

Distr.: General  
21 November 2023  
Arabic  
Original: English

# المجلس التنفيذي لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع



الدورة العادية الأولى لعام 2024

29 كانون الثاني/يناير إلى 2 شباط/فبراير 2024، نيويورك

البند 7 من جدول الأعمال المؤقت

التقييم

## تقييم الدعم المقدم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لرقمنة الخدمات العامة

### موجز تنفيذي

#### موجز

يلخص هذا التقرير تقييم الدعم المقدم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لرقمنة الخدمات العامة خلال الفترة من 2015 إلى 2023، ويغطي ثمانية مسارات على نطاق مختلف المجالات المواضيعية والمسائل الشاملة. وقد خلص التقييم إلى أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي يؤدي دوراً حاسماً في تعزيز البنية التحتية العامة الرقمية، وهو أمر حيوي بالنسبة للتحول الرقمي للخدمات العامة. وبفضل التأهب الاستراتيجي على المستوى المؤسسي تمكن البرنامج الإنمائي من الإسراع بتلبية الاحتياجات المتصلة بالجائحة، مما كفل تقديم الخدمات العامة دون انقطاع. ومستقبلاً، هناك مجال كبير متاح للبرنامج الإنمائي لدعم تعزيز البنية التحتية العامة الرقمية والخصوصية الرقمية.

#### عناصر قرار

قد يود المجلس التنفيذي: (أ) أن يحيط علماً بالتقييم؛ (ب) أن يطلب إلى إدارة البرنامج الإنمائي أن تعالج ما أثير في هذا التقرير من مسائل وما ورد فيه من توصيات.



الرجاء إعادة استعمال الورق



المحتويات

| الصفحة |                                                   |
|--------|---------------------------------------------------|
| 3      | أولا - مقدمة .....                                |
| 3      | ثانيا - معلومات أساسية .....                      |
| 5      | ثالثا - حافظة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ..... |
| 6      | رابعا - معلومات عن هذا التقييم .....              |
| 7      | خامسا - النتائج الرئيسية .....                    |
| 15     | سادسا - استنتاجات .....                           |
| 21     | سابعا - التوصيات .....                            |

## أولا - مقدمة

1 - تقييم الدعم المقدم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لرقمنة الخدمات العامة هو تقييم عام أجره مكتب التقييم المستقل في إطار برنامج عمل المكتب المتعدد السنوات، للفترة 2022-2025، على نحو ما أقره المجلس التنفيذي (DP/2022/6). وقد قيم التقييم برامج البرنامج الإنمائي للفترة 2015-2023، التي تمتد على مدى ثلاث خطط استراتيجية (2014-2017؛ و 2018-2021؛ و 2022-2025). وللتقييم هدف مزدوج يتمثل في المساءلة والتعلم، إذ يزود إدارة البرنامج الإنمائي والمجلس التنفيذي والدول الأعضاء وغيرهما من الجهات المعنية بتقييم لمساهمة البرنامج الإنمائي في هذا المجال والدروس المستفادة من العوامل التي تؤثر في مساهمته.

## ثانيا - معلومات أساسية

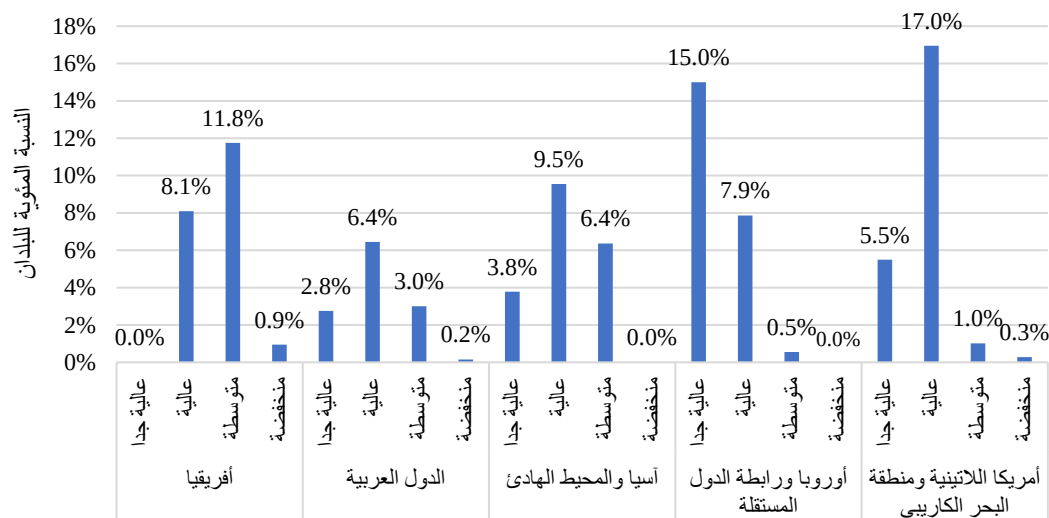
2 - لقد أصبح التحول الرقمي للقطاع العام أمرا بالغ الأهمية بشكل متزايد بدخول العالم في حقبة جديدة تتميز بنمو سريع في البيانات والابتكارات التكنولوجية وتزايد تطلعات المواطنين بشأن ما يقدم من خدمات. ويقود هذا التحول انتشار التكنولوجيات الرقمية التي وصلت إلى ما يقرب من نصف سكان العالم النامي في غضون عقدين فقط. والبيانات آخذة في الظهور كأصل من الأصول الاستراتيجية التي يمكن أن تعزز كفاءة تقديم الخدمات وتسهم في تحقيق التقدم الاجتماعي والاقتصادي والبيئي. وأوجه التفاعل عبر الإنترنت من أجل تقديم الخدمات العامة أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة وأقل عرضة للفساد مقارنة بأوجه التفاعل المادية التقليدية. وحجم البيانات التي جرى توليدها في السنوات الثلاث الماضية يتجاوز حجم البيانات التي شهدتها تاريخ البشرية برمتها<sup>(1)</sup>، وثمة توقعات تشير إلى نمو كبير في البيانات على الصعيد العالمي. وهذه الاتجاهات تسلط الضوء على التأثير العميق للرقمنة في جميع القطاعات، بما في ذلك التجارة والتنمية الاقتصادية، مما يجعلها عنصر حيوي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

3 - وقد أدت جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى تسريع وتيرة اعتماد الرقمنة في القطاع العام، مما استلزم التعجيل باستخدام الابتكارات مثل التحويلات النقدية الإلكترونية، والتطبيق من بعد، والتعليم عبر الإنترنت، والمحاكم الافتراضية، ومنصات التجارة الإلكترونية. وعلى الرغم من الاتجاه العالمي نحو الرقمنة، توجد مجموعة واسعة النطاق من مستويات التطور الرقمي بين البلدان والمناطق (الشكل الأول). غير أن التقدم المحرز في ما يتعلق بمختلف عناصر المنظومة الرقمية كان متفاوتا، إذ أحرزت بعض المناطق تقدما بوتيرة أسرع في مجالات معينة (الشكل الثاني). وتعزيز البنية التحتية العامة الرقمية (الهوية القانونية، وقابلية التشغيل البيئي للبيانات، والخدمات المالية الرقمية) وإنشاء أطر إدارية لحماية البيانات والخصوصية والسيادة هما من العوامل الرئيسية التي تسرع وتيرة التحول الرقمي.

(1) معهد بورتولانز - جامعة أكسفورد. (2022). [The Network Readiness Index 2022](#)، الصفحة 12.

## الشكل الأول

## التطور الرقمي حسب المناطق

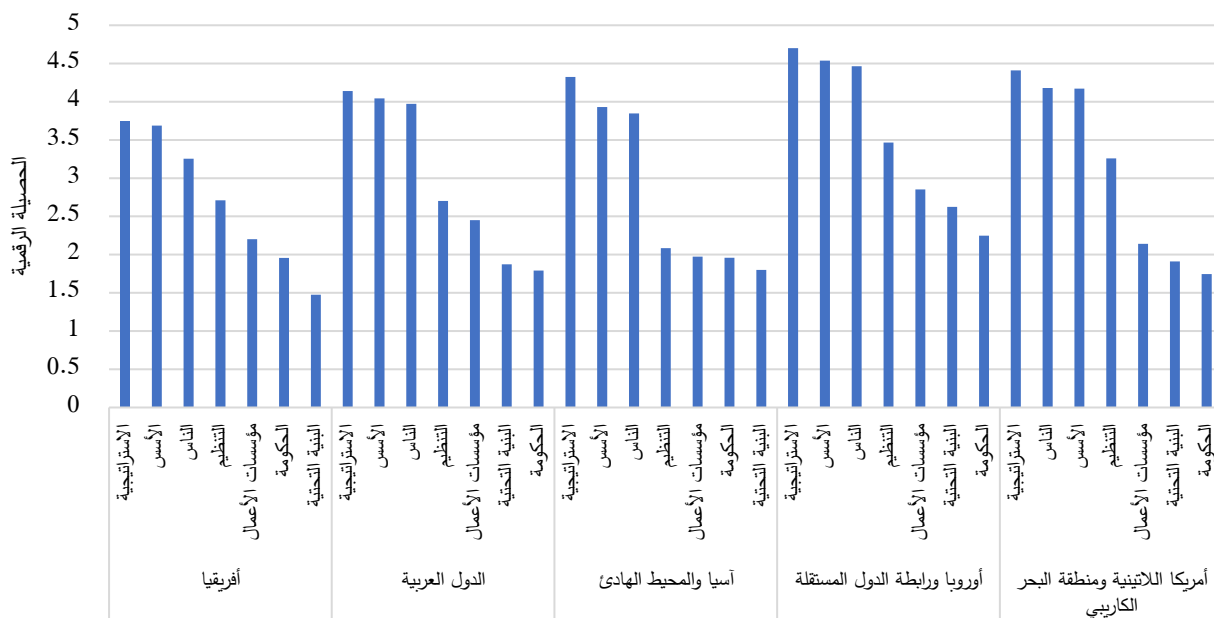


## المناطق حسب فئة مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية

المصدر: أعد بناء على دراسة الأمم المتحدة الاستقصائية بشأن الحكومة الإلكترونية لعام 2022 التي شملت 158 بلدا مدعوما من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

## الشكل الثاني

## مكونات المنظومات الرقمية



## المناطق والتطور الرقمي

المصدر: أعد استنادا إلى بوصلة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي للتنمية الرقمية (UNDP Digital Development Compass). الأرقام محدثة حتى 31 تموز/يوليه 2023.

## ثالثاً - حافظة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

4 - يدعم برنامج الأمم المتحدة الإنمائي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورقمنة الخدمات العامة منذ أكثر من عقدين من الزمن، وثمة زيادة في هذا التوجه منذ عام 2015. فبرامجه القطرية تدعم جهود الرقمنة الوطنية على نطاق مجموعة من الخدمات العامة. وقد شددت الخطة الاستراتيجية للفترة 2018-2021<sup>(2)</sup> لأول مرة على إعطاء الأولوية لاستخدام التكنولوجيات الرقمية لتقديم الخدمات العامة فيما يقدمه البرنامج الإنمائي من دعم. وفي عام 2019، وتلبية للحاجة إلى ضمان الأهمية في زمن يتسم بالتغير الرقمي السريع، بدأ البرنامج الإنمائي استراتيجيته الرقمية الأولى للفترة 2019-2021<sup>(3)</sup>، لتسخير طاقات التكنولوجيا الرقمية والابتكار فيما يقدمه من دعم للجهود المبذولة على الصعيد القطري للتصدي بشكل أكثر فعالية للتحديات الإنمائية. وتتماشى الاستراتيجية الرقمية الثانية<sup>(4)</sup> مع الخطة الاستراتيجية الحالية<sup>(5)</sup>، وبذلك تؤكد على أن الرقمنة مساعد رئيسي على التنمية وأولوية من أولويات الاستثمار في البرمجة الاستراتيجية<sup>(6)</sup>. وتعتبر البنية التحتية العامة الرقمية موضوعاً شاملاً لقطاعات متعددة وتعطى الأولوية بشكل صريح للرقمنة على نطاق الأدوات المميزة المتعلقة بالفقر، وعدم المساواة، والحوكمة، والبيئة، والطاقة، والقدرة على الصمود، والمساواة بين الجنسين في الخطة الاستراتيجية الحالية للفترة 2022-2025. وتهدف استراتيجيات البرنامج الإنمائي إلى قيادة التحول الرقمي داخل المنظمة وما تقدمه من دعم للبرنامج. وتهدف هذه السياسة إلى تطوير البرنامج الإنمائي ليصبح منظمة "رقمية في المقام الأول"، مزودة بالمهارات والعمليات والبيانات الرقمية اللازمة للتمكين من تقديم الدعم إلى البلدان المستفيدة من البرامج.

5 - وأنشئ مكتب رقمي رئيسي، يقوده كبير موظفي الشؤون الرقمية وفريق من الخبراء، لتقديم الخدمات الاستشارية وتوفير الخبرة والأدوات في مجال الرقمنة. ودعم المكتب إنشاء مجتمع رقمي عن طريق توفير الخبراء على الصعيد الإقليمي، وشبكة دعاة الرقمنة، وبرنامج الإرشاد في مجال الكفاءات الرقمية، وشبكة للممارسين من أجل توجيه الرقمنة على الصعيد القطري.

6 - وفي الفترة من 2014 إلى 2022، خصص البرنامج الإنمائي 3,97 بلايين دولار لتنفيذ 578 مشروعاً من مشاريع الرقمنة، وهو ما يمثل 6,2 في المائة من إجمالي نفقاته. وزاد الإنفاق على مشاريع الرقمنة من 168 مليون دولار في عام 2014 إلى 356,1 مليون دولار في عام 2022، فبلغ ذروته عند 643,9 مليون دولار في عام 2021 بسبب المبادرات المتعلقة بكوفيد-19 (الشكل الثالث). ومن بين مسارات الخدمات العامة، أكبر مستويات الإنفاق كانت في رقمنة المهام الحكومية الأساسية، ثم في الاستجابة للآزمات والتأهب لها (بما في ذلك كوفيد-19)، وتوفير فرص العمل، والحماية الاجتماعية، وسيادة القانون.

(2) UNDP Strategic Plan 2018-2021, Annex 5: Integrated Results and Resources Framework, p. 24

(3) UNDP Digital Strategy, 2019, <https://digitalstrategy.undp.org/documents/UNDP-digital-strategy-2019.pdf>

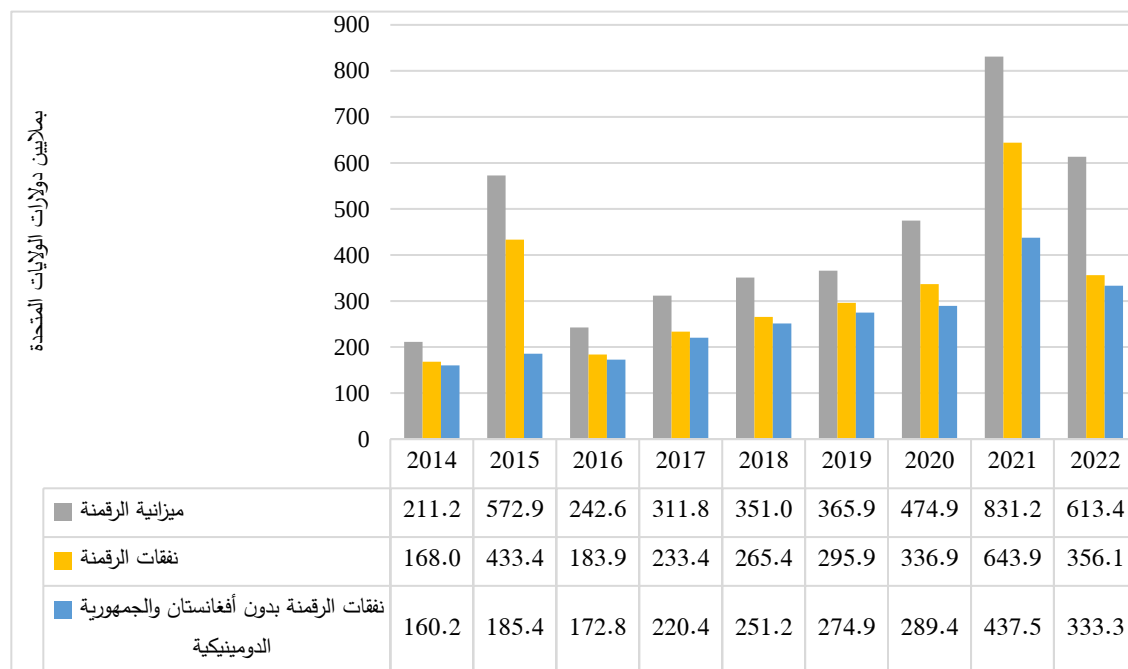
(4) الاستراتيجية الرقمية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2022-2025، [https://digitalstrategy.undp.org/documents/Digital-Strategy-2022-2025-Full-Documents\\_AR\\_Interactive.pdf](https://digitalstrategy.undp.org/documents/Digital-Strategy-2022-2025-Full-Documents_AR_Interactive.pdf)

(5) UNDP Strategic Plan, 2022-2025, Annex 2: Integrated Results and Resources Framework, p. 3-4

(6) UNDP Strategic Plan 2022-2025, p. 7 and 16

## الشكل الثالث

## رقمنة الخدمات العامة: الميزانية والنفقات للفترة 2014-2022



المصدر: مكتب التقييم المستقل، باستخدام البيانات المالية لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (نظاماً أطلس وكوانتوم).

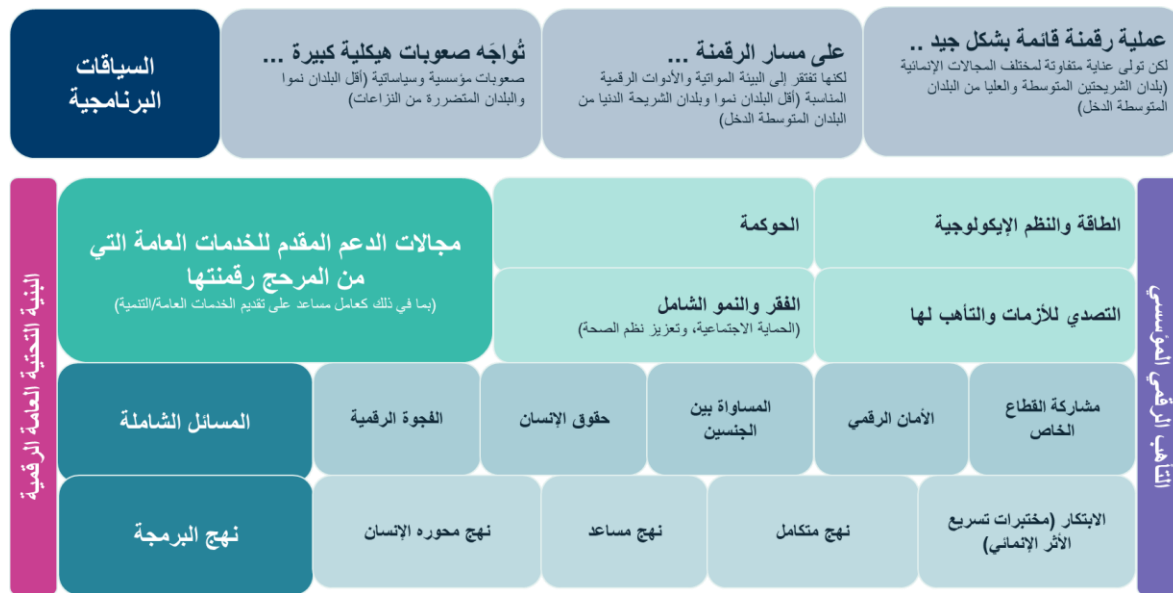
ملاحظة: لا تشمل الأرقام نفقات مختبر تسريع الأثر الإنمائي، التي تبلغ 1 052,64 مليون دولار، منها 930,97 مليون دولار أنفقتها المكاتب القطرية/الإقليمية و11,7 مليون دولار أنفقتها المقر، ومعظم ذلك على استحداث النماذج الأولية.

## رابعاً - معلومات عن هذا التقييم

7 - يغطي التقييم ثمانية مسارات برنامجية على نطاق مختلف المجالات المواضيعية والمسائل الشاملة لقطاعات متعددة في الخطط الاستراتيجية المعروضة في الشكل الرابع. وشمل التقييم جميع مناطق عمليات البرنامج الإنمائي. وشملت أساليب التقييم المستخدمة تحليلاً مفصلاً للحافظات؛ و 15 دراسة حالة قطرية ودراسة متعمقة؛ وتحليل المنظومات الرقمية في ثلاث مناطق (أفريقيا، وآسيا والمحيط الهادئ، وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي)؛ ودراسة مقارنة بالمنظمات المتعددة الأطراف الأخرى<sup>(7)</sup>؛ ومقابلات شبه مهيكلة مع المصادر الرئيسية للمعلومات. واختير خمسة وعشرون بلداً لإجراء استعراضات مكتبية ومقابلات مع إدارة المكاتب القطرية وموظفي البرامج. وشمل التقييم عملية تشاور مع جهات معنية متعددة، بما في ذلك مجموعة من الجهات الفاعلة الإنمائية على كل من الصعيد العالمي والإقليمي والقطري. وفي المجموع، جرى التشاور مع 410 أشخاص لأغراض التقييم، 70 في المائة منهم كانوا من مجموعات تمثل جهات معنية من غير البرنامج الإنمائي.

(7) مصرف التنمية الأفريقي، ومصرف التنمية الآسيوي، والاتحاد الأوروبي، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسف)، وكالة التنمية الدولية التابعة للولايات المتحدة، والبنك الدولي.

## الشكل الرابع نطاق التقييم



المصدر: مكتب التقييم المستقل، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي

## خامسا - النتائج الرئيسية

### ألف - البنية التحتية العامة الرقمية

#### الهوية القانونية

8 - ساهم البرنامج الإنمائي في تطوير وتعزيز أدوات الهوية الرقمية. وقد أدى ذلك إلى تحسن كبير في سبل الحصول على الخدمات العامة على الصعيد القطري، لا سيما عند استخدام استراتيجيات متكاملة وقابلة للتشغيل البيني وتطبيق نماذج التنفيذ المختلفة وتنظيم حملات التوعية من أجل زيادة التوعية والاستفادة من الخدمات إلى أقصى حد.

9 - وتجمع استراتيجية البرنامج الإنمائي لتلبية الاحتياجات الملحة من بيانات المواطنين بين ما تحقق من تطورات تكنولوجية وتبسيط العمليات المؤسسية، بهدف إيجاد حلول فورية والحفاظ على الاستدامة. واستخدم البرنامج الإنمائي أيضا مختلف المسارات البرنامجية مثل الانتخابات والحماية الاجتماعية لتعزيز النظم والعمليات المتصلة بالهوية القانونية. واستخدم نماذج تنفيذ مختلفة، تتوقف على التكنولوجيا المستخدمة في كل بلد وتراعي مسائل التسهيلات الخاصة بذوي الإعاقة. وتحسنت نوعية الخدمات المتعلقة بالسجل المدني، حيث عززت بطاقات الهوية الرقمية سبل الحصول على الخدمات وقللت بشكل كبير من أوقات التجهيز. وجرى تبسيط وتعزيز خدمات السجل المدني ومنح الشهادات في العديد من البلدان، فالعديد منها يتيح الآن تقديم طلبات عبر الإنترنت للحصول على جوازات السفر، وشهادات الميلاد، وسجلات الوفيات، وتغيير الأسماء، والخدمات المتعلقة بالزواج من خلال البوابات الإلكترونية الحكومية. ويدعم البرنامج الإنمائي تحسين خدمات السجل المدني، إذ إن بطاقات الهوية الرقمية تعزز سبل الحصول على الخدمات وتقلل الوقت اللازم للتجهيز.

10 - وتهدد المخاطر المتصلة بالرقمنة وخصوصية البيانات حقوق الأفراد، والحركات المدنية ومؤسسات الأعمال على حد سواء في كل من السياقات الرقمية المتقدمة والنامية. وبالتالي، فإن الحقوق الرقمية تشكل مصدر قلق بالنسبة للأفراد وكذلك بالنسبة للحركات المدنية وقدرتها على تجاوز الرقابة الرقمية، والتعبئة لتنظيم الاحتجاجات والتواصل دون مراقبة.

#### الخدمات المالية الرقمية

11 - مع أن البرنامج الإنمائي ساهم في تعزيز الممارسات المالية الرقمية في سياقات التنمية والأزمات، فإنه كان أقل اتساقاً في التصدي للتحديات السياسية والتنظيمية وربط الدعم الذي يقدمه بالإصلاحات الاستراتيجية.

12 - وقد ساهم الدعم المالي والتقني الذي يقدمه البرنامج الإنمائي في زيادة الإقبال على الخدمات المالية الرقمية والمشاركة فيها، وعزز في بعض الحالات قدرات الحكومات الشريكة. وفي أكثر من 35 بلداً، كانت هناك أمثلة على الكيفية التي ولد بها البرنامج الإنمائي زخماً من أجل تحسين الاستثمار في الخدمات المالية الرقمية. والدعم الذي يقدمه البرنامج الإنمائي في مجال وسائل الدفع الرقمية في السياقات المتضررة بالنزاعات، كما هو الحال في أفغانستان، يبرز الإمكانات المتاحة لتسريع التحويلات النقدية الطائفة وزيادة فعاليتها، ولا سيما لفائدة النساء والمجتمعات المهمشة.

13 - وبدعم من البرنامج الإنمائي، حسنت بشكل كبير نظم المعاملات المالية باستعمال الأجهزة النقالة سبل الحصول على الحسابات الشخصية والمدفوعات، بما في ذلك في أقل البلدان نمواً. ويسر البرنامج الإنمائي قبول تحويل الأموال باستعمال الأجهزة النقالة من جانب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، مما شجع على اعتماد وسائل الدفع الرقمية. والتصدي للتحديات التنظيمية وتشجيع الإصلاحات السياسية وتيسير بناء القدرات المؤسسية أمور أساسية لاستمرار نمو الخدمات المالية الرقمية وأثرها في سياقات التنمية والأزمات. وكان الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي مهماً في تلبية الاحتياجات العاجلة وسد الثغرات، ولكن الاستفادة من هذا الدعم لتحقيق نتائج أطول أجلاً كانت بحاجة إلى مشاركة مستمرة لم يستطع البرنامج الإنمائي دائماً ضمانها.

#### تعزيز المنظومة الرقمية

14 - ساهم الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي لأغراض الاستراتيجيات الرقمية والأطر القانونية والسياساتية والتأهب والقدرات المؤسسية في تطوير البنية التحتية العامة الرقمية. وتجدر الإشارة إلى أن البلدان التي يشهد قطاعها العام إصلاحات واسعة النطاق، والتي جرت الاستفادة فيها من خبرة البرنامج الإنمائي في مجال الحوكمة، أبانت عن أوجه تقدم أسرع في التحول الرقمي. وقد كان الجائحة بمثابة المحفز، إذ أدت إلى تسريع وتيرة التحولات الرقمية التي تنطوي على آثار دائمة محتملة.

15 - وكان الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي لسياسات وأنظمة الرقمنة أكثر وضوحاً في مناطق أوروبا ورابطة الدول المستقلة وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي وآسيا والمحيط الهادئ. وساهم البرنامج الإنمائي في تعزيز المنظومات الرقمية بوضع عمليات سياساتية لتقديم الدعم لها، وشمل دعم الخدمات الإلكترونية الحكومية وضع الاستراتيجيات الرقمية، والأطر القانونية للبيانات المفتوحة، والتوقيعات الرقمية،



وقابلية التشغيل البيني بين المؤسسات العامة ومقدمي الخدمات. وساهمت تقييمات التأهب الرقمي في الكشف عن التحديات والثغرات التي تواجه التحول الرقمي وصياغة السياسات المناسبة.

16 - وكانت المساهمة المقدمة من البرنامج الإنمائي في مجال الوصول إلى بيانات التنمية، والمنصات الرقمية وتعزيز المؤسسات على المستويات العالمية والإقليمية والمحلية وعلى نطاق المجالات المواضيعية مساهمة مهمة لوضع السياسات بشكل عام ولتحقيق أهداف خطة التنمية المستدامة لعام 2030. وساهم البرنامج الإنمائي في رقمنة أطر بيانات التنمية، مما ساعد في رصد التقدم المحرز في إطار خطة عام 2030. واستنادا إلى حافظة المشاريع البيئية الواسعة النطاق التي يملكها البرنامج الإنمائي، دعم البرنامج في أكثر من 40 بلدا تحليل البيانات الجغرافية المكانية، واتساق البيانات، ووضع السياسات بالاسترشاد بالبيانات فيما يتعلق بالتنوع البيولوجي والتنمية البشرية.

## باء - رقمنة الإدارة العامة

### المهام الحكومية الأساسية

17 - كانت المساهمات المتسقة المقدمة من البرنامج الإنمائي في مجال رقمنة المهام والعمليات الحكومية مساهمات حاسمة. ولتحقيق آثار دائمة، تتطلب هذه المبادرات مشاركة وتعاون مستمرين. وتباينت الإنجازات على نطاق مختلف السياقات، حيث لوحظت أكثر النتائج شمولاً في البلدان المتوسطة الدخل، ولا سيما عندما أدمجت التدخلات في الإصلاحات الأعم. وفي سياقات قطرية أخرى، تعكس العمليات والنتائج البرنامجية للبرنامج الإنمائي الصعوبات المستمرة المتمثلة في سد الفجوة الرقمية في الإدارة العامة.

18 - والدعم المقدم من البرنامج الإنمائي لرقمنة المهام الحكومية الأساسية يتناول بشكل جماعي مختلف العناصر، وهو مصمم خصيصاً للسياق المحلي والتأهب على الصعيد المحلي. وكان الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي موجهاً بمبادرات على الصعيد القطري وتطور تدريجياً، منذ وقت طويل قبل تناول التحول الرقمي في الخطط الاستراتيجية للبرنامج الإنمائي. واستلزمت المواصفات والاحتياجات على الصعيد القطري أن يتبع البرنامج الإنمائي نهجاً مختلفة. وشملت التدخلات تقديم الدعم لأطر الاستراتيجيات والتحول الرقمي وقابلية التشغيل البيني. وفي البلدان التي كان فيها شركاء إنمائيون آخرون أقدر على تقديم هذه المساعدة، ركز البرنامج الإنمائي على الاستراتيجيات القطاعية وما يتصل بها من تطور رقمي. وكان على البرنامج الإنمائي أيضاً أن يجمع بين المساعدة التقنية ودعم البنية التحتية الأساسية من أجل النهوض بعملية الرقمنة، وقد ثبت أن هذا عامل مساعد رئيسي في مجال تقديم الخدمات. وأحرز تقدم ملحوظ في قطاعات الصحة والتعليم والحماية الاجتماعية.

19 - وتباينت نتائج مبادرات البرنامج الإنمائي حسب مستوى التكامل مع الإصلاحات الأعم. ففي أوروبا ورابطة الدول المستقلة، دعم البرنامج الإنمائي وضع وتنفيذ استراتيجيات وطنية للإدارة الإلكترونية، وإصلاحات تشريعية، وسياسات للبيانات المفتوحة من أجل تعزيز الشفافية والمساءلة والوصول إلى المعلومات. وأبرزت مشاركة البرنامج الإنمائي في هذه البلدان أهمية استمرار التزام الحكومات بالإصلاحات الرقمية. وفي منطقة آسيا والمحيط الهادئ، ساهم البرنامج الإنمائي في تحسين الاستراتيجيات الرقمية، فأحرز تقدماً عن طريق إدخال العديد من الخدمات الإلكترونية التي يمكن الحصول عليها من خلال قنوات مختلفة، بما في ذلك بوابة مخصصة وتطبيقات خاصة بالأجهزة النقلة. وأدى المشروع المتعلق بنظم

المعلومات والإدارة من أجل الحوكمة الديمقراطية إلى تسريع التحول الرقمي للخدمات العامة في جميع أرجاء أمريكا اللاتينية من خلال دعم الإصلاحات في مختلف المؤسسات الحكومية. غير أن الفجوة الرقمية اتسعت على العموم، ولا سيما في أفريقيا والمحيط الهادئ، مما يبرز الحاجة إلى مزيد من الالتزام والدعم.

20 - وعلى الرغم من المساهمات التي قدمها البرنامج الإنمائي، كان الإقبال العام على الخدمات الإلكترونية منخفضا في كثير من الأحيان، ويعزى ذلك جزئيا إلى تصميمات الخدمات المركزة على الحكومات والصعوبات في مجال قابلية التشغيل البيئي، والانضباط والتأهب على المستوى الحكومي الدولي. وأثرت أيضا محدودية مشاركة الحكومات المحلية ومنظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص على نوعية الخدمات وثقة الجمهور ووعيه وأدت إلى تعميق الفجوة الرقمية. وأساس تيسير الحصول على خدمات عامة أكثر شمولاً هو وضع أطر رصد شاملة مع تلقي تعقيبات منتظمة عن الإقبال على الخدمات الإلكترونية، ولكن ثمة ميل إلى عدم إعطاء الأولوية لهذه الأطر. وتتطلب خصوصية البيانات مزيداً من الاهتمام في مجال الدعم الرقمي وتحقيق توازن أفضل بين تبادل البيانات وحماية البيانات، وهو أيضا عامل في الإقبال على الخدمات العامة الرقمية.

#### الانتخابات

21 - نجح البرنامج الإنمائي في زيادة ما يقدمه من دعم لأغراض إدارة العمليات الانتخابية الرقمية، وكان تسجيل الناخبين وتأكيد هويتهم رقمياً عنصرين أساسيين من هذا الدعم. وأدى استخدام التكنولوجيا البيومترية وقابلية التشغيل البيئي بين السجلات الانتخابية والمدنية إلى القضاء على حالات التصويت المزدوج، وشكل ذلك أساس زيادة مصداقية وكفاءة الانتخابات والانتقال الديمقراطي للحكومات المنتخبة.

22 - وقد نجح البرنامج الإنمائي في توسيع نطاق ما يقدم من دعم لرقمنة النظم الانتخابية في العديد من البلدان، مع التركيز على تسجيل الناخبين وتأكيد هويتهم رقمياً. وعلى الرغم من التعقيدات السياسية والتعقيدات المتصلة بتنفيذ البرامج في بعض البلدان، ربط البرنامج الإنمائي بشكل فعال خدمات السجل المدني بالتسجيل البيومتري للناخبين، مما كفل قابلية التشغيل البيئي. وكانت التكنولوجيا البيومترية وقابلية التشغيل البيئي بين السجلات الانتخابية والمدنية أمران محوريان في القضاء على التصويت المزدوج وضمان زيادة المصداقية والكفاءة في الانتخابات، وبالتالي في تيسير الانتقال الديمقراطي للحكومات المنتخبة.

23 - ومن الجوانب الرئيسية للدعم الذي يقدمه البرنامج الإنمائي التسجيل الرقمي للناخبين، المدمج مع نظم السجل المدني من أجل تعزيز مصداقية العملية الانتخابية. وقد استفادت بلدان من مختلف المناطق من المساعدة التي يقدمها البرنامج الإنمائي في استخدام التسجيل الرقمي للناخبين، مما عزز نزاهة الانتخابات. وفي أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، تشكل الجهود المبذولة في المجال الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي أدوات فعالة لتثقيف الناخبين، وخاصة في أوساط الشباب. وتتطوي جهود البرنامج الإنمائي في مجال رقمنة النظم الانتخابية على إمكانات كبيرة من حيث تحسين نزاهة وشمولية الانتخابات على نطاق العالم، ولكن استمرار الدعم والتقييم والقدرة على التكيف أمور ضرورية لنجاحها على المدى الطويل.

24 - وعموماً، تقر برامج البرنامج الإنمائي بأن التدخلات الرقمية ليست بالضرورة محايدة، وبالتالي يجب أن تأخذ في الاعتبار جاهزية الأجهزة الإلكترونية الخاصة بوضع علامات الاقتراع واستقلاليتها. وما زال النقاش جارياً حول عمق التحول الرقمي في الانتخابات، وقد أسفرت التجارب المتعلقة بالتشغيل الآلي الكامل لعملية الإدلاء بالأصوات عن نتائج مختلفة.

25 - استهدف الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي لأغراض التحول الرقمي في مجال سيادة القانون إدارة قضايا المحاكم، وتتبع القضايا، وكفاءة وشفافية نظم المحاكم في المقام الأول. وقد تحققت معظم النتائج المستدامة عندما كان الدعم أطول أجلا ومدمجا في إصلاح أعم لقطاع العدل.

26 - وأسهم هذا الدعم في زيادة الكفاءة في معالجة القضايا، وزيادة الوعي القانوني، وتحسين فرص الحصول على المساعدة القانونية في مختلف البلدان. وكان لجهود الرقمنة التي بذلها البرنامج الإنمائي تأثير إيجابي على الرقابة على حقوق الإنسان من خلال تيسير تتبع الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان وتنفيذ التوصيات المتعلقة بحقوق الإنسان في عدة بلدان. وأدت جائحة كوفيد-19 إلى زيادة الطلب على الدعم في المجال الرقمي من أجل مواصلة عمل المحاكم والتقليل من الأعمال المتراكمة. ونظرا لطابع الاستعجال، كثيرا ما قُدم الدعم دون إيلاء العناية الواجبة للتعديلات التنظيمية والضمانات المتعلقة بخصوصية البيانات وسلامة المتقاضين، ولا سيما مع بدء العمل بالمحاكم الافتراضية.

27 - ويتمشى الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي مع الإصلاحات القانونية الموجهة بعمليات الانضمام إلى الاتحاد الأوروبي، مما يعزز استدامة هذا الدعم في منطقة أوروبا ورابطة الدول المستقلة. وفي سياقات البلدان الأقل تقدما والبلدان الخارجة من النزاعات، كانت النتائج متباينة. ففي بعض الحالات، بفعل محدودية النطاق، وضعف القدرة على الاستيعاب، والافتقار إلى الشراكات، وتأثير كوفيد-19، واجه البرنامج الإنمائي معوقات في جهوده الرامية إلى استخدام نظم المحاكم الرقمية بفعالية. وثمة طلب متزايد على الدعم في مجال استعمال الوسائل الإلكترونية في قطاع العدل، والمبادرات التي قام بها البرنامج الإنمائي في الآونة الأخيرة، مثل المختبر المشترك لمستقبل العدالة (Justice Futures CoLab) والأدوات الشبكية الخاصة باستعمال الوسائل الإلكترونية في قطاع العدل، هي خطوات في الاتجاه الصحيح. ويحتاج البرنامج الإنمائي إلى اتباع نهج مركز على المشاكل ومحوره الناس بدرجة أكبر في جهوده المتعلقة باستعمال الوسائل الإلكترونية في قطاع العدل. وسيتوقف نجاحه على قدرته على الحصول على التمويل اللازم لقطاع العدل وإقامة الشراكات من أجل استجابة أكثر اتساقا.

#### الصحة الإلكترونية والتطبيب عن بعد

28 - يبرز انخراط البرنامج الإنمائي في مجال الصحة الإلكترونية والتطبيب عن بعد ما تنطوي عليه الإحالات عن بعد من إمكانيات من حيث تحسين الخدمات الصحية في حالات الطوارئ والحالات العادية على حد سواء. وتتوقف فعالية هذه المبادرات على موثوقية نظم معلومات الصحة الإلكترونية ومثانة البنية التحتية الرقمية. والبرنامج الإنمائي في وضع جيد يمكّنه من المشاركة في رقمنة القطاع بالنظر إلى حافظته في إطار الصندوق العالمي لمكافحة الإيدز والسل والملاريا وما يقدم من دعم للتصدي للطوارئ الصحية.

29 - وقد كانت جهود الرقمنة التي بذلها البرنامج الإنمائي في مجال الرعاية الصحية حاسمة في التصدي لحالات الطوارئ الصحية مثل تفشي الإيبولا وكوفيد-19. ودعم البرنامج الإنمائي مختلف البرامج المتصلة بسياسات الصحة الإلكترونية، وتعزيز نظم التحصين الرقمية، وتحسين السجلات الصحية، وتصميم نظم التطبيب عن بعد، وتنفيذ خدمات التطبيب عن بعد على الصعيد المحلي. وكانت مبادرات التطبيب عن بعد التي دعمها البرنامج الإنمائي مفيدة في تحسين فرص الحصول على الرعاية الصحية للأفراد المقيمين

في المناطق النائية ولمن يفتقرون إلى الخدمات الصحية الكافية. وحقق البرنامج الإنمائي نجاحا كبيرا في رقمنة سلاسل الإمداد، وبالتالي تحسين خدمات التحصين. ومن الأمثلة البارزة شبكة المعلومات الإلكترونية المتعلقة باللقاحات (eVIN) في الهند التي يجري الآن إنشاء شبكتين مماثلتين لها في إندونيسيا وملاوي. وحافضة الصندوق العالمي التي يملكها البرنامج الإنمائي وخبرته في مجال التصدي لحالات الطوارئ الصحية تؤهلانه بشكل جيد للمشاركة في هذا القطاع. ولم يستند بعد البرنامج الإنمائي بشكل تام من التعاون بين القطاعين العام والخاص فيما يتعلق بأدوات الصحة الإلكترونية المستدامة.

#### التجارة الإلكترونية والاتجار الإلكتروني

30 - دعم البرنامج الإنمائي النهوض بمبادرات التجارة الإلكترونية والاتجار الإلكتروني، مما مكن مؤسسات الأعمال الصغرى والصغيرة من توسيع نطاق وصولها إلى العملاء والاندماج في قطاع التجارة الرقمية. وفي السياقات الإنمائية حيث كانت التجارة الإلكترونية في مراحلها الأولى، كان الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي لتعزيز قدرات المؤسسات الصغيرة الحجم والمؤسسات المتوسطة الحجم في مجال التجارة الرقمية دعما مهما في تجريب مختلف المبادرات في ظل ظروف صعبة من حيث السياق. أما المبادرات التي كانت عبارة عن تدابير فورية للتصدي لكوفيد-19 فلم تحقق بعد قابلية التوسع في غياب استثمارات لاحقة ومساندة مؤسسية قوية. ومواصلة المشاركة ضرورية لتعزيز القدرات في مجال التجارة الإلكترونية وإقامة الروابط السوقية الحاسمة اللازمة للمرحلة النهائية من التسليم.

31 - وتهدف برامج التجارة الإلكترونية التي وضعتها البرنامج الإنمائي إلى تلبية الاحتياجات الفورية فيما يتعلق بتقديم الخدمات، مع التركيز على منصات الاتجار والقدرات المتصلة بها. وكان الهدف من هذا النهج هو ضمان قدرة المؤسسات الصغرى على الحفاظ على ربحية أعمالها وتعزيزها. ومما له دلالة أن أحد العناصر البارزة في المساعدة التي قدمها البرنامج الإنمائي كان هو التركيز على تعزيز خدمات التجارة الإلكترونية على مستوى القواعد الشعبية، وربط المؤسسات الصغرى والمنتجين بالأسواق المحلية والإقليمية والعالمية.

32 - وفي حين أن البرنامج الإنمائي كان أكثر نجاحا في تجريب المبادرات والأفكار التي تنطوي على إمكانية توسيع نطاقها، لم تُبذل جهود متسقة لضمان ربط الدروس المستفادة من المشاريع التجريبية بالجهود الجارية الأخرى أو تنفيذ استراتيجيات خاصة بكل قطاع بعينه. ومن المشاكل المستمرة فيما يتعلق بمبادرات البرنامج الإنمائي محدودية الموارد المخصصة لمبادرات حضانة المشاريع والتجارة الإلكترونية. ونتيجة لذلك، حقق النهج الذي يتبعه البرنامج الإنمائي لتنمية المؤسسات والتجارة الإلكترونية نجاحا محدودا في وضع نماذج يمكنها ترشيد الجهود المتعددة والمتزامنة في مجال التجارة الإلكترونية والاتجار الإلكتروني التي كثيرا تُرى في العديد من البلدان.

33 - وفي أقل البلدان نموا والبلدان المتضررة من النزاعات، الدعم الدولي المقدم للمبادرات المتعلقة بالشباب دعم مجزأ، مما يقلل من التركيز على المدى المتوسط والترويج لنماذج برنامجية خاصة بالشباب. ومع أن عدة مبادرات من مؤسسات الأمم المتحدة والجهات المانحة وغيرها من الوكالات تتيح مبادرات قصيرة الأجل لتوفير فرص عمل للشباب، فإن كل كيان يصل إلى عدد صغير من المستفيدين. فمبادرات مثل "YouthConnekt" أو "Youth Co: Lab" لم تركز بعد بشكل استراتيجي على أدوات الاتجار الإلكتروني والتجارة الإلكترونية وكانت لها نتائج متباينة في بلدان مختلفة.

34 - وتكامل الخدمات المالية الرقمية أمر بالغ الأهمية لأداء منصات الاتجار الإلكتروني والتجارة الإلكترونية. ومع أن البرنامج الإنمائي يعتبر التكنولوجيا المالية عنصراً أساسياً في تعزيز الشمول المالي والمرونة الاقتصادية، فإنه لم ينكب بعد بشكل استراتيجي على سد الفجوة بين التكنولوجيا المالية وتنمية المشاريع. وفي أقل البلدان نمواً وبلدان الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل، يتطلب تطوير المؤسسات الصغرى والصغيرة والمتوسطة ترشيد السياسات والآليات والترتيبات المؤسسية التي تيسر التوسع في مجال التكنولوجيا المالية.

#### الحماية الاجتماعية

35 - عزز الدعم المقدم من البرامج الإنمائي في مجال السجلات الرقمية ومنصات البيانات توفير الحماية الاجتماعية. وساهمت رقمنة تقديم الخدمات ورصد نظم الدفع في تحسين شفافية خدمات الحماية الاجتماعية وسرعة وفعالية تقديمها.

36 - وفي البلدان المتوسطة الدخل في الغالب، أسهمت نظم البيانات والمنصات الرقمية في تعزيز فعالية تدابير الحماية الاجتماعية وشفافيتها ونطاقها، وسرعت على وجه الخصوص تحديد المستفيدين. وكان البرنامج الإنمائي يدرك الاحتياجات الملحة المتعلقة بالتصدي لكوفيد-19 فعزز الدعم الذي يقدمه بالأدوات الرقمية والمنتجات المعرفية. وكانت إحدى النتائج الحاسمة لهذه المساهمة تعزيز عمليات الحماية الاجتماعية ورقمنة بيانات المستفيدين، بما ضمن دقتها وتحديث سجلاتها. وكانت مساهمة البرنامج الإنمائي أكثر وضوحاً في تعزيز السجلات المدنية وبيانات المواطنين، بما في ذلك السجلات الفردية وتحديد المستفيدين من خلال استحداث واستخدام آليات رقمية للهوية والتسجيل الإلكتروني. وبالاستفادة من التكنولوجيا الرقمية، يمكن للحكومات والجهات المعنية مراقبة توزيع الاستحقاقات عن كثب، وتحديد الثغرات أو أوجه القصور، واتخاذ قرارات قائمة على البيانات من أجل تعزيز فعالية البرامج. وتؤدي قابلية التشغيل البيئي لنظم البيانات الخاصة بالحماية الاجتماعية وغيرها من بيانات المواطنين دوراً حيوياً في تعزيز توفير الحماية الاجتماعية بشكل فعال. وقد وفر الدعم الذي قدمه البرنامج الإنمائي في مجال السجلات الاجتماعية الرقمية والجهود الرامية إلى تعزيز قابلية التشغيل البيئي في أوساط مختلف الكيانات دروساً قيمة لأغراض التعاون في المستقبل. وكانت الصعوبات أكثر حدة في أقل البلدان نمواً، التي تقتصر على التمويل، وكذلك إلى المنظومات الرقمية المساعدة، مما يستلزم اتباع نهج شامل وإيجاد حلول لمعالجة المختقات التي تواجه استخدام النظم الرقمية ومواصلة إحراز التقدم.

#### جيم - الحد من الفوارق وأوجه الضعف الرقمية

37 - أولت الاستراتيجيات المؤسسية والبرامج القطرية التي وضعها البرنامج الإنمائي اهتماماً لرقمنة الخدمات العامة الشاملة للجميع. ولمساهمة البرنامج الإنمائي في البنية التحتية العامة الرقمية نتائج إيجابية فيما يتعلق بالشمولية والحصول على الخدمات العامة الرقمية. وعلى الرغم من أن البرامج على الصعيد القطري تولي اهتماماً لمسائل الضعف من النواحي الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية والجنسانية، فإن ضخامة الصعوبات المرتبطة بالسياق جعلت المساهمات في مجال تمكين السكان الضعفاء من الحصول على الخدمات العامة تظل مساهمات متفاوتة. وتعمق الإقبال على الخدمات العامة الرقمية فجوات كبيرة في البنية التحتية العامة الرقمية. ولم تعالج مسائل أمن البيانات في الدعم الذي قدمه البرنامج الإنمائي.

38 - وساهم البرنامج الإنمائي بشكل إيجابي في تطوير البنية التحتية العامة الرقمية، وهو ما يعزز الشمولية وسبل الحصول على الخدمات الرقمية. وكان للتدخلات الرامية إلى الحد من الفوارق الرقمية تأثير إيجابي على مختلف الفئات المعرضة لخطر أن تُترك خلف الركب، إذ وفرت فوائد أساسية مثل المساعدة الأسرية والهوية القانونية والخدمات الصحية المحسنة.

39 - والصعوبات التي تطرحها أوجه الضعف الجغرافية والاجتماعية الاقتصادية والجنسانية صعوبات هائلة، مما يستلزم اتباع نهج مشتركة بين الوكالات. وما زالت الثغرات في البنية التحتية العامة الرقمية تشكل عائقا كبيرا، ولا تحظى مسائل خصوصية البيانات بالاهتمام الكافي. ففي بعض البلدان، ضعف الثقة بالهيكل الحكومي وضعف مساءلتها يعوقان نجاح مبادرات الرقمنة. وحتى في البلدان المتقدمة من الناحية الرقمية، لا تحظى الشواغل المتعلقة بخصوصية البيانات بالاهتمام الكافي، مما يؤدي إلى مشاكل متعلقة بالخصوصية وحماية البيانات تصرف بعض الفئات عن استعمال الخدمات الرقمية. ويعاني النهج الشامل الذي يتبعه البرنامج الإنمائي، على الرغم من حسن تصوره، من ضعف التفعيل وعدم كفاية الآليات لرصد الاحتياجات الرقمية للفئات الضعيفة.

## دال - المكانة الاستراتيجية

40 - لتعزيز قدرة المنظومة الرقمية، استثمر البرنامج الإنمائي في عدة مبادرات على الصعيدين العالمي والقطري. وهذه الجهود مهمة لضمان أن تصبح الرقمنة والابتكار عاملين مساعدين على تحسين الخدمات العامة. وبفضل التأهب الاستراتيجي على المستوى المؤسسي تمكن البرنامج الإنمائي من الإسراع بتلبية الاحتياجات المتصلة بالجائحة، مما كفل تقديم الخدمات العامة باستمرار. وأغفل في الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي، لا سيما إلى أقل البلدان نموا، عنصر حاسم هو توفير التمويل الإنمائي من أجل تحسين البنية التحتية العامة الرقمية، وتمويل المبادرات القطاعية.

41 - وأدت المكانة الاستراتيجية للبرنامج الإنمائي، على الصعيدين العالمي والقطري، دورا حاسما في النهوض بالرقمنة والابتكار، مع التركيز على البنية التحتية العامة الرقمية لتحسين الخدمات العامة وتسريع وتيرة التقدم نحو أهداف التنمية المستدامة. فقد ضمنت السياسة الرقمية المؤسسية للبرنامج الإنمائي الالتزام بالتعجيل بنتائج التنمية وتعزيز آلياته وعملياته الداخلية، في سياق وضع البرنامج الإنمائي على طريق يجعله منظمة تتسم بالمرونة من الناحية الرقمية. وفي سياق التصدي للجائحة، تلقى أكثر من 90 بلدا دعما من البرنامج الإنمائي، بإجراء حوالي 300 تقييم وعملية قائمة على الوسائل الرقمية متصلة بالحوكمة مما ساهم في استمرار عمل الحكومات خلال الجائحة.

42 - ودعم بنشاط المكتب الرقمي الرئيسي والأفرقة المتخصصة في المراكز الإقليمية تقييمات ومبادرات على المستوى القطري، مما عزز الزخم الذي تحقق في المضي قدما بالتحول الرقمي. واتسمت هذه التدابير بمبادرات إيجابية واتجاهات واعدة. وثمة فرص متاحة لتبادل المعرفة بين البلدان فيما يتعلق بالبنية التحتية العامة الرقمية الناجحة وأدوات الخدمات العامة. والتعاون فيما بين بلدان الجنوب في مجال التنمية الرقمية آخذ في الظهور بوصفه سبيلا من السبل النافعة، وثمة العديد من الأمثلة الناجحة لتبادل المعارف.

43 - وتكمن الميزة النسبية للبرنامج الإنمائي في حافظة برامجه الواسعة النطاق، التي تتيح فرصا هامة للرقمنة، وهي ما زالت غير مستغلة في بعض المجالات. وتحتاج آليات وأدوات البرنامج الإنمائي الخاصة بتقديم الحلول الرقمية المصممة خصيصا إلى مزيد من التطوير لتلبية الاحتياجات المحددة للمكاتب القطرية،

لا سيما في أقل البلدان نموا وبلدان الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل. ويشمل ذلك وضع استراتيجيات محددة لتوفير التمويل للتنمية القطاعية. وتتطلب الحلول القائمة على التكنولوجيا في أفريقيا، مثلا، اتباع نهج أكثر شمولاً واتساما بالطابع الاستراتيجي لإتاحة قابلية التوسع وتحقيق النتائج التي تحدث التحول. ومن الضروري وضع نموذج أعمال أكثر إحكاما لتعزيز عوامل التسريع، والاستفادة التامة من إمكانات مختبرات تسريع الأثر الإنمائي ودمج خطة التسريع بشكل استراتيجي في أنشطتها.

## سادسا - استنتاجات

**الاستنتاج 1 - يؤدي البرنامج الإنمائي دورا حاسما في تعزيز البنية التحتية العامة الرقمية الأساسية للتحول الرقمي على نطاق الخدمات العامة.** ويؤدي الدعم الذي يقدمه البرنامج الإنمائي في إنشاء وتحسين قواعد البيانات والسجلات الحيوية، وتطوير النظم الرقمية لتحديد الهوية، وتحسين قابلية التشغيل البيئي للنظم، وتعزيز الخدمات المالية الرقمية، دورا محوريا في مساعدة البلدان على اجتياز المراحل الرئيسية في مسيرتها الخاصة بالتحول الرقمي. وبفضل التأهب الاستراتيجي على المستوى المؤسسي تمكن البرنامج الإنمائي من الإسراع بتلبية الاحتياجات المتصلة بالجاهزة، مما كفّل تقديم الخدمات العامة دون انقطاع.

44 - على مدى عقدين من الزمن، كان الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي للخدمات الإلكترونية والرقمية على الصعيد القطري دعما كبيرا. ومنذ فترة الخطة الاستراتيجية الأخيرة، ثمة زيادة ملحوظة في الدعم المقدم لأغراض رقمنة الخدمات العامة. ويُعترف بالبرنامج الإنمائي بأنه منظمة رائدة في مجال البنية التحتية العامة الرقمية، وقد رسخ داخل منظومة الأمم المتحدة مكانة بالغة الأهمية في توجيه خطة التحول الرقمي على المستوى القطري. وأكدت كذلك جائحة كوفيد-19 أهمية دور البرنامج الإنمائي في تعزيز البنية التحتية العامة الرقمية، إذ ضمن الدعم الذي قدمه عدم انقطاع الخدمات وتوفير استحقاقات الحماية الاجتماعية للفئات الضعيفة. وساهم البرنامج الإنمائي في عمليات تغيير مهمة في التحول الرقمي للخدمات العامة. ويسرت المساعدة المستمرة التي قدمها لمبادرات الرقمنة الحكومية تطوير الخدمات العامة الإلكترونية في عدة بلدان. ودعم البرنامج الإنمائي أكثر من 90 بلدا في نشر تكنولوجيات الخدمات العامة الحيوية بإجراء حوالي 300 من التقييمات والعمليات المتصلة بالتأهب في مجال الحوكمة والقائمة على الوسائل الرقمية وإنشاء آليات للتفاعل مع المواطنين للمساهمة في استمرار عمل الحكومات في حالات الطوارئ.

45 - وحسّن البرنامج الإنمائي نوعية خدمات السجل المدني عن طريق نماذج تنفيذ متعددة وتكنولوجيات خاصة بسياقات بعينها. وإلى جانب الدعم المخصص المقدم لترشيد نظم الهوية القانونية، سخر البرنامج الإنمائي مجالات مختلفة مثل الانتخابات والحماية الاجتماعية لمواصلة تعزيز الهوية القانونية. وكانت معظم هذه المساهمات متكررة، مما مهد الطريق لقابلية التشغيل البيئي واستدامة عمليات البيانات. وأدى تعزيز الهوية القانونية دورا محوريا في توجيه التطور الرقمي لنظم الحماية الاجتماعية. وقد مهد ذلك الطريق لتيسير الحصول على الخدمات، وزيادة الكفاءة في توزيع شبكات الضمان الاجتماعي، وتحسين التنسيق بين الهيئات الحكومية. ولا بد من الالتزام في الأجل الطويل من جانب الكيانات الوطنية للتصدي لطائفة من الصعوبات التقنية والتنظيمية والصعوبات المتعلقة بالقدرات. وما زال التركيز بشكل أكبر على الشمولية وقابلية التشغيل البيئي للنظم وتوحيد البنية التحتية للبيانات أمرا بالغ الأهمية لدعم إنشاء آليات للحماية الاجتماعية تتسم

بالقوة والاستدامة. وفي الوقت نفسه، يمكن أن تكون الحماية الاجتماعية أيضا منبرا للترويج بشكل أقوى لخطة الهوية القانونية (الرقمية).

46 - وما فتى البرنامج الإنمائي يدعو إلى اتباع نهج يشمل الحكومة برمتها والمجتمع بأسره في مجال الحوكمة. وتعزز الممارسات القطاعية الناجحة مثل برنامج الشبكة الإلكترونية للمعلومات المتعلقة باللقاحات (eVIN) في الهند (الذي تنفذ برامج مماثلة له الآن في تسعة بلدان) والجهود المبذولة على نطاق الحكومات مثل مبادرة التطلع إلى الابتكار (a2i) في بنغلاديش (نفذت عدة ممارسات مماثلة في بلدان أخرى) الفكرة المتمثلة في أن المؤسسات الحكومية ينبغي أن تعمل خارج حدود الوزارات والإدارات وعلى مستويات مختلفة من الحكومة، وأن تكون مدعومة بإطار سياسي للحكومة الكفيلة بإحداث التحول والخدمات العامة.

47 - وعلى الرغم من أن البرنامج الإنمائي قدم مساهمات ملحوظة في مجال التجارة الإلكترونية والخدمات المالية الرقمية على الصعيد الوطني، فإن أبرز نجاحاته كانت على نطاق صغير جدا، ولا سيما في مساعدة مؤسسات الأعمال الصغيرة والصغيرة على تعزيز وجودها في ميدان التجارة الرقمية ومنصات التجارة الإلكترونية. وفي المناطق الريفية والمتضررة من الأزمات، أتاحت بفضل انتعاش الحرفيين والمنتجين المحليين - وكثير منهم من النساء والشباب - فرص لاندماجهم في السوق الرقمية وتمكنوا من الاستفادة من أسواق أكبر. وفي المجالات التي كانت فيها التجارة الإلكترونية لا تزال في مراحلها الأولى، كانت تدخلات البرنامج الإنمائي لتعزيز القدرات الرقمية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تدخلات بارزة. واستمرار المشاركة أمر حيوي لتعزيز التجارة الإلكترونية، وتوفير التمويل، وإنشاء القدرات الأساسية اللازمة لدخول السوق. ويشجع البرنامج الإنمائي الخدمات المالية الرقمية من خلال نظم الدفع واعتماد أدوات المعاملات المالية باستعمال الأجهزة النقالة وحملات التوعية. غير أن تحقيق تكاملها مع نمو مؤسسات الأعمال الصغيرة والصغيرة والاتجار الإلكتروني المحلي كان صعبا بالنسبة للبرنامج الإنمائي لأن ذلك يحتاج إلى التزام أطول أجلا. وهناك مجال متاح للبرنامج الإنمائي لتشجيع وتعزيز التكنولوجيا المالية لتوفير التمويل الشامل لأغراض تنمية المشاريع.

**الاستنتاج 2 - ساهم البرنامج الإنمائي في التحول الرقمي لقطاع الصحة في كل من السياق الإنمائي وسياق الأزمات، مما يدل على تحقق نتائج تحويلية في رقمنة الخدمات الصحية.**

48 - تبرز مبادرات البرنامج الإنمائي الواعدة في قطاع الصحة أهمية المبادرات الرقمية الشاملة والخاصة بكل قطاع بعينه من أجل تحسين الهياكل المؤسسية وتحقيق فعالية الخدمات العامة بشكل مستدام. وقد عززت جهود الرقمنة الخدمات العامة عندما اقترنت بنهج شامل يضم الحكومة برمتها. ونجاح مشاريع مثل مشروع الشبكة الإلكترونية للمعلومات المتعلقة باللقاحات (eVIN) في الهند، الذي ضمن التوزيع العادل للقاحات على مختلف السكان ووصولها إلى المناطق النائية والمهمشة، يعزى إلى مجموعة من العوامل منها: القيادة الحكومية؛ ووضع تدابير مصممة حسب السياق للتصدي للصعوبات التي تواجهها المنظومة الرقمية؛ والاعتبارات التي تركز على المستخدمين مثل تنمية المهارات وسهولة استخدام التطبيقات. وبالمثل، تؤكد المبادرات الواعدة في مجال التطبيق عن بعد أهمية إشراك مختلف مستويات الحكومات.

49 - واعترف عالميا بأن الشبكة الإلكترونية للمعلومات المتعلقة باللقاحات (eVIN) حل فعال وقابل للتوسيع لإدارة سلسلة الإمداد باللقاحات وتقليل نضوب المخزون وتحسين التغطية باللقاحات. فوضوح البيانات الآنية والتحليلات التي توفرها الشبكة الإلكترونية للمعلومات المتعلقة باللقاحات تمكن من اتخاذ



قرارات قائمة على الأدلة، وتعزيز المساءلة وتساهم في تعزيز فعالية برامج التحصين. وتبين الإمكانيات التي تتطوي عليها التكنولوجيات الرقمية بالنسبة لتحسين نظم الرعاية الصحية في السياقات الإنمائية المعقدة، بما يضمن توافر اللقاحات المنقذة للحياة وإمكانية الحصول عليها من جانب المجتمعات المحلية المحتاجة إليها. وقد دعم البرنامج الإنمائي تنفيذ نظم مماثلة لسلاسل الإمداد الإلكترونية الخاصة بالتحصين في بلدان أخرى في إطار التعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي.

**الاستنتاج 3 - في السنوات الأخيرة، ومع ظهور قابلية التشغيل البيئي كصعوبة من الصعوبات التي تواجه التحول الرقمي، أصبح من الحيوي بشكل متزايد للبرنامج الإنمائي أن يعالج هذه المسألة بشكل استباقي وشامل في مختلف سياقات التنمية الرقمية.**

50 - تمكن البرنامج الإنمائي من أن ييسر تحقيق نتائج إيجابية في بلدان متوسطة الدخل تتميز بأطر وقدرات قوية في مجال الحوكمة، ولا سيما عندما تتكامل تدخلاته بسلسلة مع مبادرات أكثر شمولاً لتحويل المنظومات الرقمية. وثمة مجال متاح للبرنامج الإنمائي لتعزيز الدعم الذي يقدمه في مجال السجلات والهوية الرقمية من أجل مواجهة الصعوبات المتصلة بقابلية التشغيل البيئي بطريقة تدريجية ومستدامة في مختلف السياقات المتسمة بالنضج من الناحية الرقمية.

51 - وفي المستقبل القريب، إن وضع السياسات وتنفيذ العمليات المتعلقة بتبادل المعلومات ومزامنتها سيخفف من بعض العقبات. غير أن النجاح على المدى الطويل يتوقف على تعزيز الشفافية والتأكيد على أهمية السجلات المدنية في مجال رقمنة الخدمات. وما زالت ثمة صعوبات متصلة بالاستدامة وقابلية التوسيع، ولا سيما في أقل البلدان نمواً والسياقات الهشة، بسبب محدودية التمويل الإنمائي والخبرة التقنية. والبرنامج الإنمائي في وضع جيد يمكنه من تعزيز التعاون العالمي، وهو خطوة حاسمة في سد تلك الفجوات. فالدور الذي قام به في فرقة العمل المعنية بخطة الأمم المتحدة للهوية القانونية وضع المنظمة في موقع قيادي في مجال الهوية القانونية. وهناك فرص لم تستغل بعد للاستفادة من قيادته لأغراض تعزيز العروض المالية والتقنية لدعم البلدان المستفيدة من البرامج في مجال السجلات المدنية ونظم الهوية القانونية الشاملة والقابلة للتشغيل البيئي.

**الاستنتاج 4 - إن الاستجابة المحدودة التي قام بها البرنامج الإنمائي تجاه المنظومات والأسواق الرقمية الناشئة في أقل البلدان نمواً وبلدان الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل أدت إلى تقليل مساهماته. فأقل البلدان نمواً، التي تعاني من قلة الموارد والمختنقات التنظيمية ومحدودية التأهب المؤسسي، غير قادرة على الاستفادة من الامتيازات التجارية الضرورية لنموها. وتحقيق التوازن الأمثل بين الأبعاد الرقمية وغير الرقمية (العناصر المؤسسية والعناصر المتصلة بالقدرات) أمراً بالغ الأهمية لاستدامة الأدوات الرقمية وتوسيع نطاقها في أقل البلدان نمواً.**

52 - إن نهج الحكومة برمتها لم يحرز تقدماً كبيراً في البلدان التي تمر بالمراحل الأولى من التنمية الرقمية، ولا سيما أقل البلدان نمواً وبلدان الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل. ومع ذلك، يمكن أن تعزى بعض النجاحات التي تحققت في هذه السياقات، ولا سيما في مجالات الصحة والحماية الاجتماعية والنظم الانتخابية، إلى إقامة شراكات عالمية قوية وإلى التسارع الواعد الذي توفره الأدوات الرقمية الخاصة بالمنافع العامة. وكان هدف الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي في مجال الرقمنة هو تحديد وتعزيز الميزج الأمثل من العناصر المؤسسية والبشرية والتكنولوجية المصمم خصيصاً للسياق الإنمائي، ولكن العديد من

المبادرات واجهت عقبات وتوقفت في مرحلة العرض. وتبرز النتائج التدريجية في أفريقيا الصعوبة المستمرة المتمثلة في سد الفجوة الرقمية، ومحدودية الربط بالإنترنت، وضعف الأطر السياسية.

53 - وقد قامت الجائحة بدور المحفز، فأدت إلى تسريع جهود الرقمنة، مع زيادة في الترويج للأدوات الرقمية في أقل البلدان نموا. ولا شك في أن الاستراتيجيات الرقمية المؤقتة أتاحت فرصا لتعزيز الرقمنة، وفرصا لتحسين كفاءة القطاع العام والتطبيقات القائمة على تحقيق القيمة سعيا إلى النمو الشامل. غير أن ذلك لم يكن كافيا لتحسين الخدمات العامة في غياب جهود طويلة الأجل لتعزيز القدرات في مجال الحوكمة والحفاظ على زخم الإصلاحات. والعديد من المشاريع الرقمية، المدعومة من وكالات مختلفة في مجالات متداخلة، افترقت إلى اتساع النطاق والتعاون والترسخ في عمليات التحول المؤسسي. وواجهت جهود البرنامج الإنمائي صعوبات مماثلة وأُعيقت بفعل عدم كفاية الاستثمارات والشراكات. ونتج عن تلبية البرنامج الإنمائي للاحتياجات الفورية على الصعيد القطري عدم إعطاء الأولوية للأطر التنظيمية والسياسية بشكل كاف أو توفير التأهب المؤسسي في جهود الرقمنة. ولتحقيق أفضل النتائج، من الأساسي أن تدمج المساعدة المقدمة من البرنامج الإنمائي في إصلاحات أوسع نطاقا للقطاع العام وشراكات إنمائية منظمة من أجل دعم جهود الرقمنة في أقل البلدان نموا.

الاستنتاج 5 - تجمع الاستراتيجية العالمية للبرنامج الإنمائي بشكل فعال بين الابتكار والرقمنة والتمويل الإنمائي للتعبيل بتحقيق نتائج التنمية. والتركيز بشكل أكثر توازنا على أوجه الترابط بين هذه الجوانب الثلاثة يمكنه أن يزيد من تعزيز فعالية نهج الرقمنة الذي يتبعه البرنامج الإنمائي. وتوفير التمويل الإنمائي أساسي لمساعدة البلدان بشكل شامل في المراحل الأولية من تحول منظوماتها الرقمية.

54 - إن التقارب بانسجام بين الابتكار والرقمنة والتمويل الإنمائي أساسي للنجاح في المضي قدما بخطة التحول الرقمي، وكل مجال من هذه المجالات يستدعي تركيزا متخصصا. ومع أن البرنامج الإنمائي أرسى الأساس لأطر الدعم في مجالات الابتكار والرقمنة والتمويل الإنمائي في المقر، فما زال هناك مجال لتعزيز التكامل السلس على الصعيد القطري. وتتطوي آليات المنظمة وأدواتها الشاملة المستخدمة لتوفير أدوات رقمية مخصصة على إمكانية زيادة التدقيق لتتماشى بشكل أفضل مع المتطلبات الفريدة للمكاتب القطرية. ويمكن للمبادرات العالمية للبرنامج الإنمائي، رغم أهميتها، أن تستفيد من تكامل أكثر سلاسة مع المتطلبات الخاصة على الصعيد القطري، مما يضمن اتباع نهج أكثر شمولاً في السعي إلى التحول الرقمي.

55 - ومع أن هناك اتجاها واعدًا فيما يتعلق بالتسريع والسعي وراء عوامل تسريع التنمية، هناك مجال لتحديد عوامل التسريع الخاصة بكل منطقة من أجل تعزيز المشاركة المنظمة. ويمثل تصور مختبر تسريع الأثر الإنمائي فيما يتعلق بالابتكار موردا نافعا يمكن أن يرفع بشكل كبير ما يقدمه البرنامج الإنمائي من دعم لتعزيز التحولات الرقمية في تقديم الخدمات العامة. ولتسخير هذه الإمكانيات بشكل كامل، من الضروري وضع نموذج أعمال أكثر إحكاما للترويج للأساليب المبتكرة بشكل فعال. ورغم وجود حالات بارزة تبين ما تُعد به زيادة المشاركة في البرامج القطرية، فإن العديد من أنشطة مختبر تسريع الأثر الإنمائي ما زالت حاليا صغيرة النطاق ومعزولة، وتفتقر إلى أطر مُحكمة لتوسيع نطاقها. ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد المخصصة للمختبرات، من الضروري دمج خطة تسريع الأثر الإنمائي بشكل استراتيجي في أنشطة هذه المختبرات.

