الحكومة الرقمية في ضوء برامج التحول الرقمي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠: هيئة الحكومة الرقمية أنموذجا

إعداد

د. ريم علي محمد الرابغي

أستاذ مشارك قسم علم المعلومات

جامعة الملك عبد العزيز

Ralrabghi@kau.edu.sa

مستخلص:

ناقشت الدراسة أحد موضوعات الساعة في العصر الرقمي وظل الثورة الصناعية الرابعة، والتحول الرقمي، والتطبيقات الرقمية، وهوالحكومة الرقمية والتي أصبحت مطلبًا رئيسًا، وضروريًا، وليس غاية انما وسيلة لتحسين الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية للمواطنين، وللحكومة الرقمية مكونات رئيسة تتمثل في توافر برنامج التحول الرقمي، والبنية التحتية، والحوكمة، وأتمتة كافة الأعمال في القطاعات الحكومية وتعزيز التعاملات المالية رقميًا من خلال نظام رقمي مدعم بالحماية وأمن المعلومات والأمن السيبراني. وتتبعت الدراسة مفاهيم الحكومة الرقمية، ومتطلباتها، ومؤشرات قياسها وطنيًا، وعالميًا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي باتباع اسلوبي دراسة الحالة، وتحليل المحتوى مع الاعتماد على أداة الملاحظة وتتبعت الحكومة الرقمية السعودية من خلال هيئة الحكومة الرقمية وهى الجهة المرجعية لتنظيم خدمات الجهات الحكومية المقدمة للمواطنين، والمقيمين، والزوار، وأصحاب الاعمال من داخل المملكة، وخارجها. وتتبعت الدراسة خدماتها، ومبادراتها، وانجازاتها، والمراكز التي شغلتها عبر المؤشرات العالمية، والتي اكدت أن المملكة قفزت قفزات تصاعدية في مجال الحكومة الرقمية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها تعد الحكومة الرقمية ضرورة حتمية وليست غاية انما وسيلة لتحسين، وتجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من الجهات الحكومية مع ضمان السرعة، والدقة، والجودة، والعدالة، والشفافية. والتركيز على الحكومة المتمحورة حول

تاريخ استلام البحث: 2022/1/22 تاريخ إجازة البحث: 2022/1/30

المواطن والاهتمام الملحوظ بالابتكار، وضرورة توظيفه في مجال الحكومة الرقمية، وهناك ارتباطًا وثيقًا بين تحقيق مستويات متقدمة في نضوج تطبيقات، وممارسات الحكومة الرقمية وبين إدارة المعرفة. وأوصت الدراسة بجملة توصيات منها ضرورة الاهتمام ببناء الحكومة الرقمية في العصر الرقمي، والعمل على توفير متطلباتها. والعمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحول الرقمي لبناء الحكومة الرقمية مع ضرورة اشراك المواطن واستطلاع رأيه، وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص، والتوسع في اجراء المزيد من الدراسات التي تشرح وتوضح الحكومة الرقمية، ومفهومها، ومهامها، ومتطلباتها.

الكلمات المفتاحية:

التحول الرقمي، الحكومة الرقمية، هيئة الحكومة الرقمية، مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، الابتكار الرقمي.

أولا: الإطار المنهجي:

1.المقدمة:

ادركت دول العالم أهمية، وضرورة تبني برامج مبنية على استراتيجيات، وخطط مدروسة تضمن التحول الرقمي، وتحقيق متطلباته في عصر الرقمنة بكافة أبعادها، وأشكالها، اذ انعكست عمليات الرقمنة، وأصبحت سمة لكافة الوظائف، والمسائل، والاجراءات، والعمليات الحيوية في المجتمع الرقمي، والذي يعتمد على الاقتصاد الرقمي، والتعليم الرقمي، والصحة الرقمية، والتجارة الرقمية، والحكومة الرقمية، ولعل الأخير هومحور هذه الدراسة التي ستعمد الى توضيح مفهومها، ومقوماتها، ومبررات، ودوافع ظهورها، واستراتيجياتها، ومؤشرات قياسها عالميًا، ووطنيًا من خلال التركيز على واقعها في المملكة العربية السعودية ممثلة في هيئة الحكومة الرقمية.

يعتمد هذا العصر الرقمي على توظيف البيانات التي تمثل اليوم موردًا رئيسًا بل أن هناك من يطلق عليها مصطلح نفط العصر، أوالذهب، أوالأصول الرئيسة القائمة، وهى التي يتم التركيز عليها لتبادلها، والانتفاع بها، واستثمارها، ومشاركتها، ونقلها، وتحليلها، وتوظيفها لتصنيع، وخلق المنتجات الابتكارية التي تخدم البشرية. كما وأنها تساهم في تيسير اتخاذ القرار، وصنعه ولابد من تناولها بشكل يضمن المساواة، والعدالة، والشفافية اذ أنها تمثل المحرك الرئيس لدفع عجلة التنمية المستدامة، ودعم الميزة التنافسية.

أدت وفرة البيانات الى ظهور ما يعرف بالبيانات الضخمة والتي استدعت بدورها ضرورة توظيف التقنيات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل، والطائرات بدون طيار، والمركبات ذاتية القيادة، وانترنت الأشياء، والمدن الذكية، والطابعة ثلاثية الأبعاد. ...الخ، ولعل الحكومة الرقمية هي نتاجًا للمعرفة الرقمية التراكمية في مجال الاهتمام بها، وبدراستها، وبمحاولات تقنينها وفق أسس معيارية، وأدوات قياس موحدة.

وقد أشارت هيئة الأمم المتحدة إلى أن عام 2020م يمثل مرور عشرين عام على تركيز الدول الأعضاء بها على وضع معايير، ومؤشرات لتنمية الحكومة الرقمية وقد اسفرت الجهود عن بناء أدوات قياس، وتصنيف، ورسم خرائط تمثل في مجملها أدوات ذات ضرورة للمعنيين بوضع

السياسات، والتحليل، والدراسات المقارنة، والأبحاث الجارية في مجال الحكومة الرقمية لتقليص الفجوة الرقمية بين المجتمعات، وضمان تحقيق العدالة الرقمية، والشفافية، والمساءلة، وتحقيق الادماج الرقمي، وفي المقابل لابد من التعامل مع تضخم البيانات، ووفرتها بمرونة، ودقة تكفل حمايتها من خلال التشريعات المبنية على سياسات، وإستراتيجيات لضمان أمن المعلومات، ورفع معدلات الأمن السيبراني، والحفاظ على الخصوصية.

2.أهمية الدراسة:

تدور أهمية الدراسة حول أهمية موضوعها، والذى يعد ضرورة ملحة لكافة دول العالم، والمجتمعات الرقمية اليوم في ظل الثورة الصناعية الرابعة، اذ أن الحكومة الرقمية فرضت وجودها في برامج التحول الرقمي لغالبية الدول التي تسعى لتبوء مكانة في العصر الرقمي لتسهم في تقليص الفجوة الرقمية في محيطها، وبينها وبين الدول الأخرى فعمدت الى تطوير إجراءاتها، وتقديم خدماتها في القطاع الحكومي بشكل رقمي يكفل تحقيق السرعة، والدقة، والعدالة، والشفافية، والمساءلة، والسهولة، والاتاحة، والوصول الى جميع المواطنين، والمقيمين، والزوار في كل زمان ومكان.

أصبحت الحكومة الرقمية تركز على تسخير تقنيات الانترنت، والسحابات الرقمية، وتوفير المنصات الرقمية، ومشاركة الخبرات، والتجارب والمعرفة بشكل يكفل الوصول لها من كافة أفراد المجتمع في المناطق النائية، والحضرية، والمدن الذكية بشكل شامل، وعادل كما وأن الحكومة الرقمية تسعى لتعزيز المعرفة الرقمية، والادماج الرقمي.

وقد اثبتت الحكومة الرقمية قدرات فائقة، ومتطورة على مستوى العالم واتضح دورها بشكل ملحوظ أثناء جائحة كورونا (كوفيد 19) والتي طالت العالم بأسره اذ أنها وفرت المرونة والسرعة، وتجاوزت، وتغلبت على عقبات وتبعات الحجر الصحي، والتباعد الذى فرضته الجائحة، والظروف المصاحبة لها فلم تقف الخدمات الحكومية في كافة قطاعات الدولة انما استمرت ولكن بشكل رقمي مما رسم سيناريوعالميًا جديدًا محوره أن الحكومة الرقمية ليست حلا مؤقتا انما ضرورة ملحة.

ادركت كافة دول العالم ضرورة بناء الحكومة الرقمية، والمملكة العربية السعودية تبنت هذا التوجه واستعدت له، وتهيأت من خلال برنامج التحول الرقمي وربطت ذلك بسياسات، وتشريعات تنظم مفهوم الحكومة الرقمية، ومقوماتها، وادوارها وجعلته من مستهدفات رؤية 2030م، وقد قفزت المملكة قفزات متسارعة، ومتقدمة في مجال الحكومة الرقمية وذلك وفقا لمؤشر تنمية الحكومة الرقمية الصادر عن هيئة الأمم المتحدة اذ كانت في المرتبة 105 على مستوى العالم في عام 2003 م وفي عام 2020 م قفزت الى المرتبة 41 على مستوى العالم في المؤشر، وهذا يعطي دلالة واضحة على التحرك الإيجابي والخطوات المتسارعة لرفع جودة الأداء وتوفير الخدمات الحكومية الرقمية.

أنشأت المملكة العربية السعودية هيئة الحكومة الرقمية لتكون جهة مرجعية تنظم كل ما يرتبط بالحكومة الرقمية، وكافة اعمالها، وشؤونها في البلاد. وتأتي هذه الدراسة بهدف الوقوف الفعلي على جهود الهيئة لمعرفة إنجازاتها وتطلعاتها المستقبلية، والاضافة للمكتبة السعودية، والعربية اذ أن مجال الدراسة مازال حديثا وهناك ندرة في الدراسات العربية.

3. مشكلة الدراسة:

يحظى موضوع التحول الرقمي، وتوظيف الرقمنة في مجالات الحياة بالعديد من النقاشات، والطروحات في ادبيات الموضوع المختلفة، والحكومة الرقمية احدى تلك المجالات الموضوعية التي شغلت حيزًا من الإنتاج الفكري، وهوالذي سيكون محور هذه الدراسة من خلال مشكلة واضحة المعالم، والأبعاد، ويمكن صياغتها في السؤال الرئيس الآتي:

ما هي الحكومة الرقمية وما هي مقوماتها، وادوارها، وما و اقع تطبيقها في المملكة العربية السعودية من خلال هيئة الحكومة الرقمية لتحقيق مستهدفات رؤية 2030م؟

4.أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى الوصول لتحقيق الأهداف الآتية:

1- التعرف على الحكومة الرقمية، ومفهومها، ومقوماتها، ومبررات استخدامها، ومؤشرات قياسها.

2- القاء الضوء على التجارب العالمية في مجال الحكومة الرقمية، والتعرف على موقعها ضمن مؤشر تنمية الحكومة الرقمية.

3- التعرف على جهود المملكة العربية السعودية في برامج التحول الرقمي نحوتطبيق الحكومة الرقمية.

4- تسليط الضوء على جهود هيئة الحكومة الرقمية السعودية لمعرفة إنجازاتها، وتطلعاتها المستقبلية.

5. تساؤلات الدراسة:

في سبيل تحقيق أهداف الدراسة سيتم الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ماهي الحكومة الرقمية، وما هومفهومها، ومقوماتها، وماهي مبررات استخدامها، ومؤشرات قياسها؟
2. ما هي التجارب العالمية القائمة في مجال الحكومة الرقمية، وأين تقع ضمن مؤشر تنمية الحكومة الرقمية؟
3. ماهي الجهود السعودية المبذولة في برامج التحول الرقمي نحوتطبيق مفهوم الحكومة الرقمية؟
4. ما هي جهود هيئة الحكومة الرقمية السعودية، وما هي إنجازاتها، وما تطلعاتها المستقبلية؟

6. منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي Descriptive Method باتباع اسلوبي دراسة الحالة Case Study وتحليل المحتوى Content Analysis مع الاعتماد على أداة الملاحظة لمتابعة موقع هيئة الحكومة الرقمية على شبكة الانترنت، وحسابات الهيئة الرسمية على المنصة الرقمية الموحدة، ومواقع التواصل الاجتماعي، ومتابعة تقارير هيئة الأمم المتحدة لتلبية متطلبات الدراسة، وتم تتبع أدبيات الموضوع لتكوين قاعدة معرفية تسهم في بناء الدراسة واخراجها.

7.مجال الدراسة وحدودها:

تناولت الدراسة موضوعا حيويًا من موضوعات الساعة يتسم بالتطورات المتلاحقة، وهوموضوع الحكومة الرقمية التي تعد بعدًا رئيسًا لدفع عجلة التنمية المستدامة وتحقيق الميزة التنافسية عالميًا، ووطنيًا. وسيتم تناوله من خلال الحدود الآتية:

1. **الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة على تناول مفهوم الحكومة الرقمية، ومعرفة مقوماتها، ومبررات استخدامها، ومؤشرات قياسها مع تتبع واقعها في المملكة العربية السعودية من خلال هيئة الحكومة الرقمية.
2. **الحدود المكانية:** هيئة الحكومة الرقمية السعودية من خلال موقعها الرسمي على شبكة الانترنت، والمنصات الرقمية.
3. **الحدود الزمنية:** تم اجراء هذه الدراسة في الربع الأول من عام 2022م.
4. **الحدود اللغوية:** ركزت الدراسة على تناول الإنتاج الفكري باللغتين العربية، والانجليزية.

