مؤتمر العمل العربي

الدورة الثامنة والأربعون

جمهورية مصر العربية ، 18 - 25 سبتمبر / أيلول 2022

البند التاسع

رقمنه أنظمة الحماية الاجتماعية وحوكمتها

تقـديم

أولا : أصـــدر مؤتمر العمل العربي في دورته العادية الســـابعة والاربعين (القاهرة ، سبتمبر / أيلول 2021) القرار رقم (1693) بشأن جدول أعمال الدورة الثامنة والأربعين لمؤتمر العمل العربي لعام 2022 ، بحيث يتضـمن جدول أعمالها بندا فنيا حول **" رقمنة أنظمة الحماية الاجتماعية وحوكمتها "**

ثانيا : يأتي موضـوع هذا البند في إطار اهتمام المنظمة المتواصل بتطوير أنظمة الحماية الاجتماعية من منطلق أن الاهتمام بالتنمية البشـرية وتطوير القوى العاملة لابد أن يرتبط ارتباط مباشـــر بالحماية الاجتماعية باعتبارها من أهم دعائم الاســـتقرار الاقتصـــادي والاجتماعي وان المتغيرات الراهنة بكافة ابعادها الاقتصـــادية والاجتماعية والصحية وتأثيراتها السلبية على أسواق العمل ، يطرح ملف الحماية الاجتماعية وتوســـيع نطاق تغطيتها وتأثيرها من خلال الرقمنة كطوق نجاة للخروج من أثار الازمة الحالية والأزمات المســـتقبلية، الامر الذي يدعو إلى تطوير واســتحداث الاليات اللازمة لادارة نظم الحماية الاجتماعية ضـمن مقاربة اوسع للانصاف والاستدامة وتحقيق العدالة الاجتماعية.

ثالثا : تناقش وثيقة البند **" رقمنة الحماية الاجتماعية وحوكمتها "** من خلال مجموعة من المحاور المتكاملة كافة الإشكاليات المتعلقة بالتحول الرقمي في أنظمة الحماية الاجتماعية وأهم تطبيقاتها على مســـتوى العالم وبيان للفرص والامكانيات الهائلة التي وفرتها اســـتخدامات التكنولوجيا الرقمية على أســـواق العمل بظهور أنماط جديدة للعمل بشـــكل عام والتحول الرقمي في مجال خدمات الحماية الاجتماعية بشكل خاص، وكيف يمكن للعالم العربي بما له من خصوصية وفي إطار التباينات بين الدول العربية في مجال التحول الرقمي، أن يواجه التحديات التي تعترض طريق رقمنة خدمات الحماية الاجتماعية .

رابعا : يتضـــمن البند تأكيداً على الدور الأســـاســـي لاطراف الإنتاج الثلاثة في اصـــلاح ســـيـاســـات الحماية الاجتماعية في البلدان العربية وعصـــرنتها وفق التطورات الحاصـــلـة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال تعزيز الحوار الاجتماعي وبناء عقد اجتماعي جديد لمواكبة التحولات التكنولوجية ومن هنا يطرح تحدي الرقمنة من جهة والحوكمة من جهة أخرى ويفرضان نفسيهما كعنصرين أساسيين في إصلاح منظومة الحماية الاجتماعية في الدول العربية.

خامســا : والمنظمة إذ تتقدم بهذا البند إلى المؤتمر الموقر تتطلع لابداء الرأي فيه واثرائه بـاراء وأفكـار وملاحظـات وتجـارب أطراف الإنتـاج الثلاثـة المشـــاركـة في المؤتمر وذلك من خلال تشـــكيل لجنة فنية ثلاثية التمثيل تناقش التحديات التي تحول دون التحول إلى أنظمة حماية اجتماعية عربية رقمية، ووضع سياسات الانتقال الى الاقتصاد الرقمي وتوظيف التكنولوجيا الرقمية في تحديث وتطوير أنظمة الحماية الاجتماعية .

سادساً : الأمر معروض على المؤتمر الموقر لاتخاذ ما يراه مناسبا في هذا الشأن.

فايز علي المطيري

المدير العام

مقدّمـــــة

أصبحت مفاهيم **"الثورة الرقمية"** أو "التحول الرقمي" أو "الانتقال الرقمي" واقعا ملموسا يحيل إلى تغلغل كلّ ما هو رقمي واتساع انتشاره على مدى الأعوام العشرين السابقة وهو مستمرّ في النموّ بشكل مطرد. وتتحول بمقتضاه التكنولوجيا الرقمية بشكل متزايد نحو إكتساح مختلف أوجه الحياة اليومية وخاصّة الاستفادة من الخدمات والمنافع التي توفّرها مختلف الأجهزة الحكومية والخاصّة.

ومما لا شك فيه أننا نقف في منتصف أعظم ثورة معلومات واتصالات في تاريخ البشرية. "فأكثر من 40 في المائة من سكان العالم لديهم إمكانية الاتصال بالإنترنت، مع دخول مستخدمين جدد إلى الشبكة العالمية كل يوم. لقد تقدمت التكنولوجيات الرقمية بسرعة تفوق أي ابتكار في تاريخنا - حيث أصبحت في متناول حوالي 50 في المائة من سكان العالم النامي وتحقق ذلك في فترة لا تتجاوز عقدين من الزمان وأحدثت تحولاً عميقا في المجتمعات وفي هيكلية الإقتصاديات وسوق العمل. ومن خلال تعزيز الاتصال الإلكتروني والشمول المالي وإمكانيات الوصول إلى الخدمات التجارية والعامة، باتت التكنولوجيا الرقمية عاملاً كبيراً في تحقيق المساواة ومقاومة مظاهر الإقصاء.

ولم تكن منظومات الحماية الإجتماعية بمكونيها التأميني وغير الإسهامي بمنأى عن توظيف التكنولوجيات الرقمية في مجال إستهداف المنتفعين وضمان النفاذ إلى الخدمات.

وعرفت نظم الحماية الاجتماعية في البلدان الأقل نموّاً استعمالات متنامية للتكنولوجيا من خلال السعي إلى تصويب التدخلات الاجتماعية نحو مستحقيها عبر آليات النظم الوطنية لتحديد الهوية خاصّة بناء على البيانات البيومترية.

وبرز مفهوم **"التحوّل الرقمي" أو "الإنتقال الرقمي"** لنظم الحماية الاجتماعية من خلال الاعتماد المتزايد على البيانات والتكنولوجيات الرقمية التي يتمّ توظيفها في التشغيل الآلي والتنبؤ وتحديد الهوية للمستفيدين ومراقبتهم وكشف التحايل والاستهداف والعقوبات وطرق التظلّم الإلكتروني كآلية لتحسين وتطوير الخدمات وكضمانة لمزيد من الحوكمة الرشيدة.

وباعتبار أن إرساء حماية اجتماعية شاملة هو ضمانة لتحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير مقومات العمل اللائق والنمو والتنمية الشاملين والمستدامين ، فإن نظم الحماية الاجتماعية القائمة على الحقوق والتي تستند إلى أرضيات للحماية الإجتماعية ومستويات عليا من الحماية ، مدعوة إلى توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لمنع الفقر وانعدام المساواة والإستبعاد الإجتماعي ووسيلة للحفاظ على دخل العمال وتعزيز القدرة على الإستجابة للأزمات.

في هذا الإطار تبنت مؤسسات الحماية الاجتماعية والضمان الاجتماعي حول العالم التحول الرقمي كإستجابة إستراتيجية في بيئة معقدة بشكل متزايد.

وتطرح الثورة الرقمية أو عصر التحولات الرقمية بالعالم عموما وبالمنطقة العربية خصوصا وفي مجال الحماية الاجتماعية جملة من التحديات والمخاطر تتعلق أساسا بالقدرة على ملاءمة وتطوير تشريعات الحماية الإجتماعية مع التحولات الرقمية وتغيير بيئة العمل وتعزيز التعاون الرقمي العربي في ظل تحديات كبيرة تطرحها مسألة "الفجوة الرقمية" أو "الحرمان الرقمي" وكيف السبيل إلى وضع نظم إيكولوجية أوسع تمكن من الإستخدام الشمولي للتكنولوجيات الرقمية .

كيف السبيل إذن إلى تحقيق التحول الرقمي وضمان إرساء مقومات دولة الرفاه الرقمي في مجال الحماية الإجتماعية ؟ وماهي الفرص التي تمنحها التكنولوجيات الرقمية في مجال أنظمة المساعدات الإجتماعية وأنظمة التأمينات الإجتماعية لتعزيز الحوكمة وضمان النفاذ إلى الخدمات؟ وكيف تتحقق العوائد الرقمية في مجال الحماية الإجتماعية عبر تحقيق النمو وفرص العمل والخدمات وتشجيع الإبتكار وتعزيز الإحتواء الإجتماعي ؟.

إن مقاربة كل هذه الإشكاليات والتساؤلات تقتضي منا أن نتطرق ضمن **مبحث أول** إلى الفرص والإمكانات الهائلة التي وفرتها إستخدامات التكنولوجيات الرقمية في مجال الحماية الإجتماعية حيث تتجلى العوائد الرقمية من خلال جملة من المكاسب للحكومات والمؤسسات والأفراد في مجال الحماية الإجتماعية وفي مجال مسايرة تغيرات هيكلية في بيئة العمل ، إلى جانب جملة من التحديات والمخاطر التي تجابهها منظومة الحماية الإجتماعية ترتبط بالتغيرات التكنولوجية والإقتصادية والديمغرافية سوف تفرض بداهة على الحكومات تنزيل الحماية الإجتماعية ضمن مقاربة شاملة للعدالة الإجتماعية .وينبغي أن تترافق هذه

التغييرات مع إستراتيجيات إقتصادية شاملة ومستدامة وإصلاحات في آليات الحكم عبر تعزيز الحقوق والمساواة والإنصاف والمشاركة وتحقيق الإستجابة السياسية من أجل حماية إجتماعية شاملة ومستدامة **(المبحث الثاني).**

المبحث الأوّل :

استخدامات التكنولوجيا الرقمية في مجال الحماية الاجتماعية :

فرص لتعزيز الحوكمة وتحسين النفاذ إلى الخدمات

أفضت التطورّات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها عالم العمل في العقود الأخيرة إلى حصول انعكاسات مباشرة على عالم التشغيل وتنظيم العمل وعلى التشريعات الاجتماعية وتنافسية الشركات وإعادة هيكلة تنظيمها ومردودية مواردها البشرية.

ويتجلى عمق هذه التغيرات الهيكلية من خلال رقمنة بيئة العمل (قسم أول) و عرفت نظم الحماية الإجتماعية بفرعيها التأميني المبني على المساهمات والتضامني زخم هذا التحول الرقمي (قسم ثان)

قسم أوّل : الحماية الاجتماعية والتغيرات التكنولوجية في بيئة العمل

ما فتئت الثورات التكنولوجية تحدث تغيّرات بالقوى العاملة، فهي تستحدث أشكال وأنماط عمل جديدة وتدفع غيرها إلى الإندثار وإذ تشير تقديرات منظمة العمل الدولية إلى أنّ التحول نحو إقتصاد أكثر خضرة يمكن أن ينشأ 24 مليون وظيفة جديدة بحلول عام 2030 ، اعتماد ممارسات مستدامة في قطاع الطاقة ، فإنّ تقارير دولية متشائمة على غرار تقرير مجموعة ماكينزي الذي يشير إلى أنّ حوالي 800 مليون شخص قد يفقدون وظائفهم بسبب التشغيل الآلي بحلول سنة 2030.

لقد أحدثت التكنولوجيا ثورة في طريقة العمل سواء في عملية التوظيف أو في خلق وظائف ومجالات جديدة وهو ما دفع أغلب المؤسسات والشركات حول العالم إلى إعادة تشكيل أساليبها لكي تساير نسق التطور التكنولوجي الحاصل.

ومع تسارع وتيرة التقدم التكنولوجي وآفاق استخداماته سيكون عالم العمل أمام وعود ومتطلبات، وأمام تحدي حقيقي : كيف السبيل إلى التوفيق بين عوائد التغييرات التكنولوجية الموعودة من تعزيز النمو والإنتاجية وتحسين نوعية المنتجات وزيادة فرص جني الأرباح

وبين تحسين متطلبات العمل اللائق من ظروف الصحة والسلامة المهنية وهاجس المحافظة على الوظائف ؟

وتتجلى مظاهر هذه التحولات من خلال الاعتماد على الرقمنة والأتمتة في عالم العمل (أ) وهو ما أفضى إلى ظهور أنماط جديدة لعلاقات العمل (ب).

أ- تحولات هيكلية في عالم العمل : الرقمنة والأتمتة

تمثل التغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية تحديات كبيرة أمام النموذج التقليدي للعلاقة بين صاحب العمل والعامل وذلك لما لها من آثار وتداعيات كبيرة على المستخدمين ومدى قدرة أنظمة الحماية الاجتماعية على التأقلم والابتكار باعتبارها مصممة حسب نماذج التوظيف وعلاقات العمل التقليدية.

لقد بدأت ملامح **"الجيل الرابع للعولمة "** تتجلى بوضوح من خلال ما خلّفته محركات التحولات الأساسية الحاصلة في القطاعات الصناعية العالمية من تداعيات على الوظائف بدءا من استحداث وظائف جديدة ، وصولا إلى اختفاء وظائف تقليدية وبين تعزيز ارتفاع إنتاجية العمل وانتهاء إلى اتساع الهوة بين مهارات العاملين ، كما ساهمت في تغيير محتوى الوظائف المتاحة من المهام الروتينية واليدوية إلى مهام تتطلب مهارات عالية وتعلما وتدريبا مكثفا.

لقد أدت التغيرات التكنولوجية إلى انخفاض تكاليف المعاملات وبالتالي انخفاض تكلفة تنظيم الإنتاج وكذلك إسناد نطاق متزايد من مهام ووظائف سلاسل القيمة العالمية إلى جهات خارجية لتحل محل الشركات الضخمة التقليدية ذات الهياكل الهرمية.

لقد أسفرت هذه التغيرات عن زيادة نسبة العمالة الذاتية وظهور نماذج غير تقليدية للعمل والتوظيف مثل العمل الحر – المستقل - على المنصات الرقمية وترتيبات العمل ذات المرونة الأكبر.

وتظهر الدراسات أتمتة بعض المهام اليدوية متدنية المهارات خاصة المهام الروتينية وغير الإدراكية من خلال توظيف التكنولوجيات والتي قد تؤدي إلى فقدان المزيد من فرص العمل.

وتساهم التقنيات الرقمية في اتساع كبير في قاعدة المعلومات وخفض تكاليف الحصول على المعلومات وخلق سلع معلوماتية كما تلعب دورا في زيادة مستويات التنظيم والتعاون بين الجهات الاقتصادية الفاعلة.

إن مدى احتمال فقدان وظائف يرتبط بمدى إعادة النظر بين الهيكلة الراهنة للإنتاج والسياسات والأطر المؤسساتية نتيجة التغير السريع في مجال الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة.

إنّ التقنيات الرقمية يمكن أن تجعل عملية التنمية أكثر احتواء وكفاءة وإبداعا وذلك من خلال تذليل العوائق أمام الحصول على المعلومات وتعزيز عوامل الإنتاج وإحداث تغييرات في المنتجات وتعزيز مشاركة المرأة في سوق العمل وتيسير الاتصال والنفاذ إلى الخدمات بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة . كما أنّ خدمات الهاتف المحمول والتجارة الالكترونية بين الشركات وأنظمة تعريف الهوية الرقمية تساعد كلها على تذليل هذه الحواجز المتصلة بالمعلومات ، لكن أكبر منافعها هو تأثيرها على إيجاد أسواق جديدة من خلال توسيع التجارة وتهيئة الوظائف وتيسير الحصول على الخدمات العامة ومن ثمة تعزيز الاحتواء الاجتماعي.

تستثمر الحكومات اليوم في نظم إدارة المعلومات وتقدم خدمات عبر الانترنت موجهة للعموم كتحصيل الضرائب ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي وتستخدم اليوم شركات الطيران أنظمة الحجز عبر الانترنت للسفر على رحلاتها وتستبدل الفضاءات التجارية الكبرى موظفي الصرف بماكينات التحصيل الآلي.

إنّ مجال **"الاقتصاد الجديد"** يتيح تعزيز التجديد والابتكار حيث تنخفض تكلفة المعاملات إلى صفر تقريبا مثل البحوث ومنصات التجارة الالكترونية الضخمة ونظم الدفع الالكترونية والكتب الالكترونية ووسائل الاتصال الاجتماعي.

لقد أفضت هذه التحولات الهيكلية في بيئة العمل بفعل استخدام التكنولوجيات الحديثة وأساليب الرقمنة إلى خلق منافسة اقتصادية بين الشركات حيث تتنافس تطبيقات الرسائل الفورية مع الاتصالات وتتنافس محركات البحث ومواقع التواصل الاجتماعي مع وسائل الإعلام التقليدية على إيرادات الإعلانات وشركات التجارة الالكترونية مع الشركات التقليدية والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول مع البنوك التقليدية.

يبدو تأثير التحولات الرقمية على أنظمة الحماية الاجتماعية من خلال الوعود الهائلة التي تمنحها هذه الاستخدامات خاصة في مجالات العلاجات الصحية والاتصالات والصحة والسلامة المهنية بمراكز العمل وآليات البحث عن عمل والإحاطة بالعمال المشتركين واستخلاص ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي وتبادل المعطيات وأنظمة الترابط البيئي مع بنية الهياكل الحكومية أو الخاصة.

كما تساهم المنصات الرقمية في عدة دول إفريقية فى ضمان الانتقال من الاقتصاد الموازي أو غير المنظم إلى الاقتصاد المنظم.

ب- ظهور أنماط جديدة لعلاقات العمل :

مع تنامي استخدام التكنولوجيات الحديثة وحجم التحولات الرقمية على مستوى بيئة العمل لن يبقى العمل مفهوما ثابتا بل سيصبح مصطلحا جامعا للأدوار التي يتم تأديتها بطرق مختلفة وبموجب ترتيبات قانونية متنوعة.

