

دول أقوى من أجل استقرار متزايد

رقمنة تقديم الخدمات العامة من أجل تحقيق السلام والأمن في أفريقيا

موجزٌ بشأن المناصرة صادر عن
مكتب المستشار الخاص لشؤون أفريقيا



بلدان أقوى من أجل زيادة الاستقرار: رقمنة تقديم الخدمات العامة من أجل تحقيق السلام والأمن في أفريقيا

أعدت هذه الورقة بواسطة دانيال مالين، مسؤول إدارة البرامج في مكتب مستشار الأمم المتحدة الخاص لشؤون أفريقيا في نيويورك.

موجز بشأن المناصرة صادر عن مكتب المستشار الخاص
لشؤون أفريقيا¹

© حقوق الطبع والنشر محفوظة للأمم المتحدة، 2022

يجوز إعادة إنتاج هذا المنشور كلياً أو جزئياً وبأي شكل لأغراض تعليمية أو غير ربحية دون الحصول على إذن خاص من صاحب حقوق الطبع والنشر، بشرط الإقرار بالمصدر. إن الإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات في هذه الوثيقة لا تعني مصادقة الأمم المتحدة أو المؤلفين عليها. ويحظر استخدام المعلومات الواردة في هذا المنشور لأغراض الإعلام أو الترويج. وتستخدم الأسماء التجارية والرموز بأسلوب تحريري دون قصد التعدي على علامة تجارية أو قوانين حقوق الطبع والنشر. © حقوق الطبع والنشر محفوظة. الخرائط والصور والرسوم التوضيحية كما هو محدد.

صورة الغلاف: البنك الدولي / سارة فرحات.

¹ أعد هذا الموجز بشأن المناصرة لاستكمال تقرير الأمين العام للأمم المتحدة الذي يصدر كل سنتين عن استعراض تنفيذ الالتزامات المتعهد بها من أجل تنمية أفريقيا (A/75/950)، القسم هـ "تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من خلال إسكات البنادق في أفريقيا"، وتقرير الأمين العام للأمم المتحدة حول تعزيز السلام الدائم في أفريقيا والتنمية المستدامة فيها (A/75/917-S/2021/562).



المحتويات

| | | |
|---------|---|----|
| 05..... | تقييم الوضع | -1 |
| 07..... | اتخاذ الإجراءات على مستوى القارة | -2 |
| 09..... | أسباب ودوافع عدم الاستقرار والنزاع العنيف في أفريقيا | -3 |
| | تقديم الخدمات العامة وقدرة الدولة على كفالة السلام | -4 |
| 11..... | والأمن | |
| | الرقمنة: وسيلة لتحسين الكفاءة في تقديم | -5 |
| 15..... | الخدمات العامة وعامل تمكين من أجل تحقيق السلام والأمن | |
| 18..... | المثال 1: جنوب أفريقيا | |
| 19..... | المثال 2: الصومال | |
| 20..... | المثال 3: كينيا وناميبيا | |
| 21..... | توصيات السياسة العامة | -6 |

قائمة الأطر والأشكال

| | | |
|---------|---|---------|
| | خريطة حالة خدمات التكنولوجيا الحكومية حول العالم، بواسطة فريق مؤشر النضج التكنولوجي الحكومي، اعتباراً من كانون الأول/ديسمبر 2020..... | 16..... |
| 18..... | إطار المثال 1: جنوب أفريقيا | |
| 19..... | إطار المثال 2: الصومال | |
| 20..... | إطار المثال 3: كينيا وناميبيا | |



1- تقييم الوضع

صورة: النساء المستفيدات من برامج الحماية الاجتماعية والتغذية التي تمويلها المؤسسة الدولية للتنمية التابعة للبنك الدولي في قرية سوافينا في مدغشقر. مصدر الصورة: البنك الدولي / سارة فرحات.

تواجه أفريقيا تحديات مستمرة وناشئة تعوق تعزيز السلام الدائم والتنمية المستدامة.

إنكفاء لهيب النزاع وإدامته. وعلاوة على ذلك، وعلى النحو المبين في تقرير الأمين العام للأمم المتحدة بشأن تعزيز السلام الدائم في أفريقيا والتنمية المستدامة فيها (A/75/917-S/2021/562)، لا تزال بلدان كثيرة في أفريقيا تواجه تحديات متعددة تحول دول استقرار المجتمع وتحقيق التماسك الوطني، التي تفاقمت جراء جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

يُظهر النزاع المحتدم وعدم الاستقرار وحالات النزاع اتجاهاً تصاعدياً واضحاً عبر القارة على مدى السنوات الخمس الماضية. ووفقاً لإحدى قواعد البيانات، في عام 2019، سُجِّل 27 نزاعاً محتدماً في 19 بلداً في أفريقيا، و8,855 حالة وفاة معروفة نتيجة لتلك النزاعات. ومنذ عام 2015، زاد عدد النزاعات زيادة طفيفة. وبالإضافة إلى ذلك، وفي الفترة الممتدة بين عامي 2015 إلى 2020، تضاعف عدد الحوادث المتعلقة بالاضطرابات المدنية تقريباً.³