8.مصطلحات الدراسة:

تناولت الدراسة مجموعة من المصطلحات تم توظيفها اجرائيًا لتلبية متطلباتها على النحوالآتي:

1.التحول الرقمي Digital Transformation:

وهوعملية أومجموعة عمليات تتسم بالديناميكية، وعدم الجمود، وتسعى الى أن تتبنى الشركات، والمنظمات، ومؤسسات المجتمع الحيوية القدرة على التكيف مع احتياجات مستفيديها المتغيرة، وذلك من خلال بناء نماذج عمل، ومنتجات جديدة تقوم على مبدأ توظيف التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات للمستفيدين بهدف تحسين تجربة المستخدم، ورفع جودة الأداء، والكفاءة التشغيلية مع التوجه لدعم الابتكار الرقمي.

2.الحكومة الرقمية Digital Government:

حظي هذا المصطلح بالعديد من المصطلحات المستخدمة معه بصبغة ترادفيه، وتبادلية في الإنتاج الفكري منها الحكومة الالكترونية، والحكومة الذكية، والحكومة المتصلة، والحكومة المحمولة، والحكومة الرقمية، وهى في مجملها تقوم على فكرة تحقيق الانسيابية في العمل بين الإدارات، والجهات الحكومية، والجهات ذات العلاقة المشتركة عمليًا وتحسين وتجويد الخدمات المقدمة مع تفعيل دور المواطن، والمجتمع.

3. هيئة الحكومة الرقمية Digital Government Authority:

هي التي تعنى بتطوير الخدمات الرقمية في القطاع الحكومي وفق جودة، وسرعة، وتيسير لكافة العمليات، والاجراءات، والمعاملات بين الجهات الحكومية، والافراد من المواطنين، والمقيمين،

والزوار، وشركات القطاع الخاص لتحقيق مستهدفات رؤية 2030م، وتعزيز الميزة التنافسية، والاستدامة، والاستثمار، ورفع العائد، وتحقيق القيمة المضافة للاقتصاد الرقمي.

4.مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية (E-Government Development Index (EGDI:

وهومؤشر، وأداة قياس تصدر عن إدارة الشؤون الاقتصادية، والاجتماعية بالأمم المتحدة لقياس أداء الحكومات الالكترونية للدول الأعضاء من خلال ثلاث مؤشرات رئيسة وهى:

1. مؤشر الخدمة عبر الانترنت.
2. ومؤشر البنية التحتية للاتصالات.
3. ومؤشر رأس المال البشري.

ويتفرع عن كل مؤشر رئيس مجموعة من المؤشرات الفرعية أكثر تفصيلًا، ولكل مؤشر فرعي مجموعة من المكونات.

9.الدراسات السابقة:

غطت الدراسة الإنتاج الفكري باللغتين العربية والانجليزية واعتمدت في عرضها على الترتيب الزمني من الأحدث الى الأقدم في سياق متصل.

دراسة (الخوري، 2021 م)

ناقشت الدراسة قضية جوهرية وهى أن بناء الحكومة الالكترونية لا يمثل غاية في حد ذاته، وانما هي وسيلة لتحقيق عدة أهداف منها تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من الجهات الحكومية، وسرعة انجاز هذه الخدمات توفيرًا للوقت، والجهد، ورفع درجات الرضا من قبل المستفيدين للخدمات المقدمة لهم، واثراء ما يعرف بتجربة المستخدم، وتعزيز مشاركة المواطنين، من خلال استطلاع ارئهم، وسماع أصواتهم، ومقترحاتهم في قضايا وخدمات المجتمع مع التركيز على التعاون مع شركات القطاع الخاص، وأكدت الدراسة أن الحكومة الالكترونية تعتمد على مقومين رئيسين هما: الحوكمة، والالكترونية تختص الأولى بشؤون ومتطلبات الحكومة، والثانية ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتطبيقات الرقمية، وتوظيفهما في خدمة المواطن، ولكن في المقابل أكدت الدراسة أن التوجه نحوالرقمنة، والتقنيات الرقمية لا بد أن لا يغفل جانبًا رئيسًا، وهوأن هناك من المواطنين من لا يجيد القراءة والكتابة، وكذلك من لا يمتلك أجهزة ذكية ويمثلون فئة لا يمكن اغفالها، وهم في حاجة للخدمات، وهذا يعزز الفجوة الرقمية، ويجسد تحدياتها، والتي من أبرزها الوصول للجميع بشكل عادل، وأكدت

الدراسة أن المواطن محور رئيس لأي حكومة الكترونية، وعرجت الدراسة على أهمية وضرورة الهوية الرقمية لتعزيز التواصل مع كافة القطاعات الحكومية، لأنها تعمل على توفير ملفًا تعريفيا لكل مواطن مما يساهم في تيسير شؤون التواصل، وتقديم الخدمات، وأكدت الدراسة أن دول مجلس التعاون الخليجي حققت قفزات متتالية وسريعة في بناء الحكومة الالكترونية، وأنها مهدت الطريق لمنتج مبتكر يعرف باسم الحكومة المحمولة Mobile Government، والذي يعتمد على تقديم الخدمات الحكومية من خلال تطبيقات الأجهزة الذكية كالهواتف والأجهزة اللوحية.

دراسة (العلجة،2021م)

هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير التحول الرقمي بجامعة أحمد بن يحي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالجامعة – محل الدراسة- البالغ عددهم (104) عاملاً، وقد تم استقصاء آراء عينة مكونة من (81) فردًا باستخدام أداة الاستبانة، كما أظهرت نتائج الدراسة بوجود اهتمام متواضع بتطبيق تكنولوجيا المعلومات بينما مستوى التحول الرقمي مرتفع، مع وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة.

دراسة (عسلية،2021م)

هدفت إلى التعرف على أثر التحول الرقمي في تطوير أداء الحكومة الفلسطينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الاستعانة بالمواضيع المنشورة في الكتب والمجلات العلمية، والانترنت مع إجراء مقابلات مع مسؤولين فلسطينيين إضافة إلى تحليل بعض مؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات في فلسطين، أظهرت نتيجة الدراسة بمساهمة التحول الرقمي بالمؤسسات الحكومية في تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين بكفاءة من حيث الوقت والتكلفة والجودة كما أظهرت مؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين بتوفر القدرة الفنية، والتنظيمية لتعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، والخاصة.

دراسة (Alfonso & Paolo 2021 م)

تناولت الدراسة القضايا ، والاجراءات المرتبطة بمنصات الحكومة الرقمية أثناء جائحة كورونا في الاتحاد الأوروبي من خلال تتبع تقييم أدائها في العديد من المؤشرات الفاعلة والمختصة في هذا

المجال مثل مؤشر فعالية الحكومة (GEI)، ومؤشر الفعالية الرقمية) DEPI) بهدف تحديد الواقع الفعلي لأداء هذه المنصات الرقمية، ووضع تصور مستقبلي لتطوير أدائها لضمان تحقيق التنمية المستدامة، والوصول للميزة التنافسية العالمية، وأكدت الدراسة على ضرورة ادراك حقيقة رئيسة لنجاح الحكومة الرقمية، وهى ضرورة تقليص الفجوة الرقمية بين أفراد المجتمع، وبين المجتمع، والمجتمعات الآخرى، وضرورة رسم الاستراتيجيات، والسياسات الوطنية المنظمة لشؤون التحول الرقمي، ودعم البنى التحتية، وتحقيق العدالة، والشفافية، والمساءلة في أعمال واجراءات، وخدمات الحكومة الرقمية، وأكدت الدراسة على ضرورة اخضاع المنصات الرقمية للتقييم الدوري، واعتماد المقاييس، والمعايير المقننة لضمان التقييم السليم الذي من شأنه رسم الطريق الممهد أمام بناء الحكومة الرقمية، وتعزيز أدائها وركزت الدراسة على أن المستقبل للحكومة الرقمية وفقًا للمعطيات المتاحة، وأكدت الدراسة على ضرورة تأهيل، وتزويد أفراد المجتمع بحزمة من المهارات الرقمية التي تؤهلهم للوظائف المستحدثة من جراء التحول الرقمي واستعرضت الدراسة المحركات الاستراتيجية الرئيسة التي تدعم الحكومات الرقمية وهى:الحوكمة، والأفراد، والتقنيات الرقمية، والسياسات، والمعايير ومؤشرات القياس، والبنية التحتية، وأمن المعلومات، وحمايتها، والأمن السيبراني، والابتكار الرقمي، وبرامج التحول الرقمي، والمشاركة، والشراكات التعاونية، والريادة الرقمية، والتنمية المستدامة، والبيانات الضخمة، والبيانات المفتوحة، والوصول العادل للإنترنت، والاستثمار الرقمي.

دراسة (Humairath وآخرون، 2021 م)

ناقشت الدراسة سمات الحكومة الرقمية المرتكزة، والمتمحورة حول المواطن، وتقديم الخدمات الحكومية الحيوية التفاعلية على صورة تضمن توفير المعلومات المرادة من قبل المواطن على نحويكفل ضمان توفير وقته، وجهده، وبجودة عالية، وتدور ملامح هذه الحكومة الرقمية في توفر البيانات بأنواعها مثل البيانات الرقمية، والبيانات المفتوحة، والبيانات الضخمة، والبيانات الشخصية، والبيانات القانونية في سياق رقمي يضمن الشفافية، والمساءلة، والعدالة، ومشاركة المواطنين، والشراكات والتكتلات التعاونية، وسرعة الاستجابة مع منح الفرص للتقييم الدوري للخدمات المقدمة، وقنوات الاتصال، وأكدت الدراسة أن مشاركة المواطنين معيارًا هامًا لقياس تمركز الخدمات المقدمة حول المواطن وعلى ضرورة التفاعل ثنائي الاتجاه بين المواطنين، والجهات الحكومية، مع التشديد على ضرورة ضمان أمن المعلومات،

وتوفير البنية الرقمية الملائمة، ومعايير الجودة الشاملة، وتقليل المخاطر، والموثوقية، والصيانة، وقابلية النقل، كما ناقشت الدراسة مقومات الحكومة الرقمية التي تتمحور حول المواطن وتمثلت في الكوادر البشرية، والإجراءات العملية، والاجراءات التنظيمية، الإجراءات الإنتاجية لتنظيم، وتعزيز المنتجات وفقا للمواصفات المطلوبة.

دراسة (البلوشية، والحراصي، والعوفي، 2020 م)

هدفت إلى استكشاف واقع التحول الرقمي في سلطنة عمان عن طريق التعرف على الأدوار التي تقوم بها المؤسسات المختلفة بالسلطنة في مجال التحول الرقمي، والحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوياتها في التحول بالإضافة إلى التعرف على أبرز المشاريع المنفذة بها في هذا الجانب، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، والمقابلة شبه المقننة كأداة رئيسة لجمع البيانات بمساندة تحليل المحتوى للوثائق في هذا الجانب، كما طبقت الدراسة على أربع مؤسسات حكومية وهي: (وزارة التقنية والاتصالات، وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة، شرطة عمان)، ومؤسسة واحدة من القطاع الخاص هي(بنك مسقط)، وأشارت النتائج الى قيام المؤسسات بجهود وأدوار واضحة للتحول رقميًا من توعية، وتثقيف، وتدريب، وتكامل، وجاهزية، وغيرها، كما تفاوت مستوى التحول بالمؤسسات مجال الدراسة إلا أن جميعها بذلت جهودًا ساعدت في تقدّم السلطنة في مستوى التحوّل الرقمي حسب آخر تقرير للأمم المتحدة لعام 2018، وارتفاع مستواها في مجالات التقييم الأخرى كالمشاركة الإلكترونية.

دراسة (الغبيري ومحمد، 2020 م)

سعت الدراسة لمناقشة واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، وأنه من أسباب التطوير، والتحسين، والتحديث الدائم للتنمية المستدامة، وتعزيز الميزة التنافسية، وقد توصلت الدراسة الى أن التحول الرقمي في السعودية يسير بخطى متسارعة تبلغ بزيادة سنوية مقدارها 5% خلال الأعوام الواقعة بين 2017م -2011م. كما أن المملكة العربية السعودية تدعم التقنيات الرقمية، واستخدامها وقد صنفت من ضمن الدول الداعمة للتقنيات من خلال "مؤشر الاتصالات العالمي " في 2017م، وهى التي تدعم البنية التحتية لتقنية الاتصالات والمعلومات، وتعزيز التحول الرقمي، وتوفير كافة متطلباته في المملكة العربية السعودية وذلك في سبيل تحقيق مستهدفات رؤية 2030 م، وأكدت الدراسة أن المملكة العربية السعودية ركزت جهودها المكثفة نحوالرقمنة، والتحول الرقمي، وهدفت لبناء حكومة رقمية، وعززت مفهوم

ثقافة الابتكار، وتوظيفها في تيسير مهام الحكومة الرقمية وتمركزها حول المواطن، وتقديم الخدمات الحكومية له في وقت قياسي وبجودة عالية.

