التحول الرقمي ودوره في تجاوز الأزمات
دراسة في التجربة القطرية

الباحث محمد عبدالله حسين صالح
طالب بسلك الدكتوراه بجامعة محمد الخامس
كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، السويسي
المغرب

ABSTRACT

As the success of countries, governments, and institutions stems from building a digital system that reflects their digital transformation, which has become an urgent necessity in order to overcome various current and future crises. Facing these crises requires them to work to prove their capabilities and suitability to the constantly changing environmental changes, and constitute a challenge to them, and here we must point out Dealing with the crisis from the beginning with a critical and forward-looking sense gives commendable results, unlike dealing with it, as happened with the Corona crisis, with a kind of indifference that leads to disastrous results had it not been for the presence of a digital system that enabled many countries to continue providing their services electronically, such as education.

ملخص:

لاشك أن نجاح الدول والحكومات والمؤسسات ينطلق من بناءها منظومة رقمية تعكس تحولها الرقمي التي بات ضرورة ملحة من أجل تجاوز مختلف الأزمات الحالية والمستقبلية، فمواجهة تلك الأزمات يتطلب منها العمل على إثبات قدراتها وملاءمتها للتغيرات البيئية المتغيرة باستمرار، وتشكل تحديا لها ، ولابد هنا أن نشير إلى أن العامل مع الأزمة منذ البداية بحس نقدي واستشرافي يعطي نتائج محمودة عكس التعامل معها، كما حصل مع أزمة كورونا، بنوع من اللامبالاة يؤدي إلى نتائج كارثية لولا وجود نظام رقمي مكن العديد من الدول الاستمرار في تقديم خدماتها بشكل إلكتروني كالتعليم مثلا.

مقدمة:

إن استخدام تكنولوجيا الاتصال كان لها وقع كبير وتأثير واسع في تحسين جودة الخدمات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية...فباتت الإدارة الإلكترونية محرك أساسي لعملية التنمية من خلال تنزيل مختلف البرامج الحكومية والسياسات العامة، بشكل سريع ومرن 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 الى الإدارة الالكترونية، ومواكبة التطورات العالمية المتسارعة، لبلوغ تنمية شاملة ومستديمة. وقد تجلى دورها بشكل كبير في ظل انتشار وباء كوفيد 19 حيث أن أغلب الدول استعانت بالوسائط الإلكترونية من أجل تفادي الركود التام للاقتصاد وتوقف استمرارية المرافق العامة في أداء خدماتها للجمهور.

إلا أنه، ورغم المزايا العديدة التي جلبتها الإدارة الإلكترونية للمجتمع، فقد رافق هذه الإدارة الإلكترونية، العديد من السلبيات الخطيرة والمؤثرة في تهديد الأمن المجتمعي مثل انتشار الجرائم الإلكترونية التي تمارس بواسطة النظم المعلوماتية والمعدات الإلكترونية، وقد شكلت الجرائم تحديا ضخما أمام الدول والمجتمعات، نظرا لصعوبة كشف هذه الجرائم وما تتميز به من سرية وسرعة في الفعل وتأثير واسع على الثقة في المعاملات الإلكترونية.

لقد انخرطت دولة قطر، في تبني الإدارة الإلكترونية كنموذج جديد لتدبير الحياة الإدارية، وقد ظهر ذلك جليا من خلال عدد من البرامج والمنصات والبوابات...وتزايد ذلك في فترة تفشي الجائحة، ورغم هذه الإيجابيات، فقد صاحب هذا النموذج تعدد الجرائم الإلكترونية التي هي أحد مخرجات التقنيات الحديثة التي تعتمد كثيرا على الذكاء بدون أن يحتاج الجاني إلى استخدام القوة والعنف كما هو في الجرائم التقليدية، لأن الذكاء هو الذي يخول للمجرم أن يبحث عن الثغرات واختراق البرامج المحصنة وضرب الرموز والأرقام السرية. وهي أمور لا يستطيعها كل الأفراد بل تحتاج إلى إمكانيات معينة على رأسها العلم والذكاء.

