

الحكومة الالكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) - دراسة حالة قطر

E-government in light of the Corona pandemic (Covid 19) - a case study of Qatar

بايزيد كمال *

جامعة الجزائر3، الجزائر

baizid.kamel@univ-alger3.dz

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/10/10

تاريخ الاستلام: 2021/09/11

Abstract:

In light of the conditions that the world is going through today from the outbreak of the Corona virus (Covid-19), this research paper highlights the reality and trends of e-government as one of the most important mechanisms that contribute to reducing the effects of this pandemic, and considering these effects in themselves is an opportunity to transform governments from Focusing on traditional government To focus on e-government through digital transformation and keeping pace with the use of modern technologies to be able to provide the needs of citizens and the business sector for services efficiently and effectively to advance development, by focusing on one of the Arab models represented in the Qatar case study.

Keywords: Corona pandemic, e-government, information and communication technology

مستخلص:

في ظل الظروف التي يمر بها العالم اليوم من تفشي فيروس كورونا (كوفيد 19) جاءت هذه الورقة البحثية تبرز واقع وتوجهات الحكومة الالكترونية باعتبارها من أهم الآليات التي تساهم في الحد من آثار هذه الجائحة، وباعتبار هذه الآثار في حد ذاتها تعد كفرصة لتحول الحكومات من التركيز على الحكومة التقليدية نحو التركيز على الحكومة الالكترونية عن طريق التحول الرقمي ومواكبة استخدام التكنولوجيات الحديثة للتمكن من توفير احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال للخدمات بكفاءة وفعالية لدفع عجلة التنمية، وهذا بالتركيز على أحد النماذج العربية والمتمثلة في دراسة حالة قطر.

كلمات مفتاحية: جائحة كورونا، الحكومة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

JEL Classification Codes: H11; L86

* المؤلف المراسل.

مقدمة:

مع انتشار جائحة كورونا (كوفيد -19) الذي كانت بؤرته الأولى في مدينة ووهان بعاصمة محافظة هوبي بالصين يوم 29 ديسمبر 2019، أصبحت أغلب دول العالم اليوم تعيش أزمة صحية كبرى ولدت تداعياتها أزمات اجتماعية وسياسية واقتصادية خاصة في البلدان التي انتشر فيها الوباء بكثرة وحصد الكثير من الأرواح البشرية، أجبرت هذه الخسائر البشرية مختلف الحكومات باتخاذ العديد من التدابير والسياسات اللازمة والممكنة للحد من انتشار عدوى هذه الجائحة، فعملت أغلب دول العالم التي مسها الوباء على تطبيق سياسة الحجر الصحي الكلي أو الجزئي وسارعت إلى شل الحركة بين الدول بغلق المطارات وغلق منافذ النقل الدولي بينها وبين بقية دول العالم، والعمل على التطبيق الصارم لإجراءات التباعد بين المواطنين إلى غير ذلك من الإجراءات. الأمر الذي جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكتسي أهمية كبيرة في نجاح سياسات وإجراءات الحد من الوباء من خلال تشجيع الحكومة الالكترونية كخيار لا بديل له في ربط الحكومة بمواطنيها وبقطاع الأعمال لتجنب الازدحام على مختلف الإدارات العمومية المسؤولة عن تقديم الخدمات. وبناء على ما ذلك تتناول هذه الورقة البحثية الإشكالية التالية: ما هي توجهات الحكومة الالكترونية في ظل تفشي جائحة كورونا على الصعيد العالمي والعربي؟ وما مكانة الدولة القطرية من ذلك؟

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما هي أهم الدول التي تعد أكثر جاهزية ونضج للحكومة الالكترونية في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد-19)؟
- ✓ هل ساهمت إستراتيجية قطر للحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال؟
- ✓ هل بادرت الحكومة القطرية عبر بوابتها الالكترونية من محاربة تفشي جائحة كورونا (كوفيد-19)؟ للوصول إلى النتائج المتعلقة بهذه الأسئلة تم اقتراح الفرضيات التالية:
- ✓ تعد الدول الأوروبية الرائد لجاهزية ونضج الحكومة الالكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19).
- ✓ تميزت إستراتيجية قطر بفعاليتها الكبيرة في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال.
- ✓ استغلت الحكومة القطرية بوابتها الالكترونية في السعي للحد من انتشار جائحة كورونا (كوفيد-19).
- ✓ إن هذه الورقة البحثية التي تم في معالجتها الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي تكمن أهدافها وأهميتها في:
- ✓ إبراز متطلبات الحكومة الالكترونية وأهم أهدافها.
- ✓ توضيح كيفية قياس تنمية أو تطور الحكومة الالكترونية وكيفية تصنيف الدول بهذا المجال.
- ✓ دور وأداء الحكومة الالكترونية في ظل تفشي جائحة كورونا (كوفيد-19).
- ✓ الاطلاع على أهم الدول الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية.

- ✓ تحديد أهم التطورات والإنجازات المحققة في الخدمات الحكومية لدولة قطر.
- ✓ إبراز المحاور التي ركزت عليها الإستراتيجية القطرية 2020 للحكومة الالكترونية.
- ✓ تحديد أهم المبادرات التي قامت بها دولة قطر على بوابتها الالكترونية للحد من تفشي جائحة كورونا (كوفيد 19) مع إبراز نظرة المواطنين اتجاه هذه المبادرة.

1- الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

لغرض توضيح أهم النقاط المتعلقة بالجانب المفاهيمي للحكومة الالكترونية نتطرق إلى تحديد كل من: نشأة وتعريف الحكومة الالكترونية، مراحل نضج الحكومة الالكترونية والأهداف المرجوة من تطبيقها.

1-1- نشأة وتعريف الحكومة الالكترونية

هناك من يشير إلى أن بداية تجربة الحكومة الالكترونية قد يعود إلى أوساط الثمانينيات في الدول الاسكندنافية التي تمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها بالقرى الالكترونية (Electronic Villeges)، ويعد لارس "Lars" من جامعة أودنيس "Aodneiss" في الدنمارك رائد التجربة وسمّاها مراكز الخدمة عن بعد (عدون، 2007، صفحة 26). وبدأ ظهور الفعلي لمفهوم الحكومة الالكترونية على المستوى العالمي أواخر سنة 1995، حيث بدأت هيئة البريد في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه في إدارتها، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في شهر مارس سنة 2001 (بومروان، 2014، صفحة 13). هذا بخصوص النشأة أما بالنسبة للتعريف فمن بين أهم التعاريف التي أطلقت على الحكومة الالكترونية نجد أنه عرفتها منظمة الأمم المتحدة (2002) بأنها: تتمثل في استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطن. أما منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) عرفتها بأنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانترنت للوصول إلى حكومات أفضل. ومن وجهة نظر البنك الدولي تعني الحكومة الالكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن، ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية والقضاء على الفساد (مدحت، 2016، صفحة 25). وهناك من ينظر إليها بأنها إعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرق جديدة لإدماج وتكامل المعلومات وتوفير فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال الموقع الالكتروني أو قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين، وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت وأي مكان، أو أنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الالكترونية المتطورة مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات (كافي، 2009، صفحة 22).