دراسة (Karimah وآخرون 2020م)

ناقشت الدراسة دور الحكومة الرقمية في تيسير مهام صناع القرار، والمواطنين اذ أنها من خلال التقنيات الرقمية تسمح بتبادل المعلومات، والوصول المجاني لها من المواطنين في أقصر وقت ممكن للحفاظ على وقت، وجهد المستخدمين، وقد تتبعت الدراسة تعريفات مفهوم الحكومة الالكترونية تتبعًا زمنيًا مجدولًا من الفترة الواقعة بين (2000م-2020م) وكيف تطور المفهوم الى أن ظهر مصطلح الحكومة الرقمية، وتدور معظم التعريفات حول أن الحكومة الرقمية هي التي تستخدم في أعمالها، وإجراءاتها، وخدماتها التقنيات الرقمية للوصول الى المواطنين بأسرع الطرق الممكنة مع توخي الدقة، وضمان الجودة، وتحقيق معيارية الأداء دون قيود جغرافية مع تفعيل دور المشاركة، والتعاون، وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعزيز الابتكار الرقمي. والحكومة الرقمية النشطة تستند على استراتيجيات، وسياسات، وتبني برامج للتحول الرقمي، واعتبرت الدراسة أن القرن الحادي والعشرين هوقرن نضوج مفهوم الحكومة الرقمية، وخدماتها، وأكدت الدراسة أن الحكومة الرقمية تعمل على تحسين جودة، وكفاءة الخدمات المقدمة في قطاعاتها، وتعمل على تشجيع مشاركة المواطنين، وتبادل آرائهم وتطلعاتهم، وتعمل على رفع درجة الشفافية من خلال تعزيز المساءلة، وتحقيق النزاهة، وجودة الأداء، ودفع عجلة التنمية المستدامة، ووضحت الدراسة دور الحكومة الرقمية في الأزمات، واستشهدت بدورها في جائحة كورونا وكيف أنها صمدت أمام الظروف التي فرضها الحجر الصحي، والتباعد، وأنها هيأت حلولًا رقمية نجحت في تقليص العقبات، وقد عززت معظم الدول استراتيجياتها للتحول الرقمي، وهذا ما اثبتته نتائج مسح الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الرقمية ، واستعرضت الدراسة تجربة الحكومة الرقمية الماليزية.

دراسة (Basser وآخرون ,2020 م)

سعت الدراسة لوضع اطار بأفضل الممارسات المذكورة في أدبيات الموضوع خلال الفترة الزمنية الواقعة بين (2003م-2020م) وذلك عن طريق تغطية شاملة للإنتاج الفكري ضمن مجموعة محددة من قواعد البيانات، وتوصلت الدراسة الى أن مفهوم الحكومة الرقمية، ومكوناتها، وآلية بنائها مازال مجالًا خصبًا لإجراء المزيد من الدراسات المستفيضة التي تهدف لإرساء دعائمه اذ أن

الثورة الصناعية الرابعة ومنتجاتها، وأنظمتها تجعل التغيير ذا وتيرة سريعة، ومتصاعدة، وأكدت الدراسة أن معظم دول العالم لديها توجهًا واضحًا نحوتبني مشاريع الحكومة الرقمية، وبناء برامج مقننة للتحول الرقمي تضع ضمن أولوياتها توفير، ودعم، وتعزيز متطلبات الحكومة الرقمية وهى:البنية الرقمية التحتية القوية، والمنصات الرقمية التفاعلية، والحد من البيروقراطية، وحماية حقوق الملكية الفكرية، والابتكار الرقمي. كما واستعرضت الدراسة الجهود العالمية لبعض الدول في قارات العالم بمجال الحكومة الرقمية في كل من أمريكا، وأوروبا، واسيا في قطاعات مختلفة مثل الشراء الرقمي، والهوية الرقمية، والتصديق الرقمي، والترجمة الرقمية، والتوقيع الرقمي، ونادت الدراسة بضرورة إرساء مفهومًا موحدًا بشأن الحكومة الرقمية، وخرجت الدراسة بأنه لا يوجد اتفاقًا حول هندسة بناء الحكومة الرقمية.

دراسة (Pual & Alan, 2019 م)

ركزت الدراسة على أهمية التعاون، والدخول في تكتلات، وشراكات تعاونية في مجال الحكومة الرقمية باستراتيجية تكاملية تضمن توفير الوقت، والجهد، والاستفادة من الخبرات، والتجارب، والرصيد المعرفي التراكمي بين الجهات المشاركة في تنظيم مؤسسي يعمل على التنسيق بين المبادرات، ومشاركة المعرفة في مجال الحكومة الرقمية، والتغلب على التحديات من خلال تعزيز سياسات، وبرامج الحكومة الرقمية التعاونية، وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجية لبناء الحكومة الرقمية تستند الى بناء بنية تحتية تسمح للمواطنين بتبادل المعلومات، والخدمات في مجالات الاقتصاد الرقمي، والصحة الرقمية، والتعليم الرقمي، والتجارة الرقمية مع رسم خطط للتحفيز، ودعم مشاريع الابتكار الرقمي لرفد المجتمع، والمساهمة في التنمية المستدامة.

دراسة **(Amanda,2019م)**

أكدت الدراسة على أن مفهوم الحكومة الرقمية أصبح متداولًا ومكررًا في أدبيات الموضوع منذ 2011م، ورصدت له العديد من الأبحاث التي تسعى لتوضيح متطلبات الحكومة الرقمية، وفوائدها، ومبادراتها، واسهاماتها في خدمة الفرد، والمجتمع. وأكدت أن الحكومة الرقمية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، وأنها تعتمد على الاتجاه الثنائي في العمليات الاتصالية مع المواطنين، والقطاعات الحكومية، والشراكة مع القطاع الخاص، وأكدت الدراسة أن الحكومة الرقمية تركز على تجربة المستخدم، وتسعى الى أن يصل المستفيد للمعلومات بأقصر الطرق، وأقل التكاليف وركزت الدراسة على أن مواجهة التحديات الرقمية المصاحبة للحكومة الرقمية

يتطلب اطارًا منهجيًا لبرامج التحول الرقمي، وإرساء معايير تنظم عمل الحكومة الرقمية في الدولة، وتعزيز الشراكات، والمشاريع التعاونية بين الدولة، ودول العالم، وتفعيل دور الاستثمار الرقمي، وتبني ثقافة الابتكار الرقمي، والحد من المخاطر، وتعزيز المبادرات الرقمية، في قطاع الحكومة الرقمية ، وتفعيل المساءلة في القطاعات الحكومية. وأكدت الدراسة أن العالم بأجمعه لازال في حاجة لدراسات مستفيضة في مجال الحكومة الرقمية تتناول آلية توظيف البيانات بصورة عادلة، والاستعانة بتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي، وكيفية الوصول الى ضمان جودة البيانات، والخدمات، وتوفير أعلى درجات الأمن، والحماية، والموثوقية، وتقليص الفجوة الرقمية.

دراسة (ناويس وقوريش،2018م)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الحكومة الإلكترونية باعتبارها أحد أوجه تطبيق الاقتصاد الرقمي، وإبراز أهم المبادرات، والمشاريع المطروحة بالوطن العربي، وتقييم مدى جاهزيتهم لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة المنهج الاستنباطي باستخدام أداتي الوصف، والتحليل لإبراز الجوانب النظرية المتعلقة بالاقتصاد الرقمي، والحكومة الإلكترونية، ورصد وتقييم مكانة الدول العربية في مجال الحكومة الإلكترونية، إضافة إلى تحليل مؤشرات الجاهزية من خلال الجداول، والأشكال البيانية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تفوقًا كبيرًا لدول الخليج العربي في مجال الحكومة الإلكترونية مقارنة بباقي الدول العربية، ورصدت التحديات أمام الحكومة الإلكترونية في الوطن العربية والتي تمثلت في ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية، واللاسلكية، ونقص الخدمات الإلكترونية بالاستناد على مؤشرات تطور الحكومة الإلكترونية.

دراسة (F.rizal وأخرون 2018م)

ناقشت الدراسة التحديات المترتبة على استخدام تقنية البلوكتشن (BLOCKCHAIN) سلسلة الكتل في الحكومة الرقمية من خلال تتبع ذلك في مراجعة لأدبيات الموضوع. وأكدت الدراسة أن استخدام التقنيات الرقمية أصبح ضرورة للحكومات في سبيل تقديم خدمات متكاملة للمواطنين تتسم بالمصداقية، والشفافية، وسرعة الوصول في أي مكان، وزمان، وركزت الدراسة على أن الدور الفاعل للحكومة الرقمية يتطلب المشاركة، والتعاون بين الحكومة، وقطاعاتها، والقطاع الخاص في المجتمع على نحوتكاملي، وأن تقنية البلوكتشن لها أهمية في

مجال أمن المعلومات، وحمايتها مع سهولة ربط المعاملات الرقمية، وتحقيق سلامة البيانات، وجودتها مما يعزز الثقة، ويحد من الفساد.

دراسة (IDA & Anne, 2018 م)

تناولت الدراسة التحول الرقمي نحوالحكومة الرقمية مع التركيز على تجربة السويد. وذهبت الى أن مفهوم الحكومة الرقمية يستند الى استخدام التقنيات الرقمية، واستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات الرقمية لتحسين العمليات، والإجراءات، وخدمة المواطنين، وتسعى الحكومة الرقمية لرقمنه كافة الخدمات، وتطوير سبل تقديمها، وايصالها للمواطنين في الوقت المناسب، وبأيسر جهد، وأقل التكاليف، وركزت الدراسة على ضرورة توفير مجموعة من الممكنات منها فهم احتياجات المستخدمين، وتوقعاتهم، واشراك أصحاب المصلحة، والاهتمام المشترك في كافة مراحل التطوير، وتحقيق مبدأ المساءلة، والشفافية.

دراسة (Marijin وآخرون , 2018م)

ناقشت الدراسة أهمية الحكومة الرقمية، وأهمية حوكمة كافة الإجراءات، والعمليات، والخدمات في القطاعات الحكومية، وتعزيز الشراكات مع القطاع الخاص، وأكدت أن خدمات الحكومة الرقمية تتسم بالسرعة، والدقة، والحداثة، والموثوقية من قبل المستخدمين، ونادت الدراسة بضرورة إعطاء أمن المعلومات، وحمايتها قدرًا كبيرًا من الدراسات المتخصصة، والمستفيضة في ظل التقنيات الرقمية المتلاحقة، وأكدت أن مفهوم الحكومة الرقمية لا يقتصر فقط على المعاملات الحكومية، وانما يمتد لما هوأبعد بحيث تمثل الحكومة الرقمية مصدرًا رقميًا ينظم كافة الاحتياجات لأفراد المجتمع بشكل رقمي يتجاوز العوائق الجغرافية، ويدعم كافة المواطنين بخدمات ذات شفافية مع العمل على تعزيز مهارات افراد المجتمع الرقمية، وتوظيف قدراتهم في مجال الابتكار، وريادة الأعمال، والتركيز على المساءلة، وتحقيق الجودة، والنزاهة في الخدمات المقدمة، وتقليل درجات المخاطر، وضمان أمن المعلومات.

دراسة (Lomonosov & Artem, 2017م)

قدمت الدراسة نموذجًا للحكومة الرقمية القائمة على البيانات الضخمة، والبيانات المفتوحة، وتقنيات المعالجة السحابية، والاستفادة من تطبيقات الويب في كافة المجالات المعرفية، ونواحي الحياة المختلفة من خلال عدة عناصر تمثلت في: الحوكمة، والأفراد، والبنية التحتية، والإجراءات، والتطبيقات الرقمية. وأكدت الدراسة أن التحول الرقمي للحكومة الرقمية ضرورة

حتمية في القرن الواحد والعشرون، وأن معظم الحكومات في العالم تركز على توافر المعطيات للحكومة الرقمية، ويتضح ذلك من خلال مؤشر مسح تنمية الحكومة الرقمية للأمم المتحدة اذ أن الدول الأعضاء تتنافس في تطوير الأداء، وتعزيز الابتكار، وتوظيف التقنيات الرقمية في كافة القطاعات الحكومية، وتسعى للشراكة مع الحكومات الآخرى. وأكدت الدراسة أن العصر الحالي عصرًا رقميًا دون منازع يحتم البعد عن البيروقراطية، ومحاولة خفض تكاليف الجهد، والوقت مع ضمان جودة الخدمات المقدمة، ومشاركة المواطنين، والاستماع لأصواتهم، وأكدت الدراسة على أن الحكومة الرقمية تعد أداة تحليلية رئيسة مع التطورات في التقنيات الرقمية.

دراسة **(Tomasz, 2015 م)**

ناقشت الدراسة مفهوم الحكومة الرقمية، وأهميتها، وأنها تمثل ضرورة حتمية لمن يسعى من المجتمعات العالمية لملاحقة التطورات الرقمية، والإجراءات المستحدثة في التعامل مع المستفيدين، وتلبية احتياجاتهم على مدار الساعة، واقترحت نموذجًا يتكون من أربع مراحل رئيسة لتطوير الحكومة الرقمية وهى: الرقمنة، وبرامج التحول الرقمي، والشراكة الرقمية، والمواءمة مع ضرورة تعزيز الابتكار الحكومي الرقمي في مشاريع الحكومة الرقمية، واضفاء الطابع المؤسسي في العمل، والإجراءات، ولكن بشكل مطور يضمن التفاعلية ويبتعد عن البيروقراطية، ويحقق سرعة تدفق المعلومات، والإجراءات، والعمليات مع مراعاة الجودة ومتطلباتها، وأمن المعلومات، وحمايتها، وتقليص درجات المخاطر. وحثت الدراسة على ضرورة توظيف الحكومة الرقمية في كافة القطاعات، والمجالات، والوظائف الحيوية في المجتمع من التعليم، والصحة، والنقل، والخدمات الاجتماعية، والتمويل، مع تعزيز الشراكة المجتمعية، والوصول لأعلى درجات النضج في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

دراسة (Johen & Heeyoon, 2013م)

ركزت الدراسة على أن العالم يشهد تدفقًا في البيانات والتي أطلق عليها البيانات الضخمة، وهذه البيانات تعد مصدرًا للمجتمع ومؤسساته ان عولجت، وتم تناولها، وتوظيفها بالشكل المنهجي السليم في كل مجتمع، وتنوعت هذه البيانات، وأصبحت القطاعات الحكومية تسعى لإتاحتها لأفراد المجتمع في كافة القطاعات الحيوية، وفقا لإجراءات معتمدة على التقنية للوصول للمستفيد المناسب في الوقت المناسب مع أقل درجات المخاطر، كما وأن البيانات الضخمة تعمل كأداة لتيسير اتخاذ القرار من قبل صناع القرار، وذلك بتوفير قاعدة معرفية تساهم في

تشكيل وصناعة المعرفة، وأكدت الدراسة على ضرورة تبني سياسات محددة للتعامل مع البيانات الضخمة، وتيسير تبادلها عبر القطاعات الحكومية من خلال الحكومة الرقمية.