وفي هذا الإطار ظهر العمل عبر المنصات الرقمية ممّا أفضى إلى تجزئة العمل وتقسيمه إلى سلسلة من المهام وهو ما يطرح تحديا حقيقيا أمام نظم الحماية الاجتماعية وقدرتها على التأقلم والاستدامة في ظل هذه التطورات. ويتطلب العمل عبر المنصات الرقمية مشاركة ثلاثة فاعلين اقتصاديين وهم العامل كمقدم للخدمات، والمستهلك أو طالب الخدمة والبنية التحتية الرقمية التي تساهم في الملاءمة بين العرض والطلب وتمارس نوعا من الرقابة وتضبط تنظيمهما.

ويتمّ الأخذ بعين الاعتبار الرقابة التي تمارسها المنصة الرقمية على العمال في تحديد النظام القانوني للأجير. وهو ما يقودنا بداهة إلى التساؤل هل أن العامل في هذه الصورة يعمل لحسابه الخاص أم أنه أجيرا في إطار علاقة بين مستخدم ومؤجره ؟ إنّ الإجابة على هذا السؤال مهم لتحديد طبيعة التغطية الاجتماعية التي سيتمتع بها العامل.

إنّ العمل المنجز عبر المنصات الرقمية يمكن إنجازه إفتراضيا أو عبر أشخاص وتتم الملاءمة بين العرض والطلب عبر الخط أو عبر تطبيقات الهاتف الذكي ويُعد مكان إنجاز المهام المطلوبة وإسداء الخدمات ثانويا . وبخصوص المنصات الرقمية لإسداء الخدمات عبر أشخاص يتطلب تنفيذ المهام التقليدية كالنقل والتنظيف وإيصال خدمة المرور عبر

تطبيقات متنقلة تديرها الشركات وتتم الاستعانة بأشخاص على غرار خدمات النقل (Uber) التي يؤمنها أشخاص عبر تطبيقات أو إيصال الأغذية (deliveroo) أو خدمات النظافة (Hilfr) ، وهنا يكون العمال غير مشمولين بتشريعات العمل والحماية الاجتماعية ولا يتمتعون بالاجازات المرضية ويتحمّلون اشتراكات التقاعد والتكاليف المتعلقة بصيانة التجهيزات وإصلاحها.

لقد أكدت دراسة حديثة حول عشر منصات رقمية تم إنجازها سنة 2018 من قبل"EUROFOUND : المؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف العيش والعمل" أنّ هذه المنصات تتطلب مستوى أضعف من المهارة والتأهيل مقارنة بالمنصات الرقمية الافتراضية التي لا يتم خلالها اللجوء إلى خدمات العمال ، وبالتالى تتضاءل الحماية القانونية للعامل إذ أنّ فترات الانقطاع عن النشاط لا يتمتع خلالها هؤلاء الأشخاص بأجر وينخفض بالتالي مستوى أجورهم مقارنة بالأجور الدنيا المضمونة قانونا.

لقد استرعت المنصات الرقمية اهتمام الجامعيين ورجال القانون والمنظمات الدولية والمجتمع المدني وتباينت الرؤى والمواقف بين مساندة للآفاق والوعود التي تفتحها هذه المنصات وبين محذر من فقدان الوظائف وتدهور ظروف العمل بسببها.

لقد أقرّت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية : "OCDE" أنه ولئن كانت أشكال علاقات العمل التقليدية هي المهيمنة بالدول المتقدمة فإنّ أشكال العمل غير التقليدية أو غير النمطية تمثل ثلث أشكال العمل ببلدان هذه المنظمة.

لقد برزت عقود العمل محددة المدة والعمل لوقت جزئي والعمل الوقتي وعلاقات العمل الخفية والعمل المستقل والعقود حسب الطلب والعقود المسماة "صفر ساعة" التي ازدهرت بفعل هذه المنصات الرقمية. سيكون لهذه الأشكال المستجدة تداعيات خطيرة على مستوى أنظمة الحماية الاجتماعية حيث يعتبر العاملون على هذه المنصات أشخاص مستقلين يعملون لحسابهم الخاص وحيث يكون مستوى الحماية الاجتماعية أقل بكثير مما يمنح للعمال الأجراء.

لقد أفضى ازدهار المنصات الرقمية إلى بروز شعور بضعف الحماية القانونية خاصة فيما يتعلق بتشريعات الحماية الاجتماعية والعمل وبرزت نزاعات قضائية أمام محاكم

وطنية ودولية حول النظام القانوني الممنوح للعاملين بهذه المنصات مقارنة بالمهام التي ينجزونها.

ولئن استقر التوجه إلى تكريس صفة الاستقلالية على هؤلاء الأشخاص فإن معيار التبعية الاقتصادية وغياب سلطة حقيقية لمناقشة بنود "العقد" ترجح أكثر فأكثر توفر صفة الأجير في جانبهم.

لقد بسطت هذه المحاكم رقابتها على مدى توفر عدة معايير في علاقة الاستخدام على غرار مدى سلطة الرقابة التي تمارس على ساعات العمل ومصدر دخل الأشخاص المستخدمين والتجهيزات المستخدمة ومكان العمل وأقرت إلى أنه إذ كانت صفة العمل المستقل تستعمل كذريعة من قبل هذه المنصات الرقمية للتهرب من واجباتها تجاه تشريعات العمل والضمان الاجتماعي والضرائب فإن هذه المنصات تصبح في حكم صاحب العمل وعليها توفير تغطية اجتماعية ملائمة لهؤلاء الأشخاص.

وعلى مستوى التجارب المقارنة أقرت البرازيل منح صفة المؤسسات الصغرى للمنصات الرقمية التي تديرها شركات النقل وبوجوبية دفع الضرائب في حين يتعين على السائقين وعرباتهم التسجيل لدى مصالح النقل بما يضمن لهم احترام المعايير الدنيا للعمل وللسلامة على أن يتم تسجيلهم لدى المعهد الوطني للضمان الاجتماعي كصغار مقاولين وهو ما يمكنهم من الاستفادة بمزايا الضمان الاجتماعي مقابل دفع مساهمة جزافية. وقد سايرت اندونيسيا وماليزيا هذا التوجّه.

في المقابل اختارت كندا واسبانيا وإيطاليا توجهات مغايرة تقوم على استحداث صنف جديد حيث أرست مفهوم " المقاول التابع" أو غير المستقلّ وهوالشخص العامل لحسابه الخاص في إطار علاقة تبعية والذي يندرج ضمن متطلبات حماية العمل والاتفاقات المشتركة وتعرفه بكونه "الشخص الذي ينجز عملا أو يسدي خدمات لشخص آخر مقابل أتعاب وفق شروط تفضي إلى وجود علاقة تبعية اقتصادية تجاه هذا الشخص وتحمله إلزاما بإنجاز مهام هي أقرب إلى العامل الأجير منه إلى العامل المستقل".

إن ظروف عمل الأشخاص المستخدمين على منصات رقمية تستدعي الاهتمام بظروف الصحة والسلامة المهنية خاصة فيما يتعلق بنقص تجهيزات الحماية ومخاطر التلوّث

والضجيج وغيرها إضافة إلى عدم التمتع بأوقات للراحة وهو ما يؤدي إلى اصابتهم بأضرار نتيجة المهام الروتينية وضغوطات العمل.

مخاطر استخدامات التكنولوجيات والوسائط الرقمية :

لقد عمّقت استخدامات التكنولوجيات والوسائط الرقمية من مخاطر التعرض إلى ضغوطات العمل والطبيعة الهشة للعمل وعدم انتظام ساعات النشاط وعدم تدخل العمال في نظام التقييم من قبل المشغل وغياب الاجازات المرضية وعدم ضمان الدخل في صورة العجز وحرمانهم من منافع التأمينات الاجتماعية كالأمومة والتعويض عن حوادث العمل وهي من التحديات الحقيقية التي تجابهها اليوم أنظمة الحماية الاجتماعية وتشريعات العمل.

كما أن مسألة التنظيم الجماعي للعاملين على هذه المنصات للدفاع عن حقوقهم تبقى مفقودة على الرغم من بعض المحاولات المحتشمة حيث بادرت أكبر ثلاث نقابات صناعية ألمانية في سنة 2016 بدعم من شركات ومنصات ألمانية عملاقة إلى تجميع وتقاسم المعطيات المتعلقة بمشاكل العمل على هذه المنصات خاصة حقوق العمال وظروف العمل وأقرت تمتيعهم بالحق في التدريب طيلة حياتهم المهنية تساعدهم على اكتساب مهارات أوسع بما يمكنهم من التأقلم والتقليص من مخاطر فقدان وظائفهم.

إن هذه التغييرات الهيكلية في بيئة وبنية علاقات العمل تطرح تحديا كبيرا أمام أنظمة الحماية الاجتماعية خاصّة فيما يتعلق بضمان استدامتها المالية وملاءمة تصورات برامجها وسياساتها وآليات تنفيذها مع هذه التحولات العميقة.

قسم ثاني : التحوّل الرقمي لخدمات الحماية الاجتماعية

تهدف الحوكمة الرقمية لنظم المعاشات والتأمينات الاجتماعية إلى ضمان استفادة المواطنين من التكنولوجيات الجديدة والتمتع بمستويات أعلى من الرعاية الاجتماعية من خلال ضمان شروط متطلبات النفاذ والعدالة والكفاية على مستوى المنافع المقدمة.

وتتحقق هذه الحوكمة من خلال اعتماد هوية رقمية كأحد شروط النفاذ للخدمات الاجتماعية (أ) ومن خلال رقمنة مزايا وخدمات أنظمة الضمان الاجتماعي (ب).

أ- رقمنة شروط النفاذ إلى خدمات الحماية الاجتماعية.

تتجلى معالم هذه الرقمنة من خلال إنشاء الهوية الرقمية للمنتفعين (1)و تعزيز آليات الرقابة الرقمية ومقاومة الغش(2)

1) إنشاء الهوية الرقمية للمنتفعين لتصويب التدخلات

تعتبر الهوية القانونية لكل شخص القابلة للتحقق منها شرطا ضروريا للاستفادة بالمزايا والخدمات المقدمة إلى جانب كونها ركنا أساسيا لممارسة حق التظلم وتقديم الطعون.

يعرّف المعهد الدولي للتمويل : (Institute of International finance (IIF)) الهوية الرقمية بكونها تتمثل في تجميع للسمات التي يتم التقاطها الكترونيا وتخزينها لشخصية فريدة يمكن التعرف عليها، ويمكن ربطها بشخص طبيعي. وعلى النقيض من الهوية التقليدية، فإن الهوية الرقمية تشكل الأساس الذي يمكن البناء عليه لتسهيل تفاعل الشخص مع الكيانات الأخرى (مثل هيئات القطاع العام أو الكيانات الخاصة مثل المؤسسات المالية).

وتوفر التكنولوجيات الرقمية من خلال توظيفها لتحديد هوية المنتفعين جملة من المزايا من خلال خفض تكاليف المعاملات وزيادة الكفاءة ودفع الابتكار في تقديم الخدمات لاسيما لأفقر الفئات التي تعاني استبعادا من برامج الحماية والأمان الاجتماعيين.

كما أن نظم الهوية الرقمية تساهم في تحسين الحوكمة وتعزيز الشمول المالي والحد من عدم المساواة بين الجنسين وزيادة حظوظ الفقراء في الحصول على الخدمات الصحية واستفادتهم من شبكات الأمان الاجتماعي.

كما تمثل هذه الهوية ضمانة بالنسبة لهياكل ومؤسسات الحماية الاجتماعية تحول دون الغش وتيسيرالاستهداف الدقيق وتعزز حوكمة الموارد والكفاءة وقد أطلق البنك الدولي والمنظمات الإنمائية الإقليمية والمانحون الثنائيون برامج جديدة لتعزيز الحصول على وثائق الهوية.

وترتكز حملة إثبات الهوية من أجل تحقيق التنمية (ID4D) التي أطلقها البنك الدولي على تعزيز التكنولوجيا الرقمية. لقد أبرز البنك الدولي دور التكنولوجيا الرقمية في تحديد وثائق الهوية ضمن دراسته المعنونة "مبادئ تحديد الهوية لأغراض التنمية المستدامة : في اتجاه العصر الرقمي".

وعلى الرغم من الآثار المدمرة لأزمة كوفيد -19- إلا أنها أبرزت أهمية توظيف التكنولوجيات الحديثة لاستهداف "الوسط المفقود" والذي يتكون من غير المنظمين المستبعدين من الضمان الاجتماعي وتمت عمليات تسجيل المرشحين على منصات رقمية أو عبر الهواتف الذكية واستخدمت الحكومات الهوية الرقمية للتحقق من المستفدين وأرسلت المدفوعات إلى المحافظ الالكترونية.

وتمنحنا الهند فرصة إكتشاف أكبر نظام للتعرف على الهوية بناء على البيانات البيومترية في العالم والذي يسمى نظام أدهار (Aadhaar) حيث يتمّ منح المقيمين بالهند رقم تعريف خاص مكوّن من 12 رقما ويتضمن معلومات ديمغرافية وبيومترية بما في ذلك مسح القزحية وصورة فوتوغرافية والبصمات ويشمل هذا النظام أكثر من1,2 مليار شخص.

وقد تعرض هذا النظام إلى انتقادات عديدة تتعلق بالإفراط في جمع المعلومات البيومترية على نحو لا داعي له ولوجود ثغرات خطيرة على مستوى المراقبة التشريعية وحماية المعطيات الشخصية وأمن الفضاء الالكتروني وتعطيل النفاذ إلى الحقوق الاجتماعية.

وفي قرار تاريخي صدر عن المحكمة العليا بالهند سنة 2018 تم تأييد دستورية هذا النظام واعتبرت أن اعتماد الرسائل البيومترية لتقديم مزايا الرعاية الاجتماعية أمر مشروع ومتناسب وحتمي بل وذهبت إلى حدود وصفه بأنه "أداة حيوية لضمان الحوكمة في دولة الرفاه الاجتماعي".

كما أقرّت كينيا منذ سنة 2019 إلزامية حصول كل شخص تجاوز السادسة من العمر على بطاقة هوية.

تواجه بعض الدول العربية تحديات بالنسبة إلى نطاق تغطية الهوية الرقمية بالأخص الدول التي تعتبر أرض عبور للمهاجرين إلى الاتحاد الأوروبي، فضلا عن حجم الانفاق المتزايد على عدد كبير من المواطنين غير المستحقين لبرامج الرعاية الاجتماعية، إن تبني نظم للهوية الرقمية عوضا عن الهوية التقليدية ستمكّن هذه الدول من تحقيق وفورات مالية يمكن الاستفادة منها في برامج وأنشطة ذات أولوية تنموية أو عبر توسيع قاعدة المستفيدين.

ولئن تمكّنت حوالي 7 دول عربية من تحقيق مستويات تفوق المتوسط العربي البالغ 28 في المائة بالنسبة إلى عدد السكان غير المسجلين، في سجلات الهوية ، فقد حقق البعض الاخر معدلات قريبة جدا من المتوسط العربي بلغت 27 في المائة و26 في المائة على التوالي.

في المقابل تتميّز مجموعة **أخرى** بأهمية الجهود المبذولة لتطوير الهوية الرقمية باعتبارها من الرؤى المستقبلية التي تتبناها. فعلى سبيل المثال، تنخفض نسبة السكان غير المسجلين في نظم الهوية إلى نحو 3 و4 بالمائة وبالتالي تكون هذه الدول قد وصلت إلى مرحلة التغطية شبه الشاملة للهوية الرقمية.

من جانب آخر، أحرزت بعض الدول تقدما ملموسا باستخدام الهوية الرقمية للاستفادة من بعض الخدمات والمساعدات الاجتماعية والمدنية إلكترونيا، مثل الحصول على بعض الوثائق المتعلقة بالزواج والولادة والوفاة دون الحاجة للذهاب إلى مراكز الخدمة وإنهاء المعاملة إلكترونيا وتعزيز التقاطعات بين الهياكل العمومية.

كما بدأت **بعض الدول** في طرح بطاقات الهوية الجديدة مزودة بشرائح ذكية تتضمن خاصية البصمة الالكترونية لتحديد الهوية للمستهلكين بالتقدم عن بعد حيث تسمح بالحصول على خدمات حكومية جديدة ، وقطعت اخرى أشواطا متقدّمة حيث من المتوقع نقل تجربة نظام آدهار الهندي للهوية الرقمية. إلى جانب إعتماد تقنية التعرّف المرئي على الوجه باستخدام الهاتف الذكي، فيما لا يزال تبني نظام الهوية الرقمية تحت الدراسة من مختلف الأبعاد القانونية والتشريعية بالتعاون مع المنظمات الدولية مثل البنك الدولي، وبما يتوافق مع الرؤى المستقبلية لهذه الدول.

2) تعزيز آليات الرقابة الرقمية ومقاومة الغش

يشكل التوقي من الغش والخطأ في نظم الرعاية هاجسا كبيرا للحكومات، حيث يتمّ العمل على الحدّ منه من خلال استعمال التقنيات الرقمية لردعه

لقد تمّ التركيز على مستوى نظم الرعاية الرقمية المعتمدة بوجه خاص في تصميمها على قدرتها على مقارنة البيانات استنادا إلى مصادر مختلفة وإجراء تقاطعات عديدة. فالأمثلة كثيرة عن أفراد يتلقون مبالغ هائلة من مدفوعات الرعاية الحكومية ويزعم أنهم لا يستحقونها بالكامل، ويكمن الخطر في أن دولة الرفاه الرقمي تحمل أعباء لا حصر لها لرفع المراقبة والتسلل إلى مستويات عالية وهو ما يطرح إشكاليات شديدة التعقيد.

كما تستعمل أنظمة التأمينات الاجتماعية ونظم الرعاية الاجتماعية التكنولوجيات الرقمية لردع الغش وممارسات التحايل من خلال إحكام التنسيق وتبادل المعطيات والبيانات.

