



Asbar
World
Forum
2019

منتدى أسبار الدولي

الخدمات في المستقبل



(4-6 نوفمبر 2019)

المحتويات

- **أولاً:** التوصيات
- **ثانياً:** مستقبل الخدمات الحكومية.
- **ثالثاً:** التغير والتحول نحو المستقبل في منظومة العمل الإحصائي ضمن الخارطة الدولية.
- **رابعاً:** الخدمات البلدية في المستقبل.
- **خامساً:** منصة اعتماد ودورها في التحول الرقمي نحو المستقبل
- **سادساً:** تحديات الخدمات في المستقبل.
- المصادر والمراجع.



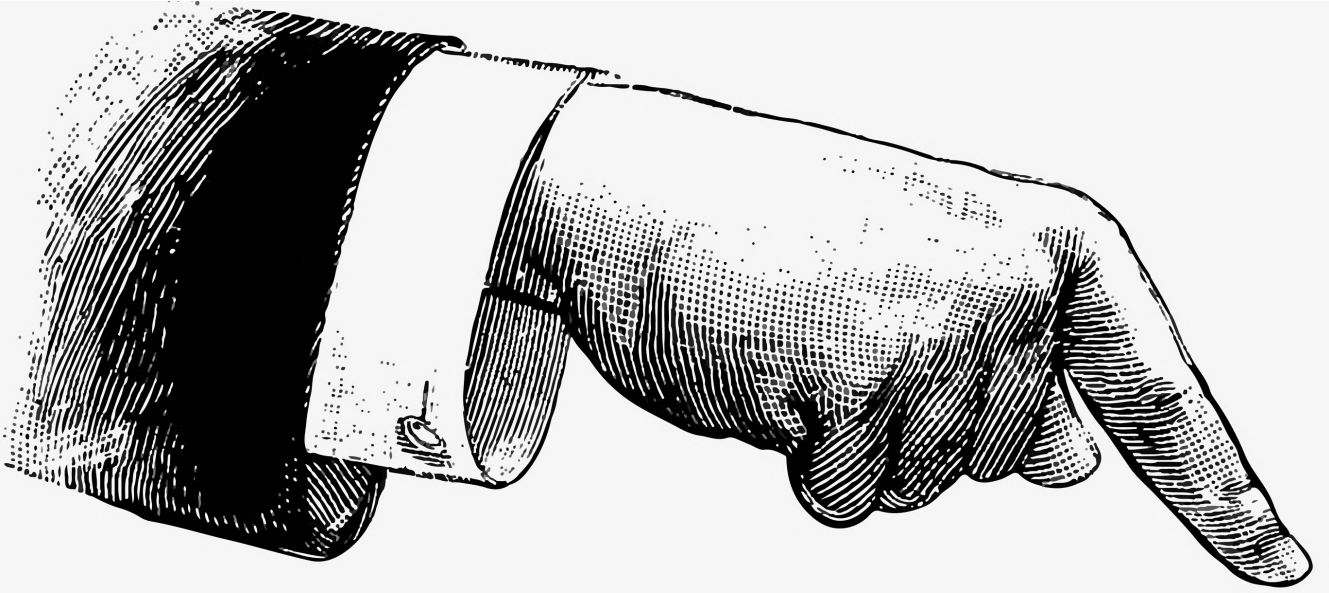
أولاً: التوصيات

- 1- دراسة فكرة تأسيس مركز موحد للبلوكتشن في المملكة لتقديم الحلول في مجال الخدمات.
- 2- تعزيز الدور الوطني الجديد للهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي كحاضن للبيانات الوطنية ولجميع المنصات والأنظمة الحكومية المشتركة.
- 3- قيام الأجهزة ذات الصلة في المملكة بتوفير الدعم اللوجستي اللازم لتطوير قطاع الخدمات بمجالاته المتنوعة.
- 4- اتخاذ التدابير اللازمة لتسريع وتيرة التحول من الاعتماد على قطاع التصنيع إلى قطاع الخدمات.
- 5- ابتكار محفزات مادية ومعنوية من شأنها دفع القطاعات الخدمية في المملكة لتجويد خدماتها: كمأً ونوعاً.
- 6- إيجاد منصة إلكترونية للمبادرات ونظام لحكمتها بما يضمن التفاعل بين الجهات المعنية بهذه المبادرات المتعلقة بقطاع الخدمات في المملكة.
- 7- تحقيق التحول الرقمي في الخدمات الميدانية والداخلية للأجهزة الحكومية، مع الاستمرار في استكمال التحول الرقمي في الخدمات المكتبية.



