ISBN : 999-999-99-99

دور الحكومة الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: قراءة في تجربة المملكة العربية السعودية من خلال هيئة الحكومة الرقمية

The role of E-Government in achieving the goals of sustainable development: A reading of the experience of the Kingdom of Saudi Arabia through the E-Government Authority

د. بوعتلي محمد
أستاذ محاضر، المدرسة العليا للتسيير والاقتصاد الرقمي (الجزائر)
مخبر دراسات وبحوث حول الاقتصاد الرّقمي
mbouatelli@esgen.edu.dz

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الحكومة الرقمية، من خلال هيئة الحكومة الرقمية، في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، كما هدفت أيضا إلى تحليل تأثير هذا الدور على جوانب متعددة من الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بهدف تقديم رؤى شاملة حول الفوائد المحتملة التي يمكن أن تنشأ عن التحول الرقمي الحكومي وتأثيره على التنمية المستدامة في المملكة.

توصلت الدراسة إلى أن الجهود البارزة التي قامت بها المملكة العربية السعودية، من خلال تأسيس هيئة الحكومة الرقمية، تمثل نقطة تحول حيوية ذات أهمية بالغة، لهدف تطوير حكومة رقمية قادرة على تقديم خدمات رقمية متميزة وفعالة، كما تمثل هذه المبادرة نموذجا ملهما على الصعيدين العربي والعالمي لتحقيق تحول شامل نحو الحكومة الرقمية، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر كافة جوانبها الإنسانية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الرقمية؛ التنمية المستدامة؛ هيئة الحكومة الرقمي؛ المملكة العربية السعودية.

Abstract :

This study aimed to shed light on the role of E-Government, through the E-Government Authority, in achieving the goals of sustainable development in the Kingdom of Saudi Arabia. It also aimed to analyze the impact of this role on multiple aspects of economic, social and environmental life, with the aim of providing comprehensive insights about the benefits The potential that could arise from government digital transformation and its impact on sustainable development in the Kingdom.

The study concluded that the outstanding efforts made by the Kingdom of Saudi Arabia, through the establishment of the E-Government Authority, represent a vital turning point of great importance, with the aim of developing a E-Government capable of providing distinct and effective digital services, and this initiative also represents an inspiring model on the Arab

and international levels. To achieve a comprehensive transformation towards E-Government, and to achieve the goals of sustainable development in all its human, social, environmental and economic aspects.

Key words: E-Government; Sustainable Development; E-Government Authority; Kingdom Of Saudi Arabia.

مقدمة:

يعد التحول الرقمي من أهم التحولات التي شهدها العالم في السنوات الأخيرة، وهو يتضمن دمج التكنولوجيات والحلول الرقمية في جميع المؤسسات الحكومية أو الخاصة، فالتحول الرقمي يساعد جميع المؤسسات في الحفاظ على قدرتها التنافسية من خلال تمكينها من الاستفادة من التقنيات الجديدة وتلبية احتياجات عملائها بشكل أفضل، كما يساعدها كذلك على تبسيط عملياتها وتقليل الوقت الذي يستغرقه تقديم المنتجات والخدمات للعملاء، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية، ويشجع أيضا على ثقافة التعلم المستمر والابتكار، في هذا السياق، تعد الحكومة الرقمية أو كما تسمى بالحكومة الإلكترونية من أبرز مظاهر التحول الرقمي، وهي مفهوم يعبر عن التحول الشامل الذي تقوم به الحكومات لتبني التكنولوجيا الحديثة والإلكترونية في جميع عملياتها وأنشطتها، وهذا من خلال اعتماد أساليب وحلول رقمية مبتكرة لتحسين تقديم الخدمات العامة وتسهيل التفاعل مع المواطنين، ما يؤدي إلى تحسين الكفاءة الحكومية وتقليل البيروقراطية، إضافة إلى تحسين الجودة الحياتية للمواطنين.

في ظل التطور التكنولوجي السريع، أصبح من الضروري تبني استراتيجيات حكومية تواكب هذا التطور وتعزز من إمكانية تحقيق تنمية مستدامة تعود بالفائدة على الأجيال الحالية والمستقبلية، بحيث تعد الحكومة الرقمية أحد السبل الحديثة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بطرق فعالة ومبتكرة، فهي تعتمد على توظيف التكنولوجيا الحديثة، لتحسين تقديم الخدمات العامة وتحقيق التواصل الفعال بين الحكومات والمواطنين.

تعتبر المملكة العربية السعودية من بين أهم الدول على المستوى العربي والدولي، التي واكبت التحولات الرقمية، وأعطت للحكومة الرقمية أهمية بالغة في إستراتجيتها الرامية لتحقيق التنمية المستدامة، من خلال ما سبق تبلورت الإشكالية الرئيسية لهذا الدراسة كما يلي:

كيف يمكن للحكومة الرقمية أن تسهم بفاعلية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية؟ وما هو الدور البارز الذي تلعبه هيئة الحكومة الرقمية في تعزيز التنمية المستدامة عبر مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية؟

لمعالجة إشكالية بحثنا سوف نعتمد على الفرضية التالية: "تتجلى قوة وتأثير الحكومة الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية من خلال توظيف التكنولوجيا والابتكار وتطوير السياسات والإجراءات، كما تلعب هيئة الحكومة الرقمية دورا حيويا وبارزا في تعزيز هذه العملية عبر تحسين الخدمات العامة وتعزيز الشفافية وتمكين المشاركة المجتمعية، وبالتالي، تحقيق تنمية مستدامة تشمل مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في المملكة".

ISBN : 999-999-99-99

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واستقصاء الدور البارز للحكومة الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على دور هيئة الحكومة الرقمية كمحفز وعامل مساهم في هذه العملية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على الأساليب والسياسات التي تبنتها هيئة الحكومة الرقمية لتحقيق التنمية المستدامة، وكذلك تقديم بعض التوصيات لتعزيز جهود تحقيق الأهداف المستقبلية للتنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

في الأخير وللإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة أجزاء، سنتناول في الجزء الأول الإطار المفاهيمي للدراسة، بينما سنتطرق في الجزء الثاني إلى قراءة في واقع الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية، أما في الجزء الثالث والأخير سنقوم بتحليل دور هيئة الحكومة الرقمية في تحقيق أهداف وشروط التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

I- الإطار المفاهيمي للدراسة:

سنتناول في الإطار النظري للدراسة كل من الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي، الإطار المفاهيمي للحكومة الرقمية، إضافة إلى الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة.

I – 1- الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي:

قبل التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالحكومة الرقمية والفجوة الرقمية سنحدد أولا الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي، بحيث سنتطرق إلى مفهوم التحول الرقمي، إضافة إلى فوائد التحول الرقمي.

I – 1-1- مفهوم التحول الرقمي:

نقصد بالتحول الرقمي استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية (Terry & Others, 2009, p. 11)، كما يمكن تعريفه بأنه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها. (رولامي، 2022، صفحة 80)

I – 1-2- فوائد التحول الرقمي:

للتحول الرقمي فوائد عديدة من أهمها: (الهيئة العراقية لخبراء التكنولوجيا، 2020، صفحة 13)

- تغيير نماذج العمل والارتقاء بأساليب التفكير؛
- تحقيق جذري في الخدمات المقدمة للأفراد في مجالات الصحة والتعليم والسلامة والأمن، وتحسين تجاربهم وإنتاجيتهم؛
- تحسين الكفاءة وتقليل الإنفاق وتقليص الإجراءات، و تطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة؛
- إعادة تشكيل الطريقة التي يعيش ويعمل ويفكر ويتفاعل ويتواصل بها الناس، اعتمادا على التقنيات المتاحة، مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العملية؛
- توفير إستراتجية لخلق قيمة تنافسية أعلى، وفرق عمل متطورة، واستدامة ثقافة الإبداع؛
- تمكين الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو النجاح؛
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكا ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل.

