

الحكومة الرقمية 5.0 كمسار جديد للحكومة الذكية Digital government 5.0 as a new path for smart government

بكار فتحي¹، جامعة غليزان(الجزائر)
bekkar.fethi@univ-relizane.dz

تاريخ الاستلام: 2023/08/24 تاريخ القبول: 2024/01/30 تاريخ النشر: 2024/02/27

الملخص:

قبل عقدين من الزمن، عندما ظهر مصطلح الحكومة الالكترونية أُعتبرت الحكومة البيروقراطية مفهوم تقليدي، أما في عصرنا الحالي فقد أصبحت الحكومة الالكترونية هي المفهوم التقليدي مقارنة بالتطورات والتوجهات الجديدة والسريعة التي يعيشها عالمنا اليوم، خاصة مع ظهور المفاهيم الجديدة مثل الحكومة الذكية والحكومة المفتوحة والحكومة الرقمية 5.0 والتي انبثقت عن التطور الهائل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وظهور الذكاء الاصطناعي والمدن الذكية، مفاهيم تحمل في طياتها فلسفات تسعى لتطوير الأداء وتحسين اجراءات العمل وتحسين جودة الخدمات بما يتلائم مع احتياجات الجمهور وسعادتهم. يحاول هذا البحث توضيح أهم المسارات الحديثة للحكومة الالكترونية مع التركيز على الحكومة الذكية والحكومة الرقمية ومتطلباتهما وكذا سياسات ومسارات خارطة تطبيقهما.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية؛ الحكومة الذكية ؛ الحكومة الرقمية؛ البيانات المفتوحة؛

Abstract

Two decades ago, when the term e-government appeared, we used to see that bureaucratic government had become a traditional concept. Now, we see that e-government has become a traditional concept as well, compared to the new and rapid developments and trends that our world is experiencing today, especially with the emergence of new concepts such as smart government, open government, and digital government. 5.0, concepts that emerged from the tremendous development of information and communication technology and the emergence of artificial intelligence and smart cities in an effort to develop performance, improve work procedures and improve the quality of services in line with the needs and happiness of the public. This research attempts to clarify the most important modern paths of e-government, with a focus on smart government and digital government and their requirements, as well as the policies and paths of their application map.

Key words: The electronic government; smart government; digital government; open data;

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة تقنيا وإعلاميا واتصاليا بشكل مذهل، هذا التطور تلائم معه المجتمع بسرعة وبتناغم، وحتى لا تبقى الدولة متخلفة عن الركب سواء عن المجتمع الداخلي أو المجتمع الدولي، كان لزاما عليها أن تتخلى عن الطرق التقليدية في تعاملاتها مع المواطنين، وأن تلائم أدواتها بما يسمح لها بمجاراة الواقع وتقليص الفجوة الرقمية بينها وبين عملائها ونظيراتها، وبالتالي وجب عليها استخدام التكنولوجيا الذكية والرقمية لتحسين خدماتها وإسعاد حياة مواطنيها، ومثلما كان لزاما عليها في بداية الألفية أن تطبق الحكومة الالكترونية محل الحكومة البيروقراطية الورقية ذات التعاملات المكتبية، أصبح لزاما عليها الآن أن تتحول من تقنيات الحكومة الالكترونية إلى استراتيجيات الحكومة الذكية أو ما يعرف بالحكومة الجوال أو النقلة، ومن ثم تكييف منظومتها الادارية والخدماتية وفق استراتيجية الحكومة الرقمية، وما يوازيهم من مصطلحات كالحكومة المفتوحة والحكومة السلسلة وحكومة المعرفة.

إن الحكومة الرقمية فلسفة تقنية جديدة حلت محل الحكومة الذكية، مرت في تطورها بمجموعة من المراحل بداية من مرحلة الظهور أو ما يصطلح عليه بحكومة (1.0) إلى مرحلة الشخصية أو التخصيص أو ما يعرف بحكومة (5.0)، عبرت هذه المصطلحات الجديدة عن فلسفة متكاملة وتحول جذري في عالم الادارة على المستويات النظرية والعلمية والتقنية، حيث يمكن أن ينعكس تأثيرها على المعنى الكلي للادارة الحكومية وعلى التعاملات الحكومية اتجاه مواطنيها وحياتهم.

أهمية الموضوع:

لا شك أن تطوير أداء الحكومات وتحسين اجراءات عملها وجودة خدماتها المقدمة إلى الجمهور بما يتلائم مع احتياجاته وسعادته غاية كل حكومة، ولذلك كان لابد من ايجاد وسيلة وطريقة للوصول إلى هذه الغاية، والتي ترجمت في مصطلحي الحكومة الذكية والحكومة الرقمية، لذلك تعتبر دراستهما مهمة جدا لتوضيح مدى ضرورة مواكبتها واستعمالها.

فالحكومات لا بد أن تتماشى مع التطور السريع للنظام الاجتماعي الذي أصبح يعتمد على التكنولوجيا الرقمية والاتصالية أكثر من أي وقت مضى.

أهداف الموضوع:

الهدف من الدراسة تسليط الضوء على استراتيجية الحكومة الرقمية كتوجه جديد ومسار حديث للحكومة الذكية سليلة الحكومة الالكترونية، مع توضيح خصائصها ومستلزماتها وممكناتها، وسياساتها ومسارات خارطة تطبيقها ومؤشرات قياس أدائها.

منطلق الدراسة التساؤل التالي:

ماهي التوجهات الجديدة للحكومة الذكية؟

التساؤلات الفرعية:

-ما المقصود بالحكومة الذكية والحكومة الرقمية؟

-ما هو الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة الذكية والحكومة الرقمية؟

-ماذا نعني بحكومة 1.0 – 2.0 – 3.0 – 4.0 – 5.0؟

-ماهي ممكنات الحكومة الرقمية وكيف يمكن قياس أدائها؟

-أي خارطة يجب اتباعها لترسيخ وتجسيد الحكومة الذكية والحكومة الرقمية؟

الفرضية:

-مواكبة التوجهات الحديثة للحكومة الالكترونية حتمية مصلحية لتطوير أداء الدولة وتحسين إجراءات العمل، وضمان جودة الخدمات المقدمة وتعزيز ثقة المواطن في دولته.

الدراسة وصفية تسعى لوصف مدى التحول الذي يشهده ميدان تطوير الخدمات الحكومية، بالموازاة مع تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال، والدراسة نظرية توضح التوجهات الجديدة للحكومة الالكترونية، بما فيها مسار الحكومة الذكية ومسار الحكومة الرقمية وذلك بالاستناد إلى المعلومات والبيانات المتعلقة بهم وبأبعادهم المختلفة.