انطلاقاً من محتوى التعاريف السابقة الموجهة للحكومة الإلكترونية يمكن تعريف هذه الأخيرة بأنها تعبر على كل الخدمات التي تتم ما بين الحكومة كجهة مقدمة للخدمة والمواطنون أو قطاع الأعمال كجهة متلقية للخدمة، وذلك بالاعتماد على مختلف وسائل التكنولوجيا والاتصال التي تساهم في خلق عدة منافع سواء من حيث سرعة التنفيذ والحصول على الخدمة أو من حيث تقليص التكاليف المادية وكسر الحواجز الجغرافية.

2-1- مراحل نضج الحكومة الإلكترونية

إن تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية هي عملية مستمرة، ويمكن تحديد مقدار التقدم في مبادرة الحكومة الإلكترونية من خلال تقسيمها إلى مراحل، بحيث تتميز كل مرحلة عن أخرى بمقدار التطور في مجال البنية التحتية والقدرات المعرفية، ويعد نموذجا للنضج المطوران من قبل الأمم المتحدة والبنك الدولي أكثر نماذج الحكومة الإلكترونية انتشاراً، حيث يرى كلا النموذجين في الحكومة الإلكترونية عملية تطوير مستمرة يتم من خلالها إطلاق وتنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية، وقد أجرت الأمم المتحدة دراسة مقارنة لنضج الحكومة الإلكترونية في جهات متعددة وتمكنت من خلالها أن تميز خمس مراحل لتقدم مبادرة الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال تقديم المحتوى والخدمات الإلكترونية المتاحة عبر المواقع المعتمدة، تتمثل هذه المراحل في (الأمم المتحدة، 2014، صفحة 18):

1-2-1 مرحلة البزوغ: في هذه المرحلة يكون حضور رسمي للحكومة في مجموعة من المواقع الإلكترونية المنعزلة بعضها عن بعض، ويتم من خلالها نشر بعض المعلومات المحدودة التي لا تتغير إلا نادراً.

2-2-1 مرحلة التحسن: في هذه المرحلة يزداد عدد المواقع الإلكترونية، ويجري تحديث معلوماتها باستمرار، ويغلب على المحتوى الطابع الديناميكي.

3-2-1 مرحلة التفاعل: في هذه المرحلة يتاح للمستخدمين الحصول على النماذج الإلكترونية والتواصل عبر البريد الإلكتروني مع الموظفين والمسؤولين الحكوميين والتفاعل عبر المواقع الإلكترونية وحجز المواعيد وإرسال الطلبات إلى الحكومة.

4-2-1 مرحلة المعاملات: في هذه المرحلة يمكن للمستخدم دفع كلفة المعاملة إلكترونياً وإتمام جميع المعاملات ذات الطابع المالي إلكترونياً.

5-2-1 مرحلة التكامل: في هذه المرحلة تتكامل الخدمات الإلكترونية عبر الجهات الحكومية، على نحو يخفي الحدود بين الجهات الحكومية ويمكن للمستخدم من طلب الخدمات والحصول عليها إلكترونياً دون الحاجة للمتابعة مع كل وزارة على حدة.

3-1- أوجه الحكومة الإلكترونية

للحكومة الإلكترونية عدة أوجه، يمكن التعرف عليها بواسطة المستخدمين وطرق تفاعلهم معها وهي:

- حكومة-إلى-مواطن (Government-to-Citizen): تقدّم الخدمات والمعلومات للمواطنين.
 - حكومة-إلى-أعمال (Government-to-Businesses): تبسّط جميع أشكال العلاقة والتواصل بين الحكومة وقطاع الأعمال.
 - حكومة-إلى-حكومة (Government-to-Government): تدعم تشارك المعلومات والتعاون داخل أي جهة حكومية أو بين الجهات الحكومية المختلفة.
 - حكومة-إلى-موظف (Government-to-Employees): تندسّق الإجراءات الداخلية وتحسّن الإنتاجية عن طريق تطوير الإدارة العامة وتحسين التواصل بين الموظفين الحكوميين.
- 4-1- متطلبات الحكومة الالكترونية
- لأجل انتقال الدول من تطبيق الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية يستدعي الأمر توفر العديد من المتطلبات، تتمثل هذه الأخيرة في ما يلي (باري وعشوري، 2013، صفحة 178):
- ❖ متطلبات سياسية وتتمثل في ضرورة وجود إرادة من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة.
 - ❖ متطلبات قانونية وتتمثل في خلق بيئة قانونية لحماية التعاملات الالكترونية من مخاطر التجسس والقرصنة.
 - ❖ متطلبات اجتماعية تتمثل في السعي وراء خلق ثقافة ووعي لدى الأفراد، وذلك لجعلهم أكثر اندماج في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في التعاملات الالكترونية والحصول على الخدمات الممكنة منها.
 - ❖ متطلبات تكنولوجية تتمثل في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعمل على التحول الرقمي كتوفير الحاسبات وشبكات الانترنت وتوفير البرمجيات وقواعد البيانات التي تعد مكونا رئيسيا لنظم عمل الحكومة الالكترونية.
 - ❖ متطلبات إدارية تعمل على تحرير الفكر الإداري وتجعله أكثر مواكبة واندماج في التحول نحو الحكومة الالكترونية.

5-1- أهداف الحكومة الالكترونية

من بين أهم الأهداف التي يتم السعي إليها من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية نذكر (الخميسة، 2017، صفحة 123):

- ✓ التسهيل والسرعة في انجاز الأعمال الموكلة لموظفي المؤسسات الحكومية؛
- ✓ الشفافية في الأعمال الحكومية، والمحاسبة حيث يتم معرفة أي شخص قام بتنفيذ أية معاملة؛
- ✓ الكفاءة والدقة، وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية؛

- ✓ تقليل فرص الفساد، حيث لن يكون هناك مجال للرشوة أو غيرها من الظواهر الاجتماعية السلبية نتيجة عدم الاحتكاك المباشر مع الموظفين والاعتماد على التكنولوجيات الحديثة؛
- ✓ تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسعة والكفاءة المرصية؛
- ✓ تحسين الأداء الحكومي وزيادة الإنتاجية، وذلك من خلال انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة، وهذا يعمل على تقليص عمليات الازدواجية في إدخال البيانات والحصول عليها.
- ✓ ضمان زيادة قناعة المواطنين بدور المؤسسات الحكومية في المجتمع ورفع كفاءة أعمال الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة؛
- ✓ تقليل الضغوط المتزايدة الملقاة على عاتق الحكومة حول تلبية رغبات وحاجات المواطنين بكل كفاءة وفعالية، وتعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرارات؛
- ✓ جذب الاستثمار وذلك من خلال تسهيل المعاملات الحكومية وتوفير بيئة اقتصادية مناسبة من خلال توفير المعلومات الكترونيا أمام المستثمرين وسعة الرد على استفساراتهم، وتذليل العقبات التي يواجهونها والمتمثلة أساسا في بطء الإجراءات وتعقدها؛
- ✓ التخفيف من حدة البيروقراطية والتخفيف من توقيعات المنفذين والمسؤولين وتضخم الهرم الإداري، وبالتالي التخليص من الإجراءات الإدارية؛
- وفي إطار تحديد هذه الأهداف يمكن تحديد المزايا الناجمة عن تطبيق الحكومة الالكترونية وفقا للكلفة والعائد من ذلك حسب الجهات المستفيدة، وفقا للجدول الموالي:

الجدول (01): الكلفة والعائد لمشاريع الحكومة الالكترونية وفق الجهة المستفيدة.