كما أن حساب المخاطر يمثل بالضرورة جانبا أساسيا من تصميم نظم الرعاية وقياس جدواها ونجاعتها ويمكن للتكنولوجيات الرقمية أن تحقق إنجازات بمستويات عالية جدا من التطور في هذا الصدد. وبالإضافة إلى الكشف عن الغش ومنعه، تحظى عدة فئات في نظم الرعاية الرقمية بعناية خاصة فحماية الطفل تشكل محط تركيز رئيسي في هذا المجال، حسبما يتضح من أمثلة مستقاة من بلدان مثل الدنمارك، ونيوزيلندا، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة. وتطبق الحكومات هذه التقنيات أيضا لتقرر صرف استحقاقات البطالة والمنح العائلية وتعويضات التأمينات الصحية وتستعمل النمسا نظاما خوارزميا في تصنيف العاطلين الباحثين عن عمل من أجل تحديد الدعم الذي سيحصلون عليه من مراكز التوظيف الحكومية.

وستتأثر العديد من الجوانب الأخرى لدولة الرفاه الرقمي بالتكنولوجيات الجديدة المستخدمة لتحديد درجات المخاطر وتصنيف الاحتياجات. ولئن كان هذا النهج يوفر مزايا عديدة، فمن المهم أيضا مراعاة ما ينشأ عنه من مشاكل. وما يمكن أن يتسبب فيه تحديد درجات المخاطر وتصنيف الاحتياجات في تعزيز أو تفاقم أوجه عدم المساواة والتمييز القائمة.

لقد حذّر مختصون مما سموه "بالحتمية الرقمية"، حيث أصبحت التطبيقات والتفاعلات عن بعد تحل بصورة متزايدة محل الاتصالات مع طالبي خدمات الرعاية الاجتماعية التي كانت تجرى سابقا بصفة شخصية أو عن طريق الهاتف أو بواسطة رسائل. ولقد حذر تقرير بريطاني بخصوص نظام الائتمان الشامل في المملكة المتحدة، لوجود عدة صعوبات ترتبط بغياب الاتصال بشبكة الانترنت و/ أو غياب المهارات الرقمية، وأشارت إلى أي مدى تتسبب البوابات الالكترونية في خلق الارتباك والتشويش على القرارات القانونية، مما يقوض حق طالبي الخدمة في فهم القرارات التي تؤثر على حقوقهم الاجتماعية والطعن فيها وأثيرت أيضا مسائل مماثلة فيما يتعلق ببلدان أخرى بما في ذلك استراليا واليونان.

وينبغي على الحكومات أن تضطلع بدور قيادي في جميع تلك الجهود من خلال اتخاذ ما يلائم من سياسات مالية وحوافز ومبادرات تنظيمية وإبداء التزام حقيقي بتصميم نظام للرفاه الرقمي لا يقوم على مخاطر إقصاء المستفيدين، وإنما جعله وسيلة لضمان مستوى معيشي لائق لكل فرد في المجتمع.

إنّ إرساء الحوكمة الرقمية لمختلف نظم الرعاية الاجتماعية يتطلّب أيضا تجنّب الوقوع في مطبات "الفساد الرقمي"، وفي هذا الإطار وفي كلمته أمام الجمعية العامّة في شهر سبتمبر 2019 حذر رئيس وزراء المملكة المتحدة من أخطار العصر الرقمي، مشيرا بالتحديد إلى: (أ) خطر المراقبة على مدار الساعة، (ب) ومخاطر اتخاذ القرارات القائمة على الخوارزميات (ج) وصعوبة الطعن في الاستنتاجات التي يولدها الحاسوب،(د) وعدم القدرة على الاعتداد بظروف التخفيف عندما يكون متخذ القرار عملية خوارزمية. وختم متشائما نوعا ما ومشيرا إلى أن "السلطوية الرقمية" هي واقع في طور النشوء.

ويتردد صدى تعليقاته بقوة في سياق دولة الرفاه الرقمي، بما في ذلك فيما يتعلق بنظام الائتمان الشامل في المملكة المتحدة.

يتم نشر التقنيات الجديدة بشكل متزايد لردع الاحتيال في جمع التبرعات وكذلك في دفع الفوائد. في بوروندي ، يتم استخدام تحليل البيانات للتحقق من شرعية مطالبات الحوادث المهنية، تستخدم التعرف على الوجه كدليل على الحياة لدفع المعاشات التقاعدية.

تقوم العديد من المؤسسات بتنفيذ ضوابط على هوية المستفيد وإثبات الحياة للكشف عن التحيل في الهوية ومنع استمرار المدفوعات للمستفيدين بعد الوفاة. وتشمل هذه الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي في توغو (Caisse nationale de sécurité sociale - CNSS، CNPSبالكاميرون ، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في غينيا (Caisse nationale de sécurité sociale - CNSS) ، والمؤسسة الوطنية للضمان الاجتماعي والرعاية الاجتماعية في ليبيريا ، التي تستخدم القياسات الحيوية لهذا الغرض. يستخدم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (NSSF) في أوغندا آليات شبه آلية لاكتشاف وحل التناقضات في بيانات الأعضاء المستخدمة لحساب الفوائد. يستخدم النظام تقنيات التعلم الآلي وقد حسّن بالفعل دقة بيانات الأعضاء من 49 في المائة إلى 89 في المائة ، وقلل وقت المعالجة من أربعة أيام إلى يوم واحد.

ب- رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية

في ظل جائحة كورونا عرفت التحويلات الاجتماعية التي تقدمها الجهات الحكومية كمساعدات عينية ونقدية للمتضررين اجتماعيا واقتصاديا من الجائحة استخدامات هائلة للأنظمة الرقمية :

1. من خلال استعمال الهاتف المحمول
2. أو عبر تقنيات القياسات الحيوية
3. فيما تشكل البطاقات الذكية الطريقة الأكثر استخداما لصرف هذه التحويلات.

1. توظيف الهاتف المحمول لرقمنة التحويلات الإجتماعية

يعتبر نظام تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول نظاما أكثر تطورا يسمح للمستفيد بإجراء عمليات سحب وتحويل الأموال ودفع الفواتير وشراء البضائع والدفع من خلال رصيد متوفر من خلال ملكيتهم "لمحفظة مالية متوفرة عبر الهاتف المحمول" أو حسابهم المصرفي.

وتعرف هذه الآلية إزدهارا لافتا بالدول الإفريقية حيث أطلقت الطوغو برنامج التضامن، وهو برنامج للتحويلات النقدية الرقمية لمساعدة العمال غير المنظمين في أثناء جائحة كورونا بما يعادل 20 دولارا و 17 دولارا في الشهر لتلبية الاحتياجات الأساسية مثل الغذاء والماء والكهرباء وخدمات الاتصالات. ويخصص هذا البرنامج المزيد من

الأموال للنساء، لأن نسبتهن في قطاع العمل غير المنظم أكبر من الرجال، كما أنهن مسؤولات عن تلبية الاحتياجات الأساسية لأسرهن، على سبيل المثال الطعام والغذاء.

كما عرفت خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول بكينيا M-PESA وهي منصة تقدم خدمات مالية بالتجزئة عبر الهاتف المحمول للكينيين، خاصة لمن يفتقرون للخدمات في المناطق الريفية نجاحًا باهرًا وسريعًا منذ إنشائها.

وقد واصلت منظومة M-PESA توسيع نطاق خدماتها منذ عام 2007. في البداية، كانت خدماتها تقتصر على شراء البث لمكالمات الهواتف النقالة أو دفع فواتير الخدمات العامة والرسوم المدرسية. في عام 2012، أطلقت M-PESA خدمة تمكِّن المستخدمين من فتح حسابات التوفير ذات الفائدة والحصول على قروض قصيرة الأجل. وأطلقت سفاري كوم في عام 2017 منظومة تمكن صغار المزارعين من استخدام الهواتف المحمولة للتواصل مع الموردين (بشأن الأسمدة والبذور والأعلاف الحيوانية على سبيل المثال)، والمهندسين الزراعيين، وخدمات المعلومات، وحتى المنافذ لبيع محاصيلهم.

وفي الوقت نفسه، أبرمت شركة "ويف موني Wave Money" في ميانمار، التي تقدم الخدمات المالية باستخدام الهاتف المحمول، شراكة مع الاتحاد الأوروبي ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع لتوزيع ما يعادل 5 ملايين يورو على العاملين/العاملات في مجال تصنيع الملابس الذين تضرروا من جائحة كورونا.

وفي عدد من الدول العربية تم إبرام إتفاقية شراكة بين وزارة الشؤون الإجتماعية كجهة مانحة للمساعدات والديوان الوطني للبريد والبنك المركزي ومشغلي خدمات الهاتف المحمول حيث تم تمكين ملايين المستفيدين من مساعدات نقدية وتحويلها إلى حساباتهم الفردية عبر تقنية " المحفظة المالية " المتوفرة عبر الهاتف.

ويقوم مشغل شبكة الهاتف المحمول بعد ذلك بإجراء عمليات التحويل وفقا لذلك من الحساب المجمع إلى الحسابات الفردية ويتلقى المستفيدون إشعارا باستلام الأموال عبر الرسائل القصيرة. يتم تشغيل النظام بالكامل من خلال مشغل الهاتف المحمول الذي تديره في الغالب شركات الاتصالات في الدولة.

2. إستعمال تقنيات القياسات الحيوية

القياسات الحيوية ببساطة هي أي مقاييس متعلقة بالسمات البشرية، وهي آلية أمنية تستخدم للمصادقة وتوفير الوصول إلى منشأة أو نظام معين بناءً على التحقق التلقائي والفوري من الخصائص المادية للفرد، ونظرًا لأن الأمن الحيوي يقيم العناصر الجسدية للفرد أو بياناته البيولوجية، فهو يعد من أقوى تقنيات الأمان المادي المستخدمة للتحقق من الهوية.

ومن الأمثلة الأكثر شيوعًا لنظام القياسات الحيوية هو تقنية التعرف على بصمات الأصابع والوجه لأجهزة الجوال الذكية المستخدمة حاليًّا.

وتعتمد بعض الدول على تقنية القياسات الحيوية في إطار رقمنة التحويلات بهدف التعرف على قزحية العين، وبصمات الأصابع والوجه لتوثيق المعاملات. يمكن تحديد الهوية البيومترية من تجنب الحاجة إلى استخدام البطاقات الالكترونية والهواتف المحمولة وأرقام التعريف الشخصية من خلال العمل كنظام مستقل لتقديم خدمة مالية.

غير أن هذه التقنية هي ذات كلفة مرتفعة بسبب تكاليف توزيع البنية التحتية المطلوبة، كما قد يكون من الصعب للمستفيدين الحصول على خدمات مالية أكثر انتشارا من خلال تلك التقنيات بما قد يحد من الشمول المالي.كما تقتصر إمكانية النفاذ إلى التحويلات الاجتماعية عبر هذه التقنية على نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي التي يمكنها التعامل مع تلك التقنيات بما يحد من وصول المستفيدين إلى خدمات مالية أوسع. غالبا ما يتم اللجوء أيضا إلى تلك التقنية كإجراء أمين إضافي لأنها تقلل من الناحية الفنية من فرص الاختراق مما يجعلها أكثر أمانا.

3. رقمنة التحويلات الإجتماعية عبر البطاقات الذكية :

تستخدم بعض الدول البطاقات الذكية لتنفيذ البرامج الخاصة برقمنة الخدمات الاجتماعية، التي تمكن من تخزين بيانات المستفيد من التحويلات الاجتماعية رقميا على شريحة مضمنة في البطاقة، بما في ذلك المعلومات البيومترية، من أجل المصادقة على هوية صاحبها بعد التأكد من جميع المعلومات المتعلقة بالهوية المخزنة على الشريحة.غالبا

ما تكون هذه البطاقات أكثر ملاءمة في المناطق الريفية والبيانات التي تكون فيها البنية التحتية أقل تطورا.

كما تستخدم دول أخرى الشريط المغناطيسي الذي يكون مثبتا في البطاقات التي تمنح للمستفيدين من التحويلات الاجتماعية لإجراء المدفوعات والسحب. ترتبط هذه البطاقات بحساب مصرفي لكل من منفذ التحويل (الحكومة) والمستفيد من التحويل (الأسرة/ الفرد).

يتطلب كل من الشريط المغناطيسي والبطاقات الذكية، نقطة بيع (Point of sale (POS))، وعادة ما يكون متصلا ببطاقات ممغنطة لإجراء المعاملات، وإجراء عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي. تتمتع البطاقات بميزة كونها مرتبطة بالمؤسسات المالية، بالتالي هناك إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الأخرى.

تستخدم بعض الدول الأنظمة المعتمدة على قسائم الهاتف المحمول لدفع التحويلات الاجتماعية، مما يمكن المستفيدين من التحويلات الاجتماعية من إجراء معاملاتهم من أي متجر تتوفر فيه نقطة للبيع، على عكس القسائم الورقية أو الإلكترونية، التي غالبا ما تستخدم لمرة واحدة في متاجر محددة، وضمن إطار زمني محدد.

تتيح تقنيات التحويلات الاجتماعية المعتمدة على الهاتف المحمول للمستفيدين مزيدا من المرونة في إجراء المدفوعات والسحب النقدي باستخدام رقم التعريف الشخصي (الرقم القومي) للتحقق من أحقية المستفيد. يقوم الوكلاء بدفع مستحقات المستفيد ، حيث تتم جميع المعاملات من خلال مزود شبكة الهاتف المحمول.

في باكستان، أصدرت الحكومة في عام 2010 البطاقة الذكية لاستخدامها في تقديم منح نقدية إلى حوالي 1.5 مليون شخص من ضحايا فيضانات عام 2010، ضمن مشروع مشترك بين مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والحكومة الباكستانية. تم التعرف على ضحايا الفيضانات المحتملين والتحقق منهم باستخدام البيانات البيومترية الموجودة في قاعدة البيانات الوطنية وتم تزويدها ببطاقة الكترونية تسمى (وطن) تمكن من نفاذ إلى المستحقات النقدية عبر نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي.

في نيبال، وإثر الهزة الأرضية التي شهدتها البلاد في 2015، استهدفت الحكومة حوالي 10780 شخص للاستفادة من التحويلات الاجتماعية إلكترونيا عبر قسيمة إلكترونية

باستخدام تقنية تسمى (Hello Paisa/money)، يتم في إطارها إخطار المستفيدين من خلال الرسائل القصيرة للهاتف المحمول بضرورة إدخال رمز التعريف الشخصي الذي يمكن صاحبه من استلام التحويل النقدي وسحبه من أي شبكة (Hello Paisa) من الوكلاء (المصارف التجارية العاملة في الدولة)، حيث تمكنت السلطات بموجب هذه التقنية من تسليم التحويلات الاجتماعية إلى حوالي 976 مستفيدا في يوم واحد.

في هذا الإطار، تم كذلك التعاون مع برنامج الأغذية العالمي وبالشراكة مع شركة الاتصالات اللاسلكية الأفغانية (AWCC)، تنفيذ مخطط للتحويلات الاجتماعية الالكترونية باستخدام الهاتف المحمول لدعم الغذاء في أفغانستان. تم في سياق هذا المخطط تسجيل المستفيدين وأخذ بصمات الأصابع لإنشاء رقم تعريفي فريد، حيث تم تخزين بيانات المستفيدين على شريحة بخاصية الاتصال قريب المدى (NFC)، يتم تثبيتها على بطاقة هوية برنامج الأغذية العالمي الخاصة بهم، يتم منح بطاقة شريحة الهاتف المحمول الصادرة عن برنامج الأغذية العالمي للمستفيدين من التحويلات، ويتم إخطارها عبر رسالة نصية قصيرة (SMS). في العادة يقتصر الاتفاق وفق هذا البرنامج على شراء المواد الغذائية من وكلاء معينين ولإجراء عملية الشراء، يجب على المستفيدين تقديم هواتفهم المحمولة حتى يسمح لهم بالحصول على التحويل النقدي عن طريق رمز تعريفي، أو عن طريق مسح بصمات الأصابع باستخدام جهاز نقاط البيع الصادر عن شركة الاتصالات اللاسلكية الأفغانية.

وعلى مستوى الدول العربية شجعت التطورات الرقمية المتسارعة على اعتماد نظم الكترونية في خدمات التحويلات الاجتماعية المقدمة للأسر الفقيرة وذوي الدخل المحدود وبالفعل أحرزت بعض الدول العربية تقدما ملحوظا في رقمنة عدد من الخدمات الاجتماعية منها على سبيل المثال التحويلات الاجتماعية.

وعلى مستوى تجارب عدد من الدول العربية في رقمنة خدمات الحماية الإجتماعية تم في بعض الدول العربية عام 2008 تدشين نظم المساعدات الاجتماعية ، تلته عدة تحديثات، وكانت أهم الإجراءات التي تم تبنيها للتحول إلى رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية،تتمثل في : إعادة النظر في الخدمات المقدمة لتعزيز الكفاءة والفعالية، وإعادة

هندسة الإجراءات للخدمات المقدمة، والربط مع الحكومة الالكترونية، والالتزام بمعايير ضمان الجودة، والتسويق ونشر ثقافة استخدام الخدمات الالكترونية.

وفي مرحلة لاحقة ، تم تسليط الضوء على التزام الحكومة بتحويل خدماتها بشكل استباقي باستخدام التقنيات الرقمية بحيث تسعى الحكومة إلى تطوير استخدام التقنيات الناشئة والمتطورة لتمكين الجهات الحكومية لتكون أكثر انفتاحا واستجابة وفعالية، وفقا لاحتياجات المواطنين. في هذا الإطار، تم وضع تصور لمبادرات إستراتيجية مختلفة لقيادة التحول الرقمي المرتكز على المواطن بناء على المجالات الأساسية التالية :

- تطوير آلية تمكن من تقديم الخدمات الرقمية للجميع، مع التركيز بشكل خاص على مواءمة الخدمات مع الاحتياجات المحددة للمواطنين.
- توجيه الجهود إلى تشجيع وجذب الافراد لاستخدام القنوات الرقمية التي يختارونها بالنسبة لمن لا يستطيع الوصول إلى الخدمات عبر الانترنت، ستوفر الحكومة آلية رقمية مساعدة لدعم الوصول إلى الخدمات الرقمية بشكل مستقل.
- تصميم الخدمات العامة الجديدة على أساس " الاعتماد على الرقمية" والتركيز على رقمنة سلسلة الأنشطة بأكملها حيث توفر أكبر قدر من الفائدة للأفراد من ضمنها نظام خدمات الدعم المالي الذي يساعد وزارة العمل والتنمية الاجتماعية على تقديم التحويلات الاجتماعية وتحسين تجربة المستفيدين بحيث يتكامل نظام المعلومات الاجتماعية المطلوب مع أنظمة الحكومة الالكترونية الأخرى.
- تمكين المواطنين والشركات من تقديم بيانات مختلفة إلى جهة حكومية مرة واحدة فقط.
- إجراء تنبؤات أكثر دقة وقرارات أكثر ذكاء باستخدام تقنية البيانات الضخمة.
- دمج البيانات الحكومية وتوفيرها للعامة لإتاحة مزيد من الشفافية والمشاركة المجتمعية.

