

واقع التحول الرقمي في الدول العربية، مع الإشارة إلى تجربة البحرين.

The reality of digital transformation in the Arab countries, with reference to the experience of Bahrain

مهدي حسنية

¹جامعة عبد الحميد بن باديس، (الجزائر)،

mehidihasniah@gmail.com

تاريخ النشر: .../.../.....

تاريخ قبول النشر: .../.../.....

تاريخ الإستلام: .../.../.....

ملخص:

هدفت الدراسة إلى إعطاء نظرة حول واقع التحول الرقمي في دولة البحرين من خلال الخطط والإستراتيجيات التي تبنتها لتعزيز عملية التحول الرقمي. وكذا التعرف على الصعوبات والتحديات التي تواجه مملكة البحرين في سبيل تحقيق مبتها من التغطية الرقمية الشاملة أو تعزيز درجة الرقمنة في القطاعات ذات الأولوية. وتنتج عن الدراسة ضرورة إتباع إصلاحات اقتصادية متكاملة وذلك بإرساء مبادئ أساسية، تتمثل في مبدأ الإستدامة والتنافسية العلمية بما يساعد على النهوض بالاقتصاد والانتقال به إلى مرحلة الرقمنة.

Abstract:

The study aimed to give an insight into the reality of digital transformation in the State of Bahrain through the plans and strategies that it adopted to enhance the digital transformation process. As well as to identify the difficulties and challenges facing the Kingdom of Bahrain in order to achieve its goal of comprehensive digital coverage or enhance the degree of digitization in priority sectors. The study resulted in the need to follow integrated economic reforms by establishing basic principles, represented in the principle of sustainability and scientific competitiveness, which helps to advance the economy and move it to the stage of digitization.

Keywords: digital transformation, Digitization, Bahrain

1. مقدمة:

يعد التحول الرقمي ضرورة اقتصادية ملحة في الوقت الراهن في ظل الحاجة إلى تنويع الإقتصادات العربية للتخفيف من حدة تأثيرها بالصددمات في الأسواق العالمية للنفط وبهدف تعزيز الإنتاجية والتنافسية وذلك بالتركيز على القطاعات الاقتصادية التي يمكنها الاستفادة من التطور التقني المتسارع في كافة الدول العربية مما يزيد بشكل عام من مستويات مرونة هذه الإقتصادات وقدرتها على تحقيق نقلة نوعية متسارعة في الأداء الاقتصادي بحيث تساهم في توفير المزيد من الوظائف للأجيال الشابة المتزايدة التي تلتحق بسوق العمل سنويا.

في هذا الإطار، بدأت العديد من الدول العربية تنفيذ مبادرات التحول الرقمي الأساسية، بل ارتقت إلى المراكز الأولى في العديد من المقاييس في مؤشرات التحول الرقمي، وتعتبر البحرين إحدى الدول الرائدة في العالم التي أدركت أهمية توظيف التطورات التقنية من أجل خدمة المجتمع من مواطنين ومقيمين وأصحاب الأعمال والشركات. اتخذت حكومة المملكة خطوات بارزة لضمان تعزيز التحول الرقمي في القطاع العام والتركيز على الأساليب والتوجهات التشغيلية المرتكزة على تطوير الخدمات، حيث تتطلب المتغيرات السريعة للتحول الرقمي تحول نوعي في مستوى التفاعل والتواصل بين المواطنين وقطاع الأعمال والحكومة.

في خضم ما سبق تتضح جليا معالم الإشكالية المستهدفة المتمثلة في:

ما هي الإستراتيجيات التي تبنتها المملكة البحرينية في تسريع وتيرة التوجه نحو التحول الرقمي؟

أهمية الدراسة: شهدنا في الآونة الأخيرة سعي العديد من الدول من مختلف أنحاء العالم نحو تعزيز وتسريع عملية التحول الرقمي في مختلف القطاعات الاقتصادية وذلك من خلال مواكبة أحدث التطورات وما أتاحته ثورة تكنولوجيا معلومات الاتصال من فرص عديدة، وبالتالي لم يكن من المستغرب أن تكون مملكة البحرين في طليعة دول المنطقة التي تسعى إلى تبني هذا الاتجاه للاستفادة من هذا التوجه ومردوده الإيجابي على نمو هذه القطاعات وفعاليتها إلى جانب المساهمة في التخفيف من الأعباء البيروقراطية وغيرها من العراقيل التي تساهم في تعطيل الحركة التجارية.

خطة الدراسة: تم تقسيم هذه الدراسة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: مفاهيم حول التحول الرقمي

المحور الثاني: تجربة البحرين في التحول إلى الاقتصاد الرقمي.

المحور الثالث: التحديات الأفق المستقبلية

2. مفاهيم حول التحول الرقمي:

إن تقنية التحول الرقمي أصبحت في الوقت الراهن من الإستراتيجيات الأولية التي تسعى إليها الشركات التجارية بصفة خاصة والمؤسسات الحكومية بصفة عامة. نظر لما تقدمه هذه التكنولوجيا الذكية من فوائد كتغيير ثقافة الابتكار من خلال أساليب جديدة لممارسة الأعمال التجارية ومختلف المعاملات مع القطاع الحكومي وكذا تقنية تقديم الخدمات للجمهور لأن التحول الرقمي ليس ميكنة العمليات التقليدية فقط وإنما تغيير في نماذج الأعمال بفكر إبداعي وقدرات تقنية. ومن إن ثمة عملية التحول الرقمي أصبح ضرورة ملحة يفرضها التطور المتسارع في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات للتحسين من كفاءة الشركات التجارية والمؤسسات الحكومية

2.1 تعريف التحول الرقمي: في هذا الصدد سيتم إعطاء تعاريف مختلفة حول التحول الرقمي وهي كالآتي:

يعرف التحول الرقمي على أنه " عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها عبر بناء إستراتيجية رقمية وإجراء تحسين الوضع الراهن ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس الإمكانيات الحالية، وتحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق الرقمي في المنشأة، ثم تحديد المتطلبات لخطط الاستثمار مع تحديد عوائق التكامل الرقمي لعمل خطة شاملة ومحكمة لكافة الظروف ومن ثم الدفع بعجلة التحول إلى المسار المنشود، وذلك مع وجود إدارة التغيير للتحول الرقمي للوصول إلى الأهداف الإستراتيجية. (البار، 2018، صفحة 02) "

ويعرف أيضا " يعني التحول في طريقة العمل بالمؤسسات بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية بحيث يتم استغلال تطوير التكنولوجيا الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل، كما أنه يمثل زيادة الكفاءة في خط سير العمل بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية، إضافة إلى أنه زيادة عدد أعضاء الفريق من دون الحاجة إلى توظيف (إلهام بجياوي، 2019، صفحة 135)."