تقسيمات الدراسة:

قسم موضوع الدراسة إلى محورين؛ خصص المحور الأول لموضوع الحكومة الذكية كمسار جديد للحكومة الالكترونية، بينما خصص المحور الثاني لموضوع الحكومة الرقمية (5.0) كمصطلح جديد حل بدوره محل مصطلح الحكومة الذكية وذلك كالآتي:

المحور الأول

الحكومة الذكية كمسار جديد للحكومة الالكترونية

في بداية الألفية ظهرت الحكومة الالكترونية، والتي عُرِفَتْ بأنها "النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا، وتحاكي وظائف ثابتة التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة" (بومروان، 2014، الصفحات 16-17)، وتم تعريفها كذلك بأنها "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة." (مطر، 2013، الصفحات 34-35)، عرفت كذلك بأنها "انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الالكتروني عبر الأنترنت" (المبيضين، 2011، صفحة 13).

لقد عُرِفَتْ الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية بأنها "نظام حديث تبنيه الحكومات باستخدام شبكة الأنترنت في ربط مؤسساتها ببعضها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور، ووضع المعلومة في متناول الأفراد لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة وتهدف للارتقاء بجودة الأداء" (حمادة، 2016، الصفحات 24-31).

رغم أن الحكومة الالكترونية كانت من المستجدات بداية الألفية إلى أنها أصبحت الآن مفهوما تقليديا قديما مقارنة بالحكومة الذكية والحكومة الرقمية، بسبب التطور الهائل لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وخاصة ظهور الأجهزة النقلة الذكية.

تعتبر الحكومة الذكية (SMART GOVERNMENT) من أرقى المفاهيم الادارية (الخميسة، 2017، صفحة 158)، إنبثقت من مشروع الحكومة الالكترونية وهي مرحلة جديدة

من مراحل تطورها وامتداد طبيعي لها، نظرا لظهور وتغلغل التكنولوجيا والأجهزة الذكية بين أيدي معظم المواطنين (بدران، 2014، صفحة 18).

للإمام بموضوع الحكومة الذكية قُسم هذا المحور إلى عنصرين، سيتم من خلالهما التطرق بداية لماهيتها ثم لمسارات خارطة الطريق لترسيخها على أرض الواقع.

أولاً: ماهية الحكومة الذكية

قسم هذا العنصر بدوره إلى ثلاثة نقاط، خصصت النقطة الأولى لتعريف الحكومة الذكية، وخصص العنصر الثاني لأهدافها وفوائدها، بينما خصص العنصر الأخير لأهم خصائصها وذلك كالآتي:

1-تعريف الحكومة الذكية:

تعددت مفاهيم الحكومة الذكية، فقد يقصد بها "تقديم الخدمات الالكترونية والتطبيقات المعلوماتية المختلفة على الأجهزة المتنقلة الذكية، مثل الهاتف النقال والأجهزة اللوحية وأجهزة المساعد الرقمي الخاصة المتصلة بالإنترنت، بحيث يمكن تقديم خدماتها من أي مكان وعلى مدار الساعة وبسرعة ودقة متناهيتين، وعبر منصة موحدة للتطبيقات المتنقلة". وفي تعريف آخر "الحكومة الذكية مفهوم عصري يقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، وذلك من أجل توفير الخدمات الحكومية للمواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال والدوائر الحكومية وموظفيها عبر قنوات الكترونية متعددة من أجل تيسير معاملاتهم وتسهيل حياتهم" (الخمايسة، 2017، الصفحات 30-192).

كما تم تعريف الحكومة الذكية كذلك بأنها "توصيل الخدمة العامة الحكومية على اختلافها إلى أيدي المستخدمين مباشرة من خلال أجهزتهم الجواله" (بدران، 2014، صفحة 21)، وفي مفهوم آخر فإن "الحكومة الذكية امتداد للحكومة الالكترونية تستفيد من التوجهات والتطورات التقنية الحديثة وتطوعها لتقديم الخدمات إلى المواطن، مثل الهواتف الذكية

وتطبيقاتها والبيانات الضخمة وإيجاد طرق جديدة لخدمة المواطن" (الحسبان، دعاء أحمد؛ وئام يعي الحايك، 2017، صفحة 64).

"الحكومة الذكية تشمل عدة مشاريع لاشراك جهات حكومية بتقديم الخدمات الذكية من خلال الهواتف المحمولة والأجهزة الذكية، والتي بدورها تعتمد على طرق ذكية لتقديم الخدمات مثل التطبيقات المحمولة المستندة على التحليل التنبئي" (الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، صفحة 6).

نخلص للقول أن كل المفاهيم السابقة تتشابه وتصب في قالب واحد، فمفهوم الحكومة الذكية يرتكز على نقطة جوهرية وهي أن تتكفل الحكومة بالوصول إلى الناس وليس العكس، ويتم ذلك من خلال هواتفهم الذكية والأجهزة والقنوات الذكية الأخرى (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، 2021، صفحة 7). حيث تعتبر الحكومة الذكية تطورا طبيعيا للحكومة الالكترونية، خاصة في ظل النمو السريع الذي تعرفه مختلف التطبيقات المعلوماتية على الأجهزة، وبالتالي ضرورة استغلال هذه الأجهزة لتحسين الخدمات الحكومية الالكترونية وتحقيق التفاعل الحيوي بين المستفيد ومقدم الخدمة، فهي "تعبّر عن مستقبل الخدمة العامة وزيادة الكفاءة وقيادة المجتمع والعمل عن بعد والتحسين المستمر عبر الابداع" (نادية، 2017، الصفحات 1063-1064)، ويمكن القول بأنها جزء من الحكم الذكي الذي يتمحور حول استعمال التكنولوجيا الإعلام والأنترنت في مجال التسيير العام (commission d'etudes, 2019, p. 11).

2-أهداف وفوائد تطبيق الحكومة الذكية:

تسعى الحكومة الذكية لتحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

- تعزيز مفهوم التعاملات الالكترونية بين الجهات ومختلف المؤسسات الحكومية.
- تكامل الخدمات وتقديمها بجودة واتقان مع السعي لرفع كفاءة عمل القطاع العام وتعزيز القدرة التنافسية للدولة، وزيادة انتاجية مؤسساتها ومردودية موظفي الدولة.

-تساهم في دعم الاقتصاد والتنمية على كافة الأصعدة، وتهدف للتحويل إلى اقتصاد المعرفة ومجتمع المعرفة (العبود، 2012، صفحة 16).

-تسعى لتأكيد مبدأ الشراكة بين مختلف الشركاء وأصحاب المصلحة، وتدعيم مبدأ المشاركة المجتمعية (الخميسة، 2017، الصفحات 194-205).

-تطبيقها يخفض التكاليف المادية ويكسب الوقت ويقتصد في الجهد المبذول.
-تدعم الابتكار في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. (نادية، 2017، صفحة 1068).