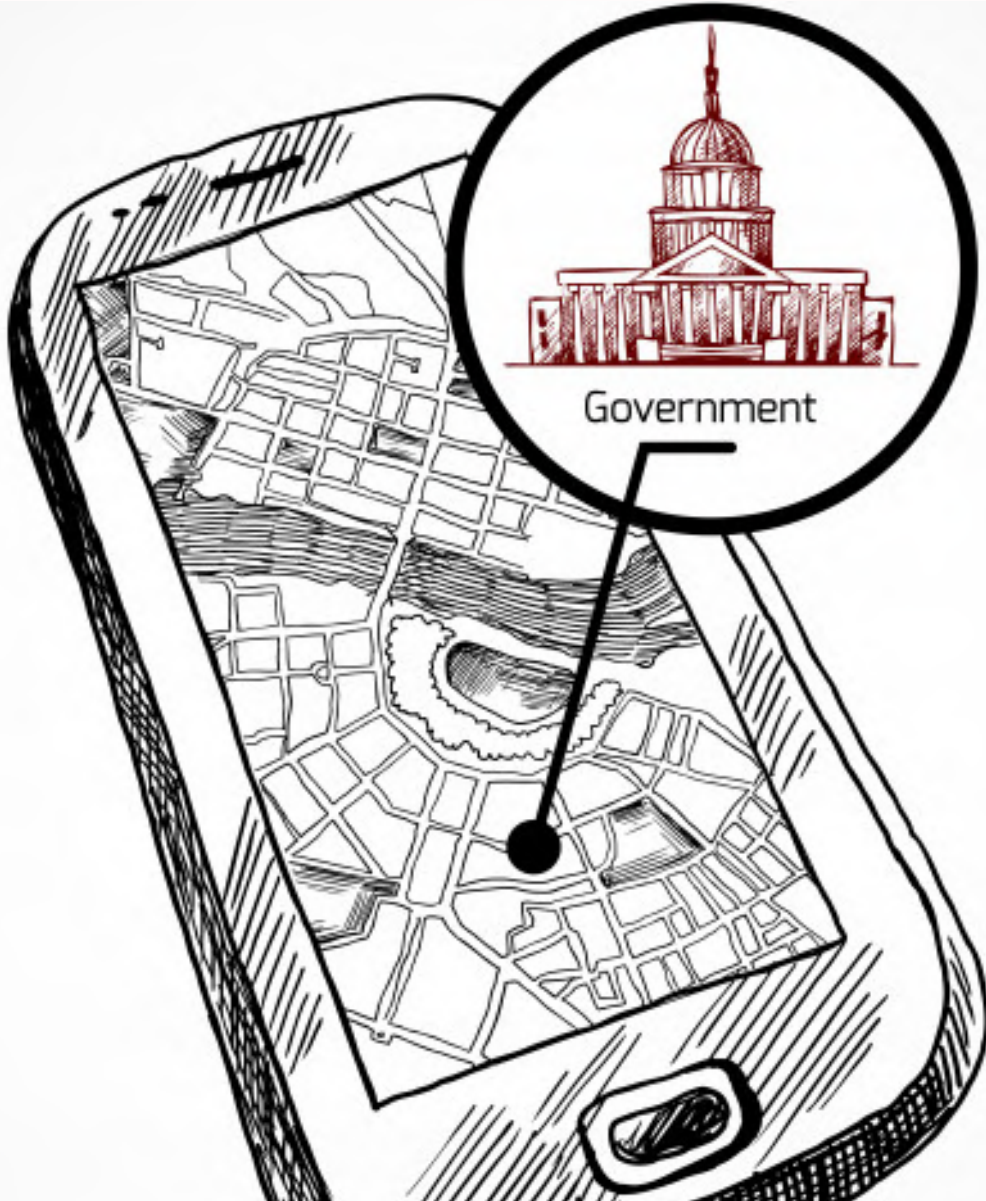
ثانياً: مستقبل الخدمات الحكومية

بدأ الحديث عن تضخم الجهاز الحكومي وبطء الخدمات التي يقدمها، والحاجة إلى تخليصها من البيروقراطية والروتين التي ترهق أفراد المجتمع عند قيامهم بقضاء بعض حاجاتهم التي تقتضي اللجوء إلى المصالح الحكومية. وقد أُنحت سرعة تطور التقنية الرقمية والاتصال بالإنترنت المجال لما هو معروف الآن بنظام الحكومة الرقمية أو الحكومة الإلكترونية. وبناءً عليه فإن الحكومة الإلكترونية اصطلاح مستحدث يشير إلى استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بأسلوب يسهل من الاتصال والتواصل والتعامل مع الحكومة ويجعل من التعاملات بين المصالح الحكومية فيما بينها أكثر فاعلية، وكذلك ييسر تعاملاتها مع الجهات الأخرى غير الحكومية. أيضاً فإن الحكومة الإلكترونية تتضمن سبل توفير مدخل أفضل للمعلومات الحكومية ومشاركة المجتمع في تقييم أداء الخدمات الحكومية، ووضع هذه الأجهزة في وضع خاضع أكثر للمساءلة، ولفسح الفرص لمزيد من التنمية. ويعد تفعيل الحكومة الإلكترونية في مرافق الدولة كلها هو جزء من السعي إلى الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة، وجزء لا يتجزأ من العمل على بناء الاقتصاد القائم على المعرفة والتفاعل مع العولمة.



