Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences (JEALS) • Vol 9, Issue 11 (2025) • P: 51 - 40
https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals
ISSN: 2522-3372 (Online) • ISSN: 2522-3372 (Print)

Digital Transformation in Government Services: Enhancing Efficiency, Accessibility, and Citizen Experience: A Case Study of The United Arab Emirates (UAE)

Dr. Khawla Mossa Abdulla AlHaiyas

United Arab Emirates

Received: 28/04/2025

Revised: 13/05/2025

Accepted: 11/08/2025

Published: 30/11/2025

* Corresponding author: k.m.alhaiyas@gmail.com

Citation: AlHaiyas, KH. M. (2025). Digital Transformation in Government Services: Enhancing Efficiency, Accessibility, and Citizen Experience: A Case Study of The United Arab Emirates (UAE). *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 9*(11), 40 – 51. https://doi.org/10.26389/AJSRP.R300423

2025 © AISRP • Arab Institute for Sciences & Research Publishing (AISRP), United States, all rights reserved.

• **Open Access**

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

Abstract: This study aimed to highlight the topic of "Digital Transformation in Government Services: Enhancing Efficiency, Accessibility, and Citizen Experience ", as digital transformation is one of the principal axes of digital government initiatives. This study reviewed the stages of transition from E-Government to digital government, highlighting the most essential concepts and terms, problems, and challenges related to digital transformation. This study sheds light on the importance of digital transformation, highlighting its impact on quality of life and customer satisfaction. It also deals with organizational aspects and reviews the experiences of the United Arab Emirates. The study concluded that the Digital Transformation represents a qualitative leap in the government work system, contributing to reduced traffic congestion and a decrease in widespread accidents. The most important thing is to provide digital services via the Internet and other networks intelligently and efficiently, faster, cheaper, better, and more securely, with unprecedented new horizons. The study also identified the most significant benefits of digital transformation, including cost savings, time efficiency, reduced effort, lower government expenditures, reduced traffic congestion, and fewer widespread accidents. Digital government increases the confidence of citizens and all customers. It provides opportunities for interaction, transparency, and participation between the government and the people, as well as the exchange of information among the people. And it ensures a safe and decent life for all UAE residents, without exception. The study concluded that the costly infrastructure is one of the most prominent disadvantages of digital government, as it requires strong infrastructure, reliable and secure systems, and the connection of all users' mobile devices to the Internet to access services.

Keywords: E-government - Digital Government - Digital Transformation.

التحول الرقمي في الخدمات الحكومية: تعزيز الكفاءة وإمكانية الوصول وتجربة المواطن دراسة حالة: دولة الإمارات العربية المتحدة

الدكتورة / خولة موسى عبد الله الهياس

الإمارات العربية المتحدة

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع " التحول الرقمي في الخدمات الحكومية : تعزيز الكفاءة وإمكانية الوصول وتجربة المواطن "، باعتبار أن التحول الرقمي أحد المحاور الأساسية لمبادرات الحكومة الرقمية، لذلك إستعرضت الدراسة مراحل الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الرقمية، وسلطت الضوء على أهم المفاهيم والمصطلحات و أبرزت الدراسة الإشكاليات والتحديات المتعلقة بالتحول الرقمي، ثم تطرقت إلى أهمية التحول الرقمي مبينةً تأثيرة على جودة الحياة والرضا العام، و تناولت الدراسة الجوانب التنظيمية المرتبطة بهذا التحول ، مع إستعراض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة. واشارت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يُمثل نقلة نوعية في تحسين منظومة العمل الحكومي وتعزيز كفاءتة، ويسهم بشكل فعال في تقليل الإزدحام المروري والحدّ من الحوادث المنتشرة، والأهمّ هو تقديم الخدمات الحكومية الرقمية عبر الإنترنت والشبكات الأخرى بذكاء وكفاءة، وبصورة أسرع، وأرخص، وأكثر أمناً، وبآفاق جديدة غير مسبوقة. وتوصلت الدراسة إلى اهم إيجابيات التحول الرقمي، تتمثل في توفير المال والوقت والجهد وخفض النفقات الحكومية و تقليل الإزدحام المروري والحدّ من الحوادث المرورية، ويسهم التحول الرقمي، كجزء من مبادرات الحكومة الرقمية في تعزيز ثقة المواطن والمقيمين بالمؤسسات الحكومية من خلال تحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة. و توفّر الحكومة الرقمية فرص التفاعل والشفافية والمشاركة بين الحكومة والشعب وتبادل المعلومات بين الشعب بعضهم ببعض، وتضمن العيش الآمن و الكريم لكل من يعيش على أرضها بلا استثناء، لما لها من دورفعال في رفع جودة الحياه، و تعزيز رضا المتعاملين. واضهرت نتائج الدراسة إلى أن البنية التحتية المكلفة تُعدّ من إبرز تحديات تطبيق منظومة التحول الرقمي حيث تتطلب الأخيرة بنية تحتية قوية وأنظمة موثوقة وآمنة، وامتلاك جميع المستخدمين أجهزة محمول شخصية متّصلة بالإنترنت للوصول إلى الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية – الحكومة الرقمية – التحول الرقمي.

المقدمة

شهدت السنوات العشرة الماضية ثورة في عالم الحكومات التي نقلت معظم خدماتها إلى الإنترنت، وأصبحت الخدمات الإلكترونية جزءاً من العمل الحكومي اليومي، ليتمكن المواطنين وكافة المتعاملين من تسديد فواتير الكهرباء والماء أو الهاتف، كما يمكنهم تقديم طلب وظيفة أو حجز موعد عند الطبيب أو حجز فندق وتذكرة سفر من خلال الدخول على المنصة الإلكترونية التابعة للجهة (الويب) وهذا ما يطلق عليه بالحكومة الإلكترونية ولازالت هذه المرحلة ممتدة حتى وقتنا الحاضر.

وبعد نجاح تجربة الحكومة الإلكترونية على الصعيد العالمي، تطوّرت التكنولوجيا بطريقة متصاعدة وحدثت ثورة وانفجار في عالم الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية، ممّا دفع الدول الى استغلال انتشارها في تطوير خدماتها الإلكترونية وتحويلها إلى خدمات رقمية تقدم من خلال الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية، وبذلك ظهر مصطلح "الحكومة الرقمية"، وبدأت الحكومات في الآونة الأخيرة تتداوله في أعمالها بإعتباره إحدى العمليات التكنولوجية الحديثة ذات العلاقة بالعديد من الأنشطة التي تحدّد مدى حداثة الحكومات وتطورها وتماشيها مع الثورة التكنولوجيا للمعلومات والإتصالات التي يعيشها عالمنا المعاصر.

وبهذا الانتقال من نظام العمل الحكومي التقليدي اليدوي إلى نوذج الحكومة الإلكترونية، إلى الحكومة الذكية وصولاً إلى الحكومة الرقمية الشاملة التي تقوم على شراكة وتعاون بين مستويات الحكومة ومُختلف القطاعات والمؤسسات والأفراد في الدولة، وأصبحت بذلك تُمثّل الحكومة الرقمية النموذج الأنجح للحكومات وتُعتبر نهجاً عالمياً تسعى كافة الدول إلى تطبيقه.

ومن أولى الدول التي سعت إلى تطبيق منظومة التحول الرقمي هي دولة الإمارات العربية المتحدة لما تحتلّه من أهمية بالغة في ايصال الخدمات الحكومية للمستفيدين وإسعادهم بغضّ النظر عن أماكن تواجدهم وفي جميع الأوقات، وتُحقّق بذلك الكثير من الفوائد على المستوى الإقتصادي والإجتماعي والسياسي، لتصبّ في النهاية للمصلحة العامة.