وكذلك يعرف " دمج العمليات الجديدة داخل المؤسسة مثل اعتماد التقنيات الجديدة والأدوات وأساليب العمل المتصلة بالانترنت بالإضافة إلى تنظيم داخلي جديد جيب أن تدعمه الإدارة العليا. " **ويعني أيضا** "تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإحداث تغيير جذري في طرق العمل بمعنى آخر الإحالة على نموذج للعمل يعتمد على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات والتسيير . (اللواح، 2020، صفحة 227)

2.2 فوائد وأهداف التحول الرقمي :

التحول الرقمي له فوائد كبيرة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور ولكن للمؤسسات والشركات نذكر من بينها (علي و عبد الزهرة، 2021):

- ✓ يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها .
- ✓ يعمل على تحسي الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستخدمين .

- ✓ يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تجديد الخدمات.
- ✓ يساعد المؤسسات والشركات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء والجمهور.
- ✓ يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات
- ✓ يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها، ويوفر الوقت والجهد في أن واحد.

وغالبا ما يهدف التحول الرقمي إلى تغيير أجزاء كبيرة على أي مؤسسة أو شركة، ويكون ذلك بتنسيق العمليات وترتيبها لعدة أهداف ومنها تحليل دراستها وتطوير العمليات وتحقيق أهداف متنوعة منها: الحوكمة، الشفافية، التحليل، تقليل المصاريف، تقليل التبعات، سهولة الوصول وسهول اتخاذ القرارات لتطوير العمليات والجودة واستغلال الترابط بين الخدمات والشركات والمؤسسات، ويعد التحول الرقمي احد أهم العوامل التي تحدد مستقبل الدول في الفترة الزمنية القادمة، فالجميع يتطلعون إلى تحسين الكفاءات وتقليل الإنفاق وتطبيق الخدمات بسرعة ومرونة، ومن ثم بناء مجتمعات فعالة وتنافسية ومستدامة عبر تطبيق آليات التحول الرقمي والذي سيعمل على تحقيق تغيير جذري في الخدمات المقدمة في العديد من المجالات ولا سيما مجال صناعة السياحة، فضلا على أن التحول الرقمي يساهم في تحول أساليب العمل إلى أساليب حديثة يمكن أن تخلق فرص عمل جديدة ومبتكرة لتكون مساهمة في النمو الاقتصادي المأمول للدول.

2.3 دوافع التحول الرقمي: تتمثل دوافع التحول الرقمي فيما يلي (سلامي و بوشي، 2019، صفحة 954).

2.3.1 التكاليف والضغوطات المفروضة على الميزانية: في ظل تراجع أسعار البترول منذ أواخر سنة 2014 لجأت غالبية الدول الغنية بالبترول إلى مواجهة تراجع الكبير في حجم إيراداتها عبر تخفيض حجم إنفاقها على الأصول والعمليات الحكومية، لذا تعتبر التدابير المتخذة لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات الحكومية الفعالة

2.3.2 جائحة كورونا (كوفيد -19): إن تفشي جائحة كورونا ترك بعض الآثار الإيجابية فيما يتعلق بثقافة استخدام الأدوات الرقمية في الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات، فعلى الرغم من نذرة استخدام التقنية الرقمية من قبل الأفراد بصورة مستمرة قبل تفشي الفيروس لعدة أسباب منها عدم الوعي الكامل بطريقة الاستخدام أو لعدم الاهتمام من قبل الأفراد، إلا أن الجائحة قد أجبرت المجتمعات على استخدامها نتيجة لعمليات الإغلاق الكلي والجزئي. في نفس السياق تم توظيف التقنية الرقمية بما يتواءم مع

متطلبات مرحلة الجائحة وتداعياتها الاقتصادية والاجتماعية من خلال تعزيز إستخدام بعض الخدمات الحكومية الرقمية .

2.3.3 متطلبات العملاء والمواطنين: حققت وسائل التواصل شعبية كبيرة بين الشعوب العربية ووفرت لهم قناة جديدة للتواصل، وأتاحت بذلك الفرصة أمام الحكومات والمواطنين للتعاون معا وسرعان ما لجأت الحكومات إلى الاستفادة من قناة التواصل هذه لمعرفة آراء المواطنين الذين اعتمدوا بدورهم على هذه القناة للمطالبة بتوفير مستوى أرقى من الخدمات الحكومية، مثل حلول الدفع عبر انترنت أو وسائل أكثر حداثة.

2.3.4 توجيهات الحكومة: تعتمد الحكومات على منهج التخطيط من القمة إلى القاعدة لإتخاذ قراراتها، وهذا ما يساعدها على تسريع وتيرة تنفيذ برامج التحول الرقمي، ولكي تتمكن من توفير الميزانية المطلوبة لتنفيذ برامج التحول الرقمي لا بد لها من توفير إثين من الشروط المهمة هما إدراج التحول الرقمي في الخطط بمعنى يجب أن تندرج برامج التحول الرقمي ضمن قائمة أولويات الرؤى والخطط الوطنية للدولة، وإتخاذ القرارات السريعة والتي يمكن الهيئات الحكومية من تفعيل خطط التحول الرقمي بسرعة وفاعلية عالية.

3. تجربة البحرين في التحول إلى الاقتصاد الرقمي:

تعتبر البحرين إحدى الدول الرائدة في العالم التي أدركت أهمية توظيف التطورات التقنية من أجل خدمة المجتمع مواطنين ومقيمين وأصحاب الأعمال والشركات. اتخذت حكومة المملكة خطوات بارزة لضمان تعزيز التحول الرقمي في القطاع العام والتركيز على الأساليب والتوجهات التشغيلية المرتكزة لى تطوير الخدمات، حيث تتطلب المتغيرات السريعة للتحول الرقمي تحول نوعي في مستوى التفاعل والتواصل بين المواطنين وقطاع الأعمال والحكومة.