وعليه فقد أصبح الاعتماد على التقنية هو سمة مستقبل الحكومات وخدماتها، وهذا يعني أتمتة أكثر، وحضور أقل للمكاتب، وسرعة لإنهاء الإجراءات على مدار اليوم والأسبوع والعام، وورق أقل، واعتماد أكبر على البيانات في اتخاذ القرار والتخطيط وتمييز العمل. إن أهم أعمال الحكومة تتمثل في: الترخيص، والرقابة، والتشريع، والتوثيق، والقضاء، والتخطيط، ثم تقديم بعض الخدمات التعليمية أو الصحية أو النقل أو الإسكان.. الخ، وأغلب التشريعات والأنظمة تنص على اشتراطات وتراخيص ومخالفات وعقوبات ولجان، للنظر في بعض الحالات ويمكن أن تستبدل في المستقبل بخوارزميات تعتمد على البيانات، ليتم التحول إلى أنظمة وتشريعات مؤتمتة تقترب من مفهوم العقود الذكية.

وتجدر الإشارة إلى أن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية، كما أنها لا تقتصر على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين، وإنما تمثل أساليب إلكترونية لإنجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات. وتشمل كذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة تلك الخدمات وأساليب تقديمها بوسائل إلكترونية تمكن من الاطلاع عليها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين. وقد ارتفع سقف التوقعات من الحكومات، وصار العميل يتوقع خدمة أفضل، وانتقلت التنافسية من مفهوم يتداول بين الشركات ورجال الأعمال إلى الحكومات في تقديم خدماتها، وأصبح رضى العميل وإسعاده هدفاً من أهداف الخطط الحكومية. ومن خلال الذكاء الاصطناعي وتطبيق علوم البيانات والسلوك سوف يمكن الانتقال من رسوم أو مخالفات أو ضريبة ثابتة إلى متغيرة تحفز على تحسين سلوكه ورفع إنتاجيته وتقليل الهدر.





وفي إطار عملية هيكلة البيانات الحكومية في المملكة، فقد صدر الأمر الملكي رقم (أ/471) وتاريخ 29-12-1440هـ بإنشاء هيئة باسم "الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي"، وكذلك إنشاء مركز باسم "المركز الوطني للذكاء الاصطناعي"، ومكتب باسم "مكتب إدارة البيانات الوطنية"، ويرتبطان تنظيمياً بـ "الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي". ويرتبط مركز المعلومات الوطني تنظيمياً بالهيئة سائلة الذكر، ويستمر في ممارسة كامل اختصاصاته ومهامه ومسؤولياته- التي يباشرها حالياً- إلى حين استكمال الإجراءات النظامية اللازمة لمباشرة الهيئة والكيانات المشار إليها اختصاصاتها ومهامها ومسؤولياتها.

وقد اتخذت المملكة العربية السعودية قفزات نوعية لتسريع التحول الرقمي وتبني أنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتفعيل استخداماتها للوصول إلى مجتمع معلوماتي واقتصاد رقمي، إلى جانب تحقيق معدلات مرتفعة من الرفاهية للمواطن والمقيم وتسهيل أمور حياتهم المعيشية.

وللوصول إلى هذه الرؤية عملت على تطوير العمل الحكومي، ونشر مفهوم التعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية المختلفة؛ لتكون نموذجاً رقمياً يحقق الاستفادة الاقتصادية والريادة العالمية، ويحسن من جودة الحياة. ولما يتطلبه التحول الرقمي بالمملكة من إمكانات لتحقيق الغايات المتوخاة منه، أنشئت لجنة دائمة باسم اللجنة الوطنية للتحول الرقمي، لتتولى رسم السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالمستوى الرقمي على مستوى الأجهزة العامة ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتنفيذها، وضمان تنسيق المبادرات المتصلة بذلك، بالإضافة إلى الإشراف على برنامج التحول الرقمي واعتماد خطط عمله وتشغيله. وتبنت المملكة استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي وخطط خمسية واحدة وطموحة بالتعاون مع الجهات الحكومية، فوضعت ثلاث خطط تنفيذية: الأولى من العام 2006 إلى العام 2010، والثانية من العام 2012 إلى 2016، ويجري العمل على الخطة الثالثة التي تبدأ من العام 2019 إلى 2022، ومن أبرز مخططاتها الاستراتيجية: الصحة الرقمية، والتعليم الرقمي، والتجارة الرقمية، والمدن الذكية.

هيكلية البيانات الحكومية



ومن المهم في سياق عملية التحول الرقمي للخدمات الحكومية مراعاة ما يلي:



ضرورة تحقيق التوافق بين التوجهات والاستراتيجيات والهيكلية الفنية، وبناء منظومة بهيكلية فنية تستوعب التقنيات الجديدة، مثل: الذكاء الصناعي، الحوسبة السحابية، إنترنت الأشياء الخ).



بناء نماذج أعمال جديدة، وتشجيع الإبداع وتطوير ورعاية المبدعين، ونشر ثقافة التغيير، وتحقيق الاستفادة بمفهومها الواسع.



تعزيز الدور الوطني الجديد للهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي كحاضن للبيانات الوطنية ولجميع المنصات والأنظمة الحكومية المشتركة.



تحقيق التحول الرقمي في الخدمات الميدانية والداخلية للأجهزة الحكومية، مع الاستمرار في استكمال التحول الرقمي في الخدمات المكتبية.



