International Journal for Scientific Research (IJSR)

المجلة الدولية للبحوث العلمية

Vol. (3), No. (7) July 2024 الإصدار (3)، العدد (7)

دور الحكومة الرقمية في دعم النمو الاقتصادي للدول - دراسة حالة: دولة الإمارات العربية المتحدة

ضياء محمود الدردساوي

باحث دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة بيروت العربية، بيروت، لبنان

diya.mahmoud@yahoo.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ومستقبل تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ودورها في دعم النمو الاقتصادي للدولة. وذلك من خلال التعرف على مفهوم الحكومة الرقمية وعناصرها ومدى أهميتها، ثم التعرف على أسس تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة. ودور الحكومة الرقمية في تعزيز مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة إقليمياً ودولياً كمركز للتقدم التقني والتجارة الإلكترونية، ومعرفة ترتيب دولة الإمارات العربية المتحدة في مؤشرات التنافس العالمية ذات العلاقة وذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: مساهمة تبني دولة الإمارات العربية المتحدة للتكنولوجيا الحديثة وتطبيقها للحكومة الرقمية في تحقيق مفهوم الريادة والابتكار، وتطوير بنى تحتية متميزة حيث خصصت الدولة استثمارات كبيرة لدعم قطاع تكنولوجيا المعلومات؛ الأمر الذي دفع بها لأن تصبح مركزاإقليمياً لخدمات وصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخلق بيئة استثمارية جاذبة في قطاع تكنولوجيا المعلومات، مما عزز من تنويع مصادر الدخل وزيادة حجم الناتج المحلي الإجمالي واعتماده على قطاعات غير نفطية، حيث بلغت نسبة الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي 7.9% عام 2022، واعتمدت هذه القطاعات على اختلاف أنواعها على بنية تحتية مؤهلة من التطور التقني مما يبرز أهمية تبني الدولة للتقدم التقني من خلال الحكومة الرقمية في دعم النمو الاقتصادي. كذلك ساهم التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة بتعزيز تنافسيتها في النظام الدولي من خلال تبوأها المركز الأول عالمياً في 23 مؤشر عام 2020 في قطاعات متعدد منها الاتصالات والصحة والعمل والإقامة وجميعها تندرج ضمن التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها ضرورة تعميم نجاح تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق مشروع الحكومة الرقمية على الدول العربية؛ وذلك لنجاح تطبيقه في دولة الإمارات

ودوره في تسهيل وتبسيط كافة الإجراءات والخدمات المقدمة للمتعاملين. وأثره في تخفيض عاملي الوقت والتكاليف، ودوره في جذب الاستثمارات وتعزيز النمو الاقتصادي. بالإضافة الاستمرار في بناء وتعزيز منظومة التعليم باستخدام الوسائل التقنية الحديثة الأمر الذي يساهم في نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات وإعداد الكوادر التعليمية المؤهلة تقنياً للتعامل مع متطلبات التطور التقني.

الكلمات الدالة: الحكومة الرقمية، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي.

The Role of Digital Government in Supporting the Economic Growth of Countries - Case Study: United Arab Emirates

Diya Mahmoud Al-Dardasawi
Doctoral researcher, Faculty of Law and Political Science, Department of Political Science, Beirut Arab University, Beirut, Lebanon
diya.mahmoud@yahoo.com

Abstract

The study aimed to identify the reality and future of implementing digital government in the United Arab Emirates, and its role in supporting the country's economic growth. This is done by learning about the concept of digital government, its elements, and its importance, and then learning about the foundations of implementing digital government in the United Arab Emirates. The role of the digital government in enhancing the position of the United Arab Emirates regionally and internationally as a center for technical progress and e-commerce, and knowing the position of the United Arab Emirates in the relevant global competitiveness indicators through the use of the descriptive analytical approach and the case study approach.

The study reached a set of results, the most important of which are: The contribution of the United Arab Emirates' adoption of modern technology and its application to digital government in achieving the concept of leadership and innovation, and developing distinguished infrastructure, as the country has allocated large investments to support the information technology sector; This

led it to become a regional center for information and communication technology services and industry, and created an attractive investment environment in the information technology sector, which enhanced the diversification of sources of income and increased the size of the gross domestic product and its dependence on non-oil sectors, as the percentage of increase in the gross domestic product reached 7.9%. Year 2022, these sectors, of all types, relied on a qualified infrastructure of technical development, which highlights the importance of the state adopting technical progress through digital government in supporting economic growth. Digital transformation in the United Arab Emirates also contributed to enhancing its competitiveness in the international system by occupying first place globally in 23 indicators in 2020 in multiple sectors, including communications, health, work, and residence, all of which fall within the digital transformation in the United Arab Emirates.

The study recommended a set of recommendations, including the need to generalize the success of the United Arab Emirates' experience in implementing the digital government project to Arab countries; this is due to the success of its application in the UAE and its role in facilitating and simplifying all procedures and services provided to customers. Its impact on reducing time and costs, and its role in attracting investments and promoting economic growth. In addition to continuing to build and strengthen the education system using modern technical means, which contributes to spreading the culture of information technology and preparing technically qualified educational personnel to deal with the requirements of technical development.

Keywords: Digital Government, Cloud Computing, Artificial Intelligence.

المقدمة

في ضوء التقدم الكبير الذي يشهده مجال التكنولوجيا في الآونة الأخيرة، والتوجه نحو الاستثمار في ذلك المجال كونه يمتلك الميزة التنافسية التي تُحقق الاستدامة القائمة على التقليل في التكلفة وربح المزيد من الوقت؛ سارعت حكومات الدول ومن خلال منظومة صنع السياسات الحكومية لديها في الانتقال

من الحكومة التقليدية الى الرقمية والتي ترتكز بشكل كبير على السمات التي توفرها التكنولوجيا الحديثة؛ بهدف تبسيط إجراءات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتحسين كفاءتها، لاستغلال السمات التي يُحققها ذلك المجال. وبداية الدخول في العالم الافتراضي من خلال شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي وإمكانية تطوير البرمجيات المساعدة على إدارة قواعد البيانات، إضافة إلى تغير الأفكار الخاصة بمجتمع المعلومات، كل ذلك يُساهم في وضع أساسيات نشأة الحكومة الرقمية.

ولضمان نجاح ما تسعى إليه الدول من تحقيق نتائج مميزة في هذا المجال، تقوم بوضع التشريعات القانونية الناظمة التي تضمن حوكمة الحكومة الرقمية وتحقيق الأهداف المتوخاة منها. ومن ضمنها تلك التي تؤدي إلى تعزيز أمن المعلومات وحقوق الخصوصية للأفراد والمؤسسات والشركات، بالإضافة إلى توفير البنى التحتية اللازمة لنجاح متطلبات الحكومة الرقمية.

وبما أن عناصر الجغرافيا السياسية لدولة الإمارات العربية المتحدة ومنها مواردها الطبيعية المتمثلة بالموارد الاستراتيجية كالنفط والغاز ساهمت وبشكل كبير في ارتفاع حجم الناتج المحلي الإجمالي لديها منذ نشأتها في العام 1971، إلا أنه لوحظ توجه حكومتها في السنوات الماضية في تنويع مصادر الدخل من خلال الاعتماد على القطاعات غير النفطية مثل قطاع تكنولوجيا المعلومات في تعزيز نموها الاقتصادي، الأمر الذي يتطلب توجيه دفة الاستثمارات المحلية والدولية نحو هذا القطاع وخلق بيئة استثمارية جاذبة ترتكز على توافق الأطر القانونية مع التطور التقني، ومواجهة التحديات التي تنتج عن ذلك من خلال تعزيز الأمن السيبراني وحماية المعلومات.

أولاً: مشكلة الدراسة

إن تطبيق مشروع الحكومة الرقمية في الآونة الأخيرة يُعد تحولاً كبيراً عن كل ما هو معروف لدى الأفراد من خدمات الحكومة التقليدية، وفي ضوء توجه دولة الإمارات العربية المتحدة إلى الحكومة الرقمية وما يترتب عليه من تحقيق معادلة متوازنة بين تبني التطور التقني وتعزيز مصادر تنويع النمو الاقتصادي يُمكن تحديد إشكالية الدراسة من خلال السؤال التالي:

ما هو أثر تبني الحكومة الرقمية في دولة الإمارات في تعزيز نموها الاقتصادي؟

ثانياً: فرضية الدراسة

تنطلق الدراسة من فرضية مفادها: إن تقديم الخدمات من خلال الحكومة الرقمية في القطاعات المختلفة يُزيد من كفاءة أداء الجهازين الحكومي والخاص ويساهم في تحسين جودة الخدمات ودعم النمو الاقتصادي بالإمارات العربية المتحدة. بحيث لا يُضيع الجهد والوقت والتكلفة دون أي عائد، بل

يتم استغلال الطاقات البشرية للعاملين بالتركيز على دقة وسلامة تداول المعلومات بدلاً من الجهد المبذول في الأعمال التقليدية.