بدأت مرحلة الحكومة الرقمية للمملكة قبل إنشاء اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات، حيث تميزت هذه المرحلة بإطلاق عدد قليل من الخدمات الإلكترونية وخدمات الدفع الإلكتروني ، التي كانت تتسم وقتها بارتفاع التكاليف التي تكبدتها الهيئات الحكومية في مجال الموارد البشرية وإنشاء وصيانة المرافق لتقديم الخدمات وأرشفة المستندات. وعند اقتراب إنجاز هذه المرحلة، شهدت المملكة تطورات سريعة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات. وسرعان ما بادرت الحكومة بالاستفادة من هذه الطفرة التقنية من أجل تعزيز الوصول إلى المعلومات وتحسين أساليب تقديم الخدمات العامة.

أعقب ذلك إنشاء مركز وطني للبيانات مجهزا بالكامل وشبكة بيانات وطنية آمنة واعتماد البطاقة الذكية للمواطنين والمقيمين في البحرين ونظرا لأهمية وجود برنامج حكومي إلكتروني متكامل ومنسق مع جميع الجهات في المملكة تم تشكيل اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات بموجب قرار مجلس الوزراء في سنة 2005.

3.1 إستراتيجيات الرقمية في البحرين: تبنت البحرين العديد من الإستراتيجيات المتوالية الهادفة إلى دعم التحول الرقمي إبتداء من سنة 2007 كالتالي (قعلول و طلحة، أكتوبر 2021، الصفحات 31-35):

3.1.1 تأسيس برنامج الحكومة الإلكترونية (الإستراتيجية الأولى لبرنامج الحكومة الإلكترونية (2007-2010): تميزت هذه المرحلة بوضع ملامح وتنفيذ "الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2007-2020" التي تم تحديدها بدقة ووضع الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسة لها بدعم من الجهود المشتركة الأعضاء للجنة العليا لتكنولوجيا المعلومات والإيصالات وهيئة الحكومة الإلكترونية وبمشاركة جميع مكونات المجتمع المدني.

ركزت الإستراتيجية على ضمان تقديم الخدمات الإلكترونية لجميع العملاء (المواطنين والمقيمين) بشكل فعال و كفاءة عالية تحت شعار "تقديم قيمة مضافة للعملاء من خلال حكومة متعاونة". وقد قامت الهيئات الحكومية، خلال هذه الفترة، بإعادة النظر في خدماتها العامة لتعزيز الكفاءة والفعالية، كما بادرت بإعادة هندسة الإجراءات للعديد من خدماتها والتي نتج عنها تنفيذ 200 خدمة إلكترونية وإدخال أربع قنوات رئيسة لتقديم الخدمات ومنصات الخدمة الذاتية إلى جانب توفير مراكز الخدمات الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك تم تصور وتنفيذ العديد من المشاريع والمبادرات الإستراتيجية لتحقيق الأهداف الرئيسة التي تشمل، على سبيل المثال الحصر، مشاريع الربط مع الحكومة الإلكترونية الوطنية مثل إطار البنى المؤسسية، ونظام زاجل المتكامل الإدارة سير العمل، والبنية التحتية الوطنية، والنظام الوطني للتحقق من الهوية، والمستثمر الإلكتروني وغيرها من المشاريع.

علاوة على ذلك، تم إطلاق وإعادة هندسة العديد من المشاريع والخدمات الإلكترونية وتحسين جودتها وضمان أمن المعلومات، مثل مشروع البنية التحتية لبوابة الحكومة الإلكترونية، ومشروع تحسين المنصات الإلكترونية eKiosk، ومشروع النظام الوطني للمدفوعات، ومشروع تنفيذ شهادة الأيزو ISO 27001 لأمن المعلومات و معايير ضمان الجودة. كما تم إطلاق مشروع لتقييم مستوى أمن المعلومات لخدمات ومواقع الحكومة الإلكترونية للحد من التعرض للاختراقات الأمنية خلال هذه الفترة.

إضافة إلى ذلك، أولت الحكومة اهتماما بارزا ببرامج التوعية والتسويق أثناء تنفيذ الإستراتيجية، مما كان له الأثر الكبير في زيادة الوعي بأنشطة وخدمات الحكومة الإلكترونية من نسبة 25% إلى أكثر من 70% بين الأفراد، وبنسبة 96% بين الشركات، وبنسبة 100% في القطاعات الحكومية. في الوقت ذاته، ارتفع معدل استخدام الخدمات الإلكترونية من 7% إلى 47% بين الأفراد، و85% على مستوى العمال، و 92% في القطاعات الحكومية.

يعزى هذا النمو أيضا إلى حملات التوعية الواسعة التي تستخدم مزيجا من الوسائط التقليدية والحديثة لإشراك المواطنين والمقيمين. وقد كان نجاح الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية نتيجة إستراتيجية مدروسة ورؤية واضحة من القيادة السياسية والإدارية بالإضافة إلى جهود فريق العمل وتعاون جميع الجهات الحكومية لتحقيق أهداف البرنامج.

3.1.2 خلق شراكات إستراتيجية لترسيخ المكتسبات الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية (2011-2016):

من أجل الحفاظ على الزخم والمضي قدما في الإنجاز وتحقيق مستويات أعلى في مجال الحكومة الإلكترونية، صاغت مملكة البحرين "الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية 2011-2016" بمهدف المزيد من تطوير برامج الحكومة الإلكترونية. تركز هذه الإستراتيجية على خدمة المواطنين والمقيمين بمملكة البحرين، وذلك في ظل المكتسبات التي حققتها المملكة في البنية التحتية المتطورة.

ركزت الإستراتيجية على تحقيق رؤية طموحة للحكومة الإلكترونية لتحقيق التميز الحكومي للجيل القادم من خلال تقديم خدمات عالية الجودة وعلى نحو فعال وتقييم الكفاءة وتشجيع المشاركة الفعالة للعملاء واحتضان ريادة الأعمال والتعاون مع جميع الجهات المعنية وتشجيع الابتكار. تتجلى مهمة الحكومة الإلكترونية في الرؤية الجديدة تحديد وإدارة تنفيذ الإستراتيجيات المناسبة ووضع ورصد مستوى الامتثال للسياسات والمعايير وتسهيل التحول الإلكتروني للخدمات ودعم احتضان مفاهيم الجيل الجديد من خلال تعاون وثيق مع الجهات الحكومية والشراكة الفعالة مع القطاع الخاص.