المواطنون وقطاع الأعمال	الحكومة	الجهة المستفيدة نوع المزايا
تخفيض الأعباء الإدارية، وتقديم الخدمات بسرعة وجودة أعلى، وتحقيق اقتصاد في الوقت والمال.	تخفيض التكاليف ورصد الموارد الضرورية للمساهمة في التطوير والابتكار، ورفع قيمة المنتجات والخدمات وتحسين التكافؤ.	الكلفة المباشرة والعائد المباشر (أثر مالي)
زيادة رضا المواطن عبر تقديم الخدمات بشكل دائم، وتقديم خدمات مخصصة بجودة مرتفعة، وتحسين النفاذ والتكافؤ، ومعالجة المحاذير الخاصة بالأمان والخصوصية، والشفافية والاختيار.	الحصول على المزايا الكلية للاستثمار، وتحقيق التكامل بين القنوات المتعددة لتقديم الخدمة، وتعزيز المشاركة في البيانات والخدمات مما يمكن الحكومة من عرض خدماتها استباقيا، مع الترويج لها وتقديمها عبر القنوات الأكثر ملاءمة للمواطن.	الكلفة المباشرة والعائد المباشر (أثر غير مالي)
تعزيز النمو من خلال تحسين بيئة قطاع الأعمال، وبناء المجتمع الرقمي، وتطوير بنية تحتية لتنفيذ الإجراءات على نحو آمن وموثوق.	دعم الشرعية من خلال دعم الأمن والثقة عموما، وتحديث وتطوير الجهاز الحكومي، وضمان التكافؤ، وتحسين الاستجابة والمساءلة والمشاركة.	كلفة وعائد غير مباشرين للحكم الراشد من خلال المشتريات

المصدر: الاسكوا (الأمم المتحدة)، الحكومة الالكترونية: السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات، 2014، ص 19.

2- الحكومة الالكترونية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)

خلال انتشار وباء فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19)، لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً حيوياً في تعزيز صحة الناس وسلامتهم والحفاظ على عمل الاقتصاديات والمجتمعات، حيث أبقت تكنولوجيا الحكومة الالكترونية من خلال تبادل المعلومات وتوفير الخدمات عبر الانترنت الحكومات والأشخاص على اتصال، ومكنت تكنولوجيا الحكومة الالكترونية من اتخاذ قرارات سريعة بشأن السياسات الواجب اتخاذها، كما عززت من دور السلطات المحلية من توفير الخدمات لمن هم بأمرس الحاجة إليها. هذا وأشارت الأمم المتحدة في تقريرها حول مسح الحكومة الالكترونية لسنة 2020 أنه خلال فترة الوباء شاركت الحكومات المعلومات من خلال بواباتها الوطنية وتطبيقات الهواتف النقالة ومنصات التواصل الاجتماعي، وأشارت في مراجعتها للبوابات الوطنية بدولها الأعضاء البالغ عددها 193 دولة إلى أنه أظهرت الحكومات مستوى عالي من الشفافية عند الإبلاغ والتعامل المعلومات المتعلقة بالأزمات، وأظهرت بعض الحكومات مرونة كبيرة في تطوير البوابات المسؤولة عن معالجة جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19).

يتم تقييم توجهات الحكومة الالكترونية بالاعتماد على مؤشر تنمية أو تطور أداء الحكومة الالكترونية (EGDI)، وهو مؤشر مركب يستمد من أخذ المتوسط الحسابي للمؤشرات الثلاث المكونة لهذا الأخير والمتمثلة في: مؤشر الخدمات عبر الانترنت أو مؤشر الخدمة الحكومية الرقمية (OSI)، ومؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) الذي يهتم بانتشار الانترنت وسرعتها في كافة أنحاء الدولة، ومؤشر رأس المال البشري (HCI) الذي يهتم بمستوى التعليم والثقافة وإمكانية التعامل مع البيئة الرقمية في الدولة، وبهذا تكون العلاقة الرياضية لحساب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية على النحو التالي (المنتدى العربي للمدن الذكية، 2020، صفحة دون ترقيم):

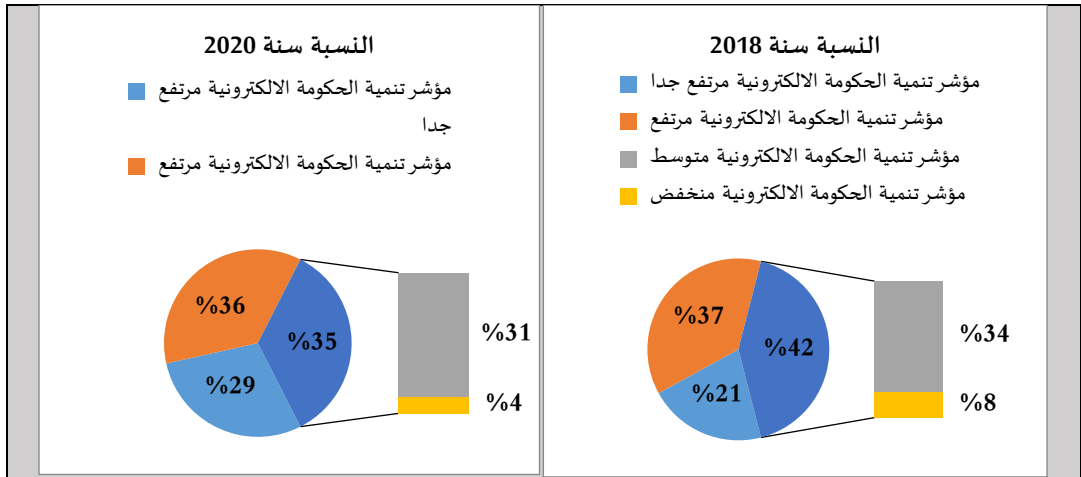
$$EGDI = 1/3(OSI + TII + HCI)$$

وبناء على نتائج المؤشر تصنف الدول وفقاً للفئات التالية (الأمم المتحدة، 2020، صفحة 02):

- ❖ دول ذات تنمية حكومة الكترونية مرتفعة جداً وتخص الدول التي تتراوح فيها قيمة المؤشر من (0.75 إلى 1.00).
- ❖ دول ذات تنمية حكومة الكترونية مرتفعة وتخص الدول التي تتراوح فيها قيمة المؤشر من (0.5 إلى 0.75).
- ❖ دول ذات تنمية حكومة الكترونية متوسطة وتخص الدول التي تتراوح فيها قيمة المؤشر من (0.25 إلى 0.5).
- ❖ دول ذات تنمية حكومة الكترونية منخفضة وتخص الدول التي تتراوح فيها قيمة المؤشر من (0.00 إلى 0.25).

