

مساهمة الحكومة الالكترونية في دعم التحول الرقمي لقطاع المال - دراسة حالة الامارات العربية المتحدة-

The contribution of e-government in supporting the digital transformation of the financial sector - a case study of the United Arab Emirates-

د. خملول محمد بلقايد*

¹ المركز الجامعي افلو (الجزائر)، مخبر الدراسات القانونية والاقتصادية ، m.khemloul@cu-aflou.edu.dz

تاريخ النشر: 2024/12/01

تاريخ القبول: 2024/11/12

تاريخ الاستلام: 2024/10/12

ملخص:

يهدف هذا المقال، إلى تسليط الضوء على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحكومة الالكترونية والتحول الرقمي في قطاع المال لدولة الامارات العربية المتحدة، من خلال تحليل تأثير السياسات والمبادرات الحكومية على تحسين كفاءة وشفافية العمليات المالية. خلصت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تلعب دورا جوهريا في تسريع وتيرة التحول الرقمي في قطاع المال، مع توفير فرص لتحسين الخدمات المالية وتحقيق الشفافية. الكلمات المفتاحية: حكومة الكترونية؛ تحول رقمي؛ قطاع مالي؛ مصرف مركزي؛ استراتيجية وطنية. تصنيف JEL: R5، O3.

Abstract :

This article aims to highlight the key concepts related to e-government and digital transformation in the financial sector of the United Arab Emirates, by analyzing the impact of governmental policies and initiatives on improving the efficiency and transparency of financial operations.

The study concludes that e-government plays a crucial role in accelerating the pace of digital transformation in the financial sector, providing opportunities to improve financial services and achieve transparency.

Keywords: E-government; Digital transformation; Financial sector; Central bank; National strategy.

Jel Classification Codes: R5,O3.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة:

في ظل المتغيرات العالمية الحديثة الناتجة عن التطورات الاقتصادية والثورة التكنولوجية، يواجه العالم اليوم تحديات كبيرة ومتنوعة تسببت في زيادة الضغوط وفرضت العديد من العقبات أمام المنظمات والحكومات. هذه التحديات تستدعي من تلك الجهات تعديل أساليبها التقليدية في الإدارة، والتوجه نحو تبني المفاهيم الإدارية الحديثة لضمان تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. فهذه التطورات غيرت كثيراً من وجه المؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني وربطت المواطن وتلك المؤسسات باختلاف تخصصاتها ضمن نسق إلكتروني متميز الاستخدامات سمي في الأدبيات المعاصرة بالحكومة الإلكترونية، وقد بدأ تطبيقها في السنوات الأخيرة بهدف تسهيل تقديم السلع والخدمات للمواطنين عبر شبكات الاتصالات المختلفة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات التي أصبح لها الدور الكبير في تسهيل المعاملات وبيع الوقت والجهد في ظل ما يسمى بالحكومة الالكترونية.

مثل العديد من دول العالم، وضعت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة التفوق الرقمي الحكومي ضمن أولوياتها الاستراتيجية للفترة المقبلة، تماشياً مع رؤية "نحن الإمارات 2031". وتعمل الحكومة على بناء نماذج ومفاهيم حكومية متجددة، واعتماد أدوات التغيير لتحقيق تحولات كبيرة من خلال استخدام أحدث التقنيات. كما تعمل على تصميم سياسات مرنة وقابلة للتطبيق على المستويات الإنسانية والاقتصادية لتعزيز التنافسية العالمية للدولة.

وقد انعكست جهود التحول الرقمي على مكانة دولة الإمارات، حيث أصبحت وجهة عالمية مفضلة للاستثمار والعيش، من خلال تعزيز الحياة الرقمية وتطبيقاتها في مجالات مثل التعليم الرقمي، الصحة الرقمية، والعدالة الرقمية. كما تم إشراك المجتمع في تصميم وتطوير الخدمات الحكومية بهدف تحسين تجربة المتعاملين مع تلك الخدمات. وقد تم تكريس الحق في الوصول إلى المعلومات وتوفير البيانات لخدمة الأفراد والمؤسسات، مع الاستمرار في قياس رضا المتعاملين عن استخدام الخدمات الرقمية لضمان التحسين المستمر.