9.التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح بعد استعراض الدراسات السابقة أن هناك نقاطا مشتركة ومتفق عليها في معظم الدراسات وهي أن الحكومة الرقمية مطالبًا رئيسًا، وأن المجال مازال حديثًا ويتطور بشكل سريع، وأن توجه دول العالم واضحًا نحوالتحول لبناء الحكومة الرقمية المتمحورة حول المواطن، واشراكه في أمور المجتمع وتقديم الخدمات بشكل ميسر يضمن تعزيز تجربة المستفيد، وتفعيل استخدام التقنيات الرقمية، وضرورة تهيئة واعداد جيلًا من المواطنين يمتلكون مهارات رقمية، والعمل قدر الإمكان على تقليص الفجوة الرقمية، والتي من شأنها اختصار المسافات، والجهود للحاق بركب التحول الرقمي الذي يعد مطلبًا.

ثانياً: الإطار النظري:

أولاً: السؤال الذي يبحث عن إجابة ما هومفهوم التحول الرقمي ؟

تتجه معظم دول العالم الى تبني خطط، واستراتيجيات، ورسم سيناريوهات للتحول الرقمي إدراكًا منها بأهمية الخطوة، اذ أن العالم بأجمعه يتحول الى استخدام وتوظيف التقنيات الرقمية في كافة أبعاد ووظائف المجتمع الحيوية. وكما أن التوجه نحواستخدام تقنيات الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية، وانترنت الأشياء توجهًا إيجابيا وتصاعديًا وفي نمومستمر، وقد توقعت شركة البيانات الدولية (2016,IDC) في تقريرها أن أعمال الشبكات العالمية لن تتم من خلال أجهزة الحاسبات وانما من خلال الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية، والاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وأن المنظمات الناجحة هي التي تسعى لتعزيز جاهزيتها للتحول الرقمي، وأن العالم مقبلًا على التوسع في المحاكاة الافتراضية، والزيادة في استخدام الخدمات السحابية، وبدورها أكدت الأمم المتحدة من خلال المسح الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بها (2020م) أن التحول الرقمي ضرورة ملحة اذ أن تزايد البيانات يسير بخطى متصاعدة، وأنه من المتوقع أن تزداد البيانات بما يزيد عن خمسة أضعاف

من(33)زيتا بايت، وأن عدد الأجهزة التي تعتمد في عملها على انترنت الأشياء ستزيد عشرة أضعاف على مستوى العالم أي ما يقارب(75)مليار بحلول(2025م) كل ذلك سيحتم استخدام، ونشر شبكات الجيل الخامس، والأجيال الجديدة التي ستنتجها التطورات التقنية المتلاحقة، وتعزيز استخدام التطبيقات الرقمية القائمة على البيانات في مجالات الذكاء الاصطناعي، والواقع الافتراضي، والواقع المعزز، وسلسلة الكتل، كل تلك المعطيات توضح أن مجتمعات العالم تتجه الى أن تصبح مجتمعات رقمية في عالم رقمي.

يزخر الإنتاج الفكري بالعديد من الجهود التي تسعى لوضع تعريفًا لمفهوم التحول الرقمي اذ أشار (البار، 2020) الى أن التحول الرقمي يتجسد في عملية محورية قوامها الانتقال من نموذج عمل قائم معتمدًا على الخطوات التقليدية الى نموذج قوامه التقنيات الرقمية، وتوظيفها في مجالات متعددة من الخدمات، والمنتجات، ورفع العائدات دون اغفال الابتكار اذ أنه طريقًا للتميز، وأكد (2020,GOPAL) الى أن مفهوم التحول الرقمي يتبلور في تجاوز التقليدية، والاعتماد على التقنيات الرقمية الناشئة في التعامل مع المستفيدين، وتقديم الخدمات لهم. وذهبوا (البلوشية، والخراصي، والعوفي، 2020) الى أن التحول الرقمي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير وتفعيل الأداء المؤسسي، وتوظيف التقنيات الرقمية الحديثة. ومهما تعددت المفاهيم والتعريفات والمحاولات المتصدية لذلك في الإنتاج الفكري الا أنه لا يوجد اختلافات محورية بينهم انما معظمها تدور حول معطيات متفق عليها، وهى أن التحول الرقمي لابد أن يشمل الانتقال من مرحلة الى مرحلة آخري، ولكل مرحلة متطلباتها، وطرق لبنائها، وتكوينها، والتعامل معها، والتحول الرقمي يفرض التعامل مع التقنيات الرقمية، ومتابعة التطورات المتلاحقة، وتوظيف التقنيات الناشئة، وتأهيل أفراد المجتمع رقميًا، وتزويدهم بالمهارات الرقمية اللازمة للتحول الرقمي للوصول للمستهدفات وفق رؤية، واستراتيجية محددة وهذا التحول ينعكس دون شك على ثلاث اقطاب رئيسة وهى: الفرد والأفراد الاخرين، والمجتمع والمجتمعات الأخرى، القطاعات والجهات الحكومية والخاصة. وبعد التعرف على مفهوم التحول الرقمي ما هي الفوائد المرجوة من برامج التحول الرقمي.

ا.فوائد التحول الرقمي:

ان التحول الرقمي ليس حلًا مؤقتًا أوبديلا اختياريا انما هوأمر فرضته التطورات التقنية في المجتمعات ومتطلبات التنمية المستدامة، كما وساهمت في التوجه نحوه الثورة الصناعية

الرابعة، ومنتجاتها وقد ناقشت الطروحات في الإنتاج الفكري فوائد التحول الرقمي (الأطرش، 2020)، (Barbero، 2019) ، **ويمكن بلورتها في ما يأتي:**

1.توفير الخدمات الحيوية، وتحسين أدائها.

2.الشمول والتنوع والانتشار، والتشارك لفئات كبيرة في المجتمع.

3. توفير الوقت، والجهد مع درجات مرتفعة من الجودة.

4.تعزيز الابتكار، والابداع، وتوظيفهما في مجال المنتجات والخدمات.

5.تقليص الفجوة الرقمية.

6. توجيه طاقات الافراد لتنمية مهاراتهم الرقمية.

ب. وحتى يصل المجتمع لتحقيق الفوائد لابد من التركيز حول العوامل والممكنات للتحول الرقمي (Scholl ,2021)وتتمثل في:

1. البيانات.
2. التقنيات الرقمية.
3. الموارد البشرية.
4. الخدمات والعمليات.
5. الدراسات المستقبلية.

وقد مرت المملكة العربية السعودية في رحلتها نحوالتحول الرقمي منذ عام (2001م-2021م) بمراحل متعددة يمكن حصرها وتتبعها زمنيا عبر الإنجازات **على النحوالآتي:**

شكل رقم (1)

أبرز إنجازات محطات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية وقد تم الاستعانة بالمعلومات الواردة بورشة عمل "السياسات واللوائح ودور الحكومة في تمكين المنظومة" ضمن فعاليات مسرعة المدن الذكية للهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا).

ولعل المتتبع لرحلة التحول الرقمي في المملكة يلحظ الخطوات المدروسة والاستراتيجيات الواضحة وسرعة التطورات، وتوظيف التقنيات، والجهود المبذولة لتهيئة المجتمع لمتطلبات العصر الرقمي، ولتحقيق مستهدفات 2030م والميزة التنافسية.

وقد انعكس التحول الرقمي بمتطلباته على كافة القطاعات الحيوية في المجتمع، وتأثرت به، وترجمت ذلك من خلال أدائها، وخدماتها، وتبنيها له ومن هذه المجالات الحكومة الرقمية، والتي فرضت ذاتها على الساحة، وتطورت تطورًا ملحوظًا، وحاولت الدراسات أن تضع اطارًا شاملًا يتناول، ويوضح مفهوم الحكومة الرقمية، ومكوناتها، ومؤشرات قياسها، وتطورها في كافة دول العالم، والمملكة العربية السعودية أدركت ذلك وتبنت ضمن برامجها للتحول الرقمي، وتحقيقًا لمستهدفات 2030م بناء الحكومة الرقمية، وقفزت قفزات سجلها مسح الأمم المتحدة في عام 2020م اذ تبوأت المركز (43) على مستوى العالم.

ثانيًا: والسؤال الذي يطرح نفسه: ما هومفهوم الحكومة الرقمية؟

قبل استعراض التعريفات لابد من التأكيد على أن المجال لازال خصبًا وحديثًا ومتاحًا أمام الاجتهادات الفردية، والمؤسسية للتصدي لوضع تعريف لمفهوم الحكومة الرقمية وهوالذى ظهر مؤخرًا اذ كان المستخدم مصطلح الحكومة الالكترونية، وأكدت الأمم المتحدة أن المصطلحين يستخدمان على سبيل الترادف، ويعود ظهور الحكومة الالكترونية (الأمم المتحدة، 2020) الى الولايات المتحدة الأمريكية، وذهبت الى أن الحكومة الرقمية هي الوجه الحديث المتطور من جراء التوسع في استخدام التقنيات الرقمية، وأنها تسعى لتيسير تقديم الخدمات للمواطنين، وأن الحكومة الرقمية تتمحور حول المواطن، وقد عرفت المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2021م) الحكومة الرقمية بأنها الجهة التي تعنى بتوظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في مجال تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، لضمان الجودة، والسرعة، والدقة، والشفافية، والمساءلة، والعدالة، في حين عرف البنك الدولي الحكومة الرقمية بأنها تقوم على استخدام الجهات الحكومية لتقنيات المعلومات وشبكاتها مثل الإنترنت، وتطبيقات الجوال، والأجهزة المحمولة في سبيل تقديم أفضل الخدمات الحكومية للمواطنين وتعزيز التفاعل مع قطاع الصناعة، والأعمال وتمكين المواطنين للوصول إلى المعلومات مع رفع درجات الشفافية، ورفع الإيرادات، وخفض التكلفة. وعرفت منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة

(اليونسكو(UNESCO الحكومة الرقمية بأنها استخدام أجهزة القطاع العام لتقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تقديم المعلومات، والخدمات، وإشراك المواطنين في عمليات صنع القرار، وتعزيز مجموعة من المبادئ والقيم مثل المساواة، والشفافية، والمساءلة. وقد عرف مسرد المصطلحات الإحصائية الحكومة الرقمية بأنها هي التي تعتمد على إتاحة استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من كافة أفراد المجتمع، وتعمل على توظيفها في تيسير مهام، ووظائف، وإجراءات العمليات في الجهات الحكومية لضمان التيسير على المستفيدين، وتحقيق السرعة، والمرونة، والرضا. وقد ذهب (HUMAIRATH, (2021 الى أن الحكومة الرقمية هي حكومة تتمحور حول المواطن في علاقة اتصالية تعاونية تسمح بالمشاركة، والتعاون، وتبادل الآراء، والتأثير والتأثر باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، وأن مشاركة المواطنين هي المعيار الرئيس لتعزيز مفهوم الحكومة الرقمية المتمركزة حول المواطن، وتعرف هيئة الحكومة الرقمية السعودية الحكومة الرقمية بأنها هي التي تدعم، وتساند كافة العمليات الإدارية، والتنظيمية، والتشغيلية في القطاعات الحكومية، وتنظم العلاقات بينهم على اختلاف اختصاصاتهم، وذلك لتحقيق متطلبات التحول الرقمي، وتطوير، وتحسين كفاءة الخدمات الرقمية الحكومية المقدمة، وتيسير الوصول للجميع بكفاءة وجودة عالية وحماية مرتفعة.

يتضح من خلال استعراض مفاهيم الحكومة الرقمية أن هناك اتفاقًا أنها الوجه الحديث للحكومة الالكترونية المتطور جراء محاولات ودراسات تراكمية في مجال الحكومة الالكترونية، وأنها تسعى لتيسير تقديم الخدمات الحكومية بشكل رقمي يعمل على تحقيق السرعة والجودة ، والفعالية ، والشفافية ، والمساواة ، والعدالة والمساءلة ، وتقليص الفجوة الرقمية، وقد أدركت دول العالم ضرورة التحول نحوبناء الحكومات الرقمية الا أن هناك بعض التحديات، والصعوبات التي تواجه بعض دول العالم بالذات النامية في التحول من أمور ترتبط بخصوصية البيانات، والادماج الرقمي، والأمن السيبراني.

ويعد عام 2020 م عامًا مفصليًا في تحول حكومات العالم نحوالحكومة الرقمية بسبب ظروف جائحة كورونا والتي استدعت من دول العالم تنشيط استخدام الحكومة الرقمية، وتوظيف التقنيات الرقمية، والمنصات الرقمية للتغلب على ظروف الحجر الصحي، والتباعد.