يتمثل جوهر الإستراتيجية في التأثير على ثالث أطراف رئيسة للعملاء داخل المملكة بما يشمل الأفراد والشركات والحكومة. ويُقصد بالأفراد كل المواطنين والمقيمين والزوار، كما يُقصد بالأعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة والناشئة إلى جانب موظفيها، أما الحكومة فهي الجهات الحكومية وموظفيها.

تشمل إستراتيجية (2011-2016) العديد من مبادرات الحكومة الإلكترونية التي تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر:

- وضع التشريعات واللوائح اللازمة للحفاظ على بيئة إلكترونية آمنة.
- تطوير البنية التحتية المتقدمة والمهارات والقدرات التقنية اللازمة في جميع الجهات الحكومية.
- تعزيز إجراءات تقديم الخدمات من خلال مركز موحد للخدمات.
- إطلاق قنوات اتصال جديدة مثل شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين.
- إنشاء منصات البيانات المفتوحة لتعزيز الابتكار وريادة الأعمال.
- تطوير عدد من التطبيقات والخدمات الجديدة.

تشمل بعض الإنجازات الرئيسة في إطار الإستراتيجية المشار إليها مايلي:

- تنفيذ النظام الوطني للمقترحات والشكاوى "تواصل".
- تعزيز قنوات تقديم الخدمات الإلكترونية الوطنية وخاصة بوابة الحكومة الإلكترونية الوطنية ومتجر تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- تطوير تطبيقات الأجهزة الذكية المختلفة بناء على منصة البيانات المفتوحة.

من النقاط البارزة الأخرى خلال هذه الفترة المشاركة الإلكترونية الفعالة للجهات الحكومية. فقد بدأت أكثر من 80% من الهيئات الحكومية بالتفاعل مع الأفراد عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وقد دعمت الحكومة أيضا التعاون الدولي والإقليمي بين المؤسسات العامة والخاصة والمؤسسات التعليمية من أجل نشر أفضل الممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال تنظيم زيارات ميدانية وورش العمل ومنتديات معنية بالحكومة الإلكترونية.

من النقاط البارزة الأخرى خلال هذه الفترة المشاركة الإلكترونية الفعالة للجهات الحكومية فقد بدأت أكثر من 80% من الهيئات الحكومية بالتفاعل مع الأفراد عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وقد دعمت الحكومة أيضا التعاون الدولي والإقليمي بين المؤسسات العامة والخاصة والمؤسسات التعليمية من أجل نشر أفضل الممارسات في مجال الحكومة الإلكترونية من خلال تنظيم زيارات ميدانية وورش العمل ومنتديات معنية بالحكومة الإلكترونية.

إضافة إلى ذلك، تم تشجيع الهيئات الحكومية على إنتاج 25 مجموعة من البيانات المفتوحة لبيانات المفتوحة. وتم إطلاق مبادرة دعم بقيمة 20 ألف دينار بحريني لكل مشروع من المشاريع المحددة في مجموعة البيانات المفتوحة. خلال هذا الوقت، بذلت جهود خاصة لتحسين الوعي الرقمي للمواطنين، وتم تدريب أكثر من خمسة ألف مواطن في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات والتي من أهدافها تمكينهم على استخدام الخدمات لإلكترونية التي تقدمها الحكومة. ومع ذلك، نظرا لعوامل بيئة الاقتصاد الكلي التي سادت خلال هذه الفترة، كان على الحكومة تحديث ومواءمة الاتجاه الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية ولخطة عمل الحكومة (2015-2018).

3.1.3 الدمج والتكامل لتحقيق مبادئ الحكومة الواحدة (تحديث الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية (2017-2018):

خلال هذه المرحلة تم دمج هيئة الحكومة الإلكترونية المسماة سابقا (eGA) والجهاز المركزي للمعلومات (CIO) من أجل تكوين هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية (iGA) بغرض توحيد الجهود وتسهيل متابعة تنفيذ الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية (2017- 2018).

استهدف تحديث الإستراتيجية تحقيق الأهداف التالية:

- دعم المشاركة الفعالة وان خراط جميع مكونات الدولة في عملية التحول الرقمي.
- تقديم خدمات عالية الجودة مخصصة لتقديم تجربة سلسلة للمستخدم، مع التركيز على تقنية الأجهزة الذكية.
- وضع خدمة خاصة بالابتكار من خلال الاستفادة من البيانات الحكومية.
- ضمان أمن وخصوصية المواطنين.
- التركيز على الخدمات المقدمة من الحكومة إلى العميل G2C والتي تتمحور حول الفرد) وتمكين العناصر الأساسية.
- دعم الأولويات الوطنية وتسهيل اتخاذ القرارات من قبل القيادات الحكومية.

لقد ساعد تنفيذ الإستراتيجية على رفع الوعي بين جميع المواطنين حول الحكومة الإلكترونية وتحسين استثمارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع العام، وإنشاء بنية تحتية متطورة لتقنيات المعلومات والاتصالات (السحابية خاصة) لتوفير بيئة اقتصادية تجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية وتعزز قنوات الإتصال بين القطاعين العام والخاص.

ونظرا للتركيز على ضبط التكلفة، تمكنت مبادرات الحكومة الإلكترونية من توفير نسبة 30 % من التكلفة الحكومية بحلول نهاية عام 2017. إضافة إلى ذلك، تم اعتماد تقنيات الحوسبة السحابية على المستوى الوطني مدعومة من قبل السياسة الحكومية للاعتماد على الحوسبة السحابية والتدريب الممول من اقبل الحكومة للتقنيات السحابية والذي يُقدم للمحترفين.

شهد التركيز المستمر على الحكومة الإلكترونية نموا ، فعلى سبيل المثال ارتفع نسبة معاملات الدفع الإلكتروني بنسبة 43%، وتم تطوير وتنفيذ الإستراتيجية الوطنية لأمن السيبراني بتدريب 5.3 ألف موظف في هذا المجال، وتفاعل 95 في المائة من الجهات الحكومية مع الأفراد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

3.1.4 إستراتيجية الحكومة الرقمية (2019-2022)

ركزت "إستراتيجية الحكومة الرقمية 2019-2022" على ضرورة التزام الحكومة بتحويل خدماتها بشكل استباقي باستخدام التقنيات الرقمية وتمكين وتعزيز التقدم المحرز في تمكين البيئة الرقمية والاستعداد الرقمي والاستخدام الرقمي في البحرين.