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة أساساً إلى التعرف على دور الحكومة الرقمية في دعم النمو الاقتصادي للدول، كدراسة حالة "دولة الإمارات العربية المتحدة"، من خلال التعرف على واقع ومستقبل تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وينبثق من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على الحكومة الرقمية وعناصرها ومدى أهميتها.
2. التعرف على عوامل نجاح وفشل تطبيق الحكومة الرقمية.
3. التعرف على أسس تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
4. ما هو دور الحكومة الرقمية في تعزيز مكانة دولة الإمارات إقليمياً ودولياً كمركز للتقدم التقني والتجارة الإلكترونية؟ وبالتالي ما دورها في دعم النمو الاقتصادي للدولة؟
5. التعرف على ترتيب دولة الإمارات العربية المتحدة في مؤشرات التنافس العالمية ذات العلاقة.

رابعاً: أهمية الدراسة

تقوم هذه الدراسة بوصف وتحليل تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في تبني الحكومة الرقمية كعامل مساعد من عوامل تنويع مصادر النمو الاقتصادي، ودراسة دور الحكومة الرقمية في تطوير وتحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال منظومة صنع السياسات في دولة الإمارات وأثرها في صنع بيئة استثمارية جاذبة من شأنها زيادة حجم الناتج المحلي الإجمالي من خلال وضع أطر قانونية ملائمة وبنى تحتية مناسبة لنجاح تجربة الحكومة الرقمية.

وعليه تتمحور أهمية الدراسة حول كل من الأهمية العلمية والأهمية العملية:

1. **الأهمية العلمية:** ويتمثل الجانب العلمي للدراسة من خلال دراسة أثر تبني دولة الإمارات للحكومة الرقمية، والتعرف على تفاصيلها ومراحل التطبيق والنتائج، ومدى تأثير ذلك في تعزيز مكانتها الإقليمية والدولية كمركز مهم للتقدم التقني والتجارة الإلكترونية. ودراسة أهمية الإقبال على الخدمات من خلال الحكومة الرقمية وما يُصاحبها ذلك من تحسين وتطوير وتبسيط إجراءات تقديم الخدمات ودراسة أثره في تطور اقتصاد البلاد وازدهاره، وكذلك دراسة أهمية الحكومة الرقمية في بناء الثقة بين المواطنين ومؤسسات الدولة، وبين المستثمرين لدفعهم

للاستثمار في الدولة لما توفره عناصر الحكومة الرقمية من أطر قانونية وبنى تحتية متقدمة وتوفر آمن للبيانات والمعلومات.

2. **الأهمية العملية**: ويتمثل الجانب العملي في مساهمة الدراسة بإثراء المكتبة العربية، وكذلك الباحثين والدارسين في التعرف على أهمية تبني دولة الإمارات للحكومة الرقمية ونتائجها.

خامساً: منهجية الدراسة

استناداً إلى طبيعة الموضوع ومشكلته البحثية التي يسعى للإجابة على تساؤلاتها، وتحقيق الأهداف المتوخاة؛ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع الحقائق والمعلومات وتحليلها، وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها، وتوصيف العلاقة بينها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل. ومنهج دراسة الحالة في التعرف على الحكومة الرقمية بالتركيز على أهميتها في الإمارات العربية المتحدة على أساس أنها واحدة من الدول التي اهتمت بتقنية المعلومات في مختلف أجهزة الدولة.

سادساً: الإطار الهيكلي للدراسة

من أجل الوصول إلى الأهداف السالفة الذكر وانطلاقاً من مشكلة الدراسة والإجابة على التساؤلات المطروحة فقد تم تقسيم الدراسة وفق التقسيم الثنائي إلى مبحثين بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة على النحو التالي:

- **المبحث الأول**: ويتناول ماهية الحكومة الرقمية من خلال مطلبين:
  - المطلب الأول: دراسة مفهوم الحكومة الرقمية وعناصرها وأهدافها ومتطلبات ومراحل التحول إلى الحكومة الرقمية.
  - المطلب الثاني: التعرف على عوامل نجاح وفشل تنفيذ التحول للحكومة الرقمية، والتحديات التي تواجه تنفيذه.
- **المبحث الثاني**: ويتناول دراسة تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال مطلبين:
  - المطلب الأول: ملامح تطبيق الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة.
  - المطلب الثاني: واقع ومستقبل الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة.

بالإضافة إلى الخاتمة وما تتضمنه من نتائج وتوصيات.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الرقمية

بدأت خصائص الحكومة الرقمية بالظهور مؤخرًا، وتم إحراز تقدم كبير في دول حول العالم، وخاصة الدول المتقدمة، كما بذلت العديد من الدول النامية جهودًا متواصلة في هذا الصدد. انعكس في التغييرات الأساسية في أنماط الحياة وما ينتج عنها من رغبات وتوقعات شخصية ومجتمعية لتجربة حقائق جديدة، بدأت بوادرها في سياق القدرات التكنولوجية والمعلوماتية، لا سيما مع معدات البث وأجهزة الراديو والمعدات والاتصالات الفضائية، وما إلى ذلك حتى أصبح العالم قرية صغيرة.

وللتعرف على الحكومة الرقمية سنتعرف على مفهومها ثم أهدافها في (المطلب الأول)، ثم أبعادها وسماتها في (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الحكومة الرقمية

أُثيرت فكرة الحكومة الرقمية عندما نادى بها نائب الرئيس الأمريكي (آل جور) عام [1] 1993 ضمن تصور يقوم على ربط المواطن بأجهزة الحكومة المختلفة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها المختلفة، إضافة إلى إنجاز الحكومة نفسها مختلف الأنشطة بالاعتماد على شبكات الاتصال والمعلومات بصورة تُساهم في خفض التكلفة وفي نفس الوقت تحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ [2]، وعليه اختلف الباحثون في تعريف الحكومة الرقمية وفقاً لتنوع عناصرها.

الفرع الأول: مفهوم الحكومة الرقمية وعناصرها

من الواضح أن مفهوم الحكومة الرقمية بشكل عام يشير إلى تطوير وتبسيط أساليب تقديم الخدمات الحكومية اعتماداً على التكنولوجيا المتطورة، وسنتعرف هنا على تنوع مفهوم الحكومة الرقمية وفقاً لآراء الباحثين.

[1] في عام 1993 أصدر نائب الرئيس الأمريكي (آل جور) تقريراً بعنوان: "نحو حكومة تعمل أكثر وبتكلفة أقل" تضمن قيام الحكومة، ومن خلال منظومة صنع السياسات بالتركيز على كيفية الأداء وليس على ما ينبغي القيام به، حيث بادرت العديد من دول العالم آنذاك بتبني فكرة الحكومة الرقمية، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات بسهولة ودقة. للمزيد أنظر: الحكومة الإلكترونية نشأتها، مفهومها، خصائصها، أهميتها، أهدافها ومعوقاتها، متاح على الرابط الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية، نشأتها، مفهومها، خصائصها، أهميتها، أهدافها ومعوقاتها (بحث كامل) (starshams.com)، تاريخ الزيارة: 2024/5/3.

[2] وفاء إبراهيم حسن الطيب، التقنية الإلكترونية والأنظمة الضريبية في السودان، رسالة دكتوراه، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2000، ص 110.

أولاً: مفهوم الحكومة الرقمية

تنوعت المفاهيم حول الحكومة الرقيمة وإن كان جميعها تتناول كيفية تقديم الخدمات للأفراد من جانب مؤسسات الدولة بجودة ممتازة في أقل وقت وبأقل تكلفة. حيث عرفت سحر قدوري الرفاعي [3] الحكومة الرقمية بأنها: "صورة من صور الأعمال الإلكترونية التي تُشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للأفراد والشركات على حد سواء".

ويرى محمد بن أحمد السديري [4] بأن الحكومة الرقمية هي: "إنجاز المعلومات الرسمية بين الوحدات الحكومية أو بين تلك الوحدات والمتعاملين معها بصورة معلوماتية حديثة تعتمد على استخدام الحاسب الآلي لتداول معلومات معينة بتطلبها الإجراء الرسمي المطلوب اتخاذه وفق ضمانات أمنية مُعينة لحماية المواطنين والوحدات التي تقوم بإمداد الخدمات، مما يُساهم في توفير الوقت والتكلفة والجهد في أداء أنشطة الأجهزة الحكومية".

وأضاف أن [5] الحكومة الرقمية هي: "معرفة الحكومة وأجهزتها بطرق مختلفة من خلال مواقع الإنترنت لاسيما البريد الإلكتروني".

في حين عرفها Karen Layne and Jungwoo lee [6] بأنها: "استخدام الحكومة للتقنية، خاصة الإنترنت وتطبيقاته لتحسين سرعة الوصول إلى المعلومة وتسليم المعلومات الحكومية والخدمات إلى الأفراد، الشركاء، أجهزة أو كيان حكومي آخر، ومن خلال تلك التقنية يُمكن المساعدة على بناء علاقات أفضل بين الحكومة والأفراد مما يجعل التفاعل بينهم متناسقاً وبسيطاً وأكثر كفاءة".

