواة بين الرجل والمرأة في المنطقة العربية في وسط عالم العمل المتغير، الاجتماع العربي الثلاثي حول مستقبل العمل، بيروت، أبريل 2017، ص2. تمت زيارة الموقع الإلكتروني يوم 30 ديسمبر 2020.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---arabstates/---ro-beirut/documents/publication/wcms_549623.pdf