56 - وثمة إمكانات غير مستغلة لتنسيق الاستراتيجيات الرقمية على الصعيد القطري، وهي ضرورة أبرزتها تدابير التصدي لكوفيد-19. فالشراكات البرنامجية لم تستخدم بشكل كاف عندما تعلق الأمر بالنهوض بالنتائج المتحققة، مما حد من إمكانية التوسيع، ولا سيما في الحالات التي كان فيها التمويل الحكومي محدوداً. وأُعيق أثر البرنامج الإنمائي على التحول الرقمي بفعل عدم كفاية التعاون مع الوكالات الأخرى لتعزيز الإنجازات ومن أجل تقديم دعم مؤسسي وسياساتي أقوى لتوسيع نطاق التدخلات. وكانت مؤسسات الأمم المتحدة والبنك الدولي في طليعة جهود تطوير الرقمنة على المستوى القطري، لكن أوجه التآزر والشراكات البرنامجية ما زالت لم تصل إلى المستوى الأمثل. وتظهر الشراكات الناجحة وأوجه التآزر، لا سيما في مجال الهوية القانونية في بلدان مثل ملاوي وموزامبيق مع البنك الدولي، الأهمية الأساسية للتعاون من أجل تحقيق نتائج مستدامة. وهناك مجال لتحسين نقل المعارف المتعلقة بالممارسات الناجحة والنهج التي تقوض بعض النتائج الهامة التي تحققت.

57 - ولم يصل بعد التقدم المحرز في إشراك القطاع الخاص وتنميته إلى المستوى والوتيرة المطلوبين، مما يحد من مساهمة البرنامج الإنمائي في التحفيز على التحول الرقمي في مجال تنمية المشاريع وتعزيز الروابط مع التمويل الرقمي. وخلال فترة جائحة كوفيد-19 الصعبة، أصبح من الواضح أن الحلول الخاصة بكل قطاع بعينه ووجود بنية تحتية عامة رقمية قوية أديا دورا فعالا في تقديم الخدمات، سواء من القطاع العام أو الخاص. والعديد من مبادرات البرنامج الإنمائي في مجال الرقمنة لأغراض التنمية الاقتصادية والحكومة اعتمدت بشكل كبير على إشراك القطاع الخاص وتنميته. ويتعاون البرنامج الإنمائي بنجاح مع القطاع الخاص على مستوى المشاريع، ولا سيما في الأنشطة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية، والأدوات المالية الرقمية، وشراكات تقنية مختارة في مجال الحكومة. غير أن هناك مجالا للتحسين في يتصل بتيسير تنمية القطاع الخاص وإنشاء أطر تنظيمية يمكن أن تمكن البلدان المستفيدة من البرامج من التعاون مع القطاع الخاص والتغلب على المعوقات المتصلة برقمنة البنية التحتية العامة.

الاستنتاج 6 - إن تعزيز القدرات الرقمية أمر أساسي على الصعيدين الوطني والمحلي. ومع تزايد بروز التفاوتات على الصعيد المحلي، يؤثر الافتقار إلى مشاركة متسقة في تعزيز قدرات الحكم المحلي على الإمكانات الكاملة لمبادرات البرنامج الإنمائي في دعم الأدوات الرقمية الخاصة بالمراحل النهائية من العمليات.

58 - كان الهدف من برامج البرنامج الإنمائي توسيع نطاق فوائد الرقمنة لتشمل عددا أكبر من السكان، لا سيما أولئك الذين يعيشون في المناطق النائية أو المهمشة. وعلى الرغم من اتباع نهج محلي ومركز على المجتمعات المحلية في التدخلات، فإن البرامج كثيرا ما افتقرت إلى ركيزة قوية في هياكل الحكم المحلي. وحتى في بلدان الشريحة العليا من البلدان المتوسطة الدخل المتقدمة من حيث التنمية الرقمية، حيث ربما تكون أجزاء من الحكومة قد أحرزت تقدما في مجال الرقمنة، هناك قدرات محدودة على المستوى دون الوطني. وقد شكل هذا التفاوت في القدرات عقبات أمام وضع وتنفيذ استراتيجيات رقمية لتحسين الخدمات العامة والتنمية الاقتصادية. وتشير الأمثلة الناجحة في قطاع الصحة (الشبكة الإلكترونية للمعلومات المتعلقة باللقاحات (eVIN) وبوابة Co-WIN في الهند، وأداة SMILE في إندونيسيا، والتطبيق عن بعد في فيت نام) بقوة إلى الإمكانات الكامنة في زخم الحكومات المحلية، حيث ترتبط المبادرات على نطاق مختلف مستويات الحكم بترسخ استراتيجي للخدمات الرقمية في برامج الحكومات المحلية. وسيكون تمكين الحكومات

المحلية وتلبية الاحتياجات المتعلقة بالقدرات أمرا أساسيا لتحقيق نتائج أكثر إنصافا واستدامة في مجال الرقمية تكون مناسبة للمواطنين.

**الاستنتاج 7 -** يتمتع البرنامج الإنمائي، بفضل حضوره العالمي، بمكانة جيدة واعتراف جيد بأنه مساعد على التعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي. وقد يسر البرنامج الإنمائي تبادل أدوات البنية التحتية العامة والأدوات القطاعية الرقمية فيما بين بلدان الجنوب، مما أظهر نتائج في مجال التحول في بعض البلدان.

59 - هناك طلب ملحوظ على تيسير التبادل فيما بين بلدان الجنوب للترويج لنماذج أولية للخدمات العامة الرقمية قابلة للتكيف على نطاق مختلف السياقات الإنمائية وسياقات النضج من الناحية الرقمية. وقدم البرنامج الإنمائي الدعم لتحالف المستقبل الواحد، وهو مبادرة تابعة لمجموعة العشرين، لتبادل الأدوات الرقمية الخاصة بتحسين الحوكمة والتنمية الاقتصادية مع البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل. ويتيح إطار تحالف المستقبل الواحد تقديم الدعم للعناصر الرقمية وغير الرقمية، بما في ذلك الحوكمة، والحصول على الخدمات والشمول ومبادئ البنية التحتية العامة الرقمية المتمحورة حول الإنسان. ويوفر هذا الإطار ومنصات البرنامج الإنمائي مثل منصة Digital X، وهو مستودع للأدوات الرقمية التي جرى التحقق منها، فرصا لمشاركة أكثر تنظيما بوصفها حلقة وصل بين أدوات الخدمات العامة الرقمية وعامل تيسير لها. وفي البلدان المرتفعة الدخل وبلدان الشريحة العليا من البلدان المتوسطة الدخل، ما زالت ثمة فرصة متاحة للبرنامج الإنمائي لتيسير تبادل المعارف والتعلم، وهما أمران محوريان لأغراض الاعتماد على نطاق النظم الاتحادية أو داخلها. وما زال البرنامج الإنمائي لم يستغل هذه الفرص استغلالا كاملا، فكثيرا ما تعوقه القيود المفروضة على الموارد. ويتوقف نجاح مبادرات من قبيل Digital X على تيسير وتوفير التمويل الإنمائي من أجل الإقبال على تلك الأدوات.

**الاستنتاج 8 -** بذلت برامج البرنامج الإنمائي باستمرار جهودا للتصدي للصعوبات الجغرافية والاجتماعية والصعوبات المتصلة بإدماج المسائل الجنسانية في رقمنة الخدمات العامة. وعلى الرغم من أن البرامج تصدت للصعوبات في المناطق الريفية وشرائح السكان المعرضة لخطر أن تترك خلف الركب، فإن العروض لم تكن دائما شاملة بما يكفي لتحقيق النتائج المرجوة.

60 - كانت أهم مساهمة قدمها البرنامج الإنمائي في مجال الهياكل والنظم الشاملة واضحة في مجالي الهوية القانونية وقابلية التشغيل البني للبيانات في البلدان المتوسطة الدخل. وأفادت هذه الجهود بشكل خاص شرائح من السكان كانت عرضة للتغيب في سياق الحصول على استحقاقات الحماية الاجتماعية. وفي البلدان المتضررة من النزاعات مثل أفغانستان، يبرز الدعم المقدم من البرنامج الإنمائي لأغراض الخدمات المالية الرقمية الإمكانات التي تنطوي عليها الأدوات الرقمية لتحقيق توعية أوسع نطاقا وأكثر كفاءة، حتى في البيئات السياسية والمؤسسية الأقل ملائمة. ومع أن المبادرات الشعبية المتعلقة بالتنمية الاقتصادية تسفر عن نتائج على المستوى الجزئي، فإن لها أوجه قصور في المساهمة في الهياكل السياسية الشاملة التي من شأنها أن تعزز النمو الاقتصادي الشامل.

61 - وما زالت الجهود المبذولة لزيادة حصول النساء على الخدمات العامة الرقمية واستخدامهن لها في المناطق الريفية والنائية تتطلب عملا كبيرا. فمن المشاكل الأكبر ضعف تفعيل الأطر السياسية الخاصة بالمساواة بين الجنسين، والفجوة الكبيرة بين المناطق الريفية والحضرية، مما أثر أيضا على إمكانية الحصول

على الخدمات العامة بشكل عام. والإقبال على الخدمات الرقمية، وخاصة من جانب النساء في المناطق النائية، يحتاج إلى استثمارات إضافية لا تتم دائما.

62 - وعلى الصعيد القطري، يؤدي الافتقار إلى آليات كافية لتتبع الاعتماد الفعلي للخدمات الإلكترونية إلى إعاقة جهود الرقمنة بشكل عام. وبالتالي، من الصعب قياس حجم المشكلة ومعالجة المعوقات الناجمة عن قلة المشاركة في الخدمات الإلكترونية واستخدامها. وتعاني بلدان، بما فيها بلدان لديها منظومات رقمية متطورة، من استمرار أوجه عدم المساواة وصعوبات في الحصول على الخدمة الذاتية عبر الإنترنت، مما يؤثر على شرائح كبيرة من السكان. وتصبح هذه الصعوبات أكثر وضوحا في السياقات الإنمائية الأكثر اتساما بعدم الاستقرار والهياكل المؤسسية والمنظومات الرقمية المجزأة، مما يؤثر بدوره سلبا على الشرائح الضعيفة من السكان. وبالنظر إلى مشاركة البرنامج الإنمائي في مجال الرقمنة، هناك مجال مفتوح أمامه لتعزيز أطر قياس الإدارة الرقمية من أجل تقييم الإقبال على الخدمات الإلكترونية واستخدامها على وجه التحديد.

الاستنتاج 9 - تشكل معالجة أمن البيانات والخصوصية الرقمية بوصفهما مسألتين متصلتين بالحقوق الأساسية صعوبة من الصعوبات التي تواجه العديد من البلدان. وهذا مجال ما زالت فيه مشاركة البرنامج الإنمائي في مراحلها الأولى.

63 - على الرغم من إمكانات التحول الكامنة في الرقمنة، هناك مخاطر على استقلالية الفرد وخصوصيته وحقوقه إذا لم تتخذ تدابير وقائية محددة. وإحدى الصعوبات في معظم البلدان هي أمن البيانات وحقوق البيانات التي حظيت باهتمام محدود في الجهود المبذولة لتطوير البنية التحتية العامة الرقمية ورقمنة الخدمات العامة. والتركيز غير الكافي على أمن البيانات وحماية حقوق الأفراد عند تبادل معلوماتهم الشخصية مجال لم يعالجه البرنامج الإنمائي بعد على نحو كاف. وإن الصعوبات المتعلقة بمحدودية التمويل وزيادة الطلب على الدعم في مجال الرقمنة خلال جائحة كوفيد-19 قد أعاقا إلى حد ما القدرة على إعطاء الأولوية للشواغل المستمرة المتعلقة بخصوصية البيانات وأمنها وسد الفجوة الرقمية.

## سابعاً - التوصيات

التوصية 1 - ينبغي للبرنامج الإنمائي، استنادا إلى عمله الجاري في تعزيز البنية التحتية العامة الرقمية، أن ينهض بالتصميم المركز على المستخدمين والعروض الرقمية المبسطة فيما يتعلق بالعناصر الرئيسية الموجهة للرقمنة مثل الهوية القانونية الرقمية، والخدمات المالية الرقمية، وقابلية التشغيل البيئي للبيانات.

64 - لقد أظهرت الأمثلة الناجحة للدعم الذي قدمه البرنامج الإنمائي في مجال الرقمنة أن اتباع نهج يشمل الحكومة برمتها يشكل أحد العوامل. وينبغي اتخاذ مزيد من التدابير الملموسة لتطبيق ذلك على الصعيد القطري لتعزيز بنية تحتية عامة رقمية محورها الإنسان.