ويرى أبو بكر محمود الهوش [7] أن الحكومة الرقمية هي: "عملية تغيير وتحويل العلاقات من الشركات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات من الشفافية وتحجيم الفساد لتقديم الأفضل للأفراد وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من المعلومات وتوفير الوقت وتقليل التكلفة".

وتناولت الأمم المتحدة تعريف الحكومة الرقمية عام 2002 بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية الواسعة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين" [8].

---

[3] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها - مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، ع 7، الجامعة المستنصرية، بغداد، 2009، ص4.

[4] محمد بن أحمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية: أسئلة وأجوبة قبل التطبيق، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، 2011، ص91.

[5] المرجع السابق، ص91.

[6] Karen Layne& Jungwoo lee, Developing fully functional E-government: a four Stage Model, Government Information Quarterly, Volume 18, Issue 2, United Kingdom, 2001.pp:122-123.

[7] أو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، ط1، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، 2006م، ص27.

وعلى ضوء ما سبق، يمكن القول بأن الحكومة الرقمية هي مدى اعتماد حكومات الدول على الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الإنترنت والذكاء الاصطناعي والأقمار الصناعية في مؤسساتها بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة وتبسيط إجراءات تقديمها للأفراد بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.

ثانياً: عناصر الحكومة الرقمية

إن تبني الدول للحكومة الرقمية من أجل تطوير وتعزيز خدماتها والرقي بها، يهدف إلى إيجاد موارد تدعم نمو الاقتصاد الوطني. ولنجاح إقامة الحكومة الرقمية كان لا بد من اشتمالها على منظومة من العناصر تساعد في مجموعها في تحقيق المراد منها، وهذه العناصر تتلخص بالآتي [9]:

أ. بنى تحتية تكنولوجية: والتي تتضمن إنشاء الشبكات وقواعد البيانات وإجراءات تعزيز الأمن السيبراني بما يكفل حفظ البيانات والمعلومات وتعزيز أمنها؛ لأن أمن المعلومات وسريتها يعزز الثقة بين أطراف الحكومة الرقمية (المؤسسات والهيئات، الأفراد، المستثمرين).

ب. تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً (عبر الإنترنت) ومثال ذلك دفع فواتير الكهرباء وتجديد جوازات السفر وما شابه؛ الأمر الذي يوفر الوقت والجهد و يحقق وفرة في الإنفاق في كل العناصر بالصورة التي تُحقق أفضل عائد.

ج. تحقيق سرعة وفعالية في التنسيق والأداء بين الشركات نفسها والإدارات كلٍ منها على حده.

د. تحقيق حالة من الاتصال مع المواطنين مُصاحباً للقدرة على تأمين كل الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين.

هـ. تجميع كل الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية في موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت.

الفرع الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الرقمية

في ظل تحول العالم إلى قرية صغيرة أو بشكل أدق "قرية إلكترونية صغيرة"، وسعي الدول إلى بناء مجتمعاتها المدنية بشكل يتسم بالتطور والتحضر والابتكار، تبرز أهمية الحكومة الرقمية في تحسين الكفاءة الحكومية والانتقال نحو تحويل الخدمات الحكومية التقليدية إلى رقمية باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال توفير منصات رقمية تتيح لمواطني الدولة ومقيمها سهولة الوصول إلى الخدمات

[8] الحكومة الإلكترونية نشأتها، مفهومها، خصائصها، أهميتها، أهدافها ومعوقاتها، متاح على الرابط الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية، نشأتها، مفهومها، خصائصها، أهميتها، أهدافها ومعوقاتها (بحث كامل) (starshams.com)، مرجع سابق.

[9] مروان عبد الرسول حمودي، دراسة وتقييم الحكومة الرقمية وأثرها على جودة المعلومات المحاسبية – دراسة تطبيقية، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج(12)، ع (29)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الأنبار، 2020، ص 405- 406.

والاستفادة منها. حيث تسعى الدولة ومن خلال الحكومة الرقمية إلى توفير بيئة تتسم بإشعار المواطنين والمقيمين بالأمان من خلال تبادل المعلومات والبيانات مما يعزز من قيم الثقة المتبادلة. هذا من ناحية، وخلق بيئة داعمة للابتكار والتطور من ناحية أخرى؛ مما يعزز لاستقطاب الاستثمارات في هذا المجال، وهنا لا بد من التعرف على أهمية وأهداف الحكومة الرقمية التي تسعى الدولة إلى تحقيقها.

أولاً: أهمية الحكومة الرقمية: حيث تكمن أهمية الحكومة الرقمية في الآتي: [10]

أ. تقديم موضع واحد (منصة رقمية واحدة) للمعلومات الحكومية.

ب. نقل التدابير الحكومية على الخط المباشر. والمقصود بالخط المباشر توفر آلية تسمح بالتواصل المباشر بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، يتمكن من خلالها المستفيد بتقديم استفسارات عن الخدمة وطرق تقديم الشكاوى؛ بهدف تطوير كفاءة الخدمات المقدمة.

ج. تطبيق النماذج الرقمية والسماح بوجودها على الخط المباشر.

د. تطوير بنى تحتية عامة في حقلي التقنية والتشفير وتلبية حاجات التقنية في بيئتي الاتصال والحوسبة.

هـ. المساهمة في تسهيل نظام الدفع الإلكتروني لكافة الخدمات.

و. تحقيق فعالية الأداء الحكومي.

ثانياً: أهداف الحكومة الرقمية

يعتبر التطور التقني من أهم عناصر القوة الناعمة للدول في النظام الدولي القائم، فلم تعد مساهمة الدولة بالتأثير في الأحداث العالمية مقتصراً على امتلاكها لعناصر القوة المسلحة كماً ونوعاً، بل على تطورها التقني والذي تهدف من خلاله إلى تحقيق مفهوم الريادة والتميز في مختلف القطاعات، وقدرتها على توظيف العناصر اللازمة لنجاح الحكومة الرقمية. مثل الذكاء الاصطناعي وهو عبارة عن: [11] "نظام علمي متكامل يشمل طرق التصنيع والهندسة والبرامج الذكية بهدف إنتاج أجهزة قادرة على أداء المهام الكبيرة والمعقدة لتلك التي لدى البشر" والحوسبة السحابية وهي عبارة عن [12]: "نموذج يهدف إلى تمكين الوصول إلى شبكة الإنترنت، وبطلب من المستفيد من الخدمة وبشكل آمن ومريح ومن أي

[10] جبريل بن حسن العريشي، الحكومة الإلكترونية مفهومها وأهدافها، مجلة المعلوماتية، ع (14)، وكالة التطوير والتخطيط، وزارة التربية والتعليم، السعودية، 2006، ص18.

[11] عبدالله موسى، احمد حبيب بلال، الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2019، ص20.

[12] خالد بن ناصر آل حيان، الحوسبة السحابية: أساسيات ومبادئ وتطبيقات، ط1، مركز البحوث والدراسات، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2019، ص43.

مكان. وتشمل الحوسبة السحابية التطبيقات والخدمات الإلكترونية بدون تدخل من مزود الخدمة" وكذلك شبكة الإنترنت الأمر؛ الذي يدفع بخلق بيئة جاذبة للاستثمارات وتنويع مصادر النمو الاقتصادي لديها وزيادة حجم الناتج المحلي الإجمالي؛ مما يعزز من مساحة تأثيرها في المنظومة الدولية من خلال امتلاكها لأهم عنصرين من عناصر القوة الناعمة والمتمثلة بالتطور التقني والتقدم الاقتصادي.

وعليه تسعى الحكومة الرقمية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف كما يلي [13]:

أ. إجراء تعاملات مختلفة بين الجهات الحكومية ومؤسسات الأعمال والأفراد إلكترونياً من خلال استخدام شبكات الإنترنت.

ب. إجراء معاملات متنوعة بين الجهات الحكومية إلكترونياً من خلال شبكات الاتصال.

ج. تحقيق التفاعل بين مؤسسات الحكومة والعملاء إلكترونياً.

د. إدارة المخزون ومختلف الأنظمة إلكترونياً.

هـ. السماح بتداول المعلومات من خلال الخدمات الحكومية على شبكة الإنترنت.

و. رفع مستوى كفاءة تقديم الخدمات الحكومية.

ز. تخفيض تكاليف أداء الخدمات الحكومية والحد من الإنفاق الحكومي.

ح. السعي إلى خلق حكومة بلا أوراق وبدون بيروقراطية.

ط. المساهمة في تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ تلك الحكومة من خلال إعادة تأهيل الموارد البشرية بهدف مواكبة التطورات الجديدة.

المطلب الثاني: التحول نحو الحكومة الرقمية

قد يتطلب الانتقال إلى الحكومة الرقمية تطوير استراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تطور الإدارة الحكومية، وترشيد أدواتها، وخلق بيئتها القانونية والاقتصادية والاجتماعية، وتدريب أفراد المجتمع على استخدام التقنيات الحديثة. مع مراعاة احتياجات هؤلاء الأفراد وتقديرات أحوالهم المعيشية.