لا يزال عدم الاستقرار والنزاع يولدان الفقر ويزيدان من هشاشة المؤسسات، مما يؤدي بدوره إلى تقليص القدرة على الصمود وأفاق إحلال السلام. وفي الواقع، تتصدر 6 بلدان من بين 10 بلدان قائمة مراقبة الطوارئ لعام 2022 الصادرة عن لجنة الإنقاذ الدولية، وهي قائمة عالمية للآزمات الإنسانية التي من المتوقع أن تشتد حدتها على مرّ العام المقبل، في أفريقيا.²

لا تزال طبيعة النزاعات في أفريقيا تتعقد وتأخذ طابعاً إقليمياً باطراد. وفي حين أن معظم النزاعات في أفريقيا تحدث داخل الدول بطبيعتها، إلا إنها تنطوي على نحو متزايد على جماعات مسلحة غير تابعة للدول لها صلات بمصالح إجرامية أو شبكات إرهابية تعمل عبر الحدود، فضلاً عن مجموعات الدفاع الذاتي والمليشيات، التي غالباً ما تتشكل على أسس إثنية وتؤجج العنف الطائفي. ونتيجة لذلك، بات الحفاظ على السلام أمراً مشوباً بالتحديات، وأصبح من الصعب منع النزاعات التي طال أمدها والمتكررة أو إيجاد حل لها، ويُعزى ذلك في الغالب إلى أن أسبابها الكامنة لم تُفهم فهماً كاملاً ولم تعالج على نحو سليم. وعادة ما تغطي اتفاقيات السلام، التي نادراً ما تنفذ بالكامل، الأسباب المباشرة وقلما تتصدى للعوامل المتجذرة المفضية إلى

² لجنة الإنقاذ الدولية، قائمة مراقبة الطوارئ لعام 2022: فشل النظم (2021). الدول الأفريقية المدرجة في القائمة هي إثيوبيا ونيجيريا وجنوب السودان وجمهورية الكونغو الديمقراطية والصومال والسودان.

³ نيلز بيتر غليديتش وآخرون، "النزاع المسلح 1946-2001: مجموعة بيانات جديدة"، مجلة أبحاث السلام، المجلد 39، العدد 5 (أيلول/سبتمبر 2002)، الإصدار 20.1؛ تيريز بيترسون وآخرون، "العنف المنظم 1989-2020، مع إيلاء تركيز خاص على سوريا"، مجلة بحوث السلام، المجلد 58، العدد 4 (تشرين الأول/نوفمبر 2021)، الإصدار 20.1.



2- اتخاذ الإجراءات على مستوى القارة

استجابة لتحديات السلام والأمن في القارة،
تبنى الاتحاد الأفريقي في عام 2016 خريطة
الطريق الرئيسية للخطوات العملية لإسكات
البنادق في أفريقيا بحلول عام 2020.

تُناصر خريطة الطريق الرئيسية "ضرورة السعي إلى تحقيق السلام والأمن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية في أن واحد"، وتؤكد أنه "ينبغي لأفريقيا... أن تتحمل المسؤولية الكاملة عن مصيرها". وفي ضوء كثير من التحديات القائمة، مُدِّدَت خريطة الطريق الرئيسية الطموحة لمدة 10 سنوات إضافية، حتى عام 2030، مع إجراء استعراضات دورية كل عامين. وبالتالي، تمثل خريطة الطريق الرئيسية خطة أفريقيا الموحدة لتحقيق قارة خالية من النزاعات.

في حين أنّ خريطة الطريق الرئيسية تتصدى للتحديات أو النكبات القريبة والمباشرة التي تعزز عدم الاستقرار أو النزاع العنيف في أفريقيا - مثل استمرار الإرهاب والتطرف العنيف (التحدي 6) والتدفق غير المشروع للأسلحة بأنواعها إلى أفريقيا (التحدي 3) - إلا أنها لا تتعدى هذا المستوى إلى حد كبير من أجل التصدي للإجراءات الوقائية لتقديم خدمات القطاع الاجتماعي والتي يمكن أن تتخذها الدول بُغْيَةً وضع أساس أكثر صلابة لتحقيق السلام والاستقرار.





3- أسباب ودوافع عدم الاستقرار والنزاع في أفريقيا

حرصاً على الاستجابة على نحو فاعل لعدم الاستقرار والنزاع العنيف في أفريقيا، من الهام البدء في تحديد عناصر الطبيعة المتعددة الأبعاد والمعقدة لأسبابهما ودوافعهما.