ثالثًا: والسؤال في هذا السياق كيف سيكون السيناريوللخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا، وما الذي فرضته؟

ان هذه الأزمات تضع العالم أمام تحديات ولا بد من الخروج بحلول لمجابهتها، والحكومة الرقمية كانت احدى هذه الحلول وتنافست دول العالم في تحقيق متطلبات التحول الرقمي، والحكومة الرقمية، وحققت الدول درجات متقدمة، وكان على رأس القائمة الدنمارك، وكوريا، واستونيا، وفنلندا، وتقدمت الدول في مراكزها ومنها المملكة العربية السعودية التي تقدمت تقدمًا ملحوظًا في مجال تنمية الحكومة الالكترونية.

ا. حتى يتسنى للحكومة الرقمية التحول السليم لابد من توافر مجموعة من الدعائم الرئيسة لبناء الحكومة الرقمية (Castelnovo, 2018) (Alkhowaiter, 2020) (الخوري , 2021) وهى:

1. الرؤية المحددة ذات الرسالة والأهداف الواضحة.
2. القيادة الداعمة للتحول الرقمي وتلبية متطلباته.
3. ثقافة الابتكار والثقافة التنظيمية المرنة.
4. النظام والإجراءات والاستراتيجيات وخطوات العمل وفق انسيابية وتسلسل.
5. الحوكمة لكافة البيانات لتيسير الوصول لها واستخدامها مثل البيانات المفتوحة.
6. البيئة التحتية المهيأة والملائمة للتقنيات الرقمية.
7. الموارد البشرية مع ضمان تأهليها بالمهارات الرقمية اللازمة.
8. الشراكات بين القطاعات الحكومية والقطاع الخاص.
9. استطلاع آراء المواطنين.
10. مطوروالخدمات في كافة القطاعات وتعزيز قدراتهم.
11. الفجوة الرقمية والعمل على تقليصها.

ب.ولتحقيق الأداء المطلوب من الحكومة الرقمية لابد من توافرمجموعة من المكونات وهي:

1. برنامج التحول الرقمي.
2. البنية التحتية.
3. الحوكمة.

4. أتمتة كافة الأعمال في القطاعات الحكومية.
5. تعزيز التعاملات المالية رقميًا من خلال نظام رقمي مدعم بالحماية، وأمن المعلومات، والأمن السيبراني. **وذهب (ملاعب , 2020)الى أن هناك مجموعة من المعطيات لتطوير الحكومة الرقمية تمثلت في الآت:**

1. بنية تحتية ملائمة.
2. قاعدة بيانات ثرية.
3. موارد بشرية مؤهلة وتمتلك مهارات رقمية.
4. التركيز على التدريب واعداد برامج تدريبية مدروسة ضمن استراتيجيات منظمة.
5. تعزيز الشراكات والمشاركة.
6. تقييم الأداء بشكل دوري استادًا الى معايير مقننة.
7. تشجيع الابتكار الرقمي.

رابعًا: والسؤال ما علاقة مجال المكتبات والمعلومات بالحوكمة والحكومة الرقمية ؟

يعد مجال المكتبات والمعلومات من المجالات المعرفية الحيوية التي تتبادل التأثير والتأثر مع التطورات المتلاحقة في المجتمع المعرفي الرقمي. وأكد الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات(IFLA) International Federation Of Library Association's And Institutions من خلال تتبعه للرؤى والطروحات والنتائج الواردة في مسح الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية ٢٠٢٠ أن المكتبات ومرافق المعلومات لها أدورا رئيسة في دعم الحوكمة، والحكومة الرقمية إذ أنها جهات فاعلة في نشر العلم والمعرفة، وتعمل على تيسير المهام الرئيسة للحكومة الرقمية وهى ضمان الوصول للمعلومات بشكل عادل واستخدام الانترنت بشكل مجاني اوبمقابل رمزي في المكتبات العامة في المجتمع مما يسهم في تقليص الفجوة الرقمية ويدعم الرصيد المعرفي لدى الفرد والمجتمع ويعزز المهارات الرقمية.

وأكد أن المكتبات ومرافق المعلومات ستسهم في محوالامية المعلوماتية من خلال برامجها التوعوية المحدثة والمطورة بما يتلاءم وتطورات العصر الحديث المتلاحقة يعول على المكتبات ومؤسسات المعلومات الاسهام في برامج التدريب المقننة والمطورة والتي تهدف لتنمية مهارات الأفراد الرقمية، وتعزيز التشارك المعرفي، واتاحة البيانات المفتوحة للجهات المجتمعية.

ادركت المملكة العربية السعودية في جهودها للتحول الثقافي والتحول الرقمي نحوبناء الحكومة الرقمية بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة لتحقيق مستهدفات رؤية ٢٠٣٠ ضرورة التركيز على التنمية الثقافية والتعامل معها على أنها مطلبا استراتيجيا وقد اكدت وزارة الثقافة السعودية دور المكتبات كمؤسسات ثقافية معرفية تدعم التحول الرقمي. واكدت على ضرورة ان تتحول المكتبات العامة السعودية الى منصات ثقافية تدعم كافة أفراد المجتمع وتعزز رصيدهم المعرفي وتدعم مهاراتهم الرقمية، وتعزز التشارك المعرفي بينهم للوصول لتجربة ثقافية معرفية متكاملة الأركان، وهذا ليس ببعيد عن ما تسعى الحكومة الرقمية لتحقيقه إذ أنها تهدف إلى رفع معدلات المهارات الرقمية لدى أفراد المجتمع وتيسير سبل العمل التكاملي بين مؤسسات المجتمع المعرفي وهوسمة العصر الرقمي اليوم لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، وجودة الحياة، وتعزيز البيئة التنافسية، ومستهدفات رؤية ٢٠٣٠، ودعم الاستثمار المعرفي ولاستفادة من وفرة البيانات والتعامل معها في عصر الاقتصاد الرقمي.

وتؤكد الباحثة من خلال متابعة أدبيات الموضوع، **أن هناك اتفاقًا ظاهرًا في المكونات الرئيسة للحكومة الرقمية تمثلت في:**

1. الحوكمة.
2. البيانات.
3. الخدمات.
4. الأفراد.
5. التقنيات الرقمية.

وأن الحكومة الرقمية تسعى الى تقليص الفجوة الرقمية بين الأجهزة الحكومية، والمواطنين، والمجتمع في تناسق، ومرونة. ولكى تتميز الحكومة الرقمية لا بد أن تتبنى ثقافة الابتكار، وترسم سياسة، واستراتيجية محددة المعالم تنظم شؤون الابتكار، وتعمد الى اشراك المواطنين، وتوظيف قدراتهم فهم يمثلون في عصر الثورة الصناعية الرابعة قيمة مضافة، ويساهمون في دفع عجلة التنمية المستدامة، وتعزيز الميزة التنافسية، اذ أن العالم الرقمي فرض ما يعرف بالادماج الرقمي فلم يعد بمقدور أي مجتمع أن يكتفي بما لديه ويعيش في عزلة، والمملكة العربية السعودية احدى الدول التي أولت اهتماما تم ترجمته على أرض الواقع الفعلي ببناء الحكومة الرقمية وانشأت جهة تعنى بها اطلق عليها مسمى **هيئة الحكومة الرقمية**.

ثالثًا: الإطار التطبيقي:

هيئة الحكومة الرقمية، سياستها، واستراتيجيتها، ومهامها وخدماتها، و انجازاتها، وتطلعاتها المستقبلية

قبل التعرف على هيئة الحكومة الرقمية لابد من تسليط الضوء على استراتيجية المملكة في مجال الحكومة الذكية، وسياسة الحكومة الرقمية بها ومن ثم التعريف بها، وبمهامها، وخدماتها، وانجازاتها، وتطلعاتها المستقبلية.

ا. **استراتيجية الحكومة الذكية (Smart Government Strategy)** اعتمدت المملكة العربية السعودية على بناء استراتيجية لبناء، وتمكين الحكومة الرقمية، **والتحول الرقمي بها وقد مرت نحوتحقيق ذلك بثلاث مراحل وخطط عمل وهى مراحل خمسية تمثلت في الآت:**

المرحلة الأولى:من خلال خطة عمل تمتد من (2006م-2010م):

ركزت على ضرورة تمكين المستفيدين من المواطنين، والمقيمين، والزوار في ختام عام (2010م) عبر أي مكان، وزمان من استخدام الخدمات الحكومية بكل يسر وسرعة، وجودة، ودقة، ومأمونية.

المرحلة الثانية: من خلال خطة عمل تمتد من (2012م -2016م):

تعزيز تمكين الموطنين للاستفادة من الخدمات الحكومية الرقمية من خلال كافة القنوات المعتمدة على التقنيات الرقمية، وتحقيق الانسيابية، واثراء تجربة المستفيد.

المرحلة الثالثة: من خلال خطة عمل تمتد: (2020م-2024م)

وتمثل هذه المرحلة الجارية خطة المملكة في سبيل الوصول لتحقيق متطلبات مفهوم "الحكومة الذكية".

وقد اكدت استراتيجية الحكومة الذكية (2020 م-2024م) على سعي المملكة من خلال جهودها ومبادراتها، وانجازاتها على العمل وفق رؤى محددة ترتبط بتحقيق مستهدفات 2030م وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، ورسم السيناريوالذي يكفل الإجابة عن مجموعة تساؤلات كيف ستعمل المملكة العربية السعودية في سبيل الوصول لتحقيق رؤيتها نحوبناء الحكومة الرقمية، واعداد، وتأهيل كوادر ذات قدرات رقمية تمثل بعقلياتها رأس مال بشري، وأداة للإنجاز، وترجمة المتطلبات على أرض الواقع، ووضعت الاستراتيجية هدفًا طموحًا رئيسًا أنه بحلول عام 2024م تكون الحكومة الرقمية السعودية نموذجًا لتقديم الخدمات الحكومية الرقمية بكل

مرونة، ويسر، وسرعة، ودقة. وان تعزز، وتوظف الابتكار في كافة مهامها، وخدماتها، وأن يتوافر بها كل ما يؤهلها للتنافس عالميًا، وأن تتمحور حول المواطن واحتياجاته، وركزت الجهود في إرساء دعائم الاستراتيجية وتفعلها على ضرورة تقنين الجهود العاملة في المجال وجمعها في مصدر واحد تيسيرًا للمستفيدين في إطار تشاركي تعاوني دون تضارب في الاختصاصات انما تحقيقًا للسرعة، وسهولة الاجراءات، وجودة العمل، والخدمات المقدمة من القطاعات الحكومية. ومنح رأس المال البشري المساحة الكافية للتفكير التحليلي النقدي، والخروج بمبتكرات تمثل قيمة مضافة للمجتمع، وتمكينهم من استشراف المستقبل، وتوقع المشكلات وإيجاد حلول لها قبل وقوعها وتعزيز الاستفادة من الموارد المشتركة بين الجهات ترشيدًا للإنفاق، وخفضًا لتكاليف الجهد، والوقت، وضرورة توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي، وضمان التقنين، والتوحيد قدر الإمكان استنادًا للمعايير الوطنية للتماشي مع مؤشرات القياس العالمية. ولابد من التنسيق مع الجهات المعنية بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وهذا ما قامت به المملكة العربية السعودية. اذ سعت الى تحقيق الانسجام التام بين استراتيجيات الجهات ذات العلاقة المباشرة بالتحول نحوالحكومة الرقمية مثل إستراتيجية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، والاستراتيجية الوطنية للبيانات والذكاء الاصطناعي، والاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني، وسياسة الحوسبة السحابة، وإستراتيجية الصحة الإلكترونية. وأكدت الاستراتيجية على ضرورة تحقيق المشاركة الرقمية وتجسيد، وتوفير متطلبات المصطلح الحديث الادماج الرقمي وهوما تسعى اليه المملكة العربية السعودية في جهودها اذ تؤكد على ضرورة ضمان أن تتاح الخدمات لكافة فئات المجتمع مع التركيز على ذوي الاحتياجات الخاصة، وكبار السن من الجنسين وذلك واضحًا في برنامج التحول الوطني ورؤية 2030 م اذ أن الركزة الرئيسة الثالثة من ركائز الرؤية والمعنونة بوطن طموح تركز على الادماج الرقمي وإتاحة الخدمات والمعلومات لكافة أفراد المجتمع بما يتوافق معها ومع اتفاقيات المملكة العربية السعودية.

ب. وتسعى الاستراتيجية للتحول نحوالحكومة الذكية لتحقيق أربعة أهداف رئيسة يتفرع عن كل هدف مجموعة من الأهداف الفرعية وهى:

1. المستفيدون والحكومة المتحورة حولهم.
2. الإدارة والكوادر الإدارية الذكية.
3. تعزيز مفهوم الاستثمار والاستدامة.

4. التمكين الرقمي من خلال منظومة رقمية متكاملة.

وقد حددت الاستراتيجية المحركات الرئيسة للتحول نحوالحكومة الرقمية وهى:

1. المحرك الوطني ويتمثل في رؤية 2030م، والإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، وإستراتيجية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
2. محرك التقنية يتمثل في استخدام التقنيات الرقمية الناشئة (الذكاء الاصطناعي، الروبوتات، انترنت الأشياء، البيانات الضخمة، الأتمتة، سلاسل الكتل).
3. محرك الظروف الاجتماعية، والاقتصادية ويتمثل في المشاركة والدخول في الشراكات مع القطاع الخاص والجهات ذات الاهتمام وتفعيل استطلاع اراء المواطنين وتعزيز متطلبات الاقتصاد الرقمي وذلك عبر وسائل التوصل الاجتماعي وخدمات الجوال والتطبيقات الرقمية ورفع مستوى الثقة.