توطين البيانات والتطبيقات والشبكات والمهارات، وحماية الخصوصية وتعزيز الأمن والسيادة الإلكترونية.



ثالثاً: التغير والتحول نحو المستقبل في منظومة العمل الإحصائي ضمن الخارطة الدولية

العمل الإحصائي هو عمل فني يتم وفق نظريات ومنهجيات علمية محددة في مجالاته المتنوعة، ويتم تكييفه بمعايير إحصائية صادرة من الأمم المتحدة. ويواجه العمل الإحصائي العديد من التحديات الموجودة في جميع بلدان العالم ومن أهمها؛ آلية تطوير برامج ومسارات العمل الإحصائي بحيث يخدم قطاع التنمية الحالية والمستقبلية بكافة المجالات.

وقد أدت الأزمات المتتالية في مجال الطاقة والغذاء والاقتصاد والمال التي شهدها العالم في الآونة الأخيرة إلى تزايد ملحوظ من حيث الكم والكيف في طلب البيانات والمعلومات الإحصائية، وكان لقطاع الإحصاء والمعلومات بالمملكة العربية السعودية خطأً وافرأ منه، وذلك نظراً للمكانة البارزة التي تتمتع بها المملكة في المنظومة الدولية والدور الأساسي الذي تلعبه على الصعيدين الإقليمي والدولي.



كما أن التقدم الملحوظ لتقنيات المعلومات والاتصالات أدى إلى التسريع بالطلب على معلومات إحصائية تتسم بالآنية والشمولية والموثوقية والمرونة. وعلى الصعيد الوطني فإن التطوير المستمر للمسار التنموي في المملكة يحتاج هو الآخر إلى إحصاءات أكثر دقة وشمولية وآنية لدعم صنع القرار ورسم السياسات ورصد مدى التقدم وتقييم الآثار والأداء.

5- تخطيط الجهود اللازمة للتغيير: ويكون ذلك من خلال توضيح أهداف التغيير بشكل دقيق يمكن قياسه.

6- وضع استراتيجيات التغيير: ويجب الأخذ بعين الاعتبار العناصر التي قد تتأثر بها أجزاء المنظمة وهي الهيكل التنظيمي (إعادة تصميم الوظائف، وإعادة وصف الأعمال، وتغيير الصلاحيات والمسؤوليات، وتغيير الهيكل التنظيمي)، وكذلك يجب مراعاة طبيعة العمل الفني (الإحصائي- التقني)، وكيفية إبراز المنتج الإحصائي.

7- تنفيذ الخطة: وذلك خلال فترة معينة.

8- متابعة تنفيذ الخطة المستقبلية: ومعرفة نواحي القوة والضعف فيها وتصحيح المسار.

وتتضمن مراحل التغيير والتحول في العمل الإحصائي في المستقبل من واقع الهيئة العامة للإحصاء في المملكة كنموذج عملي، المراحل التالية:

1- معرفة مصادر التغيير: فقد يكون مصدر التغيير بيئة العمل الإحصائي الخارجي، وقد يكون مصدر التغيير هيكل الهيئة والعلاقات مع عملاء الرقم الإحصائي والاتصال الداخلي وغيرها، وقد يكون مصدر التغيير المناخ التنظيمي في الهيئة المتمثل في شعور وإحساس العاملين أو تعقيد الأمور في الهيئة.

2- تقدير الحاجة إلى التغيير: من خلال تحديد الفجوة الفاصلة بين موقع الهيئة الآن وبين ما تريد تحقيقه في المستقبل.

3- تشخيص التحديات: فقد تتعلق التحديات بالأنظمة والتشريعات وأساليب العمل أو التقنية أو الموارد البشرية، أو الموارد المالية أو غيرها.

4- التغلب على مقاومة التغيير: والمقاومة أمر طبيعي مع التغيير، وكلما كان التغيير كبير كلما كانت المقاومة أكبر في ظل الخوف من النتائج أو التوجس من الالتزامات الإضافية، ومن ثم فمن المهم وضع آليات فعالة للتعامل مع مقاومة التغيير.



وترتكز الاستراتيجية الوطنية المستقبلية للتنمية الإحصائية في المملكة على خمسة محاور استراتيجية متكاملة وترسم أهدافاً بعيدة المدى، على النحو التالي:



المحور الأول: استخدام البيانات والمعلومات الإحصائية (الطلب).

الأهداف المستقبلية:

- تحسن ملحوظ ومستمر في استخدام البيانات والمعلومات الإحصائية بشكل صحيح.
- الحفاظ على مستوى عالٍ من رضا المستخدمين.



المحور الثالث: التقنيات الحديثة.

الأهداف المستقبلية:

- استخدام أحدث التقنيات في كل العمل الإحصائي (وفق التطورات والمستجدات في المجال).
- تطوير البنية التحتية الرقمية.



المحور الخامس: الاتصال والتوعية.

الأهداف المستقبلية:

- تعزيز المعرفة الإحصائية والوعي بأهمية الإحصاء لدى المجتمع.
- إرساء ثقافة الاتصال والتعاون والشفافية.