إشكالية البحث الرئيسية:

ما مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تفعيل التحول الرقمي لقطاع المال بدولة الامارات المتحدة؟
فرضيات البحث:

- يرجع ظهور الحكومة الالكترونية إلى التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي عرفت البشرية؛
- تعتبر الجهود والإجراءات المتخذة من طرف الهيئات المسؤولة في الحكومة الالكترونية لدولة الامارات قد وصلت إلى المستوى المطلوب؛

- تعكس مؤشرات التحول الرقمي في القطاع المالي، مدى رغبة الحكومة الالكترونية في الامارات على توسيع نطاق الرقمنة في كافة المجالات والقطاعات.

أهداف البحث

- التعرف على أهم المفاهيم التي تخص الحكومة الالكترونية؛
 - تسليط الضوء على اهم تطورات الحكومة الرقمية لدولة الامارات المتحدة؛
 - معرفة أهم مجهودات دولة الامارات لتعزيز الحكومة الرقمية؛
 - معرفة اهم مؤشرات التحول الرقمي في قطاع المال؛
- منهجية البحث: بالنظر إلى نوع الموضوع واشكاليته والطريقة التي تنتهج في دراسة المشكلة، فقد تم إتباع المنهج الوصفي، وهذا ما فرضته طبيعة الموضوع محل الدراسة، لأننا قمنا بجمع وتلخيص بيانات وحقائق بالحكومة الالكترونية لدولة الإمارات المتحدة، لكننا لم نعتمد على سرد المعلومات فقط، بل استخدمنا المنهج التحليلي، لتحليل جوانب ومضمون مختلف المفاهيم الواردة في البحث.
- #### 2. الإطار النظري للحكومة الالكترونية (الرقمية):

من أجل استيعاب متطلبات إنشاء الحكومة الإلكترونية، من الضروري أولاً فهم مفهوم الحكومة الإلكترونية.

1.2 مفهوم الحكومة الالكترونية:

يعد تفسير الحكومة الإلكترونية شاملاً ومتعدد الأبعاد، حيث لا يوجد تعريف موحد يشمل كافة جوانبها. بشكل عام، يشير مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوزارات والإدارات والأجهزة الحكومية للتواصل مع المواطنين، الشركات، والهيئات الحكومية الأخرى، من خلال الإنترنت أو تقنيات أخرى. ويهدف ذلك إلى تسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات الحكومية وتقديمها بأكبر مدى ممكن من الكفاءة والسرعة. ببساطة، يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام أنظمة الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية إلى المواطنين وقطاع الأعمال، وكذلك بين الأجهزة الحكومية ذاتها (وسيلة واعر، 2011، صفحة 4).

كما تعرف أيضاً على أنها: تقديم الخدمات الحكومية من خلال شبكات الاتصالات الخارجية ونظم الحاسب الآلي المتوافرة لدى الهيئات الحكومية بما يكفل سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة (علي لطفي، 2004، صفحة 3).

مما سبق يمكننا تعريفها على أنها: "توظيف تكنولوجيا المعلومات عبر قواعد البيانات، شبكات المعلومات، وسائل الاتصال الحديثة، والإنترنت، بالإضافة إلى الهواتف الذكية، بهدف تبسيط وتسريع

تقديم الخدمات والمعاملات الحكومية للمواطنين. يتم ذلك بدقة عالية وبأقل تكلفة ممكنة، مع ضمان الكفاءة في تقديم الخدمات، والالتزام بحفظ سرية المعلومات في جميع الأوقات والأماكن".

2.2 دوافع تبني الحكومة الإلكترونية:

تأثرت الحكومة التقليدية بشكل كبير بالتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة خلال العقود الأخيرة، مما دفعها للتحول إلى النموذج الإلكتروني. يمكن تلخيص الأسباب الرئيسية لهذا التحول كما يلي (بدران عباس، 2004، الصفحات 46-47):

1.2.2 دوافع سياسية: تمثلت أساساً في:

- ظهور مفهوم العولمة وما رافقه من تحديات جديدة؛
- التنافس بين السياسيين على كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات حكومية أكثر سهولة، خصوصاً في الدول المتقدمة؛
- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول النامية.

2.2.2 دوافع تكنولوجية: وأهمها:

- ظهور شبكة الإنترنت وتوسع استخدامها؛
- انخفاض تكلفة الأجهزة والمعدات التقنية بشكل ملحوظ؛
- تطوير تقنيات تشفير البيانات بشكل يعزز الثقة في أمن الشبكات؛
- ابتكار تقنيات مثل التوقيع الإلكتروني، التي ساهمت في تحسين الأمان القانوني للمعاملات الرقمية.