ولم تكن الاستراتيجية هي الأداة الوحيدة المنظمة لبناء الحكومة الرقمية انما صدرت "سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية" (هيئة الحكومة الرقمية,2021)وهى التي تهدف الى الاسهام في تكوين بيئة، ورسم اطار عمل من شأنه المشاركة في تنظيم سبل تسريع، وتمكين التحول الرقمي، وبناء حكومة رقمية قادرة على تقديم الخدمات الرقمية للمستفيدين من القطاعات الحكومية، وان تتبنى المبادرات وتوظف الابتكارات، وتعزز القدرات الرقمية لدى مستفيديها وفق اطار عمل مؤسسي يتسم بالتكامل والتعاون والمشاركة، وتستند السياسة الى أربع ركائز رئيسة وهى 1(- المشاركة 2-التحول 3-القدرات 4- الحوكمة) وبعد التعرف على استراتيجية الحكومة الذكية، وسياسة الحكومة الرقمية السعودية سيتم في السياق اللاحق التعرف **على هيئة الحكومة الرقمية، ومهامها، واختصاصاتها وخدماتها.**

ج. هيئة الحكومة الرقمية:

صدرت موافقة مجلس الوزراء على انشاء هيئة الحكومة الرقمية بناء لقرار المجلس رقم (418) وتاريخ (25-7-1442هـ) واشتمل القرار على أنها هيئة ذات شخصية اعتبارية تتمتع بالاستقلال الإداري والمالي، وترتبط برئيس مجلس الوزراء، وهى الجهة المخولة بتنظيم أعمال الحكومة الرقمية في القطاعات الحكومية بهدف الوصول الى حكومة رقمية تمتاز بالكفاءة العالية، وتعمل الى الوصول لأقصى درجات التكامل والتعاون بين كافة القطاعات الحكومية.

والمواطنين في اطار تناسقي لضمان عدم التكرار، **وتوفيرًا للوقت والجهد من خلال المهام والاختصاصات الآتية:**

1. رسم السياسات المرتبطة بالهيئة وأنشطتها، وبرامجها، وخططها، والعمل على تنفيذها، وتحقيق متطلباتها.
2. العمل على تقديم الاقتراحات بمشروعات الأنظمة ذات الصلة باختصاص الهيئة وفق إطار نظامي.
3. العمل التشاركي في رسم واعداد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية بالتنسيق مع الجهات المختصة ومتابعة اجراءات تنفيذها، وتطويرها، ومتابعة ذلك دوريًا لضمان الالتزام، وتحقيق الجودة.
4. تنظيم جهود وأعمال الحكومة الرقمية والمواقع، والخدمات الحكومية الرقمية، والمنصات الرقمية، والشبكات الحكومية، والبوابة الوطنية الموحدة، والتنسيق بينهم لإتمام العديد من البرامج، وإرساء الخطط، والمقاييس، والمؤشرات المنظمة لتنمية أعمال الحكومة الرقمية في القطاعات الحكومية، ومنصة السوق الرقمي الحكومي، ومتابعة الأداء والعمليات المرتبطة بالتشغيل، والإدارة وكل ما يرتبط بهما لضمان خروج المشاريع على أرض الواقع.
5. اصدار المؤشرات والقياسات والأدوات اللازمة لقياس أداء القطاعات الحكومية، وقدراتها، وامكاناتها، واسهاماتها في تحقيق متطلبات الحكومة الرقمية والوصول الى رضا المستفيدين.
6. متابعة أداء القطاعات الحكومية للتعرف على التزامها بكل ما يصدر من قرارات منظمة للتعاملات الرقمية وفقا للمعايير التي وضعتها الهيئة.
7. حوكمة أنشطة، وأعمال، وإجراءات السحابة الحكومية الرقمية ونظيراتها من السحابات في قطاع الحكومة الرقمية.
8. تقديم أفضل الخدمات الحكومية الرقمية في ضوء اجراءت تضمن خفض التكاليف، وترشيد الانفاق بشكل مقنن في إطار عمل تعاوني تكاملي مع القطاعات الحكومية الأخرى.
9. إرساء المعايير الفنية الموضحة لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية، والعمل على الالتزام بتطبيقها من خلال التنسيق مع القطاعات ذات العلاقة.

10. تقديم الدعم والمساندة للقطاعات الحكومية بشأن خدمات الحكومة الرقمية، ودعم تبني التقنيات الرقمية الحديثة، والعمل على تمكينها واتاحتها.
11. المشاركة، والاسهام في دعم القدرات الوطنية ذات الاختصاص في مجال الحكومة الرقمية، وبناء تلك القدرات بما يمكنها من الانخراط في هذا المجال بمشاركة الهيئة في رسم، وتشكيل البرامج التعليمية، والتدريبية اللازمة، واخراجها بشكل مبتكر يضمن تزويدهم بكل ما يرتبط بالحكومة الرقمية.
12. التوسع في اجراء الدراسات والبحوث العلمية في مجال الحكومة الرقمية، والعمل على استثمارها.
13. المشاركة في إرساء المواصفات، والمعايير ذات العلاقة بمنتجات الحكومة الرقمية السعودية، ومتابعة تطبيقها بالتعاون مع القطاعات الحكومية.
14. تقديم الخدمات الاستشارية المرتبطة بالحكومة الرقمية لكافة القطاعات الحكومية، والقطاع الخاص، والأفراد من مواطنين، ومقيمين، وزوار.
15. دعم الابتكار وقد وضعت الهيئة الأولوية له من خلال استخدامها "دفع حدود الابتكار لبناء مستقبل الحكومة الرقمية" اذ يتضح انها اعتبرت الابتكار الطريق لبناء حكومة رقمية مستقبلية.

بعد استعراض مهام، واختصاصات هيئة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية سيتم في السياق اللاحق تسليط الضوء على خدماتها وجمهورها المستهدف.

د. خدمات هيئة الحكومة الرقمية:

تسعى هيئة الحكومة الرقمية في سبيل تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030م الى تكوين بيئة رقمية ثرية بالمعارف، والخبرات، والتجارب بينها وبين القطاعات الحكومية، وشركات القطاع الخاص بهدف تقديم خدمات للمواطنين، والمقيمين، والزوار تتسم بالجودة، واليسر في استخدامها، والسرعة في الوصول لها، واسترجاعها من خلال عدة منافذ وقنوات، وتنقسم الخدمات المقدمة من قبل الهيئة **وفقا لفئة الجمهور المستهدف الى ثلاث وهي (خدمات مقدمة للجهات الحكومية، خدمات مقدمة للمواطن، خدمات مقدمة للقطاع الخاص) تحت كل فئة تندرج مجموعة من الخدمات:**

الفئة الأولى: خدمات هيئة الحكومة الرقمية السعودية المقدمة للجهات الحكومية:

تتجه المملكة العربية السعودية نحو تمكين الجهات الحكومية رقميا، وذلك لتنمية الحكومة الرقمية وخدماتها من خلال:

1.قناة التكامل الحكومية: وهى التي تعمل على تبادل البيانات الحكومية للجهات المصرح لها في استخدامها لتحقيق التواصل الآمن بينهم والذي يتسم بالسرعة، والسرية، والموثوقية، والخدمات الفاعلة. في إطار تكاملي يقلص تكرار الجهود، واهدار الوقت.

2.المركز الوطني للتصديق الرقمي: يسعى الى اجراء، وتقديم الخدمات ذات الطبيعة التوثيقية الرقمية لكافة المستفيدين من القطاعات الحكومية، والمواطنين، وقطاع الأعمال مع ضمان السرية، وأمن المعلومات ويتمثل في عدد من الخدمات والإجراءات وهي خدمات التصديق الحكومي (خدمة جاهز، خدمة رابط، خدمة تكامل) وشهادات التصديق الحكومي منها (شهادة الاسم، وشهادة الموقع الآمن، وشهادة البريد الأمن، وشهادة الأجهزة)

3. المركز الوطني الموحد للمراسلات الحكومية: وهومنصة رقمية ذات طبيعة تكاملية تضم كافة القطاعات الحكومية بهدف تناول المراسلات الحكومية، ووثائقها بشكل رقمي يمتاز بتحقيق أقصى درجات الأمن، والجودة، والسهولة مع الحفاظ على تقنين الوقت، والجهد، والتكلفة، وتعزيز مفهوم الحكومة بلا ورق والوصول اليه.

4 **مركز تطوير الحكومة الذكية GOVx:** يهدف المركز بطبيعة اختصاصه الى رفع سقف الابتكار في الحكومة الرقمية، ومجالاتها المختلفة، وذلك لتيسير تجربة المستفيد النهائي، وفق رؤى، وفكر عالمي من خلال توظيف التقنيات الرقمية المتطورة، ودعم التفكير الابتكاري، وبتفرع عن المركز ثلاث مختصة وهى (مركز الاستشارات الرقمية، ومركز الكفاءات الرقمية، ومركز الابتكار الرقمي).

5.**مرصد الخدمات الحكومية:** يهدف لتنظيم آلية قياس مدى نضج الخدمات الرقمية بهدف تطويرها، وتفعيل دورها وخروجها من حيز النمطية والتقليدية الى الرقمنة بنسبة 100%، كما ويعمد الى توحيد الجهود في الخدمات لدى القطاعات الحكومية ذات الطبيعة المشتركة.

6.**قياس التحول الرقمي الحكومي:** انبثقت "مبادرة قياس" من خلال جهود الهيئة لتقنين أعمال الحكومة الرقمية في القطاعات المختلفة استنادًا الى منهجيات مدروسة، ومؤشرات قياس أداء عالمية.

7.**بوابة قيادات تقنية المعلومات:** وهى بوابة ذات صبغة تفاعلية موجهه للقيادات التقنية في القطاعات الحكومية لتكفل لهم الوصول الى الخدمات، والتطبيقات الوطنية ذات الطبيعة المشتركة، والعمل على تقييمها بشكل دوري.

الفيئة الثانية: خدمات هيئة الحكومة الرقمية المقدمة للمواطن:

1.المنصة الوطنية الموحدة (GOV.SA):وهى المنصة التي جاءت كنتيجة للجهود الحكومية التراكمية، وهى ذات رؤية محددة تسعى أن تمثل معيارًا عالميًا في تجربة الخدمات المقدمة، اذ أنها تقدم الخدمات الحكومية وفق أحدث طرق التقنية، وتكفل تحقيق الجودة، والسرعة، والأمن في نقل المعلومات، وتبادلها، وتتيح خدماتها للمواطنين، والمقيمين، والزوار، وأصحاب الأعمال من داخل المملكة من خارجها، وذلك من خلال عمل تعاوني مع البوابات الوطنية وإتاحة الوصول الموحد لها من خلال المنصة مثل(بوابة أبشر، بوابة اعتماد، البوابة الوطنية للبيانات المفتوحة، منصة استطلاع البوابة الالكترونية في مجال التشريعات، وذلك في معظم الجهات الحكومية مثل وزارة التعليم، والصحة، والموارد البشرية، والبيئة والمياه والزراعة، والعدل، والتجارة، وبنك التنمية الاجتماعية، الهيئة العامة للنقل، وبوابات الجهات الحكومية المختلفة) وكذلك عمدت لحصر التطبيقات الحكومية الذكية المعتمدة على تطبيقات الجوال والخدمات المتنقلة مع اتاحة روابطها، والوصول لها في كافة القطاعات على سبيل المثال لا الحصر:

- **القطاع الصحي** (تباعد، صحتي، توكلنا، تطمن، صحة للأطباء.)
- **قطاع التعليم والتدريب** (مدرستي، روضتي، الروضة الافتراضية، مدرستي النتائج، سفير الطلبة، تواصل، حقيبة عين، موهبة)
- **قطاع الأمن والسلامة** (أبشر(أفراد)، أبشر (أعمال)، خدماتي الجوازات، مقيم، كلنا أمن، سلامتي، أسعفني)

- **قطاع الأعمال** (نوافذ، منشأة، منافسات، تطبيق الهيئة السعودية للمهندسين، تطبيق صندوق التنمية الزراعية)
- **قطاع التجارة وحماية المستهلك** (معروف، تجارتي، تخفيضات، الكهرباء، فاتورتي، تأكد)
- **قطاع الموارد البشرية والرعاية الاجتماعية** (بياناتي الوظيفية، حساب المواطن، تأميناتي، الثقافة العمالية، اثرائي)
- **قطاع الخدمات البلدية والإسكان** (بلدي، فرص، سكني، ملاك، المستشار العقاري المستفيد، إتمام)
- **قطاع البيئة والمياه والزراعة** (تطبيق وزارة الزراعة والمياه، مرشدك الزراعي، نباتات الرياض، أرصاد)
- **قطاع الصناعة والثروة المعدنية والمحتوى المحلي** (تطبيق مدن، بادر، المصانع السعودية، صندوق التنمية الصناعية السعودي، تطبيق وزارة الصناعة والثروة المعدنية)
- **القطاع العدلي والشؤون القانونية** (دليل الأنظمة السعودية، تطبيق وزارة العدل، ناجز، تراضي، تطبيق ديوان المظالم)
- **القطاع المالي** (بوابة وزارة العدل، العملة السعودية، زكاتي، الضريبة المضافة، الجمارك السعودية)
- **قطاع السياحة والسفر** (روح السعودية، اكتشف العلا، الشكاوي والبلاغات السياحية، وزارة الخارجية، المطارات السعودية، الخطوط السعودية، الخطوط الحديدية السعودية" سار")
- **قطاع الشؤون الإسلامية** (اعتمرنا، تسكين المعتمرين، بطاقة شعائر الذكية، هوية الحج الذكية، مناسكنا، حج ذكي، تروية)
- **قطاع الاتصالات** (هيئة الاتصالات، البريد السعودي (سبل) التخزين السحابي (سبل)، المحدد، خرائط العنوان الوطني)
- **قطاع الاعلام والثقافة** (تطبيق وزارة الاعلام، وكالة الأنباء السعودية (واس) تطبيق مكتبة الملك فهد الوطنية، إذاعة العلا).
- **قطاع الرياضة والترفيه** (شارك، تذاكر السعودية، عيشها، فعاليات)

- **قطاع العمل الخيري والتطوعي** (المنصة الوطنية للعمل التطوعي، التطوع الصحي، وتين، وصال، المستجيب، التطوع بأعمال الدفاع المدني، تبرع بالرسائل النصية عبر منصة احسان)

وللمنصة الوطنية الموحدة (GOV.SA) العديد من المزايا تتبلورفي:

1. مخصصة: بمعنى أنها قابلة للتشكيل، والتصميم وفقا لاحتياجات المستفيد عبر مراحل الحياة المختلفة وتسمح بتوفير مثالية للتجربة الاستباقية.
2. موثوقة: اذ انها تمثل مصدرا شاملًا وموحدًا لكافة المعلومات، والخدمات الحكومية مع ضمان الدقة، والجودة، والحماية، وتقليل المخاطر.
3. مركزية: لأنها جهة ذات صبغة مرجعية، وهوية رقمية موحدة تسمح للمستفيد الوصول الى كافة الخدمات الحكومية عبر المكان والزمان 7/24.

