مركز البيان للدراسات والتخطيط
Al-Bayan Center for Planning and Studies

تقرير حالة الإدارة الحكومية العربية: التحول الرقمي

وفاء فوزي

سلسلة إصدارات مركز البيان للدراسات والتخطيط

عن المركز

مركزُ البيان للدراسات والتخطيط مركز مستقلٌّ، غيرُ ربحيّ، مقرُّه الرئيس في بغداد، مهمته الرئيسة -فضلاً عن قضايا أخرى- تقديم وجهة نظر ذات مصداقية حولَ قضايا السياسات العامة والخارجية التي تخصّ العراق بنحو خاصٍ، ومنطقة الشرق الأوسط بنحو عام. ويسعى المركز إلى إجراء تحليلٍ مستقلٍّ، وإيجاد حلول عمليَّة جليَّة لقضايا معقدة تهمُّ الحقليْنِ السياسي والأكاديمي.

ملحوظة:

لا تعبِّر الآراء الواردة في المقال بالضرورة عن اتجاهات يتبناها المركز، وإنَّما تعبِّر عن رأي كتابِها.

حقوق النشر محفوظة © 2023

www.bayancenter.org
info@bayancenter.org

Since 2014

تقرير حالة الإدارة الحكومية العربية: التحول الرقمي

وفاء فوزي*

تتشكل ملامح الإدارة الحكومية في العصر الحديث تحت تأثير عدة اتجاهات رئيسية ذات عوامل مختلفة، تشمل التقدم التكنولوجي، وتغيير توقعات المواطنين، والاحتياجات المجتمعية المتطورة، إن الحكومات التي تتكيف مع هذه الاتجاهات تكون في وضع أفضل لتلبية الاحتياجات المتطورة لمواطنيها ومعالجة التحديات المعقدة في العصر الرقمي، ستكون قادرة على دفع عجلة الابتكار، تحسين تقديم الخدمات، تعزيز مشاركة المواطنين، تعزيز الحوكمة الفعالة.

وفي ظل المتغيرات التكنولوجية غير المسبوقة حول العالم، يمثل التحول الرقمي جزءاً كبيراً من اهتمام القطاع الحكومي، لذلك يركز تقرير حالة الإدارة الحكومية العربية المعد من قبل القمة العالمية للحكومات، وهي منصة عالمية تهدف إلى رسم ملامح المستقبل للحكومات حول العالم والتركيز على كيفية الاستفادة من الابتكار والتكنولوجيا للتغلب على التحديات العالمية التي تواجه البشرية يأتي في مدخل هذا التقرير بنسخته الثانية أهم الدوافع للتحول الرقمي في القطاع الحكومي، كما يقدم دراسة حال الإدارة الحكومية الرقمية في العالم العربي، ويسلط الضوء على الممارسات الحالية والتصورات التي يتبناها موظفو الحكومة حول تبني التكنولوجيا في الحكومات العربية، ويشير التقرير إلى أهمية أن تكون الحكومات رائدة في استخدام التكنولوجيا وإعادة اختراع العمل الحكومي لبناء خدمات أفضل وسياسات أكثر فعالية، مبيناً حاجة الحكومات إلى استخدام التكنولوجيا للأتمتة والابتكار في العمل الحكومي، بما في ذلك استخدام الروبوتات وبرامج الدردشة الآلية والطائرات المسيرة في الخدمات الحكومية بالإضافة إلى ذلك، يناقش أهمية مشاركة المواطنين، ويسلط الضوء على المساءلة والشفافية في التعاملات، ويذكر التقرير استخدام إنترنت الأشياء (IoT) في مراقبة البنية التحتية والأجهزة وتدفق البيانات بصورة سلسة بين الجهات، بالإضافة إلى دمجها في مراكز البيانات والسحابة الحكومية، وبشكل عام يؤكد التقرير على دور التكنولوجيا في إعادة تصميم الأنظمة الحكومية وتحسين الكفاءة والفعالية من خلال ثلاثة محاور أساسية وهي التوجهات الرئيسية التي سترسم ملامح الإدارة الحكومية، متمثلة في التحول الرقمي وإعادة تصميم الأنظمة الحكومية، مستقبل التحول الرقمي في العالم العربي.

* باحثة.