I – 2– الإطار المفاهيمي للحكومة الرقمية:

بعدما حددنا أهم المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي سنقوم في هذا الجزء النظري من دراستنا بتحديد أهم المفاهيم المتعلقة بالحكومة الرقمية.

I – 2–1– مفهوم الحكومة الرقمية:

تعرف الحكومة الرقمية على أنها معرفة متطورة في تطوير المعرفة الإدارية وتقنياتها التطبيقية والمهارات المهنية، فهي تقوم بإغناء الفكر الإداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الالكترونية وتقنيات الاتصالات والمعلومات. (قيداون و معمري، 2017، صفحة 50)

كما تعرف حسب البنك الدولي إلى استخدام الجهات الحكومية لتقنيات المعلومات مثل استخدام شبكات النطاق الواسع والانترنيت والحوسبة المتنقلة، من خلال العلاقات المتبادلة بين المواطنين والمؤسسات والجهات الحكومية وأصحاب المصالح الأخرى، والتي من شأنها تحقيق مجموعة من الأهداف منها تحسين تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، تحسين التفاعل مع قطاع الأعمال والصناعة، تحسين مستويات الإتاحة، والوصول إلى إدارة حكومية أكثر كفاءة.(Gustova, 2017, p. 4)

I – 2–2– مزايا الحكومة الرقمية:

لنظام الحكومة الرقمية مزايا متعددة أهمها ما يلي: (الرفاعي، 2009، صفحة 309)

- **سرعة الانجاز: انجاز المعاملة الكترونيا لا يحتاج إلى وقت قياسا بانجاز المعاملة بالأسلوب التقليدي (الحكومة التقليدية)؛**
- **زيادة الإتقان: حيث الخدمة الكترونيا أكثر دقة وإتقان من الإنجاز اليدوي في الحكومة التقليدية؛**
- **تخفيض التكاليف: حيث أداء الخدمة الكترونيا يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة بالقياس إلى الحكومة التقليدية وكذلك من خلال اختصار الإجراءات ومراحل العمل والاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات؛**
- **تبسيط الإجراءات: عن طريق الحكومة الالكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال، عن طريق الحكومة الالكترونية يتم تبسيط وتيسير الإجراءات عبر شبكة المعلومات وانجاز العمل بسرعة وسهولة وتوفير الوقت والجهد وتقليص النفقات؛**
- **الشفافية الإدارية: عندما تنجز المعاملات بطريقة الكترونية دون الاتصال المباشر بين المواطن والموظف المختص مما يقلل حالات الرشوة والتلاعب والتزوير.**

I – 2–3– أهداف الحكومة الرقمية:

من أهم أهداف الحكومة الرقمية نجد: (العلاق، 2004، صفحة 32)

- **تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع للأفراد وقطاع الأعمال؛**
- **توفير المناخ المشجع للاستثمار وتذليل العقبات أمام المستثمر المحلي والأجنبي؛**
- **توفير معلومات دقيقة ومحدثة سواء للمواطن أو مؤسسات الأعمال أو المؤسسات الحكومية الأخرى؛**

ISBN : 999-999-99-99

- رفع كفاءة الجهاز الحكومي وأسلوب الرقابة والمتابعة؛
- توفير المال والوقت عن طريق اختصار المعاملات التقليدية أي سيكون هناك رقابة على المواطن والمؤسسات؛
- تفعيل دور المواطن في التنمية؛
- زيادة الشفافية والمصداقية في المعاملات الحكومية.

I – 2–4– مراحل تطور الحكومة الرقمية:

تتمثل مراحل نضج وتقدم الحكومة الرقمية فيما يلي: (الخوري، 2020، الصفحات 20–21)

1)– المرحلة الأولى: مرحلة الظهور على شبكة الإنترنيت ''Online Presence''

في هذه المرحلة يتم إنشاء مواقع إلكترونية وإتاحة الوصول إلى بعض المعلومات وعرض متطلبات التقديم على بعض الخدمات الحكومية.

2)– المرحلة الثانية: مرحلة تمكين المعاملات الإلكترونية ''alTransaction''

وتشمل هذه المرحلة تطوير منصات تفاعلية لتوفير بعض الخدمات الإلكترونية، وهي تمثل أولى الخطوات للسماح للمواطنين للتفاعل مع الحكومة إلكترونيا، ولكن عادة ما يتطلب إتمام الخدمات استخدام منصات مختلفة، وإجراءات غير سلسة قد يكون من الأسفل في بعض الأحيان إتمامها من خلال كاونترات الخدمة التقليدية.

3)– المرحلة الثالثة: مرحلة التكامل الرأسي بين الأنظمة الحكومية ''Vertical integration''

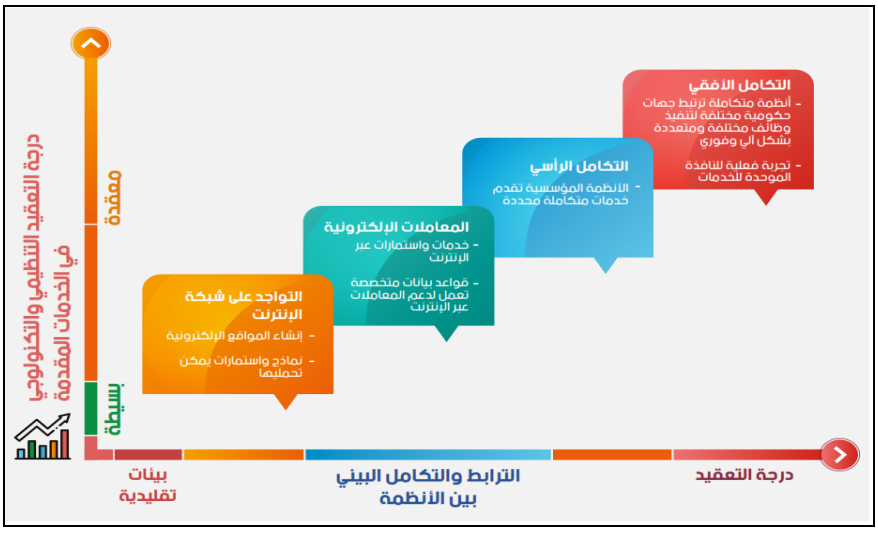
تنطوي هذه المرحلة على مستويات محددة من الربط بين الأنظمة الحكومية لتمكين تنفيذ وإتمام بعض المعاملات بشكل آلي من خلال المنصات الإلكترونية، ومن أمثلة هذه المرحلة تطوير منصات تسمح لإصدار أو تجديد رخص القيادة أو ملكيات المركبات وإتمام عمليات الدفع إلكترونيا، وهي خدمة قد لا تتطلب ترابط أنظمة حكومية مختلفة، لأنها متخصصة في تقديم خدمات محددة.