3-خصائص الحكومة الذكية:

للحكومة الذكية مقارنة بالحكومة الالكترونية مجموعة خصائص تتمثل فيما يلي:

-من مميزات الحكومة الذكية أنها تأخذ الطابع الاستباقي في تقديم الخدمة (العبود، 2012، صفحة 15).

-تسعى لتقديم الخدمات من دون التقيد بالزمان، بحيث يمكن لأصحاب المصلحة طلب الخدمة أو السلعة والحصول عليها في أي زمان ومن أي مكان، فهي تعمل بدون انقطاع طوال اليوم وطوال الأسبوع وطوال السنة. (الخميسة، 2017، صفحة 194)

-الحكومة الذكية مضيافة مثل الفنادق، تستجيب بسرعة للمتغيرات وتبتكر حلولاً للتحديات، سريعة في معاملاتها وقوية في إجراءاتها.

-تسهل الحياة وتحقق السعادة. (الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ، صفحة 6)

-تقدم خدمات أكثر ملائمة واحتياجاً.

-تمنح للمستخدم امكانية التفاعل مع الخدمات، وكذا التفاعل الحيوي بين المستفيد ومقدم الخدمة وكذلك امكانية التقييم. (الخميسة، 2017، الصفحات 194-206)

-الحكومة الذكية حكومة حساسة ومطاطة وجوالة واجتماعية، حساسة لأنها تلتقط مختلف البيانات من كل القطاعات وبمختلف الطرق ومنها أجهزة الاستشعار، مطاطة لاستيعابها الطلب المتزايد على الطاقة الحاسوبية ومتطلبات التخزين، وجوالة لأنها تنشر خدماتها على

الأجهزة الجواله الذكية بطريقة آمنة وفعالة، واجتماعية لتفعيلها خاصية المشاركة. (نادية، 2017، صفحة 1068)

ثانيا: مسارات خارطة طريق تطبيق الحكومة الذكية

إن التحول من الحكومة الالكترونية نحو الحكومة الذكية وتجسيد هذه الأخيرة على أرض الواقع يستدعي مجموعة من المتطلبات ومراحل متدرجة للتنفيذ، كما أنها تستدعي مؤشرات لتقييم مدى ترسيخها ومدى نجاحها في أداءها.

1-متطلبات الحكومة الذكية:

يقتضي الانتقال إلى مرحلة الحكومة الذكية مجموعة من المتطلبات:

أ- إيجاد بيئة عامة تزدهر فيها الحكومة الذكية، وينبغي كذلك تقييم قدرات الجهات الحكومية الموجودة، ثم تأسيس موارد مشتركة عبر الجهات الحكومية على المستوى الوطني (الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات ، صفحة 5) ، ومن ثم التعاون بين مختلف الشركاء وأصحاب المصلحة.

ب- يجب تطوير القدرات البشرية المسيرة والمنظمة والمراقبة والمؤطرة لعمل الحكومة الذكية، فلا يمكن اجراء أي تغييرات على صعيد أي مجال من دون تطوير الكفاءة البشرية وتدريبها وتغيير عقليتها بما يتناسب مع التطورات الحاصلة، ويقتضي الأمر بالموازاة مع ذلك إجراء تحسينات هيكلية على اجراءات العمل وطريقة عمل الموظفين (الخماسة، 2017، الصفحات 206-213).

ت- يجب انشاء شبكة إلكترونية "تتمحور مهمتها حول توفير بنية تحتية مشتركة فعالة وأمنة لتكامل الخدمات الحكومية، تهدف لتقرير خدمات سحابية مشتركة تتيح امكانية وصول أمنة عند الطلب إلى مجموعة من الموارد الحاسوبية، مثل الخدمات والشبكات والتطبيقات التخزين والخدمات لكافة الجهات" (الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، صفحة 6).

ث- ينبغي كذلك تحديث القدرات والخدمات وتطوير المبادرات التي تركز على مساعدة وتسهيل التحول الذكي في نمو الخدمات الذكية والتقنيات، ووضع مشروع الدخول الذكي الذي يشمل

الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية عن طريق استخدام بيانات دخول موحدة عند إجراء المعاملات عبر الانترنت. كما يجب كذلك إنشاء متجر تطبيقات الحكومة الذكية وإنشاء تطبيق موحد يضم كل الخدمات الالكترونية (الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، الصفحات 5-6).

ج- من جهة أخرى ينبغي توفير أحدث تقنيات تكنولوجيا الاعلام الذكية، وتوفير وسائل اتصال ذكية سلسلة وتفاعلية تعمل في أي وقت ومن أي مكان. يقتضي الأمر كذلك إنشاء إطار عمل الخدمات الذكية على الهواتف الجواله وكيفية تجميعها واطهارها بشكل يخدم الأفراد، مع تطوير الارشادات المتعلقة بالتطبيقات الذكية. (نادية، 2017، صفحة 1069)، وبالموازاة يجب إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية من أجل التقليل من الفجوة الرقمية.

ح- إن التحول إلى الحكومة الذكية يستوجب كذلك توفير البيانات الضخمة والبيانات الحكومية التي تملكها الحكومة في كل المجالات، وتضعها تحت تصرف المواطنين والهيئات والقطاع الخاص وأصحاب المصلحة، فلا بد من فتح البيانات الحكومية لمؤسسات حكومية شفافة وفعالة و مسؤولة بشكل مجاني للمواطنين و المؤسسات والمجتمع المحلي، حتى يمكنهم استخدامها مما يحسن الخدمات بناء على أفكارهم وابتكاراتهم. (دائرة السياسات والإستراتيجيات، 2016، صفحة 6).

خ- بما أن البيانات تعد نقطة جوهرية وأساسية في عمل وتفعيل ونجاح الحكومة الذكية (مثلها مثل المدن الذكية) يجب إنشاء وسائل مربوطة تقنيا من أجل جمع المعلومات بطريقة آنية وسهلة وبالشكل المناسب، وبثها بنفس الطريقة حتى يتم الانتفاع بها، مثل الحساسات، أجهزة استشعار، قاعدة بيانات، وشبكات اتصالية وفق سياسة البيانات المفتوحة، وطبعاً يشكل أنترنت الأشياء أحد أهم العناصر في المعادلة، والذي يقصد به الربط والاتصال بين الأجهزة بطريقة آلية ومباشرة، بحيث تشكل جميع الأجهزة الذكية هذه المنظومة التي تستخدم في كل المجالات دون استثناء منها المباني الذكية، الطاقة، البيئة، إدارة البنية التحتية، الرعاية

الصحية، النقل...، ودعمًا لكل ما سبق ذكره يجب الاعتماد في تداول المعلومات على الحوسبة والخدمات السحابية. (فتحي، 2022، صفحة 2168)

د-من متطلبات الحكومة الذكية أيضا الاستثمار في وسائل الدفع الالكتروني عبر الهواتف الذكية، وذلك من أجل تمكين المواطنين وأصحاب المصلحة من دفع رسوم الخدمات والسلع عبر المحفظة الرقمية التي يحملها بهاتف نقال وليس بطريقة النقود التقليدية.