3.2.2 دوافع اقتصادية: أهمها:

- ظهور التجارة الإلكترونية وزيادة التعاملات المالية عبر الإنترنت.
- استفادة الحكومات من التكنولوجيا لخفض التكاليف التشغيلية وتقديم الخدمات بكفاءة أكبر.
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه ذلك من تواصل وتنسيق بين مختلف القطاعات الاقتصادية.

3. الحكومة الرقمية في دولة الامارات العربية المتحدة:

يمثل توجه دولة الامارات المتحدة نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المعاملات الحكومية مدخلا مهما لإرساء التحول الرقمي في شتى المجالات والقطاعات، وضعت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة التفوق الرقمي الحكومي ضمن أولوياتها الاستراتيجية للفترة المقبلة، بما يتماشى مع رؤية "نحن الإمارات 2031". تسعى الحكومة إلى بناء نماذج ومفاهيم حكومية متجددة، واعتماد أدوات التغيير لتحقيق تحولات كبيرة. يتم ذلك من خلال استخدام أحدث التقنيات وتصميم

سياسات مرنة وقابلة للتطبيق على المستويين الإنساني والاقتصادي، بهدف تعزيز تنافسية الدولة على الصعيد العالمي.

1.3 مراحل تطور الحكومة الرقمية في دولة الامارات العربية المتحدة: مرت الحكومة الالكترونية في دولة الامارات المتحدة بمجموعة من المراحل وهي:

جدول 01: مراحل تطور الحكومة الرقمية في دولة الامارات العربية المتحدة

السنة	الإنجازات
2012-2003	إطلاق الدرهم الالكتروني؛ إطلاق مبادرة الحكومة الالكترونية؛ تطوير البنية التحتية للحكومة الالكترونية؛ تطوير بوابات الحكومة الاتحادية.
2015-2013	إطلاق برنامج تدريب وطني شامل على الحكومة الذكية؛ إطلاق الشبكة الالكترونية الاتحادية؛ تطوير الدليل الارشادي للحكومة الذكية؛ إطلاق مبادرة الحكومة الذكية.
2017-2016	تطوير الممكّنات الرقمية إطلاق الرابط الحكومي للخدمات؛ إطلاق الهوية الرقمية؛ ربط جميع الجهات الاتحادية بالشبكة الالكترونية الاتحادية.
2020-2018	إطلاق المحفظة الرقمية؛ إطلاق خدمة التوقيع الرقمي؛ إطلاق الهوية الرقمية الاماراتية UAEPASS
2021	إطلاق الدليل الارشادي لواجهات البرمجة أولاً؛ إطلاق خارطة طريق الحكومة الرقمية؛ إطلاق منصة التحقق الرقمي إطلاق السوق الافتراضي لواجهات البرمجيات.

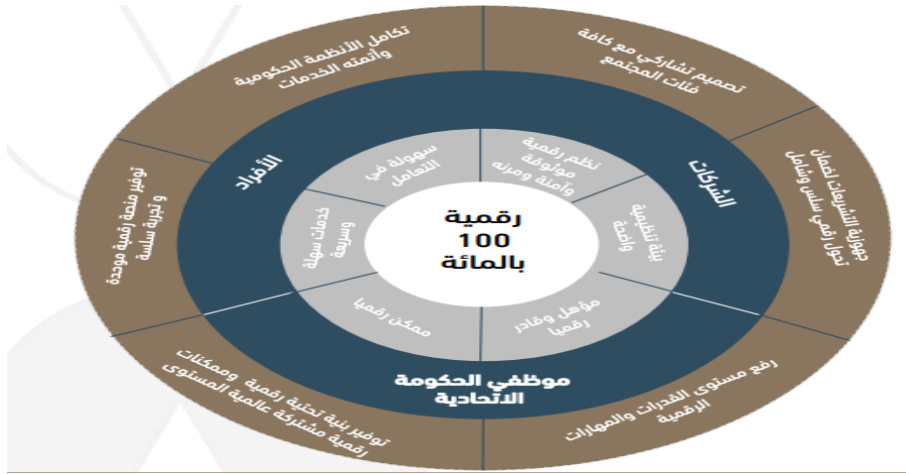
المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (Digital Government Strategy, 2023)

2.3 اهداف الحكومة الالكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة:

تتمثل أهداف الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة في مجموعة من المبادرات الاستراتيجية التي تهدف إلى تحسين الخدمات الحكومية وتعزيز التجربة الرقمية للمتعاملين.(بوابة الحكومة الرقمية الحكومية، 2023):