من المتوقع أن يتغير الوضع في العقد القادم بفضل استخدام التقنيات الحديثة في العمليات الحكومية والأداء الحكومي، ولتحقيق هذه المساعي، يجب إقامة منظومة متكاملة تضم شركاء القطاع الخاص والأوساط الأكاديمية ومنظمات المجتمع المدني والأطراف المعنية الأخرى التي اكتسبت خبرات في تبني التقنيات الحديثة لإدارة أنظمتها. وبذلك سيشهد العقد القادم تحولاً كبيراً في كيفية إدارة الحكومات.

ووفقاً لخبراء البنك الدولي والمقابلات التي تمت في هذا التقرير، فإن التكنولوجيا الحكومية اليوم تركز على ست مجالات رئيسة وهي:

1. تعزيز العمليات الحكومية من خلال الاستفادة من التكنولوجيا.
2. تطوير الآليات لصياغة السياسات العامة واتخاذ القرارات القائمة على البيانات
3. تعزيز مشاركة المواطنين.
4. بناء القدرات الداخلية.
5. تغيير مفهوم الوظائف الحكومية الحالية.
6. الحوكمة الالكترونية والتحول الرقمي.

أما فيما يخص الاتجاهات التي تحدد ملامح التكنولوجيا الحكومية في العقد المقبل فهي تتضمن عدة اتجاهات رئيسية، منها:

1. استخدام عمليات آلية في الزمن الفعلي لتقديم العديد من الخدمات، بما في ذلك استخدام البيانات واستفادة من التقنيات الحديثة لخدمة البشرية.

2. ظهور المدن الذكية، حيث من المتوقع أن يعيش نحو 60% من سكان العالم في مراكز حضرية بحلول عام 2025.

3. تسهيل وتحسين التعاون بين المؤسسات.

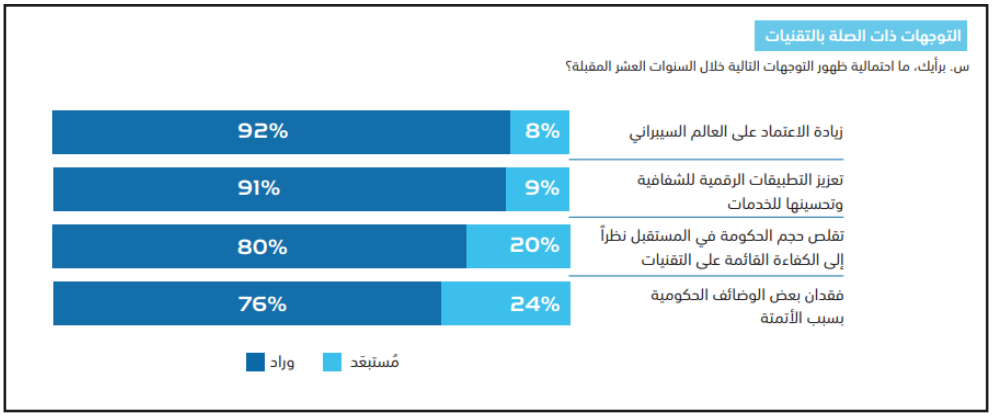
عرض التقرير استطلاع لآراء الموظفين الحكوميين بشأن التوجهات الرئيسية التي تشكل ملامح الإدارة الحكومية وجاءت النتائج كالتالي:

– نحو نصف موظفي الحكومة يمكنهم الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر وسائل رقمية، مع توافر أكثر من 4 من بين كل 10 منهم بوجه رقمي.

– يشير التقرير إلى أن التطورات الرقمية والحلول البرمجية تؤثر بسرعة على طبيعة العمل الحكومي، وأن الحكومات تستخدم أحدث التقنيات لتحسين تقديم الخدمات الحكومية. على سبيل المثال، تم إطلاق النظام الإلكتروني لبدء الأعمال التجارية في العراق، مما أدى إلى زيادة عدد الشركات الخاصة.