مشكلة الدراسة

تمثلت أسئلة مشكلة الدراسة في الاتي:

1- ما هي مراحل الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الرقمية؟ ما هو الفرق بينهما؟
2- ما هي أهداف التحول الرقمي؟ وأهمية تطبيقها؟
3- ما هي أبرز إيجابيات وسلبيات التحول الرقمي؟

اهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع "التحول الرقمي في الخدمات الحكومية "وتأكد الدراسة على أن الدول التي تريد الانتقال إلى الحكومة الرقمية لابد أن تعمل على عدة جوانب أهمها الجوانب التنظيمية والتكنولوجية والتشريعية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من عدة اعتبارات أهمها إنها تركز على أهمية موضوع التحول الرقمي في الخدمات الحكومية وإبراز أهدافها، بالإضافة إلى التركيز على تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: تؤثر الإستراتيجيات التنظيمية بشكل مباشر على نجاح منظومة التحول الرقمي.
- الفرضية الثانية: يوجد تأثير إيجابي بين مستوى التحول الرقمي في المؤسسات وتحسين جودة الخدمات.
- الفرضية الثالثة: تحسين جودة الخدمات يسهم بشكل مباشر في رفع جودة الحياة وتعزيز الرضا العام.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج التطبيقي بذكر واقع تطبيق منظومة التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

حدود الدراسة:

تركز هذه الدراسة على موضوع التحول الرقمي على مستوى الخدمات الحكومية في القطاع الحكومي ولا تتناول القطاعات غير الحكومية ، مع التركيز على المفاهيم، النشأة والمراحل، وأهم المؤشرات العالمية والإقليمية ذات الصلة، مثل مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

(EGDI)، ومؤشر نضج التكنولوجيا الحكومية(GovTech Maturity Index) ، ومؤشر الجاهزية الحكومية للذكاء الاصطناعي (AI Readiness Index).

تغطي الدراسة تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال التحول الرقمي، كنموذج إقليمي رائد في هذا المجال مع الاستعانة بمقارنات مع الدول المتقدمة في مجال التحول الرقمي.

تعتمد الدراسة على البيانات والإحصاءات والتقارير الصادرة خلال الفترة 2020–2025 لضمان حداثة المعلومات، تستند إلى مصادر التقارير الرسمية الأمم المتحدة، البنك الدولي، IMD، Oxford Insights، وغيرها...

وتركز الدراسة على الجوانب الإدارية والسياسات، المؤشرات العالمية ، والأثر المؤسسي للتحول الرقمي وتستبعد الجوانب الهندسية التفصيلية للبنية التحتية أو البرمجيات المستخدمة في هذا التحول.

الدراسات السابقة:

أجرى فهد بن ناصر العبود دراسة حول " الحكومة الذكية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية" (1)، ألقت الدراسة الضوء على موضوع الحكومة الذكية وتطبيقاتها العملية، حيث استعرض الباحث تجارب بعض دول أوروبا في مجال الحكومة الذكية، وبيّنت الأهداف وخطة العمل الاوربية ومحتوياتها وتنفيذها على أرض الواقع، وتطرق الباحث إلى التجربة الأمريكية في التحول الذكي ووضح انواع الحكومة الذكية ومستوياتها والعوائق التي تعيق مجهوداتها، وبين الباحث عناصر الحكومة الذكية ومكوناتها وبنيتها وشرحها شرحاً مفصلاً، وتبعاً لذلك فقد تطرق أيضاً إلى مراحل تطبيقها ومتطلبات كل مرحلة، وتوصل الباحث إلى بعض الاقتراحات لدعم الحكومة الذكية وزيادة فاعليتها ، ومنها: عمل تحويل متكامل للمنافع الخدمية ويشمل جميع أرجاء الدولة، وتطوير وصول إلكتروني متكامل للمعلومات والخدمات الحكومية، ووضع القانون موضع التنفيذ وإنشاء شبكة عامة آمنة، كما اقترح الباحث تسهيل عمليات دفع الرسوم الإلكترونية كافة عن طريق الإنترنت، وإعداد وتقديم خدمات بريد إلكتروني حكومية شاملة.

تتفق الدراسة التي نجريها مع هذه الدراسة فيما يتعلّق فقط ببعض الجوانب التنظيمية والتطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية غير أنّ الدراسة التي نجريها تختلف عن هذه الدراسة في نقطة هامة ومحورية سبق إيرادها من قبل وهي تركيزها على تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة، في حين أن الدراسة السابقة أنصبّ جلّ اهتمامها على تجارب بعض دول أوروبا تخطيطاً وتنفيذاً في مجال الحكومة الذكية، وتطرق الباحث أيضاً إلى تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في هذا المشروع، مما يجعل دراستنا تنفرد في بيان تجربة التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الرقمية

الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية مفهومان يتعايشان ويتضافران لتحقيق أهداف متكاملة تلبي متطلبات المستفيدين، وكلاهما يسعيان إلى الديمقراطية والشفافية لتعزيز الحيوية الاقتصادية والتنافسية العالمية.

الحكومة الرقمية ليست بديلاً عن الحكومة الإلكترونية ولا تلغيها ولا تحل محلها ، وإنما جاءت لتُكملها وتعززها وتحولها إلى خدمات رقمية متكاملة ومشتركة مع كافة القطاعات والمؤسسات في الدولة بواسطة الربط الآلي التكاملي والتفاعلي بينهما، لكي تقدم للجمهور من خلال تطبيقات الهواتف الذكية و الأجهزة الرقمية بأسلوب استباقي وسريع وسلس وآمن.

الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية: مفاهيم ومصطلحات

أولاً: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية.

لعل ما يميز الحكومة الرقمية عن الحكومة الإلكترونية، أن الأولى اهتمت بتحميل التطبيقات الذكية المختلفة التي من خلالها يمكن الوصول إلى الخدمات عن طريق الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية من أي مكان وعلى مدار الساعة وبسرعة ودقة متناهيتين، وذلك لأنها شائعة الاستخدام وفي متناول الجميع ، " وبحسب إحصاءات عالمية فإنه يوجد في العالم اليوم نحو خمس مليارات مستخدم للهواتف الذكية ولأجهزة الرقمية، منهم أكثر من مليار مستخدم للهواتف الذكية" [(2)]، مما جعل الحكومات الرقمية لها السبق في تقديم خدماتها بطُرُق وتقنيات متطورة

(1) فهد بن ناصر العبود، الحكومة الرقمية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، المملكة العربية السعودية -الرياض، العبيكان للنشر، 2016، ط3.

(2) فهد بن ناصر العبود، الحكومة الرقمية: التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية، المملكة العربية السعودية -الرياض، العبيكان للنشر، 2016، ط3. ، ص11.

وحديثة، تتمثل في تكامل إجراءاتها وتبادل معلوماتها من خلال الوسائل الرقمية لكي تستفيد منها المنظمات والمؤسسات والأفراد لضمان التفاعل الحيوي بينهما.

أما الحكومة الإلكترونية فهي تعتمد على تقديم خدماتها العامة من خلال مواقع الويب الحكومية، وبهذا نستطيع القول أن الحكومة الرقمية تطور لنموذج الحكومة الإلكترونية بحيث يتمّ فيها نقل جزء كبير من الخدمات الحكومية العامة إلى الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية، ليصبح بإمكان المتعامل إنجاز معاملاته ومتابعتها في أي وقت ومكان[3]. الأمر الذي يجعل الحكومة الرقمية تلغي الحدود المكانية والحدود الزمانية.

ونرى هنا أن الحكومة الرقمية هي إمتدادً للحكومة الإلكترونية وجاءت لتكمل مسيرتها من خلال الاقتراب أكثر من المواطن من جهة، والتفاعل بشكل مباشر مع البيانات المنتشرة في المجتمع ومكوّناته الأمنية والاجتماعية والإقتصادية من جهة أخرى.

وللتوضيح أكثر لابد من طرح مصطلحات ومفاهيم للحكومتين.

ثانياً: الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية: مفاهيم ومصطلحات.

تعرف كلاً من الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية بطرق مختلفة استنادا إلى وجهات نظر مختلفة تُمثلها، ولكن معظم الباحثين والمتخصصين اتفقوا على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة هو أسلوب حديث لتعزيز وتحسين الخدمات الحكومية المقدمة للجمهور.

