

# أصبحنا جميعاً من المستهلكين الدائمين

اجتمع زعماء عالميون وصانعو سياسات ووزراء وخبراء حكوميون هذا الشهر في دبي، في إطار القمة الحكومية التي نظمتها دولة الإمارات العربية المتحدة. وقام هؤلاء المسؤولون رفيعو المستوى في هذه القمة التي انعقدت تحت رعاية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، والتي أصبحت من أبرز المحافل الحكومية في العالم، ببحث إمكانيات إقامة حكومات ذكية ومدى الحاجة إليها في القرن الحادي والعشرين.

فقد شهد عالمنا متنامي الاعتماد على الحلول الإلكترونية ثورة في العلاقات بين الناس والشركات والحكومات. كما غيّرت ثورة المعلومات وقدرة أعداد متزايدة من سكان العالم على استخدام شبكة الإنترنت توقعات المجتمعات البشرية من الخدمات التي تقدمها لها حكوماتها، بحيث بات يتعين على تلك الحكومات أن تلعب دور شركات التسويق المتطورة إضافة إلى دورها في قيادة وإدارة تلك المجتمعات.

ولم يعد مواطنو شتى دول العالم ينظرون إلى علاقاتهم مع حكوماتهم بصفتها علاقات ثنائية تترتب عليها التزامات من جانب واحد، لكنهم باتوا ينظرون إليها من منظور مختلف بفضل ما تعلموه من شبكات العلاقات التي أتاحتها لهم مواقع التواصل الاجتماعي، والتي كشفت لهم النقاب عن مواطن ضعف الخدمات الحكومية وهيكل الحكومات التي عفا عليها الزمن ولم تعد تواكب روح العصر في الكثير من الحالات. وهكذا راحت المؤسسات الحكومية التي تأسست خلال الأعوام الخمسين الماضية ناهيك عن تلك التي تأسست في القرن التاسع عشر، تبحث عن سبل لتطوير خدماتها ومواكبة العصر والتواصل مع المواطنين المتعاملين معها والذين باتوا يتوقعون منها أن تقدم لهم خدمات مميزة ومواصلة تحسين معايير الخدمات الرئيسية التي تقدمها أمثال التعليم والرعاية الصحية. وهكذا باتت مواقفنا وسلوكياتنا وأنماط تفكيرنا الاستهلاكية تهيم على مستوى الخدمات التي نتوقع أن تقدمها لنا حكوماتنا.

وهنا يجدر بنا التساؤل أولاً حول مدى استجابة الحكومات لهذه التطورات؟ إذ إنه شأنها في ذلك شأن غيرها من الهيئات، تواجه الحكومات قيوداً على مواردها الزمنية والمالية والبشرية. إلا أن الإصلاح يجب أن ينطلق من اعتراف المؤسسات الحكومية بالحاجة إلى التغيير. ويتحدث المراقبون عن احتمال بروز جيل ثالث من الحكومات تتراجع فيه قيود المعاملات التكنولوجية والأساليب البيروقراطية لتقديم الخدمات في مختلف المجالات الاجتماعية والاقتصادية، لمصلحة أساليب متنامية اللامركزية تقدم الخدمات إلكترونياً بطريقة تشاطر البيانات.

ولم يعد مواطنو شتى دول العالم ينظرون إلى علاقاتهم مع حكوماتهم بصفتها علاقات ثنائية تترتب عليها التزامات من جانب واحد، لكنهم باتوا ينظرون إليها من منظور مختلف بفضل ما تعلموه من شبكات العلاقات التي أتاحتها لهم مواقع التواصل الاجتماعي

وعلى غرار ما اضطرت الشركات إلى فعله في مختلف أنحاء العالم للتكيف مع أفضل السبل الممكنة لتسخير إمكانيات مواقع التواصل الاجتماعي والتقنيات الحديثة للتواصل مع زبائنهم وعملاتهم، تواجه حكومات العالم تحديات مماثلة لتلك التي واجهتها تلك الشركات في هذا السياق، ويات من الواضح أن قواعد التعامل قد تغيرت بالفعل. وسوف يكلف تجاهل التغيير الذي طرأ على العلاقات والتوقعات نتيجة توافر القدرة على الحصول على المعلومات والتعامل مع شبكات التواصل الإلكتروني والحكومات والشركات كثيراً. ونجحت الشركات التي أدركت أهمية التغيير الذي طرأ على علاقاتها مع المعنيين بشؤونها وراحت تعيد صياغة نماذج عملها، في بناء قدرات وسياسات جديدة أتاحت لها التعامل الفعال مع زبائنهم وتوفير مستويات خدمات أفضل والحصول في المقابل على مستويات أعلى من ولاء أولئك الزبائن.

ويتضح لنا بالتالي أن الطريق إلى ابتكار نموذج جديد لتقديم الخدمات الحكومية يواكب تطلعات المواطنين لن يكون ممهّداً. إذ إنه على الصعيدين الثقافي والتنظيمي، سوف يتعين على الحكومات تقبّل فكرة إجراء تغييرات كبيرة بالتزامن مع تكيف أساليب تفاعلها وهياكلها الإدارية بما يواكب تلبية احتياجات المواطنين ومشاركتهم في إدارة تلك التغييرات. كما يتعين على مستهلكي الخدمات الحكومية من جهتهم، التكيف مع تطور نموذج تقديم الخدمات الحكومية وتحمل مسؤولية المشاركة في تطوير وتنفيذ السياسات الجديدة، بالتزامن مع تنامي استخدام نموذج العمل الحكومي اللامركزي لشبكات التواصل الاجتماعي والمجموعات الإفرادية في تقديم الخدمات.

ويقوم المواطنون المستهلكون المعززون بالتقنيات الحديثة الآن بتغيير أساليب تقديم الحكومات لخدماتها في مختلف أنحاء العالم. وبذلك تنامت قدرات النموذج الجديد للتفاعل المعزز تقنياً بين الحكومات ومواطنيها بشكل كبير. وهكذا اتضح صواب مبادرة القمة الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة في استعراض مزايا الحكومات الذكية، لأن الحكومات التي سوف تنجح في التكيف مع عالمنا الرقمي المتطور هي التي سوف تتمكن من مواصلة مواكبة روح العصر وتقديم خدمات لا تقتصر فوائدها على دعمها ولكنها سوف تمتد لتشمل مساعدتها في إعادة تحديد مفهوم قيمة الخدمات التي تقدمها لمواطنيها.

ويجدر بنا ثانياً نقبل نموذج العمل اللامركزي والإلكتروني لتقديم الخدمات الحكومية، وضرورة تبني الحكومات بصور متزايدة لنظرة استراتيجية حول أفضل السبل لتسخير إمكانيات التقنيات الجديدة لتطوير أساليب تقديمها لخدماتها. ويعتبر استخدام الحكومات للتطبيقات أو إشارات الهاشيتاج المميزة للتحذير من وجود كتابات أو رسومات جرافيتي جدارية غير مرغوب بها أو حفر في الشارع، خطوة أولى نحو استخدامها للقدرات الإعلامية لمواقع التواصل الاجتماعي. كما أن تمكين الحكومات للمواطنين من التواصل معها مباشرة أخذ يغير القواعد التاريخية لتعامل الحكومات مع مواطنيها. وبذلك انتهى عصر إصدار الأوامر وهيمنة هياكل السيطرة والتحكم وأخذت الحكومات تدعو مواطنيها للمشاركة في إدارة أنظمة تقديم الخدمات. وتتصدر دبي هذه الموجة العارمة من التغيير عبر إطلاق مبادرات تتيح لمواطنيها حرية إبداء آرائهم في الخدمات التي تقدمها لهم حكومتها، وتشجع دوائرها الحكومية على التنافس في مجال تطوير خدماتها عبر إطلاق جائزة حمدان بن محمد للحكومة الذكية عام 2013.

## تقبّل نموذج العمل اللامركزي والإلكتروني لتقديم الخدمات الحكومية، وضرورة تبني الحكومات بصور متزايدة لنظرة استراتيجية حول أفضل السبل لتسخير إمكانيات التقنيات الجديدة لتطوير أساليب تقديمها لخدماتها

ويجدر بنا ثالثاً، التفكير في ما راحت الحكومات تكتشفه من وسائل جديدة تؤكد من خلالها لقاعدة مواطنيها الذين تم منحهم هذه المزايا ويريدون التعبير عن آرائهم، مواكبتها بالتقنيات الحديثة والقمية العالية لخدماتها المحسنة. وسوف يقوم التحرك نحو نموذج لامركزي وإلكتروني لتقديم الخدمات الحكومية على توافر كميات متزايدة من المعلومات. كما أن تفسير هذه البيانات لتحديد مجالات وإمكانيات المبادرات السياسية الجديدة المستندة إلى تحليل البيانات التجريبية، سوف يعزز قدرة الحكومات على تلبية تطلعات مواطنيها ولعب دور مناسب في تنمية المجتمع.

Jon Earl  
Managing Director  
+971 (0) 4 437 2104  
jon.earl@fticonsulting.com

John Hobday  
Senior Managing Director  
+971 (0) 4 437 2107  
john.hobday@fticonsulting.com



لمحة عن شركة "اف تي أي كونسولتينج"  
تعتبر شركة "اف تي أي كونسولتينج إنك"، شركة استشارات أعمال عالمية متخصصة في مساعدة الشركات في حماية وتحسين صافي قيمتها السوقية في بيئة تشريعية وتنظيمية واقتصادية متزايدة التعقيد. ويتواصل خبراء استشارات شركة "اف تي أي كونسولتينج إنك" يومياً مع عملائها لاستباق رغباتهم وتنويعهم والتغلب على تحديات الأعمال المعقدة في مجالات مثل التحقيقات، التقاضي، الدمج والتملك، الشؤون التنظيمية، إدارة السمعة، الاتصالات الاستراتيجية وإعادة الهيكلة.