في ضوء ما أشير إليه أعلاه يمكن طرح الإشكالية العامة للبحث كالتالي :

ما هي استراتيجية دولة قطر في التحول الرقمي؟ وما هي الآثار المنعكسة على التنمية داخل الدولة وخارجها؟

بناءً على هذه الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي طبيعة التحول الرقمي وما هي محدداته؟
- كيف تتحدد المكانة الاستراتيجية للتحول الرقمي؟
- ما هو الدور والأثار الذي يخلفه؟

الفرضيات:

انطلاقا من الإشكالية العامة وقصد تسهيل الإجابة على الأسئلة المطروحة نطرح الفرضيات التالية كإجابة أولية لتكون أساسا ومنطلقا لمعالجتنا للموضوع المقترح.

بهذا يمكن صياغة الفرضية الرئيسية كالآتي:

للتحول الرقمي أثر بارز على التنمية.

تنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- يعمل التحول الرقمي على تفعيل دور أجهزة الدولة بشكل أفضل.
- يهدف التحول الرقمي إلى إعطاء فرص أكبر لمشاركة المجتمع في صناعة القرار.
- يساهم التحول الرقمي في دعم التدريب والتأهيل وإرضاء العاملين في المؤسسات.

أهمية الدراسة:

تعتبر مسألة العصرنة وتطوير أساليب الإدارة والتسيير في الإدارات العامة من الانشغالات الأساسية للسلطات في الدولة، التي تدفعها باستمرار إلى البحث على العوامل المساعدة على حلها. والتحول الرقمي من الأساليب المساعدة على زيادة تنافسية الجهات الحكومية كونه يساهم في تحقيق تكاليف الإنتاج والتوزيع والاقتصاد في الوقت والجهد وتثمين عنصر الزمن.

أهداف الدراسة :

- تقديم عرض شامل لأهم المداخل الرئيسية لمفهوم التحول الرقمي وتوضيح شروط وفوائد تطبيق؛
- التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق التحول الرقمي في إدارات الدولة؛
- تقييم مستوى تطبيق التحول الرقمي في الإدارة وتأثيره على المكانة ودور القوى العاملة فيها؛
- توضيح المزايا والصعوبات التي تعترض التحول الرقمي كإدارة عالية الجودة في بيئة متعددة؛

ولمقاربة الموضوع نقترح التصميم التالي:

المحور الأول: الإطار العام للتحول الرقمي

المحور الثاني: التحول الرقمي في دولة قطر

المحور الأول: الإطار العام للتحول الرقمي

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 الى الإدارة الالكترونية، ومواكبة التطورات العالمية المتسارعة، لبلوغ تنمية شاملة ومستديمة وهو ما يعكس التحول الرقمي المتسارع عالميا وإقليميا.

والدول العربية، هي الأخرى، تبنّت خيار التحول الرقمي، ولو على مستويات متباينة، فمنها من تبنى استراتيجيات واضحة، وفي مقدمتهم دولة قطر، فقد خطت خطوات جبارة بوأتها مراتب متقدمة عالميا، حيث عملت على تبني استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة قطر 2020 من أجل تطويع التكنولوجيا لتحقيق القيمة الحقيقية للحكومة الرقمية وتلبية احتياجات كافة العملاء[1].

ولا شك أن التحول الرقمي يساهم 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[2].

لقد أصبحت إدارة الأزمات سلوكا ومنهجا يحمل في طياته ملامح رؤية للتفاعل والتكامل مع متطلبات الحياة المعاصرة ومع متطلبات التكيف، مع القوى الحاكمة بالرشادة العقلية أو المتحكمة بغطرسة السلطة الإدارية، أو تلك القوى المقامرة والمغامرة التي نصنع الأزمات ونتعامل بها ومعها وفيها، فارضة سطوتها وفارضة جبروتها، لترضي طموحها المادي والمعنوي من أجل إعادة صياغة وتشكيل العالم، ليصبح أكثر انسجاما معها ومع قدراتها. إن هذا ليس مقصودا به قوى محددة بذاتها ...بل إنه أمر ملازم لكل القوى، حتى تلك التي لم تولد بعد. إننا قد نحار في فهم بعض الظواهر المتعلقة بالأزمات ليس فقط لغموضها، بل لما فيها من ضبابية مصطنعة، صنعتها قوى صنع الأزمة لتغطي بها على جانب من جوانبها الحقيقية الخفية والكامنة، بل إن هذه الحيرة أمر ملازم للتعامل مع الأزمات، لما فيها من عوامل و عناصر متلاحقة ومتقاربة يتصارع كل منها ويدفع الآخر دفعا، ويزيحه ليحل محله بسرعة شديدة يصعب معها رصد أي منها ومتابعته إلا من خلال أعين المتخصص الخبير، الذي لديه القدرة على أن يزيح هذه الضبابية المصطنعة، ويكشف عواملها وجوانبها، ويحلل الأزمة إلى أسبابها الحقيقية المحتملة، ويختبر مدى صدق هذه الأسباب والبواعث، ويعرف ويحدد ماهي العوامل المؤثرة الفاعلة، وماهي العناصر المتأثرة المفعول بها؛ ومن ثم التعامل معها بعلمية وعقلانية رشيدة بعيدا عن الانفعال العاطفي المشحون بالتوتر والقلق والخوف معا والذي يحدث نتيجة ضغط الأزمة.