1. مفهوم الحكومة الإلكترونية E-Government.

يُقصد بالحكومة الإلكترونية كما عرفتها المنظمة العربية للتنمية الإدارية على أنها: " قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطن والمقيم بوسائل الكترونية وبسرعة ودقة متناهيتين من خلال موقع بوابة الحكومة الالكترونية على شبكة الانترنت"[4]، وتُعرفها منظمة الأمم المتحدة بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين" [5]، كما تُعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل"، [6] وهناك من يُعرفها بأنها: "المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الإنترانت والإكسترانت التي تُوفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية وتوصيلها للمواطنين والمقيمين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية" [7].

ومن أجل إضفاء صفة شمولية على الموضوع نُقدم التعاريف التالية للحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية هي حكومة حديثة العهد تعتمد على استخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم خدماتها للمتعاملين من المواطنين والمقيمين، وجاءت من أجل أن تسهل حياة الأفراد وراحتهم، وتقدم تعريفاً آخر بشكل مبسّط: الحكومة الإلكترونية هي: إلغاء التعاملات الورقية في تقديم الخدمات الحكومية والإعتماد على إيصال الخدمة للمتعاملين من المواطنين والمقيمين عبر الشبكة المعلوماتية لكي تكون سريعة وسلسة وآمنة.

وينطلق تعريفنا من حقيقة أن الحكومة الإلكترونية تُوفر الوقت والجهد والمال والحدّ من عناء الوصول إلى مراكز تقديم الخدمة لتقديم معاملة قد تستغرق ثواني.

2. مفهوم الحكومة الرقمية Digital Government

ظهرت عدة تعاريف للحكومة الرقمية نتيجة للتقدم التكنولوجي وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مُقابل الإقبال المتزايد على استخدام الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية، فهناك من عرفها بأنها: الخدمة الرقمية مصممة لتكون مستجيبة ومركزة على المواطنين والمقيمين وشامله إجتماعياً، وتعمل على تفاعل الحكومة مع الشعب.

ويعرفها سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم ، حاكم إمارة دبي، بأنها: "حكومة لا تنام، تقدم خدماتها للناس 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في السنة، تتفوق على الفنادق في حسن الإستقبال ، سريعة في معاملاتها، وعلى البنوك في دقة الإجراءات" كما

---

(3) جريدة القبس، الكويت، العدد 15452، إصدار 06 يونيو 2016 ، تاريخ التصفح 7يونيو2017.

(4) أ. د. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، المجلد الأول، 2013، ص 36.

منظمة الأمم المتحدة، الحكومة الإلكترونية، 2002 (5)

(6) منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، تعريف الحكومة الإلكترونية، 2003.

(7) الهادي، محمد محمد. "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح." Cybrarians Journal، العدد 11، ديسمبر 2006. تاريخ التصفح 7 كانون الثاني 2017، www.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=213.

عرفها سموه بأنها: "حكومة المستقبل حكومة مبدعة، تستجيب بسرعة للمتغيرات، وتبتكر حلولاً لكافة التحديات، تسهل حياة الناس وتحقق لهم السعادة" ، وقال سموه بأنها: "حكومة تمتلك أنظمة تقنية مترابطة وفعالة وستكون أسرع بكثير في إنجاز المعاملات"[8].

وعرّفها البعض، بأنها: " قدرة القطاعات والأجهزة الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين منها إلكترونياً وبشفافية، ومساواة، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان وسرية أمن المعلومات" [9].

ولتوضيح مفهوم الحكومة الرقمية بشكل مبسّط نقدم التعاريف التالية:

نرى أن الحكومة الرقمية هي: إرتباطات وتفاعلات مشتركة بين مختلف والقطاعات والمؤسسات والأفراد للوصول إلى تقديم خدمات حكومية بمستوى عالٍ من الجودة تتمتع بالخصوصية والأمان و تُقدّم بطريقة أكثر فعالية وبأقلّ وقت وجهد وكلفة، وهي أيضاً ملائمة لجميع فئات المجتمع المختلفة ، وخالية من الأخطاء البشرية و التجاوزات الإدارية.

ونرى أيضاً أن الحكومة الرقمية تُسخّر تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات لتطوير العلاقات الداخلية والخارجية، وتستخدم لتسهيل ودعم أفضل الخطط وصنع القرارات. فهي تتعلّق بتحسين العمليات الديمقراطية وتحويل الطرق والوسائل التي يتمّ بها تقديم الخدمات العامة.

وينطلق تعريفنا من حقيقة أن الحكومة الرقمية هي آحدى الآليات الرئيسية لتحقيق الشفافية التقنية، والشفافية جانب حيويّ من جوانب الحكم الديمقراطي، حيث إنها تُمكّن المتعاملين من المواطنين والمقيمين بممارسة حقهم في حرية التعبير و مشاركة الحكومة من خلال استخدام الخدمات الرقمية كقناة للإتصال بينهم، مما يتيح لهم إيصال صوتهم ليصبحوا عنصرا أساسيا في عملية صنع القرار، ولتحقيق ذلك هناك حاجة إلى السرعة في تبادل المعلومات والبيانات مع أصحاب المصلحة.

وبذلك يتضح أوجه العلاقة الوثيقة بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية فالأخيرة هي مرحلة ما بعد الحكومة الإلكترونية وجاءت لتكمل مسيرتها.

أهمية التحول الرقمي وأهدافه.

اولاً: أهمية التحول الرقمي.

تعتبر الحكومة الرقمية الأرض الخصبة لإدخال تغيرات وتحسينات أساسية في مستوى كفاءة الآداء الحكومي، الأمر الذي يؤدّي الى إحداث نقلة نوعية في جودة الخدمة وجعلها أكثر ملائمة مع التطوّر التكنولوجي الهائل ، هذا الأخير الذي ألزم على إحداث تغييرات في نموذج الحكومات و الانتقال من الحكومة التقليدية القائمة على مبدأ البيروقراطية إلى الحكومة الرقمية التي تعتمد على التقنيات الحديثة، من خلال تقديم خدمات عن بعد بحيث تكون دقيقة وبأقلّ تكلفة وسريعة يمكن الحصول عليها بسهولة عن طريق إجراءات مبسّطة، وتسهّل على المتعامل عناء الحصول على الخدمة [10] ممّا يؤدي إلى تحسين تجربة المتعاملين من المواطنين والمقيمين في الحصول على الخدمات الحكومية.

ولهذا تعمل الحكومة الرقمية على توفير المعلومات لجميع شرائح المجتمع بغضّ النظر عن موقعهم الجغرافي أو مستواهم الاجتماعي و ذلك بإستخدام تقنيات عديدة، سواءً كانت داخلية مثل نظم المعلومات أو خارجية مثل النماذج الإلكترونية، كما أنّها تزيد من الشفافية والوضوح للمواطنين [11] وذلك من خلال المشاركة المباشرة في تنفيذ السياسات والانخراط في عملية التفاعل مع الحكومة، والوصول إلى المعرفة والمعلومات والخدمات، كما أنّها تتيح الحصول على المعلومات الرسمية وتقييم معلومات المتعاملين دون الخوف على بياناتهم وخصوصياتهم بسبب الأمان المتقدّم الذي يحميهم.

ومن ناحية أخرى تعمل الحكومة الرقمية على إلغاء التعاملات المباشرة، وتوصيل الخدمة مباشرة إلى طالبها من خلال النّظم الإلكترونية الموثوقة، الأمر الذي يمنع التجاوزات الإدارية ومحاولة الاختلاسات والرشاوي التي تنتج جراء التعامل المباشر بين المتعاملين ومقدّم الخدمة، لتقضي على الفساد الإداري والمالي وتحدّ من انتشاره في المجتمع [12] كما أنّها تعتبر من أهمّ دعائم تطوّر المجتمعات واستقرارها وذلك لمساهمتها في تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية، وتسهم أيضاً في النمو الإقتصادي العالمي بخلق فرص إستثمارية عالمية [13].