ذ-لابد من العمل كذلك على وضع اجراءات تنظيمية وادارية وتشريعية خاصة تتلائم مع الحكومة الذكية، فالاجراءات والتنظيمات المتعلقة بالحكومة الالكترونية لم تعد تتماشى مع النمط الجديد. (بدران، 2014، الصفحات 126-127)

ر-إنشاء بنية حماية للأمن المعلوماتي والخصوصية في ظل كثرة الهجمات السيبرانية التي قد تقوض عمل الحكومة الذكية، خاصة أن غرض المهاجمين يتمثل في منع المستفيدين من الوصول إلى المعلومات والموارد الحاسوبية. (خالد بن سليمان الغنبر، محمد عبد الله القحطاني، 2009، صفحة 23)

2-مراحل تنفيذ الحكومة الذكية:

يمر تجسيد الحكومة الذكية بأربعة مراحل، تتمثل المرحلة الأولى في التحول أو الانتقال (Transmition) أي جعل المعلومات الحكومية متاحة للجميع وتحت تصرفهم بالشكل الملائم، ثم المرحلة الثانية وتسمى بمرحلة التفاعل (Interaction) بين المستفيدين وبرامج الحكومة الالكترونية، ثم تأتي مرحلة التعامل (Transaction) أي مرحلة السرعة والدقة في انجاز العمل والاقتصاد في الوقت والجهد والمكان، ثم مرحلة التكامل (Intégration) وفيها لابد من اتاحة المعلومات فورا على الشبكة، مع المقدرة على التعامل بها ومنح المجال لتفاعل الناس معها. (العبود، 2012، صفحة 41)

3-مؤشرات أداء الحكومة الذكية وأدوات قياسها:

يقاس مدى أداء الحكومة الذكية بما يلي:

-نسبة الوعي بين السكان بخدمات الحكومة الذكية.

-عدد الخدمات الالكترونية المقدمة ومدى انتشارها.

-عدد المستفيدين ومدى رضاهم عن الخدمات. (العبود، 2012، الصفحات 13-14)

المحور الثاني

الحكومة الرقمية

مثلما حل مصطلح الحكومة الذكية محل الحكومة الالكترونية قبل سنوات، ونظرا للتطور الهائل والسريع في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتطور تقنية الذكاء الاصطناعي، حل مصطلح الحكومة الرقمية (Government Digital) محل الحكومة الذكية (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، 2021، صفحة 7)، والتي بدورها تطورت من حكومة (1.0) إلى حكومة (5.0)، والتي أصبحت اليوم تعتبر أرقى المفاهيم الادارية والتي تظهر مرحلة النضج كنهج حكومي شامل يركز على التنسيق بين الادارات لتقديم خدمات سلسلة تتمحور حول المواطن. للامام بموضوع الحكومة الرقمية وخصائصها وتطبيقاتها قُسم هذا المحور إلى عنصرين، سيتم من خلالهما التطرق لماهية الحكومة الرقمية ثم مسارات خارطة الطريق لترسيخها في الميدان.

أولاً: ماهية الحكومة الرقمية

قُسم هذا العنصر إلى ثلاثة نقاط، خصصت النقطة الأولى لتعريف الحكومة الرقمية، وخصص العنصر الثاني لأغراضها وفوائدها تحقيقها، بينما خصص العنصر الأخير لأهم خصائصها وذلك كالآتي:

1- مفهوم الحكومة الرقمية:

اختلفت مفاهيم الحكومة الرقمية مثلما اختلفت قبلها المفاهيم حول الحكومة الذكية، وذلك بسبب التطور الهائل الذي يشهده ميدان العلوم والتكنولوجيا، وأهم تعريف لها هو "أنها استخدام التقنيات الرقمية كجزء متكامل من استراتيجيات التحديث الحكومية لخلق

القيمة العامة"، أو تُعرَّف بأنها "تطوير خدمات تتمحور حول أحداث حياة المواطنين ويمكن الوصول إليها من خلال واجهة واحدة وتمكينها من خلال التعاون السلس عبر الإدارات." (pwc، 2022، الصفحات 3-9).

2- فوائد تحقيق الحكومة 5.0:

فلسفة الحكومة الرقمية توفير خدمات رقمية استباقية ومتكاملة وسهلة وسريعة تفوق احتياجات وتوقعات المتعاملين عبر منصة واحدة (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، 2021، صفحة 7). حيث تهدف بهذه الفلسفة التقنية إلى تفهم مواطنيها وبالتالي تعزيز ثقتهم اتجاهها، والوصول إلى تحقيق أعلى مستوى من رضاهم عن طريق تحسين كفاءتها وتحقيق نتائج أفضل.

أما على مستوى الدولة، فإن الحكومة الرقمية تسعى لتحسين الانفاق وتطوير مصادر جديدة للإيرادات، وتحسين الاستثمار وجلبه وبالتالي المساهمة في النمو الاقتصادي وتحسين الناتج المحلي وتحقيق التنوع الاقتصادي وتطوير المستقبل بأكثر استدامة.

3- خصائص الحكومة الرقمية 5.0:

للحكومة الرقمية 5.0 مجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

أ- الحكومة الرقمية مصممة تصميمًا رقميًا:

من أهم خصائص الحكومة الرقمية أنها مصممة تصميمًا رقميًا لاعتماد الخدمات الرقمية، والأخذ بذلك يقتضي قيادة تنظيمية واحدة وواضحة وآليات تنسيق فعالة، ويستلزم الأمر كذلك وجود قدرات وهيكل تنظيمي صحيح للابتكار، كما يتطلب تصميم وتطوير وتنفيذ وتعزيز الخدمات الرقمية المطلوبة، إضافة إلى المهارات والثقافة الرقمية. كما يتطلب الأمر كذلك تطوير البنية التحتية وضمان الاتصال والوصول إلى الخدمات مع تعيين التقنيات لإعادة هندسة نماذج الأعمال وتصور العمليات التجارية.

ب- مركزية المواطن ونجاح العميل:

الحكومة الرقمية تركز على المواطن ونجاحه بتركيزها على جودة الخدمة الفائقة والمستويات العالية من رضا المواطن.

ت-الحكومة الرقمية مبنية على المشاركة الالكترونية:

تعتمد الحكومة الرقمية على المشاركة الالكترونية وتستخدم إطارا شاملا لها، وهذه الأخيرة تعني حسب مفهوم الأمم المتحدة "عملية اشراك المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمات وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة وتداولية"، ويكمن الهدف في تحسين الوصول إلى المعلومة وتعزيز المشاركة في صنع السياسات لتحديد الأساليب والأدوار والأدوات والمقاييس التي تزيد من اعتماد الخدمة.