4)– المرحلة الرابعة: هي مرحلة التكامل الأفقي بين الأنظمة الحكومية ''Horizon tal integration''

وهذه المرحلة تعبر عن ترابط وتكامل أنظمة الإدارات الحكومية المختلفة، لتطوير منظومة خدماتية متكاملة مصممة بمبدأ منصة النافذة الموحدة للخدمات الحكومية ''One Stop Shop''، والتي تمكن المتعاملين من إنهاء إجراءاتهم بسهولة ويسر ومن خلال المنصات الإلكترونية، ومن أمثلة هذه المرحلة، هو التقديم على خدمة إضافة مولود جديد على سبيل المثال بعدة خطوات بسيطة قد يبدأها المستفيد أو المستشفى نفسه، وتقوم المنظومة الإلكترونية والمرتبطة بعدة أنظمة حكومية مختلفة في وزارة الصحة والسجل السكاني والداخلية، وغيرها، بالتحقق الآلي وإصدار شهادة الميلاد، وبطاقة الهوية وجواز السفر وبطاقة التأمين الصحي، وإيصالها إلى طالب الخدمة بالبريد والوسائل الإلكترونية.

ولتوضيح مراحل تطور الحكومة الرقمية، يصور الشكل رقم (1) أحد النماذج الشائعة الاستخدام فيما يتعلق بدور الحكومة من المنظورين التقني والتنظيمي.

الشكل رقم 1: مراحل نضج وتقدم الحكومة الالكترونية



المصدر: (الخوري، 2020، صفحة 22)

I – 2–5– مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية:

يعتبر مؤشر تطور أو تنمية الحكومة الإلكترونية مكونا مرجعيا لتطور الحكومة الإلكترونية وهو مؤلف من متوسط مرجح لثلاثة مؤشرات مكونات مستقلة: مؤشر الخدمة عبر الإنترنيت، مؤشر البنية التحتية للاتصالات، ومؤشر رأسمال البشري. (تقرير مسح الحكومة الإلكترونية، 2022، صفحة 1)

تتمثل المؤشرات الرئيسية والتي تدخل بصفة مباشرة في حساب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية حسب تقرير مسح الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة في ما يلي: (تقرير مسح الحكومة الإلكترونية، 2022، الصفحات 191–199)

1)– مؤشر البنية التحتية للاتصالات:

مؤشر البنية التحتية للاتصالات عبارة عن متوسط حسابي يتكون من أربعة مؤشرات والمتمثلة في عدد مستخدمي الإنترنت المقدرين لكل 100 نسمة، عدد مشتركي الهاتف النقال لكل 100 نسمة، عدد اشتراكات النطاق العريض اللاسلكي لكل 100 نسمة، إضافة إلى عدد اشتراكات النطاق العريض الثابتة لكل 100 نسمة، ويعتبر الاتحاد الدولي للاتصالات هو المصدر الأساسي للبيانات في كل حالة.

2)– مؤشر رأس المال البشري:

ISBN : 999-999-99-99

يتكون مؤشر رأس المال البشري من أربعة مكونات والمتمثلة في نسبة الإلمام بالقراءة والكتابة لدى الكبار، النسبة الإجمالية للالتحاق بالمدارس الابتدائية والثانوية والجامعية، سنوات المسح المتوقعة، إضافة إلى متوسط سنوات المسح، كما يعتبر معهد اليونسكو للإحصاء هو المصدر الرئيسي لاستخراج بيانات مكونات رأس المال البشري.

3)- مؤشر الخدمة عبر الإنترنت:

يعد مؤشر الخدمة عبر الإنترنت بمثابة أداة كمية مملوكة لإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بالأمم المتحدة، بحيث يأتي التحديث الأكثر شمولا لتقييم مسح الحكومة الالكترونية للعام 2022 في شكل صيغة محسنة لتقديم مؤشر الخدمة عبر الإنترنت، ويقدم النهج الجديد نظاما للتوحيد القياسي والتعبير لزيادة مواءمة مؤشر الخدمة عبر الإنترنت مع المؤشر المحلي للخدمة عبر الإنترنت من خلال تصنيف أسئلة التقييم إلى 5 مجالات موضوعية منفصلة.

I – 3- الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة:

سنتناول في هذا الإطار كل من مفهوم التنمية المستدامة، أبعادها، مؤشرات قياسها، بالإضافة إلى أهدافها.

I – 3-1- مفهوم التنمية المستدامة:

من أهم التعاريف المتعلقة بالتنمية المستدامة نجد:

- تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE): تتمثل التنمية المستدامة في بلورة أعمق للعلاقة بين النشاط الاقتصادي والحفاظ على الموارد البيئية، كما تقوم على الشراكة ما بين البيئة والاقتصاد؛ (الخواجة، 2006، صفحة 417)
- تعريف البنك الدولي: هي التنمية التي تلبي احتياجات المجتمعات في الوقت الحالي دون المساس بقدرة أجيال المستقبل على تحقيق أهدافها، وبما يسمح بتوفير فرص أفضل من المتاحة للجيل الحالي لإحراز تقدم اقتصادي واجتماعي وبشري، وتعتبر التنمية المستدامة حلقة الوصل التي لا غنى عنها بين الأهداف القصيرة الأجل والأهداف طويلة الأجل؛ (بوعشة، 2008، صفحة 4)

I – 3-2- أبعاد التنمية المستدامة:

إن الوصول إلى التنمية المستدامة يتطلب بشكل أساسي تحقيق الأبعاد الأساسية الثلاثة المتمثلة في البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي والبعد البيئي.

1)- البعد الاقتصادي: يتمحور هذا البعد حول الانعكاسات الراهنة والمستقبلية للاقتصاد على البيئة، فالنمو الاقتصادي يجب أن يتحقق بشكل يتضمن قيمة الأصول البيئية والمحافظة على رأس المال الطبيعي. (كربالي و حمداني، 2010، صفحة 6)

2)- البعد الاجتماعي: يركز البعد الاجتماعي على تنمية الموارد البشرية من خلال الاهتمام بالجوانب الصحية والتعليمية والثقافية، زيادة قدرة المجتمع على التغلب على الفقر وتحقيق العدالة الاجتماعية.(Louis & autres, 2014, p. 189)

3)- البعد البيئي: يركز هذا البعد في التنمية المستدامة على مراعاة الحدود البيئية بحيث لكل نظام بيئي حدود معينة لا يمكن تجاوزها من الاستهلاك والاستنزاف، أما في حالة تجاوز تلك الحدود فإنه يؤدي إلى تدهور النظام البيئي. (مرزوك، الشمري، و آخرون، 2016، صفحة 520)

I - 3-3- مؤشرات قياس التنمية المستدامة:

تتمثل مؤشرات قياس التنمية المستدامة فيما يلي:

1)- المؤشرات الاقتصادية: والمتمثلة في: (باتر، 2010، الصفحات 218-219)

- **مؤشر نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي: يعد هذا المؤشر من أكثر المؤشرات استخداما في التقارير الدولية والإقليمية لقياس مستوى التنمية وتقييم الاستدامة؛**
- **مؤشر نسبة الاستثمار إلى الناتج المحلي الإجمالي: يساعد هذا المؤشر في قياس النمو الرأسمالي في الاقتصاد الوطني وتطور حجم تراكم رأس المال فيه؛**
- **مؤشر الميزان التجاري للسلع والخدمات: يوضح هذا المؤشر درجة الانفتاح الاقتصادي للدولة على العالم الخارجي ومستوى علاقاتها التجارية مع بلدان العالم المختلفة.**