(8) آل مكتوم، محمد بن راشد. ومضات من فكر. الطبعة الخامسة، دار كتاب للنشر والتوزيع، دولة الإمارات العربية المتحدة، 2013، ص 18–19

(9) القحطاني، صالح بن علي. "تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري في المديرية العامة للدفاع المدني." رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2010..

(10)الخمايسة، صدام. الحكومة الإلكترونية: الطريق نحو الإصلاح الإداري. الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، ص 146

(11)أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية ،مصر، 2004

(12) الخمايسة، صدام. الحكومة الإلكترونية: الطريق نحو الإصلاح الإداري. الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، ص 146

(13)القحطاني، صالح بن علي. "تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري في المديرية العامة للدفاع المدني." رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2010.

وفي الواقع نرى أن الحكومة الإلكترونية هي وسيلة تُحقّق الكفاءة في الجهاز الحكومي وتُساهم في تحسين التواصل السريع والفعّال والمبسّط مع كافة المتعاملين من المواطنين والمقيمين لتحقيق شفافية وديموقراطية أكبر، من شأنها خلق مناخ تنافسي بين الجهات والهيئات الحكومية.

ومن خلال تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة نرى أن الحكومة الرقمية تعمل على فتح المجال أمام القطاعات للتنافس والابتكار والتطوير في تقديم الخدمات وبطرق غير تقليدية وببدائل ومزايا وحوافز لكافة المتعاملين لجذبهم وكسب رضاهم وإسعادهم، يضاف الى ذلك أنها تعتبر الأسلوب الأمثل لتطوير المجتمعات ورُقيهم ومواكبتهم لمتطلبات العصر الحديث، حيث ساهمت الحكومة الرقمية في تعميق مفاهيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة، ومشاركة المواطنين في تقييم الأداء الحكومي، كما أنّها اضافت لدولة الإمارات العربية المتّحدة الكثير من الجاذبية والرُقي فاقت بها دولا عالمية، كونها دولة تُؤمن بأهمية الابتكار والحكومة الرقمية ، لذا باتت من أكثر الدول التي تُساعد على تحقيق الاستقرار والازدهار والتنمية.

وتساهم الحكومة الرقمية في تحقيق أهم الأهداف والأولويات الوطنية لتحقيق رؤية الإمارات 2021 (UAE Vision 2021) [14] القائمة على البرنامج الوطني لسمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة، رعاه الله، الذي يضع المواطن في قلب التنمية والرؤية، وتُركّز هذه الرؤية على المجالات الرئيسة للريادة في الخدمات الحكومية للوصول إلى المراتب الأولى عالمياً، والغاية الكبرى منها أن تكون دولة الإمارات من أفضل دول العالم في عام 2021م.

ثانياً: أهداف التحول الرقمي.

إن التطوّرات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتطلّب أهدافا محدّدة مرتبطة بشكل مباشر بالمواطنين والمقيمين، لذلك يتمّ تحديد أهداف الحكومة الرقمية على أساس تحقيق أقصى عائد ممكن لهم، بما يلبّي احتياجاتهم وإسعادهم، وفقاً لأحدث التطورات التقنية ومتطلبات العصر الحديث.

تنصب أهداف الحكومة الرقمية حول تحقيق التنمية المستدامة وتطبيق أفضل التقنيات الحديثة في مجال الخدمات الحكومية العامة للارتقاء بها إلى أعلى المستويات، ومن ثمّ مُواكبة تطوّرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم، إضافة إلى تقديم أفضل الحلول التقنية في العمل الحكومي، كما أنّها تسعى إلى تغيير الأسلوب التقليدي والذي يتمثّل بالإجراءات الروتينية التي تعتمد على تقديم خدماتها للمواطنين وكافة المتعاملين بشكل يدوي، واستبدالها بحكومة جوهرية وحضارية تُقدّم خدماتها بجودة عالية وكفاءة ودقّة، ذات إجراءات إدارية مختصرة مبسّطة [15].

ومن أجل ذلك اعتمدت هذه الحكومة على استخدام الاتصالات وتقنية المعلومات بدلاً من الصورة التقليدية للتعامل بهدف الوصول إلى أفضل السبل لاستخدام الموارد الحكومية وترشيدها لتحقيق مستوى عال من الاداء المؤسسي عند تعاملها مع الأفراد والمؤسّسات.

إنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعزّز التعاون بين القطاعات الحكومية والخاصة من خلال تكامل الخدمات الإلكترونية وجعلها ضمن منصّة إلكترونية موحّدة تُساعد على تدعيم العمليات والأنشطة وجودة الأعمال التي تُقدّمها للمواطنين وكافّة المتعاملين، وتجعل البيانات والخدمات متاحة لهم بشفافية لضمان الشراكة والتعاون وتعميق العلاقة بين الحكومة والمواطنين، والمواطنين بعضهم ببعض وزيادة التواصل الفعّال بينهم.

---

(14) " تم إطلاق رؤية الأمارات 2021 (UAE Vision 2021) من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات، رئيس مجلس الوزراء، حاكم إمارة دبي، في اجتماع مجلس الوزراء عام 2010، وتهدف الرؤية إلى أن تكون دولة الإمارات العربية المتحدة ضمن أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للاتحاد، وتنقسم الرؤية إلى ستة محاور وطنية تمثل القطاعات الرئيسية التي سيتم التركيز عليها في العمل الحكومي وهي: أولاً: نظام تعليمي رفيع المستوى، ثانياً: نظام صحي بمعايير عالمية، ثالثاً: التنمية البشرية، رابعاً: اقتصاد معرفي تنافسي، خامساً: بيئة مستدامة وبنية تحتية متكاملة، سادساً: مجتمع آمن وقضاء عادل. وتشتمل الرؤية على أربعة بنود أساسية: متحدون في المسؤولية: شعب طموح مستند على الأسرة والتلاحم الاجتماعي والتراث الوطني الأصيل، متّحدون في المصير: اتحاد قوي يجمعه المصير المشترك واتحاد منيع ومتكامل، متَّحدون في المعرفة: اقتصاد تنافسي بقيادة إماراتيين يتميزون بالمعرفة والإبداع، متحدون في الرخاء: جودة حياة عالية في بيئة معطاءة مستدامة ، و من أجل ترجمة رؤية الإمارات 2021 إلى واقع ملموس، أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم " الأجندة الوطنية " لدولة الإمارات خلال الأعوام السبعة القادمة، تتضمن الأجندة الوطنية مجموعة من المؤشرات الوطنية في قطاعات التعليم، والصحة، والاقتصاد، والأمن، والإسكان، والبنية التحتية، والخدمات الحكومية. وتتميز هذه المؤشرات بكونها بعيدة المدى وتقيس النتائج الرئيسية لأداء الأولويات الوطنية، كما تعمل في معظمها على مقارنة مرتبة دولة الإمارات في المؤشرات الدولية بدول العالم المختلفة. وتحظى هذه المؤشرات بمتابعة دورية من قبل القيادة بهدف ضمان تحقيق الأعوام السبعة القادمة مستهدفاتها بحلول عام 2021 "منشور في الموقع الرسمي لرؤية 2021، https://www.vision2021.ae

(15) الخمايسة، صدام. الحكومة الإلكترونية: الطريق نحو الإصلاح الإداري. الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013، ص 38

الحكومة الرقمية: النشأة والتطوربين الإيجابيات والسلبيات و انعكاسها على مؤشرات التحول الرقمي.

جاءت الحكومة الرقمية سريعة ومرنة ومنتظمة في ظلّ زحام عالمي يتّسم بالتسارع، وبناء عليه سوف نلقي الضوء على نشأة الحكومة الرقمية ومراحل تطورها بشكل عام وفي دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل خاص، ثم ننتقل إلى إيجابيات وسلبيات التحول الرقمي.