ث-الحكومة الرقمية تعتمد على البيانات:

الحكومات الرقمية تعتمد على البيانات ومشاركتها باعتبارها أصلا استراتيجيا، وتستفيد كذلك من أصول البيانات الوطنية الخاصة لتوليد رؤى تعمل على تحسين عملية صنع القرار وتطوير التحليلات المتقدمة مستخدمة الذكاء الاصطناعي. (pwc، 2022، الصفحات 3-13)

ج-الحكومة كمنصة:

تعتبر المنصات أو البنية التحتية الأساسية المشتركة للأنظمة الرقمية المتحركة، و أيضا التكنولوجيات والعمليات التطويرية للخدمات الحكومية من أهم الوسائل المساعدة للحكومة في التركيز على المستخدم في تصميم الخدمات العامة وتقديمها بشكل ملائم.

ح-الحكومة الرقمية مفتوحة افتراضيا:

الحكومة (5.0) مفتوحة بشكل افتراضي، أي أن البيانات وأصول المعرفة والسياسات والاجراءات الحكومية مفتوحة للجمهور دون أي تكلفة، باستثناء الخصوصيات الأمنية والقانونية، والفتح افتراضيا يؤدي إلى تحسين مسائلة الحكومة واستجابتها.

خ-سهولة صياغة السياسة:

تقتضي الحكومة الرقمية تطوير سياسات ولوائح مناسبة للعصر الرقمي سهلة الوصول إليها وسهلة الفهم، وتقتضي بالتوازي وجود تنظيم لعالم الرقمية متوازن بين حماية الخصوصية الشخصية والقيم الديمقراطية. (pwc، 2022، الصفحات 8-13)

ثانياً: مسارات خارطة طريق تطبيق الحكومة الرقمية

إن التحول إلى الحكومة الرقمية يتطلب مجموعة من المستلزمات، وتتم بمجموعة من المراحل وسياسة حكومية خاصة للرقمنة ولها إمكانات وعوائق.

1-مستلزمات الحكومة الرقمية:

قيام الحكومة الرقمية يتطلب عدة مستلزمات هي:

-على الحكومات اعتماد تكنولوجيات مبتكرة تساعد على أن تصبح ذات كفاءة ومرونة وأكثر استجابة وخضوعاً للمسائلة.

-تتطلب الحكومة الرقمية التكامل الرقمي الشامل والتعاون بين الإدارات، وتحتاج أيضاً للسرعة في توفير الخدمات الأساسية لرفاهية البشرية وبقاءها مما يعزز الثقة اتجاهها.

-يجب التركيز أكثر على الإنسان كمحور أساسي وغاية للحكومة الرقمية.

-يجب الابتعاد عن الهيكل البيروقراطي واعتماد نموذج ثابت أكثر لامركزية، تمثل فيه البيانات رصيذاً مركزياً يمكن تقاسمه والوصول إليه بسهولة وبشكل متكرر وأولي وبسرعة، واستخدامه لتحسين كفاءة العمليات الحكومية وفعاليتها.

-ثقافة القطاع العام بحاجة إلى تغيير مع إعطاء الأولوية لزيادة المرونة والانتاجية للموظفين الحكوميين، وتحسين النهج والنتائج التي تركز على المستخدمين.

-يجب تعزيز فرص المشاركة المجتمعية والتعاون مع أصحاب المصلحة، وضرورة إيجاد طرق وأدوات من طرف الحكومات لتمكين أفراد المجتمع وإشراكهم في المناقشات والقرارات الانمائية، لأن الجمهور يجب أن يكون جزءاً من الحل، والقرارات الصادرة بهذه الصيغة تزيد بشكل فعال من قدرة الحكومة على العمل والاستعداد للأزمات المستقبلية.

-يجب أن يكون هناك التزام بالبقاء على المسار والاستعداد لمقاومة القوى المقاومة للتغيير أو الضغوط التي تسعى إلى تقويض التحول الرقمي. (pwc، 2022، الصفحات 175-176)

2-مراحل الحكومة الرقمية:

لاشك أن مصطلح الحكومة التقليدية أصبح من الماضي في كثير من بلدان العالم، ولقد أعطت تكنولوجيا الاعلام والاتصال في السنوات الأخيرة دفعا قويا للخروج من وضعية التعاملات الادارية البدائية التقليدية القائمة على أساس حيز المكتب والورق، وحولتها إلى تعاملات ادارية الكترونية افتراضية مدعومة بالذكاء الاصطناعي لا يحدها زمان ولا مكان. لقد مرت الحكومة الالكترونية بعدة مراحل أساسية، بداية من مرحلة الحكومة الذكية إلى الحكومة الرقمية التي بدورها مرت بمراحل مختلفة بداية من مرحلة الظهور (1.0) أو مرحلة رقمنة الخدمات الحكومية الفردية إلى مرحلة التصنيع (2.0) إلى مرحلة الأتمتة (3.0) إلى مرحلة الرقمنة (4.0) إلى مرحلة التخصيص (5.0) وهي مرحلة النضج القائمة على نموذج يركز على المواطن ويوفر خدمات تتمحور حول أحداث حياته.

أ-مرحلة حكومة 1.0:

هي أول خطوة من خطوات الحكومة الرقمية، تعرف بمرحلة الظهور (IMERGENCE)، أو الرقمية البدائية التي تم فيها تقديم خدمات فردية جديدة غالبا ما تتبع حاجة اجتماعية معينة ناتجة عن الاتجاهات الاجتماعية والتجارية والرقمية. (Marek Kowalkiewicz , Paula Dootson)، تقديم هذه الخدمات كان بشكل رقمي مستقل عن الأفراد مع التركيز على الخدمات القائمة بذاتها وعلى الخدمات المتنقلة.

