الاتحاد البرلماني الدولي
من أجل الديمقراطية. من أجل الجميع.

تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي ٢٠٢٠

© الاتحاد البرلماني الدولي، ٢٠٢١

يجوز نسخ هذا المصنف كلياً أو جزئياً لأغراض الاستخدام الشخصي وغير التجاري شريطة نسخ بيانات حقوق الطبع والنشر والمصدر وعدم إدخال أي تغييرات. ويرجى إبلاغ الاتحاد البرلماني الدولي باستخدام محتويات المصنف.

ردمك: 978-92-9142-808-3

التصميم والقالب: Samuel Saad, Graphisme

طُبع في فرنسا، مطبعة Courand et Associés

المحتويات

تمهيد ٣

شكر وتقدير ٤

الملخص العملي ٥

عن هذا التقرير ١٤

المقدمة ١٥

الدروس المستفادة من الجائحة ١٧

التحديات التي طرحتها جائحة كوفيد-١٩ ١٧

كيف استجابت البرلمانات ١٨

الدروس المستفادة ٢٢

إثبات قيمة التعاون البرلماني الدولي ٣٠

الآثار المترتبة على التخطيط المستقبلي ٣٠

النتائج الرئيسية في عام ٢٠٢٠ بشأن استخدام التكنولوجيا في البرلمانات ٣٢

الرقابة والإدارة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٣٢

البنية التحتية والخدمات والتطبيقات والتدريب ٣٣

نظم ومعايير إنشاء الوثائق والمعلومات التشريعية ٣٥

مرافق المكتبات وخدمات البحوث ٣٥

البرلمانات على الإنترنت ٣٦

التواصل بين المواطنين والبرلمان ٣٧

التعاون بين البرلمانات ٣٨

تقييم مفصل للتكنولوجيات والممارسات البرلمانية ٣٩

الرقابة والإدارة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٣٩

البنية التحتية والخدمات والتطبيقات والتدريب ٤٦

نظم ومعايير إنشاء الوثائق والمعلومات التشريعية ٥٣

مرافق المكتبات وخدمات البحوث ٥٧

البرلمانات على الإنترنت ٥٩

التواصل بين المواطنين والبرلمان ٦٦

التعاون بين البرلمانات ٧٠

قياس النضج الرقمي للبرلمانات ٧٤
الطبيعة المتغيرة للبرلمان الإلكتروني ٧٧
التذييلات ٨٠
التذييل ألف: تصميم البحوث ٨٠
التذييل باء: البرلمانات المشاركة في البحث ٨٢
التذييل جيم: سلسلة تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي ٨٣

تمهيد

يأتي نشر تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي لعام ٢٠٢٠ في فترة تشهد اضطرابات كبيرة بسبب جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩). إذ طرحت الجائحة تحديات أمام المُثُل والممارسات الديمقراطية التي أثبتت مرة أخرى قدرتها على الصمود. وكان على البرلمانات أن تتكيف، مثلها مثل مؤسسات الحوكمة الأخرى، مع الأوضاع السريعة التغير حتى تتمكن فقط من موصلة عملها. ويتضمن تقرير هذا العام، الذي سعى إلى توثيق تجارب البرلمانات على مدى العام السابق، الدروس المستفادة بشأن تحديث البرلمانات وقدرتها على الصمود.

ويُعدّ هذا التقرير جزءاً من سلسلة بدأت في عام ٢٠٠٨ لتتبع كيفية استخدام البرلمانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أظهرت التقارير المتعاقبة أن البرلمانات تسخر إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجعل أساليب عملها أكثر فعالية وشفافية وخضوعاً للمساءلة. وما أدت جائحة كوفيد-١٩ إلا إلى التعجيل بهذا التحول نحو أساليب العمل الرقمية، ولكن تبيَّن أن العديد من البرلمانات تواجه صعوبات في تطبيق هذا التحول. ومن ثم، فإن مهمة الاتحاد البرلماني الدولي هي دعم تلك البرلمانات في بناء قدراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوصفها مقوماً أساسياً من مقومات برلمانات العصر الحديث.

وقد سعت التقارير السابقة إلى توجيه رسالة قوية بشأن أهمية التعاون بين البرلمانات. ولذلك، فقد سررنا أن نشهد مساهمة مركز الاتحاد البرلماني الدولي للابتكار في البرلمان في تلك العملية، ولا سيما في دعم البرلمانات في أثناء الأزمة الحالية.

وإن برلمانات اليوم أكثر انفتاحاً على الأفكار الابتكارية. فمن المرجح أن تعمل عن بُعد، وتعتمد على التكنولوجيات السحابية، وتتبع استراتيجيات الابتكار. وتتغير مهمة موظفيها التقنيين لدعم ممارسات العمل الجديدة، وما انفك دور البرلمانيين في كل مكان يتطور بطرائق مثيرة وصعبة.

وقد سعت هذه السلسلة من التقارير إلى تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للبرلمانات. ولا يزال الاستمرار في زيادة الفعالية في استخدام الأدوات الرقمية أمراً حتمياً لبرلمانات اليوم، سواء لتعزيز الممارسات البرلمانية أو توسيع نطاق مشاركة الجمهور. وسيتطلب بناء البنية التحتية والقدرات والمعارف الضرورية فضلاً عن التعلّم من تجارب البرلمانات الأخرى استمرار الرؤية والقيادة والاستثمار.

مارتن تشونغونغ
الأمين العام
الاتحاد البرلماني الدولي

شكر وتقدير

أعدّ هذا التقرير مركز الاتحاد البرلماني الدولي للابتكار في البرلمان. وقد كتبه الدكتور أندي ويليامسون بدعم ومساعدة كبيرين من السيد أندي ريتشاردسون والسيد أفيناش بيخا. ويعرب المركز عن امتنانه للجهات المضيفة لمحاوره وأعضائه الذين شاركوا في أفرقة المناقشة التي عملت، طوال فترة الجائحة، بشكل وثيق وتعاوني من أجل تبادل الأفكار والممارسات الجيدة. ونحن ممتنون بشكل خاص للسيدة باتريشيا أليدا والسيد رودولفو فاز من مجلس النواب في البرازيل، والسيد هرنان فيغيروا والسيدة فابيولا باراهونا من مجلس النواب في شيلي، والسيد أوينو هاريسون من برلمان كينيا، والسيدة ميغان روبينز والسيدة ويندي هارت من برلمان نيوزيلندا، والسيد مايكل موكوكا من الجمعية الوطنية لزامبيا. ولتقديم تعقيبات على قسم الدروس المستفادة من جائحة فيروس كورونا، نشكر السيدة أوغستينا دي لوكا (مجلس النواب في الأرجنتين)، والسيد سيهلي دوبي (برلمان جنوب أفريقيا)، والدكتور فوتيس فيتسيليس (برلمان اليونان)، والسيد ليفا راهاريسون (الجمعية الوطنية لمدغشقر)، والسيد روبرت هاي-كامبل (مرفق الخدمات الرقمية البرلمانية في المملكة المتحدة)، والسيد كارلو ماركيتي (مجلس الشيوخ في إيطاليا)، والسيد آهتو ساكس (برلمان إستونيا) والسيد أوليكسي سيدورينكو (المجلس الأعلى الأوكراني).

ونحن ممتنون دائماً للدعم والمساعدة المقدمين من رابطة الأمناء العامين للبرلمانات وقسم خدمات المكتبة والبحوث التابع للاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA).

ونشكر بخاصةٍ الموظفين البرلمانيين الكثيرين على المشاركة في استكمال الاستبيان الخاص بهذا التقرير. إذ أعطونا رؤى متعمقة وفريدة ومعلومات قيمة ما كان من الممكن إعداد التقرير بدونها. ونود أيضاً أن نعرب عن تقديرنا للبرلمانات والخبراء البرلمانيين ومنظمات المجتمع المدني التي زودتنا بالأفكار وأمثلة على الممارسات الجيدة فضلاً عن المساهمين في المؤتمرات والأعداد السابقة من تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي.

يتضمن قسم الدروس المستفادة من الجائحة في هذا التقرير صوراً قدمتها بعض البرلمانات مع الاحتفاظ بحقوق الطبع والنشر الخاصة بها، وقد أسندت إليها تلك الصور. ومن ثم، ينبغي لأي شخص يرغب في إعادة استخدام الصور أن يتواصل مع المصدر المذكور وليس الاتحاد البرلماني الدولي.

تنبيه: لا يُراد بالإشارة في هذا التقرير إلى أي منصة أو أداة أو برمجية تستخدمها البرلمانات الإعراب عن أي تأييد أو توصية كانت من الاتحاد البرلماني الدولي.

وقد أُنتج هذا المنشور بدعم مالي من الاتحاد الأوروبي، بالشراكة مع المعهد الدولي للديمقراطية والمساعدة الانتخابية، كجزء من برنامج INTER PARES: البرلمانات في شراكة، المشروع العالمي للاتحاد الأوروبي لتعزيز قدرات البرلمانات. والاتحاد البرلماني الدولي هو وحده المسؤول عن محتويات هذا التقرير التي لا تعرب بالضرورة عن آراء الاتحاد الأوروبي.

الملخص العملي

يُعدّ هذا العدد السادس من تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي جزءاً من سلسلة من التقارير بدأت في عام ٢٠٠٨ من أجل توثيق العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبرلمانات والإبلاغ عنها. وقد نشر مركز الاتحاد البرلماني الدولي للابتكار في البرلمان هذا التقرير في مرحلة فريدة شهدت اضطرابات كبيرة وتسريعاً للابتكار بسبب جائحة كوفيد-١٩. وينقسم التقرير إلى جزأين. أما أولهما، فيقدِّم تحليلاً معمقاً لطريقة استجابة البرلمانات للجائحة وما استخصلته من دروس في هذا الصدد. وأما ثانيهما، فيقدِّم تحليلاً مفصَّلاً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في البرلمانات لأغراض الحوكمة والإدارة والنظم والبنى التحتية وزيادة الشفافية ومشاركة الجمهور وغيرها. وتستند نتائج التقرير إلى استبيان شمل ١١٦ برلماناً وأفرقة مناقشة شملت ٤٩ برلماناً.

وعلى الرغم من أن هذه الفترة قد انطوت على صعوبات جسيمة، فتوجد دلائل على أنها حفزت الممارسات الرقمية الجديدة والتحويلية. وتكمن الصعوبة الآن في إرساء أسس جديدة يمكن الاستفادة منها في المستقبل. وما زالت البرلمانات أكثر اتصالاً رقمياً واعتماداً على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم وظائفها الأساسية. وبعد مرور عام على الموجة الأولى من الجائحة، بدأت البرلمانات في تطبيق بعض الرؤى الاستراتيجية المكتسبة من هذه الفترة من الابتكار القسري.

الابتكار القسري لمجابهة الجائحة

شهدت البرلمانات تحديات وتغيرات بسبب الصدمة المفاجئة والاضطرابات التي سببتها هذه الجائحة. وقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر وضوحاً بكثير حيث انتقلت من وظيفة المكتب الخلفي إلى مركز الصدارة في العمليات اليومية للبرلمانات. وقد أدت زيادة الاستخدام المبتكر للتكنولوجيات الجديدة إلى تغير في ثقافة البرلمانات وأماكن عملها بتقديم فوائد إضافية مثل تقليل الطباعة وزيادة المرونة في ترتيبات العمل. وقد سهلت التكنولوجيات الرقمية الرامية إلى مجابهة جائحة كوفيد-١٩ ترتيبات العمل عن بُعد وتنظيم الجلسات البرلمانية عن بُعد. وقد جاء الابتكار بوتيرة نادراً ما شهدتها البرلمانات.

الصورة ١ - المجلس المختلط

© مجلس النواب الأرجنتيني

خطوات جريئة لتحديث البرلمانات

أتاحت الجائحة فرصةً لاتخاذ خطوات جريئة لتحديث البرلمانات، مع مرور الابتكار الرقمي بثلاث مراحل يلي بيانها:

- **الابتكار القسري**، حيث اضطرت البرلمانات للاستجابة وإجراء التجارب وتنفيذها وتعديلها بسرعة.
- **التحسين التكراري** والمرحلة الثانية من الابتكار لوضع حلول عمل فعالة.
- **ترسيخ النهج الجديد** باعتماد عمليات وأدوات لإدخال أساليب العمل الجديدة في النسيج اليومي للحياة البرلمانية.

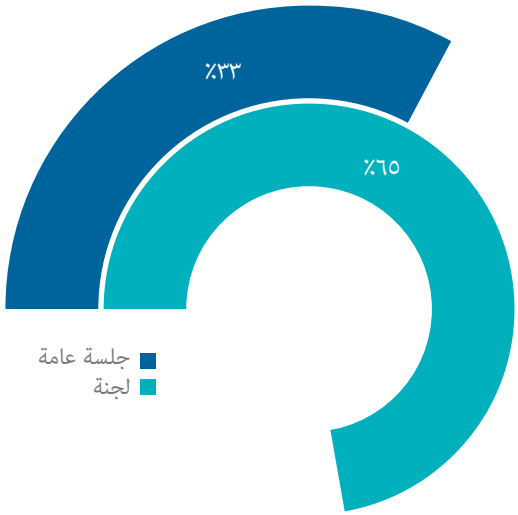
وبعد مرور سنة وإحراز تقدم سنوات في غضون أشهر معدودة، أصبحت أساليب عمل البرلمانات مختلفة قلباً وقالباً بسبب الأدوات الرقمية. ويمكن أن يصبح هذا التحول إرثاً دائماً إذا كانت البرلمانات مستعدة لمواصلة الابتكار بطرائق جريئة.

النتائج الرئيسية

سلطت جائحة كوفيد-١٩ الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واليوم، باتت البرلمانات تفكر بأسلوب جذري، وتنظر في اعتماد استراتيجيات رقمية أشمل وأكثر تكاملاً بما يتجاوز بُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتستفيد من الإمكانات الكاملة لنهج العمل الرقمي أولاً في أعمالها. وفيما يلي بعض النتائج الرئيسية لهذا التقرير:

١- بحلول نهاية عام ٢٠٢٠، عقدت ٦٥٪ من البرلمانات المشاركة في الدراسة الاستقصائية اجتماعات افتراضية أو مختلطة للجانها، **وعقدت ٣٣٪ جلسة عامة افتراضية أو مختلطة.**

الشكل ١ - نسبة البرلمانات التي عقدت جلسات عن بُعد في عام ٢٠٢٠ (العدد = ١١٦)



٢- **تغيرت طريقة عمل البرلمانات:** وضعت ممارسات العمل عن بُعد والاعتماد الأكبر على الأدوات والحلول الرقمية السحابية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صميم العمليات البرلمانية.

٣- **تسارع التحديث البرلماني:** إن برامج التحديث قائمة منذ فترة طويلة، ولكن البرلمانات تتحرك الآن بسرعة أكبر وتطبِّق حلولاً لم تنظر فيها من قبل أو كانت تعتزم تطبيقها على الأجل الطويل فقط.

٤- **تطورت اللوائح لدعم العمل عن بُعد**، مما أتاح تطبيق ترتيبات عمل أكثر مرونة وتعزيز القدرة المؤسسية على الصمود.

٥- **تكتسب البرلمانات الثقة في العمليات والتكنولوجيا**، بفضل زيادة مشاركة المستخدمين، والحلول التي تركز على المستخدمين، وزيادة التدريب والدعم.

٦- **أصبحت البرلمانات أكثر مرونة**، بإيجاد حلول تكرارية، واعتماد أدوات وممارسات جديدة، والاستجابة بسرعة للمشكلات الناشئة.

٧- **الآثار المترتبة على التخطيط والبنى التحتية والدعم كبيرة:** فقد زاد الطلب على سرعة الإنترنت؛ وأصبحت الأنظمة الآن قائمة على التكنولوجيا السحابية (مما يطرح مشكلات أمنية)؛ ويميل المستخدمون أكثر إلى العمل باستخدام معداتهم الخاصة.

التوصيات

يتعين على البرلمانات أن تواصل اغتنام هذه الفرصة لتحديث عملياتها الأساسية، واستعراض تخطيطها الاستراتيجي، وتخطيط استمرارية الأعمال فيها في ضوء تجاربها وتجارب غيرها. وكما أثبت هذا البحث، ينبغي للبرلمانات أن تنظر في عدد من الطرائق للاستفادة من الابتكارات المحققة وتسخير كامل إمكاناتها كما يلي:

١- **إدخال تعديل دائم على اللوائح** أو التشريعات الحاكمة حتى تتمكن البرلمانات من العمل بسلاسة وبدون الحاجة إلى التقيّد بموقع مادي واحد.

٢- **مواصلة أو توسيع المشاركة المرنة للأعضاء والجمهور**، ولا سيما في اللجان.

٣- **الحفاظ على المكاسب من حيث الكفاءة وتكييفها بصورة استباقية.**

٤- **تناول بُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة أشمل عن طريق استراتيجية رقمية على نطاق المؤسسة** تُدمج في نسيج البرلمان وثقافته الأوسع نطاقاً.

٥- **استعراض وتحديث خطط استمرارية الأعمال** من أجل استخلاص الدروس المستفادة من العام السابق واستيعابها عن طريق تعزيز ممارسات إدارة المعارف.

٦- **وضع ترتيبات عمل مرنة للموظفين ولمشاركة الأعضاء عن بُعد**، مع تحديد البنية التحتية المعلوماتية اللازمة لدعمهم.

٧- **تعزيز التعاون البرلماني الدولي** لتسريع الابتكار وتوفير الوقت والمال وتبادل الممارسات الجيدة وزيادة الدعم المتبادل بين البرلمانات.

حالة التكنولوجيا في البرلمانات في عام ٢٠٢٠

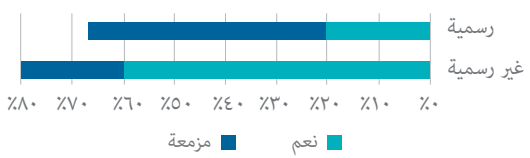
تبيِّن الردود على الدراسة الاستقصائية التي أجريت لأغراض إعداد هذا التقرير مدى تقدم البرلمانات، فترسي مستوى مرجعياً جديداً لمواصلة التحديث والابتكار. وفيما يلي النتائج الرئيسية العشرة للدراسة الاستقصائية:

الاستراتيجية والتخطيط

١- **تشهد نسبة الميزانيات البرلمانية المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات زيادة مستمرة.** فوفقاً للردود، ارتفع عدد البرلمانات التي تنفق ما لا يقل عن ٩٪ من ميزانياتها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العام الماضي. وأفادت ١٦٪ فقط بأنها تنفق أقل من ١٪ مقابل ٢٣٪ في عام ٢٠١٢.

٢- **يحظى الابتكار بالتشجيع والدعم** عن طريق أساليب رسمية في ٢٠٪ من البرلمانات وأساليب غير رسمية في ٥٩٪ من البرلمانات. وقد اعتمدت ٢٦٪ من البرلمانات استراتيجية ابتكار رسمية، وتضم ٣٥٪ من البرلمانات موظفاً واحداً على الأقل يضطلع بدور رسمي في مجال الابتكار.

الشكل ٢ - استراتيجيات الابتكار الرسمية وغير الرسمية (العدد = ١٠٠)



٣- **أهم الابتكارات هي النظم التي تحول العمليات الأساسية للبرلمان** حيث أفادت ١٠٪ من البرلمانات باستخدام تكنولوجيات قائمة على الذكاء الاصطناعي، وأفادت ٦٪ باستخدام تطبيقات الصياغة التشريعية.

٤- **أفادت البرلمانات بتسارع استخدام التطبيقات السحابية وتخزين البيانات على المنصات السحابية،** مع زيادة عمليات التخزين تلك بنسبة ٨٦٪ منذ عام ٢٠١٨. ويرجع ذلك جزئياً إلى الجائحة.

حشد الموارد

٥- تشكِّل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مورداً مهماً للبرلمانات؛ ولذلك، فهي توظِّف **موظفاً واحداً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل ثلاثة أعضاء.**

٦- **تواجه البرلمانات تحديات في تعيين الموظفين الرئيسيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاحتفاظ بهم.** ففي البرلمانات الأصغر حجماً، قد يكون توفر الأشخاص المدربين تدريباً مناسباً محدوداً، في حين أن الطلب على الموظفين المؤهلين في البرلمانات الأكبر حجماً قد يفوق العرض.

٧- **انتقلت البرلمانات من العمل في موقع واحد إلى العمل عن بُعد.** ويرجع ذلك إلى الجائحة بشكل كبير. وأفادت ٥٥٪ من البرلمانات بأنه أصبح بإمكان الأعضاء العمل عن بُعد، وأفادت ٦٩٪ بأن هذه الإمكانية متاحة للموظفين أيضاً. ويغيِّر هذا التحول طريقة عمل البرلمانات وأعضائها وموظفيها. وفي السنوات المقبلة، سيؤثر هذا الانتقال من البيئة المادية إلى البيئة الرقمية في استخدام المباني البرلمانية وعمل اللجان بوجه خاص.

إشراك الجمهور

٨- **تبحث البرلمانات أساليب ابتكارية لإشراك الجمهور:** إذ أفادت ٦٣٪ من البرلمانات بأن لديها نظم للتواصل والتعاون؛ وأفادت النسبة نفسها بأنها تعمل بالتعاون مع المجتمع المدني.

٩- **تستخدم ٧٦٪ من البرلمانات ويستخدم ٥٦٪ من أعضائها وسائل التواصل الاجتماعي.** فقد أفادت ٣٩٪ من البرلمانات باستخدامها خدمات الرسائل الفورية (التي يشهد استخدامها زيادة سريعة في صفوف الموظفين والأعضاء) وأفادت ٣٠٪ بأن لديها تطبيقات محمولة تتيح إمكانية الوصول إلى الأعمال والمعلومات البرلمانية.

التعاون والدعم

١٠- **معظم البرلمانات (٦٢٪) تود الحصول على دعم إضافي** من البرلمانات الأخرى وشركاء التنمية والمجتمع المدني في تطوير استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الأشكال

الشكل ١ - نسبة البرلمانات التي عقدت جلسات عن بُعد في عام ٢٠٢٠ (العدد = ١١٦) ٦

الشكل ٢ - استراتيجيات الابتكار الرسمية وغير الرسمية (العدد = ١٠٠) ٧

الشكل ٣ - الاستجابات البرلمانية للوباء في حزيران/يونيو ٢٠٢٠
(بيانات الاتحاد البرلماني الدولي؛ العدد = ٦٤) ١٨

الشكل ٤ - الجلسات المختلطة والافتراضية تماماً (العدد = ١١٦)) ١٩

الشكل ٥ - منصات المؤتمرات عبر الفيديو (العدد = ٧٤/٥٢) ٢٠

الشكل ٦ - التصويت في الجلسات العامة المعقودة عن بُعد (العدد = ٧٠) ٢١

الشكل ٧ - خطط العمل عن بُعد عقب الجائحة (العدد = ٨٢) ٢٢

الشكل ٨ - ملخص الفوائد الناجمة عن الاستجابة للجائحة استناداً
إلى جلسات أفرقة المناقشة في كانون الثاني/يناير وشباط/فبراير ٢٠٢١ ٢٣

الشكل ٩ - نسبة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الموظفين (العدد = ١١٣) ٣٢

الشكل ١٠ - النسبة المئوية للميزانيات البرلمانية المخصصة
لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٦) ٣٢

الشكل ١١ - الممارسات الابتكارية داخل البرلمانات (العدد = ١٠٠) ٣٣

الشكل ١٢ - كيف تدعم البرلمانات افتقارها للموارد (العدد = ٨٨) ٣٤

الشكل ١٣ - استخدام المعدات السمعية والبصرية في قاعات الجلسات العامة
واللجان (العدد = ١٠٦) ٣٤

الشكل ١٤ - كيف تتاح الوثائق لأشخاص خارج البرلمان (العدد = ١٠٧) ٣٥

الشكل ١٥ - أداة رقمية تستخدمها المكتبة لدعم المستخدمين (العدد = ٨٣) ٣٦

الشكل ١٦ - المسؤولية عن الموقع الإلكتروني (العدد = ١١١) ٣٦

الشكل ١٧ - مواعيد إتاحة الوثائق عادة على الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩) ٣٧

الشكل ١٨ - استخدام الأدوات الرقمية في البرلمان للتواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٧) ٣٧

الشكل ١٩ - التغير في استخدام الأدوات الرقمية
في صفوف النواب ٢٠١٨-٢٠٢٠ (العدد = ١٠٩) ٣٨

الشكل ٢٠ - الدعم البرلماني الدولي: الفجوة بين العرض والطلب (العدد = ٨٠) ٣٨

الشكل ٢١ - المجيبون بحسب نوع المجلس (العدد = ١١٦) ٣٩

الشكل ٢٢ - الحجم النسبي للمجالس البرلمانية بحسب عدد النواب (العدد = ١١٦) ٣٩

الشكل ٢٣ - تقسيم المجيبين بحسب المنطقة (العدد = ١١٦)) ٣٩

الشكل ٢٤ - توزيع المجيبين بحسب الدخل القومي (العدد = ١١٤) ٣٩

الشكل ٢٥ - الدور الاستراتيجي لمعظم كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات (العدد = ١١٢) ٤٠

الشكل ٢٦ - النسبة المئوية للميزانية البرلمانية المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٦) ٤١
الشكل ٢٧ - الممارسات الابتكارية داخل البرلمانات (العدد = ١٠٠) ٤٢
الشكل ٢٨ - نسبة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الموظفين (العدد = ١١٣) ٤٢
الشكل ٢٩ - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الموظفون والمتعاقدون (العدد = ١١٣) ٤٢
الشكل ٣٠ - أهم التحسينات المدخلة على مدى السنتين السابقتين (العدد = ١١٠) ٤٣
الشكل ٣١ - أهم التحسينات المدخلة على مدى السنتين السابقتين بحسب مستوى الدخل (العدد = ١١٠) ٤٤
الشكل ٣٢ - التحسينات المتوقعة مقابل التحسينات الفعلية (العدد = ١١٠) ٤٤
الشكل ٣٣ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة في البرلمان (العدد = ١١٦) ٤٧
الشكل ٣٤ - الخدمات/العتاد المقدم إلى النواب والموظفين (العدد = ١١٥) ٤٧
الشكل ٣٥ - استخدام اتفاقات مستوى الخدمة (العدد = ١١٣) ٤٨
الشكل ٣٦ - استخدام البرمجيات التجارية بحسب النوع ومستوى الدخل (العدد = ١١٣) ٤٩
الشكل ٣٧ - كيف تدعم البرلمانات البرمجيات المفتوحة المصدر (العدد = ٨٨) ٤٩
الشكل ٣٨ - أساليب التصويت في القاعة العامة (العدد = ١١٢) ٥٠
الشكل ٣٩ - استخدام المعدات السمعية والبصرية في قاعات الجلسات العامة واللجان (العدد = ١٠٦) ٥١
الشكل ٤٠ - استخدام الأدوات الرقمية لإعداد محاضر الجلسات العامة (العدد = ١١٠) ٥١
الشكل ٤١ - الأجهزة المتصلة بالإنترنت داخل القاعة (العدد = ١١٢) ٥١
الشكل ٤٢ - أولويات تدريب موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٥) ٥٢
الشكل ٤٣ - العلاقة بين مستوى الدخل واستخدام نظم الإدارة التشريعية (العدد = ١١٢) ٥٤
الشكل ٤٤ - الصعوبات في استخدام النسق XML في أنظمة إدارة الوثائق (العدد = ٨٤) ٥٥
الشكل ٤٥ - كيف تتاح الوثائق لأشخاص خارج البرلمان (العدد = ١٠٧) ٥٥
الشكل ٤٦ - كيف يمكن الوصول إلى البيانات المفتوحة عندما تكون متاحة (العدد = ١٠٢) ٥٦
الشكل ٤٧ - استخدام الذكاء الاصطناعي (العدد = ٩٧) ٥٦
الشكل ٤٨ - السياسات والممارسات الخاصة بالمحفوظات الرقمية (العدد = ١١٠) ٥٧
الشكل ٤٩ - النظم الآلية لإدارة موارد المكتبة (العدد = ١٠٤) ٥٨
الشكل ٥٠ - أداة رقمية تستخدمها المكتبة لدعم المستخدمين (العدد = ٨٣) ٥٨
الشكل ٥١ - أداة رقمية تستخدمها المكتبة لدعم المستخدمين (العدد = ٨٦) ٥٩
الشكل ٥٢ - برلمان المملكة المتحدة: الموقع الإلكتروني المطلق في عام ١٩٩٦ ٦٠
الشكل ٥٣ - برلمان المملكة المتحدة: الموقع الإلكتروني المطلق في شباط/فبراير ٢٠٢١ ٦٠
الشكل ٥٤ - المسؤولية عن تحديد الأهداف العامة للمواقع الإلكترونية (العدد = ١٠٩) ٦٠
الشكل ٥٥ - المسؤولية عن الموقع الإلكتروني (العدد = ١١١) ٦١

الشكل ٥٦ - سياسات الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٨) ٦١

الشكل ٥٧ - من يدير الموقع الإلكتروني (العدد = ١١١) ٦١

الشكل ٥٨ - كيف يمر مشروع القانون عبر البرلمان ٦٢

الشكل ٥٩ - كيف يتم الوصول إلى المحتوى المقدم (العدد = ١٠٨) ٦٣

الشكل ٦٠ - مواعيد نشر جداول أعمال الجلسات العامة واللجان (العدد = ١٠٩) ٦٣

الشكل ٦١ - مواعيد إتاحة الوثائق عادة على الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩) ٦٤

الشكل ٦٢ - توقيت إتاحة الوثائق للنواب والجمهور في الوقت نفسه (العدد = ١٠٨) ٦٤

الشكل ٦٣ - تكييف المحتويات الشبكية مع الأجهزة المختلفة (العدد = ١٠٩) ٦٤

الشكل ٦٤ - أهم التحسينات المدخلة على مدى السنتين السابقتين (العدد = ٧٦) ٦٥

الشكل ٦٥ - التوجه في استخدام الأدوات الرقمية للتواصل بين المواطنين والبرلمان (العدد = ١٠٧) ٦٦

الشكل ٦٦ - الأدوات الرقمية التي يستخدمها النواب في التواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٩) ٦٧

الشكل ٦٧ - التغير في استخدام الأدوات الرقمية في صفوف النواب ٢٠١٨-٢٠٢٠ (العدد = ١٠٩) ٦٧

الشكل ٦٨ - أساليب التواصل مع المواطنين (باستثناء المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني) (العدد = ١١١) ٦٧

الشكل ٦٩ - التغير في الأساليب المستخدمة للتواصل مع المواطنين فيما بين عامَي ٢٠١٦ و٢٠١٨ (العدد = ١١١) ٦٨

الشكل ٧٠ - التحديات التي تواجهها البرلمانات عند التواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٦) ٦٩

الشكل ٧١ - البرلمانات التي تعمل مع منظمات المجتمع المدني (العدد = ١٠٣) ٦٩

الشكل ٧٢ - البرلمانات التي تقدم الدعم أو ترغب في تقديمه (العدد = ١١٦) ٧١

الشكل ٧٣ - المجالات التي تحظى بالدعم أو يُراد الحصول فيها على الدعم (العدد = ٨٠) ٧٢

الشكل ٧٤ - الدعم: الفجوة بين العرض والطلب (العدد = ٨٠) ٧٢

الشكل ٧٥ - الوعي بمركز الابتكار في البرلمان (العدد = ١١١) ٧٣

الشكل ٧٦ - جميع درجات النضج الرقمي ٧٤

الشكل ٧٧ - نطاق الدرجات بحسب المنطقة ٧٤

الشكل ٧٨ - متوسط الدرجات بحسب الفئة لكل البرلمانات وتلك في العشر الأعلى والعشر الأدنى ٧٥

الشكل ٧٩ - النضج الرقمي بحسب مستوى الدخل ٧٥

الشكل ٨٠ - نضج الممارسات الابتكارية ٧٦

الجداول

الجدول ١ - التغييرات المطلوبة لتطبيق ترتيبات العمل عن بُعد (العدد = ٧٣) ١٨

الجدول ٢ - أسباب عدم عقد الجلسات عن بُعد (العدد = ٧٣) ١٩

الجدول ٣ - الوصول إلى الوثائق المشتركة (العدد = ١١٣) ٣٤

الجدول ٤ - خصائص نظم إدارة الوثائق لاقتراحات القوانين (العدد = ٥٧) ٣٥

الجدول ٥ - المسؤولية والرقابة فيما يخص أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١١٢) ٤٠

الجدول ٦ - مصدر تمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميزانية (العدد = ١١٦) ٤٠

الجدول ٧ - الرؤية الرسمية وعمليات التخطيط الاستراتيجي (العدد = ١١٦) ٤١

الجدول ٨ - الموظفون الداخليون والخارجيون في المهام المعلوماتية الرئيسية (العدد = ١١٤) ٤٣

الجدول ٩ - أفضل ثلاثة تحسينات (العدد = ١١٠) ٤٣

الجدول ١٠ - أهم التحسينات المتوقعة على مدى السنتين المقبلتين (العدد = ١٠٧) ٤٤

الجدول ١١ - التكنولوجيات التي تم إدخالها أو استخدامها بطرائق جديدة (العدد = ١١٤) ٤٥

الجدول ١٢ - شبكات الإنترنت اللاسلكية داخل البرلمان (العدد = ١١٣) ٤٦

الجدول ١٣ - مجالات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفرها البرلمانات (العدد = ١١٦) ٤٧

الجدول ١٤ - الوصول إلى الوثائق المشتركة (العدد = ١١٣) ٤٨

الجدول ١٥ - استخدام النظم التجارية المفتوحة المصدر (العدد = ١١٣) ٤٨

الجدول ١٦ - الوظائف أو الأنشطة أو الخدمات البرلمانية التي يوجد نظام معلوماتي لها (العدد = ١١٢) ٥٠

الجدول ١٧ - التكنولوجيا التي يستخدمها النواب داخل قاعة الجلسات العامة (العدد = ٩٩) ٥١

الجدول ١٨ - تدريب النواب والموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٩) ٥٢

الجدول ١٩ - خصائص نظم إدارة الوثائق لاقتراحات القوانين (العدد = ٥٧) ٥٤

الجدول ٢٠ - نظم إدارة الوثائق في اللجان والجلسات العامة (العدد = ٧٨) ٥٤

الجدول ٢١ - كيفية إتاحة الوثائق بحسب مستوى الدخل القومي (العدد = ١٠٧) ٥٦

الجدول ٢٢ - الشبكات والأدوات الإلكترونية المتاحة للمكتبات (العدد = ١٠٤) ٥٨

الجدول ٢٣ - مصدر دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمات المكتبات والبحوث (العدد = ١٠٠) ٥٨

الجدول ٢٤ - أوراق البحوث البرلمانية المتاحة للجمهور (العدد = ١٠٥) ٥٩
الجدول ٢٥ - المسؤوليات الوحيدة عن أهداف الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩) ٦١
الجدول ٢٦ - المعلومات المقدَّمة على الموقع الإلكتروني البرلماني (العدد = ١١٠) ٦٢
الجدول ٢٧ - المعلومات المتعلقة بالتشريعات والميزانية وأنشطة الرقابة على الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩) ٦٣
الجدول ٢٨ - أدوات البحث عن المعلومات وعرضها (العدد = ١٠٨) ٦٤
الجدول ٢٩ - الأدوات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية (العدد = ١٠٦) ٦٤
الجدول ٣٠ - أهم التحسينات المخطط لها على الموقع الشبكي للسنتين المقبلتين (العدد = ٨٢) ٦٥
الجدول ٣١ - الحواجز التي تحول دون توعية الجمهور بالنسبة للنواب الذين يستخدمون أدوات رقمية (العدد = ١٠٥) ٦٧
الجدول ٣٢ - طريقة استخدام اللجان للأدوات الرقمية والاجتماعية في التواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٠) ٦٨
الجدول ٣٣ - أهم الأهداف في استخدام الاتصالات الرقمية (العدد = ١١٠) ٦٩
الجدول ٣٤ - عضوية الشبكة البرلمانية الدولية (العدد = ١١٦) ٧١
الجدول ٣٥ - نطاق درجة النضج بحسب المنطقة ٧٥
الجدول ٣٦ - عدد الأسئلة في الدراسة البرلمانية لعام ٢٠٢٠ بحسب القسم ٨٠

عن هذا التقرير

استند هذا البحث إلى استبيان أُرسل إلى كل البرلمانات الأعضاء في الاتحاد البرلماني الدولي في أواخر صيف عام ٢٠٢٠، والمساهمات التي انبثقت من اجتماعات أفرقة المناقشة التي شارك فيها الأعضاء والمشاركون في محاور مركز الابتكار في البرلمان خلال أوائل عام ٢٠٢١، والبحوث الأساسية التي أجراها المركز بشأن طرائق الاستجابة البرلمانية للوباء. وكما جرت العادة، يتمحور هذا التقرير حول تحليل بيانات الدراسة الاستقصائية. ووردت ردود من ١١٦ مجلساً برلمانياً في ٩١ بلداً، وشملت أفرقة المناقشة، التي اجتمعت في كانون الثاني/يناير وشباط/فبراير ٢٠٢١، ٤٩ برلماناً.

وبعد عرض آثار الجائحة على البرلمانات واستجابة البرلمانات لها والدروس المستفادة من ذلك، يتضمن التقرير توصيات لتحسين قدرة البرلمانات على الصمود.

وتقدَّم بيانات مرجعية لتوفير تحليل محدَّث لحالة التكنولوجيا في البرلمانات. وكما يعلم متابعو هذه السلسلة من التقارير، يبدأ هذا التقرير بتقديم لمحة عامة عن الدراسة الاستقصائية البرلمانية ثم تقديم النتائج والتحليل المفصَّلين في الأقسام التالية التي يتبع ترتيبها ترتيب أقسام الدراسة الاستقصائية. ويبدأ ذلك ببيانات عن الإشراف على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارتها ثم مناقشة بشأن البنى التحتية والخدمات والتطبيقات والتدريب المتصل بها، مع تخصيص قسم واحد لتحليل النظم والمعايير التي تطبَّق على الوثائق التشريعية وما يتصل بها من معلومات. ثم ينتقل التقرير إلى مناقشة استخدام التكنولوجيا والخدمات الرقمية في مرافق المكتبات وخدمات البحوث، والمواقع الإلكترونية البرلمانية، والتعاون والتواصل مع المواطنين، والعمل مع الشركاء الخارجيين، مع التركيز على الانفتاح والشفافية. وتتناول الأقسام التالية التعاون البرلماني الدولي وتقييم النضج الرقمي في مختلف البرلمانات.

ويلخص القسم الأخير نتائج التقارير الخمسة السابقة من هذه السلسلة من أجل توفير خلفية وسياق تاريخيين وسرديين لتطور التكنولوجيا البرلمانية مع مرور الوقت. ويرد في التذييلات وصف لأسلوب اختيار المشاركين والمنهجيات المستخدمة في التقرير فضلاً عن قائمة بالبرلمانات المشاركة ومعلومات أساسية عن السلسلة.

المقدمة

مرحباً بكم في العدد السادس من تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي. يُعدّ هذا التقرير جزءاً من السلسلة التي بدأت في عام ٢٠٠٨، ويسعى إلى وصف وبيان العلاقة بين البرلمانات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد هذا التقرير لعام ٢٠٢٠ في مرحلة فريدة شهدت تغيرات عديدة وابتكارات قسرية بسبب جائحة كوفيد-١٩. إذ عانت البرلمانات، على مدى العام، من البداية السريعة والمفاجئة للجائحة. وبعد مرور عام على الموجة الأولى، تعمل البرلمانات على تكييف استراتيجيتها القائمة ووضع استراتيجيات جديدة، مما يدل على أن هذه الفترة العصيبة حفزت أيضاً الممارسات الرقمية الجديدة والتحويلية. فجيب الآن إرساء أسس جديدة يمكن الاستفادة منها في المستقبل.

ولم يظهر توجه البرلمانات هذا نحو زيادة الاتصال الرقمي بظهور الجائحة. إذ تعمل البرلمانات منذ سنوات عديدة على وضع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الصدارة وجعلها جزءاً محورياً من الحياة البرلمانية اليومية، ولا سيما في الجلسات العامة واجتماعات اللجان. وأدى تحسين العمليات إلى تحسين الكفاءة والشفافية وتقريب الجمهور من العمل البرلماني. وكما يرد في هذا التقرير، يشهد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل الفورية، والنشر المفتوح أكثر، والتعاون مع الشركاء الخارجيين، زيادة مستمرة. ولذلك، فمن الأهمية بمكان أن ننظر إلى التكنولوجيا الرقمية بوصفها حلاً شاملاً يجب التعامل معه تعاملاً استراتيجياً خلافاً للاستراتيجيات المعلوماتية التقليدية التي تقوم على العمليات أكثر من التغيير التحويلي. وبدأت هذه الرؤية تتبلور في برامج التحول الرقمي لمختلف البرلمانات.

وكان العدد الأول من تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي محاولة رائدة لتحديد ووصف الجهود البرلمانية الرامية إلى الاستفادة من أحدث تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المتاحة في ذلك الوقت لتعزيز الديمقراطية والمؤسسات. أما الآن، فلا يرمي البحث إلى مجرد فهم التحولات الجارية وإنما إلى بناء المعرفة داخل البرلمانات بشأن تلك التحولات وتحفيز النقاش والتعاون الدوليين بشأن استخدامها. وكان تقرير عام ٢٠٠٨ أول تقرير يضع أساساً مرجعياً وسردياً موثوقاً به بشأن الاستخدام البرلماني للأدوات والتكنولوجيات الرقمية. فأتاح للبرلمانات إمكانية قياس وتقييم استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أساس مجموعة دولية من البيانات، ومن ثم تحديد مواطن القوة وفرص التحسين. وعلى غرار التقارير السابقة، يسعى هذا التقرير إلى قياس وتتبع كيفية اعتماد البرلمانات وأعضائها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الشفافية والمساءلة تجاه الجمهور الأوسع نطاقاً. وكما هو مبيَّن في العدد الخامس الصادر في عام ٢٠١٨، وكما سيتبيَّن من هذا التقرير، فإن مفهوم البرلمان الإلكتروني يتعلق بالحوكمة والاستراتيجية بقدر ما يتعلق بالتكنولوجيا والاتصالات.

وقد كشفت التقارير السابقة عن أهمية الإجراءات الرسمية بالنسبة للبرلمانات فضلاً عن تحول البرلمانات أكثر فأكثر إلى بيئات كثيفة من حيث المعلومات. وخلص تقرير عام ٢٠٠٨ إلى وجود فجوة كبيرة بين إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما تحققه البرلمانات. ووجد أن البرلمانات «تدرك تماماً الأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات». وقدَّم تقرير عام ٢٠١٨ أدلة على أن الفجوة بين الاستخدام الفعلي والطموحات لا تزال قائمة ولكنها بدأت تتقلص أخيراً. ووجد تقرير عام ٢٠٢٠ - أي هذا التقرير - أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تزال تتطور داخل البرلمانات والمجتمعات. وعلى غرار التقارير السابقة، يسلط هذا التقرير الضوء على مجموعة من التحديات والفرص يمكن للبرلمانات اغتنامها من أجل تعزيز الانفتاح البرلماني والتواصل مع الجمهور بشكل كبير وإن كان ذلك يرتهن بالقيود المالية والمعرفية لكل برلمان.

حالة التكنولوجيا في البرلمانات في عام ٢٠٢٠

أثبتت الجائحة أنها فرصة فريدة لتحديث الإجراءات البرلمانية بجرأة عن طريق الاستفادة من التغيرات السريعة في الثقافة المؤسسية بالإبقاء على مواطن النجاح وتحسينها والإقبال على الابتكار المستمر. وبحلول نهاية عام ٢٠٢٠، عقد ثلث البرلمانات المشاركة في الدراسة الاستقصائية جلسة عامة افتراضية أو مختلطة، وعقدت ٦٥٪ اجتماعات عن بُعد للجانها. ويبدو أن الأزمة زادت من مرونة البرلمانات التي باتت تستجيب بشكل طبيعي للمشكلات الجديدة، وحالات عدم اليقين السائدة، والاحتياجات المتغيرة بسرعة عن طريق الابتكار وإدارات معلوماتية أكثر مرونة واستجابةً والتركيز أكثر على احتياجات المستخدمين. وقد مر الابتكار الرقمي داخل البرلمانات، على مدى فترة الجائحة، بثلاث مراحل يلي بيانها:

- **الابتكار القسري**، حيث كان رد فعل البرلمانات للتغيير سريعاً عن طريق إجراء التجارب وتخصيص الموارد وتكييف الممارسات بحسب الحاجة.
- **التحسين التكراري** والمرحلة الثانية من الابتكار لوضع حلول عمل فعالة.
- **ترسيخ أساليب العمل الجديدة** باعتماد عمليات وأدوات لإدخالها في النسيج اليومي للحياة البرلمانية.

ويمكن أن يصبح هذا التقدم إرثاً دائماً. فبعد إحراز تقدم سنوات في غضون أشهر معدودة، باتت أساليب عمل البرلمانات مختلفة قلباً وقالباً بسبب الأدوات الرقمية التي دفعت هذا التحول:

١- **تغيرت طريقة عمل البرلمانات:** وضعت ممارسات العمل عن بُعد والاعتماد الأكبر على الأدوات والحلول الرقمية السحابية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صميم العمليات البرلمانية.

٢- **تسارع التحديث البرلماني:** إن برامج التحديث قائمة منذ فترة طويلة، ولكن البرلمانات تتحرك الآن بسرعة أكبر وتطبِّق حلولاً لم تنظر فيها من قبل أو كانت تعتزم تطبيقها على الأجل الطويل فقط.

٣- **تطورت اللوائح لدعم العمل عن بُعد**، مما أتاح تطبيق ترتيبات عمل أكثر مرونة وتعزيز القدرة المؤسسية على الصمود.

٤- **تكتسب البرلمانات الثقة في العمليات والتكنولوجيا**، بفضل زيادة مشاركة المستخدمين، والحلول التي تركز على المستخدمين، وتحسين التدريب والدعم.

٥- **أصبحت البرلمانات أكثر مرونة،** بإيجاد حلول تكرارية، واعتماد أدوات وممارسات جديدة، والاستجابة بسرعة للمشكلات الناشئة.

٦- **الآثار المترتبة على التخطيط والبنى التحتية والدعم كبيرة:** فقد زاد الطلب على سرعة الإنترنت؛ وأصبحت الأنظمة الآن قائمة على التكنولوجيا السحابية؛ ويريد المستخدمون العمل باستخدام معداتهم الخاصة.

وتشجَّع البرلمانات على التطلع إلى المستقبل واستعراض خططها الاستراتيجية، والنظر فيما يمكن تعلمه من تجاربها وتجارب غيرها، والنظر في تعزيز قدرتها على الصمود في المستقبل. وتوجد فرصة للاستفادة من الابتكارات المحققة واكتساب مزايا حقيقية. ومن هذا المنطلق، يقترح هذا البحث أن تنظر البرلمانات في اتخاذ الإجراءات التالية:

١- **إدخال تعديل دائم على اللوائح الإدارية** حتى تتمكن البرلمانات من العمل بسلاسة وبدون الحاجة إلى التقيّد بموقع مادي واحد.

٢- **مواصلة أو توسيع المشاركة المرنة للأعضاء والجمهور،** ولا سيما في اللجان.

٣- **الحفاظ على المكاسب من حيث الكفاءة وتكييفها بصورة استباقية.**

٤- **تناول بُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة أشمل عن طريق استراتيجية رقمية على نطاق المؤسسة** تُدمج في نسيج البرلمان وثقافته الأوسع نطاقاً.

٥- **استعراض وتحديث خطط استمرارية الأعمال** من أجل استخلاص الدروس المستفادة من العام السابق واستيعابها عن طريق تعزيز ممارسات إدارة المعارف.

٦- **وضع ترتيبات عمل مرنة للموظفين ولمشاركة الأعضاء عن بُعد،** مع تحديد البنية التحتية المعلوماتية اللازمة لدعمهم.

٧- **تعزيز التعاون البرلماني الدولي** لتسريع الابتكار وتوفير الوقت والمال وتبادل الممارسات الجيدة وزيادة الدعم المتبادل بين البرلمانات.

وإلى جانب الاستجابة للجائحة، يقيِّم الجزء الأساسي من هذا التقرير وضع مفهوم البرلمان الإلكتروني في عام ٢٠٢٠. ويقدِّم رؤى فريدة بشأن الاتجاهات المتغيرة في التكنولوجيا البرلمانية وكيفية التخطيط لها وإدارتها. ويقدِّم التقرير أساساً مرجعياً مفيداً في مجموعة من المجالات توضح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم البرلمانات وتحسين انفتاحها وشفافيتها. وعلى الرغم من أن جائحة كوفيد-١٩ قد أبرزت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضعتها في صميم العمل البرلماني، فإن النتائج الواردة في هذا التقرير تهدف إلى مساعدة البرلمانات في تقييم استثماراتها وخططها الخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو أكثر فعالية. وفيما يلي النتائج الرئيسية التي خلص إليها التقرير:

الاستراتيجية والتخطيط

١- **تشهد نسبة الميزانيات البرلمانية المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات زيادة مستمرة.** إذ أفاد عدد أكبر من البرلمانات بإنفاق ٩٪ أو أكثر من ميزانيتها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع إنفاق ١٦٪ فقط أقل من ١٪ مقابل ٢٣٪ في عام ٢٠١٢.

٢- **يحظى الابتكار بالتشجيع والدعم** عن طريق أساليب رسمية في ٢٠٪ من البرلمانات وأساليب غير رسمية في ٥٩٪ من البرلمانات. وقد اعتمدت ٢٦٪ من البرلمانات استراتيجية ابتكار رسمية، وتضم ٣٥٪ من البرلمانات موظفاً واحداً على الأقل يضطلع بدور رسمي في مجال الابتكار.

٣- **أهم الابتكارات لا تزال النظم التي تدعم تحويل العمليات الأساسية للبرلمان** حيث أفادت ١٠٪ من البرلمانات باستخدام تكنولوجيات قائمة على الذكاء الاصطناعي، وأفادت ٦٪ باستخدام تطبيقات الصياغة التشريعية.

٤- **أفادت البرلمانات بتسارع استخدام التطبيقات السحابية وتخزين البيانات على المنصات السحابية،** مع زيادة عمليات التخزين تلك بنسبة ٨٦٪ منذ عام ٢٠١٨. ويرجع ذلك جزئياً إلى الجائحة.

حشد الموارد

٥- تشكِّل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مورداً مهماً للبرلمانات؛ ولذلك، فهي توظِّف - في المتوسط - **موظفاً واحداً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل ثلاثة أعضاء.**

٦- **تواجه البرلمانات تحديات في تعيين الموظفين الرئيسيين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاحتفاظ بهم.** ففي البرلمانات الأصغر حجماً، قد يكون توفر الأشخاص المدربين تدريباً مناسباً محدوداً، في حين أن الطلب على الموظفين المؤهلين في البرلمانات الأكبر حجماً قد يفوق العرض.

٧- **انتقلت البرلمانات من العمل في موقع واحد إلى العمل عن بُعد.** ويرجع ذلك إلى الجائحة بشكل كبير. وأفادت ٥٥٪ من البرلمانات بأنه يمكن للأعضاء العمل عن بُعد، وأفادت ٦٩٪ بأن هذه الإمكانية متاحة للموظفين. ويغيِّر هذا التحول طريقة عمل البرلمانات وأعضائها وموظفيها. وفي السنوات المقبلة، سيؤثر هذا الانتقال من البيئة المادية إلى البيئة الرقمية في استخدام المباني البرلمانية وعمل اللجان بوجه خاص.

إشراك الجمهور

٨- **تبحث البرلمانات أساليب ابتكارية لإشراك الجمهور،** إذ أفادت ٦٣٪ من البرلمانات بأن لديها نظم لهذا الغرض؛ وأفادت النسبة نفسها بأنها تعمل بالتعاون مع المجتمع المدني.

٩- **تستخدم ٧٦٪ من البرلمانات ويستخدم ٥٦٪ من أعضائها وسائل التواصل الاجتماعي.** فقد أفادت ٣٩٪ من البرلمانات باستخدامها خدمات الرسائل الفورية، التي يشهد استخدامها زيادة سريعة في صفوف الموظفين والأعضاء، وأفادت ٣٠٪ بأن لديها تطبيقات محمولة تتيح إمكانية الوصول إلى الأعمال والمعلومات البرلمانية.

التعاون والدعم

١٠- **معظم البرلمانات (٦٢٪) تود الحصول على دعم إضافي** في تطوير استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الدروس المستفادة من الجائحة

فاجأ ظهور وباء كوفيد-١٩ في آذار/مارس ٢٠٢٠ معظم البلدان. وعانت الحكومات في جميع أنحاء العالم لفهم ما يحدث وإدراك الحاجة الملحة لاتخاذ إجراءات. وكانت حالة الريبة بشأن الفيروس وطريقة انتشاره والحماية منه واسعة الانتشار. وسرعان ما اتضح لمعظم المراقبين أنه يتعين اتخاذ خطوات عاجلة. وتباينت ردود الفعل تبايناً كبيراً، حيث نجحت بعض البلدان في التكيف أكثر من غيرها. وعلى كل حال، كانت مهمة كل حكومة أن تستجيب باتخاذ التدابير المناسبة مثل التباعد الاجتماعي وإغلاق المباني وتعزيز الخدمات الطبية. وعُلِّقت الأنشطة التجارية والثقافية والاجتماعية كالمعتاد في كل مكان. وأصبح احتواء الوباء محور التركيز الوحيد بالنسبة للعديد من المؤسسات العامة.

ولا شك في أن البرلمانات كانت من بين تلك المؤسسات. وكان من الضروري اتخاذ تدابير عاجلة لضمان مكان عمل آمن للأعضاء والموظفين، والتعامل مع حالات غياب الموظفين المصابين. وسرعان ما اتضح، بسبب القيود المفروضة على السفر والمباني، أن العمل من المنزل سيكون مطلوباً على نطاق واسع. وتعيَّن على البرلمانات سن تشريعات طارئة لتنظيم استجابتها للوباء ومحاسبة الحكومات على أفعالها خلال هذه الفترة. إذ لم يكن من الممكن إغلاق البرلمانات. فبكل بساطة، لم يعرف أحد متى سينتهي الوباء أو مدى تأثيره الكارثي أو مدة الترتيبات المؤقتة. ولذلك، كان من الضروري وضع ممارسات جديدة لتنظيم العمل عن بُعد، وتكييف قاعات المجالس واللجان البرلمانية لتكون آمنة لغير العاملين عن بُعد. وتشهد طرائق الاستجابة على الروح المهنية للموظفين البرلمانيين وتفانيهم في جميع أنحاء العالم.

وعلى الرغم من التحديات التي شهدها العام الماضي، فلم يكن تأثير الوباء سلبياً فقط. إذ عجلت البرلمانات بالابتكار والرقمنة إلى حد غير مسبوق، مما غيَّر ثقافتها وممارسات عملها. ويورد هذا القسم الخاص من التقرير تفاصيل تلك العملية. ويصف العوائق التي واجهتها البرلمانات، وجهودها للتغلب عليها، والدروس المستفادة. ويوصي التقرير بعد ذلك بتدابير ينبغي للبرلمانات أن تنظر فيها، عند تحديث عملياتها، لتعزيز قدرتها على الصمود. وسيحكم التاريخ على الآثار المحتملة الطويلة الأجل للجائحة على نوعية عملها التشريعي والرقابي، ولكن توجد أسباب تدعو إلى التفاؤل. ولعل التحول الدائم نحو العمل المختلط والعمل عن بُعد سيساهم في نهاية المطاف في فعالية عمل البرلمانات وشفافيتها ومساءلتها.

الصورة ٢ - بيئة عمل مختلطة لمجلس العموم الكندي

© مجلس العموم الكندي

ويستند النص التالي إلى بيانات مستمدة من قسم خاص من الدراسة الاستقصائية لتقرير البرلمان الإلكتروني العالمي التي تغطي البرلمانات والجائحة (العدد = ١١٦). ويستند أيضاً إلى نتائج البحوث والمراقبة السابقة لمركز الابتكار في البرلمان وشبكته من البرلمانات. ووردت مساهمات نوعية قيمة من أفرقة المناقشة التي شملت ٤٩ برلماناً. وترد فيما يلي بعض دراسات الحالات الجزئية استُمدت من البرلمانات المشاركة في البحث وتصف تجاربها في مواجهة الوباء.

التحديات التي طرحتها جائحة كوفيد-١٩

ابتداءً من آذار/مارس ٢٠٢٠، أصبحت قدرة البرلمانات على العمل موضع شك فجأة وطرحت تحديات أمام العمليات الديمقراطية في جميع أنحاء العالم. ولذلك، قررت البرلمانات اللجوء إلى التكنولوجيات الرقمية وأساليب العمل الجديدة حتى تتمكن من مواصلة العمل. وكانت برلمانات البرازيل وإسبانيا وشيلي من أولى البرلمانات التي اعتمدت أدوات رقمية لعقد جلساتها عن بُعد. وفي البداية، عرقلت متطلبات التباعد الاجتماعي والانخفاض الكبير في توفر الموظفين الاستجابة الأولية للبرلمانات الأخرى. وفي بعض البرلمانات، كان أكثر من ٩٠٪ من موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعملون عن بُعد. ومن المتطلبات الجوهرية للعمل عن بُعد الوصول الآمن إلى النظم المستخدمة. ولذلك، كانت البرلمانات التي استثمرت في تقنيات النفاذ عن بُعد والحلول السحابية قبل انتشار الوباء في وضع أفضل. ويُعدّ برلمان ملديف، الذي كان رائداً في عقد الجلسات العامة الافتراضية، مثالاً ممتازاً على الاستثمار المسبق في التخطيط الاستراتيجي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللذين ييسران التكيّف عندما تقتضي الظروف ذلك. وبعد مرور عام، اتضحت الآثار الكاملة للوباء على طريقة عمل البرلمانات.