[13] صابرينة جبايلي وآخرون، الحكومة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية، مج (4)، ع (1)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، 2020، ص 315-316.

وللتعرف على كيفية تحول أي دولة نحو الحكومة الرقمية؛ سنتعرف على متطلبات التحول نحو الرقمية، ومراحل ذلك التحول، مروراً بالعوامل التي تُساهم في تحقيق ذلك التحول، وأخيراً التحديات التي تواجهه.

الفرع الأول: متطلبات ومراحل التحول نحو الحكومة الرقمية

إن نجاح تنفيذ الحكومة الرقمية يستد إلى توفير ثلاث متطلبات، يتم تنفيذها على ثلاث مراحل على النحو التالي:

أولاً: متطلبات تنفيذ الحكومة الرقمية

حيث إن توجه الدول لتبني الحكومة الرقمية يعتمد على مجموعة من النقاط أهمها :[14]

1. حل المشاكل القائمة في أغلب المؤسسات قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، ولأهمية ذلك ينبغي على حكومات الدول أن توفر المعلومات اللازمة بالمواطنين من خلال الإنترنت، وأن توضح سياسة يتم بموجبها تحديد كافة الوثائق والمعلومات عبر شبكة الإنترنت، وكلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة لابد من وضعها مباشرة على الإنترنت.

   وعلى ضوء ما سبق؛ فإن أهم المشاكل التي تواجه حكومات الدول في التحول نحو الحكومة الرقمية هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الأساسية؛ إذ ليس هناك ثمة نظام توثيق فعَّال يضع كل وثائق العمل الحكومي في وضعها الصحيح بالوقت المطلوب. فإذا كان هذا واقع العمل الحقيقي فمن الخطأ التوجه لبناء حكومة رقمية قبل إنهاء كافة التحديات في الواقع غير الإلكتروني.

2. تبني الأطر التشريعية لمعالجة المعوقات الخاصة بالتبادل التجاري، وتوفير الوسائل القانونية والتنظيمية؛ إذ أن كافة المبادلات التي تتعامل بالمال لابد من وضعها على شبكات الإنترنت لاسيما إمكانية دفع الفواتير وأي رسوم حكومية من خلال الإنترنت.

3. توفير بنية تحتية واستراتيجية ملائمة كفيلة ببناء المجتمعات، ويتطلب ذلك إنشاء وسيط تفاعلي من خلال الإنترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين الأفراد؛ إذ يتم توفير المعلومات عن وضع أية عملية تجارية يتم أداؤها في وقت لاحق، إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطنين والموظفين.

[14] صابرينة جبايلي وآخرون، الحكومة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص 18.

ثانياً: مراحل التحول نحو الحكومة الرقمية

من المعروف بأن نجاح أي مشروع يتطلب تحديد مجموعة من المراحل التي تسير وفقها المؤسسات والأفراد، وعليه فإن التحول نحو الحكومة الرقمية يتطلب المرور بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول إليها عبر شبكة الإنترنت

تُمثل تلك المرحلة بداية ولادة الحكومة الرقمية للإنترنت. وتتمثل في إنشاء مؤسسة إلكترونية يتم من خلالها عرض الخدمات الإدارية المتاحة بشكل إلكتروني من خلال ربطها باستخدام تكنولوجيا المعلومات؛ من أجل توسيع قاعدة الوصول الإلكتروني للمعلومات والخدمات.

ولنجاح تلك المرحلة لابد من المرور بمجموعة من الخطوات من أهمها ما يلي [15]:

أ. إعداد استراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات على شبكة الإنترنت حتى يتمكن المواطنين من معرفتها.

ب. إعلام المواطنين عن بدء توافر تلك المعلومات من خلال الوسائل المتخصصة.

ج. البحث المستمر في النتائج المحتملة من خلال الاعتماد على الموارد المُتاحة.

د. تصميم مواقع بسيطة على شبكة الإنترنت مع ضمان عملية تحديثها وصيانتها.

هـ. التركيز على المضمون بالصورة التي تُساهم في جذب الاستثمارات المتنوعة ومواجهة الفساد وترشيد الخدمات.

وعلى ضوء ما سبق؛ يؤيد الباحث وجهة النظر التي ترى بأن من أهم سمات تلك المرحلة العمل على توافر الخدمات الإدارية بصورة إلكترونية بشكل مستمر على المواقع الإلكترونية؛ مما يُساهم في توفير الكثير من الجهد لاسيما فيما يخص توصيل المعلومات في الوقت الملائم حسب ما يرغبه المواطن [16].

المرحلة الثانية: توسيع دائرة التفاعل مع المواطنين

قد تنتقل الحكومة في تلك المرحلة إلى فتح باب التواصل والتعايش مع المواطنين من خلال المواقع الإلكترونية من أجل بناء الثقة بالحكومة ومشروعاتها وإصلاح العلاقة ما بين الإدارة والمواطن،

[15] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها – مدخل استراتيجي، مرجع سابق، ص 318.
[16] سلامة عبد المجيد، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجماعات المحلية، مجلة الحقوق والحريات، ع (5)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بن خضير بسكرة، الجزائر، 2018، ص 70.

ومشاركته في اتخاذ أغلب القرارات والأعمال على كافة المستويات حيث يُمكن لأي فرد معرفة كافة الموضوعات التي تتعلق به من أي مكان داخل المجتمع أو خارجه [17].

وتتطلب هذه المرحلة مجموعة من الإجراءات هي: [18]

أ. توعية المواطنين بأهمية القضايا التي تطرحها الحكومة من خلال الإجراءات المتخذة على الإنترنت.

ب. تشجيع المواطنين على التفاعل مع الحكومة من خلال المناقشات المتبادلة.

ج. ضمان جودة وسلامة جداول البيانات والوثائق الاستثمارية المنشورة على الموقع.

د. تشجيع المستخدمين على المشاركة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية والترويج لها في جميع وسائل الإعلام، مع ضمان توطيد العلاقة بين المواطنين والكيانات التي تقدم الخدمات، وأن جميع التدابير المتخذة لتبسيط الخدمات وتسهيل المعاملات موصوفة بشكل مستمر ومنتظم.

وعلى ضوء ما سبق؛ يرى الباحث بأن تلك المرحل تُمثل البداية الفعلية لنظام الحكومة الرقمية؛ نظراً لطريقة التعامل المتغيرة ما بين مؤسسات الحكومة والمواطنين من خلال شبكات الإنترنت.

المرحلة الثالثة: توفير الخدمات الحكومية بصيغة إلكترونية

تُعد هذه المرحلة هي أساس التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية، حيث يمكن للمواطنين إجراء المبادلات المالية بين الحكومة والمواطنين من خلال بطاقات الائتمان وأجهزة الصراف الآلي ومن خلال البرامج والخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومة، وإجراء جميع معاملاتهم عبر الإنترنت [19].

الفرع الثاني: عوامل نجاح وفشل تنفيذ التحول للحكومة الرقمية

هناك مجموعة من العوامل تُساهم في تنفيذ التحول نحو الحكومة الرقمية، لكن في نفس الوقت يوجد مجموعة من التحديات. وسيتم التعرف على عوامل النجاح والتحديات وفقاً للآتي:

أولاً: عوامل نجاح التحول نحو الحكومة الرقمية

من الأدوات التي تُساهم في نجاح التحول نحو الحكومة الرقمية بسهولة ما يلي:

[17] سلامة عبد المجيد، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجماعات المحلية، مرجع السابق، ص71.
[18] سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها – مدخل استراتيجي، مرجع سابق، ص319. وأنظر أيضاً: سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الخضر باتنة-1-الحاج لخضر، الجزائر، 2018، ص101.
[19] صابرينة جبايلي، الحكومة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة، مرجع سابق، ص322.

أ. **الإصلاح الإداري:** أصبح نظام الإدارة التقليدية ليس لديه القدرة على مواكبة عصر التكنولوجيا؛ لذلك فإن إصلاح العمليات الإدارية يُمثل خطوة مهمة في إطار عملية التحول الناجح نحو إقامة الحكومة الرقمية. وتساهم تلك الإصلاحات أساساً في الحد من البيروقراطية في العمل، وتقليل الإجراءات وتفعيل صور الرقابة الإدارية على مصدر القرار، مع تعزيز الشفافية في اتخاذ القرارات ومواجهة التحديات.

ب. **القيادة الإدارية**: قد يلزم التحول نحو الحكومة الرقمية توافر عدداً من الكفاءات البشرية التي لديها القدرة على التكيف مع التكنولوجيا المتطورة؛ إذ لا يمكن تحقيق أهداف الحكومة الرقمية في ضوء غياب قيادة سياسية إدارية تلتزم بدعم الجهد الذي يؤدي إلى التحول نحو الحكومة الرقمية من خلال توفير الوقت والجهد والمناخ الملائم الذي يُساهم في دعم القوى العاملة الإبداعية.