2)- المؤشرات الاجتماعية: والمتمثلة في: (الدعمة، 2009، صفحة 17)

- **مؤشر الفقر البشري: يتركب هذا المؤشر من ثلاثة أبعاد هي حياة صحية طويلة، المعرفة والأمية وتوفر الوسائل الاقتصادية؛**
- **مؤشر التنمية البشرية: يحسب هذا المؤشر على أساس متوسط ثلاثة مكونات هي معدل العمر، المستوى المعرفي ومستوى المعيشي، ويعبر عن مدى توجيه الموارد المالية باتجاه التنمية البشرية.**

3)- المؤشرات البيئية: والمتمثلة في: (Kinvi, 2005, pp. 43-44)

- **مؤشر تلوث الهواء: يقاس من خلال انبعاثات بعض الغازات كأكسيد النيتروجين وثاني أكسيد الكبريت؛**
- **تغير المناخ: يقاس من خلال كمية انبعاثات ثاني أكسيد الكربون؛**
- **المشاكل البيئية الحضرية: تقاس من خلال حجم النفايات العمومية غير المدورة والتوسع العمراني على حساب الأراضي الزراعية.**

I - 3-4- أهداف التنمية المستدامة:

تتكون أهداف التنمية المستدامة من 17 هدف، وهي: (الأمم المتحدة، 2023)

- **القضاء على الفقر؛**
- **القضاء التّام على الجوع؛**
- **الصحة الجيدة والرفاه؛**
- **التعليم الجيد؛**
- **المساواة بين الجنسين؛**

ISBN : 999-999-99-99

- نقاء المياه والنظافة العامة؛
- طاقة نظيفة بأسعار معقولة؛
- العمل اللائق ونمو الاقتصاد؛
- الصناعة والابتكار والبنية التحتية؛
- الحدّ من أوجه عدم المساواة؛
- مدن ومجتمعات محلية مستدامة؛
- الإنتاج والاستهلاك المسئولان؛
- العمل المناخي؛
- الحياة تحت الماء؛
- الحياة في البرّ؛
- السلام والعدالة والمؤسسات القوية؛
- الشراكات لتحقيق الأهداف.

II – قراءة في واقع الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية:

سنقوم في الجزء من دراستنا بالتطرق إلى كل من سياسة الحكومة الرقمية وهيئة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية: (المنصة الوطنية الموحدة، 2023)

II – 1– سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية:

II – 1–1– تقديم سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية:

تشكّل سياسة الحكومة الرقمية جزءًا من الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية وتُحدِّد التوجّهات العامة لتمكين التحوّل الرقمي المستدام للقطاع الحكومي على المدى البعيد. وتساعد الجهات الحكومية على وضع خطط إستراتيجية متوافقة مع إستراتيجية الحكومة الرقمية، وتمكين التنفيذ لتلك الخطط المرسومة بنجاح.

تحدِّد سياسة الحكومة الرقمية التوجّهات العامة لتمكين التحوّل الرقمي المستدام للقطاع الحكومي على المدى البعيد في المملكة، وتساعد الجهات الحكومية على وضع خطط إستراتيجية متوافقة مع إستراتيجية الحكومة الوطنية الرقمية، وتمكين التنفيذ لتلك الخطط المرسومة بنجاح. وهناك خمس سياسات متخصّصة، مستمدة من سياسة الحكومة الرقمية، وترتبط بركائزها الأربعة الرئيسية لتشمل أبرز المجالات في الحكومة الرقمية، وهي: الحوكمة، وإدارة الخدمات الرقمية، وزيادة مشاركة المستفيدين، وتطوير القدرات البشرية اللازمة، واعتماد التقنيات والمنهجيات الحديثة ذات الصلة لتطوير الخدمات المقدمة، وما إلى ذلك. وتعمل الهيئة على تنفيذ سياسة الحكومة الرقمية من خلال المعايير والضوابط ذات العلاقة والتي تصدرها الهيئة، ومتابعة التزام الجهات الحكومية بموجبها، والعمل مع الجهات الحكومية الأخرى ذات الصلة لضمان المواءمة وتحقيق أهداف هيئة الحكومة

الرقمية برفع كفاءة العمل الحكومي وتطويع الاستخدام الأمثل للموارد والاستثمارات التقنية الحكومية والتي بدورها ستساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030.

II – 1–2– أهداف سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية:

تهدف سياسة الحكومة الرقمية إلى ما يلي:

- إيجاد منظومة حكومية رقمية شاملة تركّز على المستفيد؛
- تسهيل التحوّل الرقمي للقطاع الحكومي من خلال تعزيز قدرته المحلية وفاعليته وتحسين استجابته لتلبية احتياجات وأولويات المستفيدين؛
- تحديد مجموعة كبيرة من المبادئ والعوامل التمكينية والدافعة، ونماذج الحوكمة اللازمة لتحقيق الأهداف والغايات الإستراتيجية للحكومة الرقمية؛
- رفع ترتيب المملكة على المؤشرات الدولية ومؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية.

II – 1–3– ركائز سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية:

تتكون السياسة من أربع ركائز رئيسة تتمحور حولها سياسة الحكومة الرقمية، وهي:

1)– الركيزة الأولى: المشاركة

تتطلب ركيزة المشاركة وجود ومشاركة كل من الجهات الحكومية، والقطاع غير الربحي، والقطاع الخاص، كمستفيدين وأحد العناصر المهمة في تنفيذ الحكومة الرقمية وأيضًا في تقديم مدخلات وتحليلات قيّمة.

2)– الركيزة الثانية: التحوّل

تشمل ركيزة التحوّل عددًا من عوامل التمكين التي تعمل بدورها على تحفيز عملية تطوير القطاع الحكومي من منطلق نهج الحكومة الرقمية الشاملة، ويكون التركيز الرئيسي على التطوير بمفهومه العام وليس على التقنية بالتحديد، ليشمل العمليات الفنية والإدارية والتنظيمية والتجارية وتتطلب نهجًا متكاملاً للتطوير المؤسسي لضمان تطوير منصات رقمية ومنتجات وخدمات رقمية حكومية عالية الجودة.

3)– الركيزة الثالثة: القدرات

تتطلب ركيزتا المشاركة والتحوّل توفّر القدرات الوطنية اللازمة التي يجب أن تحظى بها الجهات الحكومية لتمكنها من الوصول إلى المستفيدين بمختلف قدراتهم لإدارة عمليات التحوّل المعقدة وتنفيذها، ولا تقتصر تلك القدرات على الشق التقني فقط، ولكنها تشمل أيضًا القدرات ذات العلاقة بإدارة التغيير الشامل وعمليات إعادة تصميم الأعمال، وغيرها من القدرات.