بعد توضيح المؤشرات المركبة لمؤشر تطور أداء أو تنمية الحكومة الالكترونية وإبراز كيفية تصنيف الدول وفق نتائج هذا المؤشر، سنعمل في هذا الجانب على إظهار توجهات الدول بخصوص تنمية الحكومة الالكترونية قبل وخلال جائحة كورونا (كوفيد 19)، وذلك بالاعتماد على نتائج المسح الخاصة بـ: 193 دولة عضو بهيئة الأمم المتحدة، والتي كانت نتائجها حول مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية كما هي مبينة في الشكل التالي:

الشكل (01):نسبة الدول حسب فئات تصنيف مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنتي 2018 و2020.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد: الأمم المتحدة، تقرير مسح الحكومة الالكترونية 2020، ص 3.

يلاحظ من الشكل أعلاه أنه هناك تحسن نسبي في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية قبل وباء كوفيد 19 سنة 2018 وبعد انتشار كوفيد 19 سنة 2020 بمختلف الدول البالغ عددها 193 دولة عضو بهيئة الأمم المتحدة، وهذا دليل الجهود المبذولة من قبل العديد من هذه الدول في الحرص على السعي وراء التحول الرقمي واتخاذ الحكومة الالكترونية كوسيلة لمجابهة الآثار التي باتت تخلفها جائحة كورونا، وهو ما تبرزه التحسينات الواقعة على مستوى فئة الدول التي تنتهي إلى تنمية حكومية مرتفعة جدا وفئة الدول التي تنتهي إلى تنمية حكومية منخفضة، وهو ما تفسره نتائج الشكل أعلاه والمتمثلة في:

- ✓ بلوغ نسبة الدول التي تنتهي إلى مؤشر تنمية حكومية مرتفعة جدا 29% أي ما يعادل 57 دولة سنة 2020، بعدما كانت نسبة الدول التي تنتهي إلى هذه الفئة تقدر بسوى: 21% وهو ما يعادل 40 دولة سنة 2018.
- ✓ بلوغ نسبة الدول التي تنتهي إلى مؤشر تنمية حكومية مرتفعة 36% أي ما يعادل 39 دولة سنة 2020، وهي قيم منخفضة تدل على تراجع الدول التي تنتهي إلى هذه الفئة التي قدرت نسبتها بـ: 37% وهو ما يعادل 71 دولة سنة 2018.

✓ بلوغ نسبة الدول التي تنتهي إلى مؤشر تنمية حكومية متوسطة 31% أي ما يعادل 59 دولة سنة 2020، بعدما كانت نسبة الدول التي تنتهي إلى هذه الفئة تقدر بـ 34% وهو ما يعادل 66 دولة سنة 2018. ✓ تراجع الدول التي تنتهي إلى مؤشر تنمية حكومية منخفضة من 8% (16 دولة) إلى 4% (8 دول) ما بين سنة 2018 وسنة 2020 وهو تغير إيجابي في تنمية الحكومة الالكترونية.

وفي إطار الحديث على تنمية أو تطور أداء الحكومة الالكترونية ما قبل وبعد انتشار فيروس كورونا نجد أنه تعد الدول الأوروبية الأكثر زيادة باحتلالها للمراتب الأولى في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية المرتفعة جدا، ويلها الدول الآسيوية، وتعد الدنمارك متصدر القائمة على المستوى العالمي لسنة 2020 بمؤشر بلغ 0.9758 وهو أعلى مؤشر تصل إليه الدول المنتمة لفئة تنمية الحكومة الالكترونية المرتفعة جدا، والجدول التالي يوضح الدول الرائدة في تنمية الحكومة الالكترونية على مستوى العالم لسنة 2020:

الجدول (02): ترتيب الدول الرائدة في مجال تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2020.

الدولة	فئة التصنيف	مؤشر الخدمة عبر الانترنت	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية
الدنمارك	VH	0.9706	0.9588	0.9979	0.9758
جمهورية كوريا	VH	1.0000	0.8997	0.9684	0.9560
استونيا	VH	0.9941	0.9266	0.9212	0.9473
فنلندا	VH	0.9706	0.9549	0.9101	0.9452
أستراليا	VH	0.9471	1.0000	0.8825	0.9432
السويد	VH	0.9000	0.9471	0.9625	0.9365
المملكة المتحدة لبريطانيا وإيرلندا الشمالية	VH	0.9588	0.9292	0.9195	0.9358
نيوزيلندا	VH	0.9294	0.9516	0.9207	0.9339
الولايات المتحدة الأمريكية	VH	0.9471	0.9239	0.9182	0.9297
هولندا	VH	0.9059	0.9349	0.9276	0.9228
سنغافورة	VH	0.9647	0.8904	0.8899	0.9150
أيسلندا	VH	0.7941	0.9525	0.9838	0.9101
النرويج	VH	0.8765	0.9392	0.9034	0.9064
اليابان	VH	0.9059	0.8684	0.9223	0.8989

- المصدر: الأمم المتحدة، تقرير مسح الحكومة الالكترونية 2020، ص 13.

3- إطلاق الحكومة الالكترونية في قطر وأهم الخدمات التي تقدمها بوابة "حكومي" الالكترونية

أطلقت الحكومة الالكترونية لأول مرة في قطر سنة 2002 موفرة عدد من الخدمات الالكترونية مثل: إصدار تأشيرات الدخول، استخراج شهادات الميلاد والبطاقات الصحية، تجديد رخص القيادة، دفع الزكاة والتبرعات للأعمال الخيرية الإسلامية، دفع المخالفات المرورية وفواتير الخدمات. وفي عام 2006 تم ضم برنامج الحكومة الالكترونية إلى المجلس الأعلى للاتصالات، وبدأت قطر في الشروع في تنفيذ إستراتيجية الحكومة الالكترونية سنة 2007 مقررًا إتمامها سنة 2011، وذلك لتعزيز بيئة الحكومة الالكترونية بالاعتماد على قانون التجارة الالكترونية الذي وضعت مسودته سنة 2007. وكان الهدف من برنامج الحكومة

الالكترونية المتكاملة تطوير الخدمات الحكومية لاتساعها بالكفاءة والفعالية وسهولة الوصول إليها، زيادة الكفاءة الداخلية للهيئات الحكومية من خلال الإجراءات والتكامل فيما بينها بالإضافة إلى تعزيز الحوكمة والشفافية عن طريق توضيح مختلف الإجراءات ومساهمة المواطنين في اتخاذ القرارات (المجلس الأعلى لتكنولوجيا المعلومات، 2009، صفحة 03).