إن الفكر الأزموي قد يحمل في طياته نقصا لا يمكن تجاهله باعتباره علم حديث، لم تستقر جميع قواعده ونظرياته ومناهجه، كما أنه لا تزال أسراره الدفينة حبيسة مراكز إدارة وضع الأزمات في الدول الكبرى ... إلا أن هذا النقص لن يستمر إلى الأبد، وهو نقص تكمله التجربة، وتغذيه روافد المعرفة والخبرة والممارسة العملية، وهي عملية مؤكدة الطرح والعرض، وهي بطبيعتها مستمرة باستمرار الحياة، واستمرار نشوء الأزمات، ومن ثم فإن ما هو مقبول اليوم و متعارف عليه، ليس بالضرورة ملائم للطرح غدا أو بعد غد[3].

إذ أن نجاح الدول والحكومات والمؤسسات ينطلق من بناءها منظومة رقمية تعكس تحولها الرقمي التي بات ضرورة ملحة من أجل تجاوز مختلف الأزمات الحالية والمستقبلية، فمواجهة تلك الأزمات يتطلب منها العمل على إثبات قدراتها وملاءمتها للتغيرات البيئية المتغيرة باستمرار، وتشكل تحديا لها[4]، ولابد هنا أن نشير إلى أن العامل مع الأزمة منذ البداية بحس نقدي واستشرافي يعطي نتائج محمودة عكس التعامل معها، كما حصل مع أزمة كورونا، بنوع من اللامبالاة يؤدي إلى نتائج كارثية لولا وجود نظام رقمي مكن العديد من الدول الاستمرار في تقديم خدماتها بشكل إلكتروني كالتعليم مثلا.

ولا شك أن دراسات إدارة الأزمة من منظور شامل، قد تطورت وأصبحت مجالا مشتركا لاهتمام وعمل باحثين وخبراء من مجالات متخصصة مختلفة، تجمع كافة فروع العلوم الإنسانية الاجتماعية والطبيعية[5]. وتعكس الاهتمام الدولي بها ومدى استيعابه لخطورتها، وقد مثلت جائحة كورونا هزة في ضمير المجتمع الدولي واستنفرت جميع مكنوناته العلمية والعملية والنفسية من أجل إدارة هذه الأزمة بما يتوافق مع حجمها وأثارها.

أما بخصوص أنواع الأزمات فيمكن أن تكون كالتالي:

- الأزمات الناتجة عن الاتجاهات العامة في البيئة الخارجية.
- الأزمات الناتجة من خارج المنظمة وليس للمنظمة أي سبب في حدوثها.
- الأزمات الناتجة عن الكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلازل والبراكين.
- الأزمات الوبائية.

ويواجه العالم العربي الآن العديد من الأزمات الطاحنة سواء أزمات أمنية أو سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية وغيرها. هذه الأزمات التي تُمثل تهديد صارخ للأمن القومي العربي، للتخطيط الاستراتيجي الذي هو واحدًا من أهم المداخل المنهجية العلمية لإدارة الأزمات بآلية رشيدة. ومما لا شك فيه أن للأسف الوطن العربي لم يوفق كثيرًا في إدارة أزماته، وأن تعامل غالبيه النظم العربية مع الأزمات سواء الداخلية أو الإقليمية أو الدولية هو تعامل غير رشيد في إدارة الأزمات، مما يُمثل مسكنات لهذه الأزمات، ولا تُقدم حلول جذرية لها، مما يجعلها تختفي لفترة ثم تعود أشد وطاه، إلى أن تتحول الأزمة إلى كارثة بكل ما تحمله من معاني. أن الإدارة الرشيدة للأزمات لهي المفتاح السحري لنظم رشيدة ومستقرة، ويسودها الرضا العام من الجماهير على أداء حكومته، والعكس صحيح، لذا إذا كان نبغي تحقيق تعزيز الأمن القومي في أي قطر عربي كان لازم على الحكومة أن تضع صوب أعينها منهجيات الإدارة الرشيدة للأزمات، حتى تحفظ لمجتمعها البقاء والرضاء، وهي واحدة من أهم مؤشرات تعزيز الأمن القومي الداخلي في أي دولة[6].