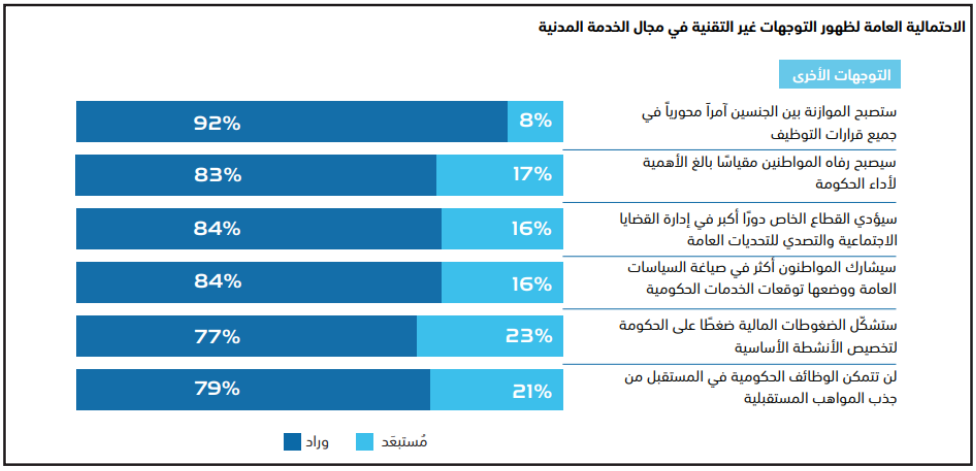
– ومع ذلك، أظهرت نتائج الاستطلاع أن ثلاثة أرباع موظفي الحكومة لا يمتلكون معرفة بالاستراتيجية الرقمية الوطنية لحكومتهم. وتزداد أهمية الاستراتيجية الرقمية الوطنية بين الفئات العمرية الأصغر سناً مقارنة بالفئات العمرية الأكبر سناً.

– بالإضافة إلى ذلك، من المتوقع أن يتركز التحول الرقمي في العمل الحكومي على تعزيز رفاهية المواطن وتخصيص الخدمات وفقاً للاحتياجات الفردية، مع التركيز على أهمية تعزيز المهارات الرقمية لموظفي الحكومة ودور البيانات في صنع القرار الحكومي. بشكل عام، تشمل المحركات الرقمية في العمل الحكومي اعتماد التكنولوجيا، واستخدام البيانات، ومشاركة المواطنين، وبناء القدرات.

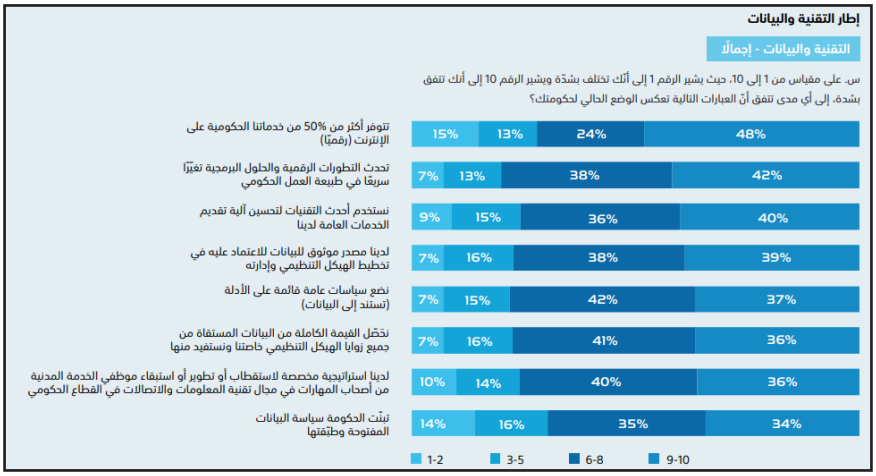


في المخطط أعلاه تبين نتائج الاستطلاع التوجهات التي ستظهر خلال السنوات المقبلة وفي مقدمتها الاعتماد على العالم السيبراني، يتوقع الخبراء في المنطقة ازدياد وتيرة التهديدات السيبرانية وتعقيداتها في مختلف انحاء العالم مع تقدم التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، لذا من المهم بناء مجتمعات