- تطوير بنية تقنية حديثة تتماشى مع المعايير الدولية لضمان الكفاءة والموثوقية؛
- إنشاء منصة مركزية تتيح الوصول السهل والفعال إلى مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية؛
- تصميم نظام متكامل يربط بين مختلف الخدمات الحكومية لتعزيز التعاون والتفاعل؛
- تنفيذ برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز المهارات الرقمية للعاملين في القطاع الحكومي والمواطنين؛
- وضع الأطر القانونية والتنظيمية اللازمة لدعم عملية التحول الرقمي وضمان استدامتها؛
- تحسين العمليات والإجراءات لتعزيز الأداء والكفاءة في تقديم الخدمات الحكومية.

يمكن ان نلخص اهداف الحكومة الالكترونية في دولة الامارات المتحدة: في الشكل الموالي
شكل 01: اهداف الحكومة الالكترونية في دولة الامارات المتحدة:



3.3 الابعاد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات العربية المتحدة

تستند الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى ثمانية أبعاد استراتيجية تهدف إلى تعزيز الكفاءة والابتكار في تقديم الخدمات الحكومية. وتستثمر هذه الأبعاد في التوصيات الواردة في سياسة الحكومة الرقمية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، بالإضافة إلى مواءمتها مع الخطة التنموية للدولة في مرحلة ما بعد كوفيد-19. تهدف هذه الأبعاد إلى تحقيق تحول رقمي مستدام يساهم في تعزيز الأداء الحكومي وتلبية احتياجات المجتمع.

التي يمكن ان نلخصها في الشكل الموالي) الابعاد الاستراتيجية للحكومة الرقمية لدولة الامارات (2023):

شكل 02: الأبعاد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات



من خلال الشكل اعلاه ان نقدم وصفا موجزا لهذه الأبعاد وهي:

تسعى الحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى تحقيق مجموعة من الأبعاد الاستراتيجية التي تعزز الشمولية والمرونة، وتلبي احتياجات المجتمع. تتجسد هذه الأبعاد في النقاط التالية:

- **تعزيز الشمولية:** يتم التركيز على عدم ترك أي فرد خلف الركب من خلال اعتماد عمليات مفتوحة وشاملة، مما يضمن سهولة الوصول والشفافية. يركز هذا البعد بشكل خاص على الفئات الأكثر ضعفاً، مثل كبار المواطنين، وأصحاب الهمم، والنساء، والأطفال.
- **المرونة والقابلية للتكيف:** يتم الاستفادة من التقنيات الناشئة لبناء قدرات قادرة على الاستجابة للكوارث بشكل استباقي. يتضمن ذلك اعتماد نهج حكومي مرن يتيح التكيف مع التغيرات.
- **متناسبة مع العصر الرقمي:** يعزز هذا البعد التنسيق والتعاون بين القطاعات المختلفة والوزارات، مع تحديد الأولويات الوطنية وإشراك أصحاب المصلحة في متابعة الأجندة الرقمية.
- **تركز على احتياجات المستخدم:** يجب أن تتمحور الحكومة الرقمية حول المستخدم، بحيث تُعتبر احتياجاتهم وراحتهم المحور الرئيسي عند تصميم الخدمات والسياسات، مع التأكيد على أهمية إشراك المستخدم في جميع مراحل التطوير.

- رقمية حسب التصميم: يتطلب هذا البعد وجود قيادة تنظيمية واضحة وآليات فعالة للتنسيق والتنفيذ. يجب تضمين مفهوم "الرقمية" في كافة السياسات كعنصر أساسي، مع العمل على إنشاء بيئات اختبار مرنة تسمح بالتعاون بين الجهات التنظيمية والقطاع الخاص.
 - قطاع عام يعتمد على البيانات: تُعتبر البيانات أصلاً استراتيجياً رئيسياً في الحكومة الرقمية، حيث تعتمد الحكومة على مبادئ أخلاقية لإعادة استخدام البيانات بشكل موثوق وأمن.
 - تعزيز مبدأ الحكومة المفتوحة: تعمل الحكومة المفتوحة على إتاحة البيانات الحكومية للجمهور، بما في ذلك معلومات حول عمليات صنع السياسات والخوارزميات المستخدمة.
 - استباقية: يتمثل هذا البعد في قدرة الحكومة على التنبؤ باحتياجات الجمهور والاستجابة لها بسرعة. تسعى الحكومة إلى تقديم الخدمات للمتعاملين قبل أن يطلبوها، باستخدام الهوية الرقمية الموحدة وتبني منهج "سياسة المرة الواحدة" لتحسين تجربة المستخدم وتبسيط آليات تقديم الخدمات.
- تجسد هذه الأبعاد رؤية متكاملة تهدف إلى تحويل الحكومة الرقمية إلى نموذج يحتذى به في الابتكار والكفاءة.