4)– الركيزة الرابعة: الحوكمة

وأخيرًا، تعمل ركيزة الحوكمة على تيسير كل ما سبق ذكره من خلال ما يلي: أولًا: الإشراف على تطبيق سياسة الحكومة الرقمية من قبل الهيئة وممثليها من المسؤولين المعنيين من خلال المعايير والضوابط التابعة والتي تصدرها الهيئة ومتابعة التزام الجهات الحكومية بموجبها؛ ثانيًا: تشجيع المشاركة بين المستفيدين والجهات المعنية والحكومية؛ ثالثًا: الحفاظ على مستوى عالٍ من التواصل

ISBN : 999-999-99-99

بين مختلف الجهات الحكومية المعنية بعمليات التحوّل؛ رابعًا: ضمان اتساق السياسات عبر القطاع الحكومي وضمان التقسيم الواضح للعمل بين الجهات المتعددة التي تضع السياسات الوطنية؛ خامسًا: ترشيد تكاليف الخدمات الرقمية الحكومية ضمن القطاع الحكومي.

II – 2– هيئة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية:

II – 2–1– إنشاء هيئة الحكومة الرقمية:

وافق مجلس الوزراء على إنشاء هيئة الحكومة الرقمية وفقًا لقرار المجلس رقم (418) بتاريخ 25/7/1442 هـ. وينص القرار على أن "تمتع الهيئة بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري، وترتبط تنظيميّا برئيس مجلس الوزراء. "، وأنها " الهيئة هي الجهة المختصة بكل ما يتعلق بالحكومة الرقمية، وتعد المرجع الوطني في شؤونها. ". وتهدف إلى تنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية، من أجل الوصول إلى حكومة رقمية استباقية ومُبادرة وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاية عالية، وتحقيق التكامل في مجال الحكومة الرقمية بين كافة الجهات الحكومية.

II – 2–2– مهام هيئة الحكومة الرقمية:

دون إخلال باختصاصات الجهات ذات العلاقة، تتولى الهيئة الاختصاصات والمهمات الآتية:

- الموافقة على السياسات المتعلقة بنشاط الهيئة، والبرامج اللازمة لتنفيذها، والرفع عما يستلزم استكمال إجراءات في شأنه.؛
- اقتراح مشروعات الأنظمة ذات العلاقة باختصاصات الهيئة، واقتراح تعديل المعمول به منها؛
- المشاركة في إعداد الإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية –بالتنسيق مع الجهات المعنية– تمهيداً للرفع بها وفقاً للإجراءات النظامية المتبعة، والإشراف على تنفيذها بعد اعتمادها ووضع خططها التنفيذية ومتابعة الالتزام بها؛
- التنسيق مع الجهات المختصة للعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، والشبكات الحكومية، والبوابة الوطنية الموحدة، ويشمل ذلك وضع الخطط والبرامج والمؤشرات والمقاييس ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية المشتركة، وخدمات الثقة الرقمية في الجهات الحكومية، ومنصة السوق الرقمي الحكومي، وتنظيم عمليات التشغيل والإدارة والمشاريع المتعلقة بها، وتعميمها على الجهات ذات العلاقة، ومتابعة الالتزام بها؛
- إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها؛
- متابعة التزام الجهات الحكومية بالقرارات والأوامر الصادرة في شأن التعاملات الحكومية الرقمية، وفق الأطر والمعايير التي تضعها الهيئة؛
- حوكمة أعمال السحابة الحكومية الرقمية والسحابات ذات العلاقة بقطاع الحكومة الرقمية؛

- ترشيد تكاليف الخدمات الحكومية الرقمية، بما يكفل تحقيق مستوى أفضل للخدمة، ووضع الضوابط اللازمة لذلك بالاشتراك مع الجهات المختصة؛
- وضع المعايير الفنية لنماذج التحول الرقمي في القطاعات الحكومية ومتابعة الالتزام بها، بالتنسيق مع الجهات المختصة؛
- تقديم المساندة للجهات الحكومية فيما يتعلق بخدمات الحكومة الرقمية، لتبني وتمكين التقنيات الحديثة؛
- المساهمة في بناء القدرات الوطنية المتخصصة في الحكومة الرقمية، والمشاركة في إعداد البرامج التعليمية والتدريبية المتعلقة بالحكومة الرقمية؛
- إجراء الدراسات والبحوث في مجال الحكومة الرقمية وتشجيع الاستثمار فيها؛
- المساهمة في وضع المواصفات القياسية الخاصة بمنتجات الحكومة الرقمية، والإشراف على تطبيقها بالاشتراك مع الجهات المختصة؛
- تقديم الاستشارات والخدمات فيما يتعلق بالحكومة الرقمية للجهات الحكومية والقطاع الخاص.

II – 2–3– خدمات هيئة الحكومة الرقمية

1)– الخدمات المقدمة إلى الجهات الحكومية:

تنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية، من أجل الوصول إلى حكومة رقمية استباقية ومُبادرة وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاية عالية، ولتزويد المواطنين بخدمات رقمية سهلة:

- طلب رخصة البرمجيات الحرة والمفتوحة المصدر: خدمة تتيح طلب رخصة البرمجيات الحرة ومفتوحة المصدر لمنسوبي الجهة الحكومية تقديم جميع المعلومات اللازمة لتمكين هيئة الحكومة الرقمية من تقييم الطلب واعتماده وإصدار الرخصة؛
- إدارة المنتجات: تسمح هذه الخدمة للجهات الحكومية بإدارة وتصنيف ونشر منتجاتها على منصة إيداع البرمجيات الحكومية؛
- إيداع الشفرة المصدرية: تتيح خدمة إيداع الشفرات المصدرية لمطوري الجهات الحكومية رفع الشفرات المصدرية الخاصة بالجهة الحكومية عن طريق المجمع التقني، لتمكين هيئة الحكومة الرقمية من اختبار ومراجعة الشفرات المصدرية والموافقة عليها؛

2)– برامج لدعم وتمكين الخدمات الحكومية:

- برنامج **GovTech**: يحفز ويمكن الجهات الحكومية من تبني التقنيات الناشئة في منتجاتها وخدماتها لتمهيد الطريق لمستقبل حكومي مبتكر؛
- برنامج الاستشارات الرقمية: يسهم هذا البرنامج في تقديم الخدمات الاستشارية الرقمية للجهات الحكومية لتسريع التحول الرقمي للحكومة واعتماد الحلول المبتكرة؛
- جائزة الحكومة الرقمية: وتهدف إلى تحسين نوعية الحياة وتحقيق رضا المستفيدين من خلال بناء مجتمع رقمي متكامل في المملكة العربية السعودية يوفر خدمات رقمية استباقية؛

ISBN : 999-999-99-99

- برنامج إيداع البرمجيات الحكومية: ويهدف إلى الاستفادة من كود الأنظمة الحكومية المفتوحة المصدر، والتي تتماشى مع الأدوار التنظيمية لبرمجيات المصدر المفتوح؛
- برنامج (قدرات.تك): يهدف رفع القدرات الرقمية الحكومية في المجال التقني والتحول الرقمي من خلال برامج تطويرية وأنشطة معرفية تهدف لبناء مجتمع رقمي فعّال؛
- قياس التحول الرقمي: أداة رقمية تساعد الجهات الحكومية في تشخيص وضعها الراهن ومتابعة تطور رحلتها في التحول الرقمي؛
- رقمي: بوابة تفاعلية موجهة للجهات الحكومية، لتمكينهم من الحصول على الخدمات والتطبيقات الوطنية المشتركة والمقدمة من هيئة الحكومة الرقمية، لدعم وتمكين التحول الرقمي الحكومي في المملكة بأفضل الممارسات والمعايير العالمية، كما تتيح لمدراء تقنية المعلومات الاستفادة الفاعلة من الخدمات وتحديثاتها بشكل مباشر.