ج. **التأطير القانوني**: إن التحول نحو الحكومة الرقمية بشكل فعَّال يتطلب وجود تأطير قانوني وإصلاح تشريعي بكل الوسائل الشرعية للأعمال الإدارية في ذلك المجال، من شأنه حماية خصوصية الأفراد وعدم انتهاك المواقع الحكومية وإتلافها.

د. **مشاركة المجتمعات المدنية:** أُنشأت الحكومة الرقمية من أجل خدمة الأفراد ومؤسسات الأعمال والنقابات وغيرها من مؤسسات المجتمعات المدنية؛ لذلك لابد من التعاون معها ومشاركتها في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الرقمية، وفي بناء وإرساء قواعد وعلاقات متبادلة ترجع بالفائدة على المجتمع كاملاً.

هـ. **إعلام توعوي**: للإعلام دور مهم في توعية الأفراد لمساعدة الدولة الأفراد على كل ما تقدمه الحكومة الرقمية لأفراد مجتمعها. [20]

وفي ضوء ما سبق يمكن إضافة عوامل أخرى تُساهم في نجاح التحول نحو الحكومة الرقمية هي: [21]

أ. **التخطيط الاستراتيجي:** من المعروف بأن نجاح أي مشروع لابد أن يسبقه تخطيط صحيح، وفقاً لخطة استراتيجية طويلة الأجل توضح الأهداف. وهذا ما ينطبق عند التحول إلى الحكومة الرقمية من أجل إنجاحها.

[20] جبريل بن حسن العريشي، الحكومة الإلكترونية مفهومها وأهدافها، مرجع سابق، ص20.
[21] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية E-G على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، ع (7)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2009، ص 293.

ب. **الشراكة مع القطاع الخاص**: من أجل نجاح التحول نحو الحكومة الرقمية يتم المشاركة مع القطاع الخاص في كافة مراحلها والاستفادة من التقدم الذي يُحققه في مجال التجارة الإلكترونية.

ثانياً: التحديات التي تُسبب فشل تنفيذ الحكومة الرقمية

بالرغم من قدرة الأجهزة الحكومية في مختلف دول العالم في تطبيق تكنولوجيا متطورة، إلا أنها تواجه العديد من التحديات التي تؤثر في جودة خدماتها وذلك للأسباب التالية: [22]

أ. التركيز على خدمة أعمال الشركات وتوفير متطلباتها الداخلية، وليس على كيفية تلبية حاجات المواطنين.

ب. اتجاه أغلب أجهزة الدولة في تسعينيات القرن الماضي إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لمكننة أنظمتها الراهنة، وليس إلى تطبيق حلول جديدة أكثر فعالية، والتي أصبحت متوافرة في الوقت الراهن.

ج. البيروقراطية وإجراءات الميزانية والثقافة السائدة في الشركات والخوف من إعادة تنظيم وهندسة إجراءات العمل؛ مما أدى إلى خلق مقاومة للتغيير نحو تكامل العمل والمشاركة في استخدام النظم بين أجهزة الشركات.

د. المشاكل الفنية ذات العلاقة بأنظمة الأمان التي تستخدمها إدارات الشركات المختلفة يُمثل عائقاً أمام التكامل في مشروعات الحكومة الرقمية، وإن عدم توافر الثقة بين المستخدمين والإدارات من ناحية الجانب الأمني للمعلومات يُمثل تحدياً أمام نجاح الحكومة الرقمية.

هـ. تدريب وتأهيل القوى العاملة على استخدام تلك التكنولوجيا.

المبحث الثاني: تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تمهيد:

تُعد الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة تجربة رائدة منذ بدايتها في عام 2001م؛ فالإمارات العربية المتحدة عموماً وخاصة إمارة دبي تعد مركزاً للتجارة والصناعة في منطقة الشرق الأوسط وهي أيضاً سوق عالمية لتجارة أجهزة الحاسب الآلي.

[22] Merrill Warkentin& other, Encouraging Citizen Adoption of E- Government by Building Trust, Electronic Market, Volume 12,Issue 3, Routledge, part of the Taylor & Francis Group, 2002, p:162.

ومن هذا المنطلق ارتأينا التعرف على ملامح تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة (المطلب الأول)، ثم واقع ومستقبل الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة (المطلب الثاني).

المطلب الأول: ملامح تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

يُعد تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة من الأهداف الأساسية للدولة منذ عام 2001م؛ بحيث يتم إدارة كل المؤسسات الحكومية في الدولة إلكترونياً، ففي عام 2001م أصدر مجلس الوزراء الإماراتي القرار رقم (636)، والذي تقرر بموجبه الشروع في تطبيق معايير الحكومة الرقمية، وما يتعلق بها، وذلك من خلال اهتمام حكومة الإمارات العربية المتحدة بوضع خطط واضحة في الاستفادة بكل ما هو جديد ترى أنه يخدم العملية الإدارية وتُساعد المواطنين، وخاصة فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة.

وعلى ضوء ما سبق سنتناول في (الفرع الأول) ملامح تطبيق الحكومة الرقمية من خلال أساسيات وخطوات تطبيقها، ثم بيان أهميتها وأهدافها في (الفرع الثاني).

الفرع الأول: أساسيات تطبيق الحكومة الرقمية ومراحل تطبيقها في دولة الإمارات العربية المتحدة

تتعدد أساسيات تطبيق الحكومة الرقمية التي ارتكزت عليها دولة الإمارات العربية المتحدة عند تطبيقها وفقاً لمجموعة من الخطوات انتهجتها عند البدء في مشروع الحكومة الرقمية كما يلي:

أولاً: أساسيات تطبيق الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة

من أهم الأساسيات التي ارتكزت عليها دولة الإمارات العربية المتحدة عند تطبيق الحكومة الرقمية هي:

1. **الإرادة السياسية:** وقد تمثلت في قرار مجلس الوزراء رقم (636) لعام 2001 [23] والذي نص في الفقرة الرابعة منه على: الموافقة على تطبيق معايير الحكومة الرقمية في مجموعة من المشروعات مثل نظام الدرهم الرقمي؛ وهدفه استفادة المواطنين منها في سداد رسوم الخدمات الحكومية التي تقدمها الجهات الحكومية المختلفة، وتم تطوير الجيل الثاني من ذلك النظام ليمتد إلى الدفع من خلال نقاط البيع والتحصيل الإلكتروني ومن خلال شبكة الإنترنت. كما زودته وزارة المالية بمجموعة جديدة من السمات مثل الدفع من خلال الهاتف المتنقل،

[23] يهدف هذا القرار إلى وضع الإطار التشريعي لأعمال الحكومة الرقمية ويتضمن 8 مبادئ تساهم في تحقيق التحول الرقمي، للمزيد أنظر الرابط، https://www.bing.com/search?q، تاريخ الزيارة 2024/5/16.

الأشكال الإلكترونية، والمحفظة الإلكترونية الافتراضية، إضافة إلى خاصية الخصم المباشر والتحويل من الحسابات البنكية [24].

2. **البنية المتطورة:** من المعروف بأن دولة الإمارات العربية المتحدة ترتكز على بنية تحتية متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ليس فقط على مستوى العالم العربي بل عالمياً أيضاً؛ حيث خصصت استثمارات ضخمة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى تنتقل إلى اقتصاد المعرفة، وعليه أصبحت مركزاإقليمياً لخدمات وصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفقا للتقارير الدولية [25].

3. **إطلاق البوابات الرسمية:** سعت حكومة الإمارات الرقمية منذ تأسيسها على توفير خدمات حكومية فعّالة، وقد تحقق بالفعل بعد إطلاق البوابة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تُعد بمثابة الحضور الرسمي المعتمد لحكومة الإمارات على شبكة الإنترنت، والقناة التي توفر المعلومات والخدمات الحكومية لكلٍ من الأفراد والزوار وحتى المؤسسات الحكومية [26].

4. **إطلاق موسوعة إلكترونية عربية (Uaepedia):** أطلقت دولة الإمارات العربية المتحدة أول موسوعة إلكترونية في أكتوبر لعام 2012م، تقوم على نموذج الموسوعة الإلكترونية الأكثر عالمية (Wikipedia)، المعروفة بأنها موسوعة تفاعلية يُمكن لأي مواطن تعديل أو إنشاء مقالات جديدة فيها [27].

5. **مشروع بطاقة الهوية الرقمية الذكية**: ذلك المشروع يُعد من الأهداف الأساسية للحكومة الرقمية في الإمارات، ويتسم بمجموعة من السمات من أهمها: شكل البطاقة وأسلوب تصنيعها مكوناتها ومحتوياتها التي تشمل أعلى مستويات الأمان للبيانات المتضمنة فيها. وتتضمن تلك البطاقة ثلاث خصائص أمنية هي؛ بطاقة ذكية، مفاتيح التوقيع الإلكتروني للتحقق من الهوية، وأخيراالبصمات. [28]

---

[24] Ali M Al-Khouri, eGovernment Strategies: The Case of the Unties Arab Emirates, European Journal Of e Practice, www.epracticejournal.eu

[25] منظومة الدرهم الإلكتروني وسيلة دفع عصرية وذكية من الطراز الأول، وزارة المالية، الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط التالي: https://www.mof.gov.ae/ar/About/programsProjects/Pages/EDirham.aspx، تاريخ الزيارة في 2024/5/18م.