المحور الثاني: إنتاج البيانات والمعلومات الإحصائية (العرض).

الأهداف المستقبلية:

- تلبية احتياجات كافة المستخدمين بتوفير بيانات ومعلومات إحصائية سهلة الاستخدام، وبالتوقيت المناسب.
- تعزيز جودة المنتجات والخدمات الإحصائية من خلال تطبيق أحدث المعايير والأساليب والتصانيف الدولية في جمع ومعالجة وتحليل ونشر البيانات.



المحور الرابع: الحوكمة.

الأهداف المستقبلية:

- رفع فعالية القطاع الإحصائي وتقليص الفجوة بين مكوناته.
- تطوير الموارد البشرية الوطنية، واستقطاب المواطنين أصحاب المهارات المتميزة.
- إدارة الموارد المالية بكفاءة وفعالية.

ويتمثل الهدف الاستراتيجي في أن تكون الهيئة العامة للإحصاء هيئة ذات تميز على الخارطة الدولية مقارنة بالأجهزة الإحصائية ضمن مجموعة دول الـ 20 قبل 4 سنوات تقريباً، وفق معيار الشمولية والتنوع للمؤشرات الإحصائية، وكان ترتيب المملكة هو (16)، ومع نهاية العامة 2017 أصبح الترتيب (11)، واليوم أصبح ترتيب المملكة هو (8)، والهدف مع بداية العام 2021 أن تكون المملكة ضمن أفضل ثلاث دول في العالم في هذا المجال.



رابعاً: الخدمات البلدية في المستقبل

تعتبر الخدمات البلدية من أكثر القطاعات قرباً للمواطنين، فهي ترافقهم يومياً وبصفة مستمرة. ويعد قطاع الخدمات البلدية من أكثر القطاعات تعقيداً كنظام عمل؛ نظراً لتداخل وتقاطع صلاحيات جهات حكومية عدة في كثير من خدماتها والتي تشمل: رصف الطرق، والإنارة، وإنشاء الحدائق العامة والمتنزهات، وخدمات النظافة والإصحاح البيئي، وإنشاء أسواق النفع العام، ومواقف السيارات، واعتماد المخططات السكنية، وكود البناء، وتصريف السيول ومياه الصرف الصحي، وغيرها كثير.



والسؤال المطروح: كيف يمكن تخيل الخدمات البلدية في المستقبل، وعلى أي نحو يمكن أن تكون؟ يمكن في هذا الإطار الإشارة إلى بعض الخدمات البلدية المنشودة التي يحتاجها الأفراد في مجتمع المستقبل

ومن أمثلتها:

- 1- الحاجة إلى مسطحات خضراء على مدى البصر في وسط المدن، بحيث تكون مهرباً مثالياً من صخب المدن وتسارع إيقاع الحياة فيها.
- 2- الحاجة إلى الوصول إلى المكان الذي يرغب فيه الفرد دون الوقوف لساعات طويلة في زحمة سير خائقة.
- 3- الحاجة إلى الاستقرار في مسكن هادئ تتوافر فيه وسائل الراحة المختلفة تمكنه من التفكير بإبداع والتخطيط للمستقبل.
- 4- الحاجة إلى بيئة صحية خالية من الأمراض ومهددات الصحة المختلفة.

لكن حتى تتحقق هذه الخدمات البلدية على النحو المرجو فإن هناك ثمة ضرورة لمواجهة بعض التحديات ومن أبرز هذه التحديات:

القدرة على التطور بالخدمات

بالتزامن مع النمو السكاني المرتقب

وجود حيز عالي جداً

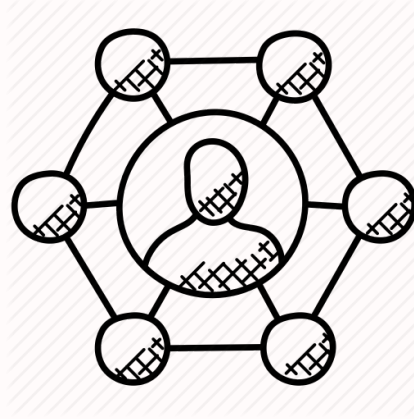
من المرونة

الحفاظ على البيئة

وهوية المدن

التوظيف الأمثل

للموارد والمقدرات



إيجاد التشريعات

الواضحة

تحديد المسؤوليات التكاملية

للجهات ذات العلاقة

إيجاد حلول إبداعية مبتكرة

لحل مشاكل اليوم والغد

الدقة والجودة العالية

في التنفيذ



خامساً : منصة اعتماد ودورها في التحول الرقمي نحو المستقبل

(أ)-مؤشرات الواقع الحالي:

منصة اعتماد هي منصة إلكترونية شاملة انطلقت في يناير 2018 لخدمات وزارة المالية التي تقدمها لمختلف الجهات الحكومية والقطاع الخاص في المملكة تمكيناً للتحول الرقمي لخدمات الوزارة وتتضمن العديد من الخدمات الأساسية مثل إدارة العقود والميزانية والمدفوعات بالإضافة إلى إدارة المنافسات والمشتريات والحقوق المالية. وتشمل منصة اعتماد على مجموعة من الخدمات المتكاملة لوزارة المالية والتي يعد من أهمها:

1- إدارة الميزانية: وتعمل على توفير الخدمات الإلكترونية بكل ما يخص ميزانية الجهات الحكومية خاصة ما يتعلق ب: (تبليغ، وعرض، وتعزيز، وتخطيط) الميزانية.