من خلال إستراتيجية الحكومة الرقمية 2019-2022، تسعى حكومة البحرين إلى تعزيز استخدام التقنيات الناشئة والمتطورة لتمكين الجهات الحكومية لتكون أكثر انفتاحاً واستجابة وفعالية. وتطمح الحكومة إلى تطوير خدمات مصممة لإحتياجات المواطنين والتغير المستمر في المستخدم، وإنشاء ودعم آلية متابعة فعالة يُشرف عليها اللجنة العليا لتقنية المعلومات والاتصالات بدعم من اللجنة الوطنية لحوكمة تقنية المعلومات، التي تراقب تنسيق وتنفيذ المبادرات الرقمية الإستراتيجية في جميع أنحاء المملكة. وقد تم وضع تصور لمبادرات إستراتيجية مختلفة لقيادة التحول الرقمي المرتكز على المواطن بناء على مجالات التركيز الأساسية.

اتبعت مملكة البحرين منهجية رائدة في قياس التحولات الرقمية لرصد جهود المملكة في تحقيق التحول الرقمي وتبين أبرز مؤشرات الأداء. تتم متابعة أعمال هذه الإستراتيجية من خلال لجنة عليا معنية بقطاع الاتصالات و تقنيات المعلومات والاتصالات تتبع مجلس الوزراء. كما توجد آلية للمتابعة تستخدم نظام إلكتروني لرصد نسب التقدم في الإنجاز وإتاحة البيانات للجهات المسؤولة ترتبط بالنظام المالي الحكومي. ويتم عرض النتائج من خلال اجتماعات دورية للجنة تطرح فيها نسب التقدم في الإنجاز وتناقش المعوقات الأخذ بالتوجيهات من صناع القرار في المجال.

3.2 قياس مؤشرات التحول على القطاعات الاقتصادية :

3.2.1 قطاع الخدمات المالية والمصرفية من أكثر القطاعات رقمته في مملكة البحرين، حيث تعد البنية التحتية للمعاملات المالية الأكثر نضجاً بما ساهم في ارتفاع وذات معدلات استخدام عالية نسبة مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي ما يقارب 17% في عام 2019. عمل مصرف لبحرين المركزي على تنظيم التقنيات المالية الحديثة من خلال إنشاء وحدة متخصصة بتنظيم تطبيقات هذه التقنيات وتفعيل إطار عمل البيئة الرقابية التجريبية لتشجيع الابتكار ووضع الاستراتيجيات الداعمة للاستفادة منها في تطوير هذا القطاع. كما أسست مملكة البحرين ال Bay Fintech الذي يوفر البيئة الداعمة في الجوانب الإدارية، المهنية والتقنية في هذا القطاع للاستفادة من الفرص المتاحة و تشجيع الاستثمارات في هذا المجال بالتعاون مع مجلس التنمية الاقتصادية في المملكة.

يسعى مصرف البحرين المركزي من خلال إستراتيجية التحول الرقمي التي يتبناها إلى تبني أحدث التقنيات في مجال أنظمة المدفوعات والتسويات إلكترونية بما يساعد على التحول التدريجي إلى أنظمة رقمية والتقليل من استخدام النقد في المعاملات المالية بما يساعد على تسهيل تقديم الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات، ويُشجع هذه المؤسسات على الإسراع في الانتقال إلى هذه المرحلة ومواكبة التطورات التقنية بما يعود بالفائدة على الاقتصاد الوطني ويتمشى مع أفضل الممارسات العالمية.

في هذا السياق، قام المصرف وضمن الرؤية الإستراتيجية للتحول الرقمي بإنشاء وحدة للتكنولوجيا المالية والابتكار واستحداث البيئة الرقابية التجريبية للشركات الناشئة في مجال التقنية المالية والترخيص مؤسسات مالية في مجال التقنيات المالية بالإضافة إلى ترخيص البنوك الرقمية. سيواصل المصرف جهوده في هذا المجال بالتنسيق مع القطاع المالي وتقديم كافة التسهيلات لترخيص هذه الخدمات المصرفية الجديدة.

3.2.2 قطاع البنية التحتية لاتصالات السلكية واللاسلكية من القطاعات الأكثر نضجا لمملكة البحرين

حيث حققت المملكة المركز الرابع عالميا في مؤشر البنية التحتية لاتصالات التابع لمؤشر تنمية الحكومة حيث حققت المملكة المركز الرابع عالميا في مؤشر البنية التحتية لاتصالات التابع لمؤشر تنمية الحكومة الكترونية بحسب آخر تقرير صدر في عام 2018.

يأتي هذا الإنجاز في ظل وجود رؤية إستراتيجية واضحة لتنظيم سوق الإتصالات وإتاحة المزيد من المعايير والتصنيفات في ضوء تكامل البنية الأساسية والتشريعية المنظمة له. وقد بلغت نسبة مساهمة القطاع في الناتج المحلي الإجمالي حوالي 4%، وتعد البحرين الثانية دوليا في الهواتف النقالة حيث بلغت 210.4% والثانية دوليا في نسبة إنتشار خدمة النطاق العريض للهواتف النقالة حيث بلغت 157.3% والرابعة دوليا في نسبة إستخدام الأنترنت حيث بلغت 98%.

أسهم التحول الرقمي في خفض التكلفة الإدارية لعدد من العمليات الرئيسية في القطاع الحكومي. كما عززت بنية التحتية السحابية من سرعة إنجاز المشاريع وسهولة تدوير الموارد وإعادة استخدام البرمجيات. تعتبر بيئة الشراكة المجتمعية والبيانات المفتوحة من أبرز المقومات التي ساهمت في خفض تكاليف العديد من البحوث وأنشطة دراسة السوق وتفهم احتياجاته. اعتمدت مملكة البحرين منهجيات واضحة في قياس أثر التحول الرقمي على مختلف القطاعات يتم تعريفها أثناء عمليات الهدرة وإعادة هندسة الإجراءات وإدارة التغيير وتقاس أثناء مراحل التنفيذ المختلفة.

بحسب عمليات التحول الرقمي المنجزة في عام 2019، فقد بلغت النسبة الإجمالية لزيادة سرعة إنجاز الخدمات الحكومية ما يقارب 74% ونسبة التوفير في التكلفة ما يقارب 88% كما أتاحت البنية التحتية لشبكات

الإتصالات السلوكية واللاسلكية فرص جديدة لأصحاب العمال لتوظيف التقنيات حديثة والتي تسرع من الوقت وتقلل الجهد المطلوب لتحقيق أهدافهم. وتميزت هذه الشبكات بالتنافسية العالية وتقديمها لباقات مخفضة لتسهيل إنشاء وإدارة العمال.