من خلال برنامج الحكومة الالكترونية الذي سبقت الإشارة إليه تمكنت قطر من إنشاء بوابة "حكومي" سنة 2008 كمصدر موحد لكافة المعلومات والخدمات الالكترونية الحكومية، حيث ساهمت هذه البوابة في فسخ المجال للوصول إلى المعلومات والخدمات الخاصة بـ: 48 مؤسسة حكومية على مدار اليوم وذلك خلال فترة إنشائها، وتوفر أكثر من خدمة خاصة بالمعلومات بالإضافة إلى ما يزيد عن 60 خدمة خاصة بالمعاملات الالكترونية، يتمثل دور هذه البوابة في توفير المعلومات والخدمات الحكومية على نحو أكثر كفاءة وفاعلية بهدف تسهيل وصول جميع المواطنين والمقيمين والزائرين وقطاع الأعمال إليها، فضلاً عن زيادة وعي الجمهور بالبرامج والفعاليات والأخبار والمبادرات الحكومية، تتيح بوابة حكومة قطر لمستخدميها الفرصة للحصول على المعلومات والخدمات إلكترونيا وبشكل أكثر سهولة وسرعة، حيث توفر البوابة الكثير من الخدمات الإلكترونية المهمة، كما يمكن الحصول على نماذج طلبات الخدمات والوثائق الرسمية والمعلومات العامة من خلال هذه البوابة (البوابة الالكترونية لحكومة قطر)، ومن بين الخدمات التي توفرها هذه البوابة نجد: خدمة استخراج تصاريح الإقامة، دفع الفواتير والمخالفات وتجديد رخص القيادة وتأشيرات العمل، تصاريح السفر والبطاقات الصحية بالإضافة إلى الخدمات المتعلقة بالسجل التجاري.

5. محاور إستراتيجية قطر للحكومة الالكترونية 2020

في إطار إبراز إستراتيجية قطر للحكومة الالكترونية جاء هذا الفرع ليوضح محاور ومضمون رؤية قطر 2020 نحو تحسين وضعية الحكومة الالكترونية، وذلك في إطار التحول الرقمي القائم على أحدث التقنيات التكنولوجية التي يمكن توظيفها لتعزيز قدرات الحكومة وتيسير سبل التواصل بينها وبين شتى فئات المجتمع، ورفع مستوى الشفافية بما يلبي احتياجات الشركات والأفراد في أي زمان ومكان لأجل دفع عجلة التقدم الاقتصادي وبناء علاقات أكثر تفاعلية بين الجهات الحكومية والأطراف المستفيدة وتعزيز مشاركة الأفراد والشركات في اتخاذ القرارات، وقبل ذكر محاور الإستراتيجية نعمل بهذا الصدد على توضيح أهدافها الرئيسية التي تصبو إلى:

✓ الارتقاء بمستوى الحكومة الالكترونية المقدمة للأفراد والشركات عن طريق تقديم جميع الخدمات الحكومية عبر شبكة الانترنت وضمان قدرة المستخدم على إتمام كل هذه الخدمات إلكترونياً.

- ✓ رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية من خلال إتمام الوظائف المختلفة وتوفير التطبيقات التكنولوجية الحديثة للمؤسسات الحكومية وبناء بنية مشتركة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تعمل على رفع مستوى الأمن وتعزيز تجربة المستخدمين والحد من التكاليف ذات الصلة.
 - ✓ زيادة مستوى الشفافية وانفتاح الحكومة على الجمهور مع تعزيز المشاركة المجتمعية للمواطنين والمقيمين لتحفيز الابتكار والمساهمة في التنوع الاقتصادي.
- أما بالنسبة للمحاور التي ركزت عليها قطر في إستراتيجيتها للحكومة الالكترونية 2020 قد تمثلت في (وزارة الاتصال وتكنولوجيا المعلومات القطرية، صفحة 08):
- 1.5. إتاحة خدمات الكترونية مكتملة

يهدف هذه المحاور إلى تحقيق الهدف الاستراتيجي والمتمثل في الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية للأفراد والشركات، وذلك من خلال تقديم خدمة الكترونية أفضل عن طريق تيسير عملية تواصل المتعاملين في التواصل مع الجهات الحكومية، وتقليل وقت تنفيذ الخدمة الذي يؤدي بدوره إلى خدمة عدد اكبر من الأفراد والشركات، وينصب تركيز هذا الهدف الاستراتيجي والمتمثل في إتاحة خدمات الكترونية مكتملة على ثلاث محددات أساسية هي:

- ✓ إتاحة أكبر عدد ممكن من الخدمات الحكومية الالكترونية المكتملة، مع التأكيد على تحسين جودة الخدمات المعلوماتية وتطوير الخدمات الإجرائية، بحيث يمكن تنفيذ جميع الإجراءات الكترونياً.
 - ✓ أهمية استكمال جميع إجراءات الخدمة على شبكة الانترنت ويستثنى من ذلك الإجراءات التي لا يمكن تنفيذها الكترونياً كإجراء فحص فني للسيارات أو الخدمات التي تستدعي نسخ ورقية من المستندات.
 - ✓ تعظيم الاستفادة من تقنيات المحمول الذي في تقديم خدمات سهلة وبسيطة.
- 2.5. زيادة الإقبال على الخدمات الالكترونية

يعد هذا المحور مكملًا للمحور السابق، أي أنه لما اهتم المحور السابق بجانب العرض فيما يتعلق بما يمكن أن تقدمه الحكومة الالكترونية من خدمات، جاء هذا المحور ليركز على جانب الطلب من قبل جانب المستخدمين، وهذا لأجل أن يعمل كلا الجانبين سوياً ويحققا رؤية الحكومة الالكترونية والوصول إلى هدف استخدام الخدمات الالكترونية في 80% من المعاملات، ولأجل تحقيق هذا الهدف الاستراتيجي والمتمثل في زيادة الإقبال على الخدمات الالكترونية ركزت الإستراتيجية على ضرورة كل من:

- ✓ العمل على توعية المستخدمين وترويج خدمات الحكومة الالكترونية لجلب مستخدمين بأكثر عدد ممكن.

✓ إصدار سياسة واضحة تعكس حماية خصوصية البيانات للمواطنين وكيفية تداول واستخدام هذه البيانات، وهذا في إطار قانون حماية البيانات الجاري إصداره لأجل غرس الثقة أمام المستخدمين في التعاملات الالكترونية.

✓ الاعتماد على سياسة التواصل الرقمي حتى يتحول التعامل الورقي بين المستخدمين والحكومة إلى تعامل رقمي.

3.5. زيادة كفاءة العمليات الحكومية

لأجل رفع كفاءة العمليات الإدارية الحكومية ركزت قطر على ثلاث ركائز رئيسية تتكامل لتحقيق قدر أكبر من الفعالية ورفع التنافسية وزيادة القدرة على الإنتاجية للجهات الحكومية، ويعتبر هذا المحور قلب التحول الرقمي لقطر تمثلت ركائزه في:

✓ دعم الجهات الحكومية في تنفيذ وتطوير الخدمات الالكترونية على مواقعها الالكترونية من خلال توفير مكونات وتطبيقات المستوى الأوسط Middle Layer Application، وذلك لتوحيد تجربة المستخدم في جميع الجهات الحكومية والأسرع من التطوير المطلوب، ومن أمثلة هذه التطبيقات بوابة الدفع الالكتروني، خاصة الدخول الموحد، صندوق البريد الرقمي وغيرها من ذلك.