أولاً: نشأة الحكومة الرقمية ومراحل تطورها بشكل عام :

1. الاعتماد على الحاسب الآلي في تنفيذ المهام ضمن منظومة العمل الحكومي:

يعود دمج الحاسب الآلي ضمن منظومة العمل الحكومي الإداري الى بداية منتصف القرن العشرين، وتعتبر هذه الفترة هي ميلاد الحاسب الآلي وتُعدّ بمثابة البذور لنشأة الحكومة الإلكترونية، ففي هذه الفترة بدأ الاعتماد على التقنيات والمعاملات الالكترونية في أنظمة العمل على مستوى الإدارات المختلفة في الجهات الحكومية من خلال استخدام بعض البرامج والأنظمة المعلوماتية الإدارية لتسهّل عمل الموظف اليومي وخدمة المتعاملين وتساعده في إنجاز الأعمال الإدارية بشكل سريع وآمن.

2. تطبيق تقنيات أنظمة المعلومات ضمن منظومة العمل الحكومي:

بدأ استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل الإداري الحكومي ينمو ويتطوّر تدريجياً مع بداية السبعينات وحتى نهاية الثمانينات، ولتسهيل عملية الاتصال بين صناع القرار، فقد تمّ إدخال أنظمة البريد الإلكتروني الداخلي (الإيميل) في كثير من الإدارات والجهات الحكومية، وفي تلك الفترة أنتشر ما يطلق عليه مصطلح " أتمتة الخدمات " ومعناها تسخير التكنولوجيا لخدمة المواطن [16] ليفرض على الحكومات التسارع في تحويل بعض خدماتها إلى خدمات إلكترونية بشكل كلّي أو جزئي، كاستخدام التوقيع الإلكتروني والفاكس الإلكتروني و الأنظمة الإلكترونية الداخلية والخارجية، ليصبح بإمكان المتعاملين الحصول على الخدمات من الأنظمة المعلوماتية، وسوف نتطرق إلى أتمته الخدمات في الفصل الثاني بشكل تفصيلي.

3. دمج شبكة الإنترنت ضمن منظومة العمل الحكومي:

إنّ تطبيق الحكومة الإلكترونية تمّ رسميا في بداية التسعينات، كما تشير الأدبيات إلى أنّه بحلول منتصف التسعينات بدأت الحكومات تتوسع لتتطوّر إلى مرحلة شبكة الإنترنت وهي تُعد مرحلة الذروة بالنسبة لأداء الحكومة من خلال استخدام الأنترنت بشكل موسّع على مستوى أغلب الخدمات ليشمل جميع المتعاملين، وذلك بتفعيل الاتصال بين المؤسسات الحكومية المختلفة، ليتمّ تجميع الخدمات ضمن المنصة الرقمية القائمة على الإنترنت، بحيث يتمّ تقديمها للمتعاملين بشكل متكامل من خلال المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية [17].

لقد ظهرت مبادرات عالمية في مجال الحكومة الإلكترونية وكانت بداياتها الولايات المتحدة الأمريكية بولاية فلوريدا من قبل هيئة البريد المركزي في عام 1995م، وقد وصفها البعض بأنها سوف تجعل الحكومة الأمريكية أكثر استجابة لاحتياجات ورغبات المواطنين، وتزيد من فرص مشاركة الشعب في عملية اتخاذ القرار وتلتها مبادرة " أوربا الإلكترونية" التي تبنّاها المجلس الأوربي في عام 2000م[18].

وحلّت دولة الإمارات العربية المتحدة المرتبة الحادية والعشرين عالمياً من حيث استخدام الخدمات الإلكترونية وتقدّمت بذلك على كلاً من اليابان وأستراليا وماليزيا، وتم إطلاق البوابة الإلكترونية لدبي في عام 2001م، لتضمّ عدّة مواقع لجهات حكومية، وصلت بخدماتها الإلكترونية إلى أعلى مستويات التفاعل بينها وبين المتعاملين من خلال استخدام وسائل مبتكرة للخدمات الإلكترونية مثل الدرهم الإلكتروني والجواز الإلكتروني [19].

4. توظيف تطبيقات الهاتف الذكي والأجهزة الرقمية ضمن منظومة العمل الحكومي:

لقد بدأ ظهور ما يسمّى بحقبة الحكومة الرقمية التي جاءت امتدادا للتطور التاريخي في مجال تقنية المعلومات بعد مرحلة الحكومة الإلكترونية على التوالي منذ انتشار الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية، وهي تعني الاستغناء عن امور كثيرة منها استخدام الورق والأحبار والطابعات والمال والوقت الضائعين في متابعة المعاملات بين الجهات الحكومية في الدول وسرعة انجاز المعاملات وتوفير الراحة للمتعامل في الدرجة الاولى والذي باستطاعته انجاز معاملاته من خلال هاتفه الذكي وأجهزته المحمولة دون الحاجة للذهاب الى مراكز تقديم الخدمات، والانتظار الطويل للحصول على المعاملة.

ولا نحتاج ان نتذكر بعد اليوم متى موعد تجديد جواز السفر أو بطاقة الهوية ، ففي الحكومة الرقمية سوف يكون لدينا حساب خاص به كافة المعلومات والبيانات التي نحتاجها للتجديد مثل الاسم وتاريخ الميلاد والصور الشخصية وكل البطاقات الرسمية وغيرها من

35) نجم، طه عبد العاطي مصطفى. الحكومة الإلكترونية. منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1436هـ،ص 22

(54) إسماعيل، محمد صادق. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية. الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، 2010، ص 105

(18) لخمايسة، صدام. الحكومة الإلكترونية: الطريق نحو الإصلاح الإداري. الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2013.ص11

(19) بو مروان، سمية. الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية – دراسة مقارنة. الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، 2014، ص131

الوثائق الخاصة بنا وبعائلتنا، ومع قرب موعد تجديد الوثائق الرسمية سيصلنا إشعار من خلال الهاتف المتحرك أو البريد الإلكتروني من الجهة المعنية بموعد التجديد، على سبيل المثال:

" جواز سفر رقم (********) للسيد/ ..... ، سينتهي بتاريخ 11 نوفمبر 2020م، يرجى تجديده لتجنّب الغرامات المالية من خلال التطبيق الخاصّ بوزارة الداخليةUAE MOI -، والمتوفّر من خلال الهواتف الذكية الأجهزة الرقمية".

وبعد ان يتمّ استلام إشعار التنبيه ومن خلال عدة خطوات بسيطة يمكننا تجديد جواز السفر واستلامه في المكان المناسب سواء في البيت أو العمل حسب العنوان الذي سيتمّ إدراجه في الطلب، وهناك امثلة كثيرة للخدمات التي يمكن انجازها من خلال تطبيقات الهواتف الذكية، عند وجود مثل هذه الخدمات يمكننا القول انّنا وصلنا الى الحكومة الرقمية.

ثانياً: نشأة وتطور الحكومة الرقمية في دولة الإمارات و انعكاسه على مؤشرات التحول الرقمي العالمية.

1. نشأة وتطور الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة:

بدأت نشأة الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة بإطلاق أول عملية للدرهم الإلكتروني كبديل عن الطريقة التقليدية في تحصيل رسوم الخدمات الحكومية من قبل وزارة المالية في عام 2001م، ومنذ ذلك الحين أصبحت منظومة التحوّل الإلكتروني تتسارع تطبيقها بشكل شامل على مستوى كافة الجهات الحكومية والخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وفي شهر نوفمبر من عام 2002م قامت وزارة المالية بتشكيل لجنة تنسيقيّة لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية. وعملت على تطوير خطّة تنفيذية بعد إجراء دراسة تقييمية للجهات الاتحادية على مستوى الدولة، وفي يونيو 2004م قامت بوضع خطّة تشغيلية للحكومة الإلكترونية بالتعاون مع شركة اتصالات لتوفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وقامت بإطلاق البوابة التجريبية للحكومة الإلكترونية في مارس 2005م.