2.مركز تفاعل المواطنين (آمر): يتزايد وفي نموسريع الطلب على العديد من الخدمات الحكومية المقدمة من الجهات المختلفة، من قبل المواطنين، والمقيمين، والزوار، وأصحاب الأعمال من داخل المملكة العربية والسعودية وخارجها على مدار الوقت لذا سعت الهيئة الى تخصيص هذا المركز ليتولى مهام الرد على المستفيدين عبر قنوات اتصالية متعددة منها(الرسائل النصية، والبريد الالكتروني، المحادثة الفورية، ووسائل التواصل الاجتماعي) ويوفر المركز خدمات الترجمة بلغة الإشارة، بهدف توفير المعلومات الدقيقة مع ضمان السرعة، والجودة، وسهولة الاستخدام، والوصول الى اثراء تجربة المستفيد.

الفئة الثالثة: خدمات هيئة الحكومة الرقمية الموجهة للقطاع الخاص:

تؤكد الحكومة الرقمية على التشارك مع القطاع الخاص وتوفير بيئة داعمة، وملائمة لتيسير أداء الاعمال وتنظيم أمور التعاقد، والشراء المعتمد لتوفير السلع، والخدمات في الجهات الحكومية وفق أنظمة وتشريعات تعزز، وتنظم شؤون التشارك مع القطاع الخاص.

هـ.إنجازات الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية من خلال المؤشرات القياسية، قفزت الحكومة الرقمية قفزات في مؤشرات عالمية اذ جاءت:

1. جاءت ضمن المجموعة الأولى للدول الرائدة في مجال تقديم الخدمات الحكومية التي تتسم بالابتكار والتفاعل مع المواطنين، وفقا لما في تقرير البنك الدولي (GOVTech).

2. احتلت المرتبة الثانية في مؤشر التنافسية الرقمية ضمن دول مجموعة (20).
3. تبؤت المركز الثالث على مستوى العالم في انتشار الانترنت بنسبة 95%.
4. اكتملت جاهزية الخدمات الالكترونية الحكومية بنسبة 98% وفقا لمؤشر (OSI) التابع لمؤشر الأمم المتحدة.
5. حققت قفزات واضحة في مؤشر الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الالكترونية Government E- Development Index (EGD) قياسا بالسنوات السابقة اذ جاءت في المركز (43)عالميا. ارتفاع مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية بما يبلغ 83%.
6. بلغ اجمالي الخدمات الحكومية المقدمة رقميا 97% .
7. قفزت المملكة العربية السعودية(23) مرتبة كأفضل الدول تقدما في مجال الحكومة الرقمية في استبيان مؤشر جامعة واسيدا اليابانية (World Digital Government Ranking Survey 2021) والمرتبة الحادية عشر بين دول مجموعة العشرين، ويعتمد المؤشر على قياس التقدم في الخدمات المقدمة من الحكومة الرقمية ومدى مشاركتها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وجودة الحياة مع التركيز على تتبع عدة محاور في القياس وهى: تبني التقنيات الناشئة، والابتكار والتكامل، انترنت الأشياء، الأمن السيبراني، المشاركة المجتمعية، التطبيقات وفاعلية المنصات الرقمية، البوابات الرقمية، الخدمات الالكترونية. وقد ركز التقرير على الإشادة بتقدم المملكة في البنية التحتية، والشمولية والوصول، التشريعات الرقمية.

ولا تقتصر الإنجازات على ما سبق انما العمل مستمر والتطورات متلاحقة اذ تعمل الهيئة على انجاز العديد من المبادرات، والتنظيمات منها حوكمة المنصات الرقمية، والمو اقع الحكومية الرقمية، والتي ساهمت في تحقيق وفورات في الانفاق الحكومي الرقمي بما يزيد عن (400) مليون منها:

- "المنصة الرقمية لإيداع البرمجيات الحكومية المفتوحة المصدر".
- إرساء الإطار التطبيقي لأعمال الحكومة الرقمية وإصدار سياسة الحكومة الرقمية.
- وأطلقت الهيئة وثيقة الرخصة الحكومية الخاصة بالبرمجيات الحكومية.
- وأطلقت البيئة التجريبية التنظيمية للقطاع الخاص،

- اعداد برنامج لتطوير القدرات الحكومية الرقمية يعرف ب (قدرات-تك) لبناء راس المال البشري الممكن رقميا بقدرات ومهارات عالية.
- عززت الهيئة مشاركة المواطنين، والمقيمين والزوار من خلال استطلاع آرائهم، وكذلك استشارتهم في أمور المجتمع الحيوية وأطلقت استبيان "كن شريك المستقبل " بهدف تحقيق التكامل بين الحكومة والمجتمع بكافة مكوناته. اذ ان المشاركة من المكونات الرئيسة للحكومة الرقمية،
- وأصدرت مجموعة من الأدلة الاسترشادية مثل "الدليل الاسترشادي لأساسيات تحسين الظهور على محركات البحث للمواقع الحكومية الالكترونية " و"الدليل الاسترشادي للمحتوى الرقمي للمواقع الحكومية " " دليل أفضل الممارسات والتوصيات لتعزيز استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر في القطاع الحكومي " و"الاطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية " و" معايير نظام المراسلات الحكومية مراسلات " و" الدليل الارشادي لضوابط استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية "، و" الدليل الارشادي لإدارة المواقع الحكومية " و" الدليل الارشادي لتطبيق إجراءات العمل عن بعد في الجهات الحكومية " و" الدليل الارشادي لاستخدام أدوات المشاركة المجتمعية الالكترونية في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية" و"سياسات ومعايير استرشادية للتطبيقات الرقمية الحكومية " و" الدليل الارشادي لاستخدام نظام قياس للتحول الرقمي الحكومي " و" استبيان قياس التحول الرقمي الحكومي (القياس التاسع)، و"الدليل الاسترشادي للاجتماعات الافتراضية " وجميع الأعمال متاحة من خلال موقع الهيئة الرئيس على شبكة الانترنت مع إمكانية تصفحها وتحميلها من المستفيدين، والمقيمين، والزوار.
- تبني النماذج الإدارية مثل التوأم الرقمي (Digital Twin) يسعى لتقليص الفجوة بين الموارد المادية والرقمية لتحسين دراسة وفهم الواقع، وتوظيف ذلك في اتخاذ القرار، وصناعته بصورة تشمل الكفاءة والدقة.
- وأطلقت الهيئة مسار التدريب الالكتروني ومسار التدريب الاحترافي، اذ لا يمكن اغفال أهمية التدريب في ظل التطورات المتلاحقة والثورة الصناعية الرابعة التي انتهجت العديد من التخصصات العلمية الدقيقة لذا لابد من اخضاع المواطنين للبرامج التدريبة لتنمية مهاراتهم الرقمية.

وللموضوعية ومن خلال تتبع موقع الهيئة الرئيس على الانترنت ، وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي ، وتحليل ادبيات الموضوع، والدراسات، والتقارير والمؤشرات العالمية، والوطنية ، والمراكز التي شغلتها المملكة خليجيًا، وعربيًا، وعالميًا يتضح أن هناك تطورًا مستمرًا، وتوظيفًا للتطبيقات الرقمية في مجال الحكومة الرقمية ، وأن المستقبل واستشرافه من خلال المعطيات المتاحة يؤكد على ان التوجه نحوالحكومة الرقمية في تصاعد وأن التحول ليس غاية في حد ذاته انما هووسيلة لتحقيق مستهدفات رؤية 2030م، ومستهدفات التنمية المستدامة وتحقيق الميزة التنافسية. ولعل هذا التوجه والنمومبررًا لمواكبة التطورات العالمية فقد اهتمت الأمم المتحدة من خلال إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بها بأجراء العديد من الدراسات المستفيضة التي تناولت شؤون الحكومة الالكترونية بعدة أعمال ودراسات واصدارات تنشر كل سنتين بدء من عام(2001م حتى 2020 م)ولوحظ أنه من عام(2001 م-2018م) المصطلح المستخدم هوالحكومة الالكترونية وفي عام 2020م ظهر استخدام مصطلح الحكومة الرقمية في الإصدار المعنون بـ" الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل تنمية مستدامة " وقد ناقشت الأعمال خلال الأعوام السالفة كل ما يرتبط بالحكومة الالكترونية، والرقمية في الدول الأعضاء، وأكدت على أنها أداة للتحول نحومجتمعات ذكية، ومرنة، ومستدامة، كما وتعرضت تلك الأعمال لرسم ملامح وسمات وسيناريوهات وخارطة طريق لمستقبل الحكومة الرقمية وضرورة تعزيز المشاركة، والاتصال المتبادل بين الحكومة، والأفراد والحكومة، والحكومات الآخرى، وأكدت الأمم المتحدة من خلال مسحها أن نتائج عام 2020م محفزة، ومشجعة اذ بينت أن هناك اقبالًا وتوجهًا لاستخدام الخدمات الرقمية في مختلف دول العالم، وتم مشاركة المعلومات الرقمية، وزاد توجه الدول لبناء القدرات الرقمية، وتعزيز الاهتمام بالأمن السيبراني، والبنية التحتية الرقمية، والمنصات الرقمية، وكيف أنها لعبت دورًا محوريًا في ظل تداعيات جائحة كورونا، والظروف التي فرضها الحجر الصحي، والتباعد، واستعرضت الدراسات التحديات، والمخاطر التي قد تواجه الدول بشكل عام، والنامية تحديدًا وطالبت الدراسات بضرورة تبني الدول لخطط واستراتيجيات التحول الرقمي، ورسم خطط طويلة الأجل تتسم بالمرونة، والقدرة على استيعاب كل ما هوحديث، وأكدت الأمم المتحدة أن الحكومة الرقمية مطلبا ملحا، وأنها ليست غاية وانما وسيلة لتجويد، وتحسين الخدمات العامة المقدمة، وتعزيز مشاركة الافراد، وتحسين المستويات المعيشية لكافة افراد المجتمع، وتنشيط مجموعة من

القيم منها الشفافية، والمساءلة، والادماج الرقمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتعزيز الشراكات مع المجتمعات، كما وناقشت التوجهات العالمية للحكومة الرقمية للرؤى المستقبلية 2030 م، وهى تعتمد في مجملها على توجيه الاهتمام باستيعاب التحول الرقمي، وتعزيز الابتكار، وتقديم الخدمات بشكل عادل، وضرورة أن تركز الحكومات على تنمية المعطيات المستخدمة في مؤشر تنمية الحكومة الرقمية منها: تقديم الخدمات للمعاملات من خلال الانترنت، وخدمات الهاتف الجوال، والتوسع الإقليمي في تقديم الخدمات وربط ذلك بأهداف التنمية المستدامة بكافة القطاعات الحيوية ذات الأولوية في المجتمعات، ودول العالم مثل الصحة، والتعليم، والتوظيف، والبيئة، وإدارة المعرفة، والطاقة المتجددة والاقتصاد الرقمي مع ضمان العدالة في حق الوصول للمعلومات والخدمات من كافة أفراد المجتمع.

رابعًا: النتائج والتوصيات:

النتائج:

1. تعد الحكومة الرقمية ضرورة حتمية وليست غاية انما وسيلة لتحسين وتجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من الجهات الحكومية مع ضمان السرعة، والدقة، والجودة، والعدالة، والشفافية. والتركيز على الحكومة المتمحورة حول المواطن.
2. هناك توجها عالميًا واضحًا لتبني مشاريع التحول الرقمي وبناء الحكومة الرقمية.
3. ترصد الأمم المتحدة وتقيس من خلال مؤشرها تنمية الحكومة الرقمية في دول العالم وذلك بتتبع عدة معطيات ومؤشرات فرعية في بيئة تنافسية عالمية.
4. المملكة العربية السعودية تدعم التحول نحوالحكومة الرقمية الذكية وتسير في الاتجاه المبني على منهجية، وخطط مدروسة مثل التحول الرقمي واستراتيجية الحكومة الذكية وتعمل على ربط ذلك برؤية 2030 م وتلبية متطلباتها. وحققت مراكز متقدمة في المؤشرات العالمية.
5. هيئة الحكومة الرقمية السعودية ذات سياسة واضحة وتقدم خدماتها للجهات، وللمواطنين، وللقطاع الخاص.