4. مؤشرات التحول الرقمي المالي

يعد هذا المؤشر بمثابة رؤية شاملة للتحول الرقمي المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يغطي مشاريع التحول الرقمي والخدمات الأساسية، بالإضافة إلى الخدمات الرقمية الأكثر طلباً. يعتمد هذا المؤشر على المعلومات والبيانات المقدمة من الجهات الحكومية الاتحادية، بالإضافة إلى بيانات برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، فضلاً عن المؤشرات العالمية في مجال التحول الرقمي.

فيما يلي مجموعة من التحليلات لمختلف تطبيقات التحول الرقمي المالي في الإمارات العربية المتحدة:

تحسين كفاءة الخدمات المالية: يشير المؤشر إلى مدى فعالية التحول الرقمي في تحسين كفاءة تقديم الخدمات المالية، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق للمعاملات.

تعزيز الوصول إلى الخدمات: يعكس التحول الرقمي قدرة المواطنين والمقيمين على الوصول بسهولة إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية من خلال المنصات الرقمية.

زيادة رضا المتعاملين: يظهر المؤشر مدى تأثير التحول الرقمي في تحسين تجربة المتعاملين، حيث يساهم في تلبية احتياجاتهم بشكل أكثر فعالية.

استخدام تقنيات متقدمة: يتضمن التحول الرقمي المالي اعتماد تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، مما يعزز من أمان وكفاءة الخدمات المالية.

الامتثال والتشريعات: يبرز التحول الرقمي أهمية تطوير أطر قانونية وتنظيمية تدعم الابتكار في القطاع المالي، مع الالتزام بمعايير الأمان والشفافية.

التعاون بين القطاعين العام والخاص: يظهر المؤشر أهمية الشراكات بين الحكومة والقطاع الخاص لتعزيز الابتكار وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية.

التوجه نحو الاستدامة: يعكس التحول الرقمي التزام الإمارات بتحقيق أهداف الاستدامة من خلال تقليل استخدام الورق وتعزيز الحلول الرقمية المستدامة.

تساهم هذه التحليلات في فهم الأثر الإيجابي للتحول الرقمي المالي على البيئة الاقتصادية والاجتماعية في دولة الإمارات، مما يعزز من دورها كمركز مالي رائد في المنطقة.

جدول 02: مشاريع التحول الرقمي

مشاريع التحول الرقمي	
عدد المشاريع	39
الخدمات الرقمية	6 قنوات
عدد الخدمات	187
عدد المتعاملين	99 ألف
عدد المعاملات	77 ألف

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (تقرير التحول الرقمي الحكومي، بتصرف ، 2023)

نلاحظ من الجدول أعلاه، ان عدد المشاريع الرقمية قد بلغت 39 مشروعاً، موزعة على 6 قنوات شملت 187 من الخدمات، و 99 ألف من المتعاملين، و 77 ألف من المعاملات، مما يعكس الرغبة القوية لدولة الامارات المتحدة في خلق وتجسيد هذا النوع من المشاريع.

جدول 03: الخدمات الأولية

الخدمات الأولية	
عدد الخدمات	37
عدد المعاملات	30.8 ألف

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (تقرير التحول الرقمي الحكومي، بتصرف ، 2023)

يفسر الجدول أعلاه مجموعة الخدمات الأولية في ظل التحول الرقمي الحكومي في قطاع المال لدولة الامارات المتحدة حيث بلغت عدد الخدمات الأولية 37، بنما تم تسجيل 30.8 ألف معاملة، مما يعكس توجه هذه الدولة في توفير البنية الأساسية للتحول الرقمي في هذا القطاع.