من ناحية أخرى، كان للتحويل الرقمي أثرا كبيرا على زيادة القوى العاملة في قطاعات تقنية المعلومات والاتصالات وبالأخص تخصصات البنية التحتية والحوسبة السحابية والبرمجيات. كما خلق فرص جديدة للعمل في مجال التسويق الرقمي وبناء وإدارة المحتوى الإلكتروني المقروء والمرئي إضافة إلى تخصصات التأثير عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما دفع التحويل الرقمي إلى تحولات جذرية في قطاع التدريب المهني والعلوم التطبيقية والحقوق والتي ساهمت في تعزيز المهارات والكفاءات وخلق البيئة التشريعية المساندة.

كما زادت خدمات الاستشارة للاستفادة من التجارب الدولية الرائدة أو أخذ السبق في بعض الجوانب. وعلى صعيد آخر، فقد زاد الطلب على العاملين في مجال خدمات التوصيل والبريد والأعمال التنسيقية. إضافة إلى ذلك فقد برزت الحاجة إلى تخصصات جديدة معنية بتحليل البيانات ودراساتها وتعلم الآلة للمساهمة في أتمتة الإجراءات والقرارات المتكررة ودعم عملية صناعة القرار.

مما تجدر الإشارة إليه أن مملكة البحرين قد أنشأت صندوق العمل (تمكين) الذي خصص لدعم مجالات كثيرة تعنى بتجهيز البنية التحتية وإعداد الكوادر البشرية ودعم رواد الأعمال لتحقيق أهداف التحويل الرقمي. كما قامت وزارة الصناعة والتجارة والسياحة في المملكة بإنشاء أكاديمية التجارة الإلكترونية لتزويد أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال بمبادئ ومهارات تأسيس نماذج الأعمال.

3.2.3 المنصات والتطبيقات الرقمية: مع تنامي التحولات الرقمية أصبحت المنصات الرقمية أحد أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الرقمي، التي أصبح عددها في تزايد بما يعكس توجه القطاع الحكومي وقطاع الأعمال إلى تأسيس المزيد من منصات الرقمية لتقديم وتوفير المعلومات والسلع والخدمات والمعلومات بطريقة سهلة وملائمة لاحتياجات المستخدمين. من ثم بات انتشار هذه المنصات والتطبيقات الرقمية أحد أبرز الدلائل على نمو الاقتصاد الرقمي، وهو ما يعتمد على مستوى توفر وتقديم البنية الأساسية للاقتصاد الرقمي ممثلة في شبكات الاتصالات المتقدمة، وتوفير التطبيقات الرقمية التي يدعمها التطور المستمر في الخبرات والقدرات البشرية ومواءمتها المستمرة لمتطلبات المستخدمين.

هناك أنواع مختلفة من المنصات الرقمية يرتبط بعضها بالتفاعل ما بين الحكومات والمواطنين على غرار لمنصات التي تقوم عليها الحكومات الإلكترونية، ومنصات أخرى تربط الحكومة بقطاع الأعمال، أو تربط قطاع الأعمال بالمستفيدين من المستهلك. وكل نوع من أنواع المنصات السابق الإشارة إليها يتيح قدر من التفاعل يختلف من منصة إلى أخرى. يعتمد وجود المنصات الرقمية ونموها على عدد من المتطلبات من أبرزها توفر شبكات متقدمة

للاتصال بالإنترنت ، ووجود خدمات الحوسبة السحابية التي يتم من خلالها استغلال موارد تخزين البيانات والنسخ الاحتياطي والمتزامن لها، وتوفر خدمات الدفع الإلكتروني والخدمات اللوجستية في حال تقوم المنصة بتقديم خدمة أو سلعة للجمهور.

ففي البحرين هناك ما يقارب **28 منصة** وتطبيقاً رقمياً يغطي بدرجة أساسية قطاع الخدمات بما يشمل خدمات الرعاية الاجتماعية والصحة والتعليم والسياحة والفندقة. كما تتوفر تطبيقات رقمية في القطاع الزراعي والصناعي يستفيد منها جميع المواطنين والمقيمين في الدولة. ونذكر من بينها :

✓ بوابة الوطنية للحكومة الالكترونية، نظام التراخيص التجارية (سجلات)، تطبيق "الموظف الحكومي"، خدمة "طلبات التقدم للوظائف وإعلانات الوظائف"، تطبيق "تواصل" للاقتراحات والشكاوى، تطبيق "طبيبي".

✓ تطبيق "صحتي"، تطبيق "خدمات الكهرباء والماء"، تطبيق "المرور"، تطبيق. BenefitPay

✓ المنصة الوطنية للبيانات المفتوحة، منصة الدفع الإلكتروني Benefit

✓ تطبيق "خدمات البريد"، نظام تصريح الطيران (نورس)، نظام بنائات لرخص البناء

✓ نظام تصاريح (لترخيص طلبات وأعمال المشاريع المتعلقة بالبنية التحتية)، خارطة البحرين للترية

النظام الوطني للصحة iSeha

✓ لبوابة التعليمية، تطبيق "نتائج الطلبة الدراسية"، خدمة "الدعم المالي الحكومي".

✓ تطبيق "وجهتي"، خدمة "اعرف عميلك"، تطبيق "تشريعات البحرين".

4. التحديات والأفاق المستقبلية:

يعد القطاع الرقمي مستقبل واعد، فالتوجه المتزايد نحو استخدام الوسائل الرقمية يشير إلى إمكانية تحقيق معدلات نمو مرتفعة على الأمد المتوسط ، وذلك عبر الزيادة في عدد طلبات براءات الاختراع في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطوير البنية التحتية لتحسين المعروض من المنتجات التقنية وتعزيز الابتكارات. في هذا المجال، تحتاج الدول العربية إلى محرك جديد للنمو، يُمكن في هذا الخصوص لتقنيات المعلومات أن تفتح طريقاً للنمو، حيث أنها توفر معدل مرتفع من رأس المال البشري. بالتالي يمكن

اعتماد نموذج للاقتصاد المستند إلى التقنيات، يستوعب الابتكارات ويشجع على الإقبال على المخاطر ويحتفي بالإبداع. في هذا الإطار، بدأت العديد من الدول العربية تنفيذ مبادرات التحول الرقمي الأساسية، بل ارتقت إلى المراكز الأولى في العديد من المقاييس في مؤشرات التحول الرقمي. حيث أعلنت دول أخرى عن طموحات كبيرة وحقق تقدمًا كبيرًا في هذا المجال والارتقاء بمعدلات الاعتماد الرقمي في القطاع العام إلى مستويات أعلى تواجه تحديات كبيرة.