وتأكيداً من حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة على مواكبة التحول الإلكتروني، لإتاحة الوصول الى أكبر شريحة من المستخدمين، تمّ إطلاق "البوابة الإلكترونية لحكومة الإمارات" في 24 مايو 2011م، وتعدّ النافذة الموحّدة للمعلومات والخدمات الإلكترونية التي تقدّمها كافة الجهات الحكومية على المستويين الاتحادي والمحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة لجميع المتعاملين سواء كانوا أفرادا أو زوارا أو أصحاب الأعمال، لتمكّنهم من الحضور الرسمي على الشبكة المعلوماتية "الإنترنت"، وهي تجمع كافة الخدمات و المعلومات والبيانات عن الدولة، ومن بين خصائصها، نذكر :

- المشاركات الإلكترونية: ويشمل استطلاعات الرأي والاستبانات ومناقشات مفتوحة من خلال المنتديات الإلكترونية، ونوافذ المحادثات المباشرة عبر الإنترنت، بالإضافة إلى فيس بوك، وتوتير، ويوتيوب، وغيرها...
- البيانات المفتوحة: وتشمل البيانات والإحصاءات الحكومية المفتوحة الصالحة للاستخدام وإعادة الاستخدام، بهدف إبرازها وإتاحتها لكافّة المتعاملين.
- خريطة تفاعلية: وتحتوي على معالم دولة الإمارات، والفعاليات والأنشطة، وخدمات بحث دقيقة [20].

وبعدها بثلاث سنوات بدأ عهد الحكومة الذكية في دولة الإمارات العربية المتحدة منذ إعلان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم " رعاه الله" في الثاني والعشرين من مايو 2013م عن تطبيق مبادرة التحول الذكي في الخدمات الحكومية، وتطلعه نحو حكومة تخدم المواطن والمقيم خلال 24 الساعة، تذهب إلى الجمهور في كل وقت و مكان.

وعبّر سموه عن ملامح المرحلة المقبلة للحكومة الذكية بمقولته :" نريد اليوم أن ننقل مراكز الخدمات واستقبال المعاملات الحكومية إلى كل هاتف وجهاز متحرك في يد أي متعامل وبما يمكّنه من تقديم طلبه للحكومة من هاتفه حيثما كان، ومن دون أي انتظار، فالحكومة الناجحة هي التي تذهب للناس ولا تنتظرهم ليأتوا إليها" [21]

وتواصل دولة الإمارات اليوم تطوير منظومة الحكومة الذكية ضمن إطار الحكومة الرقمية، مستفيدة من تقنيات الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، لتعزيز جودة الحياة وتحقيق رضا المتعاملين، مع الحفاظ على أعلى معايير الشفافية والأمان.

2. مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة في مؤشرات التحول الرقمي عالمياً:

تُعد دولة الإمارات العربية المتحدة من أبرز الدول الرائدة عالمياً في مجال التحول الرقمي ، حيث تعكس المؤشرات الدولية مدى التقدم الملحوظ الذي أحرزته في هذا المجال على مختلف المستويات.

(20) البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات الرقمية، تاريخ التصفح 25أغسطس2017، متاح في: https://government.ae

(21) صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، صحيفة الإتحاد، الإصدار 23 مايو 2013.

وحسب نتائج تقرير DiGiX 2024 [22]الصادر عن BBVA Research، تُعد دولة الإمارات العربية المتحدة من الدول الرائدة في منطقة شمال أفريقيا وغرب آسيا من حيث التحول الرقمي، الأمر الذي يعكس الجهود الاستراتيجية في تطبيق وتطوير منظومة التحول الرقمي[23].

وفقًا تقرير الصادر عن الأمم المتحدة بشأن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية(UN EGDI 2024) ، حلت دولة الإمارات العربية المتحدة المرتبة الحادية عشرة عالمياً، محققة علامة إجمالية قدرها 0.9533، وحصلت على العلامة الكاملة (1.0000) في محور البنية التحتية للاتصالات. كما تصدّرت قائمة الدول في مؤشرات فرعية مثل توفر الخدمات الرقمية، والمحتوى الرقمي، والإطار المؤسسي ضمن مؤشر الخدمات الإلكترونية.(OSI) [24]

وفي السياق نفسه، أحرزت دولة الإمارات العربية المتحدة 97.5 نقطة من أصل 100 في مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وحققت نسبة 100% في مؤشر الاتصال الشامل ، وفي مؤشر الاتصال الفعّال حققة نسبة 92.8%، ما يعكس قوة البنية التحتية الرقمية وشمولية الوصول[25].

ووفقًا لتقرير GEMS 2024 الصادر عن الإسكوا، فقد حققت دولة الإمارات العربية المتحدة معدل 95% في مؤشر نضج الخدمات الإلكترونية الحكومية بنسبة ، مما يعكس مستوى تطور تقديم الخدمات عبر المنصات الرقمية.[26]

كما احتلت دولة الإمارات العربية المتحدة المركز الأول عالمياً في مؤشر الجاهزية الحكومية للذكاء الاصطناعي AI)[27] والمركز الرابع عالميًا في مؤشر نضج التكنولوجيا الحكومية (GovTech Maturity Index) الصادر عن البنك الدولي[28]. ووفقاً لتقرير IMD لتنافسية التحول الرقمي 2024، جاءت دولة الإمارات في المرتبة الحادية عشرة عالمياً.[29]

وتؤكد هذه المؤشرات على أن دولة الإمارات العربية المتحدة لها قدرات وإمكانيات عالية لتبنّي أحدث التكنولوجيا المتقدمة للثورة الصناعية الرابعة، وبناء منظومة الحكومة الرقمية بكفاءة تركز على تقديم خدمات رقمية استباقية، وكفاءة تشغيلية عالية، وتجربة متعامل رائدة[30].

التحول الرقمي: الإيجابيات والسلبيات

بالرّغم من حداثة منظومة التحول الرقمي إلاّ أنّ الأدبيات والتجارب العالمية توضّح العديد من الإيجابيات والسلبيات التي تواجه هذه المنظومة، وفي هذا سوف نلقي الضوء على أهمّ إيجابيات وسلبيات التحول الرقمي.

(22) يقدّم تقرير DiGiX 2024 ، الصادر عن BBVA Research في أغسطس 2024، صورة شاملة ودقيقة عن واقع التحول الرقمي عالميًا، من خلال تحليل مستوى الرقمنة في 98 دولة بالاعتماد على بيانات عام 2023 أو أحدث البيانات المتوفرة.

يعتمد التقرير على مؤشر مركب (DiGiX) مكوَّن من 24 عنصرًا موزّعة على ستة أبعاد رئيسية، تُصنَّف ضمن ثلاثة محاور أساسية هي: العرض الرقمي (Digital Supply) - الطلب الرقمي (Digital Demand) - البيئة المؤسسية (Institutional Environment)

يُسلّط التقرير الضوء على التفاوت الكبير بين الدول في مستويات الرقمنة، ويُبرز الدول التي أحرزت تقدمًا ملحوظًا، إلى جانب المناطق التي لا تزال تعاني من تأخّر في التحول الرقمي. كما يشير إلى أن النمو غير المتوازن بين الدول، والتفاوت في القدرات التمويلية والتكنولوجية، يشكلان تحديًا رئيسيًا في الوصول إلى رقمنة متكاملة ومستدامة.

من جهة أخرى، يبرز التقرير أثر التمويلات الأوروبية، مثل برنامج"Next Generation EU" ، في تسريع الرقمنة في بعض الدول الأوروبية، ويؤكد على أهمية التعاون بين القطاعين العام والخاص كعامل حاسم في تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية

(23) BBVA Research. DiGiX 2024 Update: A Multidimensional Index of Digitization. 25 Aug. 2024, www.bbvaresearch.com/en/publicaciones/digix-2024-update-a-multidimensional-index-of-digitization/.