جدول 04: الخدمات الرقمية الأكثر طلبا

الخدمات الرقمية الأكثر طلبا		
5728	تسجيل الموردين في سجل الموردين الاتحادي	التسجيل والترخيص (عدد المعاملات)
1302	خدمات الترخيص في الأسواق المالية	
395	تسجيل صندوق استثمار أجنبي	
62 ألف	خدمات حماية المستهلك المالي	توعية المستهلك وحمايته (عدد المعاملات)
5.9 ألف	خدمات التوعية بالأسواق المالية	
67 ألف	عدد المعاملين	المواقع الالكترونية
76 ألف	عدد المعاملات	
2.7 مليون	عدد الزوار	
32 ألف	عدد المتعاملين	التطبيقات الذكية
858 ألف	عدد المعاملات	
40 ألف	عدد مرات التنزيل	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (تقرير التحول الرقمي الحكومي، بتصرف ، 2023)

في ظل اتباع استراتيجية الحكومة الرقمية في الامارات المتحدة، من خلال التحول الرقمي المالي، فقد عرفت الخدمات الرقمية الأكثر طلبا، تطورا ملحوظا من خلال تسجيل الموردين في سجل الموردين الاتحادي الذي بلغ 5728، بينما وصلت خدمات الترخيص في الأسواق المالية 1302، بينما وصلت التسجيلات في صندوق الاستثمار الأجنبي 395، كما تم تسجيل خدمات التوعية بالأسواق المالية 5.9 ألف، كما بلغت عدد المعاملات في المواقع الالكترونية 76 ألف، بينما وصل عدد المعاملات بالتطبيقات الذكية 858 ألف معاملة ، كل هذه الأرقام تعكس الجهود المبذولة من قبل الحكومة الرقمية . ترجع بجملة من المزايا التي تعود على المتعاملين الماليين من خلال تسهيل المعاملات اليومية.

4. أبرز مشاريع التحول الرقمي لدولة الامارات المتحدة في قطاع المال

عملت الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة على تعزيز التحول الرقمي في قطاع المال من خلال تنفيذ مجموعة من المشاريع الهامة. تشمل هذه المشاريع التحول الرقمي في وزارة المالية، وهيئة الأوراق المالية والسلع، والمصرف المركزي. فيما يلي أبرز هذه المشاريع: (تقرير التحول الرقمي الحكومي، 2023، الصفحات 39-41):

4.1 مشاريع التحول الرقمي في وزارة المالية

1.1.4 الخدمات الحكومية: يهدف المشروع إلى تحديث وتعزيز ثلاث خدمات أساسية تابعة للوزارة باستخدام تقنيات حديثة. يشمل ذلك تحسين واجهة المستخدم لتكون أكثر سهولة ومرونة، مع توفير إجابات فورية وإرشادات تفاعلية أثناء الاستخدام.

2.1.4 منصة المشتريات الرقمية: يتم بالتعاون مع وزارة اللامستحيل لتحسين إدارة الموردين. يهدف المشروع إلى تعزيز الشفافية وتسهيل التعاملات، مما يتيح إدخال المزيد من الشركات إلى السوق ويعزز فرص المنافسة.

3.1.4 استخدام نماذج التنبؤ والتوقع المتقدمة: يركز المشروع على تطوير ثلاثة نماذج تنبؤية، تشمل توقعات مالية وسلوك الموظفين واستقرار النظام المالي، مما يساهم في تحسين اتخاذ القرارات والتخطيط الاستراتيجي.

4.1.4 الدخول الموحد للخدمات باستخدام الهوية الرقمية: يهدف إلى دمج الهوية الرقمية مع أنظمة متعددة، مما يسهل الوصول إلى خدمات الوزارة، ويعزز الأمان ويسرع العمليات.

2.4 مشاريع التحول الرقمي في هيئة الأوراق المالية والسلع

1.2.4 مبادرة حضور الاجتماعات الإلكترونية: يسمح للمساهمين بحضور اجتماعات الجمعيات العمومية للشركات المساهمة العامة إلكترونياً، مما يسهل التصويت والمشاركة.

2.2.4 مبادرة التحقيقات عن بعد: تسهل إجراء التحقيقات باستخدام أنظمة التواصل عن بعد، مما يزيد من الكفاءة ويوفر الوقت والتكاليف.

3.2.4 نظام المرسال: يهدف إلى إدارة المخاطبات الداخلية والخارجية بفعالية، مما يعزز الإنتاجية ويقلل من التكاليف المرتبطة بالورق والطباعة.