2- إدارة المنافسات والمشتريات: وتتضمن طرح المناقصات وفحص العروض والترسية إلكترونياً، كما تمكن القطاع الخاص من الاطلاع على المناقصات واستقبال الدعوات وشراء الكراسات والتقديم عليها إلكترونياً.

3- إدارة العقود والتعميدات: ومن شأنها إدارة كل ما يتعلق بالعقود والتعميدات من أجل تسجيلها بشكل إلكتروني حتى الحصول على الموافقات اللازمة من الجهة الحكومية ووزارة المالية.

4- إدارة المدفوعات: وتمكن القطاع الخاص من تقديم مطالباتهم المالية الخاصة بمشاريعهم مع الجهات الحكومية مروراً بأوامر الصرف والدفع إلكترونياً.

5- إدارة الحقوق المالية للموظفين: وتعمل على تمكين الجهات الحكومية من رفع طلبات أوامر الصرف والدفع لتعويضات العاملين إلكترونياً.

وجاء إطلاق منصة اعتماد تماشياً مع رؤية المملكة 2030، وفي هذا الإطار يعد من أهداف الرؤية ذات الصلة بالمنصة ما يلي:

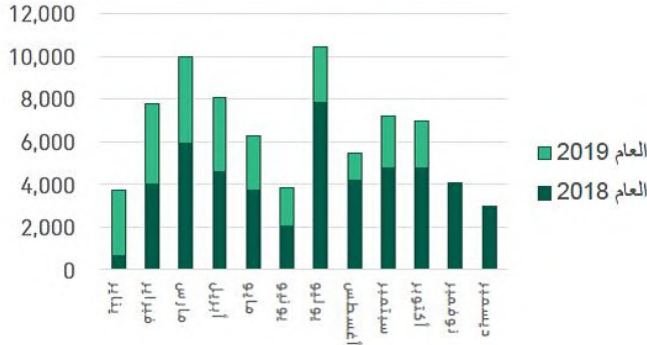
- رفع مؤشر الحكومة الإلكترونية من 36 إلى المراكز الخمس الأولى.
- رفع كفاءة الإنفاق.
- زيادة الشفافية.
- الوصول من المركز 80 إلى المركز 20 في مؤشر فاعلية الحكومة.
- رفع تصنيف المملكة في المعايير الدولية.

وتتمثل الفئات المستهدفة من خدمة منصة

اعتماد في كل من:

- الجهات الحكومية.
- المقاولين والموردين.
- وزارة المالية.
- الجهات الرقابية ومراكز الامتياز.
- الباحثين وصناع القرار.

عدد المستخدمين

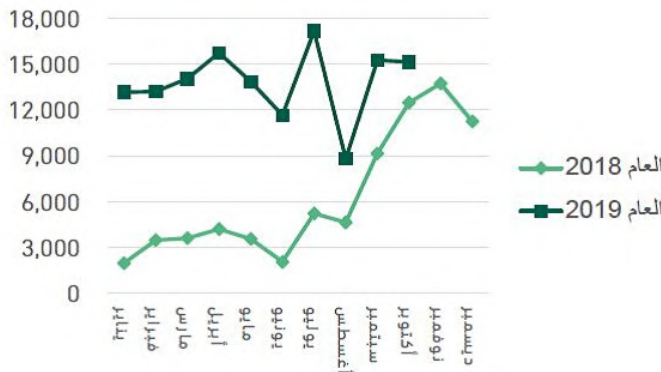


الاجمالي: 79,319
القطاع الحكومي: 28,743
القطاع الخاص: 50,576



ويلاحظ تزايد أعداد المستخدمين لمنصة اعتماد بصورة ملحوظة، حيث بلغ إجمالي المستخدمين من القطاع الحكومي نحو 28.743 مستخدم، مقابل 50.576 مستخدم من القطاع الخاص بإجمالي 79.319 مستخدم.

عدد المنافسات

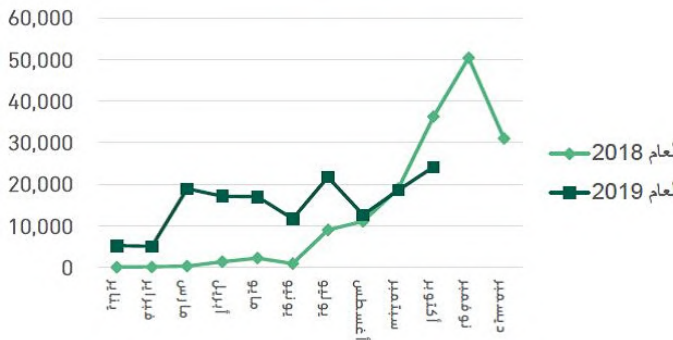


الاجمالي: 213,374
الشراء المباشر: 187,237
المنافسات العامة: 26,136



وبلغ عدد المنافسات المنفذة عبر منصة اعتماد نحو 213.374 منافسة، موزعة بواقع 187.237 منافسة شراء مباشر، و26.136 منافسات عامة.

