الإدارة الرقمية وتأثيرها على العمل الإداري

سعيد الراشدي
طالب بجامعة محمد الخامس، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية السويسي
المغرب

Abstract

Digital governance means fully relying on information technology in administrative work to improve it and meet the growing demands of the individual. This can be achieved through efficient, rapid, and cost-effective planning, organization, leadership, and oversight, while ensuring the confidentiality and security of information at any time and in any place. Sustainable development is therefore closely linked to e-governance, as governance is the primary driver of state projects and through it, major public policies and strategies are implemented. If this governance is digitalized, i.e., has electronic dimensions, then these policies, programs, and strategies will be implemented with high quality and greater effectiveness.

ملخص:

يقصد بالإدارة الرقمية الاعتماد الكلي على تكنلوجيا المعلومات في العمل الإداري لتحسينه بغية الاستجابة للمتطلبات المتزايدة للفرد، من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة بكفاءة عالية وبسرعة وبأقل تكلفة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان. ولذلك فإن التنمية المستدامة لها ارتباط وثيق بالإدارة الإلكترونية، من خلال أن الإدارة هي المحرك الأساسي لمشاريع الدولة وعن طريقها يتم تنزيل السياسات العامة والاستراتيجيات الكبرى، وإذا كانت هذه الإدارة مرقمة أي لها أبعاد إلكترونية فإن تلك السياسات والبرامج والاستراتيجيات سوف تفعل بجودة عالية وفعالية كبيرة.

مقدمة:

لعل أهم ما حققته الثورة التكنولوجية هو التأثير الكبير الذي أحدثته في بنية الإدارة حيث أن استخدام تكنولوجيا الاتصال كان لها الفضل الكبير في تحسين الأداء الإداري وتنزيل برامج واستراتيجيات ومخططات مختلف الوزارات بسرعة وسهولة ودون تعقيدات كما في السابق. وبالتالي، فإن استخدام الوسائط الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية نظرا للمزايا الكبيرة التي يوفرها، ولهذا تسابقت الدول من أجل استغلالها واستخدامها، للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومواكبة التطورات العالمية المتسارعة، لبلوغ تنمية شاملة ومستديمة.

والدول العربية، هي الأخرى، تبنّت خيار التحول الرقمي، ولو على مستويات متباينة، فمنها من تبنى استراتيجيات واضحة، وفي مقدمتهم دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد خطت خطوات جبارة بوأتها مراتب متقدمة عالميا.

ولا شك أن الإدارة الرقمية تساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف التنمية خصوصا التنمية المستدامة التي تفيد مواءمة التنمية الاجتماعية والاقتصادية مع الأولويات البيئية بهدف الحد من التدهور البيئي الحالي وتغير المناخ وذلك مع الحفاظ على الموارد الطبيعية قدر الإمكان بما لا يتعدى قدرتها على التجدد من أجل مستقبل الأجيال القادمة، أي أنها تنمية تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها الخاصة.

لأن الإدارة الرقمية تعني الاعتماد الكلي على تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري لتحسينه بغية الاستجابة للمتطلبات المتزايدة للفرد، من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة بكفاءة عالية وبسرعة وبأقل تكلفة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان. ولذلك فإن التنمية المستدامة لها ارتباط وثيق بالإدارة الإلكترونية، من خلال أن الإدارة هي المحرك الأساسي لمشاريع الدولة وعن طريقها يتم تنزيل السياسات العامة والاستراتيجيات الكبرى، وإذا كانت هذه الإدارة مرقمة أي لها أبعاد إلكترونية فإن تلك السياسات والبرامج والاستراتيجيات سوف تفعل بجودة عالية وفعالية كبيرة.

ومن خلال ما سبق ارتأينا أن نعتمد الإشكالية التالية:

ما هي الرؤية التي اتبعتها دولة الإمارات في التحول نحول العالم الرقمي، وما هي الأسس التي تقوم عليها إدارتها الرقمية في تفعيل وتنزيل البرامج القطاعية واستراتيجيات التنمية المستدامة؟

للإجابة عن هذه الإشكالية سوف نعتمد التصميم التالي:

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية في الإمارات وتأثيرها في برامج التنمية المستدامة

المحور الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية في تفعيل وتنزيل البرامج القطاعية واستراتيجيات التنمية المستدامة

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية في الإمارات وتأثيرها في برامج التنمية المستدامة