3.4 مشاريع التحول الرقمي في مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

يعمل المصرف المركزي في دولة الإمارات المتحدة على عملية تحويل رقمي هامة، وتشمل تلك العملية الخدمات المالية والنقدية ونظم الخدمات المالية ضمن دولة الإمارات. ودعمًا لهذه العملية، حدد المصرف المركزي عدداً من مجالات التركيز خلال رحلته نحو التحول الرقمي المالي في النقاط التالية (البنية التحتية الرقمية، 2023):

1.3.4 منصة مشاركة: تهدف لأتمتة عملية العناية بالعملاء في كافة القطاعات.

2.3.4 الخدمات المالية السحابية: تسعى لتطوير بنية تحتية آمنة للخدمات المالية السحابية.

3.3.4 إطار التمويل المفتوح: يعزز التعاون بين المؤسسات المالية ومزودي الخدمات.

4.3.4 المنظومة المحلية لبطاقات الدفع: تدعم التجارة الإلكترونية والمعاملات الرقمية.

5.3.4 العملة الرقمية للمصرف المركزي: تهدف إلى تسهيل المدفوعات المحلية والدولية.

6.3.4 منصة المدفوعات الفورية: تدعم الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى المدفوعات الرقمية.

تساهم هذه المشاريع في تحقيق التحول الرقمي المالي وتعزيز الكفاءة والشفافية في القطاع المالي في دولة الإمارات، مما يدعم التنمية المستدامة للاقتصاد الوطني.

5. تحديات الحوكمة الرقمية في دولة الامارات:

رغم أن دولة الإمارات العربية المتحدة قد أظهرت التزامًا قويًا تجاه تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، إلا أنها تواجه مجموعة من التحديات التي تؤثر على فعالية التحول الرقمي. فيما يلي عرض لتلك التحديات:

جدول 05: تحديات الحوكمة الرقمية في دولة الامارات العربية المتحدة

الحوكمة	توجد أولويات متباينة في الأجندة الرقمية على المستويين الاتحادي والمحلي، مما ينعكس سلبًا على عملية التحول الرقمي بشكل عام.
الخدمات الرقمية	هناك حاجة ملحة لإعادة تصميم الخدمات بحيث تتوافق مع احتياجات المتعاملين وتنفذ توقعاتهم. يتطلب ذلك تطوير نموذج فعال لتنفيذ واستدامة الخدمات المتكاملة، وتحديد جهة مالكة لكل خدمة. يفتقر النظام إلى اتفاقيات مستوى الخدمة على المستوى الحكومي، مما يؤثر سلبًا على جودة الخدمات المقدمة.
ممكنات الحوكمة الرقمية	يتطلب الأمر الاستخدام الأمثل لممكنات الحوكمة الرقمية من أجل تعزيز الكفاءة التشغيلية وضمان استغلال الموارد بشكل فعال. هناك حاجة ملحة لزيادة تطبيق الممكنات الرقمية في تطوير الخدمات وفقًا للمعايير التقنية الحديثة.
منظومة الدفع الرقمي	يفتقر النظام إلى منصة تربط أنظمة الدفع على المستويين الاتحادي والمحلي، مما يؤدي إلى تعقيد تجربة المتعاملين. يؤثر تعدد أنظمة الدفع سلبًا على تجربة المتعاملين، حيث تشجع الرسوم الإضافية على استخدام القنوات التقليدية بدلاً من الرقمية.
السجلات الوطنية	تعاني الدولة من عدم وجود سجلات مرجعية دقيقة للبيانات، مما يعوق عملية اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات. يفتقر الإطار المؤسسي لحكومة تبادل البيانات إلى التكامل بين المستويات الاتحادية والمحلية، حيث يؤدي عدم توافق البيانات بين السجلات الحكومية إلى ضعف دقة المعلومات.
القوانين والتشريعات والسياسات الرقمية	هناك ضرورة ملحة لتعديل القوانين والتشريعات من أجل دعم التحول الرقمي، مع وجود بطء في اعتماد السياسات التي تشجع الابتكار والتكنولوجيا الرقمية.
القدرات الرقمية	يحتاج موظفو الجهات الحكومية إلى تأهيل مناسب لاستخدام الأدوات الرقمية بكفاءة. في تنفيذ المهام المنوطة بهم يتطلب الأمر توعية المتعاملين بممكنات الرقمية وفوائد استخدامها، لضمان تحقيق أقصى استفادة من الخدمات الرقمية المتاحة.

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على: (حكومة الامارات الرقمية خارطة الطريق 2021-2025)،،

(2021، صفحة 26)

تستدعي معالجة هذه التحديات تكامل الجهود بين الجهات الحكومية وتعزيز التعاون مع القطاع الخاص لتحقيق تحول رقمي فعال ومستدام.