عدد العقود



إجمالي عدد العقود: 313,051
إجمالي قيمة العقود: 770.4 مليار ريال



أما العقود التي تمت عبر منصة اعتماد فتقدر ب 31.051 عقد، بإجمالي 770.4 مليار ريال.

ويوضح الشكل التالي إحصائيات المنافسات التي تمت عبر منصة اعتماد حسب القطاعات المختلفة في المملكة:



2. فيما يتعلق بالقطاع الخاص:

أ. خدمة التنبيهات: وتأتي سعيًا من وزارة المالية لتحفيز التواصل بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص، وسيتم تفعيل مجموعة خدمات تساهم في زيادة فعالية التعاون بين القطاعين ورفع مستوى الشفافية.

ب. متابعة العقود والمدفوعات: وذلك من خلال نظام إلكتروني يتيح للقطاع الخاص استعراض بيانات العقود والتعهدات المتعاقد عليها مع الجهات الحكومية مع بيانات أمر الشراء الخاص بتلك العقود، كذلك يتيح للقطاع الخاص استعراض بيانات المطالبات المالية ومعرفة حالتها.

ج. التمويل من خلال الشركاء: ويهدف إلى تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال الحصول على تمويل عند التعاقد مع الجهات الحكومية.

(ب-) مستقبل منصة اعتماد:

من المنتظر أن تطور منصة اعتماد في المستقبل خدمات وإجراءات جديدة فيما يتعلق بالجهات الحكومية والقطاع الخاص والموظفين الحكوميين على حد سواء، وذلك على النحو التالي:

1- فيما يتعلق بالجهات الحكومية:

أ. أساليب شراء جديدة: ومن أهمها: (المنافسة على مرحلتين، والمنافسة المحدودة، والمزايدة العكسية الإلكترونية، والاتفاقية الإطارية، والمسابقة).

ب. إدارة الإيرادات: وذلك عبر نظام إلكتروني تسعى من خلاله وزارة المالية لتطوير تحصيل إيرادات الدولة غير النفطية والبحث عن أفضل الوسائل التقنية الحديثة.

ج. تطوير الإجراءات: بتوثيق الإجراءات الحالية ودراسة تطويرها وتطبيق أفضل الممارسات لتحقيق رضى الأجهزة الحكومية والمتعاملين معها.



3- فيما يتعلق بالموظفين الحكوميين:

- أ. إدارة الرواتب: وذلك عبر نظام إلكتروني يتيح لمنسوبي الجهات الحكومية الاطلاع على الرواتب والمستحقات المالية الأخرى.
- ب. الإركاب الحكومي: من خلال نظام إلكتروني يتيح لمنسوبي الجهات الحكومية إمكانية إدارة حجوزات رحلة الطيران الداخلية والخارجية.



سادساً: تحديات الخدمات في المستقبل

ثمة العديد من التحديات اللوجستية والتقنية ومن ناحية البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات، كما أن ثمة تحديات تتعلق بأنظمة الدفع الإلكترونية، ومن ناحية الأمن المعلوماتي، بجانب ما يخص الوظائف، والتحديات القانونية، وجميعها تحديات تواجه التطوير الكامل وبالمعدلات السريعة والمنتظرة في المستقبل للخدمات الحكومية وغيرها على نحو يغير حياة أفراد المجتمع للأفضل، ومن أبرز هذه التحديات:

1-التحديات اللوجستية: ويتعلق التحدي اللوجستي بتوفير كافة ما يلزم من إمكانات لتوفير الخدمات الإلكترونية في كافة مناطق الدولة بلا استثناء. ويرتبط بذلك مدى وجود حلول لوجستية عكسية بحيث يمكن تلقي المستندات من طالب الخدمة وتزويد المركز الرئيسي بها، وحل أية مشكلات قد تظهر في هذا الإطار، بجانب تقديم خدمات التجارة الإلكترونية في كافة أطراف الدولة بالتساوي دون معوقات التوصيل أوغير ذلك.



ويحتاج الأفراد إلى ضمان حفظ المعلومات المخزنة في أجهزة الحاسبات أو المنقولة عبر الشبكة أثناء طلبهم أي من الخدمات، وعدم الاطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.

3-التحديات المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكترونية: فمن المهم مواكبة التوجهات العالمية فيما يتعلق بالدفع الإلكتروني، فأغلب الشركات العالمية قدمت حلول متنوعة للدفع الإلكتروني كأبل وجوجل وغيرها، ولكن تحقيق ذلك على المستوى المحلي لا يزال دون المأمول.