تسريع التحول الرقمي في المنطقة العربية يواجه عدة تحديات تتمحور حول أربع مجالات رئيسة وهي: رقمنة الحكومة، وشركات القطاع الخاص، وتوفر التمويل، والقدرات البشرية. تتخلف التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في الدول العربية من دولة إلى أخرى وأهمها توفير البنية التحتية لاتصالات سريعة، ونقص التشريعات اللازمة للتعامل مع هذا النوع الجديد من الاقتصاد، ونقص الثقافة الرقمية لدى مواطن ونقص الخبراء في مجال البرمجيات الذكية للتعامل بالاقتصاد الرقمي.

واجهت البحرين تحديات قبل عملية التحول الرقمي تمثلت في محدودية الشفافية في المعاملات الحكومية، ومحدودية رضا العملاء عن الخدمات الحكومية، و مشاركة محدودة للمواطنين في تطوير العمل الحكومي، ومحدودية الثقافة الرقمية لدى المواطنين والمقيمين، و مقاومة التغيير لدى الجهات الحكومية ووجود البيروقراطية في بعض العمليات الإدارية، والمركزية والخوف من اتخاذ القرارات.

بالنسبة لأفاق المستقبلية فقد تمحورت الجهود حول:

✓ زيادة مستوى الشفافية في المعاملات الحكومية، من خلال نظام المناقصات الإلكترونية الذي يهدف إلى تطوير الأداء الحكومي وتسهيل الإجراءات الخاصة بالمناقصات والمشتريات الحكومية، حيث يسمح النظام في مرحلته الأولى للجهات المشتريّة من القطاع الحكومي بإعداد طلب الشراء وعرض وثائق المناقصة، وللموردين والمقاولين من القطاع الخاص بشراء وثائق المناقصة عن طريق النظام المذكور، ويتم بعدها استكمال الإجراءات بطريقة اعتيادية، فيما سيتم العمل على تطبيق المرحلة الثانية من النظام والذي يغطي دورة المناقصة كاملة بدءاً من إعداد طلب التزويد وطرح المناقصة، مروراً بنشر الإعلان عن المناقصة كي تطلع عليه الشركات الراغبة في المشاركة، ثم استلام وإيداع العطاءات المقدمة من قبل تلك الشركات بسرية وأقصى حماية، وفتح العطاءات بشفافية تامة، وتقييم عطاءات بوضوح تام، وانتهاء بالإعلان الشركة التي رست عليها المناقصة.

✓ زيادة رضا العملاء عن الخدمات الحكومية: يعد رضا العملاء حول برنامج الحكومة الإلكترونية هدفاً رئيساً ضمن رؤية البحرين لعام 2030. حيث وضعت الحكومة مؤشر رضا العمال أحد الأهداف الرئيسية الإستراتيجية الحكومة الإلكترونية في البحرين منذ عام 2007 وذلك لضمان رفع مستوى الخدمة وتحسين تجربة العملاء لدى استخدام قنوات الحكومة الإلكترونية وكذلك في مراكز الخدمة الحكومية. لذلك، تحرص هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية على إجراء دراسات شاملة لقياس مستوى رضا العملاء واتخاذ الإجراءات التصحيحية وفقاً لذلك.

✓ التقييم الفوري للخدمات الإلكترونية، حيث يجري تقييم محتوى الصفحة الإلكترونية ورضا العميل حول الخدمات الإلكترونية المستخدمة والتي تقدمها هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية على قنوات الحكومة الإلكترونية كجزء من مبادرات التعهد الجماعي (Crowdsourcing).

- ✓ إشراك المواطن والمقيم: حيث اتخذت حكومة مملكة البحرين خطوات بارزة من أجل تعزيز مشاركة أفراد المجتمع في تنمية الخدمات الحكومية وتطويرها بما يتناسب مع احتياجاتهم وتطلعاتهم. وهناك عديد من القنوات المفتوحة ثنائية التواصل في مملكة البحرين لدعم المشاركة الإلكترونية للمجتمع باستخدام وسائل تقنية المعلومات والاتصالات. تعتبر قنوات المشاركة الإلكترونية أدوات لتعزيز مشاركة أفراد ومؤسسات المجتمع مع الجهات الحكومية بهدف التواصل الدائم وتمكين المجتمع ليكون شريكا في العملية التنموية وتطوير الخدمات وصنع القرارات من خلال آرائهم وتطلعاتهم.
- ✓ التحفيز على الابتكار في الخدمات العامة من خلال مسابقة الابتكار الحكومي "فكرة" التي تهدف إلى تحفيز الإبداع والابتكار بين موظفي القطاع الحكومي وتزويدهم بفرصة المنافسة في تقديم مقترحات فعالة لتطوير الأداء الحكومي وجودة الخدمات الحكومية في البحرين بما يتماشى مع الرؤية الوطنية 2030 وأهداف التنمية المستدامة التي أطلقتها الأمم المتحدة.
- ✓ ازدياد الثقافة الرقمية لدى المواطنين والمقيمين من خلال تعزيز استخدام الخدمات الإلكترونية عبر القنوات المختلفة يدل على مدى وعي وثقافة المواطنين والمقيمين في مجال التحول الرقمي.

5. الخاتمة:

يعد التحول الرقمي أحد أهم العوامل التي تحدد مستقبل الدول، فالجميع يتطلعون إلى تحسين الكفاءات وتقليل الإنفاق وتطبيق الخدمات الجديدة بسرعة ومرونة، ومن ثم بناء مجتمعات فعالة وتنافسية مستدامة عبر تطبيق آليات التحول الرقمي بحيث تطرقت الدراسة إلى عرض تجربة التحول الرقمي في المملكة البحرين من خلال إعطاء نظرة حول واقع التحول الرقمي وكذا الخطط والإستراتيجيات التي تبنتها لتعزيز عملية التحول الرقمي والأطر القانونية والتشريعية المنظمة لهذا التحول وكذا الصعوبات والتحديات التي واجهتها في سبيل تحقيق مبتها من التغطية الرقمية الشاملة أو تعزيز درجة الرقمنة في القطاعات ذات الأولوية. أشارت الدراسة إلى أن هناك لصياغة إستراتيجيات ورؤى مستقبلية لمواكبة التحولات الرقمية على المديين المتوسط والطويل من شأن ذلك أن يساعد في تسريع وتيرة التحول الكامل إلى الخدمات الرقمية.