3)– الخدمات المقدمة للمواطنين:

- المنصة الوطنية الموحدة GOV.SA: أطلقت المملكة المنصة الوطنية الموحدة، التي تكرس جهودها لتقديم جميع الخدمات الحكومية من خلال تجربة موحدة، وجعل الخدمات في متناول المواطنين والمقيمين ورجال الأعمال والزوار من خلال قنوات متعددة. وقد ساهمت هذه الإجراءات في تحسين مكانة الحوكمة الرقمية حيث تقدمت المملكة بـ 12 مركزا قفزت 12 مرتبة في مؤشر التنمية الحكومية الإلكترونية (EGDI) لعام 2022 التابع للأمم المتحدة، لتكون بذلك في المراتب العالمية، كما تم إطلاق منصة خلال أزمة كورونا تعنى بتنفيذ الخدمات الحكومية التي تسمح للمواطنين بالعودة من الخارج من خلال إطلاق موقع تفاعلي وغني بالمعلومات التي تفيد في هذا الشأن، حيث يحتوي على جميع الروابط والتعليمات المطلوبة للعمل عن بعد، وإطلاق الملف الوطني للمواطنين والمقيمين، الذي يتم فيه إتاحة معلومات المواطن للجهات الحكومية للمشاهدة، التعامل مع وتقديم أكثر من 30 خدمة في الملف الوطني، وإطلاق منصة وطنية عن كورونا، وإطلاق تطبيق "مراجع"، لحجز المواعيد لزيارة الجهات الحكومية مع الالتزام بالتباعد الاجتماعي وزيادة الخدمات الرقمية الحكومية لزيادة معدل رضا المستفيدين؛
- مركز تفاعل المستفيدين (آمر): يستخدم الآلاف من المواطنين خدمات الجهات الحكومية الإلكترونية يوميًا. لذلك تم إطلاق مركز تفاعل المستفيدين (آمر) للرد على جميع الاستفسارات المتعلقة بالعديد من قنوات الاتصال للخدمات الإلكترونية مجانًا، ويشمل ذلك رسائل نصية، محادثة فورية، بريد إلكترونياً، فاكس، قنوات التواصل الاجتماعي. كما يقدم المركز أيضًا خدمات الترجمة بلغة الإشارة للصم، مع الحفاظ على خصوصية المرأة مع مترجمات شفويات.

III – دور هيئة الحكومة الرقمية في تحقيق أهداف وشروط التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية:

تعد هيئة الحكومة الرقمية جهة تنموية قوية قادرة على تنفيذ جميع أجندة وأهداف التنمية المستدامة، وقد أطلقت الهيئة برامج مختلفة للتحول الرقمي تتفق مع إطار عمل أهداف التنمية المستدامة في السعودية، وتتطابق مع نطاق التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ولهذا سنتطرق في هذا الجزء من دراستنا إلى التطرق إلى كل من برامج هيئة الحكومة الرقمية للتحول الرقمي، تطلّع هيئة

الحكومة الرقمية حول تحقيق أهداف وشروط التنمية المستدامة، أبرز مبادئ التنمية المستدامة لهيئة الحكومة الرقمية، أعمال هيئة الحكومة الرقمية وأبعاد التنمية المستدامة، إضافة إلى إجراءات هيئة الحكومة الرقمية لتبنّي التنمية المستدامة: (هيئة الحكومة الرقمية، 2023)

III – 1– برامج هيئة الحكومة الرقمية للتحول الرقمي:

III – 1–1– قدرات–تك:

وهو يساهم في رفع القدرات الرقمية الحكومية في مجال التحول الرقمي، من خلال برامج تطويرية وأنشطة معرفية؛ تهدف لبناء مجتمع رقمي فعّال.

III – 1–2– تبنّي البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر:

بهدف إتاحة الشفرة المصدرية للبرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر والمملوكة للدولة لكافة الجهات الحكومية؛ بما يتفق مع قواعد تنظيم البرمجيات الحكومية الحرة ومفتوحة المصدر.

III – 1–3– التقنيات الناشئة:

لتحفيز الابتكار، وتمكين تبنّي التقنيات الناشئة في الجهات الحكومية، من خلال تسخير التقنيات الناشئة؛ لتحسين ورفع كفاءة الخدمات والقدرات الحكومية.

III – 1–4– جائزة الحكومة الرقمية:

وهي تدعم الابتكار الحكومي الرقمي؛ لتعزيز بناء مجتمع رقمي متكامل في المملكة، يوفّر أفضل الخدمات الرقمية الاستباقية، مما يساهم في تحسين جودة الحياة وتحقيق رضا المستفيدين؛ للوصول إلى حكومة رقمية رائدة.

III – 1–5– البنية المؤسسية الوطنية:

ويُسهم في رفع مستوى نضج التحول الرقمي، عبر دعم تطبيق ممارسة البنية المؤسسية وبناء حوكمة مستدامة من خلال السياسات والمعايير والأدلة الإرشادية؛ سعيًا للوصول إلى حكومة ذكية متكاملة برؤية وطنية موحّدة تضع المستفيد أولًا.

III – 1–6– الاستشارات الرقمية:

يقدم استشارات رقمية للجهات الحكومية؛ لتسريع التحول الرقمي الحكومي، وتبني الحلول المبتكرة.

III – 1–7– مؤشر نضج التجربة الرقمية للخدمات الحكومية:

لقياس نضج المنصات والمنتجات والخدمات الحكومية الرقمية والقنوات التابعة لها، وذلك من خلال مجموعة من عناصر القياس بهدف تحسين جودة حياة الأفراد من مواطنين أو مقيمين أو زوّار، إضافة إلى تسهيل ممارسة الأعمال وتعزيز التنافسية، وزيادة كفاءة الأعمال الحكومية، وبالتالي تعزيز مكانة المملكة الرقمية الرائدة في المؤشرات العالمية.

III – 1–8– تفعيل برنامج الحكومة الشاملة:

بهدف حوكمة المشهد الرقمي الحكومي من خلال الاستفادة من الموارد الحكومية العائمة؛ لتقديم خدمات رقمية بطريقة موحّدة.

III – 1–9– قياس التحول الرقمي:

ISBN : 999-999-99-99

لمساعدة الجهات الحكومية على تشخيص وضعها الراهن، ومتابعة تطور رحلتها في التحول الرقمي وفق أفضل الممارسات والمعايير، بما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030م.

III – 2– تطلّع هيئة الحكومة الرقمية حول تحقيق أهداف وشروط التنمية المستدامة:

تتطلع هيئة الحكومة الرقمية لتحقيق أهداف وشروط التنمية المستدامة من خلال إيجاد حكومة رقمية رائدة لمجتمع ممكَّن حيوي، وتقديم خدمات حكومية رقمية سلسة ومتكاملة عبر الاستفادة من التقنيات والتركيز على تفضيلات المستفيدين، وإثراء تجربتهم عن طريق تحسين تجربة التعامل مع الخدمات الحكومية لتكون رقمية واستباقية، بالإضافة إلى رفع كفاءة العمل الحكومي، عن طريق تبني نماذج فعَّالة ومبتكرة للتحول الرقمي في مجالات متنوعة كالصحة الرقمية والتعليم عن بعد والاقتصاد الرقمي والعمل عن بعد وغيرها، والمساهمة في زيادة الإنتاجية، وتطويع الاستخدام الأمثل للموارد والاستثمارات التقنية الحكومية، وتبني التقنيات الحديثة وتطوير القدرات الرقمية والمواهب، كما ركَّزت على تفعيل مبدأ التشاور والشراكة والتعاون مع مختلف القطاعات المحلية والخارجية، وإشراك المستفيد في تقييم الخدمات الرقمية المقدمة له؛ لتحقيق مبدأ الشراكة والتعاون والشفافية في بناء تنمية مستدامة تُحقِّق التطلعات المرجوّة.