وبالنسبة للعديد من البرلمانات، تسارع تحديث العمليات والنظم كثيراً: إذ حدثت سنوات من الابتكار في غضون بضعة أشهر فقط. ولم يخلُ ذلك من التحديات إذ كانت الضغوط المفروضة على استمرار عمل البرلمانات هائلة ووجدت إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نفسها في المقدمة لمواجهة تلك التحديات. فقد كان العديد من الموظفين غائبين،

وأعيد ضبط النظم لأغراض العمل عن بُعد، ووُضعت أنظمة تكرارية جديدة، وهُجرت ممارسات إدارة المشاريع والمشتريات العادية لصالح أساليب عمل مرنة. ونظراً إلى الأهمية البالغة لأنشطة التدريب، حشدت البرلمانات كل مواردها لتدريب الأعضاء والموظفين، ودعم عملهم عن بُعد، وإدارة عالم جديد من الاجتماعات عبر منصة Zoom والأجهزة الخاصة بالمستخدمين.

الصورة ٣ - استخدام الأدوات الرقمية في المجلس

© مجلس الشيوخ الإيطالي

كيف استجابت البرلمانات

أدى الانتقال المفاجئ إلى العمل عن بُعد والتباعد الاجتماعي إلى انخفاض عدد الجلسات البرلمانية (وتعليقها في بعض الحالات). وأعقبت ذلك في بعض البرلمانات عملية سريعة وديناميكية من الابتكار القسري وأولى الجلسات الافتراضية والمختلطة، مع اعتماد التكنولوجيات الرقمية بوصفها أساس التفاعل عن بُعد.

> ترى البرلمانات أنه من الضروري مواصلة العمل على الرغم من القيود الحالية. ولذلك، قررت اللجوء إلى التكنولوجيات الرقمية من أجل إيجاد أساليب عمل جديدة.

لمحة عامة

عانت برلمانات كثيرة في المراحل الأولى من الوباء الذي شكّل وضعاً جديداً وغير متوقع. ولم يكن من الواضح كيف ينبغي الاستجابة، أو إلى متى سيستمر الوضع. ولكن بحلول نهاية عام ٢٠٢٠، عقدت ٦٥٪ من البرلمانات المشاركة في الدراسة الاستقصائية اجتماعات افتراضية أو مختلطة للجانها، وعقدت ٣٣٪ جلسة عامة افتراضية أو مختلطة. وقد نجحت العديد من البرلمانات في اجتياز مرحلة الابتكار القسري عن طريق الاستجابة للأحداث بسرعة. ومع اتضاح الأوضاع، أدخلت البرلمانات تحسينات تكرارية على حلولها الأولية وشرعت في تنفيذ تجاربها. ثم بدأت في إدراج أساليب العمل والعمليات والأدوات الجديدة في الممارسات البرلمانية. وأدى الابتكار المفصَّل في هذا التقرير إلى الارتقاء بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات إلى مستويات جديدة من الأهمية في العديد من البرلمانات. ويمكن لكل البرلمانات - بما فيها البرلمانات التي اختارت الاستمرار في عقد جلسات وجهاً لوجه ونسبتها ٤٠٪ وتلك التي اختارت استخدام الأدوات الرقمية للعمل عن بُعد - أن تستخلص الدروس اللازمة من هذه الجائحة وأن تطبِّق التجارب الواردة في هذا التقرير للاستفادة على النحو الأمثل من قدراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن الجدير بالذكر أن ٧٦٪ من البرلمانات التي اعتمدت ممارسات العمل عن بُعد تتوقع الإبقاء على بعض هذه الممارسات على الأقل.

التغيرات في الإجراءات

بالنسبة للعديد من البرلمانات، يتطلب إدخال ممارسات عمل جديدة - سواء أكانت أساليب بديلة للالتقاء مادياً أم أساليب جديدة للعمل عن بُعد - إدخال تعديلات على الإجراءات والقواعد البرلمانية أو القوانين الوطنية أو حتى دستور البلد. وكما هو مبيَّن في الجدول ١، كان أقل عدد من هذه التغييرات ضرورياً لعقد اجتماعات اللجان عن بُعد. واقتضت الجلسات العامة عن بُعد أكبر عدد من التغييرات. وفيما يتعلق بالجلسات العامة، كانت توجد حاجة إلى تحديث الإجراءات البرلمانية في ٤٤٪ من البرلمانات؛ وكانت توجد حاجة إلى إدخال تغييرات قانونية أو دستورية في ١٦٪ من البرلمانات. وفيما يخص اجتماعات اللجان عن بُعد، لم يلزم إدخال أي تغييرات قانونية أو دستورية إلا في ٨٪ من البرلمانات.

الجدول ١ - التغييرات المطلوبة لتطبيق ترتيبات العمل عن بُعد (العدد = ٧٣)

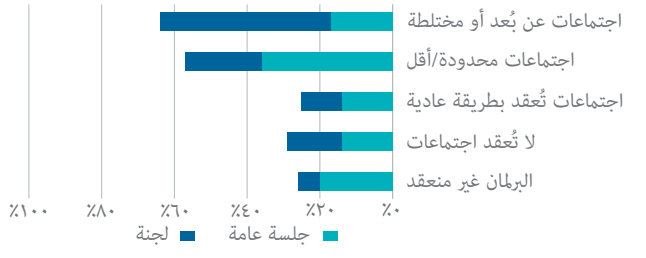
	جلسة عامة	لجنة
التغييرات الدستورية/القانونية كانت ضرورية	١٦٪	٨٪
حُدِّثت الإجراءات البرلمانية	٤٤٪	٣٢٪
لم توجد حاجة إلى إدخال تغييرات رسمية	٣٠٪	٤٨٪

ومن المنظور الإجرائي، تطلب تكييف البرلمانات مع أساليب العمل الجديدة تحقيق التوازن بين الحفاظ على البروتوكولات القائمة حيثما أمكن ذلك واعتماد بروتوكولات جديدة عند الضرورة. وقد طرح تنظيم المناقشات العامة عن بُعد تحدياً: إذ يجب تنظيم قوائم المتحدثين، ويمكن مقاطعة المتحدثين بدون إنذار، مما يتطلب دعماً تقنياً. وطرح التصويت أيضاً مشكلة للعديد من البرلمانات: فقد لا توفر أدوات عقد المؤتمرات بالفيديو المتاحة وظائف كافية، مما يتطلب إيجاد حلول أخرى وحلول بديلة. ومن أكبر الشواغل المستمرة للبرلمانات إمكانية التحقق من التصويت الافتراضي وأمنه خلال الجلسات العامة.

الجلسات البرلمانية

وفقاً للردود على الدراسة الاستقصائية، في حزيران/يونيو ٢٠٢٠، لم تكن ١٤٪ من البرلمانات منعقدة في حين عقدت ٣٦٪ عدداً محدوداً أو منخفضاً من الاجتماعات. وكانت ١٤٪ من البرلمانات مجتمعة بشكل عادي. وعقدت ١٧٪ من البرلمانات جلسات عامة افتراضية أو مختلطة، وعقدت ٤٧٪ من البرلمانات اجتماعات افتراضية أو مختلطة للجانها.

الشكل ٣ - الاستجابات البرلمانية للوباء في حزيران/يونيو ٢٠٢٠ (بيانات الاتحاد البرلماني الدولي؛ العدد = ٦٤)

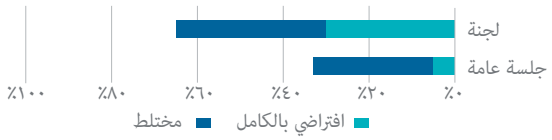


الصورة ٤ - جلسة عامة مختلطة في مجلس النواب الأرجنتيني

© مجلس النواب في الأرجنتين

وبحلول أواخر عام ٢٠٢٠، ارتفعت نسبة البرلمانات التي عقدت جلسات عامة افتراضية أو مختلطة إلى ٣٣٪. وفي الجلسات المختلطة، التي كانت الأكثر شيوعاً، يكون بعض الأعضاء والموظفين حاضرين في القاعة في حين يشارك آخرون (معظمهم عادةً) عن طريق الفيديو. وعقدت ٥٪ من البرلمانات جلسات افتراضية تماماً، مع حضور بضعة موظفين أو رئيس البرلمان فقط في القاعة في بعض الأحيان.

الشكل ٤ - الجلسات المختلطة والافتراضية تماماً (العدد = ١١٦)



وكما هو مبيَّن في الشكل ٤، عقدت معظم البرلمانات (٦٥٪) اجتماعات افتراضية أو مختلطة للجانها؛ وعقدت ٣٠٪ اجتماعات افتراضية تماماً. وأعطت البرلمانات، التي لم تعقد أي منهما، مجموعة متنوعة من الأسباب: إذ رأت ٤٤٪ أن الجلسات العامة الافتراضية غير ضرورية، إما لأنها تعتزم مواصلة عقد الجلسات التقليدية الحضورية مع احترام متطلبات التباعد الاجتماعي وإما لأن البرلمان غير منعقد؛ ولم تعرف ١٠٪ من البرلمانات السبب.

مجلس النواب البرازيلي

تحرك مجلس النواب البرازيلي بسرعة لمعالجة آثار الوباء. وفي أيار/مايو ٢٠٢٠، عقد أول جلسة عامة له بطريقة مختلطة عن طريق منصة Zoom، مستضيفاً ٥١٣ نائباً اتصلوا اتصالاً مباشرةً باستخدام أجهزتهم الخاصة. وأُطلق تطبيق «Infoleg» الحالي للمجلس، بعد التكييف، لتقديم الدعم إلى الأعضاء المشاركين افتراضياً بالنسبة للحضور والتسجيل وقوائم المتحدثين وتوجيه تصويت القيادة والتنبيهات والتصويت المأمون. ومكَّنت التحسينات اللاحقة للتطبيق الأعضاء من تقديم فواتير. وتوقع المجلس أن التغييرات المطلوبة ستكون ضخمة ولكنه اضطر لتنفيذها مع عمل نحو ٩٥٪ من الموظفين من منازلهم. وفضلاً عن ذلك، تعيَّن عليه تنسيق التعاون بين أكثر من ١٥٠ موظفاً في مختلف الوحدات البرلمانية.

وفيما يتعلق بمزايا هذه التجربة، شدد المجلس على مرونة أفرقة التطوير، وتغيير الإجراءات والعمليات، وتحويل البروتوكولات الأمنية لضمان أمن النظم المحمولة. وكانت إحدى نتائج التجربة هي إقبال الأعضاء الشديد على الابتكار وقلة قلقهم من المخاطر.

وفي الحالات التي لم تُعقد فيها جلسات عامة عن بُعد، أشارت ٣٧٪ من البرلمانات إلى وجود عوائق قانونية أو دستورية (على الرغم من أن عدة بلدان عدلت قوانينها لإجازة هذه الممارسة). وعلى الرغم من أن ١٢٪ ذكرت أسباباً أمنية تمنع عقد الجلسات عن بُعد، فتجدر الإشارة إلى أن ٢٧٪ عزت قرارها إلى الافتقار للتكنولوجيا اللازمة و١٠٪ إلى نقص الموارد المالية. وكان عدد البرلمانات التي شعرت بأنها مقيدة أقل بكثير فيما يخص عقد اجتماعات اللجان عن بُعد مقارنةً بعقد الجلسات العامة عن بُعد على الرغم من أن عدداً قليلاً (١٦٪) أشار إلى وجود قيود قانونية و١٤٪ إلى الافتقار للتكنولوجيا. والسبب الذي قدمته ٢٢٪ هو ببساطة أن اجتماعات اللجان عن بُعد لم تكن ضرورية.

الجدول ٢ - أسباب عدم عقد الجلسات عن بُعد (العدد = ٧٣)

	جلسة عامة	لجنة
لم تُعدّ ضرورية	٪٤٠	٪٢٢
لا يجيزها القانون	٪٣٧	٪١٦
بسبب مخاوف أمنية	٪١٢	٪٥
التكنولوجيا غير متاحة	٪٢٧	٪١٤
لأسباب مالية	٪١٠	٪٧
لأسباب غير معروفة	٪١٠	٪٤

تقديم الدعم للجلسات عن بُعد

عندما يعمل البرلمان افتراضياً، تختلف الإجراءات الرسمية والمسارات العملية. ويحتاج الأعضاء إلى وصلات إنترنت موثوقة وعالية السرعة بما فيه الكفاية، وهو أمر نادر في المناطق النائية أو الريفية. واستخدمت أنغولا وزامبيا المباني العامة الإقليمية، بما في ذلك مكاتب الدوائر الانتخابية، لاستضافة البرلمانيين الذين يفتقرون إلى وصلات منزلية كافية. واستخدم أعضاء مجلس النواب الأرجنتيني مرافق الهيئات التشريعية الإقليمية. ويحتاج الأعضاء والموظفون إلى التدريب على الجلسات عن بُعد، وهي طريقة جديدة للعمل بالنسبة للكثيرين. وفي المملكة المتحدة وكندا، أُعطي البرلمانيون توجيهات بشأن الأماكن والإعدادات الملائمة لهذا الغرض، بما في ذلك الإضاءة والخلفية. وإذ إن إمكانية الوصول إلى الوثائق مسألة بالغة الأهمية، تعين على البرلمانات توفيرها بسرعة وعن بُعد وفي شكل رقمي أولاً.

ووصف برلمان نيوزيلندا الخطوات التي اتخذها لتيسير عقد الاجتماعات عن بُعد كما يلي:

- تحديد أدوار ومسؤوليات واضحة في وقت مبكر.
- ضمان توجيه التبليغات الصحيحة إلى جميع المشاركين.
- ضمان أمن وموثوقية الاجتماعات؛ وإدارة حسابات استخدام منصات المؤتمرات بالفيديو بنشاط؛ وتنظيم البروتوكولات المختلفة للاجتماعات العامة والخاصة.
- الحفاظ على سرية الهوية عند الاقتضاء.
- بث الاجتماعات مباشرة إلى وجهات متعددة، بما في ذلك البث الشبكي الداخلي والقنوات التلفزيونية والإذاعية الخارجية.
- تجربة السيناريوهات، وتحديد المشكلات المتوقعة والتعامل معها قبل حدوثها.

- تطبيق التعلم التكراري باستمرار مع جلسات إعلامية منتظمة بعد كل جلسة عن بُعد.

واستخدمت البرلمانات الزخم الذي أحدثه الوباء لزيادة تعزيز بنيتها التحتية الرقمية للاجتماعات عن بُعد. فعلى سبيل المثال، حدَّث البرلمان اليوناني تدابير الأمن السيبراني واعتمد نظاماً لتحويل الكلام إلى نص من أجل إنتاج المحاضر بسرعة. ومن النقاط التي تعين البت فيها كيفية إدارة المحاضر الرسمية للاجتماعات عن بُعد. وفي المملكة المتحدة، تذكر مضبطة البرلمان (Hansard) البرلمانيين الذين يحضرون اجتماعات مجلس العموم عبر الفيديو. ويسجِّل مجلس النواب في البرازيل الجلسات باستخدام عدة أجهزة تصوير وحاسوب مخصص متصل بنظام Zoom للجلسات العامة. وكانت الصعوبة الأخرى هي الاتصال بنظام البث البرلماني - وهي مسألة بسيطة في بعض الحالات ومعقدة في حالات أخرى. وغُيِّرت إجراءات البث على ذلك الأساس، وخصصت البرلمانات موظفين لدعم الجلسات الافتراضية. وفي الكنيست الإسرائيلي، أعيد توزيع الموظفين الذين مُنحوا إجازة مؤقتة لأداء ذلك الدور.

المؤتمرات عبر الفيديو

استخدمت اللجان أدوات عقد المؤتمرات بالفيديو في الماضي لعقد جلسات استماع عن بُعد والاطلاع على الأدلة، ولكن مشاركة جميع الأعضاء (أو معظمهم) تجربة جديدة. وكانت أساليب العمل عن بُعد أو أساليب العمل المختلطة تجربة جديدة تماماً بالنسبة للجلسات العامة، ولذلك كان من الضروري إجراء تجارب لإيجاد حلول عملية. وفضلاً عن ذلك، كانت منصات عقد المؤتمرات بالفيديو المتاحة في بداية الوباء محدودة، ولم يكن أي منها مناسباً للعمل البرلماني.

برلمان لاتفيا

وضع برلمان لاتفيا نظاماً افتراضياً كاملاً يمكِّنه هو ونوابه المئة بالعمل عن بُعد بشكل كامل. وقد وجدت شركة البرمجيات المحلية المكلفة بتطوير ذلك النظام حلاً فريداً لدمج إدارة الوثائق والتصويت والاجتماعات الافتراضية (باستخدام منصة Jitsi المفتوحة المصدر). وكان أحد التحديات الخاصة بالتطبيق الجديد هو أمن الأعضاء والتحقق من هويتهم، وقد حُلّ ذلك باستخدام بطاقات الهوية الوطنية للاتفيا.

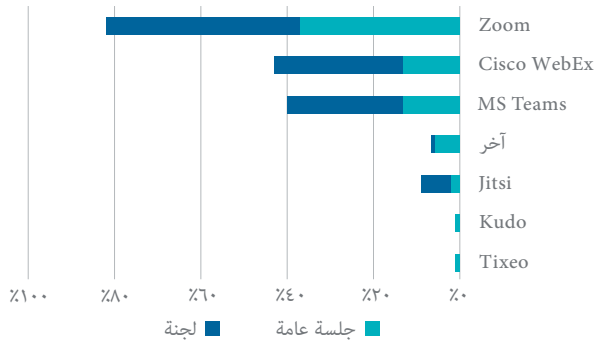
وكانت العديد من البرلمانات تمتلك ترخيصاً للنفاذ إلى منصة Microsoft Teams في إطار مجموعة أدوات Microsoft 365، ولكنّ عدداً قليلاً فقط من المنصات استخدمها. إذ توجهت البرلمانات، كغيرها من الهيئات، إلى منصة Zoom وهي منتج جديد نسبياً وغير معروف اكتسب زخماً في ذلك الوقت. ثم طوِّرت تلك المنتجات بسرعة لتلبية الطلب في ظل تلك البيئة غير المستقرة. وكانت منصة Microsoft Teams تتسم بقيود منذ البداية عرقلت استخدامها في صفوف البرلمانات. وأثبتت منتجات أخرى، مثل WebEx لشركة Cisco، أنها أقل شعبية في صفوف المستخدمين. وقد شهدت منصة Zoom نفسها اختراقات أمنية. وأصبح برلمان جنوب أفريقيا ضحية مبكرة عندما كُشف خطأً عن رابط Zoom خاص. وأثبت ذلك الحادث مجدداً أن الحلقة الضعيفة في أي نظام لعقد المؤتمرات عبر الفيديو هي نفسها حتى وإن وفِّرت البنية التحتية التقنية المناسبة: وهي أن يشارك المستخدم النهائي كلمة المرور أو تفاصيل حساسة عن الاجتماع بالخطأ. ومن العوائق المبكرة الأخرى عدم الارتياح (أو عدم اليقين) لمكان تخزين البيانات التي تلتقطها تلك التطبيقات، وتأثير القوانين الوطنية لحماية البيانات.

ووقع الاختيار على منصة Zoom في ٣٧٪ من البرلمانات التي قررت عقد جلساتها العامة عبر الفيديو و٤٥٪ من البرلمانات التي قررت عقد اجتماعات لجانها عبر الفيديو. وتلاها بالتساوي من حيث الشعبية منتج WebEX لشركة Cisco ومنصة Microsoft Teams. وترجع هذه الخيارات في كثير من الحالات إلى وجود ترخيص سابق للمنتجات المعنية أو الخبرة في استخدامها ولو كانت تلك الخبرة محدودة. واستُخدمت Jitsi، وهي منصة مفتوحة المصدر ومخصصة للمستخدمين لعقد المؤتمرات عبر الفيديو، في عقد الجلسات العامة في ٢٪ من البرلمانات وفي عقد اجتماعات اللجان في ٧٪ من البرلمانات. واستخدمت عدة برلمانات أدوات متعددة لعقد المؤتمرات بالفيديو في أعمال اللجان. وكانت منصة Kudo، التي يبدو أنها منتج متخصص للترجمة الشفهية بلغات متعددة، أقل استخداماً نظراً لوظائفها الفريدة.[١]

الصورة ٥ - الجمعية الوطنية لأنغولا تجتمع باستخدام Zoom

© الجمعية الوطنية لأنغولا

الشكل ٥ - منصات المؤتمرات عبر الفيديو (العدد = ٥٢ / ٧٤)



أساليب وأدوات التصويت

لعل التصويت هو أصعب إجراء يُنفَّذ عن بُعد. وقد استحدثت برلمانات إسبانيا والبرازيل والمملكة المتحدة وظيفة التصويت كجزء من التطبيقات الداخلية المقدمة للأعضاء. وسرعان ما استحدثت برلمانات الأرجنتين وشيلي ولاتفيا وزامبيا تطبيقاتها الخاصة للتصويت. وتجري باراغواي

١ استُخدمت منصة Kudo في العديد من المنظمات المتعددة الأطراف، ومنها الاتحاد البرلماني الدولي والجمعية البرلمانية لحلف شمال الأطلسي ومجلس أوروبا، لتقديم خدمات الترجمة الفورية إلى أكثر من لغتين.

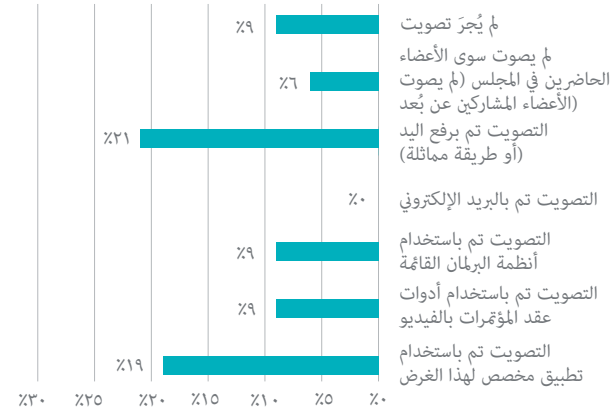
وأنغولا الآن عمليات التصويت بالتزكية عبر مؤتمر بالفيديو. وأدير التحقق من المصوتين بطرائق مختلفة منها الاستيثاق الحيوي والمصادقة الثنائية واستخدام بطاقات الهوية الوطنية الإلكترونية. واستمر عقد الجلسات الحضورية في برلمانات أخرى ولكن مع احترام الإجراءات الاحترازية للتباعد الاجتماعي، وتطلبت تلك الجلسات أيضاً اعتماد حلول تكنولوجية. وقد وضع مجلس البرلمان الإيطالي حلولاً مرنة للتصويت عندما يكون الوصول المادي إلى المباني مقيداً. وفي مجلس الشيوخ، استُحدث تطبيق محمول للتصويت عن طريق الأجهزة المحمولة. وفي مجلس النواب، كان الحل مماثلاً باستخدام الحواسيب المحمولة داخل القاعة وخارجها. وهذه الحلول مرتبطة بأنظمة التصويت القائمة.

الصورة ٦ - تطبيق تصويت جديد لجلسة عامة تحترم قواعد التباعد الاجتماعي

© مجلس النواب الإيطالي

ولم تستخدم أي من البرلمانات المجيبة البريد الإلكتروني وسيلةً للتصويت (على الرغم من أن البرلمان الأوروبي، وهو غير مشمول بمجموعة البيانات هذه، قد استخدم هذه الوسية في الأيام الأولى من الوباء). وكانت الطريقة الأكثر استخداماً (٢١٪) هي التصويت برفع اليد أو بالتزكية. ولم تسمح ٦٪ من البرلمانات المجيبة بالتصويت إلا للحاضرين؛ واستمرت ٩٪ في استخدام أنظمة التصويت القائمة (وإن لم تكن متاحة في حالة واحدة على الأقل للأعضاء غير الموجودين في المجلس عن طريق مكتب افتراضي)؛ واستخدمت ٩٪ أخرى خاصية التصويت التي توفرها أداة عقد المؤتمرات عبر الفيديو التي اختاروها. واستخدمت ١٩٪ تطبيقات خاصة وُضعت لهذا الغرض، وصُممت في بعض البرلمانات لتكون وسيلة لكشف الأخطاء في الجلسات عن بُعد وإصلاحها.

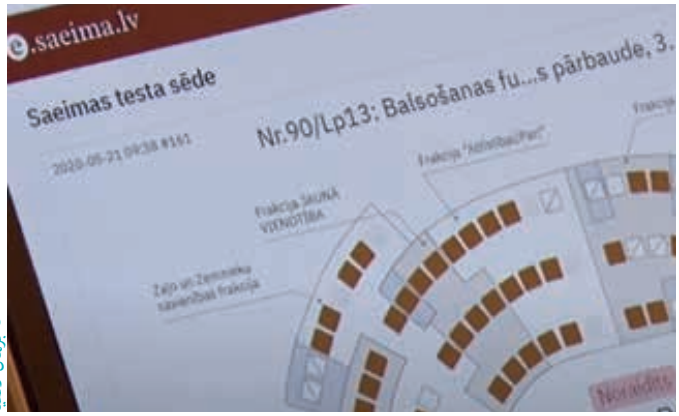
الشكل ٦ - التصويت في الجلسات العامة المعقودة عن بُعد (العدد = ٧٠)



دعم الموظفين العاملين عن بُعد

بالنسبة للموظفين والبرلمانيين، كان على البرلمانات أن تتغلب على القيود المفروضة على هياكلها المعلوماتية الأساسية التي لم تكن مصممة عامةً للعمل عن بُعد بهذا الحجم. واضطر موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذين يقدمون الدعم للنظم إلى العمل عن بُعد، مما أدى إلى زيادة كبيرة في الطلب على الاتصال بالإنترنت، وفرض ضغوطاً على قدرات النظام وموثوقيته، وأثار الارتباك عندما استخدام الأعضاء معداتهم الخاصة من منازلهم. وأدى ذلك إلى مشكلات تتعلق بالوصول والأمن مثل تلك المواجهة في دمج الاجتماعات عن بُعد وتكنولوجيات البث.

الصورة ٧ - «eSaeima»: تطبيق البرلمان الافتراضي لبرلمان لاتفيا



© برلمان لاتفيا

وسُجِّلت زيادة كبيرة في الحاجة إلى التدريب مع تحول البرلمانات إلى العمليات عن بُعد، ولكن من المرجح أن يعمل موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن بُعد أيضاً فيكونوا غائبين مثل غيرهم من الموظفين. وتكمن الصعوبات في دعم المستخدمين عن بُعد وضمان الاتصالات الملائمة في الوقت المناسب والتكيف مع أساليب العمل الجديدة. وكان منحنى التعلم حاداً بالنسبة للعديد من البرلمانات التي اضطرت لاعتماد نظم جديدة وغير مألوفة وغير مجربة في غضون مهلة قصيرة جداً، ودمجها مع النظم القائمة وتعميمها بسرعة.

وبالنسبة لإدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يكمن أحد التحديات الرئيسية في إدارة عبء عمل الموظفين بالأدوات والمسؤوليات الجديدة في سياق العمل عن بُعد وارتفاع مستويات الغائبين. وفي بعض الحالات، سُمح للموظفين بأخذ المعدات إلى منازلهم أو زودوا بمعدات إضافية للاستخدام عن بُعد. وقد وفرت بعض البرلمانات شاشات أكبر للاستخدام المنزلي، أو باقات بيانات لتغطية المتطلبات الإضافية للاتصال بشبكة الإنترنت، أو حتى إعانات مالية للموظفين الذين يشترون معدات أو مفروشات لمكاتبهم المنزلية في بعض الحالات.

جعل التغييرات دائمة

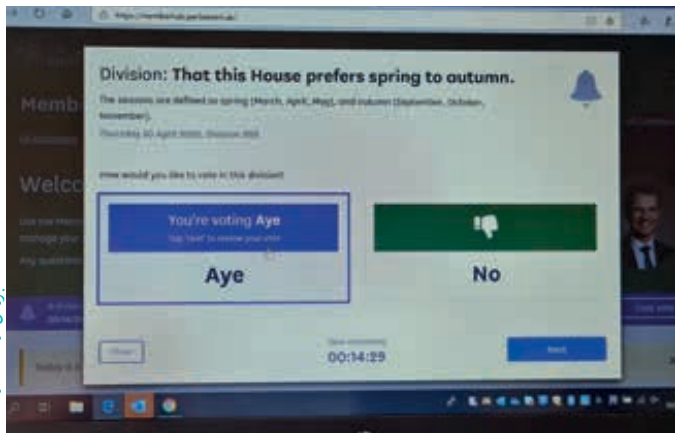
شهدت فترة الابتكار هذه قيام البرلمانات بإدخال تغييرات جذرية على العمليات والإجراءات التي تعتزم نصف البرلمانات المجيبة على الاستبيان الإبقاء عليها، ولو جزئياً، في المستقبل. ورداً على سؤال عن إجراءات الجلسات العلنية واجتماعات اللجان، وصف العديد من المشاركين في فريق المناقشة، وبعضهم من برلمانات عادوا إلى الجلسات الحضورية

البحتة، كيف تغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكواليس نتيجة للوباء - ولم يكن ذلك مفاجئاً نظراً لحجم العمل المنجز خلال العام الماضي. ووفقاً لبرلمان لاتفيا:

> ازداد حجم وكثافة العمل في برلمان لاتفيا ولكن البنية التحتية لم تكن جاهزة للواقع الجديد.

ومن بين البرلمانات التي اعتمدت أساليب عمل عن بُعد خلال الجائحة، أشارت ردود ربع تلك البرلمانات تقريباً (٢٤٪) إلى أنها قد لا تحتفظ بها وتعود إلى العمل الحضوري في أقرب فرصة ممكنة. ولا يعني ذلك دائماً بالنسبة للأعضاء التخلي عن التكنولوجيا الجديدة أو ترتيبات العمل عن بُعد. وفي برلمان إيرلندا الملزم بعقد جلساته حضورياً مع احترام قواعد التباعد الاجتماعي، عُقدت الجلسة العامة في قاعة مؤتمرات كبيرة مع استخدام قاعة المجلس لعقد اجتماعات اللجان. ولكن تطلب دعم تلك الترتيبات مع احترام قواعد التباعد الاجتماعي أيضاً تكنولوجيات جديدة. وعلى الرغم من أن العودة إلى المجلس أمر مرغوب فيه، فمن المرجح أن ترشد بعض الابتكارات الرقمية خطط التنمية في المستقبل.

الصورة ٨ - اختبار تطبيق التصويت عن بُعد في مجلس العموم البريطاني

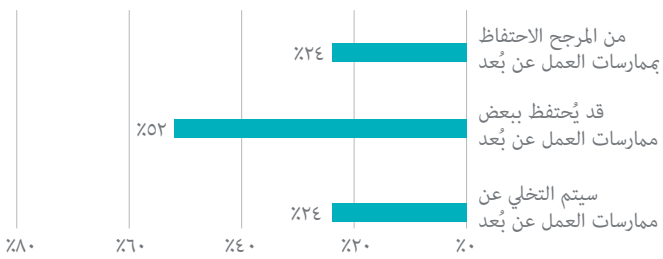


© برلمان المملكة المتحدة

وتعتزم معظم البرلمانات الإبقاء على ممارسات العمل عن بُعد عقب الجائحة كلياً أو جزئياً، مع احتفاظ ٢٤٪ منها بجميع الأدوات والإجراءات. وتعتزم ٥٢٪ من البرلمانات الإبقاء على بعض الابتكارات ولكن ثلثها يعتزم قصرها على أنواع محددة من الاجتماعات - مع الاحتفاظ بها لاجتماعات اللجان وعدم استخدامها للجلسات العامة.

> تعتزم ٢٤٪ من البرلمانات أو تتوقع الإبقاء على ممارسات العمل عن بُعد التي اعتمدتها.

الشكل ٧ - خطط العمل عن بُعد عقب الجائحة (العدد = ٨٢)



الدروس المستفادة

على الرغم من التحديات العديدة، ترى البرلمانات أن قدراتها التشغيلية قد استفادت من التغييرات التي أجريت خلال الأزمة. وقد رسخت الجائحة الدور المحوري الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل البرلمانات، وسلطت الضوء على الفوائد العديدة التي يمكن أن تعود من مرونة العمل. وبالنسبة للأعضاء، ثبت أن الانفصال عن موقع مادي واحد مفيد حيث أبلغت عدة برلمانات عن شعور بزيادة في الكفاءة، ولا سيما بالنسبة للجان.

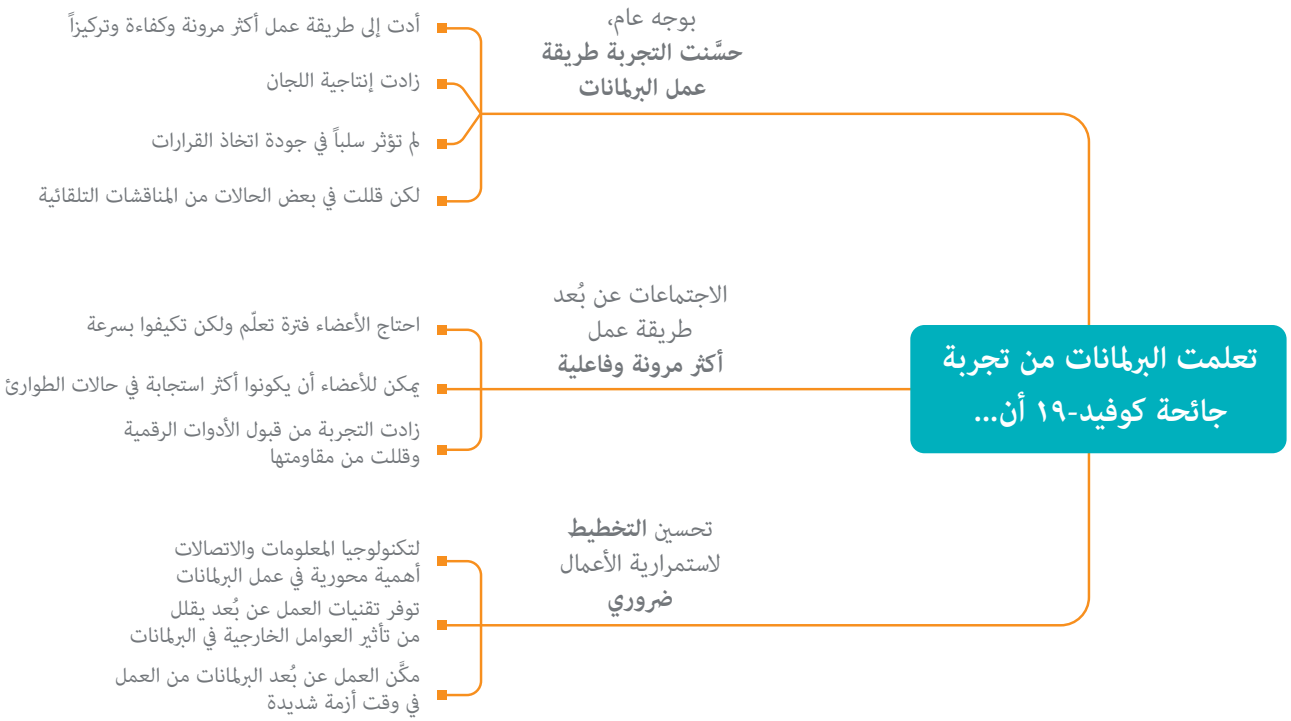
وأفاد عدد من البرلمانات، وخاصةً تلك التي تكون جلساتها العامة عادة أكثر تجاوباً وتفاعلاً، بفقدان العفوية والشعور بأن نوعية النقاش قد تضررت. ولكن أشارت ردود أيضاً إلى خلاف ذلك، حيث يفضل بعض البرلمانات أن تكون المناقشات أكثر تنظيماً. وأفادت البرلمانات أيضاً بأنه على الرغم من منحنى التعلم الحاد، فقد تقبل الأعضاء أساليب العمل الجديدة لأنها سريعة وفعالة. فعلى سبيل المثال، لاحظ مجلس النواب البولندي ما يلي:

> تبيَّن أن الصعوبات في التواصل باستخدام الحلول الإلكترونية واضحة ويسهل تذليلها. وفي غضون شهرين، أحرزنا تقدماً في استخدام الحلول الحديثة التي خططنا لها قبل عدة سنوات على الأقل. وزاد دور حلول تكنولوجيا المعلومات. وزادت مشاركة الأعضاء واستعدادهم لاستخدام الحلول الرقمية زيادة كبيرة. ويبدو أن عناصر مهمة من النظام الذي يمكِّن من العمل عن بُعد ستظل نشطة حتى بعد انتهاء الوباء. ومع ذلك، من المؤسف أننا دفعنا ثمناً باهظاً مقابل ذلك.

ويبرز الشكل ٨ الفوائد الرئيسية التي تنسبها البرلمانات إلى تجربتها في التصدي للوباء. وتُتناول تلك الفوائد فيما يلي عن طريق تحليل معمق للمواضيع الناشئة عن البحوث، والدروس المستفادة بشأن المرونة البرلمانية والمزمع تطبيقها في تعزيز برامج التحول الرقمي والتحديث:

- **تغيرت طريقة عمل البرلمانات:** فعلى الرغم من أن البرلمانات لم تعتمد جميعها ممارسات عمل عن بُعد أو تعتزم الاستمرار في عقد جلسات عامة واجتماعات لجان مختلطة، فقد استُخلصت دروس ستستمر في التأثير في البرلمانات في المستقبل وتضع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صميم العمليات البرلمانية.
- **تسارع التحديث البرلماني:** فقد دفع الابتكار القسري البرلمانات إلى اعتماد حلول لم يُنظر فيها من قبل أو أُدرجت في عداد الاحتمالات الطويلة الأجل فقط.
- **تطورت اللوائح لدعم العمل عن بُعد:** فالقواعد التي تحكم البرلمانات لم تتوخ أبداً وضعاً مثل الوباء، مما أبطأ استجابتها في كثير من الحالات. ومن شأن تغيير اللوائح من أجل إجازة ترتيبات عمل أكثر مرونة في المستقبل إذا لزم الأمر أن يعزز قدرة البرلمان على الصمود.
- **تكتسب البرلمانات الثقة في العمليات والتكنولوجيا،** بفضل زيادة مشاركة المستخدمين، والحلول التي تركز على المستخدمين (أي غير «الموحدة»)، وزيادة التدريب والدعم.

الشكل ٨ - ملخص الفوائد الناجمة عن الاستجابة للجائحة استناداً إلى جلسات أفرقة المناقشة في كانون الثاني/يناير وشباط/فبراير ٢٠٢١



- **أصبحت البرلمانات أكثر مرونة نتيجة للوباء:** فقد تطورت الحلول بشكل متكرر، واعتُمدت أدوات جديدة، وتغيرت ممارسات العمل حتى يتسنى للبرلمانات أن تركز بسرعة على معالجة المشكلات الناشئة. ويعزز العمل المرن أيضاً القدرة على الصمود.
- **الآثار المترتبة على التخطيط والبنى التحتية والدعم كبيرة:** فقد زاد الطلب على سرعة الإنترنت؛ وأصبحت الأنظمة قائمة غالباً على التكنولوجيا السحابية (مما يطرح مشكلات أمنية)؛ ويميل المستخدمون أكثر إلى العمل باستخدام معداتهم الخاصة. وهذه التغييرات، إلى جانب زيادة العمل عن بُعد، تطرح تحديات أمام شراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودعمها.

والدروس، كما هو مبيَّن بمزيد من التفصيل فيما يلي، تليها توصيات بشأن كيفية تطبيقها.

أساليب عمل البرلمانات تغيرت

أدى التحول السريع إلى أساليب العمل المرنة عن بُعد إلى تغير الثقافة داخل العديد من البرلمانات. ومن المرجح أن تدخل الابتكارات السريعة التي شهدها عام ٢٠٢٠ في عملية أكثر إدارة ومواءمة من الناحية الاستراتيجية حيث وافقت البرلمانات في أفرقة المناقشة إلى حد كبير على الإبقاء على بعض التغييرات على الأقل بعد الوباء.

غيَّر الوباء عمليات التخطيط والنشر.

وحتى بالنسبة للبرلمانات التي لا تعتزم الاستمرار في عقد جلسات افتراضية أو مختلطة، فقد تغيرت البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتغيرت طريقة التفكير في الممارسات التكنولوجية الجيدة في البيئة البرلمانية. فعلى سبيل المثال، يعتزم مجلس العموم البريطاني العودة بالكامل إلى الجلسات الحضورية مع الإبقاء على بعض التغييرات الإجرائية والإدارية الحديثة مثل تقديم مشاريع القوانين إلكترونياً. وعلى الرغم من أن برلمان ولاية فانواتو الصغيرة في المحيط الهادئ قد سلم إلى حد كبير من الوباء، فهو يتوقع أن الدروس المستفادة من الوباء ستشكل على الأرجح تفكيرهم وتخطيطهم في المستقبل بعد أن طُرح التصويت الإلكتروني للدراسة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهم وأوضح

شهد موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحولاً هائلاً في عملهم من وظيفة «المكتب الخلفي» إلى القلب النابض للنشاط البرلماني. وقد يكون ذلك واضحاً بالنسبة للبرلمانات التي اعتمدت أساليب العمل عن بُعد؛ ولكن حتى بالنسبة للبرلمانات التي تواصل عقد اجتماعات حضورية، فإن التباعد الاجتماعي المطلوب يجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الاعتبارات الجوهرية. ويُعدّ برلمان إيرلندا مثالاً جيداً على ذلك. إذ استمر في عقد الجلسات العامة واجتماعات اللجان حضورياً ولكنه وسع المساحة المادية المخصصة لها، مع إتاحة أنظمة للعمل عن بُعد وللتصويت من خارج المجلس (إذا كان داخل مباني البرلمان). وقد أدى الحجم الهائل للابتكار في العديد من البرلمانات في مدغشقر وزامبيا وكاليدونيا الجديدة وشيلي وباراغواي وإستونيا ولاتفيا إلى تسريع العملية إلى بضعة أشهر، وليس سنوات كما كان من المرجح لولا ذلك. وتفيد بعض البرلمانات بأنها قادرة على المضي قدماً في المشاريع الرقمية التي واجهتها مقاومة قبل تفشي الوباء.

مجلس بيرو

قبل تفشي الوباء، لم يكن مؤتمر بيرو مستعداً للعمل عن بُعد. إذ تعمل أنظمته من خلال شبكته المحلية فقط. وغُيِّر ذلك بتثبيت اتصالات جديدة عبر شبكة افتراضية خاصة (VPN) وتحويل الأنظمة الأساسية إلى بيئة شبكية. ثم وُضعت حلول تكنولوجية جديدة وسياسات أمنية ونُشرت بسرعة لإتاحة العمل عن بُعد. وفي المستقبل، ستتيح هذه التغييرات وغيرها للأعضاء أداء جميع أعمالهم البرلمانية عن بُعد بما في ذلك حضور الجلسات العامة، ومتابعة المناقشات والمشاركة فيها، والتصويت.

تحقيق فوائد التحول الرقمي

لاحظت البرلمانات في بعض البلدان، مثل كولومبيا وموريشيوس، انخفاضاً كبيراً في نفقات الطباعة بعد التحول إلى نشر الوثائق رقمياً. ولاحظت برلمانات أكبر حجماً، مثل برلمانَي جنوب أفريقيا وشيلي، انخفاضاً كبيراً في حجم الطباعة. وسرعان ما تكيف النواب في أوروغواي والنرويج، الذين شككوا في البداية في المشاركة الافتراضية، مع النموذج الجديد ووثقوا فيه كما فعل زملاؤهم في لاتفيا ونيوزيلندا والمملكة المتحدة.

الصورة ٩ - مجلس العموم البريطاني يعقد أول مناقشة مختلطة

© برلمان المملكة المتحدة

فرص إشراك الجمهور

أثبت العمل عن بُعد أيضاً فائدته لإشراك الجمهور. وقد أديرت إحدى المخاطر الأولية بسرعة - وهي أنظمة المؤتمرات عبر الفيديو المثبتة على عجل والتي لا تتوافق على نحو سليم مع منصات البث القائمة. وفي المملكة المتحدة، كان الانتقال إلى الجلسات العامة الافتراضية بالكامل لمجلس اللوردات بالصوت فقط في البداية وليس بالفيديو، وهي مشكلة حُلت بالانتقال إلى نظام مختلط في حزيران/يونيو ٢٠٢٠. وكما هو موضَّح فيما يلي، فإنها مسألة قدرات:

> لم يتمكن [البرلمان] من بناء البنية التحتية [الافتراضية] اللازمة لدعم المجلسين ببنية تحتية للبث بسرعة كافية. وقد اتُّخذ قرار ببدء الإجراءات الافتراضية بعرض محدود مع العمل على إيجاد حل متكامل تماماً مع البث.

ولم يواجه مجلس النواب البرازيلي مشكلات من هذا النوع. إذ عملت الأدوات المختارة معاً بشكل جيد وأُدمجت بسرعة على الرغم من أنه كان لا بد من وضع نهج جديد لتنسيق الاجتماعات مع منصات البث في إطار مشروع موسَّع. وقد أفادت البرلمانات بأن اجتماعات اللجان المرتجلة التي عُقدت عن بُعد كانت أكثر انفتاحاً ومتاحة للجمهور. وفي النرويج، ترى منظمات المجتمع المدني أن إدخال نظام الشهادة عن بُعد (كما اعتمدته نيوزيلندا) تطوراً إيجابياً. إذ أدى تقديم لجنة التصدي للوباء المرموقة لشهادتها عن بُعد إلى زيادة الشعور الإيجابي تجاه البرلمان والعمل الذي يقوم به.

العمل عن بُعد مفهوم ومقبول بشكل أفضل

شهدت البرلمانات تحولاً ثقافياً: فالأعضاء الذين كانت لديهم تحفظات على عقد الجلسات عن بُعد باتوا يعترفون الآن بمزايا بعد تجربتها. وقد أثبتت تجربة استخدام الأدوات الرقمية الجديدة أنه يمكن للبرلمانات أن تواصل عملها حتى وإن كان البرلمانيون غير موجودين. وعلى الرغم من أن الأمر معقد أكثر في حالة الجلسات العامة، فقد رأت البرلمانات أن الأدوات الرقمية تمكِّن البرلمانيين من قضاء المزيد من الوقت في دوائرهم الانتخابية والاستفادة جمع مجموعة أكبر من الشهادات العامة.

وتغيرت بيئة عمل الموظفين بشكل جذري أيضاً في الكواليس. إذ أفادت البرلمانات بأن نحو ٨٠٪ من الموظفين العاملين داخل المباني تحولوا فجأة إلى العمل عن بُعد فور حدوث الوباء. فكانت البرلمانات التي استثمرت في التكنولوجيات السحابية في وضع أفضل؛ واضطرت البرلمانات الأخرى إلى التصرف بسرعة أكبر. وأوقف برلمان نيوزيلندا الانتقال إلى النظم السحابية لأسباب لوجستية، ولكنه سرعان ما عاد إلى تلك الفكرة في ظل جائحة كوفيد-١٩، وترتبت على ذلك آثار على ممارسات العمل فضلاً عن التخطيط لإنشاء مراكز بيانات جديدة. وقد أظهرت البرلمانات مرونتها وقدرتها على الصمود بأساليب أخرى أيضاً.

الصورة ١٠ - حُدِّث تطبيق Infoleg المستخدم في مجلس النواب البرازيلي لتمكين البرلمانيين من التصويت مباشرةً عبر التطبيق

© مجلس النواب في البرازيل

وكان برلمان إيرلندا يستخدم Microsoft Office 365 في ذلك الوقت ولكن ليس ميزات العمل أو التعاون عن بُعد التي اعتمدتها بسرعة عندما بدأت الأزمة. وبات يعترف الآن بالعمل عن بُعد بوصفه واقعاً مستمراً، ويعتزم تجهيز الأعضاء للوصول الآمن والموثوق به عن بُعد إلى النظم والبيانات الأساسية. وشهد برلمان نيوزيلندا، مثل غيره، زيادة في طلب جميع الإدارات على عمل الموظفين عن بُعد على أساس منتظم أو بدوام جزئي أو بدوام كامل - وهو ترتيب أُجيز لنحو ٢٥٪ من الموظفين قبل تفشي الوباء. وهي تتطلع الآن إلى توسيع سياساتها المرنة في مجال العمل. وفي المملكة المتحدة، ترى الدائرة الرقمية البرلمانية أن هذا التحول هو فرصة لجعل التوظيف أكثر مرونة أيضاً - إذ لم يعد من الاقتصار على توظيف الأشخاص الذين يكون مقرهم الدائم وستمنستر. ومن الملاحظات التي أبداها برلمان جنوب أفريقيا أن ترتيبات العمل الأكثر مرونة ستتطلب نهجاً إدارياً أكثر شمولية ومرونة يتناغم مع رفاه الموظفين العاملين عن بُعد.

الجمعية الوطنية لمدغشقر

أدى الوباء إلى تسريع برنامج تحديث تكنولوجيا المعلومات في الجمعية الوطنية بشكل كبير. ووُضعت أدوات جديدة للعمل الافتراضي وعقد المؤتمرات بالفيديو للأعضاء وعُممت بسرعة. وعلى الرغم من استمرار بعض الاجتماعات المباشرة (التي عقدت في مكان مؤقت أكبر بكثير لأغراض التباعد الاجتماعي)، فقد حظي استخدام أدوات الاجتماعات الافتراضية بالتشجيع والتأييد حيثما أمكن.

تسارع التحديث البرلماني

لن يتم بالضرورة هجر التغييرات التي أسرعت البرلمانات لاعتمادها كرد فعل للأزمة بعد انتهائها. ورأى المشاركون في مجموعة التركيز أن البرلمانات تتحول نحو التفكير الرقمي أولاً، وأن الأعضاء يقبلون بنشاط على فوائد الأدوات الرقمية الجديدة. وقد أُدخلت تحسينات مفاجئة على سير العمل وحُققت وفورات في التكاليف في عدة مجالات مثل طباعة الوثائق. ولعل العقلية المتعلقة بالمساحات المكتبية، التي تشكل نفقات عالية بالنسبة لجميع المنظمات، تتغير أيضاً.

الجمعية الوطنية لزامبيا

تقدر الجمعية الوطنية لزامبيا أنه سيتم الإبقاء على ٩٠٪ من تدابير عملها عن بُعد. وتشمل تلك التدابير عقد الاجتماعات الافتراضية عن طريق منصة Zoom والوصول عن بُعد إلى النظم البرلمانية والتصويت عن بُعد.

تسارع اعتماد الأدوات الرقمية

أصبحت ثقافة العمل في البرلمانات أكثر تقبلاً للتكنولوجيا الرقمية، وأكثر مرونة، وأكثر قابلية للعمل عن بُعد.

وبشكل عام، كانت البرلمانات المشاركة في هذا البحث سريعة بشكل مدهش في اعتماد الأدوات الرقمية الجديدة. وقد تعامل الكثيرون مع الوباء بوصفه فرصة لاتخاذ مبادرات جريئة لتحديث الإجراءات، والاستفادة من الثقافة الجديدة للابتكار، وبلورة الإجراءات المفيدة، وإعادة التفكير في الإجراءات القائمة. وقد مرت البرلمانات بثلاث مراحل من الابتكار الرقمي خلال الجائحة:

- **الابتكار القسري**، حيث اضطرت البرلمانات للاستجابة وإجراء التجارب وتنفيذها وتعديلها بسرعة
- **التحسين التكراري** والمرحلة الثانية من الابتكار لوضع حلول عمل فعالة.
- **ترسيخ النهج الجديد** باعتماد عمليات وأدوات لإدخال أساليب العمل الجديدة في النسيج اليومي للحياة البرلمانية.

وبعد مرور سنة وإحراز تقدم سنوات في غضون أشهر معدودة، أصبحت أساليب عمل البرلمانات مختلفة قلباً وقالباً. فلم يحاول برلمان لاتفيا أن يكون أول برلمان في اعتماد الأدوات الرقمية وإنما قرر أن ينظر في الخيارات المختلفة قبل بناء غرفته الافتراضية؛ وهو يستخدم تطبيقاً يضم التقويمات والوثائق ومنصة شبكية للاجتماع والتصويت. وكان نهجه مرناً وتكرارياً. وأُطلق منتج مستوفي للشروط الدنيا أولاً قبل تعزيزه من خلال الإصدارات التكرارية. ويتوقع البرلمان العودة إلى الجلسات العامة الحضورية، مع عمل الأعضاء معاً في القاعة، ولكن فوائد المشاركة عن بُعد مفهومة الآن بوضوح، وسيتم الاحتفاظ بالتطبيق لاستخدامه في المستقبل.

الأولويات الاستراتيجية تغيرت

مع زيادة فهم الأدوات التعاونية الجديدة القائمة على السحابة، يمكن توقع استمرار العمل عن بُعد في المجالات التي أثبت فيها فائدته. فقد بات يُنظر إلى تلك الأدوات، بعد أن كان يتم التقليل من شأنها، على أنها عملية ومفيدة، وكان لذلك آثار كبيرة على كيفية تخطيط البرلمانات لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المدى المتوسط إلى الأطول. وقد يتعين إعادة النظر فيما كان مزمعاً قبل اثني عشر شهراً فقط.

> سيكون من الضروري أن تستعرض البرلمانات خططها الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ضوء طرائق العمل الجديدة، لنرى كيف يمكن للنظم الجديدة أن تدعمها بشكل أفضل.

ومن حيث المهام البرلمانية، فإن للعمل الرقمي أو العمل عن بُعد إيجابياته وسلبياته. ولم تلق الفكرة قبولاً حسناً كبديل للجلسات العامة وجهاً لوجه، حيث كان الوجود المادي يقدر تقليدياً. وبالنسبة لبعض البرلمانات، ولا سيما برلمان المملكة المتحدة وفنلندا وغيرهما، كان يوجد شعور بأن الجلسات العامة الافتراضية غير كافية لأغراض المناقشة الشاملة ومساءلة الحكومة. وكانت البرلمانات أكثر إيجابية بشأن أدوات عقد الجلسات العامة عن بُعد، إقراراً بأن أعضاء المناطق النائية يمكنهم استخدامها للمشاركة في أثناء زيارة دوائرهم الانتخابية، وأن الأعضاء الذين يعانون من علة صحية أو يقضون إجازة يمكنهم استخدامها للتصويت. وبشكل عام، لا تُعدّ الأدوات الافتراضية الجديدة بديلاً للجلسات العامة المادية ولكنها تُعدّ إضافة قيمة. وينظر الكثيرون إلى التقدم المحرز في التوثيق الرقمي والتصويت الإلكتروني على أنه تحسينات محتملة على الوظيفة العامة.

مجلس العموم الكندي

أطلق مجلس العموم الكندي تطبيق تصويت إلكتروني عبر جهاز محمول موثوق به أُجيز من خلال اقتراح خاص في مجلس النواب. ويستخدم التطبيق التعرف على الوجه للتحقق من هوية العضو المصوت. وهو مدمج في النظم التشريعية القائمة لأغراض الإدلاء بالأصوات وتسجيلها واستيراد نتائج التصويت الإلكتروني. وهو مدعوم بتطبيق المراسلة الآمنة WickR لإخطار الأعضاء بأن التصويت جار في الغرفة. وترسل قنوات بث خاصة الأصوات إلى «لوحة معلومات الإجراءات الافتراضية» في مكاتب فرز الأصوات التي تقدم معلومات مباشرة عن نتائج التصويت، وتحدد المشاركين المتصلين عن بُعد، وتبيِّن تصويت كل عضو وما إذا كان التصويت عن بُعد، وتسجل أخطاء التعرف على الوجه وغيرها من المعلومات. ويحتاج المجلس أيضاً إلى وضع مسار قوي للتدقيق لضمان سلامة وأمن البيانات في النظام.

البرلمانات تستفيد من الابتكار

يوجد اتفاق أوسع بكثير على أن الأدوات عن بُعد كانت مفيدة لعمل اللجان: إذ يمكن للأعضاء المشاركة عن بُعد ويمكن جمع الشهادات بعمق أكبر من مجموعة أوسع من الأشخاص والمنظمات. وبوجه عام، تمنح الأدوات اللجان مزيداً من المرونة.

> يُنظر إلى العودة إلى الجلسات العامة المادية على أنها محبذة إذا ما تمت دون فقدان القدرات الجديدة للعمل عن بُعد ومشاركة الأعضاء في أثناء زيارة الدوائر الانتخابية لأنها وظائف تحظى بتأييد متزايد.

وقد عجلت الاستجابة للجائحة في بعض الحالات بالانفتاح البرلماني. فقد كان برلمان المغرب يعقد اجتماعات لجانه في جلسات مغلقة على الرغم من نشر النتائج. ومع بداية الوباء والتباعد الاجتماعي، أدخل البرلمان أدوات لعقد المؤتمرات بالفيديو، مما أدى إلى بث مباشر لاجتماعات اللجان. ويتم الآن نشر الاجتماعات المسجلة والجلسات العامة على قناة البرلمان على موقع يوتيوب التي تضم أكثر من ١٦,٠٠٠ مشترك.

الصورة ١١ - إدارة الجلسة العامة الافتراضية والبث المباشر

© مجلس الشيوخ البرازيلي

المسائل المتعلقة باللوائح البرلمانية

حدث الوباء بغتتة واستمر لفترة أطول مما كان متوقعاً. وفي البداية، بحثت البرلمانات على وجه السرعة عن سبل لمواصلة العمل دون وجود مادي للأعضاء والموظفين. وحصلت ثلثا البرلمانات المشاركة في الاستقصاء على أدوات عن بُعد لعقد اجتماعات اللجان؛ ولم يستخدمها سوى الثلث في الجلسات العامة. وتشهد هذه الإحصاءات على التعقيد الأكبر بكثير لإدارة جلسة عامة افتراضية أو مختلطة. ويأتي الفرق من الطابع شبه المقدس للوائح في وقت لم يكن يتصور فيه ألا تجتمع البرلمانات مادياً.

وفضلاً عن ذلك، فإن عدداً قليلاً جداً من البرلمانات نظر في عقد مؤتمرات بالفيديو قبل الوباء. وقد استخدمه البعض في اللجان لتلقي شهادات علنية. وكان أحدهما مجلس النواب الإسباني الذي اعتمد تطبيقاً للتصويت عن بُعد (منذ عام ٢٠١٢)، ثم فتحه لجميع الأعضاء. وكان استخدامه يقتصر في السابق على الأعضاء الذين تحيل حالتهم الصحية دون حضورهم أو الذين يقومون بإجازة أمومة.

مجلس نواب شيلي

انتقل المجلس أيضاً إلى نظام مختلط للجلسات والتصويت عن بُعد (وإن كان ملزماً قانوناً بسن تشريع خاص وتعديل الدستور). ووضع نظماً جديدة لعرض الوثائق وإدارتها رقمياً، مع إجازة التوقيعات الرقمية ومنح أعضائه مرتبة الشرف «الرقمية أولاً». وكان على المجلس أن يستثمر موارد كبيرة في أثناء مرحلة التعميم من أجل تحسين مهارات الأعضاء وتزويدهم بدعم إضافي لاستخدام النظم الجديدة. وكان التعميم مرناً ومن ثم سريعاً جداً. وقد بدأ بمنتج يستوفي الشروط الدنيا ثم أضاف وظائف وفقاً للاحتياجات الناشئة وتوفر الموارد اللازمة. وتعين تحليل أساليب عمل الجلسات العامة واللجان لتجنب حالات التكرار وعدم الكفاءة أو تقليلها إلى أدنى حد ممكن. وتعين إنشاء أدوار جديدة داخل فريق تكنولوجيا المعلومات لتوفير مشرفين على الجلسات الافتراضية.

اللوائح أدت إلى إبطاء إدخال الجلسات العامة الافتراضية

بالنسبة لبعض البرلمانات، كان تغيير اللوائح بسيطاً. فقد غير برلمان المملكة المتحدة أوامره الدائمة للسماح بالمشاركة عن بُعد والتصويت الإلكتروني عن طريق التطبيق. وفي حالات أخرى، كانت هناك حاجة إلى إدخال تغييرات تشريعية بل تعديلات دستورية في بعض الحالات. وكان العامل الدستوري مثبطاً رئيسياً للابتكار في العديد من البرلمانات. وتمكن برلمان شيلي من إجراء تغيير مؤقت بسرعة نسبية، مما سمح لكلا المجلسين بالانعقاد والعمل عن بُعد. ومن ناحية أخرى، تعطلت أيرلندا وأستراليا بسبب تفسيرات تلزم الأعضاء بالاجتماع شخصياً، أو على الأقل في الموقع نفسه. ويحتاج البلدان إلى إجراء استفتاء لتغيير دستوريهما، وهو أمر يكاد يكون مستحيلاً في ظل الوباء. وفي أيرلندا، تم تطوير تطبيق للتصويت عن بُعد، ولكن للاستخدام في مبنى البرلمان فقط.

وكان برلمانا النرويج وإستونيا بطيئين نسبياً في تغيير القوانين للسماح بالعمل عن بُعد، ولكنهما طورا الآن منصة للجلسات عن بُعد تتكامل تماماً

مع نظم المعلومات القائمة. ولم تقم برلمانات أخرى، بما في ذلك برلمانات غانا وفنلندا وألمانيا، بالتغييرات اللازمة لعقد الجلسات العامة عن بُعد.

اللجان أقل تنظيماً وأكثر مرونة

بالمقارنة مع الجلسات العامة، كان عقد اجتماعات اللجان عن بُعد أسهل بالنسبة لمعظم البرلمانات. فعلى الرغم من أن مشكلات قانونية أو إجرائية قد عرقلت اللجان أحياناً، فقد كانت غالباً أصغر حجماً وأقل رسمياً ومن ثم تسنى تجاوزها لتنظيم الاجتماعات عن بُعد بسهولة. فقد انتقل برلمان نيوزيلندا بسرعة إلى التكنولوجيا الرقمية، ولكنه لم يعتمد الجلسات العامة الافتراضية، وفوض بعض السلطات العامة، في وقت مبكر من الأزمة، إلى لجنة للاستجابة للوباء مكلفة بمساءلة الحكومة. ومن حسن الحظ أن عمليات الإغلاق للوقاية من الوباء في نيوزيلندا كانت قصيرة المدة نسبياً، وأجرى البرلمان انتخابات عامة في منتصف العام.

الصورة ١٢ - برلمان نيوزيلندا يجمع الأدلة عبر Zoom في إطار لجنة الاستجابة للوباء الافتراضية

© مجلس النواب النيوزيلندي

يوجد تضارب واضح بين الإمكانات التي توفرها التكنولوجيا لإحداث تغيير دينامي وجذري في البرلمانات واللوائح القديمة المحافظة التي تحكم الجلسات البرلمانية. ويمكن أن تشكل الأنظمة، عن حق أو خطأ، عائقاً أمام الابتكار.

البرلمانات تتغلب على مشكلات الثقة

إن التحول المفاجئ إلى أدوات العمل عن بُعد وغير المألوفة، الذي حدث في ظل تلك الاضطرابات، جعل من الصعب بشكل خاص على البرلمانات أن تعمل بفعالية، وأن تخفف من مخاوف الأعضاء والموظفين بشأن الأدوات الجديدة التي يجري إدخالها. وتوجد تقارير عن المقاومة وانعدام الثقة: فالأعضاء لم يكونوا على دراية بالعمل عن بُعد أو عقد المؤتمرات بالفيديو، ولم يفهموهما ولم يكونوا دائماً واثقين من موثوقيتهما أو أمنهما.

الثقة جاءت بالتنفيذ الفعال

كان انعدام الثقة الأولي في معظم الحالات قصير الأجل. ومع بلورة البرلمانات لحلولها وتكثيف التدريب والدعم، تكيف الأعضاء بسرعة مع الأدوات الجديدة. وقد أعربت مجموعات التركيز بوضوح عن أهمية العمل عن كثب مع المستخدمين، ومشاركتهم رحلتهم، ورفض اعتماد نهج واحد للجميع. وكان لا بد من إشراك الموظفين في هذا الوقت العصيب من أجل التوصل إلى توافق في الآراء بشأن الأدوات والأساليب الجديدة.

الصورة ١٣ - اجتماع لجنة عبر Zoom في برلمان ترينيداد وتوباغو

© برلمان ترينيداد وتوباغو

الموظفون الفنيون عملوا بشكل وثيق مع الأعضاء

ويصف برلمان جنوب أفريقيا كيف عملت إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التابعة له بشكل وثيق مع الأعضاء بطرائق لم تكن هناك حاجة إليها من قبل، لدعمهم وفهم احتياجاتهم ووضع حلول لكسب ثقتهم. وعقد برلمان نيوزيلندا جلسات يومية للتصدي للحلول التكرارية. وعلى النقيض من ذلك، أدت الانتخابات التي أجريت في منتصف عام ٢٠٢٠ إلى تغيير ٧٠٪ من أعضاء البرلمان، مما أعاد البرلمان إلى نقطة الصفر وأفقده معظم الثقة التي اكتسبها قبل الانتخابات. ومن ثم، فلا مفر من التأخيرات التي تترتب على ذلك في اعتماد ممارسات العمل عن بُعد.

عمليات التخطيط الجيدة جعلت التغيير السريع أسهل

يعزو مجلس النواب البرازيلي نجاح عملية التكيف الخاصة به إلى عدة عوامل منها ما يلي:

- اتُخذت قرارات استراتيجية رئيسية قبل انتشار الوباء:
  - وُضع تطبيق للمواطنين لمتابعة العمل التشريعي للمجلس، فكان إعداد المعلومات البرلمانية اللازمة قد تم بالفعل.
  - أُدخلت منهجيات مرنة لتطوير النظم قبل عامين من انتشار الوباء، مع إلمام الأعضاء بها.
  - بدأ وضع عملية تشريعية رقمية شاملة. وعلى الرغم من أن هذا العمل لم ينته بعد، فقد ساعد في إظهار ما يمكن إعادة استخدامه وما يلزم إعادة بنائه.
- تم تشكيل فريق عمل كبير على مستوى البرلمان لإدارة العملية.

ومع ذلك، فإن هذه العوامل الاستراتيجية والتشغيلية لم تكن كافية بمفردها. إذ أدرك المجلس في وقت مبكر أن بناء ثقة الأعضاء في النهج الجديد سيكون محورياً لضمان نجاحه. وقد تم ذلك من خلال طمأنة النواب بشأن النقاط التالية:

- كانت منصة مؤتمرات الفيديو منفصلة تماماً عن تطبيق Infoleg وأنظمته الداخلية.
- تم تطوير Infoleg بالكامل داخل المجلس واستخدمه المواطنون لأكثر من أربع سنوات.

- سيتعين على البرلمانيين تسجيل هواتفهم الذكية في التطبيق وتسجيل الدخول للحصول على الوظيفة الجديدة.
- سيلزم منذ البداية استخدام نظام استيثاق ثنائي، مع إضافة عامل ثالث (بيومتري) اختياري بعد ثلاثة أشهر.
- يجري تعزيز التطبيق لجعل الجلسات الافتراضية أقرب ما يمكن إلى الجلسات التقليدية، بتوفير طرائق اتصال مختلفة كما يرغب البرلمانيون فضلاً عن التصويت الإلكتروني.
- كانت جميع الجلسات مفتوحة، لذلك يمكن للنواب الراغبين في الطعن في الأصوات المسجلة بأسمائهم أن يفعلوا ذلك فوراً. ومن المثير للاهتمام أنه بعد تسعة أشهر من استخدام هذا الحل الرقمي وكان لا بد من إجراء انتخابات داخلية عن طريق الاقتراع السري، كانت الثقة في التطبيق كافية حتى يقبل النواب استخدامه بشكل معدَّل في تلك العملية الحساسة.
- سيقدم موظفو المجلس تدريباً ودعماً كبيرين للأعضاء، بما في ذلك ما يلي بخاصةٍ:
  - برنامج توجيهي لكل وظيفة جديدة تُطلق في التطبيق، وعرض الوظائف الجديدة تكرارياً لتسهيل فهمها؛
  - مكتب خدمة جديد للنواب حصراً.
- لأغراض الاتساق، سيتم استخدام الوضع الهجين، باستخدام تطبيق Infoleg نفسه أيضاً في اجتماعات اللجان.

البرلمانات أصبحت أكثر مرونة

كان النهج الإداري لتطوير وشراء ونشر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في البرلمان، سواء بشكل رسمي أو غير رسمي، تقليدياً بالكامل. ولكن الوباء غير ذلك بالنسبة للعديد من البرلمانات، حيث لم يكن هناك وقت لاتباع الممارسات التقليدية. إذ كان عليها أن تطبق التغييرات بسرعة كي تواصل عملها. ولذلك اعتمدت عدة برلمانات ممارسات «مرنة» أتاحت الاستجابة والنشر بطريقة أسرع. ولم يستغرق برلمان جنوب أفريقيا سوى خمسة أيام لنشر نظامه الهجين للجلسات العامة دون دراسة سابقة.

الحلول التكرارية أسرع

بوسع البرلمانات في نهاية المطاف أن تحرز تقدماً أسرع من خلال المضي قدماً بشكل تكراري - وليس في آن واحد - على الطريق إلى الشراء أو التطوير الرسمي. وإذ لا يوجد حل مثالي، فقد تؤدي المحاولة للعثور على حل من ذلك القبيل إلى تعطيل التقدم. ولذلك، لم يحاول مجلس النواب في شيلي الحصول على حل مثالي وإنما قدَّم منتجاً يستوفي الشروط الدنيا مع إضافة وظائف وإصلاح الأخطار عن طريق إصدارات تكرارية لاحقاً مع ظهور الحلول في بيئة مباشرة. ويصف المجلس عملية دورية تتكون من أربع خطوات يلي بيانها:

- التثبيت
- التصور
- الاستماع إلى المستخدمين
- البناء التكراري

البرلمانات تكتشف أساليب أكثر مرونة للعمل

توفر المنصات السحابية للبرمجيات كخدمة، المتاحة على أساس الاشتراك مستمر، مزية عدم التشبث بأدوات معينة أو الاضطرار لتخصيص اعتمادات مالية طويلة الأجل. فيمكن تقييم المنتجات اللاحقة بسرعة والانتقال إليها إذا كانت أفضل. وفي باراغواي، جرب مجلس النواب في البداية منصة WebEx التابعة لشركة سيسكو ولكنه قوبل بمقاومة الأعضاء. ووجد مجلس النواب أن الانتقال إلى Zoom، بعد تجربته في مجلس الشيوخ، كان «نقطة تحول وقفزة كبيرة» في اكتساب الثقة. وتضمنت تعليقات المجلس على التجربة ما يلي:

> العالم غير كامل والفجوات المعرفية كبيرة: ومن ثم، فإن العثور على الأداة الصحيحة يعني التجربة، والتعلم بسرعة من تجارب المستخدمين وردود فعلهم، والتحدث إلى البرلمانات الأخرى، والاستعداد لتبديل الأدوات.

التأثير على ممارسات العمل التقليدية للمرونة

في المملكة المتحدة، انتقل البرلمان من الأنظمة الجاهزة إلى تطبيقات داخلية أكثر تخصيصاً لدعم الوثائق والنقاش والتصويت في كلا المجلسين. ولم تصمم النظم الجاهزة المتاحة للاجتماعات المختلطة. وكأثر جانبي لهذه الخطوة، ازداد الطلب على القدرة على الاختبار داخل إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

برلمان جنوب أفريقيا

أجرى برلمان جنوب أفريقيا العديد من التغييرات السريعة لمواصلة العمل خلال فترة تفشي الوباء. وتعين على الموظفين الاستجابة بسرعة للظروف المتغيرة، مما يجعل المرونة محورية في جميع مجالات الأعمال. وفي إطار إنشاء عمليات لعمل الأعضاء والموظفين عن بُعد، حافظ على إمكانية وصول الأعضاء بدون انقطاع إلى النظم والمنصات الافتراضية والبنية التحتية للبث والتكنولوجيات الهجينة الجديدة، مما ساعد في التعجيل باعتماد التكنولوجيات الرقمية. ولذلك اعتمد نهجاً مجرباً يقوم على عدم إمكانية التنبؤ بالوباء وأثره على المدى الطويل للعمل في تلك الأوقات المتقلبة وغير المؤكدة والمعقدة.

ومن الآثار الجانبية الأخرى لهذا النهج الأكثر دينامية ومرونة وتخصيصاً أن أقسام تكنولوجيا المعلومات يمكنها الآن العمل بشكل أوثق بكثير مع المستخدمين النهائيين، سواء الموظفين أو الأعضاء. ويصف برلمان نيوزيلندا حلولاً «أكثر تركيزاً على المستخدمين وأقل تمركزاً» والعلاقة الأفضل والأعمق مع الأعضاء، وهو تحسن أشار إليه برلمان جنوب أفريقيا أيضاً. وأدى التدريب والدعم إلى زيادة التفاعل بين النواب والموظفين الذي تغير طابعه نوعياً مع التحول إلى العمل عن بُعد. ويتطلب ذلك بدوره مزيداً من المرونة والاستجابة من جانب إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

أساليب العمل الجديدة يمكن أن تتعارض مع العمليات التقليدية لإدارة المشاريع

أبرز برلمان نيوزيلندا أحد الجوانب السلبية لهذا التحول المنهجي السريع. وعلى الرغم من أن أساليب العمل المرنة تحقق فوائد للعمل اليومي، فإن مهام الإبلاغ لم تتغير أساساً داخل البرلمانات أو إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها. وهي لا تزال من الأعلى إلى الأسفل، مع هيكل تسلسلي. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تضارب بين الجهود الرامية إلى تحسين المرونة والعمليات القائمة التي تشمل عملية الميزنة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي لا تزال قائمة على تخطيط المشاريع والمنهجيات الهرمية. وقد يصعب ذلك أيضاً عملية تقديم الموظفين للتقارير. وبطبيعة الحال، فإن التجربة ليست فريدة في نيوزيلندا. ففي نيوزيلندا وغيرها، ستحتاج عمليات الإدارة والإبلاغ والميزنة إلى إعادة ضبط، أو إعادة تنظيم، إذا أريد تحقيق فوائد تحسين المرونة.

ويبدو أن هذا السعي إلى المزيد من المرونة هو رد فعل طبيعي على الأزمة، وقد رحبت به عدة برلمانات. إذ وجدت أن المرونة والاستجابة من أفضل الطرائق لإدارة بيئة متقلبة ومعقدة تتسم باحتياجات سريعة التغير. ومع ذلك، فإن تحقيق تلك المرونة لا ينبغي أن يعني تحولاً شاملاً في الطريقة التي تعمل بها البرلمانات. ومع انحسار الوباء، من المرجح أن تعود البرلمانات إلى عمليات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعروفة أكثر والمخططة والمدارة استراتيجياً. ومع ذلك، فإنها ستفعل ذلك بدون إغفال ما اكتسبته من خبرة في استخدام ممارسات العمل الأكثر مرونة التي يمكن أن تؤدي إلى مواصلة الابتكار في المستقبل إذا تم الحفاظ عليها.

آثار كبيرة على التخطيط والهياكل الأساسية والدعم

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمساعدة في مواصلة عمل البرلمانات يبدو حتى الآن من الناحية الظاهرية على الأقل أنه يركز على حلول المستخدم النهائي مثل عقد المؤتمرات بالفيديو، وتبادل الوثائق، والتصويت. ولكن القاسم المشترك بين تلك الحلول هو أنها تتطلب جميعاً دعماً من الخادم الخلفي وسعة وسرعة كافيتين للشبكة لتكون محكمة وموثوقة. وفضلاً عن ذلك، يجب أن يعمل موظفو دعم تكنولوجيا المعلومات اللازمون للحفاظ على تشغيل الأنظمة إلى حد كبير من خارج أماكن العمل مثل باقي الموظفين. ويعني ذلك أيضاً أنهم يحتاجون إلى إمكانات الوصول عن بُعد لتوفير الدعم والتدريب للمستخدم النهائي والإشراف على أجزاء مختلفة من شبكة تكنولوجيا المعلومات. ولذلك آثار كبيرة على البنية التحتية الرقمية للبرلمان.

الجمعية الوطنية في إكوادور

كان التحدي الرئيسي الذي واجه الجمعية، مع بقاء النواب في منازلهم، هو استمرارية عملها التشريعي والرقابي. ولمعالجة ذلك، وافقت الجمعية على إطار عام لتنظيم الدورات الافتراضية والعمل عن بُعد. وقامت إدارة تكنولوجيا المعلومات بتنسيق وتحديد أولويات نشر أدوات الاجتماعات الافتراضية، والوصول عن بُعد إلى نظم الإدارة وإدارة الوثائق القائمة على السحابة (بالتوقيع الإلكتروني).

وقد أتاح ذلك للأعضاء الوصول، باستخدام منصات افتراضية، إلى الجلسات العامة الافتراضية واجتماعات اللجان.

وأنشئ فريق دعم تقني وإداري مكرس لتدريب ودعم الأعضاء والأمناء على المشاركة التفاعلية. وتُستخدم الأدوات الآن على نطاق واسع، وقد يستمر استخدامها في الجلسات الافتراضية بعد الوباء بناء على الطلب. وقد أظهرت الجمعية كيف يمكن إجراء تغييرات كبيرة في الإدارة الرقمية للعمليات البرلمانية بدون دراية رقمية مثلى أو بنية تحتية سابقة.

زيادة الطلب على الشبكة

زاد الطلب على الشبكة بما يتناسب مع الطبيعة الحرجة لهذه الأدوات، مما أجبر البرلمانات على النظر في اكتساب قدرات إضافية وزيادة التكرار عبر شبكاتها.

وزادت متطلبات السرعة بشكل كبير مع إضافة أدوات التعاون عن بُعد، والتخزين السحابي، وزيادة المؤتمرات بالفيديو. وإن الحاجة إلى وصلات شبكية موثوقة وسريعة تمتد الآن إلى ما هو أبعد من المباني البرلمانية، حيث يمكن لموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إدارتها، إذ وصلت إلى منازل النواب والموظفين العاملين عن بُعد.

> من الأهمية بمكان أن تتاح لجميع النواب إمكانية الوصول العادل والموثوق إلى الجلسات البرلمانية بغض النظر عن موقعهم وعدم حرمان الأعضاء العاملين عن بُعد من تلك الإمكانية.

إدارة معدات معلوماتية أكثر تنوعاً

يحتاج النواب والموظفون إلى معدات حديثة أينما كانوا يعملون. وتوفر بعض البرلمانات معدات للاستخدام عن بُعد خارج البرلمان، ولكن إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تضطر بشكل متزايد إلى إدارة الأجهزة المملوكة للمستخدم - وهو نموذج «إحضار جهازك الخاص» (BYOB). وقد يكون ذلك مجدياً من منظور المستخدمين والميزانية ولكنه يطرح تحديات أمام إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ناحية الآلات التي سيتم ضبطها، والدعم الذي يتعين توفيره لمنصات الأجهزة المتعددة وتكويناتها، والأمن الذي يتعين إدارته للشبكة البرلمانية والنظم المتصلة بها.

ومن النتائج السلبية لهذا الوباء من وجهة نظر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الطلب العالمي على المعدات المقترن بتعطل قنوات الشحن والتوزيع، مما يتسبب أحياناً في تأخير الحصول على المعدات.

زيادة استخدام السحابة له آثار أمنية وإدارية

على نطاق أوسع، تزيد سعة التخزين القائمة على السحابة والتطبيقات التي يتم توصيلها عبر الإنترنت والمنصات الافتراضية من الحاجة إلى تأمين الشبكة تأميناً أفضل. ويجب على البرلمانات أن تحمي شبكاتها وآلات مستخدميها على حد سواء. وعلى مستوى النظم، يتعين أن تشرف البرلمانات على الأماكن التي تخزن فيها البيانات المتعلقة بتطبيقاتها،

وكيفية إرسالها، ومدى أمانها، والآثار القانونية المحتملة في الولايات القضائية المضيفة.

إثبات قيمة التعاون البرلماني الدولي

أدى الوباء إلى مجموعة فريدة من الظروف تعيَّن على كل برلمان أن يتكيف معها. ولكنه حفز أيضاً الشعور بالتواصل والاستعداد للتعاون وتبادل الأفكار والمعلومات وحتى التطبيقات. ويدير مركز الابتكار في البرلمان التابع للاتحاد البرلماني الدولي مراكز إقليمية ومواضيعية قائمة على الشبكات كآليات لهذا التعاون. وقد وسعت المراكز اتصالاتها غير الرسمية واجتماعاتها الرسمية وندواتها على شبكة الإنترنت خلال العام الماضي. وأصبح مركز البيانات المفتوحة (الذي يستضيفه مجلس النواب البرازيلي) نقطة محورية لتبادل الأسئلة والحلول التقنية بين البرلمانات، مع مجموعة واتساب تدعم أكثر من ٤٠ برلماناً. وفي المراكز الإقليمية للجنوب الأفريقي والمناطق الناطقة بالإسبانية مجموعات مراسلة فورية مماثلة. وإلى جانب مركز الابتكار في البرلمان، أنشأ المركز الأوروبي للبحوث البرلمانية والتنمية قناة Slack تمكن البرلمانات الأوروبية من تبادل الأفكار وطرح الأسئلة.

الآثار المترتبة على التخطيط المستقبلي

يعرض هذا القسم الخاص من التقرير صورة فريدة للبرلمانات. ويبيِّن استجابتها على مدى عام لأزمة سريعة التطور وتكيفها مع الشكوك والمجهولات بشأن المستقبل. وقد فعلت ذلك من خلال الابتكار القسري والتعلم السريع. وقد تصدت العديد من البرلمانات في جميع أنحاء العالم للصدمة نفسها بتسخير التكنولوجيا الرقمية التي تمكن الأعضاء والموظفين من العمل عن بُعد. ويمكن الآن للجلسات العامة واللجان أن تجتمع افتراضياً وأن تتبادل الوثائق الرقمية أولاً.

الصورة ١٤ - واصل أعضاء البرلمان النرويجي الاجتماع وجهاً لوجه باستخدام شاشات واحترام تدابير التباعد الاجتماعي المعمول بها

© مجلس النرويج

شكل البرلمان المستقبلي

من الصعب تحديد آثار الوباء على البرلمانات كمياً. ويشير هذا البحث إلى أن الأعضاء والموظفين سيرون فوائد في طرائق العمل الجديدة، والعديد من الابتكارات التي نشأت عن الأزمة والتي قد تستمر، وإعادة النظر في طريقة عمل البرلمانات.

وينطوي المزيد من العمل الافتراضي على العديد من الأمور منها المزيد من القضايا الأمنية، والمزيد من الطلب على سرعة الشبكة، وزيادة الاعتماد على التطبيقات البعيدة القائمة على السحابة. بيد أن إحدى الفوائد الرئيسية هي زيادة المرونة بالنسبة للنواب من أجل زيارة الدوائر الانتخابية وبالنسبة للموظفين من أجل العمل من المنزل. ومن المزايا الأخرى تسليم الوثائق رقمياً، والتتبع الرقمي للتعديلات، والتصويت والمشاركة عن بُعد. ولم تعد البرلمانات محصورة في المكان نفسه.

وكان تأثير تسريع الرقمنة على التكاليف غير متوقع إذ أدى إلى انخفاض في نفقات الطباعة والسفر. وبوجه عام، لا يمكن سوى لمح الفرص المستقبلية كما يسعى هذا التقرير. ولن تدوم كل الابتكارات الموصوفة هنا فيما بعد الوباء - ولكن العديد منها سوف يستمر مثل التحسينات في العمليات وخيارات العمل المرنة بوجه خاص. وقد يعتبر البعض أن الاجتماعات الافتراضية أسوأ من الاجتماعات المادية ولكن قد يستمر البرلمان الافتراضي نظراً لمزاياه من حيث القدرة على الاستمرار في العمل بشكل أكثر مرونة وشمولية وإمكانية حضور الجمهور لاجتماعات اللجان.

وتتطلع إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أن تشارك أكثر من أي وقت مضى في العمليات البرلمانية. وستسعى إلى إيجاد طرائق مرنة لأداء هذا الدور. وتهدف إعادة التفكير الاستراتيجية هذه في وظيفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالنسبة للجان بوجه خاص، في نهاية المطاف إلى جعل البرلمانات أكثر استجابة ومرونة.

التوصيات

في المستقبل، تشجع البرلمانات على استعراض تخطيطها الاستراتيجي وتخطيط استمرارية الأعمال في ضوء تجاربها وتجارب غيرها، مع النظر في الأولويات التي يتعين تغييرها أو استبدالها. وكما أثبت هذا البحث، ينبغي للبرلمانات أن تنظر في عدد من الطرائق للاستفادة من الابتكارات المحققة وتسخير كامل إمكاناتها كما يلي:

إدخال تعديل دائم على اللوائح أو التشريعات الحاكمة (إن لم يحدث ذلك بعد) حتى تتمكن البرلمانات من العمل بسلاسة وبدون الحاجة إلى التقيّد بموقع مادي واحد في حالة حدوث وباء آخر.

الحفاظ على المكاسب من حيث الكفاءة وتكييفها بصورة استباقية: يمكن للخطط الاستراتيجية المعمول بها لتحديث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بداية عام ٢٠٢٠ أن تكون قد أصبحت متقادمة أو مزدوجة. ومع انحسار الوباء، سيكون من المهم تسجيل الدروس المستفادة مع إعادة النظر في القيمة النسبية للسفر مقابل التفاعل عن بُعد.

تناول بُعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة أشمل عن طريق استراتيجية رقمية على نطاق المؤسسة: كشف الوباء عن الأهمية المحورية للأدوات والبنية التحتية الرقمية في الأداء الفعال للبرلمانات الحديثة. وينبغي للبرلمانات أن تنظر في اتباع نهج أكثر شمولية على نطاق المؤسسة إزاء التكنولوجيا الرقمية، وإدماج تخطيطها بالكامل في نسيج البرلمان وثقافته الأوسع نطاقاً. وفي هذه العملية، ينبغي لها ألا تتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها مجموعة فرعية من احتياجات البرلمان، بل كجزء من استراتيجية مؤسسة «رقمية أولاً». والجزء الأكبر من هذه العملية هو النظر في مجالات للاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسق مع الأهمية المحورية للمهمة المتمثلة في الأدوات الرقمية في المستقبل.

استعراض وتحديث خطط استمرارية الأعمال من أجل مراعاة خطر الأوبئة أو الحالات المماثلة في المستقبل. وينبغي للاستعراض أن يدرس الدروس المستفادة واللوائح التي عدلت في العام الماضي وأن يجد سبلاً للاستجابة بسرعة أكبر وبأقل تعطيل ممكن لمثل هذه الأحداث في المستقبل. وسيكون من المفيد أيضاً للبرلمانات أن تنظر في تعميم عمليات إدارة المعارف من أجل تحسين الاستفادة من الدروس المؤسسية المتراكمة وتقاسمها مع البرلمانات الأخرى.

تحديد كيف يمكن للبرلمان مواصلة أو توسيع المشاركة المرنة للأعضاء والجمهور، ولا سيما في اللجان: استخلصت دروس كثيرة من الوباء، ومع انتقال البرلمانات إلى وضع طبيعي جديد، ينبغي لها أن تقيمها وتنظر في مزايا العمل عن بُعد.

وضع ترتيبات عمل مرنة للموظفين ولمشاركة الأعضاء عن بُعد: يمكن أن يشمل ذلك استعراض البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاية عرض سرعة الشبكة والسياسات المتعلقة بالأجهزة المملوكة للمستخدمين.

تبني التعاون البرلماني الدولي لتسريع الابتكار: يمكن للتعاون على حل المشكلات المعقدة أن يوفر الوقت والمال ويدفع الابتكار بشكل أسرع. وقد ازداد هذا التعاون والدعم المتبادل بين البرلمانات خلال فترة تفشي الوباء، مما أسهم في إيجاد حلول أسرع وأقل خطورة.

النتائج الرئيسية في عام ٢٠٢٠ بشأن استخدام التكنولوجيا في البرلمانات

يقدم هذا القسم ملخصاً لدراسة عام ٢٠٢٠ الاستقصائية للبرلمانات. والغرض منه هو توفير «قراءة سريعة» لتسليط الضوء على النتائج والاتجاهات الرئيسية. ويمكن الاطلاع على تحليل مفصل ومناقشة معمقة للنتائج الموجزة هنا في متن التقرير الذي يشجع القراء على التشاور للحصول على مزيد من المعلومات عن مواضيع أو أسئلة أو تكنولوجيات محددة.

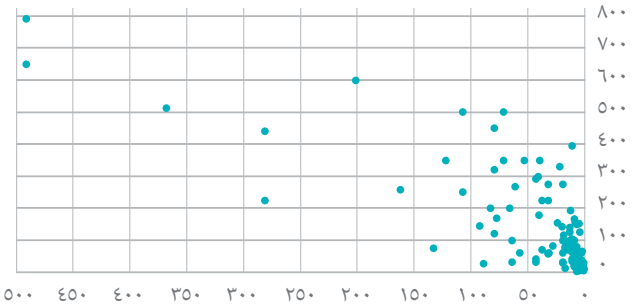
وقد شارك في الدراسة ١١٦ مجلساً برلمانياً. وكانت ٤٣٪ من تلك البرلمانات أحادية المجلس و٥٧٪ ثنائية المجلس (حيث شكلت المجالس الدنيا ٣٢٪ من إجمالي البرلمانات والمجالس العليا ٢٥٪). وتبيِّن العينة بشكل عام البرلمان النموذجي ولكن مع نقص طفيف في تمثيل البرلمانات الأصغر حجماً (أقل من ٥٠ نائباً) والتمثيل المفرط للبرلمانات المتوسطة والأكبر حجماً (٢٠٠ نائب أو أكثر). وأكثر من ثلث (٣٩٪) البرلمانات المجيبة كانت أوروبية، و٢٢٪ أفريقية و١٢٪ من أمريكا اللاتينية.

الرقابة والإدارة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تشمل الحواجز الاستراتيجية المبلغ عنها في عام ٢٠٢٠ بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أكثر فعالية داخل البرلمانات، والمذكورة أيضاً في تقريرَي ٢٠١٦ و٢٠١٨، عدم كفاية التمويل وقدرات الموظفين. ولا يزال التمويل يمثل على الأرجح مشكلة بالنسبة لجميع البرلمانات، بغض النظر عن حجمها أو ميزانيتها، مع استمرار الصعوبات الاستراتيجية والنظامية التي تقف أمام تقديم تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ونشرها. وفي عام ٢٠١٨، أشارت معظم البرلمانات إلى رغبتها في التحسن في العديد من المجالات، من نشر وإدارة الوثائق إلى نشر البيانات المفتوحة والتواصل مع الشباب. وبعد ذلك بعامين، لم يبلغ سوى عدد قليل عن تحقيق تقدم. ومن الناحية المشرقة، أبلغت البرلمانات عن إحراز تقدم أفضل من المتوقع في نشر المعلومات داخلياً والتفاعل مع المواطنين.

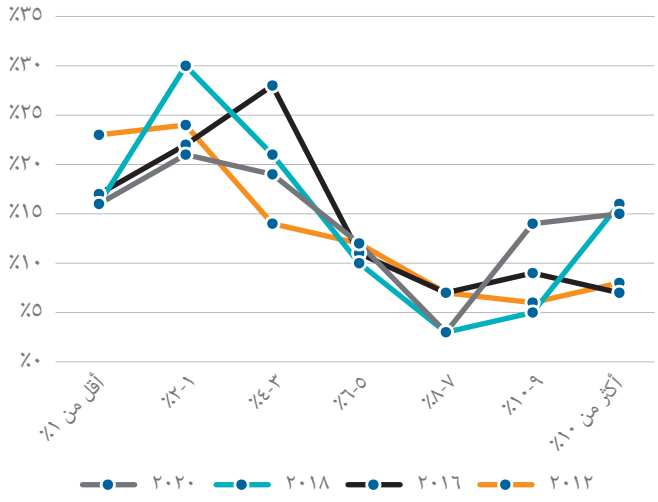
وبلغ متوسط عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العاملين بدوام كامل، سواء كانوا يعملون مباشرة في البرلمان أو كانوا منتدبين من الحكومة أو يعملون كمتعاقدين خارجيين، ٦٢ موظفاً، بنسبة قدرها ٣١ موظفاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل ٩٥ عضواً (١:٣ تقريباً). وكان في ٦٨٪ من البرلمانات المجيبة أقل من ٥٠ موظفاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفيما يتعلق بتعيين الموظفين الرئيسيين والاحتفاظ بهم، تواجه البرلمانات تحديات طويلة الأجل. وبالنسبة للبرلمانات الأصغر حجماً، يمكن أن تكون سوق الموظفين المدربين تدريباً مناسباً محدودة، وبالنسبة للبرلمانات الأكبر حجماً، يمكن أن يفوق الطلب العرض. وعلى الرغم من تفضيل الموظفين الداخليين، أفادت ٦٥٪ من البرلمانات بالاستعانة بمتعاقدين خارجيين، مع لجوء ١٨٪ إلى موظفين من الحكومة المركزية (أو منتدبين منها).

الشكل ٩ - نسبة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الموظفين (العدد = ١١٣)



وقد حددت ٨٢٪ من البرلمانات ميزانيتها الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن ٦٥٪ فقط مولوها بالكامل بأنفسها: إذ تلقت ٢٥٪ على الأقل بعض التمويل من الحكومة و٢١٪ من وكالات مانحة. وقد حدثت زيادة مستمرة في النسبة المئوية للميزانية الإجمالية التي تنفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد أبلغ عدد أقل من البرلمانات عن إنفاق ٤٪ أو أقل، مع إبلاغ عدد أكبر بإنفاق ٩٪ أو أكثر. وفي عام ٢٠٢٠، أفادت ١٦٪ فقط بإنفاق أقل من ١٪ على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقابل ٢٣٪ في عام ٢٠١٢. وتشكل الرقابة على الميزانية جزءاً أساسياً من التخطيط الاستراتيجي في البرلمان، مما يسمح بمزيد من الاستقلالية واليقين ومن ثم التخطيط الأفضل على المدى الطويل.

الشكل ١٠ - النسبة المئوية للميزانيات البرلمانية المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٦)



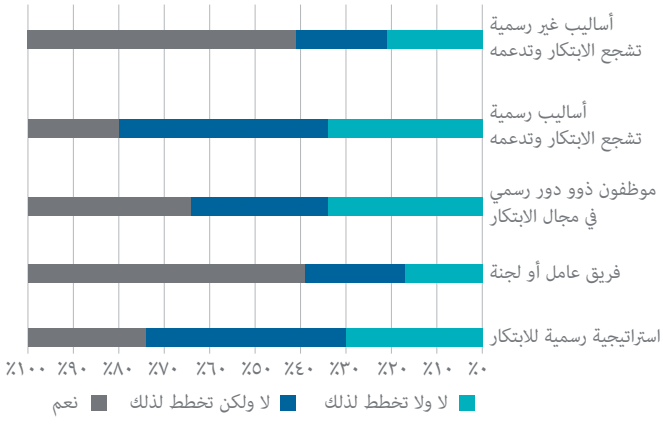
وحتى في الحالات التي تكون فيها النسب المئوية ضئيلة، فإن ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبيرة. ويبيِّن تقرير هذا العام، مثل الطبعات السابقة، وجود علاقة واضحة بين التخطيط الجيد والاستخدام الفعال للموارد. وعلى الرغم من التحسينات التي شهدها التخطيط

الاستراتيجي مقارنة بالسنوات السابقة، فلا يزال التقدم بطيئاً حيث لا يزال ثلث المجيبين يفتقرون إلى بيان رؤية، و٣٠٪ لا توجد لديهم خطة استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والأمر الأكثر إثارة للقلق هو أن ٥٪ لا يفكرون حتى في مثل تلك الأدوات. وقد أدت جائحة كوفيد -١٩ إلى إبراز تلك المشكلة أكثر من أي وقت مضى. إذ أظهرت بوجه خاص أهمية مبادئ التخطيط الجيد والاستراتيجيات الحديثة وخطوط الاتصال القوية بين كبار الموظفين البرلمانيين والنواب وموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يسهم كل منهم كعوامل تمكينية قوية للاستجابة السريعة والفعالة للأزمة.

ويمكن لأحداث عرضية مثل الجائحة أن تعطل التخطيط الرسمي، ولكن يبدو أن البرلمانات التي تتمتع بتخطيط قوي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد حققت نتائج أفضل. ويعني التخطيط الجيد غالباً إزكاء الوعي بشأن البيئة المتغيرة والاستجابة لها ومن ثم تعزيز القدرة على الصمود. وإن الابتكار الهائل المنفَّذ على مدى الأشهر الاثني عشر الماضية يتيح للبرلمانات فرصة «لإعادة النظر» في نهجها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعتماد استراتيجية رقمية أكثر شمولية. ويعني ذلك نشر التكنولوجيا كعنصر تحولي في البرلمان الحديث الرقمي أولاً؛ وتبني التغيير الثقافي والتشغيلي بهدف زيادة الانفتاح وترتيبات العمل عن بُعد الأكثر مرونة؛ والتحول من التركيز الاستراتيجي التقليدي إلى كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لاحتياجات العمل.

وبناء على ذلك، سيكون هذا أول تقرير في هذه السلسلة يتضمن مناقشة متعمقة بشأن الممارسات الابتكارية في البرلمان. وسلط تقرير عام ٢٠١٨ الضوء على الابتكار ليس كأداة جذرية ولكن كعملية تكرارية مدفوعة بضغوط داخلية أو خارجية - وعملية تتطلب تغييراً ثقافياً لتقبل الأفكار الجديدة وجعل الابتكار جزءاً أهم من الثقافة البرلمانية. وتظهر دراسة هذا العام أن ٥٩٪ من البرلمانات المشمولة اعتمدت عمليات غير رسمية لتشجيع الابتكار ودعمه وأن ٢٠٪ اعتمدت عمليات رسمية. واعتمدت أكثر من ربع البرلمانات (٢٦٪) استراتيجية ابتكار رسمية، وخصصت أكثر من الثلث (٣٥٪) موظفاً واحداً على الأقل للقيام بدور رسمي في مجال الابتكار.

الشكل ١١ - الممارسات الابتكارية داخل البرلمانات (العدد = ١٠٠)



وقد حدثت أهم التحسينات التي شهدتها السنتين الماضيتين، كما ذكرت الدراسات الاستقصائية السابقة، في مجالي النشر (الخارجي) ونشر الوثائق والمعلومات (داخلياً). وأشار ما يقرب من نصف البرلمانات إلى أهمية الحلول الافتراضية أو الهجينة التي أدخلت خلال الجائحة، وأشار نحو الثلثين (٦٤٪) إلى أن تلك الحلول ستظل مهمة على مدى السنتين المقبلتين. بيد أن هذا الاتجاه واضح أكثر في برلمانات البلدان المرتفعة الدخل. وكانت البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل والشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل (٥٠٪ و٥٣٪ على التوالي) تميل أكثر إلى رؤية أهمية الحلول الجديدة مقارنةً بالبلدان المتوسطة والمنخفضة الدخل (٢٩٪ و١٧٪ على التوالي).

وأشارت البرلمانات في البلدان المنخفضة الدخل إلى قضايا النظام الأساسية، مثل إدارة الوثائق، بوصفها أهم مجال للتحسين بين عامَي ٢٠١٨ و٢٠٢٠. وشهدت البرلمانات في البلدان على جميع مستويات الدخل زيادات كبيرة في كميات المعلومات المقدمة على مواقعها على شبكة الإنترنت وفي قدرتها على توزيع الوثائق داخلياً. ويشير ذلك إلى أن العديد من البرلمانات التي تواجه تحديات في الموارد تلحق بالركب في هذه المجالات. وقد رأت نسبة مئوية أقل من البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل أهمية إدخال تحسينات على نشر الإجراءات العامة، ربما لأن التحسينات كانت تدريجية مع وجود نظم قائمة بالفعل.

والمجالات التي يتوقع إدخال تحسينات فيها خلال السنتين المقبلتين هي وسائل التواصل الاجتماعي، وتسجيل الجلسات بالصوت و/أو الصورة، ونظم نشر المعلومات والوثائق على المواقع الشبكية. واعتُبر أن استخدام البنية التحتية للتكنولوجيات الناشئة كخدمة والبرمجيات كخدمة من المرجح أن يزيد كثيراً على مدى العامين المقبلين. واعتمد عدد قليل نسبياً من البرلمانات الذكاء الاصطناعي (١٠٪) ولكن ذكرت أغلب البرلمانات (٤٥٪) أنها الخاصية المرجح أن تشهد تطويراً أو تعميماً على مدى العامين المقبلين. ويثير الاستخدام المتزايد للبنية التحتية عن بُعد والنظم السحابية والتخزين السحابي وتقنيات الذكاء الاصطناعي أسئلة مهمة سيتعين على البرلمانات معالجتها فيما يتعلق بالأمن والحوكمة وخصوصية البيانات.

البنية التحتية والخدمات والتطبيقات والتدريب

أبرزت الطبعات الثلاث السابقة من هذا التقرير المنشورة في ٢٠١٢ و٢٠١٦ و٢٠١٨ تحديات الموارد البشرية والمالية. وبالإضافة إلى الاتجاه التصاعدي المستمر في الموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار الميزانيات البرلمانية، ينظر تقرير هذا العام في زيادة تكلفة وتعقيد الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من أن القيود المالية والبشرية لا تزال قائمة، فإن تعقيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد تفاقم بالنسبة للعديد من البرلمانات بسبب الوباء، مع الحاجة المفاجئة وغير المتوقعة إلى أن يعمل النواب والموظفون عن بُعد.

وتفيد التقارير بأن سرعة شبكة الإنترنت وإمكانية الاتصال بها تتجاوز الاحتياجات الحالية. ومع ذلك، فإن الطلب على الأنظمة المتصلة بالإنترنت والعمل عن بُعد سيؤدي بلا شك إلى ضغوط في توسيع سعة الشبكة في المستقبل. والاتصالات في البرلمانات سلكية ولاسلكية، وتوفر إمكانية الاتصال بالإنترنت في العمل للنواب والموظفين (في ٩٥٪ و٩٠٪ من البرلمانات على التوالي)، فضلاً عن إمكانية دخول الجمهور العام (في ٨٣٪).

وقد ارتفعت نسبة البرلمانات التي توفر إمكانية الوصول عن بُعد للنواب والموظفين بشكل كبير منذ عام ٢٠١٨، من ٤١٪ إلى ٥٥٪ للنواب ومن ٥٢٪ إلى ٦٩٪ للموظفين. وداخل المجلس، توفر ٨٧٪ من البرلمانات لوحات للنواب، و٧٧٪ هواتف ذكية و٢١٪ أجهزة مكتبية مثبتة. وعلى الرغم من أن ٨٨٪ تسمح الآن للنواب بالاتصال بشبكة الإنترنت من داخل المجلس، فإن ٣١٪ فقط تسمح للنواب بإجراء بث مباشر للاجتماعات.

وتقدم جميع البرلمانات خدمات لإدارة الشبكات، وتقدِّم ٩٧٪ منها خدمات لإدارة البيانات. ولا تقدم سوى ٦٧٪ خدمات في مجال تخطيط وإدارة المشاريع. وكان مستوى الخدمات المقدمة هو نفسه تقريباً في ٢٠١٨ و٢٠٢٠، مع توفير البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل مجموعة أكبر نسبياً من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن الطبيعي أن يكون حجم البرلمان عاملاً رئيسياً هنا، حيث توفر البرلمانات الأكبر حجماً مجموعة أكبر مقارنةً بالبرلمانات الأصغر حجماً.

وبالنسبة لتخزين الوثائق، شهد عام ٢٠٢٠ استمرار التحول منذ عام ٢٠١٦ من التخزين المحلي إلى التخزين الداخلي المشترك وإلى الحلول القائمة على التقنيات السحابية بشكل متزايد. ويتم استخدام التخزين المشترك داخلياً الآن في ٨٠٪ من البرلمانات والتخزين السحابي في ٣٩٪ من البرلمانات (أي بزيادة نسبتها ٨٦٪ منذ عام ٢٠١٨). وتستخدم معظم البرلمانات أساليب متعددة لمشاركة الوثائق، حيث تعتمد ٣٪ فقط على التخزين المشترك داخلياً و٤٪ فقط على التخزين السحابي لمشاركة الوثائق. واستمر استخدام الأنظمة الإلكترونية لإدارة الوثائق والسجلات الأكثر رسمية والقائمة على المؤسسات في الارتفاع، من ٤٧٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٥١٪ في عام ٢٠١٨ وإلى ٥٨٪ الآن. وعلى الرغم من الاتجاه التصاعدي، توجد حواجز أمام التخزين السحابي من حيث كفاية البنية التحتية والدعم ومشكلات أخرى مثل الأمن والتحكم في البيانات والولاية القضائية التي توجد فيها خوادم البيانات.

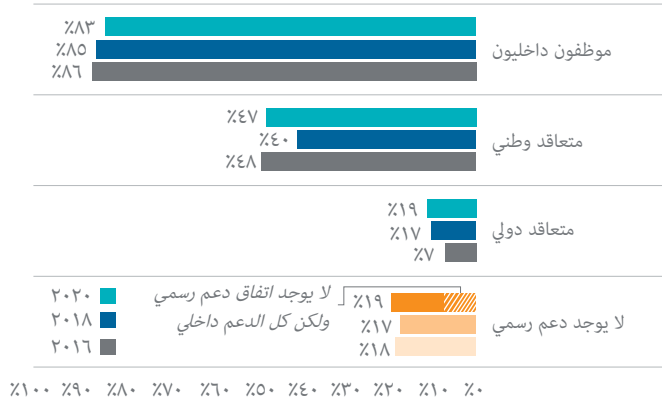
الجدول ٣ - الوصول إلى الوثائق المشتركة (العدد = ١١٣)

	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦
محرك أقراص مشترك في الشبكة الداخلية	٨٠٪	٧٧٪	٧٥٪
محرك أقراص مشترك في التخزين السحابي	٣٩٪	٢١٪	١٢٪
موقع شبكي داخلي	٦٩٪	٦٠٪	٥٢٪
نظام إلكتروني لإدارة الوثائق والسجلات	٥٨٪	٥١٪	٤٧٪
(معظم) الملفات تُخزَّن في محطات العمل المحلية، وتُشارَك عبر البريد الإلكتروني و/أو أقراص محمولة	-	١٤٪	١٦٪
استخدام الموقع الإلكتروني للبرلمان	٧٣٪	-	-
استخدام التطبيق المحمول للبرلمان	٢٨٪	-	-

ولا تزال البرمجيات والخدمات التجارية تهيمن على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمانات، حيث تستخدم بنسبة ٩٤٪ للخوادم وبنسبة ٩٤٪ للحواسب المكتبية والمحمولة. وتستخدم ٧٨٪ من البرلمانات المجيبة برمجيات مفتوحة المصدر بشكل ما، وتظل أكثر أشكال نظام تشغيل الخوادم استخداماً (٥٥٪). وكان احتمال استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر أقل في برلمانات البلدان المنخفضة الدخل، ولم تقم سوى ٥٠٪ من تلك البرلمانات بذلك. وكان من المرجح أن تقدم البرلمانات التي تستخدم مثل هذه البرمجيات دعماً تقنياً داخلياً على الرغم من أن ١٩٪ منها لم يكن لديها اتفاق دعم رسمي.

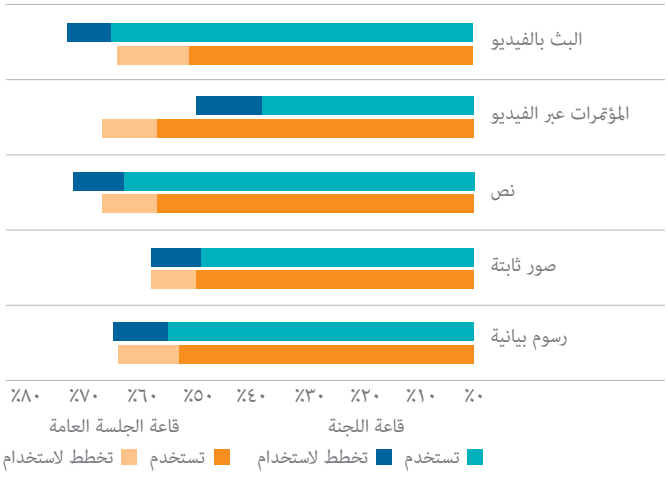
ويتم الآن إنتاج السجلات الرسمية رقمياً إلى حد كبير، حيث تقوم ٦٥٪ من البرلمانات بنسخها في شكل رقمي. وارتفع استخدام برامج التعرف على الكلام من ٨٪ في عام ٢٠١٠ إلى ٢٥٪ بعد عشر سنوات. ومن ناحية أخرى، لم يحدث تغيير يذكر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم الصياغة التشريعية، وصياغة التعديلات وتتبعها، أو الوظائف العامة للبرلمان عامةً. ووفقاً للتقرير العالمي الأول للبرلمان الإلكتروني، الذي نُشر في عام ٢٠٠٨، كان لدى ٧٠٪ من المجيبين تطبيق في ذلك الوقت لإعداد محاضر الجلسة العامة. وفي عام ٢٠٢٠، بلغت النسبة ٦٩٪ (بغض النظر عن المكاسب في الوظائف).

الشكل ١٢ - كيف تدعم البرلمانات افتقارها للموارد (العدد = ٨٨)



وارتفع استخدام أنظمة التصويت في الجلسات العلنية عن بُعد من ١٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٪ في عام ٢٠٢٠، ولكن معظم اللجان تواصل التصويت يدوياً. وقد حدثت زيادة ملحوظة في استخدام أدوات البث بالفيديو في الجلسات العامة، حيث ارتفعت من ٥٤٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٥٪ في عام ٢٠٢٠، وحدث ارتفاع كبير بنسبة ٧٢٪ في استخدام المؤتمرات عبر الفيديو، مما أدى أيضاً إلى تحسين عمق ونطاق الشهادات أمام اللجان.

الشكل ١٣ - استخدام المعدات السمعية والبصرية في قاعات الجلسات العامة واللجان (العدد = ١٠٦)



ومتابعةً لتوسيع الاتصال مع الجمهور، بات لدى ٦٣٪ من البرلمانات حالياً أنظمة قائمة لهذا الغرض. بيد أن التدريب على إشراك الجمهور لا يزال أولوية منخفضة، حيث تصنفه ٣٪ فقط من البرلمانات بأنه مهم. وعلى الصعيد الداخلي، قدم ٧٢٪ من المجيبين شكلاً من أشكال التدريب و/أو التوجيه في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأعضاء، و٨٦٪ للموظفين.

نظم ومعايير إنشاء الوثائق والمعلومات التشريعية

وصف تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي لعام ٢٠١٦ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوثائق البرلمانية والتشريعية بأنه «مسألة نقص في الموارد يعرقل التبني داخلياً» ولكنه أيضاً «ازدهاراً» في النشر المفتوح لتلك الوثائق. غير أن التقدم المحرز منذ ذلك الحين يبدو محدوداً بسبب استمرار القيود على التمويل والموارد الماهرة. ولا تزال نظم الإدارة التشريعية المعقدة تُعتمد، ولكنها تؤدي أيضاً إلى توسيع الفجوة بين البرلمانات الميسورة والبرلمانات الأقل ثراء. ويفسر هذا التفاوت الاقتصادي إلى حد كبير محدودية اعتماد هذه النظم. وعلى الرغم من أن عُشر البرلمانات يستخدم حلول البرمجيات التجارية الجاهزة للإدارة التشريعية، فقد أفادت ٨٨٪ منها باعتماد حلول مخصصة أو مصممة خصيصاً بشكل كبير. وأفادت التقارير بأن النظم التي استخدمها ٧٥٪ من البرلمانات تتولى جميع التعديلات العامة، في حين أبلغت ٧٤٪ عن معالجة أنظمتها لتعديلات اللجان. وكان لدى عدد أقل من البرلمانات (٤٧٪) أنظمة تبيِّن كيف غيرت التعديلات اقتراحات القوانين، مع إبلاغ ٤٦٪ عن أنظمة قادرة على تبادل البيانات مع أنظمة خارجية.

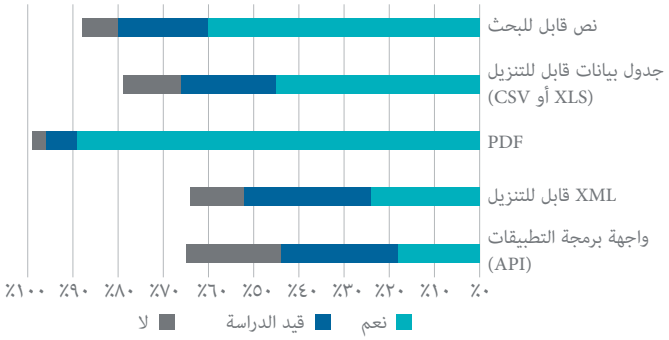
الجدول ٤ - خصائص نظم إدارة الوثائق لاقتراحات القوانين (العدد = ٥٧)

	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦
تتسم بخاصية تدفق العمل	٧٥٪	٧٠٪	٧٥٪
تتبادل البيانات مع أنظمة خارج البرلمان	٤٦٪	٥١٪	٤٩٪
تعالج كل الإصدارات الممكنة من اقتراحات القوانين	٧٢٪	٨٢٪	٧٩٪
تعالج تعديلات اللجان	٧٤٪	٧٢٪	٨٣٪
تعالج التعديلات العامة	٧٥٪	٧٩٪	٨٣٪
تظهر كيفية تغيير التعديلات لمشروع قانون	٤٧٪	٦٠٪	٤٠٪
تشمل جميع الإجراءات التي اتخذها البرلمان بشأن مشروع قانون	٧٢٪	٧٧٪	٨٣٪

وتتسق هذه الأرقام إلى حد كبير مع التقريرين السابقين وتشير إلى حالة نضوج مستقرة إلى حد ما. ومع ذلك، فإنها لا تشمل تفاصيل التغييرات في الوظائف أو الميزات المتقدمة الإضافية المدخلة عند تحديث الأنظمة. وتفيد عدة برلمانات، وإن كانت أقل مما كانت عليه في الطبعات السابقة، باستمرار مقاومة المستخدمين ومحدودية تأييد الإدارة كحواجز أمام اعتماد نظم إدارية تشريعية جديدة.

وتستمر زيادة النشر المفتوح، الذي تم الإبلاغ عنها لأول مرة في عام ٢٠١٦، ولكن أيضاً مع وجود تفاوتات كبيرة وفقاً لمستوى الدخل القطري في كل المجالات باستثناء استخدام ملفات PDF. فقد نشرت ٦٥٪ من البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل نصاً في شكل قابل للبحث، مقابل ١٧٪ في البلدان المنخفضة الدخل. ولم توفر واجهة برمجة التطبيقات سوى ٧٪ من البرلمانات في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل مقابل ٢٥٪ من برلمانات البلدان المرتفعة الدخل. وعلى الصعيد الداخلي، احتفظت ٧٣٪ بشكل من أشكال الأرشيف الرقمي للوثائق البرلمانية، وكانت لدى ٤٥٪ سياسة رسمية لإدارة هذه المحفوظات. ولم يكن لدى سوى ٣٩٪ من البرلمانات سياسة وممارسات قائمة لهذا الغرض، وهو ما يزيد قليلاً عما كان عليه الحال في التقارير السابقة.