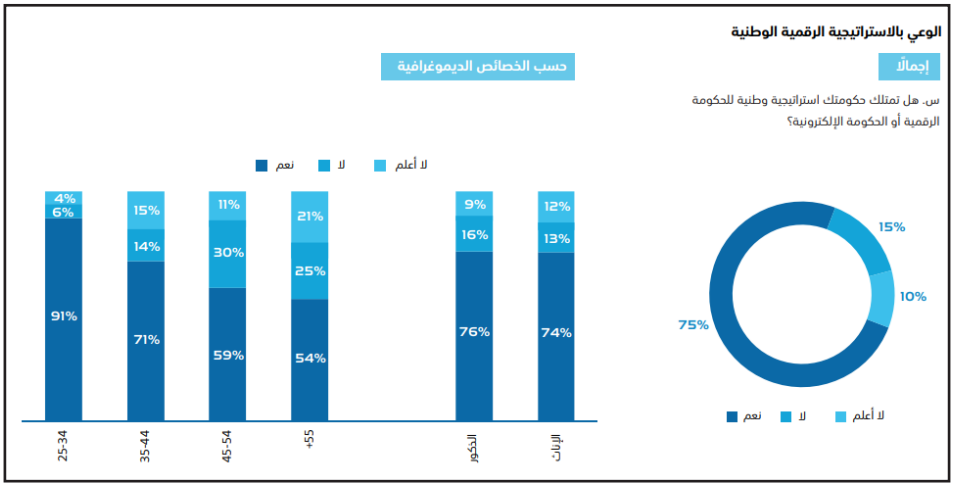
تعاونية بين القطاعين العام والخاص لمواجهة هذه التهديدات واتخاذ التدابير الوقائية.



أما فيما يتعلق بالمتغيرات الرئيسية غير التقنية، فقد أظهرت النتائج أن 9 من كل 10 موظفين يعتقدون أن الموازنة بين الجنسين تعتبر أمراً محورياً في جميع قرارات التوظيف وأنها ستستمر لمدة تصل إلى عشر سنوات مقبلة. وبالتالي، سيكون رضا المواطنين مؤشراً بالغ الأهمية لقياس الأداء الحكومي حيث يعتقد كل 8 من 10 موظفين أن المواطن سيكون محوراً رئيسياً لجميع تلك الخدمات. وهذا سيعزز الوعي بمفهوم مشاركة المواطنين في صنع السياسات العامة.



في اطار التقنيات والبيانات، وافق نحو نصف الموظفين بأن اكثر من 50% من الخدمات الحكومية تتوفر (رقمياً) على الإنترنت .لقد أظهرتأييد الحلول البرمجية والتطورات الرقمية تحسيناً في أداء العمل الحكومي.



أما فيما يخص الوعي بالاستراتيجية الرقمية فيعتقد حوالي ثلاثة أرباع الموظفين أن نطاق الاستراتيجية الرقمية يتضمن الصحة والتعليم والخدمات الأخرى، في حين ذكر 7 من كل 10 موظفين بأن الاستراتيجية الرقمية تتعلق بشكل أكبر بشأن السلامة والنظام العام وحماية البيانات.

الخاتمة والتوصيات

كان تأثير التكنولوجيا على تصميم الأنظمة الحكومية كبيراً وبعيد المدى، إذ انها أحدثت ثورة في الطريقة التي تعمل بها الحكومات وطريقة تفاعلها مع المواطنين وتقديم الخدمات، فيما يلي بعض التوصيات التي تؤثر على تصميم الأنظمة الحكومية:

1. التعامل مع البيانات التي تصدرها الحكومة وتتعامل بها كبنية تحتية مهمة للنهوض بالواقع الرقمي في المنطقة العربية، فضلاً عن كونها عامل للنمو الاقتصادي والتمكين المجتمعي، تطوير القدرة المؤسسية للقيام بإدارة وحوكمة البيانات وتبني ثقافة التعامل عليها بين الجهات والسعي إليها بشكل استباقي عند صنع السياسات والقرارات في مختلف مستويات الحكومة.
2. استراتيجية المواهب الحكومية المتعلقة بالتكنولوجيا الحكومية.
3. أمن المعلومات (الأمن السيبراني) هو أكثر من مجرد برمجيات دفاعية.
4. النضج والاستعداد للذكاء الاصطناعي.
5. خلق منظومة تعاونية مؤلفة من القطاعين العام والخاص والأوساط الأكاديمية والجهات ذات العلاقة.
6. خلق الوعي لدى صناع القرار بأهمية الاستراتيجية الرقمية وكيف يمكن للتقنيات الحديثة أن تساعد في اتخاذ القرارات في جميع مفاصل الحكومة، مع ضرورة وجود منصب رئيس تنفيذي حكومي للرقمنة، بحيث يشرف صاحب هذا الدور على تطوير وإدارة الرقمنة للقطاع الحكومي كذلك وضع السياسات والمعايير الرقمية، وتأسيس وإدارة الخدمات الرقمية، دون ربط هذا المنصب بالتغييرات الحكومية المستمرة من أجل الحفاظ على استمرارية الجهود المبذولة.