III – 3– أبرز مبادئ التنمية المستدامة لهيئة الحكومة الرقمية:

- بناء حكومة المستقبل الرقمية من خلال تسريع نموّها وفرض الحوكمة والتنظيم؛
- تحقيق التميز في الخدمات الحكومية الرقمية، والوصول إلى الريادة العالمية في المؤشرات والمراتب الدولية؛
- تقديم تجربة خدمة ذكية موحّدة وعالمية المستوى؛
- تزويد جميع موظفي الخدمة العامة بقدرات ذكية ورائدة؛
- تزويد القادة برؤى تمكنهم من حلّ تحديات الغد؛
- تقديم المستقبل من خلال قوة عاملة شاملة قادرة رقميًا؛
- تطوير إمكانيات وجود تحوّل رقمي سريع ومحدّد بشكل واضح من خلال بيئة تعاونية قوية بين الشركاء؛
- الاستفادة من الموارد المشتركة لتقديم الكثير بتكلفة أقل؛
- تطوير ثقافة التعاون والابتكار بما يعزز كفاءة الخدمات الرقمية التي تقدمها الجهات الحكومية؛
- بناء قوة عاملة مستدامة للحكومة الرقمية؛
- تحسين تجربة المستفيد مع الجهات الحكومية؛
- الاستفادة من البيانات والذكاء الاصطناعي للمملكة اقتصاديًا واجتماعيًا من خلال الجهود الوطنية المشتركة لجميع أصحاب المصلحة.

III – 4– أعمال هيئة الحكومة الرقمية وأبعاد التنمية المستدامة:

تتمركز أعمال الهيئة حول تحقيق أهداف التنمية المستدامة بكافة أبعادها الإنسانية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية؛ ويتجلى ذلك فيما يلي:

III – 4–1– الناحية الاجتماعية:

تتبنى الهيئة سياسات تتمحور حول خدمة الإنسان؛ تهدُف إلى تعزيز وتطوير المدن السعودية وتمكينها من خلال التقنية لتحقيق الرخاء الاجتماعي وتحسين جودة الحياة، بما في ذلك التعليم والصحة للجميع في المناطق الريفية، من أجل تحقيق الاندماج الاجتماعي بشكل عام.

كما تهدف سياسات الهيئة إلى رفع كفاءة وفاعلية الأجهزة الحكومية، وتطوير جودة الخدمات، والتركيز على المستفيدين.

III – 4–2– الناحية البيئية:

تشجِّع الهيئة القطاعين العام والخاص على التحول الرقمي، وتحثّ على استخدام التعاملات الرقمية؛ للحفاظ على البيئة من خلال الاعتماد على التقنية في تنفيذ المعاملات الداخلية، وتقديم الخدمات بشكل إلكتروني، وهو ما يعني خدمات إلكترونية غير ورقية تُقدَّم للمستفيد أينما كان دون الحاجة لزيارة الجهات الحكومية؛ وهذا ينعكس بشكل إيجابي على البيئة من خلال تقليل استخدام المركبات للتنقل بين الجهات، وخفض معدلات التَّلوث.

III – 4–3– الناحية الاقتصادية:

وضعت الهيئة استراتيجيات تهدف للاستفادة من الاقتصاد الرقمي من خلال تبنّي التقنية وابتكاراتها، واعتمادها، والتشجيع على استخدامها؛ لدفع التنويع والاستدامة عبر الاقتصاد، وزيادة إنتاجية الأعمال، وخلق ميزة أكثر تنافسية، وإيجاد وظائف قيمة ومنتجة، مع تعزيز التدريب والخبرة، وبناء القدرات لهذه الوظائف.

هذا إلى جانب تطوير بنية تحتية مركزية رقمية تمكِّن جميع قطاعات وشرائح المجتمع في كل أنحاء المملكة من الوصول إلى الإنترنت عالي الجودة بأسعار معقولة، وبطريقة يمكن الاعتماد عليها، جنبًا إلى جنب مع أعلى مستوى من الأمان والخصوصية؛ كما تمكّن هذه البنية التحتية من الوصول لبيانات هي ركيزة حيوية للاقتصاد الرقمي، تتيح حلولاً مبتكرة للتحديات الاقتصادية، بالإضافة إلى تقليل التكلفة المادية من خلال اختصار الأدوار وتقليل استخدام الأوراق.

III – 5– إجراءات هيئة الحكومة الرقمية لتبنّي التنمية المستدامة:

لقد اعتمدت الهيئة في تبني مفهوم التنمية المستدامة على عدد من الإجراءات، منها ما يلي:

- **تطوير الخدمات الحكومية من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، والتركيز على نشر ثقافة الخدمة المتميزة؛**
- **إطلاق برنامج لإعادة هندسة الإجراءات وتبسيطها في الوزارات، وإنشاء نافذة موحّدة للخدمات؛**
- **تبني أسلوب تحوّل شامل لتقديم الخدمات الرقمية؛**
- **تطوير بنية تحتية مركزية قوية لدعم التحول الرقمي لأنظمة وخدمات الجهات الحكومية، وبناء قاعدة بيانات مشتركة لموظفي القطاع الحكومي؛**

ISBN : 999-999-99-99

- تحقيق التوازن بين الاحتياجات والموارد المتوفرة؛
- تفعيل دور المستفيدين في تقييم الخدمات المقدمة له؛
- وضع خطط عمل تفصيلية وشاملة، مع توفير حلول بديلة وإجراءات احترازية، ووضع أهداف قابلة للتطبيق؛
- زيادة الوعي العام حول ما تنفذه الهيئة من أعمال؛ لتمكين المستفيدين من التفاعل الإيجابي مع خدمات الهيئة؛
- تفعيل مبدأ الشراكة والتعاون مع الجهات المحلية والعالمية؛
- عقد ورش عمل ودورات تدريبية في المجال الرقمي.