ولا شك أن التحولات الخطيرة التي تعيشها البشرية اليوم بسبب تداعيات جائحة كورونا على الاقتصاد الذي شهدته حتى كبريات الاقتصاديات العالمية كالولايات المتحدة الأمريكية والصين، والتداعيات التي ما زالت أثارها تظهر يوماً بعد يوم على مستوى اقتصاديات معظم دول العالم والشركات العالمية والإقليمية، فقد أضحى التحول الرقمي واستشراف المستقبل من الضروريات الملحة على الدول والمؤسسات للتعايش مع الواقع المستجد والانطلاق نحو مستقبل أفضل. فالتَكَيُّف المطلوب للتعايش مع التحديات الحالية، يحتاج إلى تحرك متأني مبني على رؤى مستقبلية تأخذ بعين الاعتبار بيئة العمل المحيطة، وكذلك البيئة الداخلية سيما الموارد البشرية والتي تعتبر الأساس لنجاح انتقال الاستراتيجية من الوثيقة إلى الحقيقة. كما أن تسارع هذه التطورات الخطيرة حتمت على هذه الخطط الاستراتيجية أن تكون مرنة ومتطورة، وأن تأخذ بعين الاعتبار التخطيط الاستراتيجي واستشراف المستقبل.

المحور الثاني: التحول الرقمي في دولة قطر

لقد قامت قطر بتعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل دخول إلى العالم الرقمي، من خلال صياغة القوانين والسياسات والمعايير المناسبة لدعم هذه الجهود. وقد تبنت الدولة جملة من القوانين والسياسات والمعايير والأدلة الإرشادية، ومن أهم هذه القوانين والسياسات التي تسهل باب التحول الرقمي نجد:

إطار عمل البنية المؤسسية للحكومة (GEA)[7]:

جاء هذا العمل ضمن استراتيجية حكومة قطر الرقمية 2020 من أجل تطوير بنية المؤسسات الحكومية لتكون عاملاً أساسيًا لتوفير الخدمات الحكومية الشاملة.

إطار عمل خدمات الجوال الحكومية[8]:

يعمل هذا الإطار على بناء منهج حكومي كامل ومتسق يعتمد على تكنولوجيا الهاتف الجوال في تقديم الخدمات الحكومية.

سياسة إدارة البيانات[9]:

تهدف سياسة إدارة البيانات إلى وضع عمليات للحوكمة والمعايير لكافة الجهات الحكومية في دولة قطر لإدارة وتداول البيانات.

الإطار العام للمواقع والخدمات الإلكترونية للجهات الحكومية[10]:

يتمثل أحد أهداف استراتيجية الحكومة الرقمية 2020 في إتاحة الخدمات الحكومية عبر الإنترنت بنسبة 100%، مع إمكانية إتمام 80% من جميع التعاملات الخاصة بتلك الخدمات إلكترونيًا.

ومن النصوص التنظيمية التي اعتمدتها دولة قطر نجد قرار مجلس الوزراء رقم 18 لعام 2010 على جميع الجهات الحكومية تبني سياسات الحكومة الإلكترونية التالية[11]:

- سياسة الربط والتكامل الخاصة بأنظمة وخدمات الحكومة الإلكترونية المشتركة؛
- سياسة إدارة محتوى بوابة حكومة دولة قطر على الإنترنت "حكومي"؛
- سياسة إطار المصادقة الرقمية؛
- دليل المعايير القياسية للحكومة الإلكترونية.

لقد تبنت دولة قطر استراتيجية متكاملة للتنمية تسمى ب "رؤية قطر الوطنية 2030[12]"، جاءت لتلبية احتياجات قطر في بلوغ أهداف التنمية المستدامة كما سطرتها أدراج الأمم المتحدة، من خلال تحقيق رفاهية الشعب القطري وعلى تأمين استمرار العيش الكريم لشعبها جيلا بعد جيل وإيجاد بدائل اقتصادية دون الافراط في الاعتماد على النفط والغاز.