2-التحديات الأمنية المعلوماتية: فالمتوقع أن الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات في تلبية الخدمات المختلفة للأفراد، ومن ثم زيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل غير مسبوق، من شأنه أن يحتم الحاجة إلى إيجاد أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب بأي شكل من الأشكال. فكلما ازداد استخدام الحواسيب زادت الحاجة إلى حماية المعلومات المخزنة فيه، وأصبح أمن المعلومات تحدي كبير يواجه الدول في ظل الحاجة إلى حماية خصوصية الأفراد وتحديد الوصول إلى البيانات ومنع الاختراقات. وعليه يصبح من الضروري توفير أدوات حماية تقنية تتيح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الثقة والأمن.



4-التحديات القانونية: فقد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة؛ لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية.

5- تحديات توفير البنية التحتية: حيث تبرز الحاجة إلى توفير البنية التحتية الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات وزيادة كفاءتها التشغيلية باستمرار على نحو يتواءم مع تزايد الطلب على الخدمات، وهو ما يعد من أهم التحديات التي تواجه تحول الدول نحو تطوير خدماتها اعتماداً على البيئة الإلكترونية. والمستقبل الآن للحلول الرقمية ما يحتاج إلى سرعات عالية متوافرة في كل مناطق الدولة.



6- التحديات ذات الصلة بالوظائف في المستقبل: وتشير بعض الدراسات إلى أن الموظفين أنفسهم قد يقاوموا مشروعات الحكومة الإلكترونية، وقد يعيقوا تطبيق الإجراءات الجديدة لتقديم الخدمات من خلالها ربما لخوفهم من فقدان وظائفهم أو تقليص صلاحياتهم ونفوذهم، والاعتقاد أنهم لن يحصلوا على مزايا مهنية من تطبيق الخدمات عبر التكنولوجيا الجديدة، أو الاعتقاد بأن تطوير الخدمات الإلكترونية سوف تعني لهم عملاً أكثر. كذلك فمن المهم أن تتواءم المؤسسات التعليمية مع الحاجة إلى تخريج أفراد لديهم القدرة على تلبية الطلب على الوظائف المستقبلية، بحيث تتواءم مخرجات التعليم مع الوظائف التي ستظهر اعتماداً على الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء.

لكن وعلى الرغم من كل هذه التحديات إلا أن تطوير الخدمات في المستقبل، من شأنه أن ينعكس إيجاباً على أفراد المجتمع، حيث يحقق لهم فوائد عدة، منها: تقليص وقت المعاملات الحكومية، والوصول إليها بسهولة ودون تعقيدات بيروقراطية، ونقل كافة البيانات الشخصية والفوائد التي تقدمها الحكومة عبر بطاقة ذكية تتولى تحديثها عبر قنوات آمنة مخصصة وتكون في متناول المواطن، وتقليل عدد الزيارات إلى الإدارات الحكومية وبالتالي المحافظة على وقت المواطنين، مما يؤدي إلى تعزيز الإنتاجية على الصعيد الشخصي والوطني. وأخيراً فإن تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين وقنوات الدفع الرقمي وتقنيات التعريف الشخصي والتطبيقات الذكية وغيرها في عصر الثورة الصناعية الرابعة، باتت تفرض على الجهات الحكومية ضرورة إعادة صياغة نماذج وأساليب وقنوات تقديم الخدمة على نحو يلبي التوقعات المجتمعية، ويساهم في تحقيق جودة الحياة لأفراد المجتمع.



المصادر والمراجع

- 1- جلسة: الخدمات في المستقبل، منتدى أسبار الدولي، الرياض، 4-6 نوفمبر 2019م، متاحة على الرابط:
<https://youtu.be/zWoxZ2aoXys>
- 2- الأمر الملكي رقم (أ/471) وتاريخ 29-12-1440هـ، جريدة أم القرى، العدد 4795، 6/1/1441هـ، متاح على
الرابط:
[/https://www.uqn.gov.sa/articles/1567707833876014800](https://www.uqn.gov.sa/articles/1567707833876014800)
- 3- ملخص الاستراتيجية الوطنية للتنمية الإحصائية، الهيئة العامة للإحصاء، المملكة العربية السعودية،
الرابط: <https://www.stats.gov.sa/ar>
- 4- خارطة الطريق - برنامج التحول الاستراتيجي، الهيئة العامة للإحصاء، المملكة العربية السعودية، الرابط:
<https://www.stats.gov.sa/ar>
- 5- أهمية تطوير العمل الإحصائي، الهيئة العامة للإحصاء، المملكة العربية السعودية، الرابط:
<https://www.stats.gov.sa/ar>
- 6- دبالا جميل محمد الرزي: الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها، (في): مجلة الجامعة الإسلامية
للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد العشرين العدد الأول، يناير 2012، ص 189-227.
- 7- إياد خالد عدوان: مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، رسالة
ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة، 2007م.
- 8- سميرة مطر المسعودي: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي
الخاص بمدينة مكة المكرمة، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، د.ت.
- 9- جامعة الملك عبدالعزيز: الحكومة الإلكترونية، سلسلة دراسات "تحو مجتمع المعرفة"، الإصدار التاسع،
معهد البحوث والاستشارات، جدة، 1427هـ.
<https://www.albayan.ae/across-the-uae/news-and-reports/2019-02-10-1.3483829-10>
- 11- <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation>