الخدمات الحكومية في عصر الاضطرابات

نظرة على تأثير الاتجاهات العالمية على الخدمات الحكومية
مارس 2022

القمة العالمية للحكومات 2022

منتدى الخدمات الحكومية
GOVERNMENT SERVICES FORUM

لإلهام الجيل القادم من الحكومات وتمكينهم

القمة العالمية للحكومات هي منصة عالمية تهدف إلى استشراف مستقبل الحكومات حول العالم، حيث تحدد لدى انعقادها سنوياً برنامج عمل حكومات المستقبل مع التركيز على تسخير التكنولوجيا والابتكار لمواجهة التحديات التي تواجه البشرية.

تبحث القمة العالمية للحكومات في نقاط الالتقاء ما بين العمل الحكومي واستشراف المستقبل والتكنولوجيا والابتكار، وهي منصة لتبادل المعرفة بين قادة الفكر ومركز للتواصل بين صنّاع السياسات والخبراء والروّاد في سبيل تحقيق التنمية البشرية وإحداث تأثيرات إيجابية على حياة المواطنين في جميع أنحاء العالم.

وتعتبر القمة العالمية للحكومات بوابة نحو المستقبل، إذ توفر مساحة لتحليل التوجّهات والمخاوف والفرص المستقبليّة، وميداناً لعرض آخر الابتكارات وأفضل الممارسات والحلول الذكيّة التي تحث على الإلهام وتحفّز الإبداع من أجل مواجهة التحدّيات المستقبليّة.

الخدمات الحكومية في عصر الاضطرابات

شهد العالم على مدى العامين الماضيين العديد من التطورات الاقتصادية والتقنية والسياسية والمجتمعية أكثر مما شهده على مدار العقد السابق بأكمله. فقد تأثر استقرار العالم جراء سلسلة من الظواهر التي انعكست آثارها السلبية الضخمة على مجتمعاتنا. كان بعض هذه الظواهر ناتجاً عن تصرفات البشر، والخيارات السياسية والصدامات بين وجهات النظر العالمية، في حين كان البعض الآخر ناتجاً عن قوى خارجة عن إرادتنا، مثل تغير المناخ أو جائحة كوفيد19، ولكنها أثرت جميعاً على البشرية بلا استثناء.

وتعتبر الحكومات مسؤولة عن توفير التنمية المستدامة والاستقرار للسكان في مواجهة الظروف الخارجية والداخلية، لا سيما في عصر الاضطرابات، حيث يجب عليها الاستجابة بشكل مناسب لجميع أنواع التحديات. ويعتبر قطاع الخدمات الحكومية أحد القطاعات التي تتأثر كثيراً بمثل هذه الاضطرابات والتحديات، ودائماً ما يتوقع السكان منه تطوراً سريعاً. وتشمل الخدمات الحكومية جميع العمليات والأدوات والأشخاص الذين يسعون جاهدين لتوفير القيمة للسكان والزوار في أي دولة وحمايتهم ودعمهم، إذ يجب على الحكومات طمأنة الجميع، من العمالة إلى رواد الأعمال، ومن المحلات الصغيرة إلى الشركات العالمية، بأنها مستعدة لمواجهة كل التحديات.

ولكن هذا العالم الجديد سريع التغير يقدّم أيضاً العديد من الفرص، حيث توفر التقنيات والاتجاهات الجديدة في الاقتصاد والمجتمع العالمي إلهاماً كبيراً للحكومات، وتحفزها لاستكشاف سُبل جديدة لتقديم خدمات أفضل بشكل أسرع وأكثر أماناً، مع تعزيز مشاركة السكان.

يستعرض هذا التقرير، الذي أطلقه "برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة" في دولة الإمارات العربية المتحدة، لمحة عن الاتجاهات المؤثرة في العالم في مجالات التكنولوجيا والاقتصاد والتغيرات المجتمعية العالمية. كما يربط هذه الاتجاهات بالخدمات الحكومية ويستكشف سُبل استفادة الحكومات الذكية في العالم من البيئة الدولية سريعة التطور لكي تصبح هذه الحكومات قادة المستقبل.

يبدو جلياً أن الاتجاهات المذكورة ليست شاملة وأن الأفكار المطروحة في هذا التقرير ليست ثابتة، ولكن الهدف من هذا التقرير هو جمع الأفكار التي قدمها العديد من الخبراء خلال الأشهر القليلة الماضية، وتقديم نظرة مختلفة بشأن التطورات االعالمية.

المحتويات

القسم الأول: الاتجاهات التقنية الرئيسية 06

الميتافيرس 08

الشخصيات الافتراضية المؤثرة 12

ويب 3 16

خبير التحول الرقمي: تافي رويفاس 20

القسم الثاني: الاتجاهات الاقتصادية الرئيسية 22

الاقتصاد الأخضر 24

البلوك تشين والتقنيات الجديدة للمعاملات 28

التضخم 32

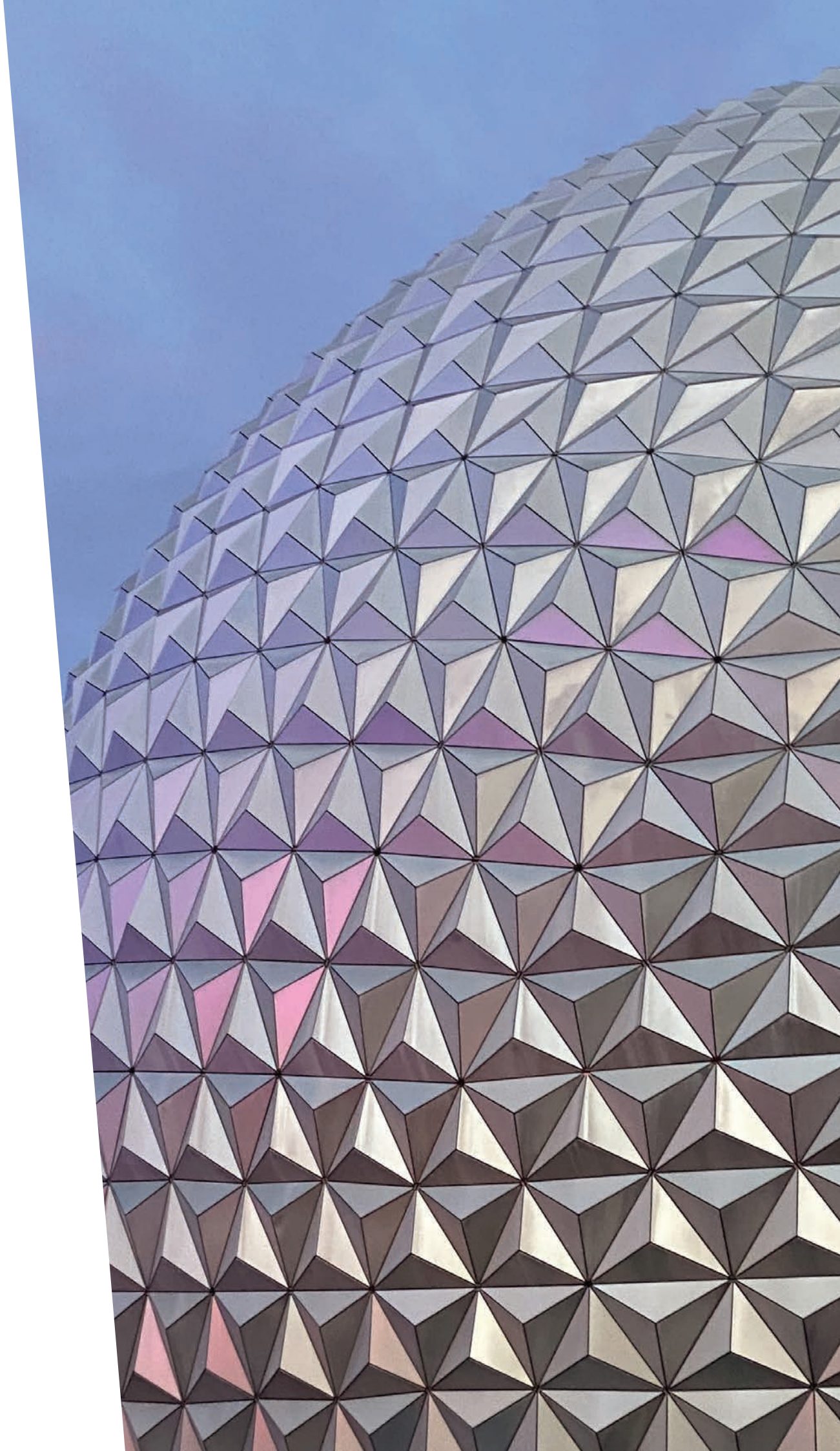
خبير الاستشارات المالية : جلين كيم 36

القسم الثالث: الاتجاهات الاجتماعية العالمية 38

عودة التواصل في العالم 40

الاستقطاب 44

الهجرة 48



تحدد التقنيات المتاحة طريقة وصول الابتكارات للناس وتشكّل تجربتهم، وتوفر أيضاً لمجتمعاتنا فرصة اكتشاف طرق فعالة وغالباً "متطورة" لأداء المهام العادية والمعقدة على حدٍ سواء. أما في سياق الخدمات الحكومية، فتمتلك التقنيات المتطورة القدرة على تنويع قنوات تقديم الخدمات العامة الأساسية للسكان وتحسينها وكذلك تعزيز مرونة الحكومة في المواقف المختلفة، كما توفر للحكومات وسيلة لتحسين كفاءة مواردها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الحيوية (مثل الوقت أو المال أو الجهد البشري).

ويجب أن ندرك أن التقنيات تتطور باستمرار، وتوفر الاتجاهات الجديدة فرصاً مبتكرة للحكومات وسكان الدول. ورغم أن بعض الاتجاهات التقنية تعتبر مثالية للخدمات الحكومية أكثر من غيرها، ينبغي أن يدرك المجتمع المدني والهيئات الحكومية جميع هذه الاتجاهات ووظائفها. ويركز هذا التقرير على ثلاثة من أهم الاتجاهات التقنية المنتشرة حالياً في العالم، وهي الميتافيرس، الذي كان ضرباً من الخيال العلمي الحالم في الفترات السابقة، ولكنه أصبح الآن واقعاً موازياً قابلاً للتحقيق، والشخصيات الافتراضية المؤثرة، التي تمثل نموذجاً جديداً في التسويق وتقديم الخدمات، إضافة إلى الجيل الثالث من الإنترنت، ويقصد به النسخة الجديدة التي تعد مستقبل الإنترنت.

القسم الأول:

الاتجاهات التقنية الرئيسية

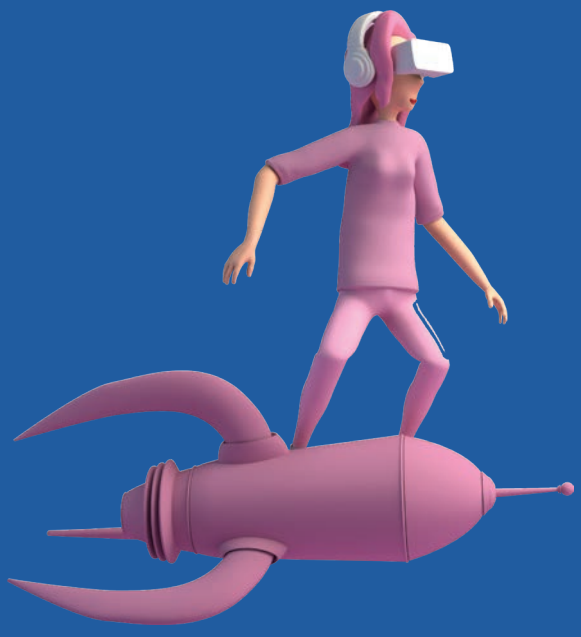
الميتافيرس:
ويقصد به البيئة الافتراضية ثلاثية الأبعاد للتواصل والتفاعل.

الشخصيات الافتراضية المؤثرة:
شخصيات من الإنترنت تؤثر على الحياة الواقعية ويمكن استخدامها كقنوات اتصال من الجيل الجديد.

الجيل الثالث من الإنترنت:
نسخة جديدة من الإنترنت، تعتمد على البلوك تشين واللامركزية المتزايدة.

ظهرت كلمة الميتافيرس منذ العام 1992، وأُنشئت المشاريع الشبيهة بالميتافيرس منذ أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين.

تمنح سهولة الاتصال بالإنترنت والأجهزة والتجارب الاجتماعية الجديدة عبر الإنترنت الميتافيرس معنى وقوة جديدين تماماً.