[26] منظومة الدرهم الإلكتروني وسيلة دفع عصرية وذكية من الطراز الأول، مرجع سابق.

[27] فيصل بهلولي، تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية: تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً مع إمكانية التطبيق في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، مج (16)، ع (23)، مخبر العولمة واقتصاديات شمال أفريقيا، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف الجزائر، 2020، ص251.

[28] فيصل بهلولي، تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية: تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً مع إمكانية التطبيق في الجزائر، مرجع سابق، ص252.

6. **بناء الغيمة الإلكترونية:** أسست حكومة الإمارات غيمة إلكترونية خاصة بها والمقصود بها القدرة على استخدام الحوسبة السحابية لتخزين البيانات وتقديم الخدمات إلكترونياً؛ وذلك لتجاوز التحديات التي تقف أمام مشروع الحكومة الرقمية في صورته التقليدية، إضافة إلى ما تقدمه من متطلبات تلك الحكومة ومساعدتها في مواجهة العديد من المشاكل. [29]

ثانياً: مراحل تطبيق الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة

تتمثل خطوات تأسيس مشروع الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة في التالي [30]:

أ. مراجعة كافة الإجراءات الأساسية للوزارات والخدمات التي تقدمها.

ب. تحديد المشروعات والأنظمة الإلكترونية المخطط البدء بها حسب أولوية المشروع.

ج. تعريف المهام والمسؤوليات الخاصة بفريق عمل المشروع.

د. تحديد أفضل الأعمال مع الحكومات الأخرى والقطاع الخاص في مجال الحكومة الرقمية.

حيث تمثل الخطوات السابقة جزءاً من صنع السياسية العامة في مجال التحول الى الحكومة الرقمية.

الفرع الثاني: أهداف الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

يرجع اهتمام دولة الإمارات العربية بمشروع الحكومة الرقمية سواء على المستوى العالمي أم على المستوى المحلي لأثرها الإيجابي على المجتمع الإماراتي في مختلف المجالات، وتحقيق مجموعة من الأهداف. يمكن تقسيمها إلى أهداف قصيرة المدى، وأهداف طويلة المدى على النحو التالي:

أولاً: أهداف قصيرة المدى

تهدف الإمارات العربية المتحدة من تطبيق الحكومة الرقمية إلى تحقيق الآتي: [31]

أ. تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية، وكذلك تطوير الخدمات الخاصة بالمواطنين والمؤسسات عبر شبكات الإنترنت.

ب. إنجاز المعاملات بصورة دقيقة بين المواطنين والمؤسسات.

ج. اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل البيانات بين الوزارات والمؤسسات الحكومية.

---

[29] المرجع نفسه، ص 252.

[30] علي محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية – دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص98.

[31] علي محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية – دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي مرجع سابق، ص95.

د. تطوير معدل الكفاءة في الخدمات المُقدمة.

هـ. الربط بين الخدمات والإجراءات بصورة تُسهل التعامل بين الوزارات والمؤسسات الحكومية في ضوء الحكومة الرقمية.

و. الحد من التكلفة ذات العلاقة بتطوير الخدمات المُقدمة للمواطنين.

ز. مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الرقمية.

ثانياً: أهداف طويلة المدى

اهتمت الإمارات العربية المتحدة من خلال الحكومة الرقمية بتحقيق أهداف طويلة المدى كما يلي [32]:

أ. رفع مستوى التحول الإلكتروني المقدمة.

ب. الارتقاء بتنافسية دولة الإمارات في مجال الحكومة الرقمية، وتنويع مصادر الدخل بهدف دعم النمو الاقتصادي.

ج. توفير عدد كبير من الخدمات عبر شبكات الإنترنت.

د. توفير الخدمات الحكومية من خلال قنوات جديدة مثل الأجهزة النقالة.

هـ. التركيز الدائم على تحسين الإجراءات اللازمة للخدمات الإلكترونية.

و. تدريب وتهيئة العاملين بالمؤسسات ودفعهم للاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

وبناءً على ما تقدم، نجد أن حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة تبنت استراتيجية الحكومة الرقمية لعام 2025 والتي تهدف إلى تضمين المحاور الرقمية في المبادرات والاستراتيجيات التي تطلقها الحكومة، معتمدة على أبعاد متنوعة تتثمل في التناغم مع العصر الرقمي وعدم التخلف عن الركب مما يعزز مفهوم الشمولية. واعتماد تصميم الخدمات على استخدام التقنيات الرقمية بحيث يتم التركيز على احتياجات المواطنين والمقيمين وتسهيل وتبسيط إجراءات الخدمات المقدمة لهم وتعزيز مفهوم الاستباقية وهي القدرة على التنبؤ بمتطلبات المستفيدين من الخدمات وتنفيذها بالسرعة الممكنة وصولاً على التنمية المستدامة [33].

[32] البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط التالي: https://u.ae، تاريخ الزيارة في 2024/6/12م.

[33] استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات -2025، متاح على الرابط، https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards، تاريخ الزيارة 2024/6/30.

وفي هذا الإطار سعت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة إلى توافق تبنيها للحكومة الرقمية مع استراتيجيات التنمية الوطنية والرامية إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة والمستقاة من أجندة الأمم المتحدة لعام 2030 والمتمثلة ب 17 هدف منها: مكافحة الفقر، الصناعة والابتكار والبنية التحتية، التعليم الجيد، الصحة الجيدة والرفاهية التامة والعمل المناخي. [34]، وعليه تبنت الدولة عدداً من السياسات والاستراتيجيات بهدف توافق متطلبات الحكومة الرقمية مع سياسات واستراتيجيات التنمية المستدامة ومنها [35]:

أ- السياسة الوطنية لجودة الحياة الرقمية: والتي تهدف إلى تمكين الأفراد من استخدام التقنيات لا سيما الإنترنت بشكل سليم، وتوجيههم إلى نحو استخدام المحتوى الإيجابي وتعزيز مفهوم الأمان من المخاطر المترتبة على التعامل مع الجهات المريبة أو القرصنة.

ب- سياسة المنصة الرقمية الموحدة: بهدف توفير كافة الخدمات الحكومية من خلال منصة رقمية واحدة وتفعيل الربط الشبكي بين جميع المؤسسات الحكومية المحلية والاتحادية لتسهيل تقديم الخدمات إلى أفراد المجتمع.

ج- مئوية الإمارات 2071: بهدف تشكيل خارطة طريق واضحة للعمل الحكومي بعيد المدى من خلال استشراف المستقبل وتوظيف التقدم التقني لتعزيز قوة الدولة الناعمة وسمعتها الدولية.

المطلب الثاني: واقع ومستقبل الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة

سنتعرف على واقع ومستقبل الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال المؤشر الكلي لتنمية الحكومة الرقمية ومؤشراته الفرعية الذي سيوضح ترتيب دولة الإمارات العربية عالمياً وعربياً في تطبيق الحكومة الرقمية. ثم وضعها الراهن ومستقبلها، من خلال مشروعاتها التي تم تنفيذها والتي سيتم تطويرها في المستقبل لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين في أقل وقت وبأقل تكلفة كما يلي:

الفرع الأول: مؤشرات قياس تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

وفقاً للمؤشر الكلي لتنمية الحكومة الرقمية ومؤشراته الفرعية (الخدمات الرقمية "OSI"، مؤشر المشاركة الإلكترونية"EPI"، مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات "TII") سيتضح ترتيب دولة الإمارات العربية المتحدة عالمياً وعربياً في تطبيق الحكومة الرقمية على مدار الأعوام 2016-2020.

[34] اعتمد قادة العالم في العام 2015 أهداف التنمية المستدامة ال 17 ضمن أجندة الأمم المتحدة لعام 2023، للمزيد أنظر: أجندة الأمم المتحدة 2030، متاح على الرابط، https://u.ae/ar-ae/about-the-uae، تاريخ الزيارة 2024/6/30.

[35] استراتيجية الجكومة الرقمية لدولة الإمارات -2025، متاح على الرابط، https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards ، مرجع سابق.

وبحسب دراسة تنمية الحكومة الرقمية الصادرة في عام 2020 عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة، ارتفع المؤشر الكلي لتنمية الحكومة الرقمية من المركز 29 في عام 2016 إلى المركز 21 في عام 2018م والمحافظة على المركز نفسه في عام 2021م، لتصبح دولة الإمارات من أفضل (25) دولة في هذا المؤشر، ويقيس المؤشر مدى التقدم في مسار التحول الرقمي للحكومات، والذي يتكون من ثلاثة مؤشرات فرعية على النحو التالي: [36]

أ. **مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI):** وفقاً لذلك المؤشر احتلت دولة الإمارات المركز الأول على المستوى العربي، والثامن عالمياً.