وفي تجربة أخرى : تتوزع التحويلات الاجتماعية ما بين خمسة أنواع تشمل معاشات المتقاعدين، ودعم السلع الغذائية للمواطنين وتجار المواد الغذائية، والمساعدات الاجتماعية لفائدة الأرامل وذوي الدخل المحدود والأسر المتعففة، والعلاوات الاجتماعية المقدمة

للمواطنين العاملين في القطاع الخاص، ودعم المواد الإنشائية لفائدة المواطنين وتجار المواد الإنشائية. تقدم هذه التحويلات من قبل جهات حكومية تشمل وزارة الشؤون الاجتماعية، وبيت الزكاة، وبرنامج دعم العمالة الوطنية، ووزارة التجارة، وبنك الائتمان. كما يتم الاستعانة بخدمات القطاع الخاص لصيانة أجهزة الحاسب الآلي وتطوير الأنظمة الالكترونية في مجال التدريب وبناء القدرات.

وتتمثل الآلية المتبعة لتقديم التحويلات، في تحويل المبالغ النقدية إلى حسابات المستفيدين في البنوك عن طريق الأنظمة الالكترونية.

وقد مكن استخدام النظم الالكترونية في التحويلات الاجتماعية من تحقيق المزايا التالية:

- خفض التكاليف الإدارية لبرامج التحويلات الاجتماعية وحوكمة الموارد المالية والبشرية المخصصة لهذه البرامج.
- مقاومة الإقصاء وتضييق دائرة "الوسط المفقود" من خلال توسيع نطاق التغطية وشمولية عدد أكبر من المستفيدين، نتيجة لسهولة حصر الحالات المطلوبة باستخدام البرامج الآلية وتسجيل أعداد كبيرة في قاعدة البيانات، إضافة إلى سهولة صرف المستحقات عن طريق الأنظمة المالية.
- الاستهداف الدقيق للمستحقين ومنع تسرب التحويلات لغير المستحقين من خلال التخلص من مخاطر صرف المنافع بدون وجه حق و التقليص من الأخطاء البشرية، وسهولة مراجعة الكشوف الدورية، والقيام بالتحويلات الاجتماعية إلى حسابات المستفيدين في البنوك.

وفي إطار تعبئة الطاقات والمجهودات لمجابهة جائحة كورونا والتقليص من تداعياتها على المتضررين منها من العائلات الفقيرة وكذلك المستخدمين في الوسط السياحي وصغار الحرفيين والعاملين لحسابهم الخاص تم وضع منصات وطنية مخصصة لأيداع المطالب والترشحات للحصول على المساعدات الإجتماعية ثم يتم إجراء التقاطعات اللازمة مع قواعد البيانات الحكومية للتحقق من دقة المعطيات المصرح بها بخصوص الدخل وممارسة نشاط مهني والمكاسب وسلامة الوضعية تجاه التشريع الإجتماعي والجبائي ليتم لاحقا تحويل تلك المساعدات عبر الهواتف المحمولة .

ج- رقمنة نظم التأمينات الاجتماعية :

إستفاد قطاع الصحة وأنظمة التغطية الصحية التأمينية وكذلك مؤسسات وهياكل الضمان الإجتماعي من مزايا الرقمنة كرافعة ومحرك للتغيرات الهيكلية وتحقيق أهداف الحوكمة والشمولية والمساءلة والإدماج وشهدت أنظمة الضمان الإجتماعية إستثمارا هاما في مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للإتصال والمعلومات ومختلف آليات الرقمنة بما يحقق جملة من أهداف التنمية المستدامة وخاصة شروط العمل اللائق.

1. رقمنة خدمات الرعاية و أنظمة التأمينات الصحية

يمثل هدف ضمان الأمن الصحي أحد مكونات الأمن القومي الشامل ويعرّف الأمن القومي الصحي بالقدرة على الاستجابة للاحتياجات والتوقّعات، والدفاع عن كل ما يهدد الصحة العامة من الأمراض أو الأوبئة، أو حماية المرضى من تأثير تراجع قدرتهم على الإنفاق الصحي، وتوفير المساواة في الحصول على الخدمات الصحية.

وتعرف الصحة العالمية تحسنا ملحوظا في العقود الأخيرة، إلا أن نظم الرعاية الصحية الحالية تواجه جملة من التحديات أبرزها الشيخوخة السكانية والقيود المفروضة على الإنفاق الحكومي بمقتضى تحسين صحة الأفراد حول العالم الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، مما سيتيح انخراط المواطنين في رعاية صحتهم وصحة ذويهم.

لقد كشف وباء كورونا على جملة من النقائص والإشكاليات التي تعاني منها أنظمة الصحة العامة والرعاية الصحية في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء.

وهو ما دفع عدة حكومات إلى تبني مقاربة تقوم على التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية من أجل تخفيف الضغط على المستشفيات وتحسين رعاية المرضى، حيث تتزايد الدعوات للحد من التكاليف الطبية من خلال اعتماد تقنيات الصحة الرقمية.

ويعمل المتخصصون في مجال الرعاية الصحية حول العالم على دمج تقنيات الصحة الرقمية بشكل متزايد في ممارساتهم من أجل الموازنة بين تخفيض التكاليف والحفاظ على مستوى عالٍ من رعاية المرضى. وسيؤدي هذا التوجه إلى الحد من حجم النفقات التي يتحملها المرضى لتلبية احتياجاتهم الطبية وإلى تعزيز القدرات في العيادات والمستشفيات.

وعلى مستوى إستدامة أنظمة الرعاية الصحية وتعزيز قدرتها على مجابهة الأزمات والتحديات تساعد الرقمنة على تعزيز قدرة هذا النظام على مواجهة التحولات الوبائية والتغيرات الاجتماعية، وتحسين قدرة المرافق الطبية على إدارة الأزمات، وتعزيز قدرات البحث والتطوير ومنظومات اليقظة والإشعار والإنذار المبكر عبر تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

إن هذه الرقمنة تعمل على بناء القدرات في مجال التنبؤ بالأمراض ومكافحتها والبحث عن علاجات مناسبة لها، والمساعدة في إجراء الاختبارات وعزل المصابين وتطبيق إجراءات الحجر الصحي والرقابة التقنية، وتوفير الخدمات الطبية والمستلزمات للمستشفيات. لقد تم التأكيد على أهمية توظيف التكنولوجيات الرقمية خلال أزمة كورونا في بلدان مثل الصين وكوريا الجنوبية ووضع آليات تعقب للمرضى ورصد لخرائطية الوباء إلى جانب تبادل المعلومات حول الحالات والعلاجات على وسائل التواصل الاجتماعي وتقديم الخدمات الصحية عن بعد.

لقد ساهمت تطبيقات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة التي يتم تحليلها في معرفة حجم ومعدلات الإصابة ومراكزها بما يساعد في اتخاذ الإجراءات الاحترازية على نحو أكثر دقة وسرعة لمواجهة الأوبئة واتخاذ الإجراءات الوقائية.

وتساعد أدوات التشخيص، مثل الأشعة المقطعية والأشعة السينية وغيرها المعالجة بالذكاء الاصطناعي في تعزيز قدرة المختصين على التمييز بشكل أسرع بين الأوبئة والأمراض. وتلعب الرقمنة دور أيضا في مرحلة "العلاج" والبحث عنه، وتحديد التسلسل الجيني، وهو ما يعد فرصة لفهم طبيعة المرض ومكافحته. ويساهم في تحقيق ذلك معالجة البيانات الضخمة والتقدم في أدوات التكنولوجيا الحيوية.

وتلعب الرقمنة دورا في مرحلة "الرعاية الصحية عن بعد" من خلال توظيف الهواتف المحمولة والتطبيقات الرقمية في مكافحة انتشار العدوى، ومتابعة التزام المرضى بالإرشادات الصحية والعلاجية، وهو ما من شأنه حماية الكوادر الطبية من خطر الإصابة بالعدوى، بالإضافة إلى استخدام الروبوتات للتواصل مع المرضى وإدارة الأدوية ومراقبة الوظائف الحيوية. وساعدت الرقمنة في تعزيز فرص التعاون العالمي في المكافحة وتكوين التحالفات الدولية لمواجهة الآثار الاقتصادية على المجتمع الدولي. وتساعد الشبكات الرقمية

في توفير منصات لتعزيز دور المجتمع المدني المحلي والعالمي في جهود المكافحة وتطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي، من خلال تقديم خدمات التعليم والعمل والترفيه عن بعد، إلى جانب تدريب الكوادر الطبية ونشر الوعي بالمعرفة الصحيحة، وتوفير منصات للتمويل والتبرعات والتطوع، وتبادل الخبرات والتجارب.

قد تكون جائحة كوفيد-19 نقطة تحول مهمة في قطاع الرعاية الصحية لأنها بالتأكيد كشفت ضعف سلسلة القيمة الصحية بأكملها، بدءاً من المواطنين وصولاً إلى المؤسسات الصحية. ووفر الوباء في الوقت ذاته قوة دفع أكبر لتعزيز قدرتنا على الصمود في وجه التهديدات الصحية الحالية والمستقبلية من خلال توسّع تبنّي تقنيات الصحة الرقمية وغيرها من الحلول المبتكرة مثل العلاجات القائمة على الجينات. ولهذا، يتعين على الحكومات ومسؤولي الصحة العامة في جميع أنحاء العالم التعاون مع المجتمع العلمي الدولي لتحويل أزمة كورونا إلى فرصة من خلال إعادة النظر الشاملة في نقاط ضعف أنظمة الصحة العامة الدولية والمحلية ومعالجتها، وستساهم التكنولوجيا بشكل كبير في هذا التحول.

إن مستقبل الرعاية الصحية سيحدّد من خلال التوجهات والتطورات الهيكلية المواتية في القطاع. ويُتوقع أن تشهد المجالات المتعلقة بالصحة الرقمية وعلم الجينوميات مزيداً من التطوير على المدى الطويل، نظراً للتحديات السياسية والقوى الديموغرافية المتزايدة في جميع أنحاء العالم، وظهور الأمراض المزمنة المرتبطة بالشيخوخة إضافة إلى ارتفاع التكاليف الطبية.

ومن المتوقع في العقد القادم أن يعتمد نظام الرعاية الصحية الرقمي على 3 محاور رقمية :

- الرعاية الذكية : عبر تحسين صحة المرضى وتخفيض تكلفة الرعاية الصحية باستخدام الطب الدقيق والروبوتات والطباعة الطبية.
- الرعاية في أي مكان أو النفاذ اللامحدود للخدمات الصحية : ستمكن الرعاية الافتراضية من تقديم الخدمات الطبية في المنزل وبالتالي تسهيل الاتصال والنفاذ.
- الرعاية التمكينية: ستخول مبادرات الرعاية التمكينية المواطنين من أداء دور فعال في تتبع ومراقبة حالتهم الصحية.

كما على أصحاب القرار تأسيس معايير العمل البيني على مستوى عالمي بدلا من المستوى الوطني وجعل العمل المشترك شرطا للدفع بالأنظمة الصحية، بالإضافة إلى تأهيل القوى العاملة المستقبلية من خلال التشجيع على العمل المثمر والمناسب لكفاءتهم وتسهيل الولوج إلى وسائل ومنصات تعليمية جديدة.

وتشهد أنظمة التأمينات الصحية تناميا مطردا في إستخدام التكنولوجيات الحديثة وأساليب الرقمنة والترابط البيني وقواعد البيانات الكبرى لتطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات.وفي هذا الإطار تشكل المنصات الرقمية وإستعمال بطاقات التأمين الرقمية والإليكترونية إلى جانب نظم الربط وتبادل المعطيات بين مقدمي الخدمات الصحية من أطباء وصيادلة ومستشفيات والمستفيدين أهمية قصوى.

2. رقمنة آليات تحصيل الاشتراكات والمراقبة وإدارة الطعون والشكاوي :

تعمل مؤسسات الضمان الاجتماعي على ابتكار ممارساتها الإدارية لمواصلة التغلب على التحديات وتحسين الخدمات والرفع من قدرتها على مواكبة المتغيرات. ولجأت مؤسسات الضمان الإجتماعي في ظل الرقمنة المتصاعدة إلى إعتماد عدة أساليب وبرامج موجهة نحو الرفع من مهارة العاملين في المؤسسات والحلول الفنية التي ساهمت في إنتقال الضمان الاجتماعي من العمليات اليدوية والخاصة بالحضور والورق إلى السرعة والمرونة والراحة في الخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول. يؤدي الانتقال إلى التقنيات الرقمية إلى توسيع نطاق الطرق التي يمكن للمؤمن عليهم من خلالها الوصول إلى الفوائد والخدمات.

لقد أظهرت المتطلبات الملحة التي فرضتها جائحة كورونا بوضوح فوائد القوى العاملة الماهرة رقمياً والمدعومة بالتقنيات الرقمية حيث يمكن تطوير الحلول ونشرها بسرعة في إطار استخدام البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وقواعد البيانات المتكاملة التي تتيح العمليات القابلة للتشغيل البيني. وبدأت مؤسسات الضمان الإجتماعي في استكشاف قوة هذه التقنيات لتوفير معلومات قابلة للتنفيذ بسرعة و لمعالجة الخطأ والتهرب والاحتيال في الضمان الاجتماعي.

وبدأ الضمان الاجتماعي يتحول بالفعل من الخدمات المادية إلى الخدمات الرقمية ، ومن المعاملات الشخصية إلى الزيارات عبر الإنترنت وروبوتات المحادثة وتطبيقات

الهاتف المحمول. أدى الإدخال المبكر للخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول إلى إعداد المستفيدين لاستخدام المنصات القائمة على الويب وتطبيقات الهاتف المحمول للوصول إلى الضمان الاجتماعي في الوقت المناسب ، وذلك بسبب متطلبات عدم الاتصال والتباعد الاجتماعي التي يفرضها الوباء.

لقد أدى التخلي عن قواعد العمل التقليدية والتخلي عن السندات الورقية إلى فوائد جمة حيث كانت تسبب ذلك في تأخيرات مكلفة في الوقت والموارد لكل من المؤمن عليهم والمؤسسة كما كانت الزيارات الشخصية تستغرق وقتًا طويلاً لموظفي المؤسسة و تكبد تكاليف مؤسسية للحفاظ على الحفظ المادي للوثائق في التطبيقات الورقية.

ويستفيد عدد متزايد من المؤسسات من البيانات كأصل استراتيجي للضمان الاجتماعي باستخدام أنظمة المعلومات المتقدمة والذكاء الاصطناعي والتحليلات فمثلا كان المعهد الوطني للضمان الاجتماعي في البرازيل يخسر مليارات من الريالات في مدفوعات للمستفيدين المتوفين. ويرجع ذلك أساسًا إلى عدم تمكن مكاتب السجل المدني من الإبلاغ عن وفيات المستفيدين إلى المعهد الوطني للضمان الاجتماعي في الوقت المناسب. منذ ذلك الحين ، نجح النظام الذكي لإدارة البيانات في تصحيح المشكلة ، حيث أصبح المعهد قادرًا الآن على إصدار شهادات وفاة رقمية في الوقت الفعلي.

كما يتم إستخدام نماذج تنبؤية لمعالجة الخطأ والتهرب والاحتيال في جمع المساهمات من خلال تحديد المساهمين المحتمل عدم امتثالهم للتفتيش ، والكشف عن طلبات المنافع غير المشروعة .

وفي مجال التصريح بالإشتراكات ومساهمات الضمان الإجتماعي وتسجيل المستخدمين أصبح أداء هذه الخدمة يتم عن بعد وعبر منصات رقمية معدة للغرض.

وتتمثل الأهداف الرئيسية في : تعزيز الامتثال الطوعي من خلال تسهيل دفع الاشتراكات وتجاوز الحواجز التي تواجه المجموعات التي يصعب تغطيتها بالإضافة إلى زيادة الكفاءة إلى أقصى حد من خلال التقديم الالكتروني والمعالجة الآلية.

ويتعين على عملية تحصيل الاشتراكات التفاعل مع المؤسسات الأخرى والكيانات الخارجية، لاسيما : أنظمة المحاسبة وإدارة المنافع في المؤسسة، وعمليات تحصيل

اشتراكات الوكالات الأخرى، والشركاء الخارجيين المشاركين في تحصيل المدفوعات مثل المصارف وشركات الاتصالات فيما يتعلق بالدفع بواسطة الهاتف المحمول، والمتاجر الصغيرة ومكاتب البريد في تدعم مدفوعات الاشتراكات اللامركزية القائمة على الحضور، والمنظمات التي تتعاقد معها الحكومة لتقديم جوانب الضمان الاجتماعي.

وينبغي لعملية تحصيل الاشتراكات إنفاذ لوائح حماية البيانات، ولا سيما فيما يتعلق بإدارة البيانات الشخصية والهامة والمحمية (مثل الراتب وما إلى ذلك) والمتعلقة بجودة البيانات وأمن البيانات وخصوصيتها، والبيانات الرئيسية، والتشغيل المتبادل، وتكنولوجيات الهاتف المحمول وتوفير واجهات مستخدم مصممة خصيصا لمختلف أنواع المشتركين، ولاسيما التمييز بين أصحاب العمل والعاملين لحسابهم الخاص. ويتضمن آليات وسيطة للتفاعل مع الأنظمة الخارجية الخاصة بأصحاب العمل والشركاء المعنيين بعملية الدفع.

كما تقدم اليوم مؤسسات الضمان الإجتماعي ومن خلال الوسائط الرقمية والتكنولوجيات الحديثة إدارة أنواع مختلفة من الطعون والشكاوي، خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمات، والحق في الحصول على المنفعة، وحالة الطلب والتأخير، والرقابة والتقييم الطبيين، ومبلغ المنفعة.

3. استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوسيع التغطية الاجتماعية

ووفقاً للتقديرات الصادرة عن منظمة العمل الدولية، يحصل حوالي 50 في المائة من سكان العالم على شكل من أشكال الضمان الاجتماعي، في حين يتمتع 20 في المائة فقط بتغطية كافية من الضمان الاجتماعي.

لذا فإن الحاجة إلى توسيع نطاق التغطية تمثل تحديًا رئيسيًا لمنظمات الضمان الاجتماعي في جميع المناطق. ومع ذلك ، لا يمكن القيام بهذا إلا من خلال معالجة قضايا السياسة العامة على نطاق أوسع ، بما في ذلك الشيخوخة السكانية ، وهياكل الأسرة المتطورة، وتأثيرات العولمة الاقتصادية ، ونمو أسواق العمل غير الرسمية ، والتطورات الوبائية والبيئية.

بفضل الاستخدام المبتكر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، تم إدخال برامج حكومية جديدة للأمن الغذائي ، والرعاية الصحية للفقراء ، والتحويلات النقدية ، وتم توسيع نطاق تغطية الرعاية الصحية والتأمين ضد الحوادث المهنية تدريجياً عبر المراكز الصناعية.

كما دعا الميثاق العالمي لفرص العمل لعام 2009 البلدان إلى أن توفر "الحماية الاجتماعية الملائمة إلى أرضية حماية اجتماعية أساسية" وحث "المجتمع الدولي على توفير المساعدة الإنمائية للجميع ، بما في ذلك دعم الميزانية، من أجل إرساء أرضية أساسية للحماية الاجتماعية على المستوى الوطني"

وتعمل مؤسسات الضمان الإجتماعي عبر المنصات الرقمية على ضمان إنفاذ الامتثال ومعالجة الخطأ والتهرب وتطوير أنظمة كشف قوية وإنشاء أطر تنظيمية واضحة لإضفاء الطابع الرسمي على وضع العمال وتوضيح التزامات المساهمين لأصحاب العمل.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا استراتيجيًا في إدارة وتقديم برامج الضمان الاجتماعي في إفريقيا ، مما يتيح تحسينات في أداء وجودة خدمة إدارة الضمان الاجتماعي. تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تمكين ليس فقط أتمتة عمليات محددة ، ولكن أيضًا تحويل العمليات والخدمات لتوسيع نطاق تغطية الضمان الاجتماعي وردع التهرب والاحتيال. وهكذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عاملاً تمكينياً استراتيجياً للحلول المبتكرة للاستجابة للتحولات والتحديات المجتمعية.

المبحث الثاني :

تحديات تحقيق التحوّل الرقمي

لنظم الحماية الاجتماعية بالدول العربية

أصبحت محركات عدم الاستقرار في العالم تتمثل في التقدم التكنولوجي والتكامل الاقتصادي، والتحولات الديمغرافية، والتغييرات الاجتماعية والمناخية – تفرض تحديات أمام فعالية سياسات الضمان الاجتماعي لعصر الصناعة المرتبطة بعقود العمل المستقرة.

وهذه النظم وضعت في البلدان الغنية في وقت كان يسوده مفهوم "الوظائف مدى الحياة" في ظل ضمان اجتماعي كان يقوم على المساهمات الإلزامية والضرائب على أجور الموظفين في القطاعات الرسمية.

وفي الاقتصادات النامية، كان عالم العمل ولا يزال يتسم بالتنوع وعدم الاستقرار. وبالتالي فإن سمات الانتظام والاستقرار في العمل التي تقوم عليها نظم الضمان الاجتماعي التقليدية قد لا تنطبق عليه.

وتشكل الفجوة الرقمية أو المسافة والهوة التي تفصل بين من يمتلكون المعرفة والقدرة على النفاذ وإستخدام الوسائل والوسائط الرقمية وبين من يفتقدون إليها (قسم أول) وسبل تأمين حماية إجتماعية فعالة تتلاءم مع هذه المتغيرات (قسم ثان) أبرز التحديات التي تستوجب تعزيز الحوار الإجتماعي وبناء عقد إجتماعي جامع بين كل الأطراف المعنية حول مجمل هذه الرهانات(قسم ثالث)

قسم أوّل : سدّ الفجوة الرقمية أو سبل مقاومة الحرمان الرقمي

في وقت مبكر منذ 1990 كان هناك تخوف وقلق من صناع القرار والمدافعين عن الحقوق، من عدم التوزيع المنصف والعادل للفوائد المستمدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم. إذ أن استمرار الهوة بين الدول النامية والمتقدمة ، فضلا عن الهوة الاجتماعية، الاقتصادية، التعليمية، الحدود الجغرافية وحتى التفاوت بين الجنسين ، قد تأتي على نطاق واسع يعرف باسم **" الفجوة الرقمية"**، وهو مصطلح يطلق على هذه التفاوتات، تستدعي أن نقف عندها كمؤشر يجب أن نقلق بشأنه وخاصة في مسألة تبني مجتمع

المعلومات الذي أصبح حتمية للتطور التكنولوجي المذهل والذي تعرف به المجتمعات المعاصرة اليوم (أ) ولنسأل عن أسباب تعمق هذه الهوة (ب) والحلول الممكنة لتدارك هذا التفاوت وتحقيق جسر رقمي للتمتع بخدمات الحماية الإجتماعية (ج).

أ- مفهوم الفجوة الرقمية

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية في الولايات المتحدة في العام 1995 بصدور تقرير وزارة الخارجية الشهير بعنوان : **" السقوط من فتحات الشبكة"** والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والانترنت بخاصة إلى النازحين إليها من آسيا والمكسيك وأمريكا اللاتينية ولكن سرعان ما أتسع المفهوم متجاوزا النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالميا.

وتعرف الفجوة الرقمية بأنها المسافة بين حالة انتشار استخدام شبكة الانترنت في الدول المتقدمة بما ينطوي عليه ذلك من تغيير أنماط التفاعل في مجالات التجارة والعلاقات الإنسانية وعلاقات العمل، وبين حالة انتشار شبكة الانترنت في البلدان النامية بوجه عام.

كما أن مفهوم الفجوة الرقمية يستخدم للدلالة على الفجوة القائمة بين الأفراد والشركات والأسر والمناطق الجغرافية على المستويات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة سواء فيما يتعلق بالفرص المتاحة لهم للوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها للانترنت لمجموعة واسعة من الأنشطة.

كما تشير منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية إلى أن معايير ملكية ونوعية جهاز الكمبيوتر وسرعة الولوج إلى الانترنت من قبل الفئات ذات الدخل الكبير، والفئات ذات الدخل المنخفض هي التي تؤسس للفجوة الرقمية بين الأسر إلى جانب متغيرات أخرى، مثل الدخل ومستوى التعليم والمهارات و حجم الأسرة، النوع العمر، الجنس والخلفيات العرقية واللغوية والثقافية.

ويرى بعض الخبراء أن التعريف الأقرب إلى واقع الحال هو الذي يتناولها من منظور الدورة الكاملة لاكتساب المعرفة والتي تشمل :

- النفاذ إلى مصادر المعرفة ، أي مدى توفر البنى التحتية من توافر شبكات الاتصالات وعناصر ربطها بالشبكات العالمية وعلى رأسها شبكة الانترنيت.

- استيعاب المعرفة من خلال مسلسلات التوعية والتعليم والتدريب وما سواها.
- توظيف المعرفة القائمة من خلال الدورة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.
- توليد المعرفة الجديدة عبر مؤسسات البحث والتطور ومؤسسات الإنتاج والخدمات.

ب- أسباب الفجوة الرقمية

مثلت مسألة مكافحة الإقصاء الاجتماعي وتأسيس مجتمع شامل مكونا أساسيا في سياسات وبرامج عدد من البلدان الغربية وإحتدم النقاش حول مجتمع المعلومات وتحقيق المجتمع الشامل وفيما اذا كانت إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قادرة على زيادة التفاقم أو التخفيف من حدة الاستبعاد الاجتماعي (Selwyn , 2002) .

وقد تعمقت في السنوات الأخيرة المخاوف من فكرة الاستبعاد الاجتماعي التي تعززت بمخاوف حول "الاستبعاد الرقمي" والفجوة الرقمية، على الرغم من أن فكرة الاستبعاد الرقمي ظهرت لأول مرة فيما يتعلق بالتفاوت التكنولوجي بين الدول المتقدمة والنامية، داخل المجتمعات الغربية الرأسمالية المتقدمة.

وتتوزع أسباب الفجوة الرقمية إلى عوامل تكنولوجية وأخرى إقتصادية وديمغرافية، فعلى مستوى مسايرة التطور التكنولوجي تتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعدلات متسارعة عتادا واتصالات وبرمجيات ، مما يزيد من صعوبة اللحاق بها من قبل الدول النامية من دون متابعة دقيقة للتوجهات الرئيسية لهذا التطور.

كما أظهرت تكنولوجيا المعلومات قابلية عالية للاحتكار وتكثيف رأس المال إلى جانب شدة الاندماج المعرفي حيث تتسم المنتجات المعلوماتية بشدة الاندماج المعرفي ويرجع ذلك إلى الطبيعة الخاصة لتكنولوجيا المعلومات وتعاظم دورها كقاسم بين المجالات العلمية والتكنولوجية المختلفة وهو ما أفضى إلى تفاقم الانغلاق التكنولوجي من خلال تنامي النزعة الاحتكارية مصحوبة بشدة الاندماج المعرفي، ومن مظاهرها :(تفشي ظاهرة الصناديق السوداء).

أما الأسباب الاقتصادية التي تحول دون تجسير هذه الهوة فتتمثل في ارتفاع توطين تكنولوجيا المعلومات كما تشهد حاليا صناعة المعلومات حركة نشطة للتكتل من قبل الكبار،

مما يضيق الخناق على الصغار في كثير من المجالات إلى حد الاستبعاد من حلبة المنافسة إلى جانب التهام الشركات المتعددة الجنسية للأسواق المحلية.

وتمثل كلفة الملكية الفكرية عبئاً ثقيلا على فاتورة التنمية المعلوماتية، خاصة في ظل الاتفاقيات والتشريعات الملزمة لمنظمة التجارة العالمية.

وتلعب العوامل الديمغرافية دورا في تعميق الفجوة الرقمية ويظهر هذا العامل بوضوح في البلاد والمجتمعات متعددة العرقيات والأجناس، كالولايات المتحدة الأمريكية التي يكثر بها كثير من العرقيات المختلفة التي غالبا ما تأخذ طابع التجمع أو الاتحاد.

كما تنشأ الفجوة الرقمية أكثرما تنشأ في المراحل العمرية الأولى والمتأخرة من الحياة، فتؤكد على سبيل المثال – دارسة قامت بهاInternet American (2000) أن المرحلة 24-35 عاماً هي أكثر مراحل العمر لدى الأفراد للوصول إلى التكنولوجيا الحديثة للانترنت بهدف الحصول على المعلومات.

وتتعمق الفجوة الرقمية بشدة بين الأفراد وبعضهم البعض نتيجة التمييز على أساس النوع ، وذلك بحكم ما هو سائد من عادات وتقاليد وموروثات ، فهناك في بعض المجتمعات العربية على سبيل المثال فرصة للذكور في الولوج إلى مجتمع المعلومات وتكنولوجياتها أكبر من فرصة الاناث.

كما أطلق البنك الدولي مؤخراً، برنامجاً لـ **"سد الفجوة بين الجنسين من خلال التنمية الرقمية الشاملة للجميع"**، مثالاً جيداً آخر يهدف إلى الاستفادة من الشراكة العالمية من أجل المساواة بين الجنسين في العصر الرقمي. وشارك في تأسيس هذه الشراكة في عام 2016 الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، ورابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، ومركز التجارة الدولية، وجامعة الأمم المتحدة، وهيئة الأمم المتحدة للمرأة، وتعمل هذه الشراكة على تضافر جهود القطاعين العام والخاص لسد الفجوة الرقمية بين الجنسين. وسيطلق البرنامج الجديد للبنك الدولي ثلاثة أنشطة تجريبية لمحو الأمية الرقمية للنساء والفتيات في أفريقيا، كما سيتم تقييم نواتج هذه الأنشطة.

كلما كان هناك حظ وافر في التعليم، كان هناك خط مماثل في إدراك المعلومات وأهميتها، فبيئة التعليم خير حافز لأصحابها لتوجيههم لاكتساب المعلومات وإجراء

الاتصالات كجزء متطلب لاستمراريتها، ومن الطبيعي أن تنشأ الفجوة الرقمية في بيئة غير ذلك، حيث تنتشر الأمية وعدم إدراك الأفراد لأهمية المعلومات وإجراء الاتصالات.

وتشكل العوامل الثقافية وتلك المتصلة بالتعليم والتعلم سببا حقيقيا في ظهور الفجوة الرقمية بوضوح في المجتمعات ذات الأمية العالية بسبب ضعف انتشار التعليم وأجهزته ومؤسساته وعدم استيعاب التكنولوجيا الحديثة والتعامل مع معطياتها وفهم معالمها.

تطرق تقرير التنمية الرقمية العربية" للعام 2019 إلى دراسة عملية اشتملت على جمع بياناتٍ ومعلوماتٍ متعلقة بالتطوير الرقمي لكل دولة عربية متحدة عبر خمس مجموعاتٍ تمثل مزيجاً من خطوط العمل المعتمدة في القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS) ، لتخرج بمجموعاتٍ أكثر تركيزاً على التنمية المستدامة، وهي: أطر العمل الاستراتيجية الرقمية؛ البنية التحتية، الحوكمة، والبيئة القانونية؛ الاقتصاد الرقمي، التوظيف، والتجارة؛ التحول الرقمي والإدماج الاجتماعي؛ الثقافة ووسائل الإعلام

ولئن كانت عدد من الدول العربية تمتلك استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القطاعية والتي تشمل استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، علاوة على استراتيجية أو أكثر من استراتيجيات الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، والدفع الإلكتروني فإن الدول التي تمتلك خطط عمل تنفيذية لـشبكات النطاق العريض" أو أمن المعلومات أو التنقّل الذكي أو الذكاء الاصطناعي قليلة جدا. وهناك عدد من المبادرات الوطنية الهادفة إلى تمكين المجتمع ككل من خلال إشراك النساء والشباب وذوي الإعاقة في بناء مجتمع المعلومات. ومع ذلك، لا تزال قياسات الفجوة الرقمية، بما في ذلك الفجوة بين الجنسين، محدودة في معظم البلدان العربية التي تم تقييمها.

ويوصي التقرير باعتماد الخطوات التالية :

- تبني استراتيجيات رقمية إقليمية تشكل كامل المنطقة (وما بين الأقاليم الجزئية في المنطقة) تركّز على تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتوفّر فهماً مشتركاً لمتطلبات تحقيق الالتزامات الدولية على النحو المنصوص عليه في أجندة العام 2030.

- يتوجب صياغة رؤية طويلة الأجل للتنمية على المستوى الوطني، مع مراعاة أهم اتجاهات التحوّل الرقمي التي تؤثر على التنمية الاجتماعية والاقتصادية على الصعيدين الوطني والإقليمي.
- التنسيق بين الاستراتيجيات: وضع إطار عمل استراتيجي رئيسي للتنمية المستدامة يربط بين الاستراتيجيات الرقمية والاستراتيجيات وخطط العمل الوطنية الأخرى، بما يضمن التكامل والتآزر بين جميع الأنشطة التي تهدف إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة الرئيسية.
- اتباع المقاييس المتفَق عليها دولياً لقياس الفجوات الرقمية والجوانب الأخرى لمجتمع المعلومات على أساس منتظم لمقارنة أداء الدولة مع المنطقة والعالم، مع الإشارة إلى الفجوات وطرق تجاوزها لمساعدة صانعي القرار والسياسات في ابتكار الاستراتيجيات المطلوبة.
- تبنّي استراتيجية رقمية وطنية واستراتيجيات وخطط عمل قطاعية جيدة الصياغة وذات رؤية، بالتنسيق مع أصحاب المصلحة من القطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية، لا سيما المهنية منها ، لمراجعتها بشكل دوري، مع الإشارة إلى ضرورة إدراج مؤشرات الإنجاز في الاستراتيجيات وخطط العمل.
- تصميم آليات الاستجابة لكل ديمغرافية مجتمعية: إنتاج بيانات مفصلة حسب الجنس والفئات العمرية لجميع قياسات المؤشرات، للتمييز بين الإجراءات التي يتعين اتخاذها وفقاً لهذه البيانات.
- ضمان عدم إغفال أي أحد: الحرص على وضع استراتيجيات وطنية شاملة، والاهتمام باحتياجات ذوي الإعاقة والقاطنين في المناطق النائية والمحرومة، مع التركيز على تمكين المرأة وتلبية احتياجات الشباب. وعلى مستوى الحوكمة والبنية التحتية والبيئة القانونية يوصي التقرير بتشجيع المنافسة من خلال توفير بيئة تنافسية لخدمات الاتصالات الأساسية، بما في ذلك الهاتف الثابت والنطاق العريض الأرضي، من أجل خفض الأسعار وتحسين الخدمات.

- ضمان الخصوصية من خلال اعتماد التشريعات السيبرانية الوطنية لحماية الخصوصية والبيانات الرقمية والتنسيق بشأن ذلك إقليمياً و مكافحة الجريمة السيبرانية عبر صياغة استراتيجية وإطار قانوني لمكافحة الجريمة السيبرانية على المستوى الوطني.

وفي مجال الإدماج الإجتماعي ولتجسير هذه الهوة يتجه العمل على الحد من الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية عبر توسيع نطاق جغرافية مراكز الوصول والمعرفة، لتشمل جميع المناطق النائية والمحرومة ولتوفير مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية والتدريب المتخصص لتلبية احتياجات المجتمع؛

- تطوير مناهج التعلم الحديثة في المدارس باستخدام الكتب الإلكترونية، وقنوات تأسيس مدارس وجامعات افتراضية لتسهيل سبل الدراسة للشباب في المناطق النائية، وتوفير تعليم عالي الجودة للجميع كمدخلاً ضرورياً لكسر التفاوت المعرفي وتعزيز المهارات للنفاذ للخدمات الرقمية.