الميتافيرس

الميتافيرس هو مصطلح عام يستخدم لوصف تجمع منصات التواصل الاجتماعي وقنوات التفاعل البشري لتشكيل بيئات إلكترونية افتراضية. وتمتلك مشاريع الميتافيرس بشكل عام مقومات أساسية محددة، فهي عالم ثلاثي الأبعاد يحتوي على شخصيات رمزية افتراضية متحركة (صور رمزية افتراضية تمثل الأشخاص) تتفاعل معاً من خلال تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز. وغالباً ما تركز هذه التجارب على محاكاة نوع معين من النشاط أو التفاعل من "العالم الحقيقي"، مثل اللعب أو الدردشة أو خدمات معينة أو حتى معاملات مالية. استُخدمت كلمة "ميتافيرس" لأول مرة في رواية الخيال العلمي "تحطم الثلج" (Snow Crash) للمؤلف نيل ستيفنسون، وقد ظهر مفهوم "العوالم ثلاثية الأبعاد" في الروايات لعدة سنوات. فعلى سبيل المثال، ظهرت منصة العالم الافتراضي Second Life منذ العام 2003، وقدمت فكرة عن إمكانيات هذه المنصات.

واليوم، أصبح مصطلح الميتافيرس واحداً من أكثر الكلمات التقنية شيوعاً، لا سيما بعد إعادة تسمية فيسبوك باسم ميتا وإعلان مؤسسها مارك زوكربيرغ عن وضع مشاريع الجيل الثالث من الإنترنت والميتافيرس على رأس أولوياته. وتشير مشاريع الميتافيرس التي أنشئت في الماضي، على غرار منصة الألعاب عبر الإنترنت "روبلوكس" (Roblox) القابلة للتخصيص، إلى إمكانية انتشار هذه الأفكار بسرعة وجذب جيل جديد من مستخدمي الإنترنت. ووفقاً لموقع "ذا فيرج"، لعب أكثر من 50٪ من الأطفال دون سن 16 عاماً في الولايات المتحدة لعبة روبلوكس في أغسطس 2020، فيما يوضح مدى جاذبية هذه التجارب للجيل الجديد.

ويعتبر الميتافيرس اتجاهاً يجب ألا تتغاضى عنه الحكومات الشغوفة بالتقنيات المتطورة والابتكار، حيث تمثل قدراته وتأثيره المحتمل على الأجيال القادمة سبباً كافياً لدراسة إمكاناته العديدة التي يمكن استخدامها في الخدمات الحكومية.

نموذج: مشروع ميتافيرس مدينة سيول

في إطار "رؤية سيول 2030"، تقود حكومة مدينة سيول جهود تحويل مفهوم "الميتافيرس" إلى واقع عملي وقابل للتنفيذ لسكانها. ونظراً لأن حكومة مدينة سيول من بين أكبر مقدمي الخدمات في كوريا الجنوبية، فقد تحركت سريعاً لاستكشاف إمكانات تحسين وتطوير طرق تقديم الخدمات وتجربة المستخدم من خلال الواقع الممتد (XR). وسيتيح "ميتافيرس سيول" للسكان الحصول على مجموعة من الخدمات التي تقدمها الحكومة، تتضمن الاستشارات عبر الإنترنت مع مسؤولي المدينة والاجتماعات مع رئيس البلدية عبر الإنترنت. وستسعى هذه المنصات بشكل جوهري إلى التغلب على العقبات القائمة مثل أوقات تقديم الخدمة وزمن الوصول إليها من خلال توفير إمكانية حصول السكان على الخدمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وتمثل هذه الجهود جزءاً من استراتيجية وطنية أوسع تحت رعاية وزارة العلوم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتخطيط المستقبلي. وتعهدت الحكومة باستثمارات تقترب من 187 مليون دولار، وترى أن المشاريع الناتجة ستوفر ما يزيد عن 1,5 مليون وظيفة وتعزز منظومة الشركات الناشئة الحيوية في مدن كوريا الجنوبية الرئيسية، ومنها سيول.

استثمار 187 مليون دولار

توفير حوالي 1,5 مليون وظيفة

الميتافيرس والخدمات الحكومية

إنشاء قناة جديدة للتفاعل مع السكان

سهولة الحصول على الخدمة جودة الخدمة وسرعتها

المراكز الحكومية الافتراضية

ستتمكن الحكومات قريباً من تقديم الخدمات الرقمية للمواطنين والسكان والسياح والمستثمرين ضمن المنظومة الشاملة للميتافيرس، مما يوفر الفرصة لظهور جيل جديد من الخدمات الحكومية التي تتم في مكان واحد لجميع المتعاملين المحتملين.

قنوات التفاعل الجديدة جاذبية الخدمات

السفارات الافتراضية

تعمل حكومة باربادوس حالياً على اختبار السفارات الرقمية التي يمكن أن تصبح مراكز جذب عالمية تمكّن الأشخاص في جميع أنحاء العالم من التعرف على الدولة والتفاعل مع شعبها. وستتيح هذه المنصات للأفراد أيضاً الحصول على مجموعة من "خدمات السفارات" مثل تقديم طلب التأشيرة أو طلب تأسيس شركة، دون عناء زيارة مبنى السفارة وتقديم الأوراق.

الخدمات والعوائد الجديدة المستفيدون الجدد

حوكمة الميتافيرس

ستتمكن الحكومات من تطوير القدرة على جذب السياح وإدارة الممتلكات عبر الميتافيرس، وتسهيل إنشاء المنافذ التجارية للشركات الكبرى والشركات الناشئة. وستوفر هذه المبادرات مصادر دخل جديدة للدولة وتساعد على توسيع "قاعدة عملاء" الحكومة من خارج الدولة، والوصول إلى مستفيدين جدد من الخدمات الحكومية.

يتيح الميتافيرس إنشاء قنوات لتقديم الخدمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتتميز بالشمولية وإمكانية التخصيص وتسهيل التفاعل البشري عن بُعد. وسيمهد التطور والاعتماد الواسع لتقنية الجيل الخامس وتقنيات الاتصال بالإنترنت عبر الأقمار الصناعية مثل ستارلينك ومصادر الطاقة الجديدة الطريق للخدمات الحكومية القائمة على الميتافيرس. وستؤدي كل هذه التقنيات إلى إنشاء منظومة شاملة جديدة وروابط أقوى بين الحكومات والسكان.

تمتلك الشخصيات الافتراضية المؤثرة في المتوسط تأثيراً أكبر بثلاث مرات من المؤثرين في الحياة الواقعية.

تتميز الشخصيات الافتراضية المؤثرة بأنها خاضعة للرقابة وخالية من الجوانب السلبية وهي ميزة أساسية في العالم المتصل الذي نعيش فيه.

الشخصيات الافتراضية المؤثرة

الشخصيات المؤثرة موجودة في كل مكان: أصبح هؤلاء الأشخاص من مشاهير الجيل الجديد خلال نجاحهم في إدارة حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي والقدرة على تعزيز "الانتشار". ويؤدي إنستجرام وتيك توك وفيسبوك وتويتر دوراً رئيسياً في التأثير على سلوك وتفضيلات الأشخاص من جميع الأعمار والأجناس في جميع الدول. وتعتبر الشخصيات الرمزية الرقمية أحدث الاتجاهات في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وهي شخصيات حاسوبية ودودة تُعرف حالياً باسم "الشخصيات الافتراضية المؤثرة".

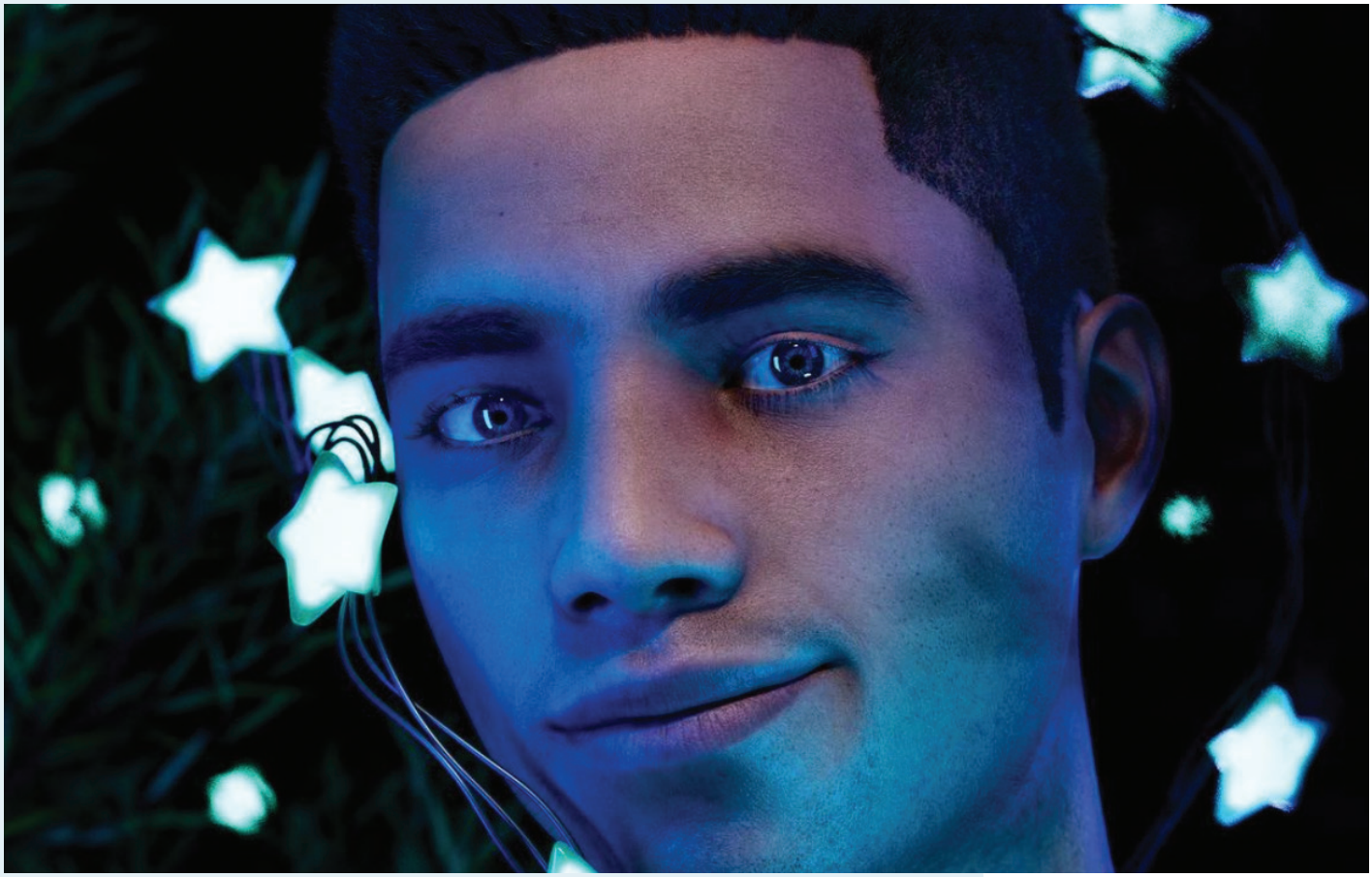
يكمن الاختلاف الرئيسي بين مشاهير الحياة الواقعية والشخصيات الافتراضية المؤثرة في أن هذه الشخصيات يمكن تصميمها خصيصاً وفقاً للمواقف والمتطلبات المختلفة، حيث يمكن تحسين كل جوانبها، من مظهرها إلى سلوكها، لجعلها أكثر جاذبية وقبولاً لدى جمهور معين. إضافة إلى ذلك، تتوفر هذه الشخصيات الرمزية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع دائماً عند طلب المتابعين والمعجبين لهم. وسيزداد تأثير هذه الشخصيات في الفترة القادمة مع زيادة الرقمنة وظهور الميتافيرس. وتستخدم شركات البيع بالتجزئة والعلامات التجارية الكبيرة مثل "بوما" هذه الشخصيات الافتراضية المؤثرة للترويج لسلعها ومنتجاتها الجديدة. ورغم أن هذا المفهوم موجود منذ فترة، حيث تعتبر الشخصية الافتراضية الأكثر شهرة على إنستغرام "ليل ميكيلا" (3 ملايين متابع!)، فإنه من المؤكد أننا سنشهد تبني المزيد من المؤسسات والعلامات التجارية لهذا الاتجاه.

نموذج: نوكس فروست

لقد أثبت العامان الماضيان حاجة الحكومات والمنظمات الدولية إلى تبني حلول مبتكرة للتحديات الاستثنائية. استخدمت منظمة الصحة العالمية في فترة جائحة كوفيد19-،الشخصية الافتراضية المؤثرة الشهيرة "نوكس فورست" عبر منصة إنستغرام لمشاركة معلومات دقيقة حول الجائحة مع الجيل "Z" (أي مواليد منتصف التسعينيات). ويمثل الحوار والتفاعل مع الجيل "Z" تحدياً كبيراً للحكومات والمنظمات الدولية في كثير من الأحيان. وينبغي على هذه الجهات أن تتبنى طرقاً تحفز هذا الجيل على التواصل والتفاعل معها، مما يعزز الاستفادة من الخدمات الحكومية. وأثبتت تقنية الشخصيات الافتراضية المؤثرة أنها خيار مثالي للحكومات في هذا الصدد، ومن المؤكد أننا سنشهد زيادة الاعتماد عليها في الأوقات القادمة.

أكثر من 670 ألف متابع على إنستجرام

استخدمت منظمة الصحة العالمية هذه الشخصية الافتراضية للمساعدة في رفع الوعي ومشاركة المعلومات الدقيقة المتعلقة بالجائحة



الشخصيات الافتراضية المؤثرة والخدمات الحكومية

تخصيص الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المتعاملين

المشاركة
تعزيز الإقبال على الخدمة

السفراء الرقميون للخدمات

عند إطلاق خدمات جديدة، ستصبح الحكومات قادرة على استخدام الشخصيات الافتراضية المؤثرة لنشر المعرفة بالخدمة وتعزيز تجارب المتعاملين وسيعمل السفراء الرقميون للخدمات على مساعدة الحكومات على الوصول إلى مجموعة متنوعة من المستفيدين وضمان زيادة التفاعل واستخدام الخدمة.

أتمتة الخدمة
التجربة الرقمية
المتوافقة مع البشر

الموظفون الحكوميون الرقميون

يمكن استخدام تقنية الشخصيات الافتراضية المؤثرة لإنشاء شخصيات من شأنها تغيير حوارات روبوتات الدردشة الكلاسيكية إلى تجارب شبه بشرية ومحاكاة المحادثات مع الأشخاص الحقيقيين. ومن خلال مراكز الخدمات الحكومية في الميتافيرس يمكن أن يصبح هؤلاء الموظفون الحكوميون الرقميون القائمون على الذكاء الاصطناعي القناة الحكومية الرئيسية للتفاعل مع السكان.

القنوات التفاعلية
الجديدة
الشمولية

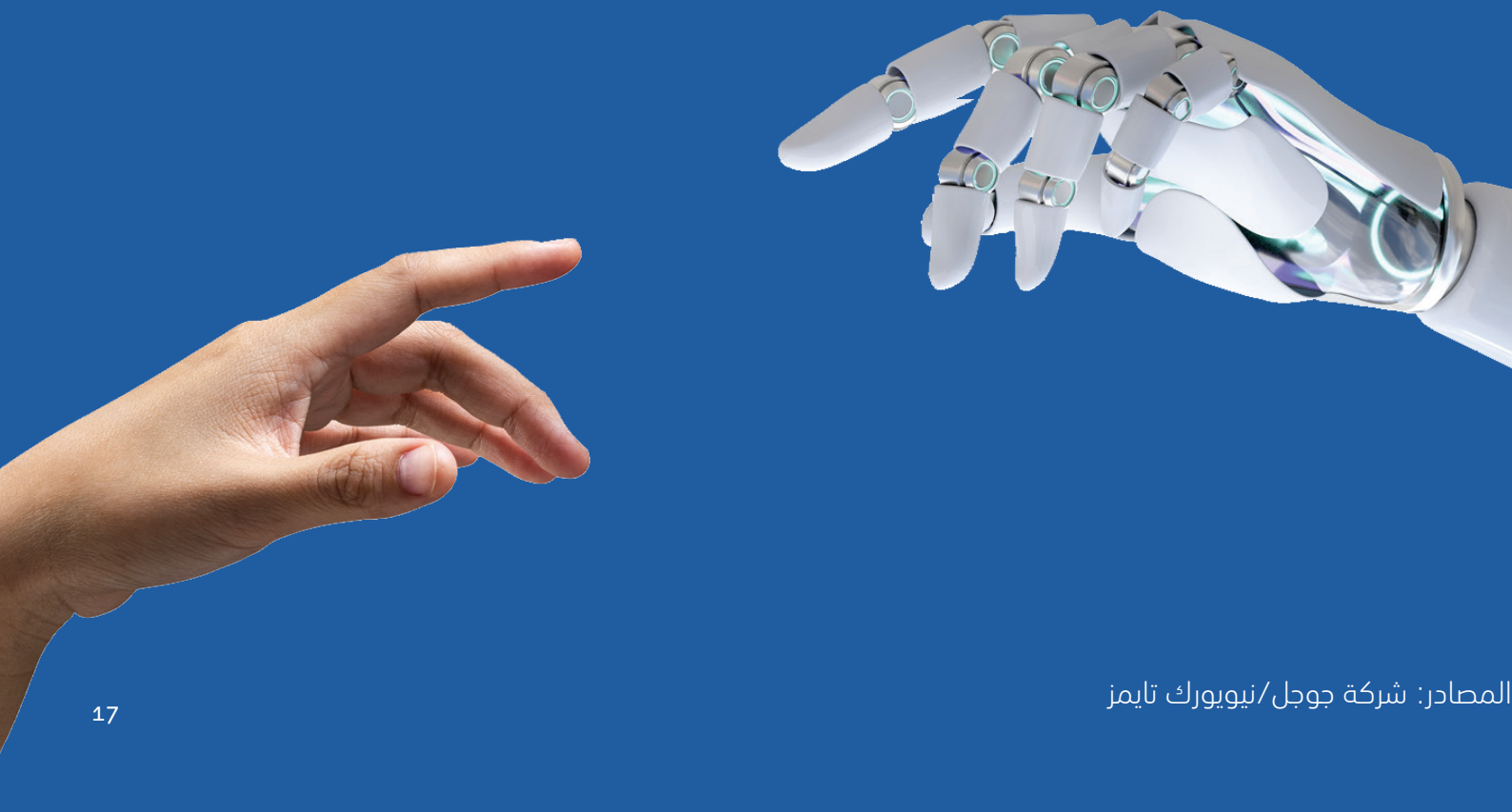
الشخصيات الرمزية للسكان

سيتمكن السكان قريباً من إنشاء شخصيات رمزية خاصة بهم، تماماً كما يمكن للحكومات إنشاء مقدمي خدمة رقميين وستتمكن هذه الشخصيات الرمزية من التفاعل مع الحكومات. كما سترتبط هذه الشخصيات الرمزية بقواعد البيانات الشخصية للفرد وتكون تجسيداً له، مما يسمح للسكان باستخدام هذه الشخصيات الرمزية لطلب البيانات التي يحق لهم الوصول إليها مثل سجلات الدخل أو السجلات الصحية.

ستصبح الشخصيات الافتراضية المؤثرة والشخصيات الرمزية تجسيداً جديداً للحكومات والعلامات التجارية المتطورة على مستوى العالم، حيث ستوفر تجارب مخصصة تتميز بالطابع البشري، مما يجعل الخدمات الحكومية أكثر شمولاً واستخداماً على نطاق واسع.

تشير إحصائيات جوجل (جوجل ترينذز) إلى نمو ضخم فيما يتعلق بالاهتمام بالجيل الثالث من الإنترنت بدءاً من أواخر العام 2021.

سيعزز الجيل الثالث من الإنترنت فكرة أن "كل شخص يرغب في التعبير عن نفسه" من خلال زيادة مستويات الشفافية واللامركزية.



المصادر: شركة جوجل/نيويورك تايمز

الجيل الثالث من الإنترنت مزيد من اللامركزية والسرعة والأمان

يعتبر الجيل الثالث من الإنترنت النسخة الجديدة التالية من الشبكة العنكبوتية، وهو المفهوم الذي طرحه لأول مرة غافين وود المؤسس المشارك لمنصة "إيثريوم" في العام 2014. وتجدد الاهتمام خلال العام الماضي بإمكانيات الجيل الثالث من الإنترنت ومكوناته المختلفة، مما جعله أحد الاتجاهات التقنية الرئيسية في عصرنا. ويختلف الجيل الثالث من الإنترنت عن الشبكة التي نعرفها اليوم بسبب بعض العوامل الرئيسية، حيث تتيح التقنيات المعتمدة على البلوك تشين مستويات جديدة من اللامركزية والشفافية، فيما توفر إمكانات إنترنت الأشياء المزيد من الاستخدامات ذات الطابع الشبيه بالتفاعلات والخبرات البشرية. إضافة إلى ذلك، تساعد إمكانات استخدام البيانات الدلالية على تحسين الاستجابة وتتيح لمقدمي الخدمات استشراف متطلبات العملاء على نحو أفضل.

تفكر المجتمعات العالمية في إمكانية نقل أنشطة وخدمات معينة إلى الميتافيرس، وسيعمل الجيل الثالث من الإنترنت على تسريع هذه العملية من خلال التغلب على ثلاثة تحديات رئيسية يواجهها الإنترنت حالياً: أمن البيانات وقابلية التوسع وحماية الخصوصية. وسنتمكن من تحقيق هذه الإمكانية إلى حد كبير بفضل الشركات الناشئة القادرة على الابتكار والتنافسية، والتي ستتنافس على المستوى المحلي والعالمي مع الشركات العملاقة مثل جوجل وأبل ومايكروسوفت، مما يمهد الطريق لإنشاء منظومة تقنية شاملة تتيح العديد من الخيارات للمستخدمين.

سيعزز الجيل الثالث من الإنترنت فكرة أن "كل شخص يرغب في التعبير عن نفسه"، وهو عامل حاسم يجب أن تدركه الحكومات. ورغم أن الانتقال إلى الجيل الثالث من الإنترنت حالياً ربما يكون "مجرد فكرة"، إلا أن بعض اللبنات الأساسية الخاصة به موجودة بالفعل، حيث تساعد التقنيات المعتمدة على البلوك تشين والرموز غير القابلة للاستبدال وإنترنت الأشياء الاتجاهات العالمية على التحرك في اتجاه الجيل الثالث من الإنترنت ونحو تطويره على مستوى العالم. ربما يعتقد الكثيرون أن كلمة "لامركزية" تعني عدم مشاركة الحكومة وتشير إلى شكل من أشكال الفوضى الرقمية، ولكن يوفر الجيل الثالث من الإنترنت إمكانات هائلة للحكومات الرقمية وعمليات تقديم الخدمات، حيث سيتيح جمع البيانات بكفاءة وبصورة استباقية وزيادة الثقة والشفافية وتصميم طريقة تقديم الخدمات بصورة استشرافية وليس كاستجابة للمتطلبات الناشئة.

نموذج: إدارة الاستشعار وإنترنت الأشياء بسنغافورة

إدارة الاستشعار وإنترنت الأشياء التابعة لحكومة سنغافورة هي فريق متعدد التخصصات يسعى إلى اعتماد حلول إنترنت الأشياء القابلة للتطوير من أجل تحقيق مصلحة السكان. وتلتزم الإدارة بحل أصعب المشكلات التي يواجهها السكان من خلال الأجهزة الذكية مثل أجهزة الاستشعار والأجهزة القابلة للارتداء، والتي تعمل على جمع البيانات وصياغة فهم أفضل للتحديات التي يواجهها السكان في حياتهم اليومية.

ويمكن لهذه الإدارة الحكومية التعرف على العقبات الرئيسية التي تعيق تقديم الخدمات مع توفير الحلول التقنية للتغلب عليها بكفاءة. كما شاركت عدد من المشاريع الحكومية المتعلقة بأنظمة الطاقة والمياه والحدائق الذكية، إضافة إلى جهود المراقبة خلال فترة الجائحة.

تعتبر هذه الإدارة جزءاً من منصة المراقبة والاستشعار الذكي في سنغافورة.

تدير الإدارة مركزاً سحابياً وطنياً للبيانات يسمى Decada.

الجيل الثالث من الإنترنت والخدمات الحكومية

ربط الحكومات والسكان عبر الأجهزة والشبكات

تعزيز الانتشار القنوات الجديدة لتقديم الخدمات

الخدمات الحكومية عبر إنترنت الأشياء

يوفر لنا العالم الذي نعيش فيه اليوم العديد من وسائل الراحة كأن نطلب من أليكسا تعريفنا بأحدث الأخبار وحالة الطقس أو استخدام تطبيق Google Home لتشغيل الإضاءة أو غلق التلفاز وستعمل إنترنت الأشياء على تعزيز وسائل الراحة، خاصة فيما يتعلق بتعاملات السكان مع حكوماتهم. وسيتمكن السكان من استخدام الأجهزة التي توفرها الحكومة للحصول على مجموعة كبيرة من الخدمات المصممة خصيصاً وفقاً لمتطلباتهم وتفضيلاتهم، كما ستساعد هذه الأجهزة الحكومات على فهم مواطنيهم بصورة أفضل، ومعرفة البيئة التي يعيشون فيها والتحديات الرئيسية التي يواجهونها يومياً.

الجمهور الجديد التجربة الرقمية المتوافقة مع البشر

الموظفون الحكوميون الافتراضيون

تعتبر القدرة على فهم دلالات الألفاظ أحد العناصر الرئيسية للجيل الثالث من الإنترنت، حيث ستعزز التقنيات الجديدة التعامل بشكل أفضل مع الكلمات، مما يوفر للأشخاص مستويات من التواصل مع البرامج والأجهزة مشابهة للغاية لمستويات التواصل مع البشر. وستصبح الأنظمة الحكومية قادرة على تحليل البيانات الأولية وفهم الطلبات المكتوبة بلغة بسيطة وتصميم تطبيقات ومنصات استشرافية.

القنوات التفاعلية الجديدة الشمولية

الخدمات الحكومية اللامركزية

يجب أن تكون الحكومات المستقبلية منفتحة للتعاون مع الشركات المحلية الناشئة في مجال الجيل الثالث من الإنترنت للاستفادة من أفضل الممارسات والقدرات المبتكرة. وستتوفر خدمات مثل مستندات الهوية القائمة على الرموز غير القابلة للاستبدال وإجراءات "اعرف المتعامل" للمؤسسات المالية وعمليات تحويل المساعدات المالية المباشرة عن طريق الجهات المعنية عبر الإنترنت، والتي ستكون قادرة على جمع العديد من الأطراف بشفافية.

مع ظهور الجيل الثالث من الإنترنت، ستتمكن الحكومات من زيادة نطاق خدماتها بشكل كبير وتعزيز استشراف متطلبات السكان، حيث ستعتمد على جمع البيانات من خلال أجهزة إنترنت الأشياء، وتحليل هذه البيانات في سحب البيانات الحكومية، وضمان المعاملات الآمنة والجديرة بالثقة من خلال تقنية البلوك تشين، وذلك تحت إطار من الشراكة مع المنظمات المحلية والدولية.

تافي رويفاس: يوجد الكثير من هذه الحلول بالفعل في مجتمعاتنا! فعلى سبيل المثال، نعمل في شركة AuVe Tech في مجال القيادة الذاتية المنتشر والحاصل على التصاريح القانونية، مما يعني أنه يمكن استخدام الحافلات ذاتية القيادة في المناطق شبه المغلقة مثل المتنزهات والمنتجعات أو توسيع نطاق وسائل النقل العام (عن طريق نقل الشخص من محطة الحافلات إلى بيته). وهناك العديد من الأوضاع المشابه في المجالات الأخرى، حيث تعتبر الأجهزة القائمة على الذكاء الاصطناعي جزءاً من حياتنا، ولكننا لا ندرك ذلك، فالأشياء التي تبدو بديهية وعادية مثل الإعلانات الموجهة تدعمها الخوارزميات الذكية. لماذا لا تُستخدم تقنيات مماثلة لتوجيه الخدمات الحكومية؟ هناك بالتأكيد أمور ينبغي استكشافها في هذا المجال.

ما الذي يجب أن تفعله الحكومات اليوم لتعزيز ريادتها التقنية في المستقبل؟

تا**في رويفاس:** يجب أن يدرك جميع المسؤولين أن التحول إلى التقنيات الرقمية بات ضرورة، وأنه لم يعد هناك أسباب للخوف من الاعتماد على التقنيات الرقمية أو من وجود نقاط ضعف فيها أكثر من الأساليب الورقية. بشكل عام يجب أن تكون أي وثيقة أو خدمة حكومية رقميةالخدمة بالبساطة وسهولة الاستخدام قدر الإمكان. كما تمتاز الأنظمة الرقمية بقابلية التحكم فيها أكثر من الأنظمة العادية، حيث يمكننا تعزيز أمن البيانات وتبسيط طرق استخدام الأنظمة الرقمية، وذلك هو ما يجب أن تفكر فيه الحكومات.

برأيك، ما هو أفضل نموذج للخدمات الحكومية عالية التقنية الناجحة في الوقت الحالي، باستثناء إستونيا بالطبع؟

تافي رويفاس: ليس هناك سوى عدد قليل من الحكومات الرقمية الناجحة بشكل كبير. ففي حين أن هناك فجوة بين الإعلانات والشعارات التسويقية البراقة والواقع، فإن بعض الدول تنتقل بشكل أفضل من غيرها إلى هذا العالم الرقمي بالكامل الذي يبدو أننا نتجه إليه. أرى أن دولة الإمارات العربية المتحدة وسنغافورة نموذج لهذا التحول الناجح، ولكن تجدر الإشارة إلى أنه لا توجد حالة مثالية لحكومة رقمية ناجحة بشكل تام. ربما تقترب إستونيا من تحقيق ذلك، ولكنها دولة صغيرة نسبياً لا يتجاوز عدد سكانها 1,5 مليون نسمة. وكلما زاد الحجم، زادت العقبات، إلا أنني أثق في قدرتنا على التغلب عليها.

الاتجاهات التقنية

حوار مع خبير التحول الرقمي: تافي رويفاس

تافي رويفاس هو رئيس وزراء إستونيا السابق، ورئيس مجلس إدارة شركة AuVe Tech. وقد عُرفت إستونيا خلال فترة رئاسته للوزراء باسم "إستونيا الرقمية"، حيث كانت واحدة من أكثر الدول اعتماداً للتقنيات الرقمية في العالم. كما حصل السيد تافي رويفاس على جائزة "أفضل استخدام حكومي عالمي لتقنية البلوك تشين" نيابة عن دولته.

السيد تافي رويفاس، برأيك، كيف ستؤثر الاتجاهات الكبيرة مثل الميتافيرس والبلوك تشين على الخدمات الحكومية في المستقبل؟

تافي رويفاس: أعتقد أن الاختلاف الرئيسي
سيكمن في تغير طريقة حصول الناس على الخدمات الحكومية. وأنا على يقين من أن معظم السكان في المستقبل القريب لن يضطروا للذهاب فعلياً إلى مراكز الخدمةمن أجل الحصول على أي نوع من الخدمات، فسيتمكنون من الحصول على هذه الخدمات عبر الإنترنت. ولكن كيف ستكون طبيعة قنوات تقديم الخدمة بالضبط؟ ذلك أمر يصعب تحديده، ولكن على الأرجح ستكون مزيجاً من القنوات الحالية مثل تطبيقات الهواتف الذكية، والتقنيات الجديدة مثل الميتافيرس أو الواقع المعزز، مما سيلغي المسافات والحدود الجغرافية ويجعل العالم "مدينة صغيرة". وربما تقل أهمية المسافات المادية بكثير في المستقبل، لأن فكرة "السفر" و "الاجتماعات" ستتغير.

أما فيما يتعلق بتقنية البلوك تشين، فرغم أن اتجاه "الجيل الثالث من الإنترنت" جديد نسبياً، فإن التقنية نفسها مستخدمة بالفعل وبنجاح على مدار السنوات العديدة الماضية. فعلى سبيل المثال، نستخدمها في إستونيا لحفظ التقارير والسجلات الصحية، ونبحث باستمرار عن إمكانات جديدة لاستخدام تقنية البلوك تشين في جميع الإجراءات والخدمات الحكومية.

أنت الآن تشغل منصب رئيس مجلس إدارة شركة AuVe Tech الإستونية للسيارات ذاتية القيادة، فما هي المكانة التي ستصل إليها الحلول القائمة على الذكاء الاصطناعي في مجتمعنا المستقبلي؟

يؤثر الاقتصاد العالمي على حياة الناس اليومية بطرق كثيرة لا يتخيلونها، كما يفرض أسلوب حصول الحكومات على الموارد وإدارتها وحمايتها آثاره على قدرة سكان الدولة على التطور والمنافسة في الأسواق العالمية. ويقوم السكان بتقييم حكوماتهم في جميع أنحاء العالم على أساس الكفاءة الاقتصادية والمرونة وقابلية التكيف مع الاتجاهات الاقتصادية المتغيرة.

ويتأثر الاقتصاد العالمي بعدة عوامل، من أهمها التضخم وتعطل سلاسل التوريد. يدفع التضخم المستثمرين إلى الانتقال إلى "مناطق آمنة اقتصادياً" تتميز بمزيد من الاستقرار والاستدامة، فيما يحفز تعطل سلاسل التوريد الدول على وضع الاستقلال الاستراتيجي على رأس أولوياتها من خلال تعزيز الإنتاج والابتكار محلياً. أما في سياق الخدمات الحكومية، فيجب إبداء قدر متزايد من الاهتمام لبعض الاتجاهات الاستراتيجية الرئيسية الأخرى، منها التحول العالمي نحو الاقتصاد الأخضر الصديق للبيئة، والتطور السريع للتقنيات المالية اللامركزية، وتأثير ضغوط التضخم على الخدمات الحكومية.

القسم الثاني:

الاتجاهات الاقتصادية الرئيسية

الاقتصاد الأخضر:
هو اتجاه عالمي رئيسي في الاقتصاد والمجالات الأخرى يدفع الحكومات نحو تغيير شامل بدءاً من التشريعات وصولاً إلى التقنيات.

البلوك تشين والتقنيات الجديدة للمدفوعات:
تشير إلى الأساليب الجديدة في إنجاز المعاملات، والثورة المحتملة النابعة من العملات الرقمية التابعة للبنوك المركزية.

التضخم:
أحد الظواهر الاقتصادية الكبرى التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أغلب الأنشطة الحكومية.

وفقاً للأمم المتحدة، لا تقل أهمية الاقتصاد الأخضر عن قطاع الوقود الأحفوري، حيث يمثل الاقتصاد الأخضر 6٪ من سوق الأسهم العالمية، بقيمة تقدر تقريباً بنحو 4 تريليونات دولار.

المصادر: الأمم المتحدة

الاقتصاد الأخضر

تعتبر التحولات المتعلقة بالمناخ في قطاعي الأعمال والسياسة اتجاهاً عالمياً له آثاره الكبيرة. ويُحاط هذا المجال على المستوى الدولي حالياً بخطر المنافسة بدلاً من التعاون بين الدول، ويظهر ذلك جلياً في الاستقطاب المتزايد فيما يتعلق بالمناخ العالمي والسياسات الاقتصادية.

أصبح انخفاض العائد على الاستثمار في "مصادر الطاقة القديمة" واضحاً، مع وجود حوافز كبيرة للتحول إلى مصادر الطاقة المتجددة والمستدامة، وينبغي على الحكومات إنشاء منظومة شاملة تسهل هذا التحول على الدولة والسكان والشركات والصناعات. كما يجب أن تكون الحكومات على استعداد لتعديل السياسات وإعادة صياغة التشريعات، وتغيير المناهج الخاصة بالضرائب من أجل الاستجابة لمتطلبات الأطراف الاقتصادية الرئيسية التي تشكّل هذا التحول الصديق للبيئة.

تمنح تحديات الانتقال إلى اقتصاد أكثر مراعاة للبيئة عدداً كبيراً من الفرص للشركات الناشئة والشركات المحلية. وستُشكّل هذه الشركات وابتكاراتها قدرة الدول على الاستجابة لهذا الاتجاه واستمرار قدرتها على المنافسة. ولذلك يجب على الحكومات دعم الشركات الناشئة الأكثر إبداعاً في مجال التقنيات المناخية/التقنيات الصديقة للبيئة، من أجل ترسيخ مكانة دولها كمراكز إقليمية ودولية لتنمية وتطوير هذا الاقتصاد الأخضر الجديد.

مثال نموذجي: برنامج حوافز الحكومة الألمانية للسيارات الكهربائية

عملت الحكومة الألمانية على توسيع برنامج حوافز شراء السيارات الكهربائية والهجينة الموجود حالياً، حيث يمكن للمستفيدين/مشتري السيارات الكهربائية الحصول على حوافز تصل إلى 9,000 يورو عند شراء هذه السيارات.

ورغم أن البرنامج الحالي لن يستمر سوى لعام واحد آخر مع خضوعه للمراجعة الدورية وإمكانية فرض معايير أكثر صرامة، فإنه يعتبر خطوة ممتازة على الطريق الصحيح للمبادرات الحكومية التي تحفز تطبيق الممارسات الأكثر حفاظاً على البيئة. وسيساعد هذا البرنامج على زيادة تبني هذه الممارسات والتحول نحو التنقل الكهربائي، حيث يهدف إلى وصول عدد السيارات الكهربائية المستخدمة على الطرق الألمانية بحلول العام 2030 إلى 15 مليون سيارة كهربائية.

الاقتصاد الأخضر والخدمات الحكومية

تحويل الحكومات إلى رواد أعمال مهتمين بقضايا المناخ

صورة أفضل للخدمات الحكومية ابتكار يركز على السكان

خدمات تراعي انبعاثات الكربون
ستعمل التطبيقات الحكومية على تطوير القدرة على تتبع البصمة الكربونية وتسليط الضوء عليها، مما يعزز معرفة السكان بالتأثير البيئي لاستخدام هذه التطبيقات والخدمات. ومع ظهور الجيل الثالث من الإنترنت، ستحل المستندات الرقمية محل المستندات الورقية والبلاستيكية، مما يقلل الهدر ويعزز إعادة الاستخدام.

إنشاء التكتلات والأنظمة الجديدة دافع للابتكار في الخدمات

استقطاب شركات التقنيات الصديقة للبيئة
ربما تُحفّز الحكومات على مراجعة أنظمتها الضريبية من أجل جذب شركات التقنيات الصديقة للبيئة الأكثر ابتكاراً، فالابتكار في هذا القطاع سيعزز بشكل كبير من الأداء الاقتصادي فضلاً عن سمعة الدولة. كما يجب على الحكومات تصميم خدمات جذابة لرواد الأعمال الشباب والشركات الناشئة.

جذب المواهب ورعايتها تشجيع الابتكار المحلي

الممارسات الحكومية الصديقة للبيئة
من أجل إرساء المعايير المناسبة وترسيخ أفضل الممارسات، يجب على الحكومات أن تأخذ على عاتقها تعزيز "الممارسات الصديقة للبيئة" ضمن خدماتها. ويمكن أن تتمثل تلك الممارسات في إنشاء وحدات مشتركة بين الوزارات تدعم وتطوّر الشركات الناشئة الخاصة بها أو تطبيق استراتيجيات عدم استخدام البلاستيك والورق التي تقلل من انبعاثات الكربون.

تدرك الحكومات مدى أهمية مشكلة تغير المناخ وضرورة مواجهتها على جميع المستويات. فعلى سبيل المثال، أعلنت 65٪ من المجالس المحلية في المملكة المتحدة حالة الطوارئ المناخية ووضعت (أو تعمل على تطوير) استراتيجية للحفاظ على المناخ، كما يسعى الاتحاد الأوروبي إلى تحقيق الحياد المناخي بحلول العام 2050.

بلغ الإنفاق العالمي على الحلول المعتمدة على البلوك تشين 11,7 مليار دولار حتى العام 2022.

من المقدر أن تبلغ قيمة سوق البلوك تشين العالمية 20 مليار دولار بحلول العام 2024.

المصادر: مؤسسة البيانات الدولية (IDC)،
شركة "ترانسبيرانسي ماركت ريسيرش"

البلوك تشين والتقنيات الجديدة للمعاملات

بينما يمهد الجيل الثالث من الإنترنت الطريق لإنشاء إنترنت قائم على اللامركزية والثقة والشفافية، فإن تقنية البلوك تشين الأساسية لها آثار عديدة على القطاع المالي، حيث تقدم السجلات الموزعة منهجاً جديداً تماماً لتسهيل وتنفيذ المعاملات المالية. وتعتبر اللامركزية وعدم وجود وسطاء أهم مميزات هذه التقنية، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الكفاءة وتعزيز أمن وسلاسة المعاملات. كما تعد المستويات الفائقة من التشفير والأمان التي توفرها هذه التقنيات ميزة إضافية للحكومات التي تتطلع إلى إنشاء قدرات قوية للأمن السيبراني من أجل بنيتها التحتية الرئيسية.

وإضافةً إلى التغييرات الهيكلية التي تضفيها تقنية البلوك تشين على المعاملات وحفظ السجلات، يحظى ظهور العملات الرقمية التابعة للبنوك المركزية باهتمام الحكومات في العالم المتقدم، حيث توفر هذه العملات الرقمية للحكومات فرصة الاستفادة من انتشار الهواتف المتحركة والاتصال بالإنترنت من أجل زيادة مستويات الشمول المالي. وقريباً، سيتمكن الجميع من إجراء معاملات أسرع وأكثر أماناً وبساطة، مع القدرة على تلقي التحويلات المالية المباشرة من الحكومة، دون أداء البنوك لدور الوسيط.

ويمكن أن تتيح التقنيات القائمة على البلوك تشين أيضاً عدداً من المزايا لتحسين مستويات مشاركة السكان في الأنشطة الديمقراطية داخل الدول. وتستخدم العديد من الدول التقنيات القائمة على البلوك تشين لتعزيز دور السكان في العمليات التشريعية، وقد يتحول ذلك قريباً إلى إنشاء الأنظمة الانتخابية القائمة على البلوك تشين. ورغم أن العملات الرقمية التجارية أو الميتافيرس ربما تكون مجرد أفكار ومفاهيم مجردة، فإن تقنيات البلوك تشين توفر إمكانات هائلة للحكومات يمكن أن تؤدي إلى نتائج ملموسة مع تحسين العمليات الحكومية.

مثال نموذجي: عملة الكرونة الرقمية السويدية

تعتبر عملة الكرونة الرقمية (e-Krona) العملة الرقمية الثانية التابعة لبنك مركزي على مستوى العالم. وأنهت هذه العملة الرقمية التابعة للبنك المركزي حالياً المرحلة التجريبية الثانية بالتنسيق مع شركة الاستشارات متعددة الجنسيات "أكسنتشر"، ويعتقد الكثيرون أن إصدارها بشكل رسمي بات قريباً.

ويمكن أن تكون الكرونة الرقمية مستقبل العملات في دولة السويد التي تعتمد على التكنولوجيا بشكل كبير، مما قد يساعد الدولة على ترسيخ مكانتها الرائدة على مستوى العالم في التقنيات الرقمية إضافة إلى تشجيع دول المنطقة على أن تحذو حذوها.

البلوك تشين والخدمات الحكومية

تحويل الحكومات إلى رواد أعمال مهتمين بقضايا المناخ

صورة أفضل للخدمات الحكومية ابتكار يركز على السكان

تحويل القيمة
بفضل التقنيات القائمة على البلوك تشين والعملات الرقمية للبنوك المركزية، ستتمكن الحكومات من إجراء المدفوعات للأشخاص بشكل مباشر وسلس، حيث ستُجرى التحويلات المالية المباشرة في أوقات الأزمات أو تُحوّل المكافآت لموظفي الحكومة بصورة فورية. وسيضمن عدم وجود الوسطاء شفافية المعاملات وتحويل القيمة المنشودة بشكل صحيح.

إنشاء المجموعات والأنظمة الجديدة دافع للابتكار في الخدمات

الجيل الجديد من عمليات حفظ السجلات
يعتبر اكتساب الثقة والحفاظ عليها من المشكلات الرئيسية التي تواجه العديد من الحكومات في جميع أنحاء العالم. وتوفر تقنية البلوك تشين سبيلاً جديداً لبناء الثقة، فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام العقود الذكية للتحقق من صحة المعاملات وإثبات ملكية الأصول دون التعرض لمخاطر التلاعب غير القانوني.

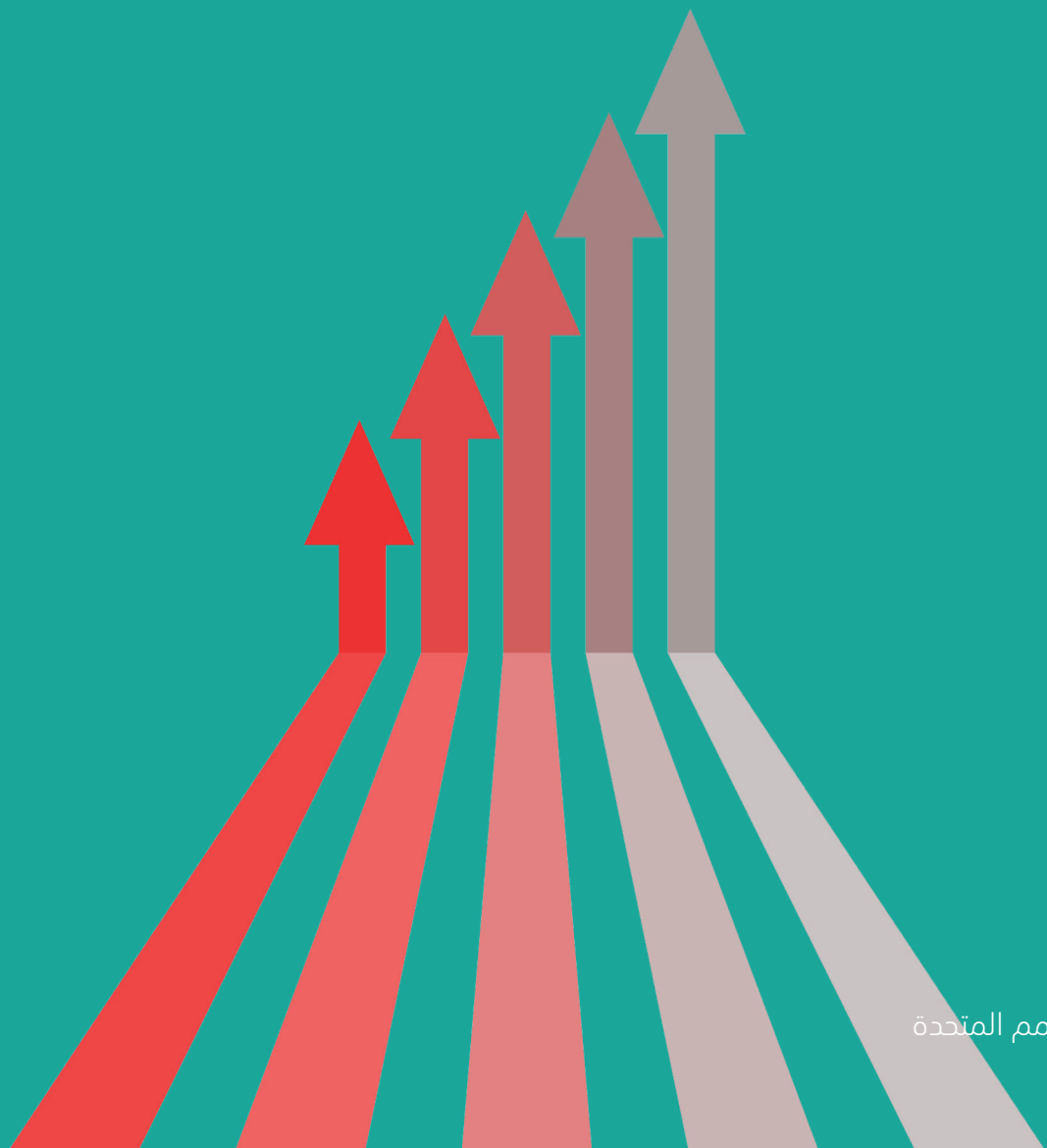
جذب المواهب ورعايتها تشجيع الابتكار المحلي

التصويت الرقمي
يمكن للمعاملات القائمة على البلوك تشين تعزيز المشاركة في التصويت على المناصب السياسية أو الاجتماعية. ونظراً للرغبة المتزايدة لدى الحكومات على مستوى العالم في تعزيز مشاركة السكان في اتخاذ القرارات، فإن التصويت باستخدام تقنيات البلوك تشين يعتبر التطور الحتمي للتعاون بين الحكومة والسكان، أياً كان النظام السياسي السائد في الدولة.

البلوك تشين ليست مجرد تقنية وحسب، بل تعتبر تطوراً لطريقة تخزين البيانات وإجراء المعاملات وضمان الثقة. ويمكن للحكومات الاستفادة من هذه التقنية من أجل تحسين العمليات الحكومية وإرساء أفضل الممارسات وضمان الكفاءة.

بلغ معدل التضخم في دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ٪7,2 في يناير 2022، فيما يعتبر أعلى معدل منذ العام 1991.

البنك الدولي: تعتبر مكافحة عدم المساواة الناتجة عن التضخم إحدى الأولويات الأساسية.



المصادر: الأمم المتحدة

التضخم

نشر صندوق النقد الدولي في يناير 2022 تقريراً أورد فيه مايلي: "من المرجح أن يستمر التضخم المرتفع لفترة أطول من المتوقع". وجاءت هذه التوقعات في سياق تقريره السابق الصادر في أكتوبر من العام الماضي والذي كان أكثر تفاؤلاً بشأن التعافي الاقتصادي العالمي. ولكن أدت الأزمة في أوكرانيا والارتفاع الضخم في أسعار الطاقة إلى تفاقم تباطؤ النمو وارتفاع معدلات التضخم التي تمثل السمة المميزة لعالم ما بعد كوفيد19-.

وينبغي أن ندرك وجود عدد من العوامل الخارجية التي تعوق قدرة الحكومة على السيطرة على معدلات التضخم في كثير من الأحيان. مع ذلك، يجب على الحكومات أن تسعى جاهدة لحماية القطاعات الأكثر ضعفاً من السكان في أوقات الاضطرابات الاقتصادية وعدم القدرة على التنبؤ بما يحمله المستقبل. وينبغي أن يكون هناك استعداد لتجاوز الدور التقليدي للحكومة من أجل مساعدة السكان والتدخل من خلال الخدمات التي تحسن قدرتهم على فهم حالات عدم اليقين على المستوى الاقتصادي والتعامل معها. وتعتبر التحويلات النقدية المباشرة والمساعدات المالية القائمة على المتطلبات والتي قدمتها الحكومات خلال جائحة كوفيد19- مثالاً على مدى أهمية الاستجابة السريعة وغير التقليدية من جانب الحكومات في أوقات الأزمات.

ويجب على الحكومات التركيز محلياً على تعزيز قدراتها للتعامل مع التضخم. كما ينبغي وضع نماذج أكثر مرونة وقابلية للتعديل وفقاً لاستراتيجيات المشتريات الحكومية والعقود الحكومية التي يمكن أن تأخذ في الاعتبار الظروف "غير المتوقعة". ويمكن للذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة تعزيز هذه القدرات بشكل كبير، إضافة إلى التأكد من توافق الإنفاق الحكومي مع الظروف المتغيرة بسرعة.

ومن المهم للغاية أن تعمل الحكومات على تقوية الثقافة المالية للسكان، إذ يجب أن يكونوا قادرين على فهم جوانب الاقتصاد العالمي وتأثير الظروف والأحداث الخارجية على اقتصاد دولتهم وعلى حياتهم. ويمكن لهذه الجهود أن تقلل من الانقسامات في أوقات الأزمات وتعزز العلاقات مع الأشخاص الأكثر تعاوناً مع الحكومة.

مثال نموذجي: روبوتات المحادثة المتخصصة في المساعدة المالية في الجامعات الأمريكية

ربما يكون الالتحاق بجامعة أمريكية هدفاً مكلفاً، ولكنه ضروري للارتقاء الاجتماعي. وتقدم الجامعات دعماً مالياً يساعد الطلاب على الالتحاق بالكلية واكتساب المهارات الضرورية لتطورهم على المستوى المهني، إضافة إلى فائدته الكبيرة للاقتصاد. وقد طرحت مؤسسات على غرار "مجلس إنجازات الطلاب" التابع لولاية واشنطن، روبوتات دردشة مدعومة بالذكاء الاصطناعي تعمل بطريقة استشرافية لتخصيص المساعدات المالية وفقاً لمتطلبات الطلاب الطموحين.

ويمكن في المستقبل تطبيق أدوات مماثلة في سبل أخرى يحتاج فيها السكان إلى أنواع مختلفة من المساعدات المالية المحددة. وستتيح روبوتات الدردشة لطالبي المساعدات تجربة مخصصة، وستساعد الحكومات على جمع البيانات المهمة من أجل تصميم حزم المساعدات وتبسيط عمليات الدعم.

التضخم والخدمات الحكومية

يجب على الحكومات أن ترسخ دورها كشريك قادر على التكيف وعلى دراية بالظروف الراهنة في نظر سكان الدولة في أوقات الأزمات.

تحسين العمليات الحكومية الكفاءة المالية

الاستراتيجيات الجديدة للمشتريات الحكومية

حظي موضوع المشتريات الحكومية القائمة على الذكاء الاصطناعي بالاهتمام للمرة الأولى في المنتدى الاقتصادي العالمي في العام 2020، حيث يجب أن تكون استراتيجيات المشتريات الحكومية أكثر ذكاءً واستشرافاً للمستقبل مع انتشار الاضطرابات في سلاسل التوريد. وتوفر الأدوات القائمة على الذكاء الاصطناعي إمكانية استشراف المستقبل وتساعد في تحسين استراتيجيات الشراء الحالية.

تعزيز الثقافة الاقتصادية المساعدات المخصصة

برامج التثقيف المالي

يؤدي التعليم وفهم المشكلة إلى "عدم تسييس" الظروف القائمة. ويمكن أن يساعد التثقيف المالي للسكان وبرامج الدعم المصممة خصيصاً لشرائح محددة من السكان في تخفيف الضغوط المباشرة في حالات الأزمات، ولذلك يجب على الحكومات وضع برامج لمساعدة السكان على فهم تأثير اتجاهات الاقتصاد الكلي على ثرواتهم وأوضاعهم المالية.

أتمتة اتخاذ القرار الكفاءة الاقتصادية

الدعم الذكي والشراكات الجديدة

يجب معالجة بعض المشاكل الاقتصادية بالشراكة مع القطاع الخاص. ويعد دعم الوقود الذي قدمته الحكومة الفرنسية في أبريل من هذا العام بالتنسيق مع شركات الطاقة الخاصة مثالاً على هذه الجهود. يمكن أن تحقق برامج الدعم وحوافز الإنفاق نجاحاً في تعزيز القوة الشرائية للسكان في أوقات الضغوط الناتجة عن التضخم.

بالعودة إلى مسألة الخدمات الحكومية، مَن هم القادة العالميون الذين يمكن أن يقودوا الآخرين؟

جلين كيم: ذلك سؤال صعب، لأن الخدمات الحكومية دائماً ما توضع في سياق الوضع الاقتصادي والثقافة السياسية للدولة. وعلى المستوى التقني البحت، يمكن أن أقول إن إستونيا تظل هي المعيار العالمي، وتليها مباشرة سنغافورة أو دولة الإمارات العربية المتحدة. ومع ذلك، أرى أفضل إمكانات النمو في أفريقيا وجنوب شرق آسيا، وذلك للعديد من الأسباب، منها أن الكثير من الناس يعيشون في هذه المناطق، وأن عدد الدول التي ورثت أنظمة قديمة قليل جداً، مما يساعد هذه الدول على تحقيق نقلة ضخمة نحو العالم الرقمي بالكامل، متخطين المراحل الوسيطة. ويمكن للدول التي تحولت للعالم الرقمي بنجاح، مثل الدول التي ذكرتها، أن تساعد في تحقيق هذه النقلة.

ما هو دور البلوك تشين في مستقبل الخدمات الحكومية؟

جلين كيم: يتمثل الجانب الأكثر إثارة للاهتمام في تقنية البلوك تشين حالياً في العملات الرقمية التابعة للبنوك المركزية. ولأني أعمل مع شركة Fluency، وهي إحدى الشركات التقنية الرائدة التي تطور التقنيات اللازمة لتمكين البنوك المركزية من تقديم العملات الرقمية باستخدام تقنية البلوك تشين، أرى قدراً كبيراً من الاهتمام بتقنياتهم، ويعتبر السبب في جذب هذه الشركة والشركات المماثلة للاهتمام هو معرفة البنوك المركزية لإمكانات البلوك تشين.

يتيح النظام القائم على تقنية البلوك تشين عند تأسيسه بشكل مناسب تمكين البنوك المركزية من الوصول لمستويات غير مسبوقة من الشفافية والرقابة على الأنظمة المالية الخاصة بها. وبعد اعتماد العملات الرقمية التابعة للبنوك المركزية، من المحتمل أن نشهد موجة من الإبداع والابتكار في كل المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات وقطاع البيع بالتجزئة، إضافةً إلى تعزيز الشمول المالي. كما ستتمكن البنوك المركزية من بلوغ مستويات جديدة من السرعة والشفافية والكفاءة، مما يعزز قدراتها على تطبيق السياسات النقدية بشكل أكثر دقة وفي الوقت المناسب. نتطلع لتنفيذ هذه التطورات واعتماد العالم للعملات الرقمية التابعة للبنوك المركزية في المستقبل القريب.

الاتجاهات الاقتصادية

حوار مع خبير الاستشارات المالية: جلين كيم

جلين كيم مصرفي سابق ومستثمر خاص حالياً، وشريك في مجموعة من الشركات المالية، ومستشار بارز للحكومات. ساعد جلين في رفع ضوابط رأس المال في آيسلندا، وكان مستشاراً للحكومة اليونانية خلال أزمتها السيادية، كما عمل مع الحكومة الألمانية والأطراف الأخرى في إنشاء وتشغيل صندوق الإنقاذ المالي الأوروبي، وبرنامج آلية الاستقرار المالي الأوروبي الذي جاء خلفاً له.

السيد كيم، برأيك، ما هي الاتجاهات الاقتصادية الرئيسية التي تؤثر على الخدمات الحكومية اليوم؟

جلين كيم: هناك الكثير من الاتجاهات الرئيسية الموجودة حالياً أكثر أهمية من الاتجاهات المرتبطة بالاقتصاد. فعلى سبيل المثال، عندما نتأمل التأثير المحتمل للرقمنة عالمياً، يجب أن تبحث الحكومات المعاصرة عن أفضل طريقة لتقديم خدمات الحوكمة في سياق البيئة الرقمية. إضافة إلى ذلك، يجب أن تكون آليات تقديم الخدمات قادرة على معالجة الصدمات الخارجية: على سبيل المثال، الدعم المالي في فترات كالتي شهدناها خلال جائحة كوفيد 19-، أو توجيه الناس نحو أفضل السبل للتعامل مع الكوارث الطبيعية كالأعاصير أو الجفاف أو الزلازل. وهناك أيضاً حاجة للتفكير في المشاريع الاستراتيجية القائمة على التخطيط طويل المدى.

وكيف ستبدو هذه المشاريع الاستراتيجية؟

جلين كيم: يعتمد ذلك على الموارد المتاحة في وقت تنفيذها، ولكن إذا كانت الحكومة تمتلك المال والوقت والخصائص الجغرافية المناسبة، ربما تفكر في الاستثمار في إنشاء التكتلات والمناطق الاقتصادية الخاصة، وجذب المواهب، وإنشاء الخدمات القوية المرتبطة بها. أما إذا كانت الحكومة لا تمتلك هذه الموارد، فقد تميل إلى معرفة ما تفعله الحكومات الأكثر تقدماً، وتختار الإجراءات المناسبة لأوضاعها السياسية والثقافية والجغرافية، وتحاول اللحاق بركب هذه الحكومات. إن العالم الحالي سريع التغير، فإن لم يكن بإمكان الحكومة أن تصبح رائدة للاتجاهات العالمية، فإن الخيار الوحيد هو الانضمام إلى إحدى المنظومات الشاملة التي تنشئها الحكومات الأخرى.

هناك أحداث معينة في تاريخ البشرية لها أهمية كبيرة لدرجة أنها تؤثر على معظم جوانب حياتنا، إن لم يكن جميعها. وتتجاوز التغيرات المجتمعية العالمية المجالات المنفردة كالسياسة أو التقنية أو الاقتصاد، حيث تشكّل جوانب عمليات اتخاذ القرارات عبر الحكومات وطريقة استجابة السكان لهذه القرارات.

وتتأثر الخدمات الحكومية عندما تواجه مجتمعاتنا العالمية أي نوع من الاضطرابات. وتشكّل القضايا المتعلقة بالسلام والحرب أو الصحة العالمية أو المناخ قدرة الحكومة على توفير الخدمات الضرورية لجميع السكان.

شهدت المجتمعات العالمية على مدار العامين الماضيين وحدهما عدداً كبيراً من الاضطرابات التي أثّرت على طريقة تواصل الأشخاص معاً أو إجراء المعاملات أو إدارة الأعمال. وأعادت الحكومات تشكيل طريقة تقديم خدماتها استجابةً لهذه الاضطرابات، فعلى سبيل المثال، عززت مستويات المعاملات الرقمية من أجل التغلب على آثار التباعد الاجتماعي وحالات الإغلاق. ومع ذلك، تواجه الحكومات اليوم اتجاهات تشوبها حالة من عدم اليقين ولا توجد لها استجابة نموذجية واحدة.

هناك العديد من الاتجاهات المجتمعية التي يجب على الحكومات الاستعداد لها، تتضمن تعزيز التواصل في العالم المتعافي، وزيادة مستويات الاستقطاب العالمي، والهجرات الجماعية بسبب تغير المناخ والحروب. كما يجب على الحكومات أن تسعى جاهدة لفهم مشاعر السكان وكذلك العوامل الرئيسية التي تؤثر على صنع القرار من أجل الاستجابة بشكل مناسب لهذه الاتجاهات المجتمعية.

القسم الثالث:

الاتجاهات الاجتماعية العالمية

عودة التواصل في العالم:
يتيح التعافي العالمي فرصة إعادة إحياء التواصل بين الأشخاص والشركات والدول في العالم الحقيقي والافتراضي.

الاستقطاب:
من المحتمل أن تؤدي التحالفات الجديدة وانحسار العولمة إلى إنشاء أنظمة تقنية شاملة منفصلة.

الهجرة:
يجب على الحكومات الاستعداد للتعامل مع مغادرة عشرات الملايين من الأشخاص على مستوى العالم لمنازلهم بسبب العديد من العوامل.

وفقاً لشركة ماكينزي، اعتمدت الشركات خلال فترة الجائحة التغييرات الرقمية بشكل أسرع من المتوقع بـ 20 إلى 25 ضعف.

من المحتمل أن يصل الإنفاق العالمي على التحول الرقمي إلى 2,8 تريليون دولار بحلول العام 2025، فيما يقدر بضعف حجم الإنفاق في العام 2020.

المصادر: ماكينزي، ستاتيستا

عودة التواصل في العالم

شهد العامان الماضيان تعامل مجتمعاتنا مع سلسلة متتالية من التغييرات، والتي تضمنت انقسام العالم بسبب التباعد الاجتماعي وحظر السفر إضافة إلى وجود مستويات غير مسبوقة من التواصل الرقمي. ويبدو أن "الوضع الطبيعي الجديد" حالياً يعتبر مزيجاً من هذين الوضعين: فرغم عودة التواصل والتفاعل على المستوى الواقعي، وإن كانت عودة بطيئة، فإن التواصل الرقمي لا يختفي، بل يلجأ إليه الناس بشكل أكبر.

يجب على الحكومات الأكثر تقدماً الاستفادة من ارتباط هذه الحقائق. فمن ناحية، يجب على الحكومات تسهيل السياحة والسفر من أجل استمرار تدفق رأس المال وتعرف العالم على ثقافة الدولة وتقاليدها. ومن ناحية أخرى، ينبغي على الحكومات الاستثمار في قدراتها الرقمية لتيسير اتصال سكان الدولة بالعالم في أي وقت.

مثال نموذجي: برنامج "90 يوما في فنلندا"

صممت مؤسسة "هلسنكي بارتنرز" برنامج "90 يوما في فنلندا"، وهي منظمة حكومية غير ربحية تدعم الشركات الدولية. ويمنح البرنامج رواد الأعمال من جميع أنحاء العالم فرصة "العيش في فنلندا" لمدة 3 أشهر واستكشاف الأعمال التجارية المزدهرة والمنظومة الشاملة للشركات الناشئة في هلسنكي، بحيث يتمكن رواد الأعمال من الاطلاع على الثقافة الفنلندية والفرص التجارية المتاحة أثناء إقامتهم في هلسنكي. ويعد هذا البرنامج مبادرة متميزة لجذب المواهب الأكثر ذكاءً وابتكاراً من جميع أنحاء العالم لتجربة الحياة في فنلندا وخلق قيمة لأنفسهم وللاقتصاد الفنلندي.

توفير مجموعة "الانتقال المجانية 90 يوماً في فنلندا" ودليل الإقامة

تقديم مجموعة كبيرة من الخدمات المصممة خصيصاً لتحقيق نمو الأعمال

عودة التواصل في العالم والخدمات الحكومية

يجب على الحكومات أن توازن بكفاءة بين عودة السفر والتنقل وإضفاء الطابع الرقمي على المعاملات.

الاقتصاد الجديد
الهجرة الإيجابية

جذب المتخصصين الرقميين

شهد عام 2021 ظهور 35 مليون متخصص في المجال الرقمي، وهم مجموعة من الشباب الذين لديهم القدرة على تقديم قيمة كبيرة لقطاعات مثل تقنية المعلومات والاستشارات والتسويق والفن. ورغم أن بعض الدول قد تتوقع عيش وإنفاق هؤلاء الشباب أموالهم داخل حدودها، فإن الدول الأخرى لا تهتم بمكان تواجدهم ولكن ترغب فقط في السيطرة على كياناتهم القانونية وإقامتهم الضريبية. وقد أصبحت برامج الإقامة الإلكترونية شائعة بشكل متزايد ويمكن أن تكون مصدراً كبيراً للمواهب والإيرادات للدول في جميع أنحاء العالم.

الخدمات المخصصة
التواصل البشري

إضفاء الطابع البشري على الخدمات الحكومية

تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم قطاعات الخدمات التي نشهد فيها انخفاض التواصل البشري بين المصرفيين والعملاء، حيث تعمل إدارة الحسابات عبر الإنترنت وروبوتات الدردشة الآلية على جعل الاتصال فورياً ومتاحاً على مدار الساعة. مع ذلك، يمكن أن يتسبب انخفاض مستويات التواصل وجهاً لوجه في ضعف جودة التجربة إضفاء الطابع الآلي عليها. وفي حين أن المنصات الرقمية تحقق كفاءة عالية للغاية، فإنه من المهم موازنة تلك الكفاءة من خلال الخدمات المخصصة من أجل توفير تجربة سلسة تتميز بالطابع البشري.

الخدمات المحلية العالمية
الخدمات الشاملة

مشاريع الواقع المعزز والخدمات

تتيح مشاريع الواقع المعزز تلاقي العالم الحقيقي والعالم الافتراضي، بحيث تصبح الحكومات قادرة على تقديم المشورة والخدمات من خلال تجارب الواقع المعزز، بغض النظر عن مكان تواجد مواطنيها. إضافةً إلى ذلك، يمكن أن تعزز هذه الأدوات تجربة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة الطبية أو الجسدية غير القادرين على الذهاب إلى المكاتب الحكومية.

تحدثت جهات معنية عالمية مختلفة في العام 2022 عن "النظام العالمي الجديد".

تعتبر الاتصالات من أبرز القطاعات التي قد تظهر فيها الأنظمة التقنية المختلفة.

المصادر: ماكينزي، ستاتيستا

الاستقطاب

شهدت العقود العديدة الماضية انقسام العالم إلى معسكرات مختلفة، وأدت هذه التصنيفات إلى مستويات غير مسبوقة من الاستقطاب بين الدول ومجتمعاتها. وقد ازدادت أهمية هذا الاتجاه خلال العامين الماضيين، وسيكون له بالتأكيد تأثير على العديد من المجالات الاجتماعية والاقتصادية.

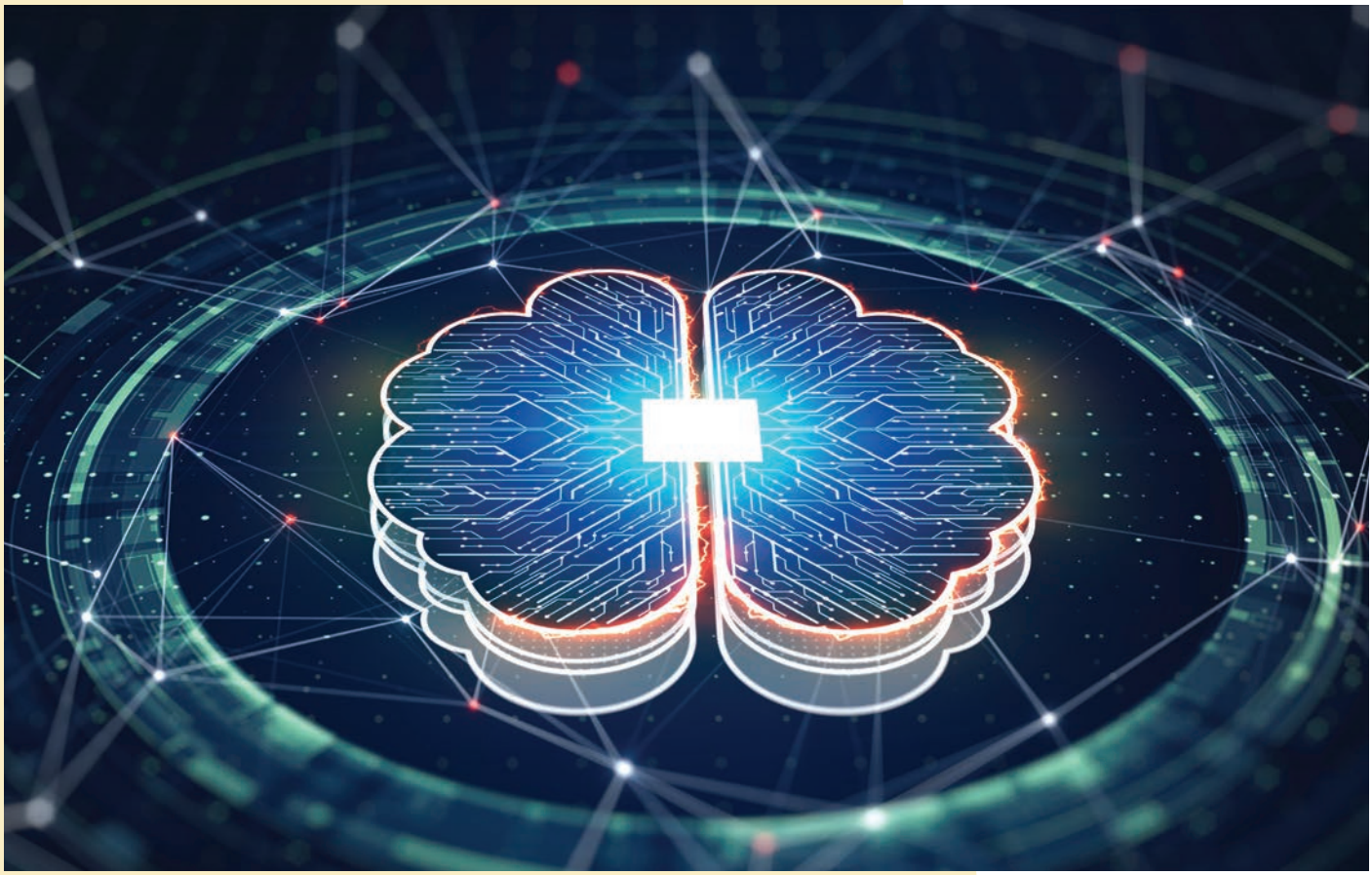
وتواجه أعلى المستويات الحكومية اليوم التحدي الأكبر المتمثل في الاضطرار إلى الاختيار بين معسكر أو آخر، فالحفاظ على الحياد مهمة صعبة. وتؤثر هذه الاختيارات على حصول الدولة على السلع والخدمات والابتكارات ورأس المال، مما يشكّل قدرتها على المنافسة وتأمين مستقبل شعبها. ونظراً لأن التطور التكنولوجي يعتبر محورياً لجميع الحكومات والمجتمعات، فإن الاستقطاب يهدد أيضاً بإنشاء أنظمة تقنية منفصلة ومعزولة إلى حد كبير، مما يعني ظهور بيئات تنظيمية وممارسات تنافسية مختلفة تماماً، وهو أمر يجب على الحكومات إعداد شركاتها وسكان الدولة من أجل مواجهته.

ويجب أن تسعى الخدمات الحكومية لضمان الحفاظ على الاستقرار والتماسك الداخليين في ظل هذا الاستقطاب العالمي، مما يوجب على الحكومات فهم مشاعر السكان، ومعرفة المفارقات الأخلاقية والمعنوية التي يواجهونها والاستجابة لها.

مثال نموذجي: تحليل المشاعر والآراء وتقنية "إيموشن إيه آي" ومعالجة اللغة الطبيعية

ينبغي على الحكومات، في أوقات الاستقطاب المتزايد أثناء الأزمات وعدم الاستقرار، أن تكون قادرة على فهم مشاعر السكان من أجل الاستجابة بكفاءة وتوفير الخدمات المناسبة. وغالباً ما تتسم التفاعلات على المنصات العامة وروبوتات الدردشة بعدم التنظيم والإفراط في البيانات، مما يصعّب على الحكومات تنفيذ الاستجابات المناسبة.