الشكل ١٤ - كيف تتاح الوثائق لأشخاص خارج البرلمان (العدد = ١٠٧)



وكان يوجد اهتمام مبكر ملحوظ بالذكاء الاصطناعي في البرلمانات المشاركة في المؤتمر العالمي للبرلمان الإلكتروني لعام ٢٠١٨ في جنيف. وحتى اليوم، تستخدم عُشر البرلمانات تكنولوجيات قائمة على الذكاء الاصطناعي، ولكن أشارت نصف البرلمانات إلى عدم اعتزامها القيام بذلك. وقد استخدمت ٦٪ نوعاً من وظائف الذكاء الاصطناعي لصياغة مشاريع القوانين، وينظر الثلث تقريباً في هذا الخيار. ويبدو أن الذكاء الاصطناعي مجالاً ناشئاً سيُتبع بلا شك في التقارير المستقبلية، ولكن بصرف النظر عن البيانات المتعلقة بالتبني، فإن استخدام الذكاء الاصطناعي في البرلمان يثير تساؤلات مهمة حول الحوكمة (من يمكنه التحقق من أن الخوارزميات مشروعة وغير متحيزة؟) والأمن (كيف يمكن حماية الخوارزميات، خاصة إذا تم استخدام الأنظمة لصياغة تشريع أو دعم الإجراءات البرلمانية؟).

ويبيِّن هذا التقرير استمرار التحرك نحو استخدام الأدوات الرقمية لإدارة سير العمل والعمليات البرلمانية، وإن كان ذلك دون تغيير جذري. وقد حدثت زيادة مطردة في توفير البيانات المفتوحة ولكن مع استمرار الحواجز التي تحول دون استخدامها. وبالمثل، تجاوز استخدام المحفوظات البرلمانية الرقمية اعتماد سياسات لإدارتها. وتشهد هذه التفاوتات في كثير من الأحيان على وجود انفصال بين التخطيط والممارسة. ومن ناحية أخرى، فإن ظهور نظم قائمة على الذكاء الاصطناعي يبيِّن أن البرلمانات أكثر مواكبةً للاتجاهات الأوسع نطاقاً وأكثر انفتاحاً على الاستكشاف الحذر للتكنولوجيات الناشئة.

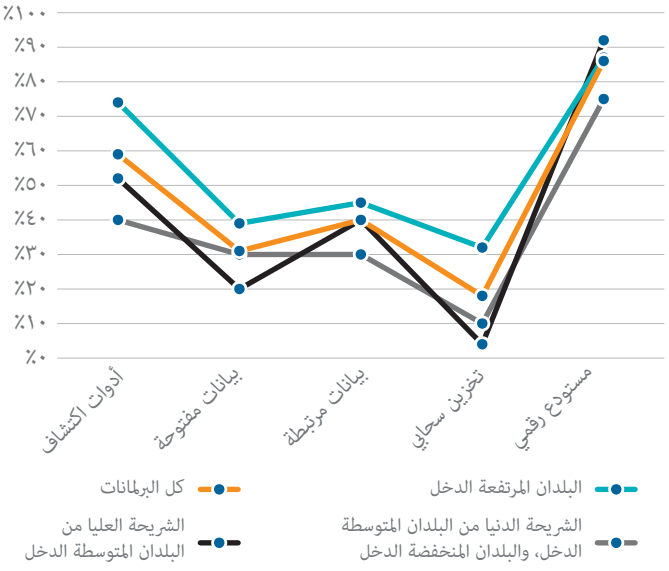
مرافق المكتبات وخدمات البحوث

يظهر تقرير هذا العام إقبالاً مطرداً ومتسقاً على الأدوات الرقمية في صفوف المكتبات البرلمانية وإدارات البحوث، فضلاً عن انخفاض غير مبرر في بعض الأرقام المبلغ عنها، ربما بسبب الاختلافات في العينة. ومع ذلك، تظهر البيانات الأهمية المحورية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وكيف تدعم الأدوات الرقمية الآن المكتبات البرلمانية في جميع أنحاء العالم. ولدى ما يقرب من ثلاثة أرباع البرلمانات المجيبة فهارس للمستخدمين عبر الإنترنت، و٤٩٪ لديها شكل من أشكال القدرة على إدارة الموارد الإلكترونية، و٦٠٪ من المكتبات البرلمانية لديها مستودع رقمي أو أرشيف رقمي.

وتكتسي الأدوات الرقمية أهمية حيوية بالنسبة للاتصالات الداخلية والخارجية. وفي عام ٢٠٢٠، وفرت المكتبات في ٥٥٪ من البرلمانات للنواب و/أو الموظفين إمكانية الوصول إلى الموارد القائمة على الإنترنت، ووفرت ٦٩٪ إمكانية الوصول إلى مواردها الخاصة من خلال شبكة برلمانية. وكان يوجد موقع إلكتروني خاص للمكتبة (أو موقع فرعي) متاح للنواب في ٤٤٪ من البرلمانات، ويمكن للمكتبات تلقي طلبات إلكترونية من النواب للحصول على معلومات وموارد ومواد بحثية في ٥٨٪ من البرلمانات (مع نظر ٢٩٪ أخرى في تلك الخاصية). ولم توفر أكثر من نصف البرلمانات (٥٧٪) للنواب إمكانية استخدام خدمات التنبيه الإلكترونية؛ في حين أن ٣٨٪ وفرت مثل تلك الخدمات و٣١٪ لم توفر خدمات من ذلك النوع في تاريخ إعداد التقرير ولكنها تنظر في تلك الإمكانية.

الشكل ١٥ - أداة رقمية تستخدمها المكتبة لدعم المستخدمين (العدد = ٨٣)



وقد وفرت المكتبات بيانات مفتوحة في ٣١٪ من البرلمانات، وقدمت ٤٠٪ بيانات مرتبطة تدعم تحليلاً أعمق. وزاد استخدام المكتبة للتخزين السحابي (١٩٪) بما يتماشى مع ما لوحظ في البرلمانات عامةً.

وتحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدعم إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ٩٢٪ من المكتبات (المصدر الوحيد لهذا الدعم في ٣٦٪ من البرلمانات). ووفرت ربع المكتبات (٢٥٪) مستوى معيناً من الدعم الداخلي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبة وخدمة البحوث؛ واستعانت ٢٨٪ بمتعاقدين خارجيين لدعم أنظمتها وصيانتها.

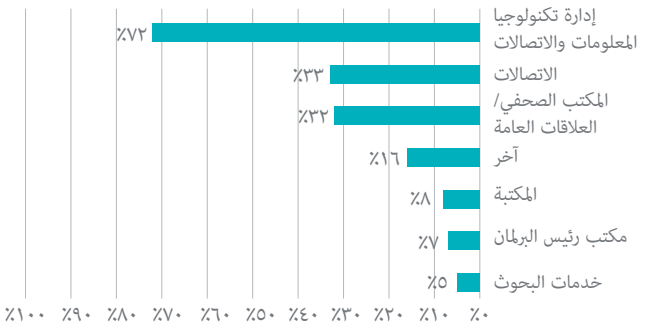
وكان الانفتاح والشفافية البرلمانيان من الأولويات المهمة، ونسبة إلى التقارير السابقة، ازدادا زيادة كبيرة على مدى السنوات العشر الماضية. وفي عام ٢٠٢٠، نُشرت بحوث داخلية في ٦٧٪ من البرلمانات، مما يبيِّن تحولاً من الدعم الداخلي إلى الأدوار المتاحة للجمهور في المكتبات البرلمانية.

وأصبح البريد الإلكتروني الآن هو الوسيلة المهيمنة للاتصال الخارجي، حيث استخدمته ٩٦٪ من المكتبات في عام ٢٠٢٠ وأصدرت ٣٨٪ رسائل إخبارية عبر البريد الإلكتروني متاحة عن طريق الاشتراك للأفراد والمنظمات الخارجية. وشهدت التقارير الحديثة تغييراً طفيفاً في استخدام المكتبات لوسائل التواصل الاجتماعي (٢٤٪ في عام ٢٠٢٠ و٢٦٪ في عام ٢٠١٦ و٢٧٪ في عام ٢٠١٨)، في حين أصبحت الرسائل الفورية (مثل واتساب أو فايبر أو تيليغرام) ثاني أكثر وسائل التواصل استخداماً حيث استخدمت ٨٪ منها مثل تلك التطبيقات في عام ٢٠١٦، وارتفعت تلك النسبة إلى ١٣٪ في عام ٢٠١٨ و٢٦٪ في عام ٢٠٢٠.

البرلمانات على الإنترنت

لا تزال المواقع الشبكية تحتل مكانة محورية في بنية الإعلام والتثقيف والتوعية والمشاركة في البرلمانات؛ وتُعدّ وسيلة للحصول على معلومات برلمانية ذات مغزى في الوقت المناسب ونقاط اتصال لمشاركة الجمهور. ولجميع البرلمانات حالياً وجود على شبكة الإنترنت، مما يؤكد أهمية هذه الوسيلة. والمواقع الإلكترونية البرلمانية موجودة منذ بعض الوقت، وتتطور مع الاحتياجات المتغيرة للبرلمانات والأطراف المعنية ومع إدخال تحسينات على التكنولوجيات الأساسية. وفي عام ٢٠٢٠، فوضت ٦٢٪ من البرلمانات درجة ما من المسؤولية عن هذه المواقع الإلكترونية لأمنائها العامين. وقد أصبحت المواقع البرلمانية على شبكة الإنترنت مؤسسية بشكل متزايد، حيث يضع كبير موظفي المعلومات (أو ما يعادله من المسؤولين) عادة استراتيجية للموقع الشبكي بالتنسيق غالباً مع مدير الاتصالات. وتقع عمليات الموقع الإلكتروني اليومية على عاتق عدة إدارات مختلفة، بدءاً بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعلاقات العامة أو الصحفية.

الشكل ١٦ - المسؤولية عن الموقع الإلكتروني (العدد = ١١١)



وكان هناك اتجاه تصاعدي ملحوظ في البرلمانات مع وجود سياسات لإدارة المواقع الإلكترونية. وفي عام ٢٠٢٠، ورد أن المحتويات الشبكية مخصصة للأجهزة المحمولة في ٦٣٪ من البرلمانات، وتم تحسينها بالكامل للأجهزة المحمولة في ٧٣٪ من البرلمانات.

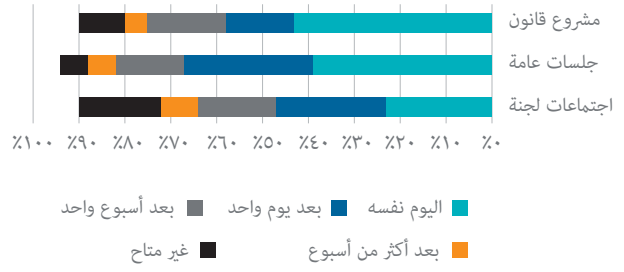
ويميل تفويض إنتاج المحتوى إلى الإدارات التي تمتلك المحتوى عوضاً عن المركزية. وقد كان جوهر هذا المحتوى متسقاً في جميع البرلمانات: فقد كان الغرض منه في عام ٢٠٢٠، فيما يخص ٩٨٪ من البرلمانات، هو إعلام الجمهور وتثقيفه بشأن تاريخ البرلمان ودوره ووظائفه وتكوينه.

وفي ٧٩٪ من البرلمانات، تضمنت المواقع الإلكترونية تفسيرات للعملية التشريعية وكيفية عمل البرلمانات. وأوضحت ٥٠٪ من المواقع الإلكترونية عملية وضع ميزانية المؤسسة وعمليات تمويلها، ونشرت ٩٥٪ جدولاً زمنياً للأعمال البرلمانية. وأتاحت ثلاثة أرباع (٧٦٪) من المواقع الإلكترونية سجلاً صوتياً أو مصوراً للمداولات العامة، و٤٤٪ قامت بذلك بالنسبة لاجتماعات اللجان.

ومعظم المعلومات والوثائق والبيانات البرلمانية تُنشر بالمعنى التقليدي، أي لأغراض القراءة وليس كبيانات مفتوحة لإعادة استخدامها. وقد زاد نشر القرارات العامة والخطب والمناقشات وسجلات التصويت ونشاط الأعضاء زيادة كبيرة في عام ٢٠٢٠ مقارنة بما أبلغ عنه في السنوات السابقة. وقد نشر ٢٢٪ من المجيبين بيانات عن القرارات العامة والتصويت إما كبيانات مفتوحة أو جداول بيانات قابلة للتنزيل. ومن ناحية أخرى، انخفض نشر بيانات اللجان في عام ٢٠٢٠.

وقدمت ٩١٪ من البرلمانات جداول أعمال عامة على الإنترنت قبل الجلسات، وفعلت ٢٦٪ ذلك قبل أسبوع على الأقل. ونُشرت مسودة التشريع والإجراءات العامة على الإنترنت في غضون يوم واحد في ٥٨٪ و٦٧٪ من البرلمانات على التوالي، وظلت النسبة الثانية ثابتة تقريباً منذ عام ٢٠١٦ عندما كانت تبلغ ٦٨٪. ولم تقم سوى ٦٪ بعدم النشر. وأما في حالة اجتماعات اللجان، فإن ٤٧٪ فقط من البرلمانات نشرت الإجراءات في غضون يوم واحد من الإجراء، مع عدم قيام ١٨٪ منها بأي نشر على الإطلاق (على الرغم من أن هذا الرقم الأخير ينخفض تدريجياً). وسعياً إلى تيسير إمكانية الوصول إلى المعلومات المنشورة، قدمت ٩٨٪ من البرلمانات مرفقاً للبحث و٣١٪ خدمة للتنبيه عبر الإنترنت.

الشكل ١٧ - مواعيد إتاحة الوثائق عادة على الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩)



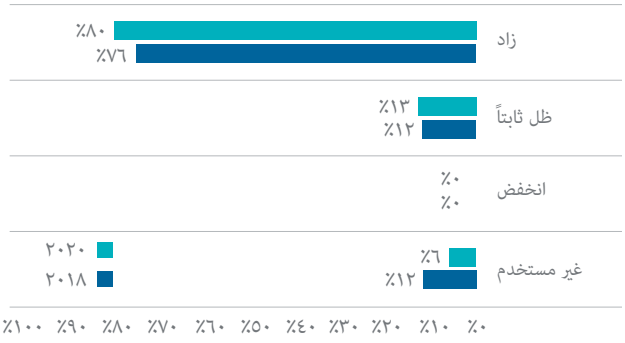
ولتحسين إمكانية الوصول لجميع المستخدمين، أجرت ٨٣٪ من البرلمانات تحليلات لاحتياجات المستخدمين في عام ٢٠٢٠، أي بزيادة طفيفة. وأجرت ٥٧٪ اختبار المستخدمين وطبقت تقنيات لتيسير الاستخدام. ويشمل ذلك البرلمانات التي تستخدم معايير القطاع العام المحلية والمبادئ التوجيهية لمؤسسة W3C (أو غيرها) والمبادئ التوقيعية للموقع الإلكتروني للاتحاد البرلماني الدولي (التي يرجع إليها نصف البرلمانات).

وأظهرت دراسة عام ٢٠٢٠ ارتفاعاً كبيراً إلى ٢١٪ في عدد البرلمانات التي تعتبر مشاريع المشاركة المدنية مجالات مهمة للتحسين بعد أن كانت ٦٪ فقط في عام ٢٠١٨. واستمرت تحسينات البيانات المفتوحة في أن تكون مهمة فيما يخص ٢٠٪ من البرلمانات، ولكن الأهمية المخصصة لتعزيزات وسائل التواصل الاجتماعي انخفضت باطراد منذ عام ٢٠١٦ بعد أن كانت جزءاً أساسياً في الماضي. واستشرافاً للمستقبل، انخفضت التحسينات التي حددت البرلمانات في عام ٢٠٢٠ أنها تعتزم إدخالها على مواقعها الإلكترونية على مدى العامين المقبلين إلى حد كبير في المجالات الثلاثة نفسها المحددة في السنوات السابقة وهي التصميم وقابلية الاستخدام، والمحتوى، والمنصات التقنية.

التواصل بين المواطنين والبرلمان

استمرت الزيادة المسجلة سابقاً في استخدام الأدوات الشبكية للتواصل مع المواطنين، مع إبلاغ ٨١٪ عن تلك الزيادات في عام ٢٠٢٠. وأفادت ٧٦٪ من البرلمانات بأن جميع النواب أو معظمهم يستخدمون البريد الإلكتروني، وأفادت ٤٣٪ بأن لديها موقعاً إلكترونياً، و٥٦٪ استخدمت وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين. واستمر استخدام النواب للمراسلة الفورية لهذا الغرض في الارتفاع من ١٤٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٣٩٪ في عام ٢٠٢٠. وزاد استخدام البرلمانات نفسها للرسائل الفورية، حيث أبلغت ٣٤٪ من المؤسسات المجيبة عن هذا الاستخدام. واستخدمت ٧٦٪ من البرلمانات وسائل التواصل الاجتماعي على الرغم من استمرار الحواجز أمام الاستخدام الفعال لتلك القناة التي تتألف بشكل خاص من نقص المهارات والتدريب والحمل الزائد للمعلومات. وأفاد ٣٥٪ من المجيبين عن تحديات تتعلق بالثقة والأمن.

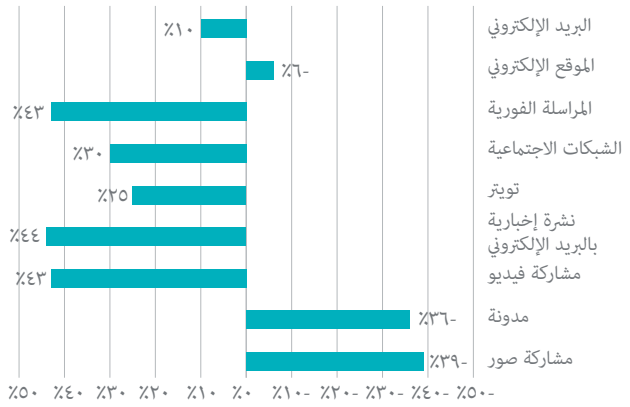
الشكل ١٨ - استخدام الأدوات الرقمية في البرلمان للتواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٧)



ويظهر هذا التقرير ارتفاعاً مطرداً في استخدام الاتصالات الرقمية في اللجان كما يلي: أفادت ٨٢٪ من البرلمانات عن مثل هذا الاستخدام في عام ٢٠٢٠، مقابل ٧٥٪ في عام ٢٠١٨ و٦٧٪ في عام ٢٠١٦. وأبلغت ٤٥٪ عن استخدام اللجان لوسائل التواصل الاجتماعي. وعلى الرغم من زيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية (إلى ٣٠٪ بالنسبة للتطبيقات)، فقد كانت الإقبال على الأدوات الأكثر تفاعلاً وتداولاً بطيئاً؛ وأفادت ٢٣٪ من البرلمانات باستخدام نظم الالتماس الإلكتروني.

وكان الهدفان الرئيسيان المذكوران لاستخدام هذه الأدوات هما إطلاع المواطنين على قضايا السياسة العامة والتشريعات المقترحة وإشراك المزيد من الناس مباشرة في العملية السياسية، كما أفادت ٧٠٪ و٦٩٪ من البرلمانات على التوالي. وشملت الأهداف الأدنى فهماً عاماً أفضل لما تفعله البرلمانات وكيفية عملها (وهو أمر مهم فيما يخص ٦٤٪ من البرلمانات). وأشارت ٥٠٪ إلى استخدام الأدوات الرقمية للتواصل مع الشباب.

الشكل ١٩ - التغير في استخدام الأدوات الرقمية في صفوف النواب ٢٠١٨-٢٠٢٠ (العدد = ١٠٩)



وكان القاسم المشترك طوال السلسلة هو العمل الذي قامت به البرلمانات ومنظمات المراقبة البرلمانية التابعة لها لجعل البيانات مفهومة ومفيدة للمواطنين. وفي عام ٢٠١٨، عمل ٥٣٪ من المجيبين بشكل مباشر أو غير رسمي لدعم عمل منظمات المراقبة البرلمانية التابعة لهم مقابل ٦٣٪ في عام ٢٠٢٠، مما يعادل زيادة في العلاقات غير الرسمية. وبوجه عام، تشمل الدروس المهمة المستفادة من استخدام البرلمان للأدوات الرقمية للتفاعل مع المواطنين الحاجة إلى التخطيط السليم وحشد الموارد وأهمية اللغة المناسبة للجمهور والإدارة الاستباقية للمحادثات عبر الإنترنت لتجنب الهيمنة أو التضليل غير المبررين.

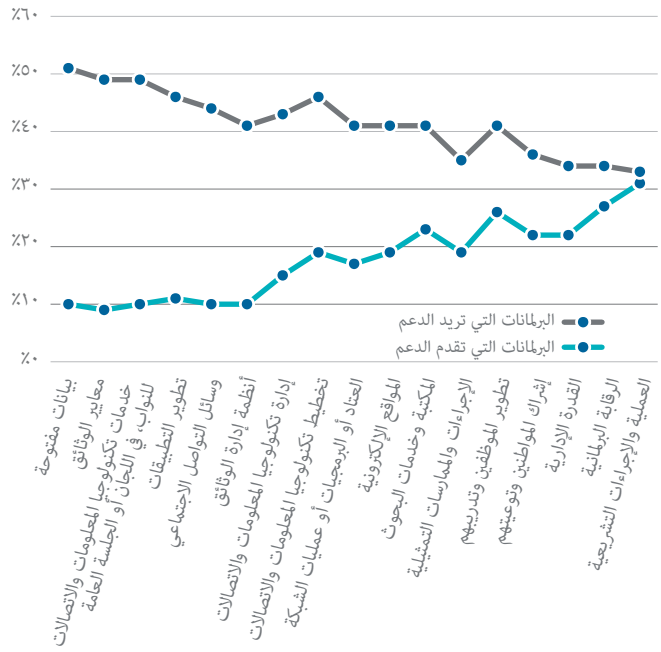
التعاون بين البرلمانات

أشارت تقارير سابقة في هذه السلسلة إلى زيادة الدعم البرلماني الدولي للتكنولوجيات الناشئة، مثل البيانات المفتوحة ووسائل التواصل الاجتماعي وشبكة الإنترنت. ومن ناحية أخرى، تشير بيانات عام ٢٠٢٠ إلى عودة دعم الوظائف البرلمانية والمعلوماتية التقليدية مثل الإجراءات التشريعية، والرقابة، وتدريب الموظفين. وإلى جانب النتائج الأخرى التي توصل إليها هذا التقرير، يشير هذا التغيير إلى زيادة قبول واستخدام هذه التكنولوجيات الجديدة بوصفها «عملاً برلمانياً كالمعتاد». ولكن ينبغي توخي الحذر في هذا الصدد. فعلى الرغم من أن بداية جائحة كوفيد-١٩ في عام ٢٠٢٠ قد عجلت بشكل كبير التعاون بين البرلمانات في بعض المجالات، فقد عطلته في مجالات أخرى وغيرت الأولويات الاستراتيجية بشكل جذري.

وبوجه عام، ظل التعاون قوياً حيث عملت البرلمانات من خلال تحالفات عالمية وإقليمية ومواضيعية لتبادل الأفكار والممارسات الجيدة: إذ أشارت ٧٩٪ منها إلى عضويتها في شبكة واحدة على الأقل من هذه الشبكات. ورأى المجيبون أن مركز الابتكار في البرلمان الجديد التابع للاتحاد البرلماني الدولي عامل حفاز إيجابي للتعاون البرلماني الدولي في ظل تفشي الوباء (كما نوقش بمزيد من التفصيل في القسم الخاص عن الدروس المستفادة من جائحة كوفيد-١٩).

ولا تزال التحديات المذكورة في التقارير السابقة قائمة حيث لا يزال الطلب على الدعم في استخدام التطبيقات الرقمية الجديدة يفوق عرض الدعم المتاح. وهذا يجعل مشاريع مثل مركز الابتكار في البرلمان، فضلاً عن الدعم المقدم من المنظمات الشريكة مثل الاتحاد البرلماني الدولي وبرنامج Interpares والمعهد الديمقراطي الوطني (NDI) وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وغيرها، يتسم بأهمية محورية لمواصلة بناء القدرات وتعزيز الشبكات.

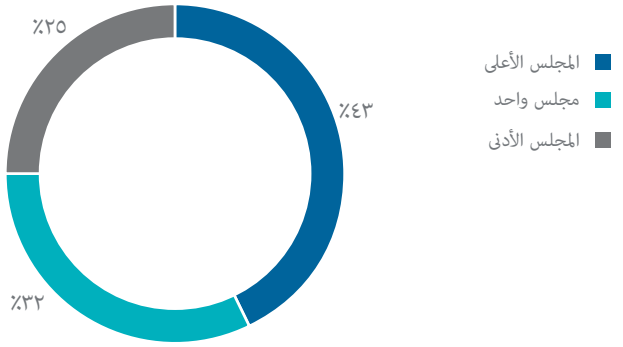
الشكل ٢٠ - الدعم البرلماني الدولي: الفجوة بين العرض والطلب (العدد = ٨٠)



تقييم مفصل للتكنولوجيات والممارسات البرلمانية

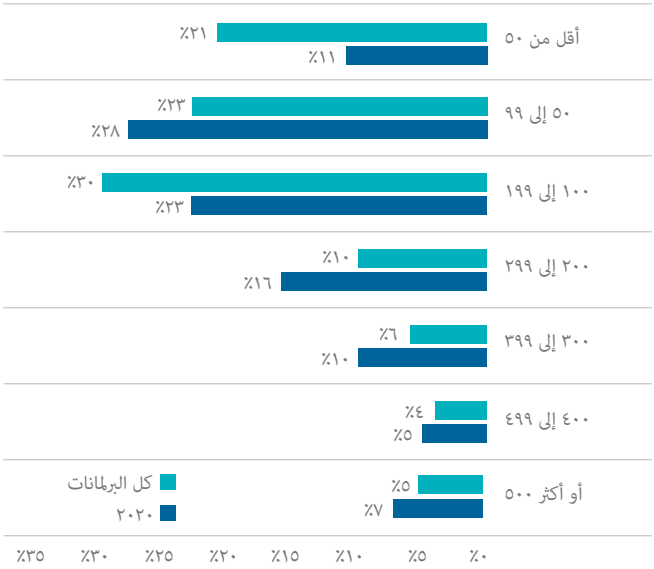
يقدِّم هذا القسم نتائج مفصلة من الاستقصاء البرلماني الموجز أعلاه، كما أنجزته مجموعة متنوعة من البرلمانات في جميع أنحاء العالم. وكما هو مبيَّن في الشكل ٢١، كانت ٤٣٪ من البرلمانات المجيبة والبالغ عددها ١١٦ برلماناً أحادية المجلس مقارنةً بنسبة ٦٠٪ من إجمالي البرلمانات.[٢] وتأتي بقية الردود من برلمانات ذات مجلسين بنسبة ٣٢٪ من المجالس الدنيا و٢٥٪ من المجالس العليا. ومتى أعدت البرلمانات ذات المجلسين إجابات مشتركة من كلا المجلسين (لأنهما تقاسما الإدارة والخدمات على سبيل المثال)، تم تقسيمها إلى مدخلين.

الشكل ٢١ - المجيبون بحسب نوع المجلس (العدد = ١١٦)



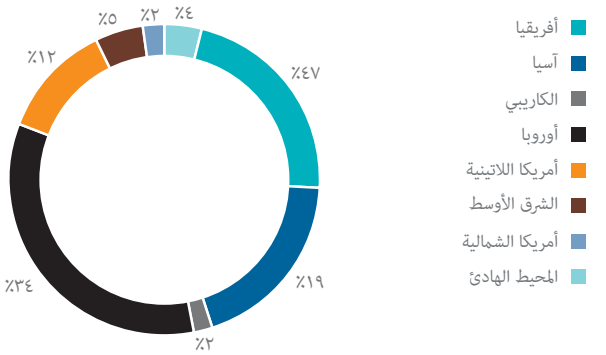
وتنظر العينة في حجم كل مجلس وتواكب على نطاق واسع البرلمان النموذجي. غير أن التمثيل الناقص قليلاً للبرلمانات الصغيرة (البرلمانات التي تضم أقل من ٥٠ نائباً) والتمثيل المفرط للبرلمانات المتوسطة والأكبر حجماً (٢٠٠ عضو أو أكثر) على النحو المبيَّن في الشكل ٢٢.

الشكل ٢٢ - الحجم النسبي للمجالس البرلمانية بحسب عدد النواب (العدد = ١١٦)



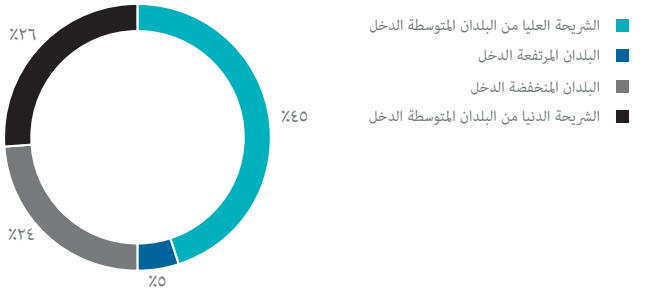
ووفقاً للمنطقة الجغرافية، كما هو مبيَّن في الشكل ٢٣، كان أكثر من ثلث البرلمانات المجيبة من أوروبا (٣٩٪)، و٢٢٪ من أفريقيا (بزيادة ٣٪ على عام ٢٠١٨)، و١٢٪ من أمريكا اللاتينية. ولا يزال تمثيل منطقة البحر الكاريبي منخفضاً، حيث بلغ ٢٪ بعد أن كان ٣٪ في ٢٠١٦ و٢٠١٨. وتمثل منطقة المحيط الهادئ ٤٪ انخفاضاً من ٦٪ في عام ٢٠١٨، لكنها لا تزال أعلى مما كانت عليه في عام ٢٠١٦ (٢٪).