- ويتضمن ذلك عدداً من العوامل الداخلية:⁴
- L الخلفات على السلطة السياسية والموارد بين النخب السياسية
 - L عدم وجود رؤية مشتركة داخل النظم السياسية المتنوعة عرقياً وتسليح الهوية لأغراض سياسية
 - L الافتقار إلى الوصول إلى العدالة، وانتشار الإفلات من العقاب، والتحيز الحقيقي أو المتصور لنظم العدالة، والتحيز والفساد، إلى جانب تقييد حرية التعبير وحرية تكوين الجمعيات وحرية التجمع السلمي
 - L ندرة الموارد والأصول المالية أو توزيعها على نحو غير متكافئ أو الافتقار إلى الوصول إليها
- هناك عدد لا يحصى من العوامل الخارجية التي تساهم أيضاً باعتبارها دوافع مفضية إلى عدم الاستقرار والنزاع، ويدخل في عدادها ما يلي:
- L لا تزال المنافسة الخارجية على الموارد الطبيعية لبلد ما تُشكّل عاملاً هاماً في زعزعة الاستقرار في أفريقيا
 - L تجد البلدان الواقعة في منطقة مزقتها النزاعات نفسها أكثر عرضة على الأرجح للتأثير غير المباشر لعدم الاستقرار. ويمكن أن يترك "تأثير الجوار السيئ" هذا تأثيراً مزعزعاً للاستقرار في البلدان⁵
- تُشكّل آثار تغير المناخ مستقبلاً محفوفاً بالمخاطر أمام تحقيق الاستقرار في أنحاء كثيرة من القارة؛ على سبيل المثال، ترتبط صدمات المياه، سواء الناتجة عن حالات الجفاف أو الفيضانات، بجميع أنواع النزاع الاجتماعي⁶
- L يمكن أن تفرض الشروط السيئة المتعلقة بالحصول على الإغاثة الاقتصادية التي يقدمها الدانون الخارجيون تحديات كبيرة تتعلق بالسلم والأمن بالنسبة إلى السلطات الوطنية، حيث يمكن أن تؤدي الاحتجاجات الجماهيرية ضد هذه الشروط الصارمة إلى غضب واسع النطاق

⁴ A/75/917-S/2021/562.

⁵ جاكى سيليرز، "العنف في أفريقيا: الاتجاهات والدوافع والاحتمالات حتى عام 2023"، تقرير بشأن أفريقيا، العدد 12 (بريتوريا، معهد الدراسات الأمنية، 2018).

⁶ المرجع نفسه.



4- تقديم الخدمات العامة وقدرة الدولة على كفاءة السلام والأمن

يدعو الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة إلى التشجيع على إقامة مجتمعات مسالمة لا يهتمش فيها أحد من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

يقع على عاتق سكان الدولة (أو، في الواقع، الدول) الذين يشكلون جزءاً من دولة قومية معيّنة واجبات أو التزامات تجاه الدولة – ومن ذلك على سبيل المثال دفع الضرائب، أو الخدمة العسكرية الإلزامية. وفي الوقت نفسه، قد تشمل التزامات الدولة تجاه السكان بموجب العقد الاجتماعي الضمني أو الصريح ما هو متفق عليه في المعاهدات أو المواثيق الدولية، مثل الحقوق المكفولة للأطفال أو المنصوص عليها في الأطر أو القوانين الدستورية الوطنية.

وفي حين أن تقديم الخدمات لا يعد المحدد الوحيد لشرعية الدولة،⁷ إلا أنه وسيلة أولية يلتقي بها كثير من المواطنين بالدولة ويشكلون تصورهم العام لها. وفي هذا الصدد، يمكن أن يؤثر تقديم الخدمات على مخاطر العنف، من حيث أنه يؤثر على شرعية الدولة.⁸ وترتكز الشرعية على قواعد مبررة، ويمكن أن تنهار عند استخدام السلطة بطرق غير مبررة.⁹

بموجب التسلسل الهرمي للمساعي السياسية الحميدة، أُشيرَ إلى أهمية الخدمات على أنها تضيف "محتوى للعقد الاجتماعي بين الحاكم والمحكوم".¹⁰

غير أن الدافع الداخلي السادس لعدم الاستقرار والنزاع العنيف المحدد في القسم 3 يشير إلى أنّ ضعف وجود الدولة، لا سيما في المناطق النائية، يُعد بمثابة دافع رئيسي يساهم في عدم الاستقرار والنزاع العنيف.

تستدعي الحاجة وجود دول أقوى من أجل تحقيق السلام والأمن في أفريقيا. ويتمثل أحد أبرز واجبات الدول في تقديم الخدمات العامة. وفي الواقع، يمكن إقامة صلة مباشرة بين أوجه القصور ونقص القدرة المزمّن في تقديم الخدمات العامة في القارة واستمرار النزاع وعدم الاستقرار.

غالباً ما تُعرّف الدولة القومية بأنها الإقليم الذي تتمتع فيه الحكومة المركزية بالقدرة على ممارسة السيطرة السيادية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، احتكار الاستخدام المشروع للقوة المادية بما يكفل تحقيق الأمن وتقديم الخدمات الاجتماعية لسكانها. وعلى الرغم من الحدود المعترف بها دولياً، قد تمتد السيطرة في أقصى مدى لها لتشمل الإقليم المادي بأكمله. ولكن في حالات أخرى، قد لا تمتد السيطرة إلى أبعد من حدود العاصمة. وفي كثير من الحالات، تكون سيطرة الدولة القومية مبهمّة، بل ومتغيرة في بعض الأحيان، وتبلغ سيطرتها أدنى درجاتها على مستوى المناطق المحيطة.

⁷ بولين إتش بيكر، إعادة تأطير الهشاشة والقدرة على الصمود: الطريق إلى الأمام (واشنطن العاصمة، كريتييف أسوشيتيس، 2017)، كما ورد ذكره في الأمم المتحدة والبنك الدولي، مسارات لتحقيق السلام: نهج شاملة لمنع النزاع العنيف (واشنطن العاصمة، البنك الدولي، 2018).
⁸ كارينا أومويفا وإليزابيث بوكنر، هل يؤدي عدم المساواة في التعليم الأفقي إلى نزاع عنيف؟ (نيويورك، منظمة الأمم المتحدة للطفولة، 2015)، كما ورد ذكره في A/75/917-S/2021/562 والأمم المتحدة والبنك الدولي، مسارات لتحقيق السلام.
⁹ كلير ماكلوغلين، سي. 2015 أ. "البحث في شرعية الدولة: نهج سياسي لمشكلة سياسية"، ورقة بحث، العدد 36 (برمنغهام، المملكة المتحدة، برنامج القيادة التنموية، 2015)، كما ورد ذكره في الأمم المتحدة والبنك الدولي، مسارات لتحقيق السلام.
¹⁰ روبرت آي روتبرغ، محرّر، عندما تفشل البلدان: الأسباب والنتائج (برينستون، مطبعة جامعة برينستون، 2004)، كما ورد ذكره في الأمم المتحدة والبنك الدولي، مسارات لتحقيق السلام.

على وجه التحديد، وُصِف تقديم الخدمات التعليمية والرعاية الصحية والمياه والصرف الصحي وحتى العدالة والأمن باعتباره "حلقة الوصل" التي تربط الدولة والمجتمع معاً.¹¹

علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي عدم تكافؤ نطاق الخدمات إلى تقويض شرعية الدولة، عندما يُنظر إليه على أنه مظهر من مظاهر الاستبعاد الجماعي. وتؤثر تصورات الوصول غير المتكافئ أو الإقصائي إلى الخدمات على الطريقة التي ينظر بها المواطنون إلى "استقامة" الدولة.¹² وفي بعض الحالات، يمكن أن يؤدي عدم تكافؤ تقديم الخدمات إلى إثارة المظالم ضد الدولة أو ضد المجموعات التي يُنظر إليها على أنها تحظى بسبل إتاحة غير متناسب على نحو غير عادل. وقد يؤدي التحيز المتصور تجاه إحدى المجموعات إلى تعزيز ثقة المجموعة المفضلة في الدولة، لكنه قد يقوّض أيضاً ثقة المجموعات الأخرى في الدولة.¹³

إنّ تشريع تقديم الخدمات يعتمد كذلك على نحو كبير على كيفية تقديم الخدمات. ووجدت دراسة شملت خمسة بلدان حول تصورات المواطنين وتقديم الخدمات في السياقات المتأثرة بالنزاع أنه في ما يتعلق بشرعية الدولة، فإن الإنصاف والشمول في تقديم الخدمات لا يقلان أهمية عن جودة الخدمات أو من يقدمها، إن لم يكن أكثر من ذلك. ويمكن أن يؤدي القصور في تقديم الخدمات إلى تقويض التصورات عن الحكومة ويمكن أن يكون له تأثير ينزع الشرعية.¹⁴

حدّد برنامج الصوت الجنوبي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ثلاثة عناصر حاسمة للتخفيف من الآثار الصحية والاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد-19.



الصورة أعلاه: أطفال يستخدمون تكنولوجيا الحاسوب في الصف الدراسي.
مصدر الصورة: ريكاردو نيلز ماير، أدوبي ستوك.

- 11 جينيفر ميلين وكيت كراوس، "فشل الدولة، وانهايار الدولة، وإعادة بناء الدولة: المفاهيم والدروس والاستراتيجيات"، *التنمية والتغيير* المجلد 33، العدد 5 (كانون الأول/ديسمبر 2002)، كما ورد في الأمم المتحدة والبنك الدولي، *مسارات لتحقيق السلام*.
- 12 سارة ديكس وكارين هوسمان وجرانت والتون، "مخاطر الفساد على شرعية الدولة واستقرارها في المواقف الهشة"، الإصدار U4، العدد 3 (بيرغن، معهد كريستيان ميشيلسن، 2012)، كما ورد ذكره في الأمم المتحدة والبنك الدولي، *مسارات لتحقيق السلام*.
- 13 ماكلوغلين، "البحث في شرعية الدولة".
- 14 جورجينا ستورج وآخرون، *تتبع سُبل العيش والخدمات والحوكمة: نتائج دراسة استقصائية من اتحاد بحوث سُبل كسب العيش الأمانة* (لندن، اتحاد بحوث سُبل العيش الأمانة، 2017)، كما ورد ذكره في الأمم المتحدة والبنك الدولي، *مسارات لتحقيق السلام*.

أما العنصر الثالث فهو تقديم الخدمات العامة بصورة أكثر استجابة وفي الأوان المطلوب. وعند الاقتضاء، ينبغي إجراء ابتكار حول نماذج بديلة لتقديم الخدمات، لا سيما رقمنة تقديم الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، تُعدّ الاستجابة المبكرة والتأهب لضمان قدرة المؤسسات على الصمود وقدرتها على الاستجابة بفاعلية أمراً بالغ الأهمية.¹⁵

يمكن استنباط أن هذه العناصر الثلاثة بالغة الأهمية كذلك في الحفاظ على ثقة الجمهور في تقديم الخدمات التي تقودها الدولة. ويتمثل العنصر الأول في الشفافية، بمعنى أن المعلومات المتعلقة بعمليات الميزانية وقرارات الحكومة وطرائق التنفيذ والمستفيدين متاحة للجمهور، أو أن توجد على الأقل ضوابط وتوازنات معقولة. وتعد الشفافية عنصراً حاسماً لبناء الثقة من خلال إعادة تأكيد العقد الاجتماعي وتعزيز التماسك الاجتماعي.

يتمثل العنصر الثاني في الشمولية، وضمان "عدم تخلف أحد عن الركب" في تقديم الخدمات العامة. وتتطلب الشمولية أن تغطي الخدمات جميع الفئات، لا سيما التي تُعدّ ضعيفة، وأن تُعطى الأولوية للإنصاف في جودة الخدمة والوصول إليها.



الصورة أعلاه: أطلق مشروع توصيل الإمدادات باستخدام الطائرات بدون طيار في تشرين الأول/أكتوبر 2016، وهو ما جعل رواندا أول بلد في العالم يستخدم تكنولوجيا الطائرات بدون طيار في خدمات إنقاذ الأرواح. مصدر الصورة: سارة فرحات / البنك الدولي.

¹⁵ مركز هدف التنمية المستدامة 16، "تقديم خدمات عامة شفافة وشاملة وسريعة الاستجابة (المناقشة الإلكترونية الرابعة)"، 27 نيسان/أبريل 2021. متوفر على: <https://www.sdg16hub.org/group/southern-voice-undp-sdg-16-trends-and-emerging-issues/discussion/transparent-inclusive-and> (8 آذار/مارس 2022).



5- الرقمنة: وسيلة لتحسين الكفاءة في تقديم الخدمات العامة وعامل تمكين من أجل تحقيق السلام والأمن

في ضوء النمو الاقتصادي السريع نسبياً في أفريقيا في السنوات الأخيرة، واستمرار واقع جائحة كوفيد-19، هناك عدد من الفرص القائمة، من بينها ما يلي:

L تُعدّ حلول خدمات التكنولوجيا الحكومية ضرورية لضمان استمرارية العمليات الحكومية الأساسية وأمن الوصول عن بُعد للمسؤولين الحكوميين، ودعم الأشخاص والشركات الضعيفة، ونشر حلول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأقل تكلفة والأكثر عولاً

L ترتبط قدرات الحكومة الرقمية بشكل إيجابي بتصورات انخفاض الفساد

L تتصور خدمات التكنولوجيا الحكومية نهجاً حكومياً شاملاً، وفي هذا المجال تُمكن قابلية التشغيل البيئي للنظم الحكومية الحكومات من إنشاء بيانات تعينها على اتخاذ قرارات مستنيرة والامتثال والرصد

L تُيسّر مشاركة المواطنين بالاستعانة بخدمات التكنولوجيا الحكومية من خلال تعزيز التواصل المستمر الثنائي الاتجاه بين الحكومات والمواطنين عبر الحلول الرقمية، ومنها الرسائل النصية والتطبيقات المفتوحة المصدر والوسائط الاجتماعية ومنصات تقديم العرائض الإلكترونية¹⁸

على الرغم من الإنجازات التي تحققت في مجال تقديم خدمات التكنولوجيا الحكومية ورقمنة تقديم الخدمات العامة، وفقاً لتقرير البنك الدولي مؤشر النضج التكنولوجي الحكومي، فإن بعض التحديات الملحوظة ستقف عائقاً أمام الاستيعاب السريع لهذه التطورات:

L تعد الالتزامات الحكومية الرفيعة المستوى، بما في ذلك تخصيص الموارد اللازمة، ضرورة لتنفيذ نهج الحكومة بأكملها، وتقليص أوجه القصور، والحد من مخاطر الاحتيايل والفساد

L سيكون من الضروري أن تبذل الحكومات استثمارات كبيرة في الأجهزة والبرمجيات وإدارة التغيير والمهارات بُغية دعم الانتقال إلى الحلول الرقمية المتكاملة والمنصات المشتركة

L تستدعي الحاجة وجود بيئات تنظيمية محسنة ومؤسسات أقوى للتخفيف من المخاطر المتزايدة المحدثة بالأمن السيبراني وحماية البيانات والخصوصية

L ينبغي ألا تؤدي حلول خدمات التكنولوجيا الحكومية إلى مفاومة الفجوات الحالية، لا سيما بما يتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات والآثار التوزيعية لتكلفة البيانات المتنقلة أو الإنترنت، فضلاً عن الوصول إلى الأجهزة، والإدماج ومحو الأمية¹⁷



الصورة أعلاه: تعمل شركات التكنولوجيا الأفريقية على تطوير الحلول التي ستحتاج إليها الحكومات في قطاع التكنولوجيا الحكومية. مصدر الصورة: إس. غفوزد، أدوبي ستوك.

¹⁷ دينير وآخرون، مؤشر النضج التكنولوجي الحكومي.

¹⁸ المرجع نفسه.



المثال 1: جنوب أفريقيا

الخدمة، والتعويض، وتيسير السبل، والمجاملة، والمعلومات، والشفافية، والقيمة مقابل المال. وقد عدل هذا النهج على مر السنين، وأضيفت حملة "اعرف حقوقك في الخدمات" وغيرها من المبادرات للترويج لبرنامج باثو بيليه في قطاع الخدمة العامة. وتُمنح جوائز التميز الوطنية السنوية من برنامج باثو بيليه للموظفين العامين المتفانين والملتزمين، ويبدلون جهداً إضافياً في خدمة المواطنين.

تضطلع جنوب أفريقيا بدور ريادي في التحول الرقمي في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، لا سيما في مجالات النظم الحكومية الأساسية وإشراك المواطنين والعوامل التمكينية. ويستعرض الموقع الشبكي لوكالة تكنولوجيا المعلومات الحكومية استراتيجية التحول الرقمي للبلاد 2025-2020، التي تعمل، إلى جانب تحسين العمليات، على تسليط الضوء على أربعة عناصر رئيسية: إشراك المواطنين، وتمكين الموظفين، وتحويل الخدمات، وإنشاء منصات مشتركة. ويوفر الموقع الشبكي (Govtech) التابع لوكالة تكنولوجيا المعلومات الحكومية منصة لمشاركة المعارف المتعلقة بالدروس والحلول والأفكار. وأطلقت بوابة حكومية إلكترونية جديدة في عام 2020 من أجل تحسين وصول المواطنين والشركات والجهات الحكومية إلى الخدمات الإلكترونية. كذلك، في عام 2001، أنشئ مركز ابتكار الخدمات العامة بُغية تطوير المهارات الرقمية وتعزيز الابتكار سعياً نحو تحسين تقديم الخدمات بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص. يقدم مركز ابتكار الوسائط المتعددة التابع لمركز ابتكار الخدمات العامة خدماته لجميع كيانات القطاع العام، والموظفون العامون مدعوون لاستخدامه لاستكشاف الممارسات المبتكرة أو للتدريب. وأطلقت وزارة الخدمة العامة والإدارة برنامج باثو بيليه (الشعب أولاً) في عام 1997 بُغية إحداث تغيير جذري في تقديم الخدمات العامة على أساس ثمانية مبادئ: التشاور، ومعايير

المصدر: دينير وآخرون، مؤشر النضج التكنولوجي الحكومي.

نظم سحابية مماثلة من أجل تحسين نظمها الحكومية الأساسية. وتعمل هذه النظم كمنصات غير مترابطة، ولم تتبادل البيانات بصورة آلية بعد. وبالإضافة إلى ذلك، لدى الحكومة الفيدرالية والدول عدّة مشاريع جارية رامية إلى دعم الإجراءات الرئيسية الأخرى للأجندة الرقمية، بما في ذلك تطوير نظام تعريف رقمي من أجل تحسين التسجيل المدني والخدمات عبر الإنترنت. وطوّرت جميع هذه المنصات بدعم كبير من شركاء التنمية، وتركز الحكومة حالياً على تعزيز القدرة المؤسسية والاستعداد للانتقال إلى المستوى التالي من التحول الرقمي للقطاع العام في غضون خمس سنوات.

من الهام أيضاً تسليط الضوء على الممارسات الجيدة التي تظهر في البيئات الصعبة مثل الصومال. ففي الصومال، تستخدم نظم معلومات الإدارة المالية للحكومة الفيدرالية وخمس ولايات حلولاً قائمة على السحابة؛ ومنذ عام 2015، استخدم تطبيقين على شبكة الإنترنت لدعم العمليات اليومية في ستة مواقع. وتنتشر نتائج الميزانية الشهرية للحكومة الفيدرالية على شكل بيانات مفتوحة في السحابة، وتنتشر الدول الأعضاء بانتظام تقارير الميزانية الشهرية على مواقع وزارة المالية الخاصة بها. وفي عام 2019، أطلقت أربعة بلدان نظم معلومات إدارة الموارد البشرية وكشوف الرواتب القائمة على السحابة وتولّت تشغيلها بطريقة فعالة من حيث التكلفة. وتعمل الحكومة الفيدرالية ودول الصومال حالياً على تطوير

المصدر: دينير وآخرون، مؤشر النضج التكنولوجي الحكومي.



الصورة أعلاه: يهدف استخدام التكنولوجيا لتسريع معالجة الواردات والصادرات إلى تبسيط العمليات المرهقة في بعض الأحيان. مصدر الصورة: استريت أون كاميرا، أدوبي ستوك.



المثال 3: كينيا وناميبيا



ساعدت رقمنة عمليات ضريبة القيمة المضافة في تحديد التناقضات في البيانات وزيادة تحصيل ضريبة القيمة المضافة بأكثر من مليار دولار بين عامي 2016 و2017.

في ناميبيا، ظل وقت الامتثال وعدد مدفوعات ضريبة القيمة المضافة ثابتاً في السنوات الأخيرة، مع أن كليهما أعلى من المتوسط العالمي. وفي نهاية عام 2016، انتقلت إدارة الإيرادات الداخلية في ناميبيا إلى نظام إدارة ضرائب متكامل، والذي يوفر وظائف وقدرات جديدة لإعداد التقارير من شأنها تقليل التأخير في معالجة الإقرارات الضريبية وعدد الإقرارات المرفوعة إلى غير محلها.

حققت إصلاحات الرقمنة والأتمتة التي اتخذتها هيئة الإيرادات الكينية والقطاع الخاص نتائج إيجابية. وأدى نظام تحويل الأموال M-Pesa إلى تغيير السياسة الضريبية والإدارة. ويشتمل النظام على تطبيق عبر الإنترنت لإدارة الضرائب (نظام iTax) ويسمح لدافعي الضرائب بتقديم ودفع الضرائب إلكترونياً. وعكفت هيئة الإيرادات الكينية على أتمتة ورقمنة عدة وظائف من وظائفها من أجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات، وتعزيز العمليات غير الورقية، وفرض الامتثال، وتسوية تحصيل الضرائب، وتعزيز الشفافية، وتعزيز المساءلة.

المصدر: لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية لأفريقيا: السياسة المالية لتمويل التنمية المستدامة في أفريقيا: التقرير الاقتصادي لأفريقيا 2019 (أديس أبابا، 2019).



الصورة أعلاه: أطفال في النيجر يذهبون إلى المدرسة حاملين أجهزتهم اللوحية، بدعم من اليونيسف. ومن خلال هذه المبادرة، يمكن لكل طفل، أياً كان محل إقامته، الوصول إلى التكنولوجيا للحصول على فرص تعليمية متساوية. مصدر الصورة: فرانك ديجونغ، اليونيسف.



6- توصيات السياسة العامة

في هذا الموجز بشأن المناصرة، وصفنا كيف يمكن للجهود التي تبذلها الدول لتحسين تقديم الخدمات العامة من خلال الرقمنة والاستيعاب المعزز للتكنولوجيا الحكومية في أفريقيا أن تساهم في تحسين ثقة الجمهور في الحكومات وهو ما يقلل بدوره من احتمالية عدم الاستقرار أو النزاع العنيف.

بُغية ضمان استمرارية العمليات الحكومية الأساسية، وتوفير وصول آمن عن بُعد للخدمات عبر الإنترنت، ودعم الأشخاص والشركات الضعيفة. وفي حين أن الحكومات الأفريقية قد اتخذت خطوات مؤقتة نحو تكامل التكنولوجيا الحكومية، إلا أن الجهود المبذولة حتى الآن لم تكن كافية لضمان تحقيق نقلة نوعية. وفي هذا الصدد، ينبغي تسريع الانتقال نحو رقمنة الخدمات الحكومية وتقديم الخدمات العامة في أفريقيا من أجل تحويل الفرص إلى سلام وأمن ونتائج إنمائية مستدامة.

من المرجح أن يكون لدى الأفراد في المجتمع تصور إيجابي عن الدولة إذا أدركوا أن الخدمات العامة - الوسيلة الرئيسية التي يتفاعل من خلالها معظم الناس مع حكومتهم - يجري توفيرها بشكل عادل وشفاف وعلى نحو شامل وبطريقة تبرز الاستجابة لاحتياجاتهم.

سلّطت جائحة كوفيد-19 الضوء على مدى أهمية حلول التكنولوجيا الحكومية في الأوقات الصعبة - وكيف يمكن أن يكون العجز المزمّن في القدرات التكنولوجية الحكومية مؤلماً -



الصورة أعلاه: في كينيا، يمكن حتى للمواطنين في الأماكن النائية التعامل مع الدولة من خلال التكنولوجيات الرقمية. مصدر الصورة: صور الاتحاد الدولي للاتصالات

قد تأخذ البلدان الأفريقية في الاعتبار ما يلي، وفقاً للتوصيات الواردة في تقرير البنك الدولي لعام 2021 مؤشر النضج التكنولوجي الحكومي:

من الهام إنشاء فريق وطني متكامل من جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين، والعمل على تعزيز نتائج التكنولوجيا الحكومية وتحسينها، في إطار نهج الحكومة بأكملها. وفي هذا الصدد، قد تشمل الكيانات الحكومية صاحبة المصلحة وزارات ووكالات الاتصالات والاقتصاد الرقمي والمالية والداخلية والتعليم والصحة والحماية الاجتماعية.



تُشكل كفاءة الموارد الكافية وتطوير المبادئ التوجيهية لشراء حلول تكنولوجية جديدة أمراً ضرورياً لاستدامة استثمارات التكنولوجيا الحكومية ورصد أداء الحكومة.



يمكن للاستثمارات الحكومية في الحلول السحابية والتطبيقات المفتوحة المصدر وخدمات الويب والنظم الأساسية المشتركة الأخرى أن تخفض التكلفة وتقلل وقت تنفيذ التحول الرقمي في القطاع العام.



اتسمت رقمنة المدفوعات من الحكومات إلى الأشخاص بأهمية متجددة وإلحاح عاجل بسبب جائحة كوفيد-19. ويمكن للحلول الرقمية لتحويل الأموال النقدية إلى الفئات السكانية الضعيفة أن تقلل التكاليف التي تتحملها الحكومات، فضلاً عن تحسين وصول المستفيدين إلى المدفوعات وتقريب المدفوعات الرقمية خطوة إضافية بما يجعل منها قناة واسعة النطاق للشمول المالي.