كما عملت دولة قطر على تبني العديد من الاستراتيجيات المتتالية منها استراتيجية التنمية الوطنية الثانية للفترة 2018 – 2022، ومن قبلها تم اعتماد استراتيجية التنمية الوطنية الأولى للفترة 2011 – 2016.

أما على المستوى القطاعي فقد اعتمدت وزارة الثقافة والرياضة استراتيجيتها 2018-2022، وكذلك الخطة الاستراتيجية المستدامة التي اعتمدتها وزارة البلدية والبيئة 2018-2022[13]، بينما تبنت وزارة الداخلية أصدرت استراتيجيتها في 2018- 2022...وغيرها من الاستراتيجيات والمخططات والتي تتضمن جميع أهداف التنمية المستدامة التي جاءت بها الأمم المتحدة.

لقد حققت الإدارة الإلكترونية مستويات جيدة في تنزيل البرامج والاستراتيجيات المتعلقة بالتنمية المستدامة، ولعل أهم مثال على هذا النجاح إطلاق وزارة التعليم بوابة التعلم عن بعد "Qlearning" لتسهيل ودعم جميع خدمات التعلم عن بعد، وتمكين الطلبة من التدريب على حلول أسئلة نموذجية متصلة ببنك أسئلة مدقق، وارسال الاستفسارات مباشرة للمعلمين واستقبال الإجابات، إضافة الى إمكانية تقديم شرح تفصيلي للمواد الدراسية.

وختاما، فقد تبنت دولة قطر منظومة متكاملة من الرقمنة الإلكترونية جعلتها من الدول الرائدة عربيا في هذا المجال، جعلت الخدمات الإدارية على مستوى عال من الحرفية والفعالية، لكن هذا المشروع الضخم لا يزال في مهده مما يتطلب مزيدا من الجهود لتجاوز كافة العراقيل التي تواجهه.

وقامت الدولة بتعزيز استخدام وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال صياغة القوانين والسياسات والمعايير المناسبة لدعم هذه الجهود. ولتحقيق هذه الغاية، قامت الحكومة برصد اتجاهات التنمية المحلية والدولية لضمان بقاء السياسات والأطر على أعلى مستوى من الفعالية والتحديث .

وقد تبنت الدولة جملة من القوانين والسياسات والمعايير والأدلة الإرشادية التي تمت الموافقة عليها من قبل اللجنة التوجيهية للحكومة الإلكترونية، والتي يتعين على جميع الجهات الحكومية في دولة قطر تطبيقها.

الهوامش:

[1]https://portal.www.gov.qa/wps/portal/about-hukoomi/integrated-e-government/!ut/p/a0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfGjzOIt_S2cDS0sDNzdnbzdDDyd3VyCzE18DSzMTPWDE4v0C7IdFQGbqe6h/

[2] مدحت محمد أبو النصر، التنمية المستدامة – مفهومها – أبعادها – مؤشراتها، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2017، ص13

[3] . محسن الخضري، إدارة الأزمات، مجموعة النيل العربية، ط1، 2003، ص10-11

[4] فادي حسن عقيلان، إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية والغير طبيعية، دار المعتز، 2015، ص210

[5] عبد الكريم أحمد جميل، إدارة الأزمات والكوارث، الجنادرية، 2016، 35

[6] أمنيه سالم، إدارة الأزمات والتخطيط الاستراتيجي، المكتب العربي للمعارف، 2015، ص12

[7]https://www.motc.gov.qa/ar/documents/document/government-enterprise-architecture-framework

[8] https://www.motc.gov.qa/ar/documents/document/government-mobile-services-framework

[9] https://www.motc.gov.qa/ar/documents/document/data-management-policy

[10] https://hukoomi.gov.qa/ar/digital-project/government-website-and-e-services-framework

[11] قرار مجلس الوزراء رقم (18) لسنة 2010 بشأن تنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية، الجريدة الرسمية: العدد: 5نسخة الجريدة الرسمية تاريخ النشر: 2010/05/30 الموافق 1431/06/17 هجري، الصفحة من: 95

[12] رؤية قطر الوطنية 2030، تم اعتمادها بموجب القرار الأميري رقم (44) لسنة 2008.

[13] http://www.mme.gov.qa/cui/view.dox?siteID=1&id=738&contentID=5804
http://www.mme.gov.qa/pdocs/cview?siteID=1&docID=14466&year=2018