ب-مرحلة حكومة 2.0:

تُسمى المرحلة الثانية بمرحلة التصنيع (INDUSTRIALISING)، وفيها تم التّبنّي الموسع للخدمات الرقمية والادماج الرقمي بشكل يضمن وصولها واستعمالها من الجميع، وتم تحويل التركيز إلى الفجوة الرقمية والعدالة لضمان الوصول الشامل بدون استثناء للخدمات

الحكومية. كما تم توسيع نطاق الخدمة المقدمة للمواطنين والاهتمام بسلاستها وزيادة حجمها وتنوعها في إطار القانون، مع الاهتمام بإنشاء منظومة من الشركاء بما فيها القطاع العام والقطاع الخاص وأصحاب المصلحة، وتم خلالها تحويل دور الحكومة لدور الناشط والميسر والممول والمزود. (pwc، 2022، الصفحات 5-6)

في مرحلة التصنيع تم الاهتمام بسلسلة القيمة والاهتمام المتواصل بالتجربة، والسعي كذلك لتحقيق التكافؤ الذي يؤدي إلى تصميم أشكال إضافية من الخدمات واتاحتها لفئات واسعة مقارنة بالمرحلة السابقة (1.0). (Marek Kowalkiewicz , Paula Dootson)

ت-مرحلة حكومة 3.0:

تُعرف هذه المرحلة بمرحلة الأتمتة (AUTOMATION) وهي ثالث درجة من درجات الحكومة الرقمية، تم التركيز فيها على كفاءة وفاعلية وتكامل وسلسلة تقديم الخدمات (Marek Kowalkiewicz , Paula Dootson)، كما تم التركيز أيضا على التطبيق العملي لتقديم الخدمة وضمان وصولها بجودة وبأقل التكاليف والمخلفات، وبالتالي التخصيص الفعال للمال العام، ركزت كذلك على نموذج التشغيل وتحسينه بشكل يخفف عدد المنصات الحكومية المتاحة التي تسعى لتقديم خدمات عبر الوكالات الحكومية. (pwc، 2022، صفحة 6).

ث-مرحلة حكومة 4.0:

تُسمى هذه المرحلة بمرحلة الرقمنة (DIGITALISATION) وفيها يتم تقديم الخدمات الاستباقية بشكل كامل ومترابط (Marek Kowalkiewicz , Paula Dootson)، تنتقل خلالها مسؤولية إيصال وتقديم الخدمات من أقسام منفصلة إلى جهات منظمة على مستوى الحكومة بأكملها من خلال منصة واحدة، تعتمد هذه المرحلة في استراتيجيتها على نماذج أعمال تسعى لجذب المتعاملين وتحويل الجهود نحو الموائمة بين الحكومة بأكملها ساعية لكسر حواجز التشغيل البيئي، ويتم تشارك البيانات في المواضيع المركز عليها وتمكين المواطنين من التفاعل. (pwc، 2022، الصفحات 5-7).

ج-مرحلة حكومة 5.0:

تُعتبر حكومة (5.0) آخر مرحلة من مراحل الحكومة الرقمية وآخر تطور للحكومة الالكترونية إلى حد الآن، والتي تعيشها الدول المتطورة والسباقه وتُعرف بمرحلة التخصيص أو الشخصية (PERSONALISATION).

يتمثل المفهوم الرئيسي للحكومة الرقمية (5.0) في "تطوير خدمات تتمحور حول أحداث حياة المواطنين، ويمكن الوصول إليها من خلال واجهة واحدة وتمكينها من خلال التعاون المعزز والسلس عبر الادارات، تتبع الحكومات الرقمية في مرحلة النضج (5.0) نهجا حكوميا شاملا يركز على التنسيق عبر حدود الادارات لتقديم خدمات سلسلة تتمحور حول المواطن.

في هذه المرحلة تحول الحكومات عقليتها من نماذج الأعمال نحو نماذج المواطنين وموائمة تقديم الخدمات والعمليات الحكومية مع حياتهم بدلا من توقع أن يتناسب المواطنون مع عمليات الحكومات، حيث من خلالها يتم فهم وإدراك مشاغل الفرد من وجهة نظر شمولية وليست حكومية، يتم من خلالها كذلك تقديم الخدمات للأفراد بطريقة سلسلة ومرنة وتنبئية في جميع مراحل حياتهم بدءا من الولادة، كما أنها متفاعلة مع المواطنين من خلال الأحداث والخدمات المخصصة لحياتهم، من خلال منصة رقمية واحدة مبنية على البيانات والمعلومات والتحليل المتطور والتواصل ثنائي الاتجاه مع مواطنيها (pwc، 2022، الصفحات 3-9). ومع ذلك يكون تدخل الحكومة في حياة الأفراد وضعا استثنائيا وليس اعتياديا. (Marek Kowalkiewicz, Paula Dootson).

إن مرحلة حكومة (5.0) أو ما تعرف بمرحلة الشخصية قائمة على توحيد جميع الادارات والجهات الحكومية، ومبنية على اقامة شراكات مع مختلف أطراف أصحاب المصلحة، وقائمة على الابتكار والمشاريع المشتركة وتجسد مبدأ الملائمة من خلال ضمان رفاهية المتعاملين وسلسلة التعاملات في القطاع الحكومي، وتستند كذلك هذه المرحلة على المشاركة المجتمعية وتنتقل إلى معادلة العلاقات التي يديرها الأفراد، فلم يعد صنع القرار حكرا على الدولة وإنما

تساهم فيه أطراف أخرى وأهمها المواطن الذي يعتبر الأدرى بشؤونه. (pwc، 2022، الصفحات 8-3)

3- سياسة الحكومة الرقمية:

تُعتبر سياسة الحكومة الرقمية المنهج العام الذي يحدد توجهاتها وتعمل على تمكين وتسريع التحول الرقمي المستدام للقطاع الحكومي، ولها مجموعة من الأهداف:

- إيجاد منظومة حكومية رقمية شاملة تركز على المستفيد مع تحديد مجموعة واسعة من المبادئ والعوامل التمكينية والدافعة.
- تسهيل التحول الرقمي للقطاع الحكومي من خلال تعزيز قدراته المحلية وفعاليته وتحسين استجابته لتلبية احتياجات وأولويات المستفيدين.

هذا وتقوم سياسة الحكومة الرقمية على مجموعة من الركائز:

أ- المشاركة:

لا شك أن كل الهيئات الحكومية وأصحاب المصلحة يُعدّون عناصر أساسية في تنفيذ الحكومة الرقمية، وخاصة بمشاركتهم في تقديم آرائهم، ومن المستحيل نجاح حكومة رقمية دون مشاركة كل الأطراف، فالمشاركة تعتبر أساس من أسسها والتي تقتضي تعاون كل القطاعات بأشراك المجتمع المدني والمواطن والفئات الأكثر حاجة لتعزيز العمل المشترك، وذلك من أجل تحديد النقائص وتوضيح الآراء وتقديم الاستشارات بما يخدم السير الحسن لها.

ان المشاركة يجب أن تكون بشفافية لزيادة ثقة المستخدمين وأن تكون مبنية على تبادل المعلومات الأساسية وتقديم التقنيات الرقمية للتوصل إلى آليات مبتكرة، لتعزيز التواصل بين كل الفئات بدون إستثناء.