تشكل الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة أحد الأهداف الاستراتيجية الرئيسة وذلك منذ 2001 بحيث تصبح كافة المؤسسات الحكومية في الإمارات تدار إلكترونيا، ففي 12 نوفمبر 2001 أصدر مجلس الوزراء الإماراتي القرار رقم 636، والذي تقرر بموجبه الشروع لتطبيق معايير الحكومة الإلكترونية وما يتعلق بها، فالتحصيل الإلكتروني ونظام التراخيص الصناعية ونظام المشتريات الحكومية، من خلال إعادة هندسة الإجراءات الخاصة بالقطاع الإلكتروني مما يساعد على زيادة الإنتاجية ورفع مستوى الكفاءة و الجودة في الخدمات التي يقدمها القطاع، كما عملت دولة الإمارات على ربط النظام الخدمي الحكومي الإلكتروني عبر شبكة المعلومات مع الدوائر الحكومية.

وفي 2013، أطلق رئيس الدولة مبادرة الحكومة الذكية[1] من أجل توفير الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى مدار الساعة.

وتأتي المبادرة في سياق توجهات الحكومة في تطوير الخدمات الحكومية وتحقيق جودة حياة عالية لمواطني دولة الإمارات والمقيمين على أرضها، وفقاً لرؤية الإمارات 2021.

وما يميز تجربة الإمارات العربية المتحدة هو إصدارها للدليل الإرشادي للحكومة الذكية كتطبيق عملي للحكومة الذكية، حيث يروم هذا الدليل إلى توفير مجموعة من الإرشادات للجهات الحكومية من أجل تهيئتها للتحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، إذ أنه يشمل رزمة من الإرشادات والنصائح التي تهدف إلى جعل الجهات الحكومية جاهزة للتحول الذكي، كما يرمي هذا الدليل أيضا إلى مساعدة الجهات الحكومية على تجاوز بعض التحديات التي قد تواجهها أثناء محاولتها الاستفادة من مميزات الحكومة الذكية.

وتم تدعيم ذلك من خلال استراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية (ما بعد 2015)، التي جاءت لتحقيق أهداف حكومة الإمارات الذكية من أجل تلبية متطلبات السنوات المقبلة ضمن مسيرة التحول الذكي، حيث سيتم تنفيذ الخطة خلال الفترة من عام 2015 حتى 2017.

وأخيرا تم إطلاق مبادرة تطوير نظام وطني لإدارة علاقات المتعاملين –(تواصل 171)[2] وهو عبارة عن مركز اتصال وطني يقوم بتقديم الخدمات لجميع المتعاملين من المواطنين والمقيمين، فضلا على مشروع نظام الدخول الذكي الذي يوفر مجموعة من البيانات الموحّدة يتم الدخول لها عند إجراء المعاملات الحكومية عبر الإنترنت بحيث يكون لكل شخص رقم تعريفي موحّد يمكن استخدامه لتسهيل إجراءات إتمام المعاملات[3].

المحور الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية في تفعيل وتنزيل البرامج القطاعية واستراتيجيات التنمية المستدامة

إن التحول الرقمي الذي قامت به دولة الإمارات خولها من احتلال الريادة عربيا ومن أهم الدول عالميا، وهذا التحول الرقمي جاء أساسا لتنفيذ السياسات العامة والاستراتيجيات التي تقوم بإعدادها مختلف الوزارات والقطاعات الوزارية.

وفي مقدمة هذه الاستراتيجيات نجد رؤية الإمارات 2021 التي تم إطلاقها في عام 2010.، حيث تهدف هذه الرؤية لأن تكون دولة الإمارات ضمن أفضل دول العالم ولترجمة هذه الرؤية إلى واقع ملموس، تم تقسيم عناصر رؤية الإمارات 2021 إلى ستة محاور وطنية تمثل القطاعات الرئيسية التي سيتم التركيز عليها خلال السنوات المقبلة في العمل الحكومي.