- توسيع نطاق خدمات الحكومة الرقمية من خلال تطوير وتوسيع نطاق خدمات الحكومة الإلكترونية لتصبح تفاعلية في عمليات الدفع الإلكتروني والمشتريات الإلكترونية، واستخدام أدوات وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الملائمة على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية لإنجاز هذه الخدمات،

قسم ثان : تأمين حماية اجتماعية فعالة في سياق اقتصادي متغيّر

يتطلب تحقيق التحول نحو نظم التحويلات الاجتماعية الالكترونية وضع الأطر التشريعية الداعمة لهذا التحول وتوفير البنى التحية اللازمة خاصة في مجال ضمان المساواة الرقمية وتبقى مسألة مراعاة ما يلي :

أ- تحديات رقمنة نظم الحماية الإجتماعية وشبكات الأمان الإجتماعي

تشكل نظم الحماية الاجتماعية أدوات أساسية لسياسات إعادة التوزيع، إلى جانب النظم الضريبية. وفي الواقع قام عدد كبير من الدول النامية وفي إطار إرساء تغطية اجتماعية شمولية بتوسيع نظم الحماية الاجتماعية لديها بغية الحد من الفقر ومنعه ومعالجة التفاوت غير أن بعض الإصلاحات الاقتصادية في عدد من الاقتصادات المتقدمة قد حّدت من قدرة

نظم الحماية الاجتماعية على معالجة بعض أوجه التفاوت وضمان الأمن الوظيفي للسكان حاضرا ومستقبلا، ولا سيما في مجال استدامة أنظمة الضمان الاجتماعي وضمان المعاشات التقاعدية. وفي حين أن الكثير من البلدان قد نفذت تدابير لتكييف نظم الحماية الاجتماعية مع الحقائق المتغيرة في عالم العمل، كذلك من خلال توسيع التغطية لتشمل فئات معينة من العاملين لحسابهم الخاص، فهي لم تبلغ حدّ ضمان التغطية الشاملة والمستويات الكافية من المنافع. لازالت الحاجة تدعو لمزيد من الجهود لضمان قدرة آليات الحماية الاجتماعية على الاستمرار كآليات ضرورية للتعاضد الاجتماعي، على أساس مبادئ تجميع المخاطر، إضافة إلى المساواة بما يفرضه من مراعاة للقدرات الإسهامية ولحاجات المؤمن عليهم.

وفي إطار التطورات الرقمية المتسارعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، بدأت الدول العربية في رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية المقدمة للأسر الفقيرة وذوي الدخل المحدود. وبالفعل أحرزت بعض الدول على مستوى الوطن العربي تقدما ملحوظا في رقمنة عدد من الخدمات الاجتماعية منها على سبيل المثال التحويلات النقدية المباشرة، وخدمات الضمان، والتأمين الاجتماعي وغيرها.

ومن بين التحديات التي تواجه الجهات الحكومية المعنية بتوسيع نطاق استخدام النظم الالكترونية للتحويلات الاجتماعية نذكر أهمية التطوير المستمر للنظم الالكترونية، وتغيير الثقافة لاستخدام التقنيات الحديثة في هذا المجال، خاصة من قبل كبار السن.

وتولي عدة دول عربية اهتماما كبيرا بدعم الأسر الفقيرة وذوي الدخل المحدود في المجتمع من خلال السعي المستمر لتطوير نظم التحويلات الاجتماعية وزيادة مستويات كفاءتها في هذا السياق. وإستفادت رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية في ذلك من التقنيات الحديثة التي مكنت عدد من الدول العربية من تحقيق مكتسبات عديدة، منها توسيع نطاق التغطية لتشمل عدد أكبر من المستفيدين، وسهولة إنجاز واستحقاق التحويلات، وضمان الاستهداف الدقيق للمستحقين، وخفض التكاليف الإدارية، وتيسير الربط الآلي مع جميع الدوائر الحكومية.

وقد استلزم التحول نحو نظم التحويلات الاجتماعية الالكترونية تبني الدول العربية للأطر التشريعية الداعمة لهذا التحول بما يشمل تعديل نظم الضمان الاجتماعي، وسن تشريعات تستهدف تنظيم التعاملات الرقمية بما يشمل قوانين التوقيع الالكتروني، وضمان

أمن المعلومات، والهوية الرقمية، وحماية البيانات الشخصية، ومكافحة جرائم تقنية المعلومات.

وتمثل أبرز التحديات التي واجهت الدول العربية على صعيد التحول الرقمي في نظم التحويلات الاجتماعية في ارتفاع مستويات التكلفة المرتبطة بهذا التحول، وصعوبة استخدام التقنيات من قبل بعض شرائح السكان منها على سبيل المثال المسنين وبعض أصحاب الهمم. كما أن تعدد الجهات الحكومية المعنية بتقديم التحويلات الاجتماعية يطرح تحديات التنسيق بين البرامج الاجتماعية لضمان كفاءة تقديم خدمات التحويلات للمستفيدين. إضافة إلى ضرورة تحديد جهة مركزية للربط مع الأنظمة الالكترونية الحكومية المعتمدة في إطار رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية النقدية لمواجهة هذه التحديات، تم دعم المشاركة الفعالة ونشر الوعي وتشجيع المواطنين للاستفادة من الخدمات الالكترونية المقدمة، كما عملت الجهات الحكومية المعنية على تطوير الخدمات عالية الجودة وسهلة الاستخدام، مع ضمان آمن وخصوصية المعلومات وسرية البيانات.

ولإضفاء نجاعة على عملية قيادة التحول الرقمي المرتكز على المواطن التي تستهدف تطوير النظم الالكترونية للتحويلات الاجتماعية، من خلال السعي إلى دمج برامج الدعم النقدي في قاعدة معلوماتية مركزية قومية متكاملة عبر إنشاء نظام الكتروني يتم من خلاله إدارة كافة المراحل المرتبطة بهذه التحويلات باستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة بما يسهم في رفع كفاءة وسرعة توفير الخدمات الاجتماعية.

ولضمان مقومات تحقيق التحول الرقمي في مجال التحويلات الاجتماعية يوصى بـ:

- تسريع وتيرة التحول الرقمي لتطوير نظم التحويلات الاجتماعية الالكترونية وزيادة مستويات كفاءتها وفعاليتها وهو ما تبرز أهمية على الخصوص في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد 19.
- اعتماد التقنيات الحديثة لتبادل الوثائق ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة لدى الإدارات والجهات الحكومية ذات العلاقة بنظم التحويلات الاجتماعية لإحداث طفرة نوعية في العلاقة بين الإدارة والمستفيدين إضافة إلى تحديد جهة مركزية لتقديم هذه التحويلات مرتبطة معلوماتيا بباقي الجهات الحكومية ذات العلاقة.

- نشر ثقافة استخدام الخدمات الالكترونية والتواصل مع المواطنين لزيادة مستوى الاستفادة من الخدمات الالكترونية وتوضيح مزايا التحول الرقمي في نظم التحويلات الاجتماعية.
- وضع القوانين والتشريعات بهدف الحفاظ على بيئة إلكترونية آمنة والعمل على تطوير البنية التحتية المعلوماتية واستقطاب المهارات التقنية والبشرية اللازمة.
- الاهتمام بتطوير تطبيقات التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة
- مواكبة التطورات التقنية في مجال النظم الالكترونية لمدفوعات التحويلات الاجتماعية واعتماد التقييم المستمر، إضافة إلى تخصيص موارد مالية لتطوير أجهزة التشغيل والأنظمة الآلية للنظم الالكترونية المتبعة.
- تبني أنظمة دفع رقمي مرنة ومتعددة الاستخدام، مثل تلك التي تعتمد على الهاتف المحمول في عمليات سحب وتحويل الأموال ودفع الفواتير وشراء البضائع وإنجاز باقي التعاملات المالية المرتبطة بنظم التحويلات الاجتماعية.

ب- من أجل "أنسنة" إستخدامات التكنولوجيا الرقمية في مجال الحماية الاجتماعية

إن إمكانيات التكنولوجيا الرقمية كقوة تحويلية لأنظمة الحماية الاجتماعية يجب أن تكون فرصة حقيقية لسد الفجوة الرقمية ولكن أيضا لتعزيز المشاركة للمجموعات التي لا تزال مهمشة ومستبعدة من فوائد الرقمنة.

إن وجود مخاطر حقيقية هي أن يجبر الاعتماد السريع على التكنولوجيات الرقمية الحكومات وهياكل الرعاية الاجتماعية على اتخاذ قرارات تتعلق بمزيد الانخراط في الرقمنة دون إيلاء الاعتبار الواجب لأثرها المعقد والطويل الأمد على حقوق الانسان ولالتزامها بمبادئ الشفافية والمساءلة وتعزيز قيم المشروعية والثقة والانفتاح والعدالة والإدماج الاجتماعي.

وستشكّل قدرة البلدان على توفير الحماية الاجتماعية الكافية للعمال المنخرطين في مختلف أشكال العمالة اختبارا فعليّا لاستعدادها لمستقبل العمل. فحينئذ فقط سيتمكن العمال من اقتناص الفرص الاقتصادية، بما فيها الفرص الناشئة عن الرقمنة والأتمتة. ويعتبر

توفير الحماية الاجتماعية للعمال في الانماط الجديدة كما التقليدية للعمل التي تتسم بالضعف الشديد، والتعرض لمخاطر مختلفة ، مسألة حيوية. ولدى بعض البلدان أصلا آليّات لضمان الحماية الاجتماعية للعمال بدون راتب ثابت والعمّال المعرضين، بما فيهم العاملون لدى أكثر من صاحب عمل (Hill،2015) والعاملون لحسابهم الخاص وأصحاب المشاريع الفرديين ، بالإضافة إلى المنخرطين في العمل الحر غير المنظم.

وفي غياب ضوابط ومكابح حقيقية تتعلق بإضفاء قيم ومبادىء حقوق الإنسان في شموليتها بما يضمن "أنسنة" التحولات الرقمية حيث تمثل رقمنة آليات النفاذ لمزايا الرعاية الاجتماعية مخاطر حقيقية إزاء المستفيدين في غياب خيار التحول إلى النظام الرقمي أو الاستمرار في استخدام تقنيات أكثر تقليدية. ففي الواقع تتحول السياسات من قبيل "جعل السبل الرقمية هي الخيار التلقائي" أو "استخدام السبل الرقمية حسب الاختيار" إلى استخدام السبل الرقمية فقط" في الممارسات العملية. وهذا بدوره يؤدي إلي تفاقم التفاوتات أو خلق تفاوتات كبيرة بين المجموعات المختلفة.

ويرتبط الحق في الحماية الاجتماعية ارتباطا عضويا بحقوق الانسان في مفهومها الكوني باعتباره حقا اساسيا في الحياة بكرامة، الذي يجب حمايته، عند الاقتضاء، باعتماد التدابير الرامية إلى كفالة إمكانية حصول الأشخاص دون تأخير على السلع والخدمات الأساسية، مثل الغذاء والماء والمأوى والرعاية الصحية والطاقة الكهربائية وخدمات الصرف الصحي، بما في ذلك التدابير الرامية إلى تعزيز الظروف العامة المناسبة وتيسيرها.

مما لاشك فيه أنه ينبغي أن تكون البرامج التي تهدف إلى رقمنة ترتيبات الرعاية الاجتماعية مصحوبة ببرامج مصممة لتعزيز وتعليم المهارات الرقمية اللازمة وضمان الوصول المعقول إلى المعدات اللازمة وكذلك الوصول الفعال إلى خدمات الانترنت. كما أن مخاطر الإبعاد والإقصاء لشرائح إجتماعية هشة يتطلب العمل على التقليل من الضرر الناجم عن مسلمات الرقمنة التي قد تستند إلى الافتراضات غيرالصحيحة وخيارات التصميم الخاطئة، والتي يجب أن يشترك المستخدمون المستهدفون بنظم الرفاه الرقمي في تصميمها وتقييمها بطريقة تشاركية.

ويشمل الحق في الضمان الاجتماعي الحق في الحصول على المزايا والاحتفاظ بها، نقدا أو عيناً، دون تمييز،كما أن فرض المتطلبات التكنولوجية يمكن أن يجعل من المستحيل أو الصعب للغاية على الأفراد الاستفادة من هذا الحق بشكل فعال. وعلى الرغم من ضرورة أن تصمم نظم الحماية الاجتماعية بشكل عام بما يكفل حماية هذه الحقوق ، يتعرض مبدأ حفظ الكرامة للخطر بشكل خاص في سياق دولة الرفاه الرقمي. وتنشأ المخاطر المحتملة في سياقات شتى

لقد ساهمت عمليات الرقمنة والدور المتزايد لعملية صنع القرار الآلي من خلال استخدام الخوارزميات والذكاء الاصطناعي بشكل كبير في الانتقال نحو عملية بيروقراطية والابتعاد عن عملية مستندة إلى الحق في الضمان الاجتماعي أو الحق في الحماية الاجتماعية. فبدلا من أن تكون الدولة مسؤولة أمام المواطن عن ضمان قدرته على التمتع بمستوى معيشي لائق، تقوم "دولة الرفاه الرقمي "اليوم على استبعاد المقاربة الحقوقية للضمان الاجتماعي واعتبار الأفراد لا كأصحاب حقوق وإنما كطالبي خدمة . وبهذه الصفة، يجب على المترشحين لخدمات الرعاية الإجتماعية أن يقنعوا صانع القرار بأنهم يستحقون الرعاية، وأنهم يستوفون معايير الأهلية، وأنهم قد أوفوا بالالتزامات المطلوبة التي تكون مرهقة في كثير من الأحيان، وأنهم ليست لديهم وسائل أخرى لكسب العيش. وإضافة إلى ذلك، يجب القيام بالكثير من هذه الإجراءات إلكترونيا، بغض النظر عن مهارات مقدم الطلب في هذا المجال.

إن الرقمنة المفرطة لخدمات الحماية الاجتماعية كثيرا ما تنطوي على أشكال مختلفة من الجمود والتطبيق الآلي للقواعد. ونتيجة لذلك، فإن الظروف المخففة من قبيل التأخر عن موعد بسبب التزامات رعاية عاجلة، أو عدم القدرة على فهم مراسلات خطية بسبب إعاقة أو أزمة شخصية، كثيرا ما لا تؤخذ في الاعتبار في سياق يغلب عليه الطابع الرقمي.كما أن عملية تحديد الأهلية لا يمكن أن تؤول إلى عملية سؤال وجواب اليكتروني تجعل الأفراد المستضعفين أصلا في وضع غيرموات في جميع الأحوال تقريبا.

وتوجه أشد الانتقادات إلى ما يمكن أن تنطوي عليه الخدمات الرقمية من خطر القضاء بالكامل تقريبا على جزء كبير من التفاعل البشري وتقدير الوضعيات والحالات الإنسانية الذين قد يمثلا مكونين لا غنى عنهما في تزويد بعض متلقي الرعاية على الأقل بالرعاية

والمساعدة التي يحتاجون إليها. ومن المرجح جداً أن يكون افتراض وجود حل تكنولوجي دائما لأي مشكلة افتراضا في غير محله في جوانب مختلفة من نظام للحماية الاجتماعية يتسم بالانسانية والفعالية.

كما تعتبر مخاطر الرقابة المفرطة بفعل الرقمنة التي تستهدف طالبي الرعاية الإجتماعية خطرا حقيقيا حيث كتب ميشيل فوكو الفيلسوف الفرنسي عن تكنولوجيات السلوك القسرية المستخدمة في المجتمع الحديث من أجل تأديب ومعاقبة الطبقات الأكثر فقرا.

و في سياق استحقاقات ومساعدات الضمان الاجتماعي، هناك خطر حقيقي من أن يجبر المستفيدون فعليا على التخلي عن حقهم في الخصوصية وحماية البيانات مقابل تلقي حقهم في الضمان الاجتماعي وكذلك الحقوق الاجتماعية الأخرى.

تقدم اليوم التكنولوجيات الرقمية بصفة عامة، ولا سيما تلك التي تعتبر أساسية في دولة الرفاه الرقمي، باعتبارها حتمية ولا يمكن مقاومتها في آن واحد وعندما تجرى هذه الدراسات والتصورات، فهي تتخذ شكل ميزانيات مالية عمومية تتجاهل ما يمكن تسميته بالموجودات غير المرئية من الناحية المالية التي تستند إليها حقوق الانسان. وتتم مقايضة جميع القيم من قبيل الكرامة والاختيار واحترام الذات والاستقلال الذاتي وتقرير المصير والخصوصية دون أن تؤخذ في الحسبان في المعادلة الكلية، مما يضمن قطعا اتخاذ خطوات غير كافية لضمان اضطلاعها بدورها في النظم الرقمية الجديدة.

ختاما فإن الكثير من البرامج المستخدمة لتحقيق مجتمع الرفاه الرقمي صممتها نفس الشركات التي تقاوم بشدة التقيد بمعايير حقوق الانسان. ومن ثم، فمن الواضح أن نقطة الإنطلاق للجهود الرامية إلى ضمان اتساق نتائج دول الرفاه الرقمي مع حقوق الانسان هي ضمان فرض إلزام قانوني على شركات التكنولوجيا من خلال التشريعات الحكومية بأن تحترم معايير حقوق الانسان الدولية ذات الصلة .

قسم ثالث :

تعزيز الحوار الاجتماعي وبناء عقد اجتماعي لمواكبة التحولات التكنولوجية

يجابه العالم العربي جملة من التحديات المتنامية كالبطالة المرتفعة ولا سيما بين الشباب، وتدني انتاجية العمل، واقتصاد غير منظم، وسوء ظروف العمل، وقلة مشاركة النساء في اليد العاملة، وضعف الحماية الاجتماعية أو عدم ملاءمة تغطيتها.لقد فاقم ازدياد التوتر السياسي والاقتصادي والاجتماعي التحديات التنموية الحالية في المنطقة العربية، وكشف حالات اللامساواة.

وتعزى هذه المشكلات إلى ضعف الحوكمة المتجسد في ضعف علاقات العمل في قطاع الصناعة، وغياب قنوات تواصل فعّالة بين الحكومات والمواطنين تضمن إيصال أصواتهم، والتوصل إلى حلول. وبالرغم من وجود آليات للحوار الاجتماعي، فإنها غير خاضعة لنظام مؤسسي وغير مستدامة. لقد أثبت الحوار الاجتماعي نجاعته في هذه البيئات بوصفه أداةً قويةً وقادرة على ترسيخ العلاقات الاجتماعية، وتسهيل إيجاد حلول من خلال جمع الأطراف الاقتصادية والاجتماعية والحكومات على طاولة الحوار .

أ- مبادئ وأهداف الحوار الاجتماعي

يعرف الحوار الاجتماعي بأنه هو أي شكل من أشكال التفاوض أو التشاور أو تبادل المعلومات بين ممثلي الحكومات والعمال وأصحاب العمل وهو يلعب دور رئيسي في تعزيز التقدم الاجتماعي والاقتصادي. وهو أساسي في أي محاولة تهدف إلى بناء مؤسسات وقطاعات أكثر إنتاجية وفعالية واقتصاد أكثر عدالة وكفاءة.

وتتمثل آليات الحوار الإجتماعي في المشاورات و المفاوضات الجماعية والاتفاقيات القطاعية الوطنية وتبادل المعلومات.

ويهدف الحوار الإجتماعي إلى حماية الحقوق الاساسية في العمل و تحقيق ظروف العمل اللائق و المساهمة في ايجاد الحلول للمسائل الاقتصادية و الاجتماعية الهامة و تفضيل الاساليب السلمية في القضايا المستعصية و الحفاظ على الاستقرار الاجتماعي ومساهمة جميع الاطراف في تطوير التشريعات الوطنية والعربية والدولية الخاصة بالعمل و علاقات العمل.

ويتطلب إرساء حوار إجتماعي فعال إشراك أكبر عدد من الجهات المعنية، الممثلة لاطراف الانتاج الثلاثة والمعنية ببناء توافق ومناخات ثقة حول أهم الملفات المطروحة بما يعزز الشعور بالمسؤولية في تحديد القضايا وأطر معالجتها وفي تحمّل مسؤولية نجاحها أو فشلها.

إنه من المهم إسناد الحوار الإجتماعي في ظل التحديات التي تجابهها منظومة الحماية الإجتماعية إلى بلورة عقد إجتماعي يعكس إتفاق الأطراف المتحاورة حول مبادئ مشتركة بخصوص مفاهيم الحماية الاجتماعية والتفاهم على قيم جامعة تحكم العلاقة بينهم وتحدد حقوقهم وواجباتهم.

كما تطرح رهانات وتحديات التغيرات الهيكلية التي تجابهها بيئة العمل وأنظمة الحماية الإجتماعية بفعل تأثيرات التكنولوجيا الحديثة ضرورة تطوير آليات للتواصل بين جميع الأطراف من أجل زيادة فعالية وأثر الحوار وذلك من خلال :

- تنظيم الاجتماعات والندوات لزيادة الوعي وتملك ثقافة الحوار الاجتماعي وأهدافه وتشجيع المشاركة وتعزيز ثقافة التشاور والتفاوض حول كافة قضايا العمل لاسيما الجوانب الإيجابية للأتمتة و مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين ظروف الصحة والسلامة المهنية،
- إقامة ندوات وورش عمل في الاقاليم حول تحديد الأولويات والتشارك في وضع استراتيجيات الوطنية،
- نشر تقارير عن واقع خدمات الحماية الاجتماعية من أجل مساعدة المشاركين كافة في الحوار على فهم الواقع وتحليله، وضمان المشاركة بفاعلية أكثر،
- إعداد تقارير تقييمية حول الحوار ومجرياته ووضعها بمتناول الجميع.

ب- مقومات نجاح الحوار الاجتماعي وبناء عقد إجتماعي حول مفهوم الحماية الإجتماعية

يمر عالم العمل بتحولات هيكلية عميقة ولفهم هذه العقبات ورفع التحديات أطلقت منظمة العمل الدولية "مبادرة مستقبل العمل" كي تتمكن من تعزيز مهمتها في تحقيق العدالة

الإجتماعية.ولا تعد المنطقة العربية مستثناة من التحولات المؤثرة في عالم العمل إضافة إلى عوامل الإستقرار السياسي والإجتماعي وهو ما يفرض تعزيز الحوار الإجتماعي بين أطراف الانتاج الثلاثة بغية فهم تلك التحولات وتحديد سياسات وبرامج تعالج هذه التحديات وتحد من مخاوف تداعيات التغييرات الطارئة على عالم العمل في الإبتعاد عن تحقيق العدالة الإجتماعية ومقومات العمل اللائق للجميع.

وتمثل العولمة وأمولة الاقتصاد من خلال ازدياد التكامل الاقتصادي وليبرز تنافس شرس وزيادة قياسية في التفاوت في الدخل وانعدام الاستقرار المتزايد في الاقتصاد العالمي إلى جانب التغيرات التكنولوجية وأشكال العمل الجديدة وتنامي الأنظامية وإضعاف مؤسسات سوق العمل تحديات حقيقية من شأنها أن تقوض العقد الاجتماعي.

يتجه التذكير أن منظمة العمل العربية قد إستضافت المؤتمر الإقليمي حول الحوار الإجتماعي في الدول العربية في 2010، الذي توصل إلى اتفاقية لبناء أطر وطنية جديدة للحوار الاجتماعي وتعزيز الأطر القائمة. وفي عام 2013، أطلقت منظمة العمل الدولية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي تقرير "نظرة جديدة إلى النمو الاقتصادي: نحو مجتمعات عربية منتجة وشاملة". يشير التقرير إلى أن أهم أوجه القصور في المنطقة العربية تقع في مجال الحماية الاجتماعية والحوار الاجتماعي.

ولقد أثبت الحوار الاجتماعي نجاعته في هذه البيئات بوصفه أداةً قويةً وقادرة على ترسيخ العلاقات الاجتماعية، وتسهيل إيجاد حلول من خلال جمع الأطراف الاقتصادية والاجتماعية ذات الشأن والحكومات على طاولة الحوار ، لذا يعد تعزيز الحوار الاجتماعي التشاركي وسيلة أساسية لمواجهة التحديات واستغلال الفرص الناشئة عن التغييرات في عالم العمل والتطورات التكنولوجية ومن خلال خطة التنمية المستدامة لعام 2030 يلعب الحوار الاجتماعي، مدعوماً بالمبادئ والحقوق الأساسية في العمل، دور الرافعة لتعزيز التقدم الاجتماعي والاقتصادي، ليصبح أداة تنظيمية لتحقيق التنمية المستدامة، ووسيلةً ضرورية لتنفيذ أهدافها. ولئن أثبت الحوار الاجتماعي أثره الايجابي في الرفع من مستوى الأجور، و وتحسين ظروف العمل، وإنتاجية العمل وخاصة ضمان مقومات العمل اللائق والنمو الشامل الوارد بالهدف 8 من هذه الخطة فإنه يعد عنصراً حاسماً في تحقيق بقية أهداف خطة التنمية المستدامة لعام 2030 على غرار الهدف 1 (الحد من الفقر) ،

والهدف 5 (المساواة بين الجنسين) ، والهدف 10 (تقليل اللامساواة) ، والهدف 16 (السلام، والعدالة، وبناء مؤسسات قوية).

وتعمل المنظمات العربية والدولية على تعزيز الحوار الاجتماعي في البلدان العربية من خلال تعزيز المعايير العربية والدولية المتعلقة بالحوار الاجتماعي، و المساعدة في إصلاح قوانين العمل الوطنية وتعزيز إدارات العمل وفقاً لمعايير العمل ،

كما تسعى المنظمات إلى تعزيز الهياكل الثلاثية القائمة وتشجيع الحوار الثنائي؛و تعزيز الشراكة الثلاثية والحوار الاجتماعي في جميع برامجها وأنشطتها؛إلى جانب وضع مؤشرات للحوار الاجتماعي في إطار المؤشرات العامة للعمل اللائق؛إضافة إلى تنظيم الاجتماعات الثنائية والثلاثية في العديد من الحقول الفنية والقطاعية .

كما تحدد أجندة العمل العربية للتشغيل تعزيز الحوار الاجتماعي بوصفه مجالاً ذا أولوية للعمل وتشجع على إنشاء مجالس اجتماعية واقتصادية. وتشجع الأجندة الحكومات على تصديق اتفاقيات منظمة العمل العربية والدولية المتعلقة بالحوار الاجتماعي وتنفيذها، وربطها مع جميع الحريات العامة، وتطالب بإضفاء الطابع المؤسسي عليها.

ومستقبلاً، ثمة حاجة إلى تعزيز الحوار الاجتماعي التشاركي بوصفه وسيلةً أساسية لمواجهة هذه التحديات، واستغلال الفرص الناشئة عن التغييرات في عالم العمل، والتطورات التكنولوجية. وبالإضافة إلى فائدته كآلية لضمان تماسك وشرعية السياسات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، يعتبر الحق بالمشاركة في الحوار الاجتماعي أحد المبادئ الأساسية في بناء مجتمعات تشاركية، وأحد الركائز الرئيسية في خطة 2030 .

وفي هذا الإطار يتجه دعوة الدول العربية لتفعيل إعلان المبادئ بشأن الحوار الاجتماعي الذي أصدرته منظمة العمل العربية عام 2012، وكذلك التصديق على اتفاقيتي العمل العربية (8) و(11) بشأن الحقوق والحريات النقابية والمفاوضة الجماعية إلى جانب العمل على تعزيز وإرساء الحوار الاجتماعي الفاعل والبناء بين مختلف الشركاء الاجتماعيين وتوسيع مظلته لتشمل مؤسسات المجتمع المدني المختلفة لأهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به لمواجهة تداعيات الأزمات على الاقتصادات الوطنية وأسواق العمل.

وتوسيع مجال الحوار الاجتماعي قدر الإمكان من حيث الصيغ المعتمدة والقطاعات المشمولة ومن حيث مواضيعه ليشمل مختلف القضايا التي تعني أطراف الإنتاج بما في ذلك شروط وظروف العمل، حقوق اساسية في العمل، التشغيل، الحماية الاجتماعية، السياسات الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

وتبقى بلورة عقد اجتماعي فعال ومستدام يعكس الحقائق المتغيرة وفق خصوصيات كل دولة تحديا مشتركا. وفي هذا السياق دعت اللجنة العالمية المعنية بالبعد الاجتماعي للعولمة، وفي مسعى لتحقيق العولمة العادلة إلى "عقد اجتماعي جديد" يشمل على ما يلي :

- الالتزام بالحوار الاجتماعي في صياغة السياسات الاقتصادية والاجتماعية،
- الإقرار بضرورة إرساء التوازن بين الدفع باتجاه زيادة الفاعلية والانتاجية وحق العمّال في الامن وتكافؤ الفرص
- الالتزام باتباع " الطريق المنخفض" المتمثل باقتطاع التكاليف وتقليص الحجم.

وقد لاقت دعوة اللجنة صدى متزايدا في السنوات الأخيرة، ولاسيّما في إطار الأزمة الاقتصادية العالمية المستمرة منذ عقد من الزمن وعالم العمل السريع التبدل.

الخاتمة

يفرض التقدم التكنولوجي والتكتلات الاقتصـــادية والتحولات الديمغرافية والتغيرات الاجتماعية تحديات كبيرة أمام فعالية سياسات الحماية الاجتماعية ونجاعة أنظمة التأمينات الاجتماعية.

وتتيح التحولات العميقة في عالم العمل خاصـة تطبيقات التكنولوجيات الحديثة وبروز الجيل الخامس من التقنيات والبيانات الضـخمة والتعلم الآلي والذكاء الاصـطناعي والواقع الافتراضـي والواقع المعزز وإنترنت الأشـياء جملة من الفرص والتحديات بالنسـبة لنظم الحماية الاجتماعية.

وفي هذا السياق رصد البند أوجه ومجالات توظيف الرقمنة في مجال الحماية الاجتماعية ومتطلبات بناء دولة "الرفاه الرقمي" والتحديات المتعلقة بقدرتها على مواكبة التحولات الهيكلية في عالم العمل والقدرة على توفير معالجة فعالة واستيعاب أنماط علاقات العمل الحديثة. ولقد ساهم هذا التحول الرقمي في تحسين النفاذ إلى المزايا والمنافع التي توفرها أنظمة الحماية الاجتماعية مما مكن من توسيع مجال التغطية الاجتماعية عبر استهداف أكبر عدد ممكن من المستفيدين، وتجسير الهوة التي تفصلهم عن النفاذ لهذه الخدمات عبر تقريب الخدمات لفائدتهم من خلال توظيف التكنولوجيات الحديثة من هوية بيومترية والبطاقات الذكية والهواتف النقالة وتعزيز الترابط البيني بين الهياكل الحكومية ، إلا أن تحقيق الانتقال الرقمي لنظم الحماية الاجتماعية يتطلب توفير بنية تقنية وبيئة تشريعية تكون رافعة لهذا التحول بما في ذلك تعديل تشريعات العمل والضمان الاجتماعي وتنظيم تشريعات المعاملات الرقمية.

كما شهدت نظم التأمينات الاجتماعية تحقيق "عوائد رقمية " هامة من خلال الأفاق الواعدة لاستخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال رقمنة أنظمة التأمينات والرعاية الصحية وضمان تحصيل الاشتراكات ومقاومة أشكال التهرب وتعزيز الاستدامة المالية لهذه النظم إلى جانب توسيع التغطية الاجتماعية بما يستجيب لأحد أهم أهداف منظمة العمل العربية في تحقيق تغطية اجتماعية شاملة من خلال المزيد من تطوير السياسات والبرامج وضمان حوكمتها وتنسيق الجهود من اجل الاستثمار الأنجع لمواردها وفقا لمبادئ الاستدامة

والأمان وتنمية قدراتها و تطوير كفاءتها ورقمنتها بما يكفل تحقيق وظيفتها في التماسك الاجتماعي والحد من نسب البطالة وتوفير فرص العمل اللائق.

غير أن هذه الوعود الهائلة التي تمنحها استخدامات التحولات الرقمية تجابه بتحديات عديدة لعل أبرزها مخاطر الإقصاء الرقمي وتبعات الفجوة الرقمية داخل المجتمع وبين الدول وبعضها وبالإضافة إلى صعوبة استخدام هذه التقنيات من قبل شرائح واسعة من المجتمع خاصة في عدة دول عربية.

إن مقاربة متطلبات التحول الرقمي لنظم الحماية الاجتماعية لا يمكن أن تتم بمعزل عن شروط و مبادئ ومحاذير تحقيق التنمية الرقمية في العالم العربي باعتبار ترابط المفاهيم والآليات وبرامج الانتقال الرقمي في مختلف المجالات والخدمات وتمكين المجتمع ككل من خلال اشراك النساء والشباب وذوي الإعاقة في بناء مجتمع المعلومات، مع حتمية الوعي المشترك بخصوصية خدمات الحماية الاجتماعية لذا فالدول العربية مدعوة إلى بلورة عقد اجتماعي فعال ومستدام يعكس الحقائق المتغيرة وفق خصوصيات كل دولة ولاسيّما في إطار الازمات الاقتصادية المتعاقبة وسرعة التحولات في عالم العمل، مع مراعاة تحقيق التوازن بين تعزيز الاستثمار وزيادة الإنتاجية وحق العمال في الحماية الاجتماعية، وأن يتم ذلك من خلال الالتزام بالحوار الاجتماعي الفعال والهادف بين مختلف الشركاء الاجتماعيين في صياغة السياسات الاقتصادية والاجتماعية لتحقيق العدالة الاجتماعية والنهوض بالسلام الاجتماعي.

قائمـــة المراجـــع

المراجـع باللغة العربية :

1. **نبيل علي :** الفجوة الرقمية : رؤية عربية لمجتمع المعرفة / تأليف نبيل علي، ناجية حجازي- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب 2005.
2. **حسني عبد الرحمان الشيمي :** تقنيات المعلومات والفجوة بين الأفراد والمجتمعات – دراسة عربية في المكتبات وعلم المعلومات -2001
3. عصام منصور: مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية – دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات2004.
4. **محمد نبهان سويلم** –التكامل المعرفي وفجوة المعرفة – الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات 2005.
5. **أوكيل رابح (2018) :** التحول الرقمي للمنظمات في ظل تكنلوجيا الإعلام والاتصال، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، ع 4،جامعة محمد بوضياف المسيلة – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
6. **البلوشية، نول بنت علي عبد الله (2009) :** التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه ومن جهة نظر متخذي القرار في سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس.
7. **شحاتة، محمد موسي علي (2020) :** انعكاسات تفعيل آليات التحول الرقمي في ضوء مبادرات الشمول المالي على تطبيقات الحكومة الالكترونية بجمهورية مصر العربية، مجلة الدارسات التجارية المعاصرة، عدد (9) جامعة كفر الشيخ – كلية التجارة.
8. **صالح عال (2017) :** الانترنت والسياسة : دراسة في الاستخدام والتأثير في ضوء الخبرات المحلية والدولية، أطلس للنشر والإنتاج الإعلام، مصر.
9. **عبد الرحيم، هبة الله عادل (2021):** المجتمع الرقمي والمشاركة في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي، بحث منشور، العدد23، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة الفيوم.

10. **عبد اللطيف، رشاد أحمد (2014) :** مقومات الحماية الاجتماعية بالوطن العربي، ورقة عمل، مؤتمر الحماية الاجتماعية والتنمية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

11. **عبد اللطيف، رشاد أحمد (2020) :** توصيات مؤتمر مهنة الخدمة الاجتماعية في عصر التحول الرقمي، القاهرة، الجامعة العربية للتنمية البشرية والبيئية.

12. **محمد،عبد الرحمان حسن ، الغبيري، محمد أحمد (2020) :** واقع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجزائر.

13. **مكتب العمل الدولي (2012) :** أرضيات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، ورقة عمل منشورة بمؤتمر العمل الدولي، جينيف، سويسرا.

14. **منظمة الأمم المتحدة (2019) :** ملخص تنفيذي : إطار برنامج الحماية الاجتماعية الشاملة التابع لليونيسيف، إعداد قسم الإدماج الاجتماعي والسياسات الاجتماعية بمنظمة الأمم المتحدة للطفولة (Unicef).