تعتبر معالجة اللغة الطبيعية ومجالها الفرعي، تحليل المشاعر البشرية أو "إيموشن إيه آي"، حلاً لهذه العقبات التي تواجهها الحكومات. وتعد القدرة على تمكين الآلات من فهم لغة البشر العادية وتعزيز إمكانات التعرف على المشاعر الأساسية من خلال قدراتها التحليلية نقلة كبيرة للحكومات، حيث تتيح للحكومات تصميم الخدمات وفقاً للمواقف المختلفة مع قدرتها على التطور بناءً على متطلبات وتفضيلات السكان المتغيرة.



الاستقطاب والخدمات الحكومية

ستسعى أفضل الحكومات جاهدة لسد الفجوة بين الأنظمة العالمية المختلفة وضمان حصول السكان على أفضل الخدمات.

أستخدام جديد للتقنيات القديمة من المدفوعات إلى المعاملات الحكومية

تعميم استخدام رموز الاستجابة السريعة

تعلمنا من جائحة كوفقد 19- أهمية رموز الاستجابة السريعة QR Code، فقد كانت بمنزلة أداة فعالة لإنجاز المعاملات السريعة ومخزناً فريداً لمعلومات الهوية. وكانت الدول النامية تستخدم رموز الاستجابة السريعة في عمليات السداد على مدار السنوات القليلة الماضية، وأصبح هذا الاستخدام شائعاً بشكل متزايد في جميع أنحاء العالم. ويمكن للخدمات الحكومية التي تتطلب تحديد الهوية الاستفادة من رموز الاستجابة السريعة للخدمات، وقصر استخدام الهوية المادية على الخدمات الأخرى.

تبني الدبلوماسية من أجل الخدمات التواصل البشري

مراكز التعاون الدولي

في العالم الذي يتزايد فيه الاستقطاب بشكل كبير، يجب أن يكون هناك التزام ثابت لتوفير مساحات للتعاون والابتكار المشترك. ويمكن أن تؤدي مراكز التعاون الدولي دور المساحة الآمنة التي يمكن للمبتكرين والمنافسين التقليديين أن يجتمعوا فيها لتبادل الأفكار وأفضل الممارسات من أجل بناء عالم أكثر تطوراً.

ربما يبدو أن إنشاء نظامين أو أكثر من الأنظمة التقنية والاقتصادية العالمية قد يؤدي إلى نتائج عكسية، ولكن النماذج السوقية تشير إلى أن المنافسة تحفز تحسين الإنتاجية وجودة الخدمة والابتكار. وربما تتمكن بعض الدول من التغلب على تعقيدات التحالفات الجيوسياسية والتزام الحياد، لذلك يجب عليها أن تعمل بمثابة مراكز للتعاون والحوار الدولي، وتسعى إلى سد الفجوة بين العالم المنقسم.

غادر ما يقرب من 4 ملايين شخص أوكرانيا في الأسابيع الثلاثة الأولى من مارس 2022 فقط.

وفقاً للأمم المتحدة، سيُجبر 216 مليون شخص على النزوح من منازلهم بسبب تغير المناخ بحلول العام 2050.

المصادر: ماكينزي، ستاتيستا

الهجرة

وفقاً لتقرير Groundswell الصادر عن البنك الدولي، سيُجبر 216 مليون شخص على النزوح من منازلهم بحلول العام 2050 والانتقال إلى مناطق مختلفة داخل بلادهم. وتستند هذه التقديرات إلى التأثير المتوقع لتغير المناخ في جميع أنحاء العالم فقط، ولكن الحروب تؤدي إلى تفاقم هذا السيناريو. ففي شهر مارس 2022 وحده، نزح أكثر من 10 ملايين أوكرانيمن منازلهم وعبر نحو 2 مليون منهم حدود أوكرانيا إلى دول أخرى في الاتحاد الأوروبي. يعتبر النزوح الداخلي بسبب تغير المناخ مشكلة يَسهُل على الحكومات التعامل معها، ولكن النزوح القسري بسبب الحروب يلقي عبء المشكلة على التعاون والتضامن الدوليين.

ويتلخص أحد التحديات الرئيسية للحكومات في قدرتها على موازنة تدفقات الهجرة بين أولئك الذين يمكن دمجهم بسهولة ويفيدون النظام الاجتماعي والاقتصادي والآخرين الذين يجب منحهم الأولوية بسبب الأزمات الإنسانية.
ينبغي أن تكون هناك رغبة لتصميم البرامج التي تعمل على تيسير أوضاع المهاجرين، وتعزيز فهم السكان المحليين للأزمة وتبسيط المعلومات من أجل تجنب انهيار الأنظمة. ويمكن أن يشكّل التدفق الكبير للمهاجرين في كثير من الأحيان تحدياً للاستقرار الداخلي، لذلك من المهم أن يتعاون السكان في تصميم الاستراتيجيات ووضع الأطر اللازمة لدمج النازحين في المجتمع، سواء كان سبب نزوحهم تغير المناخ أو أي أزمات إنسانية أخرى.

مثال: موقع مبادرات المواطنين - إستونيا

يتزايد إدراك الحكومات لأهمية مشاركة السكان في صياغة التشريعات، وتعزيز مشاركتهم في العمليات الديمقراطية، لا سيما خلال فترات عدم الاستقرار، عندما تتخذ الحكومات قرارات تؤثر على معظم السكان. يمكّن موقع مبادرات المواطنين في إستونيا السكان من اقتراح مبادرات جماعية على البرلمان الإستوني، مما يتيح لكل شخص المشاركة في بناء مستقبل بلدهم وصياغة التغيير.

ويمكن أن تقدم هذه الأدوات فوائد كبيرة خلال فترات الهجرة واسعة النطاق، حيث يمارس الأشخاص دوراً أكبر في تصميم استراتيجيات لدمج المهاجرين الوافدين في المجتمع وتسهيل دخولهم إلى الدولة.
وتسعى الحكومات في جميع أنحاء العالم إلى تحقيق سعادة السكان وتعزيزها، لذلك ينبغي نشر البيئة المناسبة التي تحفز مستويات أعلى من المشاركة مع الاهتمام بمشاعر السكان في أوقات عدم الاستقرار.

الهجرة والخدمات الحكومية

تعد هجرة أعداد كبيرة على مستوى العالم أمراً حتمياً، ولذلك يجب على الحكومات إعداد خدماتها داخلياً وخارجياً وتعديلها بما يتوافق مع مواطنيها والوافدين الجدد على حد سواء.

المعرفة العالمية أفضل الخدمات

الخدمات عن بُعد لغير المواطنين

قد ترغب الدول التي لها تأثير استراتيجي عالمي أو إقليمي في تصميم وتنفيذ حلول للتواصل مع المهاجرين على مستوى العالم من خلال التطبيقات أو المواقع الإلكترونية أو الميتافيرس (على سبيل المثال توفير الخدمات المعرفية أو التعلم عن بُعد أو المساعدات المالية الموجهة) وتحليل البيانات، من أجل تحديد المواهب الواعدة لجذبهم إليها. كما يمكن تقديم مثل هذه الخدمات إلى الناس في جميع أنحاء العالم المرتبطين بالدولة المعنية من خلال روابط عرقية أو ثقافية أو دينية.

تحسين البيانات التقنيات الرقمية من أجل الخير

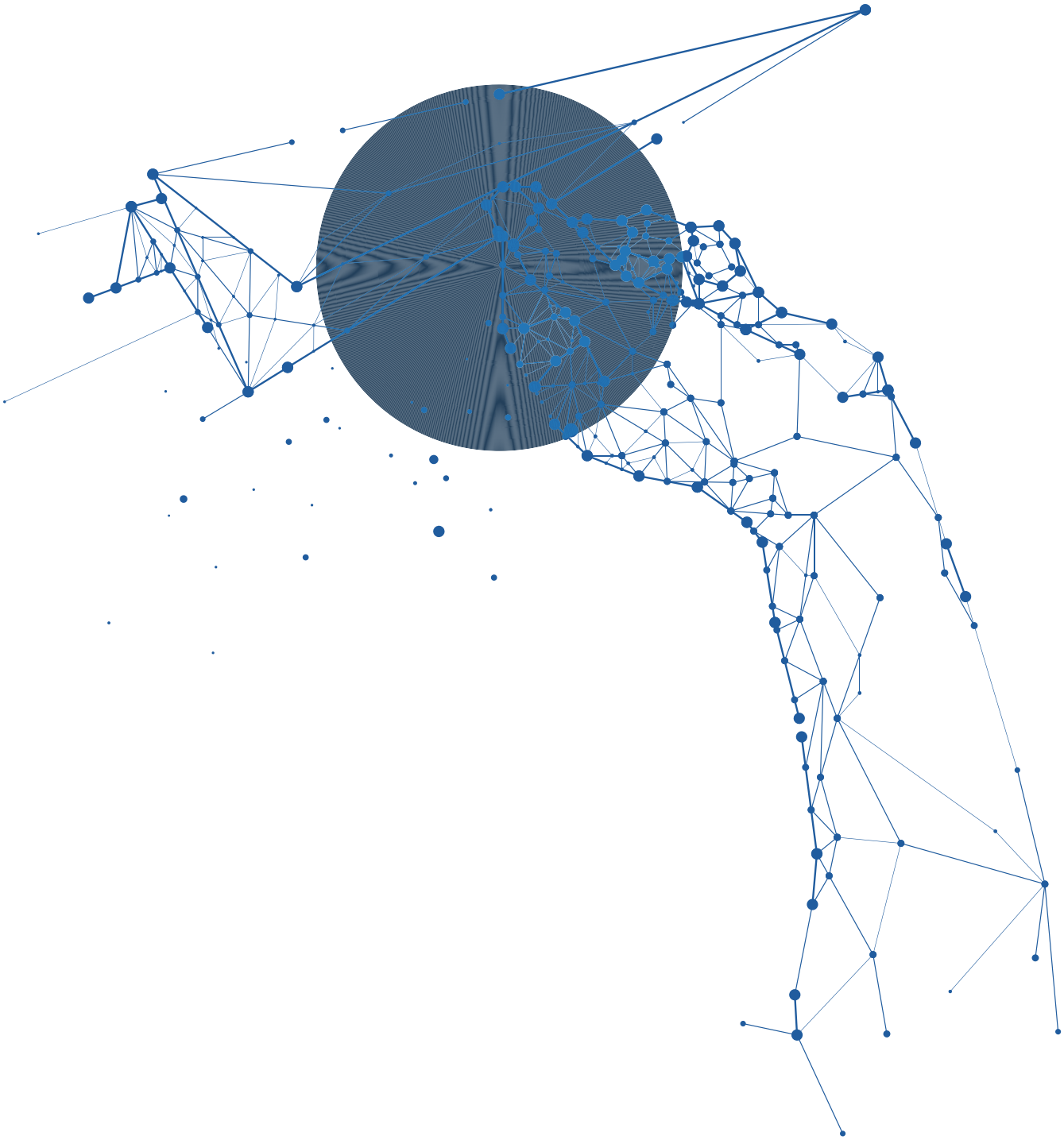
التطبيقات الفائقة الخاصة للمهاجرين

يمكن تطوير قسم خاص من الخدمات الحكومية الرقمية لطالبي اللجوء أو اللاجئين بسبب الحرب أو التغير المناخي، وتشمل هذه الخدمات توفير أجهزة إلكترونية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية تتضمن تطبيقات حكومية فائقة مثبتة مسبقاً تعمل على جمع البيانات أو تقديم خدمات مركزة فائقة الجودة، مثل تخصيص المساعدات الموجهة عبر العملات الرقمية التابعة للبنوك المركزية، أو مستندات الهوية الرقمية.

التعاون الدولي التقنيات

مجمعات الهجرة المشتركة بين الدول

استعداداً للهجرات المتوقعة الناجمة - مثلاً - عن تغير المناخ في المناطق التي قد يُجبر فيها عشرات الملايين من الأشخاص إلى النزوح خارج دولتهم، ربما تميل الحكومات إلى التعاون لإنشاء مناطق خاصة ذات إدارة مشتركة لجمع الموارد والتقنيات. وستشهد هذه "التجمعات المحلية" أيضاً تطبيق خدمات حكومية دولية محددة على المقيمين الجدد، على غرار الطريقة التي أنشأ بها الاتحاد الأوروبي جواز سفر صحي للتنقل بين الدول الأعضاء السبعة والعشرين وخارجها.



جميع الحقوق محفوظة (c 2022
برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، دبي، الإمارات العربية المتحدة

تصميم شركة "جامبيت"
gambit-delys.com

برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة
Emirates Government Service Excellence Program

www.egsep.ae

@egsep

القمة العالمية للحكومات 2022

@WorldGovSummit

#WorldGovSummit

انضم للمحادثة

worldgovernmentsummit.org