ب. **مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI):** تقدمت دولة الإمارات من المركز (32) في عام 2016م إلى المركز (17) في عام 2018م إلى المركز (16) في عام 2020م، لتحتل المركز الأول من حيث المشاركة الإلكترونية عالمياً وعربياً.

ج. **مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII):** وفقاً لذلك المؤشر حققت دولة الإمارات العربية المتحدة تقدماً هائلاً؛ حيث أشادت دراسة لتنمية الحكومة الإلكترونية 2020م بمدى قوة البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دولة الإمارات، وجهود الدولة في استخدام التقنيات الجديدة والمتطورة لتوفير خدمات تُلبي حاجات المواطنين وطلباتهم، والجدول التالي رقم (1) يوضح ترتيب دولة الإمارات في مؤشر تنمية الحكومة الرقمية وفقاً لمؤشراتها الفرعية لأعوام 2016-2020.

الجدول رقم (1): ترتيب دولة الإمارات وفقاً لمؤشر تنمية الحكومة الرقمية لأعوام 2016-2020 (المصدر: دراسة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية (2020م)، متاح على الرابط التالي:
https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020

المؤشر	2016	2018	2020
مؤشر تنمية الحكومة الرقمية	29	21	21
مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI)	8	6	8
مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)	32	17	16
مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII):	25	2	7

من الجدول السابق يتضح أن دولة الإمارات العربية المتحدة حققت تقدماً هائلاً في مجال الحكومة الرقمية، من خلال ترتيبها عالمياً وعربياً.

[36] دراسة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية (2020م)، ممتاح على الرابط:-https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020، تاريخ الزيارة في 2024/7/1م.

الفرع الثاني: واقع ومستقبل الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

يتضح واقع ومستقبل الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة من المبادرات والمشروعات التي تطبيقها في مجال الحكومة الرقمية، والخدمات التي قدمتها للمواطنين بسهولة ويُسر.

أولاً: واقع الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

أ. **تعزيز الإطار التنظيمي وآليات التحكم في الحكومة الرقمية للدولة:** وذلك من خلال (13) مبادرة ترتبط بتهيئة البيئة القانونية والتنظيمية التي تحكم امتلاك أو استخدام نظم المعلومات في أجهزة وخدمات الحكومة الرقمية، وعلى مستوى عالي في وضع خطة للتنمية الشاملة في الدولة. كذلك تُعد اللوائح والقوانين العامل الأساسي المساعد على دعم الحكومة الرقمية من خلال الحرص على ضمان أمن وموثوقية وخصوصية البيانات، ويشمل ذلك المجال أيضاتطوير هيكل إداري قوي يسمح بتسهيل التواصل بين أصحاب المصالح المختلفة مع السعي لتحديد حاجاتهم وتحويلها إلى نظم الخدمات الإلكترونية.

ب. **دعم البنية التحتية لنظم المعلومات في الدولة:** وذلك من خلال (6) مبادرات ذات علاقة بإنشاء بنية تحتية قوية لنظم المعلومات للتمكن من تقديم مستوى عالمي من خدمات الحكومة الرقمية، كذلك يتم التركيز على الجوانب ذات العلاقة بتسهيل تبادل المعلومات والبيانات بين الجهات الحكومية.

ج. **الانطلاق في تقديم تطبيقات وخدمات الحكومة الرقمية:** يرتكز ذلك الموضوع على مجموعة من الخدمات التي يتم تقديمها للجهات الحكومية من أجل دعمها في توفير خدمات الحكومة الرقمية بفعالية وكفاءة من خلال (11) مبادرة.

د. **تطوير آليات ذات كفاءة لإدارة المؤسسات:** وذلك من خلال (8) مبادرات ترتكز على تحسين الفعالية الشاملة لأداء إدارات تكنولوجيا المعلومات داخل الوكالات الحكومية؛ كذلك تطوير آليات تسمح برصد مؤشرات الأداء عموماً وأداء الإدارة بصورة خاصة.

الفرع الثالث: مستقبل الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة

بحسب مبادرة الحكومة الذكية لدولة الإمارات العربية المتحدة وفقاً لرؤية 2021م؛ تنطلق دولة الإمارات العربية المتحدة في تنفيذ عدد من المشروعات؛ بهدف تسريع وتيرة التحول الرقمي في الوزارات

الحكومية سواء على المستوى المحلي أو الاتحادي، وتشجيع المواطنين على تبني واستخدام الخدمات الإلكترونية، ومن تلك المشروعات: [37]

أ. **الشبكة الإلكترونية الاتحادية:** والتي أُطلقت تماشياً مع الخطة القومية لأهداف الحكومة الرقمية، والتي تنسجم مع رؤية دولة الإمارات لعام 2021 وتهدف إلى تعزيز مكانة الدولة عالمياً في مختلف المجالات.

ب. **مركز الابتكار الرقمي لحكومة الإمارات الرقمية "CODI":** ويعمل كمنصة للابتكار الرقمي وتعزيز مستقبل التحول الرقمي من خلال التنسيق مع مؤسسات عالمياً رائدة وربطهم بمؤسسات الدولة التي تعمل على تحقيق أهداف الحكومة الرقمية، ويتم تحديثه باستمرار ليواكب التطورات ووسائل التكنولوجيا الحديثة.

ج. **متجر تطبيقات الحكومة الرقمية:** تقوم الجهات الاتحادية والمحلية في دولة الإمارات العربية المتحدة بإجراءات التطوير على متجر التطبيقات الحكومية الذكية الذي يضم العديد من التطبيقات الذكية، من أجل توفير كم هائل من الخدمات لكافة المتعاملين من مكان واحد.

د. **التطبيق الواحد للخدمات الحكومية:** إطلاق حكومة دولة الإمارات تطبيق واحد للأجهزة الرقمية على مختلف المنصات، بحيث يُمكن توفير الخدمات الحكومية للمستخدمين وفقاً لتفضيلات وبيات شخصية يتم إدخالها عبر التطبيق.

هـ. **نظام إدارة علاقات المتعاملين القومي:** وفقاً لرؤية الإمارات 2021م؛ تم إطلاق مبادرة تطوير لنظام قومي لإدارة علاقات المواطنين وبناء مركز اتصال قومي شأنه تقديم خدمات لكافة المتعاملين سواء مواطنين محليين أو مقيمين.

و. **الرابط المؤسسي للخدمات الحكومية (GSB):** يهدف ذلك المشروع إلى تقديم العديد من الخدمات من خلال تفعيل الربط الإلكتروني وفقاً لأفضل معايير الأمن والسلامة الرقمية، وتبادل المعلومات بسهولة ويسر بين أنظمة تلك الجهات بالصورة التي تخدم حاجة المتعامل في الحصول على الخدمات الحكومية دون الانتقال إلى جهات حكومية أخرى.

[37] مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات، البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط التالي: https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index.

الخاتمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة وأثرها في دعم النمو الاقتصادي للدول، وذلك من خلال التعرف على الحكومة الرقمية وعناصرها ومدى أهميتها، وكذلك عوامل نجاح تطبيقها وفشلها، ثم التعرف على أسس تطبيق الحكومة الرقمية في الإمارات العربية المتحدة، وترتيبها في تطبيق الحكومة الرقمية، وذلك اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها بالآتي:

1. ساهم تبني دولة الإمارات العربية المتحدة للتكنولوجيا الحديثة وتطبيقها للحكومة الرقمية في تحقيق مفهوم الريادة والابتكار، وتطوير بنى تحتية متميزة حيث خصصت الدولة استثمارات كبيرة لدعم قطاع تكنولوجيا المعلومات؛ الأمر الذي دفع بها لأن تصبح مركزا إقليمياً لخدمات وصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ولوحظ إتباع أسلوب التدرج في تطبيق التكنولوجيا في تصميم الخدمات الحكومية ابتداءً من الدرهم الإماراتي عام 2001، ثم الحكومة الإلكترونية عام 2011 فالحكومة الذكية 2013 وصولاً إلى الحكومة الرقمية حالياً والمعتمدة على التطور الكبير في التقدم التقني.
2. ترتب على ذلك خلق بيئة استثمارية جاذبة في قطاع تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي عزز من تنويع مصادر الدخل وزيادة حجم الناتج المحلي الإجمالي. ومثال ذلك استقطاب استثمار الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات مثل شركة مايكروسوفت التي أعلنت عام 2024 عن استثمارها في مجال الذكاء الاصطناعي في دولة الإمارات بقيمة 1.5 مليار دولار [38]، بعد أن استثمرت في نفس المجال في اليابان عام 2022 بقيمة 2.9 مليار دولار [39]. وهذا يعني استقطاب التكنولوجيا المتقدمة إلى الدولة وتعزيز المهارات المحلية في هذا القطاع، وما يتطلبه ذلك من دعم تطوير قطاع التعليم لإعداد الكوادر المحلية المؤهلة، والاستمرار في تعزيز البنية التحتية لمواكبة النمو الاقتصادي. ووفقاً للمركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء في دولة الإمارات العربية المتحدة فإن نسبة النمو في الناتج المحلي الإجمالي عام 2022 [40] بلغت 7.9%. وبلغت نسبة مساهمة القطاعات غير النفطية في الناتج المحلي الإجمالي أكثر من 70% واعتمدت هذه القطاعات على

[38] "مايكروسوفت" ستستثمر 1.5 مليار دولار في شركة إماراتية للذكاء الاصطناعي، متاح على الرابط التالي: https://www.alarabiya.net/aswaq/companies/، تاريخ الزيارة: 2024/7/2.