6. تسعى هيئة الحكومة الرقمية لتعزيز مكانة المملكة رقميًا الى مد جسور التعاون والدخول في الشراكات مع حكومات دول العالم والمنظمات الدولية ذات الاهتمام بمجالات الحكومة الرقمية وتفعيل المشاركة المجتمعية في المملكة المنسجمة مع رؤية 2030م
7. الاهتمام الملحوظ بتبني ثقافة الابتكار والمطالبة بتوظيفه في مجال الحكومة الرقمية.
8. هناك ارتباطًا وثيقًا بين تحقيق مستويات متقدمة في نضوج تطبيقات وممارسات الحكومة الرقمية وبين إدارة المعرفة.
9. أثبت التوجه نحوتطبيق الحكومة الرقمية وجوده وأهميته أثناء تداعيات جائحة كورونا (كوفيد – 19) وفق انسيابية، ومرونة، والتغلب على تحديات الحجر الصحي، والتباعد.

التوصيات

1. ضرورة الاهتمام ببناء الحكومة الرقمية في العصر الرقمي والعمل على توفير متطلباتها.
2. العمل على رسم استراتيجيات، وخطط، وسياسات منظمة للتحول الرقمي ولبناء الحكومة الرقمية.
3. ضرورة اشراك المواطن، واستطلاع رأيه، وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص.
4. التوسع في اجراء المزيد من الدراسات التي تشرح وتوضح الحكومة الرقمية، ومفهومها، ومهامها، ومتطلباتها متابعة جهود هيئة الحكومة الرقمية السعودية والاستفادة من إمكاناتها، وخدماتها، وتوظيف التسويق الرقمي للتعريف بها وتعزيز الشراكات التعاونية بين الأفراد ومنظمات المجتمع والمجتمعات الآخرى.

المراجع:

أنيس، احمد عبدالله، سامي ذياب محل، & احمد علي حسين. (2008). الخصائص الأساسية لمنظمات الأعمال الصناعية المعاصرة في الألفية الثالثة. Tikrit Journal of Administration and Economics Sciences, 4(11).

أسماء ناويس، نصيرة قوريش. (2018). الحكومة الالكترونية كأحد أشكال إرساء الاقتصاد الرقمي–قراءة لواقعها في الوطن العربي. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 2(1)، 260-276.

إبزيم، خالد، كعيبه، سالم. "الحكومة الإلكترونية كأداة تدبيرية لتحديث الإدارة الليبية." (2020).

عبيد، علي عباس. (2019). الحكومات المحلية في العراق وأثرها في تطبيق الحكومة الالكترونية بعد عام 2008. .(58) ,political issues

الأمم المتحدة (2020) مسح الحكومة الإلكترونية 2020 الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة مع ملحق استجابة لفايروس كرونا (كوفيد /19).

البار، عدنان. المرجبي، خالد (2018) التحول الرقمي كيف، ولماذا؟. متاح على: https://www.awforum.org/index.php/en/component/k2/item/

البلوشية، نوال بنت علي، نبهان بن حارث الحراصي، علي بن سيف العوفي. (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية. Journal of Information Studies & Technology (JIS&T), 2020(1), 2.

جامعة الدول العربية. (2021) الحكومة الرقمية: مفاهيم وممارسات تسليط الضوء على بعض أهم أبعاد التحول الرقمي الحكومي وتقديم أطر عمل ونماذج مفاهيمية لتصميم وتطوير المنظومات الخدماتية القائمة على إنشاء القيمة وتحقيق النموالاجتماعي والاقتصادي.

حسن محمد، عبد الرحمن حسن. الغبيري، محمد أحمد (2020) واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية– دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإدارية والمالية. مج 4، ع3. ص ص 8-31.

الحسيني، ع.، أحمد، عائشة. (2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة المملكة عبدالعزيز بجدة). المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، 10(1)، 1-94.

حططاش، نشيدة. (2017). جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية الذكية-تجربة حكومة دبي.

الخفاجي، سعد عباس حمزة. (2010)"الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل سمنت كركوك." Journal of Baghdad College of Economic sciences University 23 (2010).

الخوري، علي محمد (2021) بناء الحكومة الإلكترونية لمواطني القرن الحادي والعشرين. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. 250 ص

رُميساء قراري. (2021). أهمية الثقافة الرقمية في تطوير خدمات الهيئات الرياضية الحكومية: وزارة الشباب والرياضة الجزائرية أنموذجا. the importance of digital culture to developing governmental sports institutions services: Algerian ministry of youth and sports. مجلة علوم الأداء الرياضي، 3(1).

سحر قدوري الرفاعي. (2009). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 5(7)، 305-328.

ناويس، أسماء. قوريش، نصيرة. (2018). الحكومة الالكترونية كأحد أشكال إرساء الاقتصاد الرقمي–قراءة لواقعها في الوطن العربي. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 2(1)، 260-276.

الأطرش، فرج حسن محمد. (2020). نحوخلق بيئة قانونية للحكومة الإلكترونية في ليبيا تدعم تطبيق الاقتصاد الرقمي.

العلجة، مبطوش. (2021). دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للانتقال إلى التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.

نافع، زينب. شعباني، مجيد. (2020). الحكومة الالكترونية: السبيل الأمثل في زمن جائحة كورونا المستجد. Revue Finance & marchés, 7(3), 184-199.

الرفاعي، سحر قدوري. (2009). الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 5(7)، 305-328.

مدحت سعيد، سمير. عبد الرحمن محمود محمد. (2013). المحتوى الرقمي للمواقع الالكترونية للحكومة العراقية دراسة قياسية تحليلية. Journal of the University of Anbar for Humanities, (4).

عسلية، علي حسن. (2021). أثر التحول الرقمي في تطور أداء الحكومة الفلسطينية.

رواسي، مسعودي. مسعودي، أدم (د.ت) الحكومة الالكترونية متطلباتها ومعوقات تطبيقها. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات. مج 2، ع 2. ص ص 287-303.

هيئة الحكومة الرقمية. (2021) التوأم الرقمي. متاح على: https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/agencies/agencyDetails/AC319

هيئة الحكومة الرقمية. (2021). سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية متاح على: https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/agencies/agencyDetails/AC319

مولاي، خليل. نور الدين، شنوفي (2021) الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجاً المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية. ع1. ص،ص: 142 - 156

وزارة الثقافة (2019) ثقافتنا هويتنا رؤية وتوجهات وزارة الثقافة في المملكة العربية السعودية. متاح على: https://www.moc.gov.sa/themes/custom/moc/assets/pdf/MOC_Cultural_Vision_AR_NEW.pdf

Abu Bakar, H., Razali, R., & Jambari, D. I. (2021). Legacy Systems Modernisation for Citizen-Centric Digital Government: A Conceptual Model. Sustainability, 13(23), 13112.

Abdullah, A., Rogerson, S., Fairweather, N. B., & Prior, M. (2006, September). The motivations for change towards e-government adoption: Case studies from Saudi Arabia. In E-government Workshop (Vol. 6, No. 1, pp. 1-21).

Adams, C. (2015). Proceedings of The 15th European Conference on eGovernment ECEG 2015 University of Portsmouth.

Al-Hakban, D. A., & Al Hayek, W. Y. (2017). Challenges and opportunities affecting the success of e-government in Jordan: التحديات والفرص المؤثرة على نجاح الحكومة الالكترونية بالأردن. مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، 1(2)، 71-58.

Al-Suhaibani, M (2021). دور الحكومة في عصر التحول الرقمي (The Role of Government in the Era of Digital Transformation). Available at SSRN 3828478.

Aljarallah, S., & Lock, R. (2020). An Investigation into Sustainable e-Government in Saudi Arabia. Electronic Journal of e-Government, 18(1), pp1-16.

Alkhowaiter, W. A. (2020). Digital payment and banking adoption research in Gulf countries: A systematic literature review. International Journal of Information Management, 53, 102102.

Bakon, K. A., Elias, N. F., & Abusamhadana, G. A. (2020). Culture and Digital Divide Influence on E-Government Success of Developing Countries: A Literature Review. Bakon, Kinn Abass, Culture and digital divide influence on e-government success of developing countries: A literature review (15, 1362-1378.

Binz-Scharf, M. C. (2003). Exploration and exploitation: Toward a theory of knowledge sharing in digital government projects (Doctoral dissertation, Verlag nicht ermittelbar).

Barbero, M., Potes, M. L., Vancauwenberghe, G., & Vandenbroucke, D. (2019). The role of Spatial data infrastructures in the digital government transformation of public administrations. Publications Office of the European Union: Luxembourg.

Castelnovo, W., & Sorrentino, M. (2018). The digital government imperative: a context-aware perspective. Public management review, 20(5), 709-725.

Cullen, R. (2009). Culture, identity and information privacy in the age of digital government. Online Information Review.

Chen, Y. C., & Knepper, R. (2004). Digital Government Development Strategies: Lessons for Policy Makers. Electronic Government Strategies and Implementation, 394.

UNESCO(2022)E-governance available at: https://www.unesco.org/en

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. Public Management Review, 20(5), 633-646.

Glossary Of Statistical Terms (2022)E-government Available At: https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4752

Gharawi, M., Estevez, E., & Janowski, T. (2014, June). Identifying government chief information officer education and training needs: the case of Saudi Arabia. In Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research (pp. 280-289).

Dada, D. (2006). The failure of E-government in developing countries: A literature review. The electronic journal of information systems in developing countries, 26(1), 1-10.

Dos Santos, C. S., Quelhas, O. L. G., França, S. L. B., Meiriño, M. J., & Zotes, L. P. (2013). Transparency in government institutions: a literature review. Brazilian Journal of Operations & Production Management, 10(2), 33-43.

Da Wan, C., & Cheo, R. (2012). Determinants of Malaysian and Singaporean economics undergraduates' academic performance. International Review of Economics Education, 11(2), 7-27.

Ebimobowei, S. T., Peter, Z. E., & Pual, Y. (2018). THE ROLE OF SOFTWARE IN A CASHLESS ECONOMY (CASE STUDY NIGERIA). International Journal of Research-GRANTHAALAYAH, 6(1), 177-186.

HASSABALLAH, A. (2021). Digital Government and the Change Management Challenges FIELD STUDY.567-552 ،12(1) المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، .

Helbig, N., Gil-García, J. R., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. Government information quarterly, 26(1), 89-97.

IFLA(2020) Libraries Supporting Digital Governance: Insights from the 2020 UN E-Government Survey. available at: https://www.ifla.org/news/libraries-supporting-digital-governance-insights-from-the-2020-un-e-government-survey/

Katsonis, M., & Botros, A. (2015). Digital government: a primer and professional perspectives. Australian Journal of Public Administration, 74(1), 42-52.

Khamallag, M. M., Kamala, M. A., & Tassabehji, R. (2016). Digital government Implementation in chaotic environment-case study of Libya.

Κοντοπούλου, Α. (2021). Digital economy and the impact of digital government on economic development.

Fedorowicz, J., & Dias, M. A. (2010). A decade of design in digital government research. Government Information Quarterly, 27(1), 1-8.

Kosorukov, A. A. (2017). Digital government model: Theory and practice of modern public administration. Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues, 20(3), 1-10.

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. Government information quarterly, 32(3), 221-236.

Janssen, M., Rana, N. P., Slade, E. L., & Dwivedi, Y. K. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. Public Management Review, 20(5), 647-671.

Lindgren, I., & van Veenstra, A. F. (2018, May). Digital government transformation: a case illustrating public e-service development as part of public sector transformation. In Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age (pp. 1-6).

Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007, December). E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. In International Conference on E-governance (Vol. 5, pp. 1-12).

Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. Information Polity, 23(2), 143-162.

McNeal, R. S., Tolbert, C. J., Mossberger, K., & Dotterweich, L. J. (2003). Innovating in digital government in the American states. Social Science Quarterly, 84(1), 52-70.

Mercado-Lara, E., & Gil-Garcia, J. R. (2014, June). Open government and data intermediaries: the case of AidData. In Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research (pp. 335-336).

Marino, A., & Pariso, P. (2021). Digital government platforms: issues and actions in Europe during pandemic time. Entrepreneurship and Sustainability Issues, 9(1), 462.

S. A. Alateyah, R. M. Crowder and G. B. Wills, "Factors influencing citizen intention to adopt E-government in Saudi Arabia," International Conference on Information Society (i-Society 2013), 2013, pp. 250-255.

Singh, A. (2012). Open Access Initiatives in Digital Age: With Special Reference to Legal Information. Journal of Library, Information and Communication Technology, 5, 1-2.

Scholl, H. J. (2021). The Digital Government Reference Library (DGRL) and its potential formative impact on Digital Government Research (DGR). Government Information Quarterly, 38(4), 101613.

UN Global (2005) E-government Readiness Report. From E-government to E-inclusion, UNPAN/2005/14, United Nations publication, United Nations,

Waller, P., & Weerakkody, V. (2016). Digital Government: Overcoming the Systemic Failure of Transformation. Digital Transformation Through Policy Design with ICT-Enhanced Instruments. Brunel University London, Working Paper, 2.

Wang, C., Medaglia, R., & Zheng, L. (2018). Towards a typology of adaptive governance in the digital government context: The role of decision-making and accountability. Government Information Quarterly, 35(2), 306-322.

Luna-Reyes, L. F., Gil-Garcia, J. R., & Cruz, C. B. (2007). Collaborative digital government in Mexico: Some lessons from federal Web-based interorganizational information integration initiatives. Government Information Quarterly, 24(4), 808-826.

Falk, S., Römmele, A., & Silverman, M. (2017). The promise of digital government. In Digital Government (pp. 3-23). Springer, Cham.

Oztemel, E., & Gursev, S. (2020). Literature review of Industry 4.0 and related technologies. Journal of Intelligent Manufacturing, 31(1), 127-182.