✓ دعم الجهات الحكومية في التحول الرقمي وذلك من خلال توفير البنية التكنولوجية الحكومية المشتركة، بالإضافة إلى التطبيقات المشتركة التي تستخدم في الجهات الحكومية مما يؤدي بالإسراع في عملية التحول الرقمي، وبالرغم من أنه هذه الخدمات والتطبيقات متوفرة بقطر إلا أنه تسعى لتوسيع نطاقها وتطوير خدمات تكنولوجية جديدة مثل الخدمات السحابية الحكومية.

✓ زيادة قنوات تقديم الخدمات للمتعاملين، وذلك من خلال مواكبة التقدم التكنولوجي كتشجيع استخدام الهواتف المحمولة الذكية.

4.5. تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية

لتعزيز الشفافية ورفع المشاركة المجتمعية للحكومة تبنت إستراتيجية قطر للحكومة الالكترونية إنشاء منصة لتوفير البيانات المفتوحة للجمهور والدخول في إطار حوار مع الجمهور عبر الانترنت لتمكين المواطنين من المشاركة في الحوار، ولتجسيد ذلك على أرض الواقع ركزت الإستراتيجية في هذا الجانب على تطوير منتدى للمشاركة الشعبية، وتطوير أداة للملاحظات الالكترونية مع تطبيق نظام للتشاور الالكتروني مع إمكانية الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي للتشارك والتفاعل مع الجمهور، وهذا دون العزوف على وضع سياسات تبرز كيفية تقديم الخدمات الحكومية والمحافظة على خصوصية البيانات لتكون الأمور أكثر شفافية أمام الجمهور.

ولتحقيق الأهداف المرجوة وتنفيذ مختلف المشاريع التي تضمنتها محاور الإستراتيجية، عملت قطر على وضع خارطة طريق تحدد الخطة الزمنية لتنفيذ الإستراتيجية، مقسمة ذلك على ثلاث موجات، اختصت الموجة الأولى بتحسين الخدمات الالكترونية المقدمة خلال المجال الزمني (2014-2015)، والموجة الثانية حول تشجيع زيادة الإقبال على خدمات الحكومة الالكترونية خلال الفترة (2016-2017)، وركزت الموجة الثالثة التي تنفذ خلال الفترة (2018-2020) لتشجيع زيادة التعاون بين الجهات المقدمة والمستفيدين من الخدمات الحكومية الالكترونية حتى تتوفر كل الخدمات وبكفاءة أمام طالبها، ولإبراز سير تنفيذ الإستراتيجية بشكل أوضح تم الاستعانة بالجدول التالي:

الجدول(03): خارطة الطريق لإستراتيجية الحكومة الالكترونية بدولة قطر 2020.

الموجة الأولى: تحسين الخدمات الالكترونية المقدمة (2014-2015)	الموجة الثانية: زيادة الإقبال (2016-2017)	الموجة الثالثة: زيادة التعاون (2018-2020)
1- إتاحة خدمات الكترونية مكتملة	- تطوير الخدمات الالكترونية (المرحلة الثانية). - تطوير تطبيقات للهواتف النقالة (المرحلة الثانية).	- تطوير الخدمات الالكترونية (المرحلة الثالثة). - تطوير تطبيقات للهواتف النقالة (المرحلة الثالثة).
2- زيادة الإقبال على الخدمات الالكترونية.	- توعية المستخدمين وترويج خدمات الحكومة الالكترونية. - سياسة خصوصية البيانات. - إرشادات التواصل الرقمي.	- توعية المستخدمين وترويج خدمات الحكومة الالكترونية.
3- زيادة كفاءة العمليات الحكومية.	- تمكين الخدمات الالكترونية. - البنية التحتية المشتركة. - المعايير والمبادئ الإرشادية للجيل التالي من البوابة الالكترونية. - اتفاقية مستوى الخدمات للخدمات المشتركة. - البنية المرجعية للحكومة الالكترونية.	- قنات تقديم الخدمات. - رقمنة واعتماد الوثائق الشخصية. - البنية التحتية المشتركة للحكومة الالكترونية. - تطوير التطبيقات للحكومة الالكترونية لزيادة كفاءة الجهات (المرحلة الثانية). - إستراتيجية إدارة المخاطر.
4- تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية.	- المشاركة الالكترونية. - سياسة الشفافية والمشاركة الاجتماعية.	- بوابة البيانات المفتوحة.

المصدر: وزارة الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إستراتيجية الحكومة الالكترونية لدولة قطر 2020، ص 15.

6. مؤشر أداء الحكومة الالكترونية في قطر

بعد توضيح أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة القطرية عبر بوابتها الالكترونية وتوضيح الإستراتيجية التي تبنتها، سنعمل الآن على إبراز مكانتها ضمن الترتيب العربي والعالمي من خلال الجدول التالي:

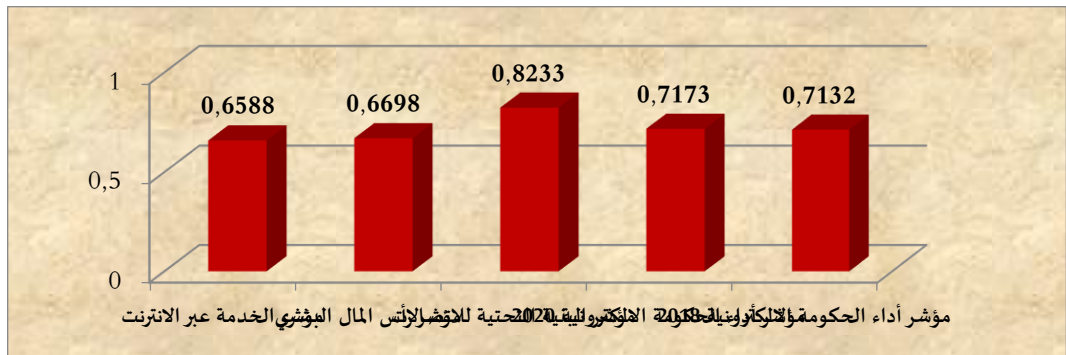
الجدول (04): ترتيب قطر في قائمة البلدان العربية الأولى من حيث مؤشر تطور الحكومة الالكترونية.

الدولة	الترتيب العربي	الترتيب العالمي	مؤشر تطور الحكومة الالكترونية
الإمارات	01	21	0.8555
البحرين	02	38	0.8213
السعودية	03	43	0.7991
الكويت	04	46	0.7913
عمان	05	50	0.7794
قطر	06	66	0.7173
تونس	07	91	0.6526
المغرب	08	106	0.5729
مصر	09	111	0.5527
الأردن	10	117	0.5309

المصدر: (2021/08/5 - 20:08) <https://www.arageek.com/2020/08/16/e-government-2020.html>

تبين نتائج الجدول أعلاه على احتلال قطر للمرتبة السادسة (06) عربيا من حيث مؤشر تطور أداء الحكومية الالكترونية بعد كل من: الإمارات متصدر القائمة عربيا، والبحرين، والسعودية، والكويت وعمان، أما بالنسبة للترتيب العالمي احتلت قطر المرتبة السادسة وستون (66) بقيمة للمؤشر بلغت 0.7173 جعلها تصنف ضمن الفئة الثانية (الفئة المرتفعة) وفق تصنيف قيم مؤشر تطور أو تنمية أداء الحكومة الالكترونية الذي سبق وأن أشرنا إليه، ويعود احتلال قطر لهذه المراتب نظرا لفعالية الإستراتيجية المطبقة من الحكومة. أما بخصوص الإشارة إلى قيمة المؤشر قبل وبعد جائحة كورونا (كوفيد - 19) والاطلاع على قيم مؤشرات الفرعية نستعين بالشكل الموالي:

الشكل (02): مؤشر تطور أو تنمية أداء الحكومة الالكترونية لدولة قطر (2018- 2020).



- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الأمم المتحدة، تقرير مسح الحكومة الالكترونية 2020، ص55.

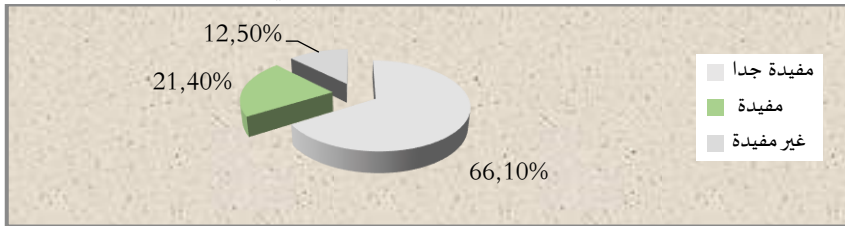
يتبين من الشكل أعلاه أنه بعدما كانت قيمة مؤشر تطور أداء أو تنمية الحكومة الالكترونية بقطر 0.7132 سنة 2018 إلا أنه بالرغم من تفشي جائحة كورونا استطاعت دولة قطر من التحسن النسبي لقيمة

المؤشر الذي وصلت قيمته 0.7173 سنة 2020 وهذا بفضل ارتفاع قيمة المؤشرات المكونة لمؤشر تنمية أو تطور أداء الحكومة الالكترونية إذ شهد مؤشر البنية التحتية قيمة مرتفعة جدا وصلت إلى 0.8233، ومؤشر رأس المال البشري ومؤشر الخدمة عبر الانترنت قيمتين مرتفعتين بلغتا على التوالي: 0.6698 و0.6588، وهذا دليل على جاهزية الدولة وقوتها من حيث تطور وسائل تكنولوجيا الاتصال وتنوع وتعدد الخدمات التي تقدمها الحكومة الكترونيا للمواطنين وقطاع الأعمال قبل وبعد كوفيد-19.

7. أهم انجازات الحكومة القطرية في مجال الخدمات الالكترونية لمكافحة انتشار جائحة كورونا في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد 19) وللحد من انتشار العدوى عملت الحكومة القطرية على توفير بعض الخدمات على بوابتها الالكترونية لأجل متابعة الجائحة والحد من انتشارها، وذلك بالإضافة إلى الخدمات المتاحة من قبل التي ساهمت إلى حد كبير في علاج الأزمة عن طريق إمكانية توفير احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال للخدمات الحكومية باستخدام التكنولوجيات الممكنة، ويمكن حصر الخدمات الحديثة المستخدمة لمحاربة الوباء ومتابعته الكترونيا فما يلي:

✓ تدشين العديد من الخدمات الإلكترونية والافتراضية وهي خدمة الاستشارات الهاتفية ومركز الاتصال المجتمعي وخدمة توصيل الأدوية للمنازل وخدمة الشهادات الطبية الإلكترونية ودعم مرضى السكر وعلاجهم بشكل استباقي وساهمت هذه الخدمات في تقليل الاختلاط والازدحام داخل المراكز الصحية وساعدت في الحفاظ على المسافات الآمنة بين المواطنين لتجنب أي ازدحام ممكن. وكان في ذلك دور كبير لبوابة "صحتي" التي حضت باهتمام كبير من قبل المواطنين بعد أن توزعت عينة المصوتين البالغة 224 صوت على الاستبيان المتاح على البوابة، فكانت النسبة الأكبر من الأصوات البالغة 66,10% تشير إلى أن البوابة مفيدة جدا لهم، ونسبة 21,40% من الأصوات تشير إلى أن البوابة مفيدة، في حين لم تمثل نسبة الأصوات التي تدلي أن بوابة "صحتي" الالكترونية غير مفيدة إلا 12,50% من إجمالي الأصوات وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل(03): تقييم المواطنين لبوابة "صحتي" بدولة قطر.

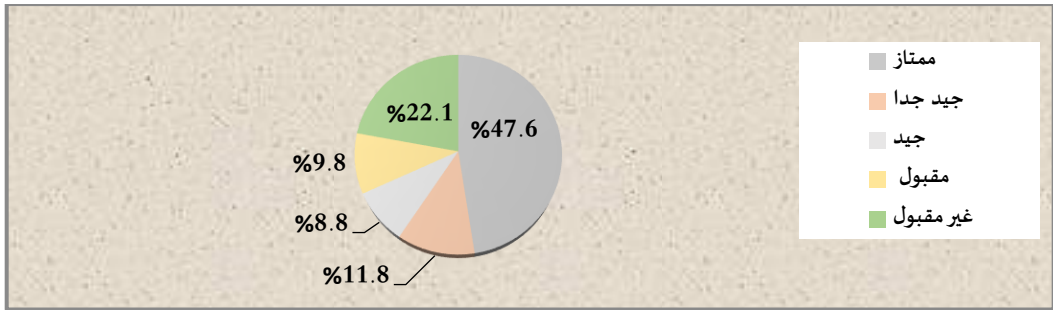


- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الموقع التالي:

https://portal.www.gov.qa/wps/portal/ViewPastPolls!/ut/p/a/0/04_Sj9CPykssv0xPLMnMz0vMAfGjzOIIt_S2cDS0sDNzdnfzDDxH3CfAONjXzNjPWDE4v0C7IdFQFgnbLR/?changeLanguage=ar (07/08/2021 -20:42)

✓ إطلاق خدمة تطبيق "احتراز" للهواتف الذكية من خلال نظام التسجيل المسبق سواء للهواتف التي تعمل بنظام الأندرويد أو نظام الأيفون من أجل تمكين كافة المواطنين من تتبع آخر مستجدات الفيروس، وكذا مراقبة الذات في حالة المخالطة أو الإصابة بالفيروس، كم تساهم هذه خدمة هذا التطبيق في تسهيل إجراءات القادمين إلى دولة قطر وذلك للتأكد من المتطلبات الصحية وتحديد الحجر الصحي أو الإعفاء بشكل مسبق، وعليه يعد تطبيق "احتراز" كأداة رقمية فعالة تبنتها الحكومة القطرية للحد من انتشار الفيروس، ولقيت استحسان كبير من قبل المواطنين وهو ما أدلت به نتائج الاستبيان المسجلة على البوابة الالكترونية للحكومة المخصصة لتقييم خدمة هذا التطبيق، فتوزعت العينة المصوتة والبالغة 725 صوت على أن 47,6% من المواطنين يعتبرون أن هذا التطبيق ممتاز، ونسبة 11,8% يرون بأنه تطبيق جيد جدا، 8,8% يرون أنه تطبيقا جيدا، وتوزعت النسبة المتبقية بين أنه يعد التطبيق مقبول وغير مقبول، والشكل أدناه يوضح توزيع هذه النسب.