إن المتمعن في هذه الرؤية يجدها تلتقي مع أهداف التنمية التي أطلقتها الأمم المتحدة باعتبارها مجموعة من الأهداف التي وضعتها الأمم المتحدة والتي تعرف أيضاً باسم الأجندة العالمية 2030، وهي رؤية ودعوة عالمية للعمل من أجل القضاء على الفقر وحماية كوكب الأرض وضمان تمتع جميع الشعوب بالسلام والازدهار بحلول عام 2030[4]، إذ أن رؤية الإمارات تتضمن 6 أولويات منها نظام صحي بمعايير عالمية وهو ما يلتقي مع الهدف الثالث من أهداف التنمية المستدامة، وكذلك تضمنت الرؤية بيئة مستدامة وبنية تحتية متكاملة وهو ما يلتقي مع الهدف السادس، وكذلك تضمنت الرؤية نظام تعليمي رفيع المستوى وهو نفس الهدف الرابع[5]...إلخ.

أما على مستوى الاستراتيجيات والبرامج القطاعية نجد مختلف الوزارات اتخذت لنفسها استراتيجية معينة مثل استراتيجية "وزارة الداخلية" 2017-2021[6] والتي تسعى إلى تعزيز الأمن والأمان والسلامة والحماية المدنية، وضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية.

وكذلك الخطة الاستراتيجية لوزارة العدل للدورة الاستراتيجية الرابعة 2017-2021م[7]، والتي تهدف إلى تحقيق رؤية الإمارات 2021، كما أعدت وزارة الاقتصاد الخطة الوطنية في مجال العلوم والتكنولوجيا والابتكار 2015[8]، وفي نوفمبر 2018 أطلقت الاستراتيجية الوطنية للأمن الغذائي 2051[9].

أما وزارة التربية والتعليم فقد اعتمدت الخطة الاستراتيجية للوزارة 2017-2021[10]، من أجل الرفع من جودة التعليم وتنافسيته.

وكان أول اختبار للإدارة الإلكترونية في دولة الإمارات هو ما أسفرت عنه جائحة كورونا من نتائج وخيمة على كافة المستويات الصحية والاجتماعية والاقتصادية، وقد تمكنت دولة الإمارات، من خلال المنصات الإلكترونية، من تفعيل عملية التعليم عن بُعد بجميع المدارس والمؤسسات التعليمية بالدولة، وضمان استمرارية التعلم، وفقاً للخطط والبرامج التي تم اعتمادها، في إطار استراتيجية الاستجابة للجائحة، وهكذا تم تنزيل برامج واستراتيجيات الدولة من خلال الاعتماد على الإدارة الإلكترونية في سبيل بلوغ أهداف التنمية المستدامة الذي يبقى التعليم أحد غاياتها الكبرى.

وختاما، نقول بأن الإدارة الإلكترونية لها دور كبير ومتميز – ويمكن أني يكون لها الدور الحاسم مستقبلا- في تفعيل وتنزيل البرامج القطاعية واستراتيجيات التنمية المستدامة، ما دامت هذه الأخيرة لها أهداف عالمية لا تنحصر في حيز جغرافي معين، ولذلك عملت دولة الإمارات العربية المتحدة على إعداد مجموعة من الرؤى والاستراتيجيات إن على المستوى الوطني أو المستوى المحلي وكذلك على مستوى قطاعي – وهو نفس الأمر بالنسبة للمغرب من خلال المخطط الأخطر، أو الاستراتيجية الوطنية للموانئ في أفق 2030، الاستراتيجية الوطنية للتنمية المستدامة، مخطط التسريع الصناعي – من أجل جعل رؤية الدولة موحدة في اتجاه تحقيق أمال الشعب في العيش الكريم ولن يتم ذلك إلا من خلال تبني إدارة إلكترونية قادرة على تنزيل كل تلك البرامج وتفعيلها على أرض الواقع وهو ما كان فعلا التحول الرقمي الذي شهدته الدولة.

الهوامش:

[1] file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/Towards%20mobile%20government%20Arabic.pdf
[2] https://171.ae/ar/?lang=ar
[3] https://uaepassupgradewithsmartpass.government.ae/
[4]https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/uploads/tr_lmwshrt_llmy_lhdf_wgyt_kht_ltnmy_lmstdm_lm_2030.pdf
[5] https://www.vision2021.ae/
[6] https://www.moi.gov.ae/ar/About.MOI/content/our.strategy.aspx
[7]https://www.moj.gov.ae/ar/media-center/news/22/2/2017/minister-of-justice-launches-plan-strategy-for-the-ministry.aspx
[8]https://www.economy.gov.ae/EconomicalReports/
[9]https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/federal-governments-strategies-and-plans/national-food-security-strategy-2051
[10] https://www.moe.gov.ae/Ar/AboutTheMinistry/Pages/MinistryStrategy.aspx