6. خاتمة:

تظهر دولة الإمارات العربية المتحدة اهتمامًا ملحوظًا بالتحول الرقمي من خلال إطلاق "استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية". تهدف هذه الاستراتيجية إلى تقديم 90% من الخدمات الحكومية عبر منصة موحدة، مع توفير خدمات شخصية استباقية بنسبة 100%. كما تركز الاستراتيجية على تصميم 100% من الخدمات بالتعاون مع جميع فئات المجتمع، وتيسير الوصول إلى تلك الخدمات في أي زمان ومكان.

تسعى هذه المبادرات إلى تعزيز القدرات الرقمية لدى أفراد المجتمع، وتمكينهم من استخدام الإنترنت بطريقة واعية وأمنة. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الاستراتيجية إلى تعزيز القيم والسلوكيات الرقمية الإيجابية، وتوجيه المجتمع نحو الاستفادة من المحتوى الإيجابي، مع اتخاذ تدابير لحماية المستخدمين من المخاطر المرتبطة بالتعامل مع جهات غير موثوقة أو من تهديدات القرصنة.

نتائج البحث:

هناك عدة جوانب رئيسية تتعلق بالحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة:

- قامت الحكومة الإلكترونية بتعزيز السياسات واللوائح التنظيمية اللازمة لدعم التحول الرقمي.
- تسهم الحكومة الإلكترونية في قياس فعالية التحول الرقمي وبناء الممكّنات الرقمية، بالإضافة إلى إدارة الشبكة الإلكترونية الاتحادية.
- تهدف الحكومة إلى توفير خدمات رقمية استباقية، مما يساهم في تحسين تجربة التعامل في الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية. كما تسعى إلى رفع كفاءة تقديم الخدمات من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والتقنية.
- تتضمن استراتيجية الحكومة الربط الشامل والمتكامل بين الأنظمة الرقمية في الجهات الحكومية الاتحادية، مما يعزز الاستفادة من المشاركة الآمنة والفعالة للبيانات.
- تعمل الحكومة الإلكترونية على تعزيز ثقة المواطنين والمقيمين في استخدام الخدمات الرقمية بكافة أنواعها، مما يساهم في تحقيق تجربة مستخدم إيجابية.

7. قائمة المراجع:

- Digital Government Strategy. (2023, 03 03). *Digital Government Strategy*. Récupéré sur Digital Government Strategy: <https://dgov.tdra.gov.ae/ar/about>
- UAE Digital Enablers Report. (2021, 12 31). *digital government*. Retrieved from digital government: <https://dgov.tdra.gov.ae>
- البوابة الرئيسية للحكومة الرقمية. (2023, 01 31). الابعاد الاستراتيجية للحكومة الرقمية لدولة الامارات. Récupéré sur الحكومة الرقمية: <https://u.ae/ar-AE/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/government-services-and-digital-transformation/uae-national-digital-government-strategy#:~:text=%D8%B5%D9%8F%D9%85%D9%85%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B3%D8%AA>
- البنية التحتية الرقمية. (03 03, 2023). البنك المركزي الاماراتي. تم الاسترداد من التحول الرقمي: <https://www.centralbank.ae/ar/our-operations/fintech-digital-transformation#!#تطوير20%البنية20%البنية20%البنية>
- بدران عباس. (2004). *الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق*. بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- بوابة الحكومة الرقمية الحكومية. Récupéré sur (23 04, 2023). بوابة الحكومة الرقمية الحكومية: <https://dgov.tdra.gov.ae/ar/about>
- تقرير التحول الرقمي الحكومي. (2023). *التحول الرقمي الحكومي*. الامارات المتحدة: اللجنة العليا للتحول الرقمي الحكومي.
- تقرير التحول الرقمي الحكومي، بتصرف. (2023). *التحول الرقمي لدولة الامارات المتحدة*. الامارات المتحدة: اللجنة العليا للتحول الرقمي الحكومي.
- حكومة الامارات الرقمية خارطة الطريق 2021-2025، (2021). رقمية 100 بالمائة. الامارات: هيئة تنظيم الاتصال والحكومة الرقمية.
- علي لطفي. (2004). *الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق العملي*. مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس: الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية. (p.3) دبي: مؤتمر دولي.
- وسيلة واعر. (2011). دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية_حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر. *الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع*

الخدمات (p. 4) جامعة منتوري قسنطينة :، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية_حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر-،