65 - وبدعم حصول الجميع على الخدمات العامة الرقمية، ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يدعم الهوية القانونية الرقمية وقابلية التشغيل البيئي عن طريق توحيد البيانات، ومنصات التبادل المشتركة، والأطر السياسية والتنظيمية، والتأهب المؤسسي. وبالتشديد على التفكير التصميمي المركز على المستخدمين والتوسع القوي في المشاريع التجريبية والابتكارات، ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يدعم الجهود الرامية إلى تعزيز تصاميم الخدمات المنشأة بشكل مشترك، وترشيد الخدمات العامة من بدايتها إلى نهايتها، وإنشاء قنوات مختلطة للخدمات من أجل تعزيز سبل الحصول على الخدمات والإقبال عليها.

66 - والحصول على الخدمات المالية الميسورة التكلفة أمر أساسي لتنمية المشاريع وتعزيز سبل كسب الرزق. ويعمل البرنامج الإنمائي على تعزيز الخدمات المالية الرقمية، سواء بشكل غير مباشر من خلال مبادرات تحديد الهوية الرقمية أو بشكل مباشر من خلال نظم الدفع والمعاملات المالية باستعمال الأجهزة النقالة، وحملات التوعية. ومع ذلك، هناك طلب متزايد على مشاركة أوسع نطاقاً في مجالات محددة، لا سيما في تشجيع تطوير التكنولوجيا المالية وتهيئة بيئة مواتية. ومن الأساسي أن يستكشف البرنامج الإنمائي المشاركة بشكل منهجي في دعم المؤسسات الناشئة المبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية، وبالتالي تيسير التمويل الشامل لأغراض تنمية المشاريع. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يضع نماذج أعمال تعالج المعوقات في الأسواق الناشئة.

67 - وينبغي للبرنامج الإنمائي، بتسخير ريادته في مجال المنافع العامة الرقمية على الصعيد العالمي، أن يبادر إلى تعزيز مشاركة الكيانات غير التابعة للدول والتعاون بين أصحاب المصلحة المتعددين في المساعدة على إيجاد أدوات أكثر شمولاً في مجال البنية التحتية العامة الرقمية.

68 - والشراكات أساسية لإتاحة عمليات التغيير التحويلية. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يعطي الأولوية للشراكات البرنامجية مع وكالات الأمم المتحدة والمؤسسات المالية الدولية وأن يتخذ تدابير محددة لسد الفجوة بين التعاون على الصعيد العالمي والواقع على الصعيد القطري المتمثل في التدخلات المجزأة من جانب مختلف الوكالات.

**التوصية 2 - دعم البرنامج الإنمائي بنجاح مبادرات الرقمنة في قطاعي الصحة والحماية الاجتماعية.** وبالنظر إلى الدور الأساسي للرقمنة في تعزيز كفاءة الخدمات العامة، ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يشارك بشكل استراتيجي ومتسق بتقديم خيارات برنامجية شاملة لإتاحة التحول الرقمي الشامل على مستوى القطاعات. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يعطي الأولوية لجهود الرقمنة على صعيد الحكومات المحلية، لضمان رقمنة الخدمات العامة في المراحل النهائية.

69 - ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يستفيد من برنامجه الخاصة بالحوكمة للترويج لرقمنة الخدمات العامة في مجالات الحوكمة الرئيسية. ويجب على البرنامج الإنمائي ضمان أن يكون التحول الرقمي بوصفه عاملاً مساعداً أحد الاعتبارات الرئيسية في جميع برامج الحوكمة. ويستلزم ذلك أن تتعاون المكاتب القطرية بنشاط مع دعاة الرقمنة من أجل تعميم مراعاة التحول الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية.

70 - وباعتبار الحكومات المحلية من مقدمي الخدمات العامة والمحاورين للحكومات المركزية والمواطنين، فهي تؤدي دوراً رئيسياً في التحول الرقمي للخدمات العامة. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يتعاون بمزيد من النشاط مع الحكومات المحلية في مجال تعزيز قدراتها. ويمكن أن يشمل ذلك تقديم الدعم التمهيدي لمشاركة الحكومات المحلية في الإصلاحات الرقمية والرقابة الرقمية، والدعم النهائي لأغراض التحول الرقمي لإدارة الحكومات المحلية، والانتقال إلى تقديم الخدمات عبر الإنترنت، وتواصل الحكومات المحلية مع المواطنين ومؤسسات الأعمال المحلية في هذه العملية.

**التوصية 3 - ركز البرنامج الإنمائي تركيزاً كبيراً في أطره المؤسسية الحالية والسابقة على تعزيز عوامل تسريع الأثر الإنمائي وعوامل المساعدة على ذلك من خلال الرقمنة والابتكار والتمويل الإنمائي مع تحقيق مكاسب إيجابية.** وفي سياق مواصلة هذا التركيز وتوطيده، ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يعزز جهوده لتوفير التمويل الإنمائي للجهود القطاعية والتحول الرقمي على الصعيد القطري.

71 - إن التمويل الإنمائي أساسي للبلدان للسعي إلى التحول الرقمي من أجل تحسين الخدمات العامة والتنمية الشاملة. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يتخذ تدابير ويضع عمليات وأهدافا محددة لتوفير التمويل الإنمائي على الصعيد القطري، بما يشمل التمويل لأغراض البنية التحتية العامة الرقمية. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يخصص موارد كافية للمكاتب القطرية لتيسير التمويل الإنمائي. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يتخذ تدابير محددة لتعزيز قدرات المكاتب القطرية على توسيع نطاق مشاركة القطاع الخاص في تعزيز المؤسسي للإدارة الرقمية.

72 - وينبغي للبرنامج الإنمائي أن ينظر في تحديد أولويات التسريع الخاصة بكل منطقة بعينها وكيفية الاستفادة من مختبرات تسريع الأثر الإنمائي من أجل الترويج لذلك. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يقيم جدوى المختبرات ومدى ملائمة النماذج البديلة، مثل تقليل عدد المختبرات ولكن تزويدها بموارد أفضل، وتركزها بشكل استراتيجي في بلدان تعتبر رائدة على الصعيد الإقليمي في الابتكار والرقمنة، وتكليفها بتغطية البلدان الأخرى التي تعمل مع المراكز الإقليمية.

**التوصية 4 - في أقل البلدان نموا، ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يعتمد نهجا محدد الأهداف لتعزيز البنية التحتية العامة الرقمية والأطر التنظيمية اللازمة لتحسين الخدمات العامة والتنمية الاقتصادية.**

73 - ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يعطي الأولوية للبنية التحتية العامة الرقمية باعتبارها مجالا رئيسيا في رقمنة أقل البلدان نموا. ومن المتوقع أن يستلزم ذلك تقديم دعم صيغت مفاهيمه بعناية لأغراض الهوية القانونية الرقمية والخدمات المالية الرقمية، ويكون مدعوما بالمشاركة التعاونية في تعزيز الأطر التنظيمية. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يحدد المجالات السياساتية والمؤسسية للمشاركة وتقديم الدعم على نحو متسق في أقل البلدان نموا، مما سيؤدي إلى تعزيز استخدام الامتيازات التجارية وتشجيع الاستثمارات.

**التوصية 5 - إن البرنامج الإنمائي في وضع جيد يمكّنه من تيسير التعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي لأغراض التحول الرقمي وينبغي له يشارك بشكل استراتيجي في إتاحة ذلك.**

74 - ما زال التعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي محورين في توجيه البنية التحتية العامة الرقمية، واستعمال نسخ مماثلة من أدوات المنافع العامة، ودعم انتشار أفضل الممارسات والمهارات الرقمية، وتحسين توفير الخدمات الرقمية. ويرغب العديد من الشركاء الحكوميين للبرنامج الإنمائي في تبادل الممارسات التي نجحت في بلدانهم، وهم منفتحون على التعاون مع البلدان الأخرى للحصول على رؤى من مبادراتها الناجحة. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يستخدم التعاون فيما بين بلدان الجنوب للتعبيل لبناء القدرات، وتنفيذ الممارسات الناجحة، وتوفير التمويل، ومناصرة الوصول الحر إلى البيانات. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يخصص موارد للمكاتب القطرية لمواصلة التعاون فيما بين بلدان الجنوب.

75 - والمنافع العامة الرقمية مثل منصة Digital X أساسية لتبادل الأدوات العملية، وربطها بالتعاون فيما بين بلدان الجنوب والتعاون الثلاثي سيحسن عملية تيسير التكيف والتعاون التقني.

**التوصية 6 - ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يدعم خصوصية البيانات وإدارة الهوية القانونية على الصعيد القطري. وينبغي لبرامج البرنامج الإنمائي أن تدرج البعد المتعلق بالحقوق فيما يقدمه البرنامج من دعم في مجال الهوية القانونية.**

76 - يجب معالجة الشواغل المتصلة بخصوصية البيانات الناجمة عن الرقمنة إلى جانب الضمانات القياسية لأمن البيانات. وإطار الحوكمة الخاص بالهوية الرقمية الذي استُهل مؤخرا خطوة مهمة أولى في هذا الاتجاه. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يروج للتوجيهات وأن يدعم خصوصية البيانات ضمن تدخلاته (المتعلقة بالسجلات المدنية وغيرها من قواعد بيانات الهوية القانونية)، وكذلك في إطار ما يقدم من دعم في مجال البنية التحتية العامة الرقمية. وينبغي للبرنامج الإنمائي، استنادا إلى برامجه، أن يضع حلولاً تعالج الأبعاد المتعلقة بالحقوق في مجال خصوصية البيانات.

التوصية 7 - ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يعزز ما يقدم من دعم لسد الفجوة الرقمية بين الجنسين على مستوى السياسات. وينبغي للبرنامج الإنمائي أن يبين الموارد التي ستتاح لتنفيذ الاستراتيجيات الجنسانية المؤسسية من أجل رقمنة الخدمات العامة بشكل يشمل الجميع.

77 - على مستوى المؤسسات والبلدان، من الضروري للبرنامج الإنمائي أن يبين كيفية تنفيذ استراتيجياته الجنسانية لتحسين نتائج الرقمنة بجعلها أكثر إنصافاً بين الجنسين. ومن الأساسي أن يكفل البرنامج الإنمائي تخصيص موارد كافية لتنفيذ الاستراتيجيات الجنسانية.

78 - وينبغي أن يتعاون البرنامج الإنمائي مع مؤسسات الأمم المتحدة الأخرى لتقديم الدعم في مجال السياسات على الصعيد القطري في معالجة المسائل الجنسانية الهيكلية التي تؤثر على سبل حصول المرأة على الخدمات العامة الرقمية والتمويل.

التوصية 8 - على كل من الصعيدين القطري والعالمي، ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يدعو إلى تعزيز أطر قياس الإدارة الرقمية لتقييم الإقبال على الخدمات الإلكترونية واستخدامها. وهذه البيانات ضرورية لتوجيه الجهود الحكومية من أجل تقديم خدمات شاملة وتسريع الجهود في المراحل الأخيرة.

79 - مع أنه من المسلم به على نطاق واسع أنه يلزم إيلاء مزيد من الاهتمام لرصد الإصلاحات الرقمية، إن معايير الحوكمة الإلكترونية حالياً لا تجسد ذلك. ولتعزيز الاهتمام العالمي بالإصلاحات الرقمية الشاملة، ينبغي للبرنامج الإنمائي أن يدعو إلى تعديل مؤشر الأمم المتحدة لتطوير الحكومة الإلكترونية بمقاييس مرجعية مفصلة خاصة بمعايير رصد الإصلاحات الوطنية، بما في ذلك بشأن الإقبال على الخدمات الإلكترونية. وسيعزز ذلك القيام بتدخلات أكثر استنارة وتركيزاً على المستخدمين لمواجهة الصعوبات في المراحل النهائية في الخدمات العامة المتعلقة بتحقيق خطة عام 2030.

80 - والتركيز بشكل أكبر على استخدام الرقمنة وآثارها أمر حيوي للإصلاحات الرقمية الشاملة وللوصول إلى السكان الأكثر ضعفاً والمناطق النائية. والانتظام في تتبع استعمال الخدمات الإلكترونية يمكن أن يحدد شكل توجه المبادرات الحكومية ومبادرات المنظمات الإنمائية، والتصدي للصعوبات الرئيسية في مجال التصميم واستراتيجيات النشر. فبدون هذه الرؤية، قد تؤدي التطورات الرقمية إلى تفاقم أوجه التفاوت في إمكانية الحصول على الخدمات.