الخاتمة:

حاولت هذه الدراسة على الإجابة على الإشكالية المطروحة والتي تمحورت حول الدور البارز الذي تلعبه هيئة الحكومة الرقمية في تعزيز التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية عبر مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، حيث تم التوصل إلى العديد من النتائج المهمة التي يمكن تلخيصها كما يلي:

- تشكّل سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية جزءا من الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية وتُحدِّد التوجّهات العامة لتمكين التحوّل الرقمي المستدام للقطاع الحكومي على المدى البعيد؛
- تهدف سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية إلى إيجاد منظومة حكومية رقمية شاملة، تسهيل التحوّل الرقمي للقطاع الحكومي، تحديد المبادئ والعوامل التمكينية والدافعة، إضافة إلى رفع ترتيب المملكة على المؤشرات الدولية ومؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية؛
- تتكون سياسة الحكومة الرقمية في المملكة العربية السعودية من أربع ركائز رئيسة وهي: المشاركة، التحوّل، القدرات والحوكمة؛
- تهدف هيئة الحكومة الرقمية إلى تنظيم أعمال الحكومة الرقمية في الجهات الحكومية، من أجل الوصول إلى حكومة رقمية استباقية ومُبادرة وقادرة على تقديم خدمات رقمية ذات كفاية عالية، وتحقيق التكامل في مجال الحكومة الرقمية بين كافة الجهات الحكومية؛
- تقدم هيئة الحكومة الرقمية العديد من الخدمات، من أهمها الخدمات المقدمة إلى الجهات الحكومية (كطلب رخصة البرمجيات الحرة والمفتوحة المصدر، إدارة المنتجات وإيداع الشفرة المصدرية)، برامج لدعم وتمكين الخدمات الحكومية (كبرنامج GovTech، برنامج الاستشارات الرقمية، جائزة الحكومة الرقمية، برنامج إيداع البرمجيات الحكومية، برنامج (قدرات.تك)، قياس التحول الرقمي ورقمي)، إضافة إلى الخدمات المقدمة للمواطنين (مثل المنصة الوطنية الموحدة GOV.SA، ومركز تفاعل المستفيدين (آمر))؛

- من أهم وأبرز مبادئ التنمية المستدامة لهيئة الحكومة الرقمية نجد بناء حكومة المستقبل الرقمية، تحقيق التميز في الخدمات الحكومية الرقمية، تزويد جميع موظفي الخدمة العامة بقدرات ذكية ورائدة، تطوير إمكانيات وجود تحوّل رقمي سريع، إضافة إلى بناء قوة عاملة مستدامة للحكومة الرقمية؛
- تتمركز أعمال هيئة الحكومة الرقمية حول تحقيق أهداف التنمية المستدامة بكافة أبعادها الإنسانية والاجتماعية والبيئية والاقتصادية؛
- اعتمدت هيئة الحكومة الرقمية في تبني مفهوم التنمية المستدامة على عدد من الإجراءات، من بينها تطوير الخدمات الحكومية من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، إنشاء نافذة موحّدة للخدمات، تبني أسلوب تحوّل شامل لتقديم الخدمات الرقمية، تطوير بنية تحتية مركزية قوية لدعم التحول الرقمي لأنظمة وخدمات الجهات الحكومية، إضافة إلى تفعيل مبدأ الشراكة والتعاون مع الجهات المحلية والعالمية.

بناءا على ما سبق نقترح التوصيات الآتية:

- يجب تطوير آليات التواصل والتنسيق بين مختلف أجهزة الحكومة الرقمية، لضمان تبادل البيانات والمعلومات بسلاسة، مما يسهم في تحقيق التنسيق الفعّال لتحقيق أهداف التنمية المستدامة؛
- يجب أن تكون الحكومة الرقمية متاحة وشفافة في تقديم المعلومات واتخاذ القرارات، لتعزيز مشاركة المواطنين والمجتمع المدني في صياغة السياسات والاستراتيجيات ما يعزز بدوره من التأثير الإيجابي على التنمية المستدامة؛
- يجب توسيع وتطوير البنية التحتية الرقمية لتغطية جميع مناطق المملكة السعودية، مع التركيز على توفير الاتصالات عالية السرعة والتوفر العام للإنترنت، هذا يمكنه من توفير فرص متساوية للجميع للاستفادة من الخدمات الرقمية وتحقيق التنمية؛
- ينبغي دعم بيئة الابتكار وتطوير التكنولوجيا المحلية لتلبية احتياجات المملكة السعودية، بحيث يمكن أن تكون الابتكارات التكنولوجية في مجالات مثل الطاقة المستدامة والزراعة الذكية والصحة الرقمية مفيدة في تحقيق التنمية المستدامة؛
- يجب تطوير برامج تدريبية وتعليمية لتزويد الكوادر البشرية بالمهارات الرقمية اللازمة للاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة والمبادرات الحكومية الرقمية.

المراجع:

1. إبراهيم مراد الدعمة. (2009). *التنمية البشرية الإنسانية (بيع النظرية والتطبيق)*. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

2. أبو بكر الصديق قيداون، و خيرة معمري. (2017). الحكومة الالكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة. *مجلة الريادة لاقتصاديات المال، المجلد 3، العدد 1* ، 48-65.

3. الأمم المتحدة. (2023). *أهداف التنمية المستدامة*. تاريخ الاسترداد 01 07، 2023، من أهداف التنمية المستدامة: https://www.un.org/sustainabledevelopment/ar/poverty/

ISBN : 999-999-99-99

4. المنصة الوطنية الموحدة. (2023). *سياسات الحكومة الرقمية*. تاريخ الاسترداد 01 07، 2023، من التحول الرقمي: https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation

5. الهيئة العراقية لخبراء التكنولوجيا. (2020). *مكونات استراتجية التحول الرقمي ضمن أهداف التنمية المستدامة 2030*. العراق: كلية المنصور الجامعة.

6. بشير عباس العلاق. (2004). *الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق "مدخل تسويقي إستراتيجي"*. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى.

7. بغداد كربالي، و محمد حمداني. (2010). استراتجيات وسياسات التنمية المستدامة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية بالجزائر. *مجلة العلوم الإنسانية،العدد 45* .

8. تقرير مسح الحكومة الإلكترونية. (2022). *مستقبل الحكومة الإلكترونية*. نيويورك: دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، الأمم المتحدة.

9. سحر قدوري الرفاعي. (2009). *الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها*. الجامعة المستنصرية، بغداد: مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7.

10. عبد الحميد رولامي. (2022). تعزيز التحول الرقمي كمدخل استراتيجي إلى الوقاية من الفساد الإداري ومحاربته في الجزائر. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 15، العدد 3* ، 77-90.

11. علاء محمد الخواجة. (2006). *العولمة والتنمية المستدامة: الموسوعة العربية للمعرفة من أجل التنمية المستدامة*. بيروت: الدار العربية للعلوم.

12. علي محمد الخوري. (2020). *الحكومة الالكترونية: دائرة الاهتمام*. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية بجامعة الدول العربية، الإصدار الثاني.

13. مبارك بوعشة. (2008). التنمية المستدامة: مقاربة اقتصادية في إشكالية المفاهيم. *المؤتمر العلمي الدولي حول: التنمية المستدامة والكفاءة الاستخدامية للموارد المتاحة*. سطيف: جامعة فرحات عباس.

14. محمد علي باتر. (2010). *العالم ليس للبيع: مخاطر العولمة على التنمية المستدامة*. الأردن: الأهلية للنشر والتوزيع.

15. هاشم مرزوك، علي الشمري، و و آخرون. (2016). *الاقتصاد الأخضر: مسار جديد في التنمية المستدامة*. عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة 1.

16. هيئة الحكومة الرقمية. (2023). *التنمية المستدامة*. تاريخ الاسترداد 01 07، 2023، من هيئة الحكومة الرقمية: https://dga.gov.sa/ar/sustainable-development

17. Gustova, D. (2017). *The Impact of E-government Strategy on Economic Growth and Social*. Instituto Universltàrio de lisboa.

18. **Kinvi, L. (2005). *Tourisme et développement durable.* France: Editions Publibook.**

19. **Louis, G., & autres. (2014). *Les enjeux et les défis du développement durable : connaître, décider et agir.* Canada: les presses universitaires Laval.**

20. **Terry, M., & Others. (2009). ransforming higher education through technology–enhanced learning. *Great Britain: Higher Education Academy* .**