نتائج الدراسة:

- 1- بينت المكاسب المختلفة التي حققتها بعض الدول العربية نتيجة التحولات الرقمية التي ساهمت على سبيل المثال في خفض تكلفة إنجاز الخدمات الحكومية بنسبة 88% وساعدت على تطور وتمو مساهمة القطاع المالي في الناتج المحلي الإجمالي لتصل إلى 17% في البحرين.

2- ساهم التخطيط الإستراتيجي الرقمي دورا بالغ الأهمية في الإقتصادات العربية مع انتهاج العديد من الدول العربية خططا إستراتيجية رقمية تسعى من ورائها إلى تحقيق أهداف عدة ومن أهمها حفز النمو الاقتصادي، ودعم التنوع الاقتصادي .

3- تعد الأطر التشريعية والتنظيمية أحد محاور الداعمة للاقتصاد الرقمي، وفي إطار الجهود المبذولة من قبل دولة البحرين قامت بتبني أنظمة التحول على كافة الأصعدة من خلال إصدار تشريعات وقوانين لضمان شمولية وحماية الأنظمة الرقمية

4- تعد المنصات والتطبيقات الرقمية أحد أبرز الدلائل على نمو الاقتصاد الرقمي .

5- تسريع وتيرة التحول الرقمي في الدول العربية تواجه عدة تحديات تتمحور حول أربع مجالات رئيسية وهي: رقمنة الحكومة، وشركات القطاع الخاص، وتوفير التمويل، والقدرات البشرية .

6- تختلف التحديات التي تواجه عملية الرقمي في الدول العربية من دولة إلى أخرى وأهمها توفير البنية التحتية للاتصالات السريعة، ونقص التشريعات اللازمة للتعامل مع هذا النوع الجديد من الاقتصاد ونقص الثقافة الرقمية والخبرة في مجال البرمجية الذكية للتعامل بالاقتصاد الرقمي .

7- يعتبر وجود مؤشر موحد يضمن متابعة أداء الإقتصادات العربية في عملية التحول الرقمي، لكن يبقى موضوع الإحصاءات الرقمية من القضايا المحورية .

التوصيات: خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات التي من شأنها دعم صانعي القرار في الدول العربية :

1- تعاون بين راسمي سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهم المسؤولون عن لاقتصاد الرقمي في بلدانهم، ونظرائهم في القطاعات الأخرى للاستفادة من إمكانيات الأسواق الرقمية الجديدة في زيادة العمالة وتسهيل انتقالها إلى أنواع جديدة من الوظائف الرقمية؛

2- تعزيز الوصول إلى شبكات النطاق العريض ومعالجة التحديات التي تواجه التحول الرقمي ومن أهمها تعزيز تنافسية أسواق الاتصالات وتبني الأطر التنظيمية السليمة لتحسين الإنتاجية.

3- اغتنام الفرص الجديدة ذات الصلة بالتجارة الرقمية والتجارة الالكترونية من خلال تكييف السياسات التجارية مع التحديات الجديدة التي ينحصر حلها في تدفقات البيانات، المدفوعات التشغيلية، كما يتطلب ذلك أيضا الالكترونية، قابلي تعزيز التكامل الإقليمي الرقمي البيني في العالم العربي.

- 4- مواصلة دعم الاستثمار في البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات حزمة العريضة، مع إبقاء الأهمية للجانب التنظيمي والقيام باختبار أنظمة ترخيص مبتكرة تساهم في زيادة الفعالية في استخدام الطبيف، والتوسع في القواعد التنظيمية المتبعة لتشمل مجالات جديدة، مثل إنترنت الأشياء، وخدمات نظم أسماء النطاقات، والمنصات التشاركية، وغيرها؛
- 5- بذل الجهود لحماية المنافسة وخفض الحواجز الاصطناعية للدخول، وتعزيز التناسق التنظيمي، وتحسين القدرة التنافسية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لاسيما وأن التنافسية في الاقتصاد الرقمي تواجه تحديات ناتجة عن التحولات الرئيسية مثل التقارب التقني والتكامل في نماذج الأعمال التجارية بين مقدمي خدمات الاتصالات لاعبي الإنترنت الجدد.
- 6- إنشاء جهة متخصصة معنية بغرض تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاعات كافة بما يضمن زيادة مستويات الإنتاجية والتنافسية للقطاعات الاقتصادية المختلفة.
- 7- تأطير ثقافة الاستخدام الرقمي على مستوى الأفراد والشركات على مختلف مستوياتها، فعلى الرغم من أن امتلاك موقع الكتروني للشركات يعتبر أحد متطلبات تسجيل هذه الشركات لدي مكاتب لتسجيل في عدد من الدول العربية، إل أن عدد قليل منها يتم توظيفه في تقديم خدمات رقمية أو نجاز خدمات رقمية أخرى.
- 8- دعم التحول الرقمي ليشمل ليس فقط الشركات الكبيرة والقطاعات الخدمية وإنما يتسع ذلك ليشمل لشركات الناشئة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة وكافة القطاعات الاقتصادية.

6. قائمة المراجع:

- جميلة سلامي، و يوسف بوشي. (2019). التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطرة. مجلة العلوم القانونية والسياسة ، المجلد 10 (العدد02)، صفحة 954.
- خليل اللواح. (2020). التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا. مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية، العدد07 (العدد07). الرباط: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع.
- سارة قرايصي إلهام يحياوي. (2019). التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق. مجلة التنمية الاقتصادية ، المجلد 04 (العدد02)، صفحة 135.
- سعدى علي، و جبير عبد الزهرة. (2021). التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا . مجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ، صفحة 383.
- سفيان فلول، و وليد طلحة. (أكتوبر 2021). الإقتصاد الرقمي في الدول العربية، الواقع والتحديات . صندوق النقد العربي .
- عدنان مصطفى البار. (2018). تقنيات التحول الرقمي. السعودية: كلية الحسابات وتقنية المعلومات، جامعة عبد الملك العزيز.