إن عملية الاشراك والتشارك تقتضي توافر بعض الأدوات ومنها توافر البيانات بشكل مفتوح ووضع آليات وتنظيمات للوصول إليها، مع ضرورة مواثمة الجهات الحكومية تنظيماتها

ولوائجها في ادارة البيانات وحمايتها وحماية الخصوصية. (هيئة الحكومة الرقمية، 2021، الصفحات 4-6)

إن المشاركة تعد بعد من أبعاد الحوكمة وأحد ركائز التنمية المستدامة. (United, nation، 2020، صفحة 115)، وتتجسد على أرض الواقع بعدة طرق من بينها المشاركة الرقمية ويقصد بها "العملية التي تتضمن إشراك المواطنين عبر تقنيات الاتصالات والمعلومات في صنع السياسات والقرارات وتصميم الخدمات وطرحها لجعلها تشاركية". (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، 2021، صفحة 8). والمشاركة الالكترونية تعزز المساهمة في اتخاذ القرارات وتقديم الخدمات من خلال وسائل التواصل، ويتحقق ذلك طبعاً من خلال تعدد قنوات الاتصال والاستشارات الالكترونية. (دائرة السياسات والإستراتيجيات، 2016، صفحة 6).

ب-التحول

إن اعتماد وتمكين وتطوير الحكومة الرقمية والتحول نحوها يقتضي جملة من العوامل الفنية والادارية والتنظيمية والتجارية، وتتطلب نهجاً متكاملاً للتطوير المؤسسي لضمان تطوير منصات رقمية ومنتجات وخدمات رقمية حكومية عالية الجودة، ويدخل ضمن هذا أربعة مبادئ:

-يجب تبني تقنيات ناشئة لتعزيز القدرات وضمان تطوير المنصات الرقمية والمنتجات والخدمات الرقمية بجودة عالية، وهذا ما يعرف بالتحديث الرقمي.

-على الجهات الحكومية تطوير تنفيذ نماذج تشغيلية مؤسسية تكون موائمة مع مستوى القدرات والمهارات والهيكل الادارية والتنظيمية والتقنيات الرقمية اللازمة.

-لابد من حوكمة تقنية المعلومات وموائمتها للمعايير والضوابط الدولية.

-يجب اعطاء أولوية لتعزيز الوصول إلى الموارد والقدرات المشتركة للقطاع الحكومي والمتاحة من قبل الجهات المختصة. (هيئة الحكومة الرقمية، 2021، صفحة 7).

ت-القدرات

يُقصد بها القدرات الوطنية اللازمة لتمكين الحكومة من الوصول للمستفيدين، ومنها التقنية وإدارة التغيير الشامل وعمليات إعادة تصميم الأعمال، وهي تشمل القرارات التقنية، والمهارات الرقمية للعاملين، والقدرات الإدارية والتنظيمية وقدرات الأعمال، والتعاون المتعدد الأطراف من أجل الوصول إلى كفاءة وفعالية عالية.

ث-الحوكمة

يكون ذلك من خلال الاشراف على تطبيق سياسة الحكومة الرقمية من خلال معايير وضوابط محددة، ومتابعتها وتشجيع المشاركة والحفاظ على التواصل بين الجهات الحكومية المعنية بالتحول وضمان استحقاق السياسات عبر القطاع الحكومي، وضمان التقسيم الواضح للعمل بين الجهات المتعددة التي تنفع السياسات الوطنية.

ج-ترشيد تكاليف الخدمات الرقمية الحكومية ضمن القطاع الحكومي:

ويكون ذلك من خلال الالتزام بالسياسات والمعايير التي تصدرها الهيئة المكلفة، وتصميم السياسات، وكذا تحديد المسؤولية وإشراك أصحاب المصلحة. (هيئة الحكومة الرقمية، 2021، صفحة 8).

4-ممكنات وعوائق الحكومة الرقمية:

أ-ممكنات الحكومة الرقمية:

أهم ممكنات الحكومة الرقمية تتمثل في:

-توفر الشبكة التحتية الرقمية،

-الهوة الرقمية،

-التوقيع والختم الرقمي،

-المحفظة الرقمية،

-منصة الثقة،

-القناة الرقمية الموحدة المتابعة لأداء الخدمات الحكومية،

-نظام لادارة العلاقات المتعاملين،

-تقييم التحول الرقمي.

ب-مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية:

إن مؤشرات تمكين الحكومة الرقمية تقتضي قراءة عدد من النسب تتمثل خاصة في:

-نسبة التزام الجهات بمعايير جودة المنصات الرقمية،

-نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية،

-نسبة استخدام الخدمات الحكومة الرقمية،

-نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية،

-مدى التزام الجهات بمعايير جودة الخدمات الرقمية،

-نسبة استخدام الممكنات الرقمية،

-نسبة الخدمات على المنصة الموحدة. (هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الامارات العربية،

2022، الصفحات 4-21)

ت-عوائق الحكومة الرقمية:

-مشكل ضعف البيانات الوطنية.

-حدوث تأخيرات في التحول في تقديم الخدمات الحكومية والمواطنين ووضع السياسات

المرتبطة بها. (pwc، 2022، الصفحات 4-16)

5-تطبيقات ميدانية للحكومة الرقمية:

من بين الدول السباقة لاعتماد استراتيجية الحكومة الرقمية الولايات المتحدة الأمريكية

التي سعت لاصلاح نظام الادارة وبناء القدرات التنافسية في اطار توجهاتها ولتعزيز الحوكمة

الرقمية من خلال تطبيقات التكنولوجيا الرقمية وتقديم الخدمات الحكومية على الأنترنت،

وبناء قنوات حديثة للتواصل بين الحكومة والمواطنين والشركاء.

من بين الدول كذلك، دولة الامارات العربية المتحدة التي تعتبر من بين أعلى الحكومات استثمارا في تبني التكنولوجيات الرقمية المتطورة وتطبيقها على أرض الواقع، لقد وضعت إطار عمل استراتيجي للتحويل إلى الحكومة الرقمية الذي اشتمل على العديد من المبادرات الاستراتيجية لدعم تحول جميع الخدمات الحكومية وتوفيرها الكترونيا. ومن بين أهم انجازات دولة الامارات هو في تمكنها من تقديم معظم الخدمات الحكومية عبر منصات وتطبيقات رقمية يمكن الوصول إليها من خلال الأجهزة والهواتف الذكية.

ونجد كذلك اليابان التي بدأت في التحويل إلى الحكومة الرقمية 5.0 بداية من سنة 2016، وكذلك ألمانيا التي تعد من الدول الأوروبية التي وضعت خطط واستثمارات هائلة في مشاريع التحويل الرقمي، التي استهدفت تطوير أداء المؤسسات الاتحادية، وقامت بإنشاء مجالس التخطيط لتكنولوجيا المعلومات، التي لها مسؤولية توجيه مشروعات الحكومة الرقمية متعددة القطاعات والاختصاصات وتطوير المتطلبات الفنية المتعلقة بالبنى التحتية للشبكات الرقمية الأساسية إلى جانب المعايير الأمنية.