(24) United Nations. (2024). E-Government Development Index (EGDI) 2024. https://publicadministration.un.org/egovkb

(25) ITU. (2024). ICT Development Index (IDI). https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics

(26) ESCWA. (2024). Government Electronic and Mobile Services Maturity Index. https://www.unescwa.org/news/escwa-launches-2024-government-electronic-and-mobile-services-maturity-index-gems-2024

(27) Oxford Insights. (2024). Government AI Readiness Index 2024. https://www.oxfordinsights.com/government-ai-readiness-index

(28) World Bank. (2024). GovTech Maturity Index 2024. https://www.worldbank.org/en/topic/governance/brief/govtech

(29) IMD. (2024). World Digital Competitiveness Ranking. https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness/

(30) TDRA. (2024). Digital Transformation in the UAE. https://u.ae/en/about-the-uae/uae-competitiveness/digital-transformation-in-the-uae

أولاً: إيجابيات التحول الرقمي:

أدّى التحول الرقمي في الخدمات الحكومية إلى خفض وقت إنجاز الخدمة إلى الضعف إلى جانب سرعة إنجاز المعاملة وزيادة الإنتاجية، وتوفّر السهولة والراحة لكافة المتعاملين، إنّ بناء حكومة رقمية من شأنها أن تساعد على حياة الناس ومستقبلهم ، وتتيح تقديم طلب الخدمة أو دفع الفواتير من خلال الأجهزة الرقمية والهواتف الذكية في أي وقت و مكان تتوفّر فيه خدمة الإنترنت، بدلاً من الحضور شخصياً إلى مراكز تقديم الخدمة وتكلفة عناء الازدحام المروري وطوابير الانتظار، وهذا الأمر يأخذ من وقت المتعامل وموظّف الخدمة الكثير، بالإضافة إلى الجهد الذي يقع عليهما[31].

ونرى أن الحكومة الرقمية تعتبر نقلة نوعية في منظومة العمل الحكومي وتساهم في تقليل الإزدحام المروري والحدّ من الحوادث المنتشرة، خصوصاً في المناطق المزدحمة والبعيدة عن مراكز تقديم الخدمات وهذا أمر بالغ الأهمية، والأهمّ هو تقديم الحكومية الإلكترونية للخدمات الحكومية عبر الإنترنت والشبكات الأخرى بذكاء وكفاءة، وبصورة أسرع، وأرخص، وأفضل، وأكثر أمناً، وبآفاق جديدة غير مسبوقة.

وهناك سمة إيجابية أخرى تتمثل في توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف سواء كان المتعامل أو موظف الخدمة أو الجهة الحكومية، إضافة إلى أنّها تساهم في تقليل التكلفة الناتجة عن تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات مما يؤدّي إلى خفض النفقات الحكومية وتوفير ميزانية الدولة من خلال تخفيض الاستثمارات الخاصّة بالمشاريع المستقلّة، فالحكومة الرقمية تتيح بناء بنية تحتية مشتركة تؤدّي إلى تقليل النفقات واسترشاد الاستهلاك.

وتزيد الحكومة الرقمية من ثقة المواطنين وكافة المتعاملين و توفّر فرص التفاعل والشفافية والمشاركة بين الحكومة والشعب وتبادل المعلومات بين الشعب بعضهم ببعض، بغضّ النظر عن البعد الجغرافي الذي يفصل بينهم من خلال منتديات النقاش الإلكترونية الهادفة، والتواصل المباشر مع الحكومة، وإبداء رأي المواطن في السياسات الحكومية، والحملات السياسية، واستطلاع الشعب حول مدى رضاهم وسعادتهم والمشاركة في البرلمانات والتصويت الإلكتروني.

وفي هذا السياق، أظهرت دراسة بعنوان "Digital Transformation of Public Services: The Case of the Document Management Application" ، حالة ناجحة من التحول الرقمي في المجر على مستوى القطاع العام من خلال نظام موحّد لإدارة المستندات يستخدمه أكثر من 3000 بلدية بين الفترة من 2017 إلى 2022. كشفت الدراسة إلى أن هذا التحول أدىإلى تحقيق مكاسب كبيرة مثل تحسين كفاءة الآداء ورفع مستوى الشفافية ، انخفاض ملحوظ في زمن معالجة المعاملات الإدارية وسهولة إجراءات المقارنة بين البلديات. وكانت التوصيات الأساسية تتعلق بتوحيد البُنية التقنية، توحيد الإجراءات، وترسيخ المركزية في إدارة تقنية المعلومات كعوامل حاسمة لتحقيق تلك المكاسب..[32]

ثانياً: سلبيات التحول الرقمي:

بالرّغم من الإيجابيات الهائلة لتطبيق منظومة التحول الرقمي إلاّ أنّ ثمّة تهديدات ومخاطر تُهاجمها، مثل : الجرائم الإلكترونية أو ما يسمّى بالجرائم المعلوماتية أو القرصنة الإلكترونية، و بالرغم من الجهود التي تبذلها أجهزة الدول لمُكافحة جرائم تقنية المعلومات واتخاذ كافة التدابير القانونية والأمنية اللازمة لحماية المجتمع، وضمان أمن وسلامة البيانات والمعلومات ، إلا أنّ الحكومة الرقمية وأنظمتها المعلوماتية ومواقعها الإلكترونية لا تزال عرضة للهجوم من قبل قراصنة الإنترنت "الهاكرز" والجواسيس من جميع أنحاء العالم، الأمر الذي يُعرّضها لمخاطر كبيرة تكمُن في التجسّس على البيانات والمعلومات والوثائق والاستيلاء عليها أو تدمير الملفات المخزّنة أو تعديلها ونقلها أو حتى إتلافها بهدف السيطرة على النظام غير المشروع، والمساس بسلامة المعلومات وتعطيل القدرة على الاستمرار بتقديم الخدمات، وأصبحت القرصنة الإلكترونية تشكّل خطورة كبيرة على الإقتصاد العالمي، وتهدّد شبكات الإنترنت في الإستمرار بتقديم خدماتها الحكومية[33]، لذلك لا تزال هناك مخاطر كبيرة على المعلومات والبيانات سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو المؤسسات الحكومية أو حتى الدول ممّا يستلزم خلق مناخ قانوني وأمني يكفل التصدّي لهذه الانتهاكات.

كما تُعدّ البنية التحتية المكلفة من سلبيات تطبيق منظومة التحول الرقمي حيث تتطلب الأخيرة بنية تحتية قوية، وأنظمة موثوقة وآمنة، وامتلاك جميع المستخدمين أجهزة محمول شخصية متّصلة بالإنترنت للوصول إلى الخدمات، ممّا يتيح تبادل المعلومات الإلكترونية بين

(31) Sharif As-Saber, Khalid Hossain, Aashish Srivastava, Technology, Society and E-government: in search of an eclectic framework ,2007.

32 Szedmák, B., Varga, L., & Szabó, R. Z. (2025, July). Digital Transformation of Public Services: The Case of the Document Management Application. International Journal of Public Administration. Advance online publication. https://doi.org/10.1080/01900692.2025.2520522

(33) السعيد، أحمد أشرف. القرصنة الإلكترونية. مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع، 2013.

الأفراد وحكومتهم، ولذلك فإن وجود أجهزة توجيه وبنية تحتية للاتصالات تُعدّ أدوات مهمة للاتصال بالمواقع الحكومية، كما أن هيئات تنظيم الاتصالات ووكالات القطاع العام تحتاج إلى خوادم متقدمة وأنظمة أمن قوية للتعامل مع كميات هائلة من المعلومات والبيانات، قد تكون هذه المتطلبات والاستثمارات مكلفة جداً وبعيدة عن متناول الدول الفقيرة الأقل نمواً.