[39] مايكروسوفت تستثمر 2.9 مليار دولار بمجال الذكاء الاصطناعي في اليابان، متاح على الرابط التالي، https://cnnbusinessarabic.com/technology/، تاريخ الزيارة: 2024/7/2.

[40] بالأرقام.. الإمارات تحقق نقلة نوعية في اقتصادها غير النفطي، متاح على الرابط التالي، https://economymiddleeast.com/، تاريخ الزيارة :2024/7/2.

اختلاف أنواعها على بنية تحتية مؤهلة من التطور التقني مما يبرز أهمية تبني الدولة للتقدم التقني من خلال الحكومة الرقمية في دعم النمو الاقتصادي.

3. عزز تطبيق الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة من تبوأها مراكز متقدمة إقليمياً ودولياً وفق مؤشرات التنافسية العالمية في ذات المجال؛ ومنها على سبيل المثال لا الحصر تقدم الدولة 5 مراكز على المستوى الدولي في مجال التكنولوجيا والابتكار لتحتل المركز 37 وذلك وفقاً لتقرير التكنولوجيا والابتكار الصادر عن الأمم المتحدة عام 2023 [41]. ومن الطبيعي أن تحقيق التقدم في مؤشرات التنافسية العالمية يعزز من ثقة المجتمع الدولي بدولة الإمارات لأن تكون مركزاً إقليمياً ودولياً رائداً في إنتاج التكنولوجيا المتقدمة التي تساهم في دفع التنمية المستدامة ومواجهة التغيرات المناخية. ويدلل على ذلك أن التزام دولة الإمارات بالابتكار لمواجهة التغيرات المناخية عزز من استضافتها قمة COP28 عام 2023. كذلك جاء ترتيب الدولة في المركز الأول عربياً و13 عالمياً في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة، إلى جانب ترتيب الدولة المميز في المؤشرات التنافسية عام 2020 بالرغم من جائحة كورونا إذ تبوأت المركز رقم 1 في 23 مؤشر تنافسي عالمي في قطاعات متعدد منها الاتصالات والصحة والعمل والإقامة وجميعها تندرج ضمن التحول الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة [42].

التوصيات

على غرار نجاح تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الحكومة الرقمية، يتضح الآتي:

1. مدى أهمية تطوير البنية التحتية لكافة الدول حتى تُصبح مهيأة لتطبيق الحكومة الرقمية لاسيما قطاع الاتصالات، وإبرام اتفاقات تعاون بين الدول وخاصة العربية منها، من أجل تعميم نجاح تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق مشروع الحكومة الرقمية على الدول العربية؛ وذلك لنجاح تطبيقه في دولة الإمارات ودوره في تسهيل وتبسيط كافة الإجراءات والخدمات المقدمة للمتعاملين. وأثره في تخفيض عاملي الوقت والتكاليف، ودوره في جذب الاستثمارات وتعزيز النمو الاقتصادي.
2. تعزيز استخدام التكنولوجيا لتوفير حلول لمواجهة التغيرات المناخية في العالم والأثار السلبية الناتجة عنها لتجنب التأثير على خطط التنمية المستدامة.

[41] دولة الإمارات تتقدم 5 مراكز على المستوى الدولي في التكنولوجيا والابتكار ضمن تقرير التكنولوجيا والابتكار السنوي الصادر عن الأمم المتحدة، متاح على الرابط التالي، https://moiat.gov.ae/، تاريخ الزيارة: 2024/7/3.

[42] تقرير التحول الرقمي في دولة الإمارات -2020، متاح على الرابط التالي، https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/uae-competitiveness/digital-transformation-in-the-uae، تاريخ الزيارة 2024/7/3.

3. الاستمرار في بناء وتعزيز منظومة التعليم باستخدام الوسائل التقنية الحديثة؛ الأمر الذي يساهم في نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات وإعداد الكوادر التعليمية المؤهلة تقنياً للتعامل مع متطلبات التطور التقني.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- **الكتب:**

1. أبو بكر محمود الهوش، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، ط1، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة، 2006.
2. عبدالله موسى، أحمد حبيب بلال، الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2019.
3. خالد بن ناصر آل حيان، الحوسبة السحابية: أساسيات ومبادئ وتطبيقات، ط1، مركز البحوث والدراسات، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2019.

- **الدوريات العلمية:**

1. أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية E-G على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث، ع (7)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2009.
2. جبريل بن حسن العريشي، الحكومة الإلكترونية مفهومها وأهدافها، مجلة المعلوماتية، ع (14)، وكالة التطوير والتخطيط، وزارة التربية والتعليم، السعودية، 2006.
3. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها – مدخل استراتيجي، مرجع سابق، ص319. وأنظر أيضاً: سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الخضر باتنة-1-الحاج لخضر، الجزائر، 2018.
4. سلامة عبد المجيد، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجماعات المحلية، مجلة الحقوق والحريات، ع (5)، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بن خضير بسكرة، الجزائر، 2018.

5. سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الخضر باتنة-1-الحاج لخضر، الجزائر، 2018.
6. صابرينة جبايلي وآخرون، الحكومة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية، مج (4)، ع (1)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، 2020.
7. فيصل بهلولي، تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحسين الخدمة العمومية: تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً مع إمكانية التطبيق في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا، مج (16)، ع (23)، مخبر العولمة واقتصاديات شمال أفريقيا، جامعة حسيبة بن بو علي بالشلف الجزائر، 2020.
8. محمد بن أحمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية: أسئلة وأجوبة قبل التطبيق، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، 2011.
9. مروان عبد الرسول حمودي، دراسة وتقييم الحكومة الرقمية وأثرها على جودة المعلومات المحاسبية – دراسة تطبيقية، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج (12)، ع (29)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الأنبار، 2020.

- **الرسائل العلمية:**

1. سمية بهلول، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الخضر باتنة-1-الحاج لخضر، الجزائر، 2018.
2. علي محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية – دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
3. وفاء إبراهيم حسن الطيب، التقنية الإلكترونية والأنظمة الضريبية في السودان، رسالة دكتوراه، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2000.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Karen Layne& Jungwoo lee, Developing fully functional E-government: a four Stage Model, Government Information Quarterly, Volume 18, Issue 2, United Kingdom, 2001.
2. Merrill Warkentin & other, Encouraging Citizen Adoption of E- Government by Building Trust, Electronic Market, Volume 12, Issue 3, Routledge, part of the Taylor & Francis Group, 2002.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

1. منظومة الدرهم الإلكتروني وسيلة دفع عصرية وذكية من الطراز الأول، وزارة المالية، الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط التالي:

https://www.mof.gov.ae/ar/About/programsProjects/Pages/EDirham.aspx

2. البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط التالي: https://u.ae.
3. دراسة الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الإلكترونية (2020م)، متاح على الرابط:

https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-un-egovernment-survey/the-un-egovernment-survey-2020

4. مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات، البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة، متاح على الرابط التالي:

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-E-Government-Development-Index

5. الحكومة الإلكترونية نشأتها، مفهومها، خصائصها، أهميتها، أهدافها ومعوقاتها، متاح على الرابط الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية، نشأتها، مفهومها، خصائصها، أهميتها، أهدافها ومعوقاتها (بحث كامل) (starshams.com)
6. Ali M Al-Khouri, eGovernment Strategies: The Case of the Unties Arab Emirates, European Journal of e Practice, www.epracticejournal.eu
7. استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات -2025، متاح على الرابط،

https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards

8. أجندة الأمم المتحدة 2030، متاح على الرابط، https://u.ae/ar-ae/about-the-uae

9. "مايكروسوفت" ستستثمر 1.5 مليار دولار في شركة إماراتية للذكاء الاصطناعي، متاح على الرابط التالي: https://www.alarabiya.net/aswaq/companies/

10. مايكروسوفت تستثمر 2.9 مليار دولار بمجال الذكاء الاصطناعي في اليابان، متاح على الرابط التالي، https://cnnbusinessarabic.com/technology/

11. بالأرقام.. الإمارات تحقق نقلة نوعية في اقتصادها غير النفطي، متاح على الرابط التالي، https://economymiddleeast.com/

12. دولة الإمارات تتقدم 5 مراكز على المستوى الدولي في التكنولوجيا والابتكار ضمن تقرير التكنولوجيا والابتكار السنوي الصادر عن الأمم المتحدة، متاح على الرابط التالي، https://moiat.gov.ae/

13. تقرير التحول الرقمي في دولة الإمارات -2020، متاح على الرابط التالي8،

https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/uae-competitiveness/digital-transformation-in-the-uae