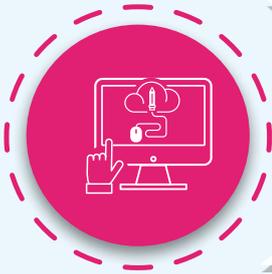
يمكن أن يساهم استخدام بوابات الخدمات عبر الإنترنت من الجيل التالي في توسيع نطاق خدمات المعاملات من أجل توفير الوقت وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات. وعلاوة على ذلك، يمكن إطلاق خدمات تركز على المستخدم يمكن الوصول إليها عالمياً لبلوغ الفئات الضعيفة من السكان وتقليص الفجوة الرقمية.



يمكن توسيع منصات مشاركة المواطنين المتعددة الوظائف، لا سيما في شكل حلول الخدمات المدنية الإلكترونية، بُغية تعميق العلاقة بين المواطن والحكومة، وتحسين المساءلة وترسيخ ثقة الجمهور في الحكومة.



يكتسي الاستثمار الحكومي في تطوير المهارات الرقمية للمواطنين وتعزيز الابتكار في القطاع العام أهمية بالغة لدعم الانتقال إلى ثقافة تعتمد على البيانات وتعزيز المهارات التقنية.



يشكل اعتماد أطر قانونية قوية وإنشاء وكالات فاعلة لحماية البيانات خطوات هامة يمكن للحكومات اتخاذها من أجل تعزيز ثقة المواطنين في المجتمعات التي تعتمد على البيانات وتعزيز التكنولوجيا الحكومية بشكل أكثر فاعلية.



يمكن تسريع الجهود من أجل ضمان تحقيق الترابط بين البيانات التقليدية و"الجديدة" سعياً نحو تعزيز التحول الرقمي. ويمكن أن يؤدي تكامل البيانات التقليدية والبيانات الرقمية إلى تسريع تقديم الخدمات وتدعيمها، لا سيما للسكان المحرومين والمهمشين تاريخياً.



ينبغي تعزيز تطوير النظم البيئية المحلية للتكنولوجيا الحكومية من خلال دعم رواد الأعمال المحليين والشركات الناشئة لتطوير منتجات وخدمات جديدة، وكذلك من خلال تقديم حوافز للاستفادة من مهارات القطاع الخاص والابتكار والاستثمارات للتصدي للتحديات التي تواجه القطاع العام.¹⁸



¹⁸ دينير وآخرون، مؤشر النضج التكنولوجي الحكومي.

تعد الرقمنة المعززة لتقديم الخدمات العامة في أفريقيا أداة هامة ستحقق القارة من خلالها الطموح 4 في خطة الاتحاد الأفريقي لعام 2063 - أفريقيا سلمية وأمنة.

بُغية الاستفادة من الرقمنة باعتبارها محركاً للتنمية المستدامة والسلام الدائم، أطلق مكتب المستشار الخاص لأفريقيا مبادرة "قلم مقابل بندقية" وهي مبادرة جديدة تهدف إلى تعزيز المدارس بوصفها مراكز للتنمية والتماسك الاجتماعي والسلام. ويعتمد برنامج "قلم مقابل بندقية" على الأثر المضاعف لبرامج التغذية المدرسية من خلال: (أ) زيادة معدلات الالتحاق بالمدارس والحضور والإتمام النهائي؛ (ب) تعزيز التغذية وتحسين التسجيل في البرامج الصحية العامة للأطفال وتعزيز قدراتهم التعليمية؛

(ج) تعزيز المساواة بين الجنسين والإدماج الاجتماعي؛ (د) تعزيز النمو الاقتصادي المحلي. وتسعى المبادرة إلى تعزيز النهج الشاملة التي تستخدم الأدوات التكميلية مثل الرقمنة من أجل تعظيم الأثر الإيجابي لبرامج التغذية المدرسية. ومن المتوقع أن يؤدي تقديم الخدمات العامة المعزز هذا إلى زيادة الرخاء والمساواة والفرص داخل المجتمعات المحلية، وهو ما يؤدي إلى تماسك تحقيق اجتماعي أقوى وقدرة أكبر على الصمود وتقليل مخاطر نشوب نزاع عنيف. وتُعد مبادرة "قلم مقابل بندقية" مساهمة مقدمة من مكتب المستشار الخاص لشؤون أفريقيا إلى التحالف العالمي للوجبات المدرسية ومبادرة إسكات البنادق التي أطلقها الاتحاد الأفريقي.

الصورة أدناه: يُعدّ جواز السفر التعليمي حلاً جديداً مصمماً لسدّ الفجوة في فقر التعلم، وهو عبارة عن مكتبة رقمية لموارد التدريس والتعلم تغطي مناهج التعليم الابتدائي والثانوي بالكامل. ويتيح فرصاً كبيرة للتعلم عبر الإنترنت من أجل تحسين تعليم الملايين من الأطفال.



UN0410308/التفاح/نفس/التفاح
محور الصورة: حقوق الطبع والنشر محفوظة للنو نيسف/التفاح
©

خطوة أخرى على الطريق نحو "أفريقيا التي
نصبو إليها" وتحقيق خطة الاتحاد الأفريقي
لعام 2063



دول أقوى من أجل استقرار متزايد:

رقمنة تقديم الخدمات العامة
من أجل تحقيق السلام والأمن في أفريقيا

موجزٌ بشأن المناصرة صادر عن
مكتب المستشار الخاص لشؤون أفريقيا