من بين الدول كذلك الصين التي يعتبر التحويل الرقمي فيها من التجارب العالمية الرائدة التي مكنتها من تحسين قدراتها في مجال الحوكمة الوطنية، وبناء مقومات التنافسية في قطاع الخدمات العامة من خلال منصات خدمات رقمية شاملة. واستطاعت الصين تحسين وتطوير منظومة خدماتها بتبسيط اجراءات الموافقات الادارية وتقديم نماذج مبتكرة من الخدمات عبر تطبيقات الهواتف الذكية مع استخدام تقنيات متقدمة مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي.

الخاتمة:

على المستوى العالمي ومنذ سنة 2001 سعت الدول لتطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية لتعويض النقائص التي كانت تعاني منها الحكومة البيروقراطية التقليدية، وذلك باستغلال وسائل الاعلام وتكنولوجيا الاتصالات لتسيير الخدمات العامة والتعاملات الادارية،

لتأتي بعدها الحكومة الذكية كمرحلة جديدة من مراحل التعامل الالكتروني وتضيف الجديد إلى ما تم بناؤه، من خلال استغلال التقنيات ووسائل الاتصال الذكية من أجل تحسين حياة المواطن والقيام بخدمته اداريا بالشكل الذي يجعله أكثر سعادة وثقة، ثم عوضت الحكومة الذكية بمصطلح الحكومة الرقمية كآخر مرحلة متطورة.

أهم النتائج والتوصيات:

-نحن في مرحلة يجب على الدولة أن تتأقلم مع المستجدات التكنولوجية والاتصالات الذكية وأن لا تتخلف عن الركب لأن ذلك سيعمق الفجوة بينها وبين مواطنيها الذين يتأقلمون بسرعة مع التطورات الرقمية.

-إن مواكبة التوجهات الحديثة من حكومة ذكية ثم حكومة رقمية هي حتمية مصلحة لتطوير أداء الدولة وتحسين اجراءات العمل وضمان جودة الخدمات المقدمة.

-يجب أن تُجهز الحكومة الرقمية بعناصر ومقومات مناسبة لتحسين جودة وسرعة الخدمات مع تصميم ملائم وشامل حول احتياجات المواطنين، وذلك يتم بإنشاء بنية رقمية مشتركة مؤمنة من الأخطار السيبرانية.

-لتطبيق الحكومة الرقمية لابد من التركيز على المواطن كمحور لها وثقيفه من أجل ضمان مشاركة وانخراط أفضل له.

-إن تطبيق استراتيجية الحكومة الذكية والحكومة الرقمية وحكومة المعرفة وحكومة البيانات المفتوحة والحكومة السلسة يحقق أعلى مستوى من رضا المواطنين ويعزز الثقة.

-إن تطبيق الحكومة الرقمية يحقق التعاون المعزز ويحسن الكفاءة، ولديها أيضا طرق أحسن لتقديم الخدمات، وتفهم بشكل أفضل مواطنيها وتحقق نتائج أفضل.

-تحسن الانفاق وتطور مصادر جديدة للإيرادات، وتحسن الاستثمار وتجلبه وتساهم في النمو الاقتصادي وتساهم في تطوير المستقبل بأكثر إستدامة.

قائمة المراجع:

- باللغة العربية

- 1- الامارات العربية المتحدة، هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، (2023)، كتيب تخصص للمشاركة الرقمية (المجلد 6)، الامارات العربية المتحدة: tdra.
- 2- الحسبان، دعاء أحمد؛ وثام يحيى الهايك. (يونيو، 2017)، التحديات والفرص المؤثرة على نجاح الحكومة الالكترونية، المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث، 1.
- 3- الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، (بلا تاريخ)، الامارات العربية المتحدة.
- 4- بكار فتحي، (2022)، التخطيط العمراني الاستراتيجي المستدام المدن الذكية نموذجاً، مجلة الحقوق والحريات.
- 5- حمزة ضاحي حمادة، (2016)، الحكومة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات المرفقية (الاصدار الطبعة الأولى)، الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- 6- خالد بن سليمان الغنير، محمد عبد الله القحطاني، (2009)، أمن المعلومات بلغة ميسرة (الاصدار الطبعة الأولى)، السعودية: مكتبة الملك فهد.
- 7- دائرة السياسات والإستراتيجيات، (2016)، مسح الحكومة الإلكترونية، الأمم المتحدة.
- 8- سمية بومروان، (2014)، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الادارات الحكومية، دراسة مقارنة (الاصدار الطبعة الأولى)، الرياض، السعودية: مكتبة القانون و الإقتصاد.
- 9- صدام محمد الخمايسة، (2017)، الحكومة الذكية مابعد الحكومة الالكترونية، الامارات العربية المتحدة: قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- 10- صفوان المبيضين، (2011)، الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية (الاصدار الطبعة الأولى)، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
- 11- عباس بدران، (2014)، الحكومة الذكية، بيروت: الدار العربية للعلوم الناشرون، الطبعة الأولى.
- 12- عصام عبد الفتاح مطر، (2013)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مصر: دار الجامعة
- 13- فهد بن ناصر العبود، (2012)، الحكومة الذكية التطبيق العملي للتعاملات الالكترونية الحكومية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، الناشر العبيكان.
- 14- لونيس نادية، (2017)، الحكومة الذكية كاتجاه حديث لتطوير الخدمات الحكومية الالكترونية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، 3، (6).
- 15- هيئة الحكومة الرقمية، (2021)، سياسة الحكومة الرقمية، الامارات العربية المتحدة.
- 16- هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، (2021)، منهجية المشاركة الرقمية عبر البوابة الرسمية للدولة للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، الامارات العربية المتحدة.

17-هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الامارات العربية، (2022)، الدليل الارشادي لمؤشرات
ممكنات الحكومة الرقمية. الامارات العربية المتحدة.

18-هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، الامارات العربية. (بلا تاريخ). رقمية 100 %، حكومة الامارات
الرقمية 2025/2020.

-باللغة الأجنبية:

- 1- https://dga.gov.sa:https://dga.gov.sa/ar/Digital_Government_Policy
- 2-commission d'etudes .des societes intelligentes selon une approche globale u it . (2019).
- 3- Marek Kowalkiewicz , Paula Dootson . (بلا تاريخ). <https://www.helvetas.org/> .
من <https://www.helvetas.org/>: تاريخ الاسترداد 06 10 2023،
<https://www.helvetas.org/en/eastern-europe/about-us/follow-us/helvetas-mosaic/article/March2020/Government-5.0-Future-of-Public-Services>
- 4-pwc .the journey to digital government 5.0 , the evolution and characteristics of matur digital government .pwc. (2022).
- 5- United, nation .(2020) .gouvernement survey 2020 .new york.