و تعتبر سيطرة القطاع الخاص او شركات الاتصالات على الأعمال الحكومية من السلبيات التي تواجه الحكومة الرقمية أيضاً، ومن هذا المنطلق **نرى** أنّ الحكومة الرقمية لها تأثير سلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات ممّا يؤدّي إلى ارتفاع نسبة البطالة التي هي من الاساس موجودة في أغلب دول العالم وبالأخص في الدول العربية، **ومن وجهة نظرنا** فإن الحلّ لهذه المشكلة وذلك لأهمية تطبيق منظومة التحول الرقمي، لابد من مشاركة الحكومة في دعم الشباب وتوفير فرص استثمارية للحدّ من مشكلة البطالة، و توفير تخصّصات تدعم التحول الرقمي وتُشجّع الشباب على دراسة مجالات يحتاجها سوق العمل للحصول على فرص وظيفية، لذا يجب أن تكون هناك خطّة تواصل لتخفيف هذا التخوّف وتوضيح كونه سيتم الاستفادة من الموظفين في أماكن أخرى، وتقديم المزيد من التدريب لهم للعمل في مواقع أكثر جاذبية، واكتساب خبرات جديدة.

ويعدّ الاعتماد على الخبراء أو الاستشاريين الخارجيين في تنفيذ مبادرات ومشاريع منظومة التحول الرقمي من سلبيات تطبيق هذا التحول باعتبارها تكلفة إضافية على الدولة، وذلك لشدّة حرص الخبير أو الاستشاري الخارجي على عدم نقل المعرفة للموظّف المواطن لضمان استمراريته في الجهة الحكومية أو المؤسّسة الخاصة والاستعانة به وعدم التخلّي عنه، فضلاً عن استغلاله أصحاب العمل بفرض زيادات مالية على أتعابه أو التهديد بالتخلّي عن المشروع، كما أنّه يفتقر إلى الولاء المؤسّسي الكافي، وعدم الإحساس الكامل بالانتماء للجهة التي يعمل بها أو الغيرة عليها، ويحاول مسايرة الادارة العليا ورغباتها ولو على حساب موضوعية الدراسة التي يجريها.

النتائج:

1. إنّ العلاقة بين الحكومة والمتعاملين وعامّة الأفراد تعمّقت من خلال الحكومة الرقمية ، وساهمت بشكل كبير في إنجاح خطط الحكومات في مجالات التنمية البشرية وتطوير الخدمات العامة، وضمان الحياة الآمنة والعيش الكريم لكل المواطنين والمقيمين على أرض الدولة بلا استثناء.
2. أن السلبيات تنال من دور منظومة التحول الرقمي في خدمة المتعاملين والمجتمع لانّ كل ما قيل بشأن هذه السلبيات يمكن التغلّب عليها ليس بصفة مطلقة، ولكن على أقل تقدير الحدّ من هذه السلبيات، فالتفاعل الانساني بالهواتف الذكية قائم والدليل على ذلك تقييم الخدمة بعد التواصل بالهواتف الذكية، أما البنية التحتية المكلفة فيمكن التغلّب عليها من خلال إنشاء بنية تحتية مشتركة تسهل التحول الرقمي استنادا الى تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة[34] .

التوصيات:

- مشاركة الحكومة في دعم الشباب وتوفير فرص استثمارية للحدّ من مشكلة البطالة، وتوفير تخصّصات تدعم الحكومة الرقمية وتُشجّع الشباب على دراسة مجالات يحتاجها سوق العمل للحصول على فرص وظيفية، لذا يجب أن تكون هناك خطّة تواصل لتخفيف هذا التخوّف وتوضيح كونه سيتم الاستفادة من الموظفين في أماكن أخرى، وتقديم المزيد من التدريب لهم للعمل في مواقع أكثر جاذبية، واكتساب خبرات جديدة.
- جعل دراسة الحكومة الرقمية ومكوّناتها وضوابط تسييرها ضمن الدراسات الجامعية لتأهيل الخريجين لسوق العمل في هذا المجال الحيوي.
- على الدول التي تريد أن تحول خدماتها إلى خدمات رقمية ضرورة تأمين بيانات المتعامل وبيانات بطائق الائتمان التي يتم استخدامها في عملية الدفع لتخليص المعاملات الحكومية، وذلك بتوقيع اتفاقية بين الحكومة والبنوك لتحمي المستخدم من سرقة بيانات بطائقهُ الائتمانية.
- ضرورة استخدام برامج مكافحة الفيروسات، وتحديث الأجهزة الرقمية بتحميل أنظمة التشغيل وبرامج مكافحة الفيروسات، والدخول على التطبيقات ذات المصادر الموثوقة. فضلاً عن استخدام حماية الخصوصية في صفحات التواصل الاجتماعي، والحذر من نشر معلومات شخصيّة عبر الإنترنت، وحماية الشبكات اللاسلكية wi.fi حتى لا يتمّ اختراقها واستخدامها من الآخرين.

34 البنية التحتية المشتركة لهيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة (TDRA) تشمل شبكة الحكومة الاتحادية، وخدمات البنية التحتية السحابية، وخدمات النسخ الاحتياطي والاستعادة، ومركز البيانات الافتراضي، والربط الشبكي، وخدمات الإنترنت الآمن والبريد الإلكتروني، بالإضافة إلى خدمات الاتصالات المستضاف. تهدف هذه البنية التحتية إلى توفير بيئة رقمية آمنة وفعالة للجهات الحكومية وتسهيل التحول الرقمي في الدولة.

- تطوير القوانين والتشريعات والسياسات وتحديثها باستمرار مع التطور التكنولوجي.

قائمة المصادروالمراجع:

- جريدة القبس، الكويت، العدد 15452، إصدار 06 يونيو 2016.
- الطائي، محمد عبد حسين. التجارة الإلكترونية. الطبعة الأولى، المجلد الأول، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013.
- السعيد، أحمد أشرف. القرصنة الإلكترونية. مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع، 2013.
- الحكومة الإلكترونية: الطريق نحو الإصلاح الإداري، صدام الخمايسة، الطبعة الأولى، دار عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن. النشر بين 2013 .
- بو مروان، سمية. الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية – دراسة مقارنة. الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، 2014.
- نجم، طه عبد العاطي مصطفى. الحكومة الإلكترونية. منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1436هـ.
- إسماعيل، محمد صادق. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية. الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، 2010.
- آل مكتوم، محمد بن راشد. ومضات من فكر. الطبعة الخامسة، دار كتاب للنشر والتوزيع، دولة الإمارات العربية المتحدة، 2013.
- القحطاني، صالح بن علي. "تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري في المديرية العامة للدفاع المدني." رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2010.
- As-Saber, Sharif, Khalid Hossain, and Aashish Srivastava. Technology, Society and E-government: In Search of an Eclectic Framework. 2007.
- البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة. الإمارات الرقمية. تاريخ التصفح 25 آب 2017، متاح في: https://government.ae
- الهادي، محمد محمد. "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح." Cybrarians Journal، العدد 11، ديسمبر 2006. تاريخ التصفح 7 كانون الثاني 2017، www.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=213.
- BBVA Research. DiGiX 2024 Update: A Multidimensional Index of Digitization. Aug. 2024, www.bbvaresearch.com/en/publicaciones/digix-2024-update-a-multidimensional-index-of-digitization/.
- United Nations. (2024). E-Government Development Index (EGDI) 2024. https://publicadministration.un.org/egovkb
- Telecommunications and Digital Government Regulatory Authority (TDRA). (2024). Digital Transformation in the UAE. https://u.ae/en/about-the-uae/uae-competitiveness/digital-transformation-in-the-uae
- International Telecommunication Union (ITU). (2024). ICT Development Index (IDI). https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics
- Oxford Insights. (2024). Government AI Readiness Index 2024. https://www.oxfordinsights.com/government-ai-readiness-index
- World Bank. (2024). GovTech Maturity Index 2024. https://www.worldbank.org/en/topic/governance/brief/govtech
- IMD. (2024). World Digital Competitiveness Ranking. https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness/
- ESCWA. (2024). Government Electronic and Mobile Services (GEMS) Maturity Index 2024.https://www.unescwa.org/news/escwa-launches-2024-government-electronic-and-mobile-services-maturity-index-gems-2024