الشكل(04): تقييم المواطنين لخدمة تطبيق "احتراز" المستخدم في متابعة فجائحة كورونا "كوفيد-19" بدولة قطر.



- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الموقع التالي:

https://portal.www.gov.qa/wps/portal/ViewPastPolls!/ut/p/a/0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOIIt_S2cDS0sDNzdnfzDDxdHZ3CfAONjXzNjPWDE4v0C7IdFQFgnbLR/?changeLanguage=ar (07/08/2021 -20:42)

الخلاصة:

يكمّن دور الحكومة الالكترونية في محاربة تفشي جائحة كورونا (كوفيد-19) من خلال تمكينها للدول من تطبيق الإجراءات الوقائية الموجهة لتفادي انتشار الوباء عن طريق الحجر الصحي والتباعد بين الأفراد، وذلك من خلال الأهمية التي يوفرها التعامل الالكتروني والخدمات التي توفرها الحكومة على بواباتها الالكترونية لتحقيق الربط والتكامل ما بين مختلف الجهات الحكومية وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال باستمرار من أي مكان وبأي زمان مع ضمان السرعة والشفافية في التنفيذ. هذا وتبقى جائحة كورونا بمثابة فرصة تسمح بإعادة النظر للحكومات التي تفتقر إلى قوة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتميز إدارتها العامة بتقديم خدمات حكومية الكترونية أقل أداء لإعادة النظر في ذلك من خلال الأخذ بعين

الاعتبار لكيفية معالجة الاختلالات في سير الإدارات العامة التي سبب بروزها مرتبط بانتشار هذه الجائحة، والعمل على تنويع الموارد البشرية العاملة بالقطاع الحكومي بعدما ألقت جائحة كورونا الضوء على ظهور احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال إلى خدمات حكومية إلكترونية جديدة وأساسية مما استدعى الحاجة إلى مطورين للبرمجيات في العمل الحكومي وتصميم تطبيقات تساعد في مكافحة تأثير الجائحة، وبالتالي تؤكد هذه الأخيرة على أهمية وضرورة التحول الرقمي للدول والتركيز على أهمية تحسين أداء الحكومة الإلكترونية. من خلال مجريات البحث تم التوصل إلى عدة نتائج أكدت على صحة الفرضيات المقترحة يمكن حصرها في مايلي:

- 1- لعبت الحكومة الإلكترونية دورا كبيرا في الحفاظ على صحة وسلامة الأفراد بعد تفشي جائحة كورونا، وذلك من خلال تعزيز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في مختلف التعاملات وتوفير مختلف الخدمات الحكومية وهو ما أكدت عليه الأمم المتحدة في تقريرها لمسح الحكومة الإلكترونية سنة 2020.
 - 2- تعد أغلب دول العالم تتميز بأداء جيد ومرتفع من حيث تطور الحكومة الإلكترونية خاصة بعد جائحة كورونا وهذا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، ويبقى ذلك دليل على مدى جاهزية الدول لتطبيق التعاملات الإلكترونية وقوة بنيتها التحتية لأحدث التكنولوجيات واحتلت الدول الأوروبية والأسبانية الريادة في ذلك.
 - 3- تبنت قطر إستراتيجية فعالة ساهمت في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية بها، إذ وسعت من الخدمات التي تقدمها عبر بوابتها الإلكترونية، لكن رغم ذلك لم تصل إلى المراتب التي توصلت إليها كل من دولة الإمارات العربية، والبحرين، والعربية السعودية والكويت نتيجة انخفاض مؤشر رأس المال البشري ومؤشر الخدمات عبر الانترنت مقارنة بمؤشر البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصال الذي عكس تميز قطر بالقوة الكبيرة في ذلك.
 - 4- مع التركيز على الدور الذي لعبته الحكومة الإلكترونية في متابعة تفشي كورونا والحد منه بالإضافة إلى الخدمات التي وفرتها بوابة "حكومي" أما المواطنين وقطاع الأعمال، كانت الخدمات الموفرة على بوابة "صحتي" جد مفيدة لأغلب فئات المجتمع القطري، ولقيت خدمة تطبيق "احتراز" المخصصة كذلك لمتابعة الجائحة التي أطلقتها الحكومة القطرية للمساهمة في تسهيل التصرف مع انتشار الوباء اهتماما كبيرا حصدته أغلب فئات المجتمع القطري.
- بعد إبراز أهم النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم بعض الحلول المقترحة لتحسين أداء الحكومة الإلكترونية أكثر بدولة قطر، ومن هذه الاقتراحات نذكر:

✓ الاستعانة بالتجارب الرائدة في تطوير الحكومة الإلكترونية كالتجارب الأوروبية والأسبانية أو التجارب العربية كتجربة دولة الإمارات.

- ✓ الرفع من سياسات الترويج لاستخدام الخدمات الالكترونية والتشجيع على توظيف التكنولوجيا بأوساط المجتمع للحصول على هذه الخدمات.
- ✓ الاهتمام بالاستثمار في العامل البشري وتدريب الجهات العاملة على تقديم الخدمات الإلكترونية.
- ✓ الاستفادة من آثار جائحة كورونا في تحسين أداء الحكومة الالكترونية والعمل على تطوير الإدارات العامة المقدمة لهذه الخدمات.

قائمة المصادر والمراجع

1. الأمم المتحدة، (2014)، الحكومة الالكترونية: السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات، أكاديمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية لقادة القطاع الحكومي في الدول العربية، الاسكوا.
2. الأمم المتحدة، (2020)، تقرير مسح الحكومة الالكترونية.
3. البوابة الالكترونية لحكومة قطر: <https://www.motc.gov.qa/ar/qatar-digitalgovernment/programs-shared-services/hukoomi>, Consulter le:08/04/2021
4. الخميسة صدام محمد، (2017)، الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الالكترونية، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، الامارات العربية المتحدة.
5. المجلس الأعلى لتكنولوجيا المعلومات، (2009)، برنامج الحكومة الالكترونية المتكاملة في دولة قطر.
6. المنتدى العربي للمدن الذكية، (2020). تقرير عن واقع الدول العربية في النسخة الحادية عشر من تقرير الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية، أمانة عمان الكبرى.
7. باري عبد اللطيف & عشوري عبد الكريم، (2013) فيفري. الحكومة الالكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق، مجلة العلوم الانسانية، العدد 29، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
8. بومروان سمية، (2014)، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الادارات الحكومية، مكتبة القانون والاقتصاد. الرياض.
9. عدون اياد خالد، (2007)، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية، مذكرة ماجستير، كلية التجارة:الجامعة الاسلامية، غزة.
10. كافي مصطفى يوسف، (2009)، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، داررسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.
11. مدحت محمد، (2016)، الحكومة الالكترونية، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة.
12. وزارة الاتصال وتكنولوجيا المعلومات القطرية، استراتيجية الحكومة الالكترونية لدولة قطر 2020.