دراســات :

1- الانخراط المدني : كيف يكمن أن تساند التكنولوجيات الرقمية الديمقراطية التي تستمد قوتها من المواطنين ؟ تاليدا دوجو

2- الحوار الإجتماعي كأداة لتعزيز التنمية الإقتصادية والإجتماعية :د.مجدي عبدالله شراره-2011.

3- العوائد الرقمية –مجموعة البنك الدولي-2016

4- الإنخراط المدني: كيف يمكن أن تساهم التكنولوجيات الرقمية الديمقراطية التي تستمد قوتها من المواطنين – تاليذا دوبوا – 2017.

5- دراسة حول تأثير جائحة كورونا كوفيد-19 على أنظمة الحماية الاجتماعية – منظمة العمل العربية 2020.

6- الحماية الاجتماعية في ظل التغييرات في عالم العمل : نحو مستقبل تتوافر فيه الحماية الاجتماعية للجميع في الدول العربية – منظمة العمل العربية – الاجتماع العربي الثلاثي حول مستقبل العمل – بيروت 2018 من إعداد السيدة أورسولا كولكيه والسيد صالح العريمي.

7- رقمة الدفوعات التحويلات الاجتماعية في الدول العربية – امحمد موعش- د. الوليد أحمد طلحة- صندوق النقد الدولي العربي أفريل 2021.

8- دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي : الوليد أحمد طلحة – صندوق النقد العربي أبو ظبي 2019.

9- اللجنة العالمية المعنية بمستقبل العمل: العمل من أجل مستقبل أكثر إشراقا-منظمة العمل الدولية-2019.

10- إصلاح نظم الحماية الإجتماعية في البلدان العربية –الإيسكوا-2019.

11- التغيرات التكنولوجية والعمل في المستقبل : التكنولوجيا لمصلحة الجميع-المبادرة المئوية حول مستقبل العمل-منظمة العمل الدولية-2019

12- بناء مستقبل الحماية الإجتماعية من أجل عالم عالم عمل متمحور حول الإنسان – منظمة العمل الدولية -2021

مقـــالات :

1- موجبات الحماية الاجتماعية المعممة – إيزابيل أورتيز، مجلة التمويل والتنمية – ديسمبر 2017.

2- إعادة النظر في الحماية الاجتماعية، ميشال روتكوسكي التمويل والتنمية ديسمبر 2017.

الاستراتيجيات :

- استراتيجية الأمين العام للأمم المتحدة بشأن التكنولوجيات الجديدة – سبتمبر2018.
- استراتيجيات الرقمنة للعالم العربي فيفري 2019.

المراجع باللغة الأجنبية

- **AISS.2018.** technological transition and its potiential impact social security programs (19eme conférence internationale de l'AISS des actuaires, statisticiens et spécialités en investissement de la sécurité sociale, koweit,6-8 novembre). Genève, Association internationale de la sécurité sociale.
- **Banque mondial.**2019. The changing nature of work (world Development Report 2019).Washington,DC.
- **Aloisi ,A : Gramano,E.** 2019a « Artificial Intelligence is watching you atwork.Digital surveillance, employée monitoring and regulatory issues in the EU context », dans Comparative Labour law &Policy Journal,à paraître.
- **Aloisi,A. Gramano, E.**2019b. « Workerswithoutworkplaces and unions withoutunity : Non-standard forms of employment, platformwork collective bargaining «dans **Bulletin of Comparative Labour Relations, à paraître.**
- **Avogaro,M,2019«** New perspectives for workers organization in a changing technological and sociétal environnement » , dans Comparative Labour Law & Policy Journal, vol.40, n°3.
- **Bendix,A.2019 «** Scientists say these v1O mijor cities could become unliveable within 80 years », dans Business lnsider.11février.
- **Berg,J.2016.**lncome security un the on- demand economy : Findings and policy lessons from a survey of crowd workers (Conditions of work and Employment sériés, n°74). Genève, bureau international du Travail.
- **CE.2017.**Access to social protection for people working on non-standard contrat and as self-employed in Europe.Bruxelles, Commission européenne.
- **CE.2018a.**.Access to social protection for ail forms of employment.Bruxelles,European Commission.
- **CE.2018b.** Proposai for a Concil recommendation on accès to social protection for workers and the self-emplyed (COM52018°132 Final).Bruxelles,Commission européenne.
- **CE.2019b.The** impact of the digital transformation on EU Labour markets. Bruxelles,Commission européenne.
- **Choudary.s.p.2018.** The architecture of digital labour platforms : Policy recommendations on platform design for wokerwell-being.Genève,Bureau international du Travail.

- **Dabla-NORRIS, E. ;** Kochhar.K.2019.Closing the gender gap.Washington,DC,Fonds monétaire international.
- **De Stefano,V. ;** Aloisi,A.2018. European legal framework for digital labour platforms.Bruxelles,Commission européenne.
- **De Stefano,V.2016.** The riseif the « just-in-timeworkforce » : On-demand work, crowdwork and labour protection in the « gig-economy ».Genève,Bureau international du Travail.
- **De Stefano,V**.2018.Negotiating the algorithm : Automation, artificial intelligence and labour protection, (Employment Policy Department working paper, n°246) Genève ;Bureau international du Travail.
- **Ernst,E. ; Merola,R. ;Samaan,R.2O18.** The économies of articial intelligence : Implications for the future of work. Bureau international du Travail.
- **ESIP.2019.Are** social security Systems adapted to new forms of work created by digital platforms ? Bruxelles, European Social Insurance Platform

- **EU-OSHA.2019.OSH** and the future of work : Benefits and risks of artificial intelligence tools in workplaces.Bilbao,Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail.
- **Eurofound.2018**. Employement and working conditions of selected types of platform work. Dublin, Eurofound.
- **Eurodound ;OIT**.2019. Working conditions in a global perspective.Dublin, Eurofound ; Genève, Bureau international du travail.
- **Freudenberg,C ;AISS ;DRV-Bund**.2019. Rising platform work : Scope, insurance coverage and good practices among ISSA countries. Genève, Association internationale de la sécurité sociale.
- **Hunter, R. ; Hohson, C. ; Dunn, M**.2018. Africain digital platforms and the future of digital financial services. Le Cap, Cenfri.
- **Henter, R. ; Johson, C. ; Smit,H. 2019**.How are africain digital platforms shaping the economic development conversation ? Le Cap, Cenfri.
- **ISSR**.2019 « Spécial issue : Social security and the digital Economy », dans international Social Sécurity Review, vol. 72, n°3.
- **Johnson, H. ; Land-Kazlauskas**, C.2018. Organizing on – demand : Representation , voice, and collective bargaining in the gig economy (conditions of work and Employment series, N°94). Genève, Bureau international du Travail.

- **Lambercht, M**.2016. « l'économie des platformes collaboratives », dans Courrier hebdomadaire du CRISP, n°2311-2312.
- **Méda, D**.2016 The future of work : the neaming and value of work in Europe. Genève, bureau international du Travail.
- **Montel, O**.2018. Economie collaborative et protection sociale : mieux cibler les plateformes au cœur des enjeux.Parix, La Documentation Française.
- **OCDE**.2014. OECD employment outlook 2014. Paris Organisation de coopération et de développement économiques.
- **OCDE.**2016. New forms of work in the digital economy. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.
- **OCDE**.2017 a. OECD digital economy outlook 2017. Paris, Organisation de coopéation et de développement économiques.
- **OCDE**.2017b. Pensions at a glance 2017. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.
- **OCDE**.2018a. AL : intelligent , smart policies- Cinferences summary. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.
- **OCDE**.2018b. Automation, Skills use and training (OECD Social, employment and migration working paper, N°202) Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.
- **OCDE**.2018C. The future of social protection : Works for non- standard workers ?. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.
- **OCDE**.2019. The future of work : OECD employement outlook 2019. Paris. Organisation de coopération et de développement économiques.
- **OIM**.2018. Global migration indicators 2018. Genève, Organisation internationale pour les migrations.
- **OIT**.2014 . Monotax : Promoting formalization and protection on independant workers (Policy brief, n°02/2014). Genève, Bureau international du travail.
- **OIT**.2015. Labour markets, institutions and inequality : Building just societtes in the 21st century.Basingstoke, Elgar.
- **OIT**.2016 . Non- standard employment around the world : Understanding challenges, shaping prospects. Genève , Bureau internationa du Travail
- **OIT.**2017**.** World social protection report 2017-19. Genève Bureau international du Travail

- **OIT.**2018a.Addressing care of inclusive labour markets and gender equality (Issues brief,n°3). Genève,Bureau international du Travail.
- **OIT** 2018.b. Addressing the situation and aspirations of youth (Issue brief, n°2).Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018c. Digital labour platforms and the future of work : Towards decent work in the online world. Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018d. . Empowering women working in the informal economy (Issue brief,n°4). Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018e. Global value chains for an inclusive and sustainable future (Issue brief,n°10) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018 F. individuals, work and society (Issue brief, n°1) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018g. innovative approaches for ensuring universal social protection for the future of work (Issue brief n°12) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018 h. Job quality in the platform economy (Issue brief , n°5) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018 i. Managing transitions over the life cycle (Issue brief, n°7) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018 j. New business models for inclusive growth (Issue brief, n°9) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT** .2018 K. New directions for the governance of work (Issue brief, n°11) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018 l.Skills policies and systems for a future workforce (Issue, brief, n°8) Genève, Bureau international du Travail.
- **OIT**.2018 m. Social protection for older persons : Policy trends and statistics 2017-19. Genève, Bureau international du Travail- Département de la protection sociale.
- **OIT**.2018n. The impact of technology on the quality of jobs (Issues brief,n°6) Genève, Bureau international du Travail
- **OIT** 2019. Work for a brighter future – Global Commission on the future of work. Genève, Bureau international du Travail
- **OMS**.2017.Global strategy and action plan on health. Genève, Organisation mondiale de la santé.
- **Pesole.A**. et al.2018. Platform workers in Europe. Luxemburg, Office des publications de l'Union europeenne.

- **Rubery ;J**. et al 2018. « Challenges and contradiction in the 'normalising' of precarious work », dans Work,Employment and Society, vol.32, n°3.

- **Ruggia-Frick, R**.2016. « Coordinating social programmes : Analysis of scenarios and implementation approaches based on the ISSA Guidelines on ICT », dans International Social Policy Security Review, vol.69, n°3-4.
- **Schoukens, P**. ; **Barrio, A . ; Montebovi**, S.2018. « The EU Social Pillar : An Answer to the Challenge of the social protection of platform workers ? , dans European Journal of Social Policy, vol.20,n°3.
- **Smorto, G**.2017 Critical assessment of European agenda for the collaborative economy : In-dept analysis .Bruxelles, Union européenne-Direction génerale des politiques internes.
- **Uma,R**. ; Furrer,M.2017.On-demand digital economy : can experience ensure work and income security for microtask workers ? Genève, Bureau international du Travail.
- **Van Leen, R**. Forthcoming. Rise of the machines. Genève, Association internationale de la sécurité sociale., SAP Institute for Dogital Government.
- **Wachter,** S. ; Mittelsdt, B ; Russel, C2018. Conterfactual explanations without opering the black box. Automated decisions and the GDRR.Oxford, Oxford enternet Institute.
- **WEF**.2018. The future of jobs report 2018.Genève, Forum économique mondial.
- **White, S. ; SStrupczewski**, J.2019.G20 agrees to push ahead with digital tax (Communique). Reuters.
- **WRI**.2019 Aqueduct water risk atlas. Washington. DC, Workd Resources Institute.
- **Behrendt,c & Nugyen, Q.(2019).** Eussuring unversal social protection for the future work.International Labour Organisation, Vol.
- **Bennet, E.E (2021).**Virtual HRD's Role in Crisis and the Post Covid-19 Professionnal Life world : Accelerating Skills for Digital Transformation, Advances in Developing Human Ressources, Vol. 23(1)
- **Fo, seca, p& Picoto,P.N (2020).** The competencies needed for digital transformation, online Journal of Applied Knowledge Management, Volume 8, Issue 2.

- **Hrustek,L,Furjan, M.t,Pihir,l.(2019).** Influence of digital transformation drivers on business model cration, plublished in 42 international convention on information and communication technology, electronic ans microlectronics (MIPRO).
- **Janicijevic, N (2012).** The influence or organizational culture on organizational preferences towards the choice of organizational change strategy Economic Annals,57 (193).
- **Joseph K. & Yaman r. (2016).** IT Capability and Digital Transformation : A Fir Performance Perspective, Thirty Seventh International Conference on information Systems,Dublin.
- **Kresteshmer, T. (2020).** Digital Transformation and Organization Design : An Integrated Apprach, California Management Review, Vol. 62 (4).
- **Mahmood, F, & Khan, A.Z. (2019).** Digital organizational tranformation issues, challenges and impact : A systematic literature review of a decade , Abasys Journal of Social Science Vol (12) , Issues (2).
- **Panov,s.& et al .(2019).** Digital transformation of social sector as the factor of development and security of the country, E3S Web of Conferences 135 (10), Reaseachgate.
- **Potts, H.W. (2018).** Digital transformation in government : Lessons for Digital Health Volume 3 : 1-5 Sage journals.
- **Reis, J& et al. (20108).** Digital transformation : A literature review and guidelines for future research.Cham : Springer Internatinal Publishing.
- **Ziadlou, D. (2020).** Digital transformation leadership for smart healthcare organizations : House of success model. In Sandhu K, Opportunities and Challenges in Digital Healthcare Innovation, Herhey, PI : IGI Global
- **Barrientos A.,** « Social Transfers ans Growth : A Review», Manchester : Brooks World Poverty Institue, unversité de Manchester,2008.
- **BankableFrontier Associâtes**, « PromotingFiananciak inclusion though social Transfer Schems », Boston DFID, 2008

المراجع باللغة الفرنسية

- **AISS.2013. Sécurité sociale dynamique : un engagement global pour l'excellence (Développements et tendances 2013).Genève, Association internationale de la sécurité sociale.**
- **AISS.2016a. Lignes directrices de l'AISS en matière de solutions administratives pour l'extension de la couverture. Genève,Association internationale de la sécurité sociale.**
- **AISS.2016b. Lignes directrices de l'AISS en matière de recouvrement des cotisations et de conformité. Genève, Association internationale de la sécurité sociale.**
- **AISS.2016c. Lignes directrice de l'AISS en matière de technologie de l'information et de la communication. Genève. Association internationale de la sécurité sociale.**
- **AISS 2019a. Lignes directrices de l'AISS en matière d'erreur, d'évasion et de fraude dans les systèmes de sécurité sociale. Genève, Association internationale de la sécurité sociale.**
- **AISS.2019B. lignes directrices de l'AISS en matière de bonne gouvernance. Genève, Association internationale de la sécurité sociale.**

1- Protection sociale : une mise à jour Rapport Mars 2018- Institut Montaigne.

2- Economie numérique et dialogue social, thématiques de revendications représentations et stratégies due partenaires sociaux devant les mutations de la filière numérique en France- Brian DAMAS,Nicolas FARVAQUE,Djamel MESSAOUDI Février 2016.

3- **Alexandre Defossez** :Economie de plateforme –forum mondial de la sécurité sociale-14-18 otobre 2019.

4- Dominique La Salle : La sécurité sociale à l'ère du numérique : nouveaux défis et nouvelles possibilités pour les systémes de sécurité sociale-aiss-2019

5- Un cadre réglementaire pour une révolution venue d'Afrique : les services financiers par téléphone mobile Abdoulaye SAKHO .RLC décembre 2015

فهرس

الموضوع	رقم الصفحة
تقديم	**3**
مقدّمـــــة	**5**
المبحث الأوّل : استخدامات التكنولوجيا الرقمية في مجال الحماية الاجتماعية : فرص لتعزيز الحوكمة وتحسين النفاذ إلى الخدمات	**8**
قسم أوّل : الحماية الاجتماعية والتغيرات التكنولوجية في بيئة العمل	**8**
أ- تحولات هيكلية في عالم العمل : الرقمنة والأتمتة	**9**
ب- ظهور أنماط جديدة لعلاقات العمل .	**11**
قسم ثاني : التحوّل الرقمي لخدمات الحماية الاجتماعية	**15**
أ- رقمنة شروط النفاذ إلى خدمات الحماية الاجتماعية.	**15**
1. إنشاء الهوية الرقمية للمنتفعين لتصويب التدخلات	**15**
2. تعزيز آليات الرقابة الرقمية ومقاومة الغش	**18**
ب- رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية	**20**
1. توظيف الهاتف المحمول لرقمنة التحويلات الإجتماعية	**20**
2. إستعمال تقنيات القياسات الحيوية	**22**
3. رقمنة التحويلات الإجتماعية عبر البطاقات الذكية	**23**
ج- رقمنة نظم التأمينات الاجتماعية :	**27**
1. رقمنة خدمات الرعاية و أنظمة التأمينات الصحية	**27**
2. رقمنة آليات تحصيل الاشتراكات والمراقبة وإدارة الطعون والشكاوي	**30**
3. استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال لتوسيع التغطية الاجتماعية	**33**

الموضوع	رقم الصفحة
المبحث الثاني : تحديات تحقيق التحوّل الرقمي لنظم الحماية الاجتماعية بالدول العربية	34
قسم أوّل : سدّ الفجوة الرقمية أو سبل مقاومة الحرمان الرقمي	34
أ- مفهوم الفجوة الرقمية	35
ب- أسباب الفجوة الرقمية	36
قسم ثان : تأمين حماية اجتماعية فعالة في سياق اقتصادي متغيّر	40
أ- تحديات رقمنة نظم الحماية الإجتماعية وشبكات الأمان الإجتماعي	41
ب- من أجل "أنسنة" إستخدامات التكنولوجيا الرقمية في مجال الحماية	43
قسم ثالث : تعزيز الحوار الاجتماعي وبناء عقد اجتماعي لمواكبة التحولات التكنولوجية	47
أ- مبادئ وأهداف الحوار الاجتماعي	47
ب- مقومات نجاح الحوار الاجتماعي وبناء عقد إجتماعي حول مفهوم الحماية الإجتماعية	49
الخاتمة	53
قائمة المراجع	55