الشكل ٢٣ - تقسيم المجيبين بحسب المنطقة (العدد = ١١٦)



ومثلت البرلمانات المشاركة المجموعة الكاملة لفئات الدخل القومي على النحو الذي حدده البنك الدولي.[٣] وكما هو مبيَّن في الشكل ٢٤، كان ٤٥٪ من المجيبين من البلدان المرتفعة الدخل (ارتفاعاً من ٤٤٪ في الدراسة السابقة و٤٢٪ في عام ٢٠١٦). وهذا مقارنة بنسبة ٣٢٪ فقط في ترتيب البنك الدولي. وعلى الرغم من أن تمثيل البلدان المتوسطة الدخل (٥٠٪ من المجيبين) قريب من متوسط البنك الدولي، فقد كانت البلدان منخفضة الدخل ممثلة تمثيلاً ناقصاً إلى حد كبير (٥٪ مقابل ١١٪ في عينة عام ٢٠١٨). ولا يوجد تفسير واضح لذلك سوى القيود المفروضة على الموارد نتيجة لهذا الوباء. ومن ثم، قد تكون نتائج الدراسة الاستقصائية منحازة قليلاً نحو البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل.

الشكل ٢٤ - توزيع المجيبين بحسب الدخل القومي (العدد = ١١٤)



الرقابة والإدارة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تنظر البرلمانات الآن إلى تكنولوجيات المعلومات والاتصالات على أنها جزء من «سير العمل العادي». وتتبعت هذه السلسلة، منذ بدايتها في عام ٢٠٠٨، كيف أصبحت التكنولوجيا ذات أهمية متزايدة لعمليات البرلمان. وفي هذه الطبعة السادسة من التقرير، توجد أدلة قوية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل بشكل متزايد جزءاً من المهام

٢ انظر: data.ipu.org

٣ انظر: data.worldbank.org/country

الأساسية للبرلمان، بما في ذلك إدارة سير العمل التشريعي والتواصل مع الجمهور، مما يشير إلى أن البرلمانات لا يمكنها العمل كما تفعل اليوم بدون أدوات رقمية. ويبدو أن وباء كوفيد-١٩، كما نوقش في أقسام أخرى من هذا التقرير، قد عزز هذا الدور المحوري. ومن الأمور المهمة التي ينبغي النظر فيها مصادر تمويل ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإسناد المسؤولية عن تحديد وتنفيذ رؤية البرلمان واستراتيجيته في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفيما يتعلق بالأهداف الاستراتيجية، وكما هو مبيَّن في الجدول ٥، فإن ٨٥٪ من البرلمانات التي شملتها الدراسة الاستقصائية في عام ٢٠٢٠ أشركت كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - سواء كانوا كبير موظفي المعلومات أو مدير تكنولوجيا المعلومات - في تحديد أهداف البرلمان مقارنةً بنسبة ٨٤٪ في ٢٠١٦ و٢٠١٨. وأشركت ٥٦٪ من البرلمانات موظفي كبار آخرين في إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكانت النظرة التقليدية لأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمجال تقني يتطلب موافقة الإدارة العليا مستمرة، كما هو مبيَّن في تقريرَي ٢٠١٦ و٢٠١٨ - بل وأكثر من ذلك في عام ٢٠٢٠، عندما ارتفع عدد البرلمانات التي تتطلب موافقة أمينها العام على أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ٨٣٪ (من ٧٥٪ في عام ٢٠١٨). وأشركت ربع البرلمانات التي شملتها الدراسة الاستقصائية فريقاً أو لجنة خاصة تضم أحياناً مجلس إدارة برلماني في تحديد تلك الأهداف والموافقة عليها. وعلى الرغم من أن ٦٪ فقط من البرلمانات أشركت رئيس البرلمان في تحديد الأهداف، فإن موافقتها كانت مطلوبة في ٣٥٪ من البرلمانات، وكان لرئيس البرلمان دور في الرصد والرقابة في ربع البرلمانات.

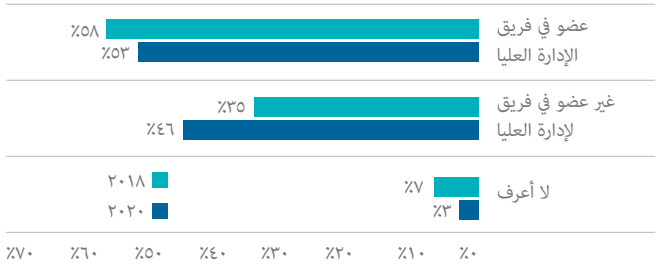
الجدول ٥ - المسؤولية والرقابة فيما يخص أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١١٢)

	وضع الأهداف والخطط	الموافقة على الأهداف	المشاركة في الرقابة
الرئيس/رئيس البرلمان	٦٪	٣٥٪	٢٥٪
اللجنة البرلمانية	٣٪	١٩٪	٢٣٪
النواب	٣٪	١٠٪	٢١٪
الأمين العام	١٨٪	٨٣٪	٥١٪
كبير موظفي المعلومات/ مدير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٨٥٪	٣٩٪	٤٨٪
القيادة العليا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٥٦٪	١٧٪	٢٩٪
مجموعة أو لجنة خاصة	٢٤٪	٢٣٪	٢٩٪
خبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الداخليون	٥٠٪	٤٪	٢١٪
موظفو المكتبة / مرافق البحوث	١٧٪	٣٪	١٥٪
المتعاقدون (الخارجيون)	٢٣٪	٣٪	١٢٪
أفراد الجمهور	٣٪	٠٪	١٢٪
آخر	١٪	١٪	٠٪

ولا يزال من غير المألوف أن يشارك الجمهور في هذه العملية. وأفادت ٣٪ من البرلمانات عن دور ما للجمهور في وضع استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (زيادة من ١٪ في عام ٢٠١٦ و٢٪ في عام ٢٠١٨). وكانت أكبر زيادة في النسبة المئوية للبرلمانات التي يشارك الجمهور في وضع استراتيجياتها الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (١٢٪)، وهي زيادة بنسبة ١٠٠٪ منذ عام ٢٠١٨.

وما فتئت هذه السلسلة تشير باستمرار إلى أن أهمية أكبر شخصية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تكون دائماً بالأقدمية داخل الهيكل الإداري للبرلمان. وكما هو مبيَّن في الشكل ٢٥، كان كبير المسؤولين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً من فريق الإدارة العليا في ٥٣٪ من البرلمانات مقابل ٥٨٪ في عام ٢٠١٨.

الشكل ٢٥ - الدور الاستراتيجي لمعظم كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١١٢)



وفي حالة البرلمانات ذات المجلسين، يتجه الاتجاه نحو وحدة واحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان هذا هو الحال فيما يخص ٤٥٪ من البرلمانات؛ وكانت لدى ٢٦٪ من البرلمانات المكونة من مجلسين وظائف منفصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل مجلس تعاونت إلى حد ما على المشاريع والمهام. ولم تحتفظ سوى ٢٩٪ من المجالس على عمليات منفصلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

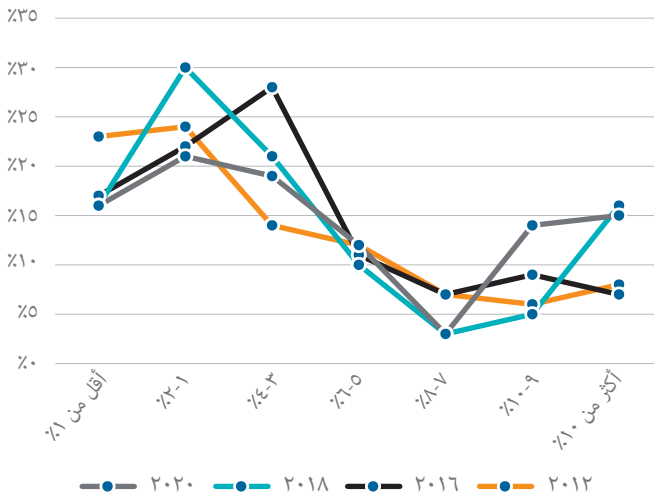
وتم تمويل معظم الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (في ٨٢٪ من البرلمانات) من ميزانية البرلمان نفسه (مقارنةً بنسبة ٨٤٪ في عام ٢٠١٨). غير أن ٦٥٪ فقط من البرلمانات مولت ميزانياتها الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنفسها بالكامل؛ كما تلقت ٢٥٪ على الأقل بعض التمويل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الحكومة، وتلقت ٢١٪ تمويلاً من وكالات مانحة.

الجدول ٦ - مصدر تمويل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الميزانية (العدد = ١١٦)

	٢٠٢٠	٢٠١٨
البرلمان فقط	٦٥٪	٦٨٪
الحكومة فقط	١٢٪	١١٪
البرلمان والحكومة	٣٪	٢٪
البرلمان والوكالات المانحة	٨٪	١٢٪
الوكالات الحكومية والمانحة	٦٪	١٪
البرلمان والحكومة والجهات المانحة	٦٪	٤٪

وتظهر البيانات ارتفاعاً مستمراً في عدد البرلمانات التي تخصص ٩٪ أو أكثر من ميزانيتها الإجمالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أشار ٢٩٪ من المجيبين إلى ذلك في عام ٢٠٢٠ (مقابل ٢٠٪ في عام ٢٠١٨ و١٤٪ في عام ٢٠١٢). وانخفضت نسبة البرلمانات التي تنفق أقل من ١٪ إلى ١٦٪ (من ٢٣٪ في عام ٢٠١٢)، وبالنسبة لتلك التي تنفق ٤٪ أو أقل إلى ٥٦٪ (مقابل ٦٧٪ في ٢٠١٨ و٢٠١٦).

الشكل ٢٦ - النسبة المئوية للميزانية البرلمانية المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٦)



وتُعدّ السيطرة على الميزانيات جزءاً أساسياً من عملية التخطيط الاستراتيجي للبرلمانات، مما يمنحها المزيد من الاستقلالية واليقين. ويساعد ذلك بدوره في التخطيط على المدى الأطول. وقد يكون ذلك تحدياً في أعقاب الوباء، مع ظهور أساليب عمل جديدة. وحتى في الحالات التي تكون فيها النسب المئوية ضئيلة، فإن ميزانية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبيرة؛ وقد أوضحت التقارير السابقة العلاقة بين الاستخدام الفعال والتخطيط الجيد. ومن المهم ضمان رقابة واضحة وهادفة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وسيؤثر تحديد من يشارك في هذا الإجراء والشكل الذي ينبغي أن تتخذه هيئات صنع القرار في كيفية تخطيط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنفيذها ومتابعتها.

وفيما يتعلق بعملية التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أفادت ٥٩٪ من البرلمانات بوجود رؤية لتوجهها الاستراتيجي العام، بانخفاض من ٦٣٪ في عام ٢٠١٨ ومن ٧٣٪ في عام ٢٠١٦ (انظر الجدول ٧). وانخفضت حصة البرلمانات التي أبلغت عن خطة استراتيجية بشكل طفيف، من ٧٥٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٧٠٪ في عام ٢٠٢٠. غير أن هذه الانخفاضات تعزى على الأرجح إلى تغير مجموعة المشاركين في البحوث وليس إلى أي انخفاض فعلي في التخطيط الرسمي. وقد يتضح ذلك من أن ٥٤٪ من البرلمانات أبلغت عن وجود رؤية وخطة استراتيجية (بزيادة طفيفة) في حين أن نسبة أقل بكثير (٩٪) كانت لديها استراتيجية ولكن بدون رؤية مرتبطة بها (بعد أن كانت ١٥٪ في عام ٢٠١٨ و١٤٪ في عام ٢٠١٦). وفيما يتعلق بتنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحددة في الخطط الاستراتيجية، فإن نصف البرلمانات تقريباً (٤٨٪) استخدمت منهجية أو عملية رسمية لإدارة المشاريع (مقارنة مع ٤٢٪ في عام ٢٠١٨).

الجدول ٧ - الرؤية الرسمية وعمليات التخطيط الاستراتيجي (العدد = ١١٦)

	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦
لديها بيان رؤية	٥٩٪	٦٣٪	٧٣٪
لديها بيان رؤية وخطة استراتيجية	٥٤٪	٥٢٪	٥٦٪
لديها بيان رؤية وتعتزم وضع خطة استراتيجية	٤٪	٩٪	١٣٪
لديها خطة استراتيجية بدون بيان رؤية	٩٪	١٥٪	١٤٪
لديها بيان رؤية وخطة استراتيجية وعملية لتحديثها	٤٠٪	٤٤٪	٤٠٪

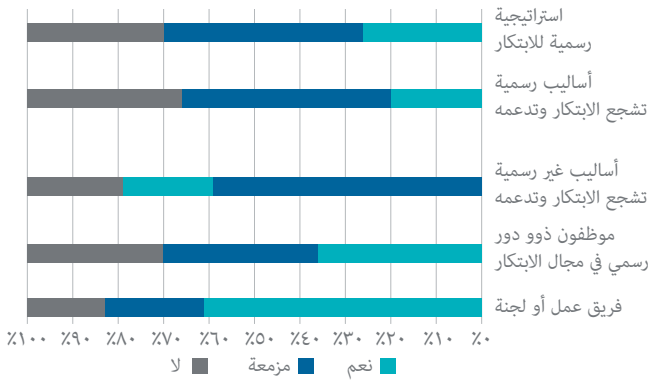
وبوجه عام، كانت لدى ٥٩٪ من البرلمانات عملية لتحديث خططها الاستراتيجية بانتظام، وهي زيادة كبيرة مقارنةً بنسبة ٤٦٪ التي أبلغت عنها في عام ٢٠١٦، ولكنها أقل بقليل من نسبة ٦٢٪ المسجَّلة في عام ٢٠١٨. ولا يزال من دواعي القلق أن أكثر من ثلث المجيبين (٣٦٪) لم يكن لديهم بيان رؤية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن ١٠٪ لا ينظرون في تلك الفكرة، وأن ٣٠٪ ليس لديهم خطة استراتيجية، وأن ٥٪ لا يفكرون في إدخال خطة.

بيد أن هذه الشواغل تستحق الدراسة. وحتى في الحالات التي لا توجد فيها منهجيات رسمية، تشير البيانات إلى أن الممارسات الجيدة لإدارة المشاريع تعتبر مهمة. وفضلاً عن ذلك، فإن جائحة كوفيد-١٩، التي نوقشت في أقسام أخرى من هذا التقرير، قد أكدت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للبرلمانات: فتحليل الاستجابات أظهر بوضوح أن مبادئ التخطيط الجيد والخطط الاستراتيجية الحديثة وخطوط الاتصال القوية بين كبار موظفي البرلمان وأعضاء البرلمان وموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت محورية في الاستجابة السريعة والفعالة للأزمة. وإضافةً إلى ذلك، استجابت البرلمانات لهذا الوباء باعتماد أساليب عمل أكثر مرونة وتكرارية. وعلى الرغم من عدم التقليل من أهمية الإدارة والتخطيط الجيدين للمشاريع، فقد غيرت تلك التغيرات الطريقة التي تفكر بها المنظمات في استثماراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتخطط لها وتديرها. وقبل كل شيء، تزيد ممارسات التخطيط والإدارة القوية من القدرة على الصمود والتعافي من الانتكاسات التي كانت السمة المميزة للاستجابات الناجحة للوباء.

إدارة الابتكار داخل البرلمان

استجابةً للاهتمام المتزايد بالابتكار بين عدة برلمانات، يقوم مركز الابتكار في البرلمان التابع للاتحاد البرلماني الدولي بتحديد وتبادل الممارسات الجيدة في هذا المجال من خلال استخدام المحاور و«متتبع الابتكار». وفي عام ٢٠٢٠، أضيف سؤال جديد إلى الدراسة الاستقصائية لتحديد خط أساس لهذا الابتكار المستمر. ووفقاً للنتائج، كان لدى ٥٩٪ من البرلمانات نوع من الأساليب غير الرسمية لتشجيع ودعم الابتكار داخلياً. وكان لدى خُمس البرلمانات (٢٠٪) عمليات رسمية في هذا الصدد واعتمدت ٢٦٪ استراتيجية رسمية للابتكار. وهذه النتائج مشجعة وتدعم الأدلة السردية التي جمعها مركز الابتكار في البرلمان منذ تقرير عام ٢٠١٨ والتي تضمنت قسماً خاصاً عن الممارسة الابتكارية. ومن المشجع أن نرى أن ٦١٪ من البرلمانات لديها فريقاً عاملاً أو لجنة مكلفة بالإشراف على الممارسة الابتكارية وأكثر من الثلث (٣٥٪) فيها موظف واحد على الأقل له دور رسمي في مجال الابتكار.

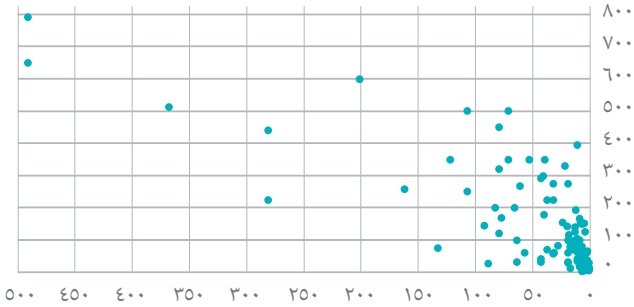
الشكل ٢٧ - الممارسات الابتكارية داخل البرلمانات (العدد = ١٠٠)



دعم النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها داخل البرلمان

بلغ متوسط عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العاملين بدوام كامل (سواء كانوا يعملون مباشرة في البرلمان أو كانوا منتدبين من الحكومة أو يعملون بموجب عقود خارجية) ٦٢ موظفاً. وكان في ٦٨٪ من البرلمانات المجيبة أقل من ٥٠ موظفاً يعمل بدوام كامل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبلغ متوسط نسبة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى النواب نحو ٣١ عاملاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكل ٩٥ عضواً، أي نحو ١:٣. ووظفت خمسة برلمانات أكثر من ٢٠٠ موظف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ألمانيا والبرازيل وكندا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة). وخصصت البرلمانات موظفاً واحداً فقط بدوام كامل لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإن كان يدعمه عادةً متعاقدون ومنتدبون حكوميون.

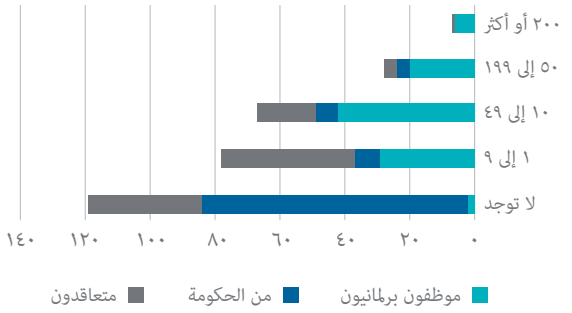
الشكل ٢٨ - نسبة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الموظفين (العدد = ١١٣)



موظفو عاملون بمكافئ الدوام الكامل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وتواجه البرلمانات تحديات في تعيين الموظفين الرئيسيين والاحتفاظ بهم. وفي البرلمانات الأصغر حجماً، يمكن أن تكون سوق الموظفين المدربين تدريباً مناسباً صغيرة. وفي البرلمانات الأكبر حجماً، ولا سيما تلك الموجودة في المراكز التجارية المتقدمة للغاية، يمكن للطلب على المهارات اللازمة أن يفوق العرض، مما يؤدي إلى عدم قدرة البرلمانات على تغطية أسعار السوق. ويعني ذلك أن وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرلمانية يجب أن يؤديها في كثير من الأحيان متعاقدون خارجيون كما أفادت ٦٥٪ من البرلمانات. وفي ١٨٪ من البرلمانات، كان موظفو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مزودين (أو منتدبين) من إدارات أو وكالات الحكومة المركزية.

الشكل ٢٩ - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: الموظفون والمتعاقدون (العدد = ١١٣)



وكما هو مبيَّن في الجدول ٨، تعتمد البرلمانات اعتماداً كبيراً على الموظفين المتعاقدين، بصرف النظر عن مواردها الخاصة. وقد اتضح في التقارير السابقة أن زيادة توفر الموظفين الداخليين لا يزال الخيار الأمثل أو المفضل.

ووفقاً للدراسة الاستقصائية، فإن المجال المعلوماتي الوحيد الذي يرجح أن يُستعان فيه بموظفين متعاقدين هو تطوير البرمجيات. وكان هذا هو الحال فيما يخص ٦٥٪ من البرلمانات في عام ٢٠٢٠ (مقارنةً بنسبة ٦٣٪ في عام ٢٠١٨)؛ وكان لدى ٦٠٪ فقط موظفون لهذا الغرض (٦١٪ في عام ٢٠١٨). وكان الفرق أقل بكثير في عام ٢٠١٦، عندما استعانت ٧٩٪ بمتعاقدين مقابل ٥٣٪ استعانت بموظفين داخليين. وقد تجلى الدور المحوري لإدارة المشاريع في النسبة المئوية الكبيرة للبرلمانات (٩٣٪) التي خصصت موظفاً داخلياً لهذا الغرض، مع لجوء ٢٠٪ فقط إلى متعاقدين خارجيين. وكانت أرقام عام ٢٠١٨ قريبة نسبياً (٨٧٪ و١٦٪ على التوالي). وتكرر التفضيل نفسه للموظفين الداخليين في تحليل الأعمال، حيث استعانت ٨٦٪ من البرلمانات بموظفين داخليين و٢٣٪ فقط بمتعاقدين. ويشير ذلك إلى وجود تفضيل قوي ضد استخدام المتعاقدين في تلك الأدوار. وينطوي استخدام الموارد الخارجية للأدوار المحورية للأعمال على خطر كبير بفقدان المعرفة التنظيمية. وزاد الإقبال على الاستعانة بمصادر خارجية لتطوير البرمجيات والخدمات الشبكية والاضطلاع بوظائف تشغيلية أكثر.

ولا يوجد فرق كبير في استخدام الموارد الداخلية مقابل الموارد الخارجية بين البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل والبرلمانات في البلدان ذات الدخل المنخفض أو ذات الدخل المتوسط الأدنى. وفيما يتعلق بالبلدان المرتفعة الدخل، فإنها تميل إلى استخدام المتعاقدين الخارجيين أكثر من البلدان المنخفضة الدخل والبلدان ذات الدخل المتوسط الأدنى.

الجدول ٨ - الموظفون الداخليون والخارجيون في المهام المعلوماتية الرئيسية (العدد = ١١٤)

	الحالي		المفضل	
	داخلياً	خارجياً	داخلياً	خارجياً
إدارة مشروع تكنولوجيا المعلومات	٪٩٣	٪٢٠	٪٥٤	٪٤
تحليل الأعمال وإدارة المتطلبات	٪٨٦	٪٢٣	٪٥٥	٪٩
الاختبار	٪٧٨	٪٣٢	٪٥٠	٪١٥
تطوير البرمجيات	٪٦٠	٪٦٥	٪٣٩	٪٣٣
إدارة البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات	٪٨٧	٪٣٠	٪٤٩	٪١٥
خدمات الويب	٪٨٠	٪٤١	٪٤٣	٪٢٤
إدارة أدوات وسائل التواصل الاجتماعي	٪٨٨	٪١١	٪٤٦	٪٨
إدارة مستودعات البيانات المفتوحة	٪٧٨	٪١٤	٪٥٣	٪٨

كيف تحسّن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البرلمانات

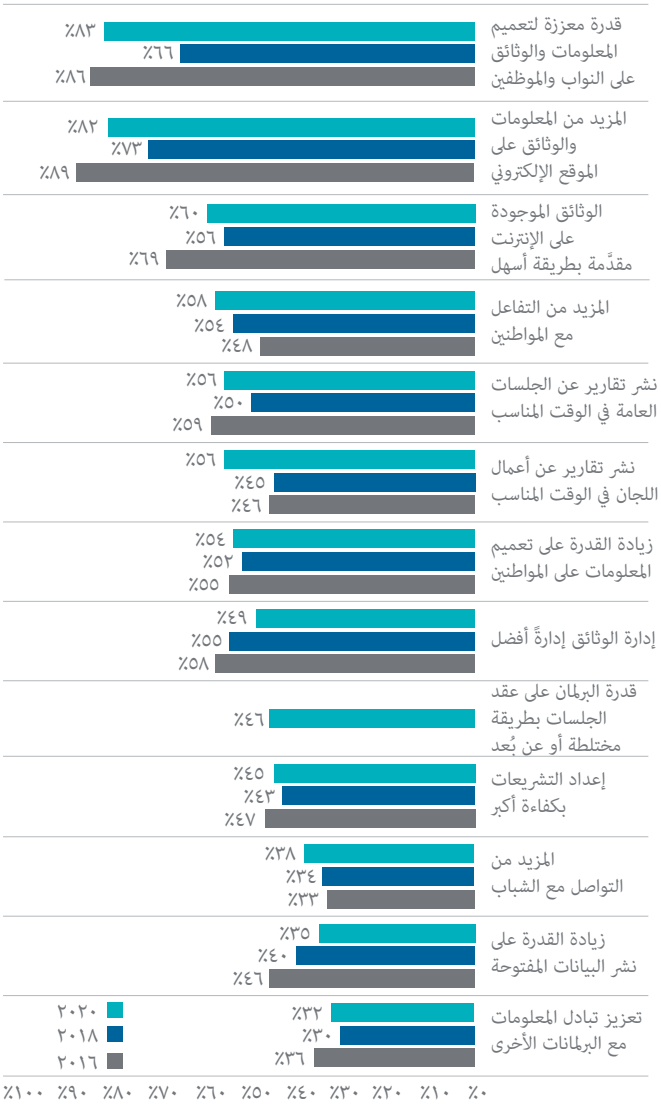
أظهرت التقارير العالمية السابقة للبرلمان الإلكتروني زيادة في اتساع نطاق أدوات وخدمات ومنصات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تستخدمها البرلمانات. وتتعلق التحسينات الثلاثة الأولى التي تم تحديدها بين عامَي ٢٠١٢ و٢٠١٨ بنشر وتعميم البيانات والوثائق على الأعضاء والموظفين، والأهم من ذلك، عامة الجمهور. وقد حدثت زيادة واضحة بين عامي ٢٠١٢ و٢٠١٦ في الأهمية المخصصة للنشر المفتوح، مما يدل على زيادة التركيز على نشر البيانات والوثائق البرلمانية في الوقت المناسب وظهور أساليب مفتوحة للوصول والنشر لتحقيق ذلك. وكما هو مبيَّن في الجدول ٩، فإن أهم ثلاثة تحسينات لم تتغير منذ عام ٢٠١٦ (على الرغم من أن ترتيب أول تحسينين قد انقلب في عام ٢٠٢٠)؛ وتتعلق جميعها بنشر البيانات في الوقت المناسب وبكفاءة، سواء داخل البرلمان أو للجمهور.

الجدول ٩ - أفضل ثلاثة تحسينات (العدد = ١١٠)

	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦
١	زيادة القدرة على نشر المعلومات والوثائق **٪٧٣**	المزيد من المعلومات والوثائق على الموقع الإلكتروني **٪٧٣**	المزيد من المعلومات والوثائق على الموقع الإلكتروني **٪٨٩**
٢	المزيد من المعلومات والوثائق على الموقع الإلكتروني **٪٦٦**	زيادة القدرة على نشر المعلومات والوثائق **٪٦٦**	زيادة القدرة على نشر المعلومات والوثائق **٪٨٦**
٣	الوثائق الموجودة على الإنترنت مقدَّمة بطريقة أسهل **٪٥٦**	الوثائق الموجودة على الإنترنت مقدَّمة بطريقة أسهل **٪٥٦**	الوثائق الموجودة على الإنترنت مقدَّمة بطريقة أسهل **٪٦٩**

وكما هو مبيَّن في الرسم البياني أدناه، فإن الأولويات المبلغ عنها على مدى العامين الماضيين تتسق مع الأولويات المشار إليها في عام ٢٠١٦. وبسبب هذا الوباء، أضافت الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠٢٠ سؤالاً عن القدرة على عقد جلسات افتراضية أو مختلطة. ومن بين البرلمانات التي شملتها الدراسة الاستقصائية، اعتبرت ٤٦٪ أن هذه القدرة إنجاز مهم. وعلى الرغم من أن هذا السؤال لم يطرح من قبل، فمن الصعب تخيل أكثر من نسبة مئوية منخفضة جداً لا تتجاوز العشرة بالمئة كما ورد في التقارير السابقة حتى في عام ٢٠١٨. وتشير النسبة المئوية المرتفعة المبلغ عنها لعام ٢٠٢٠ إلى وجود استعداد كبير لتبني أساليب عمل ابتكارية (حتى لو أجبرتها الضرورة على ذلك).

الشكل ٣٠ - أهم التحسينات المدخلة على مدى السنتين السابقتين (العدد = ١١٠)

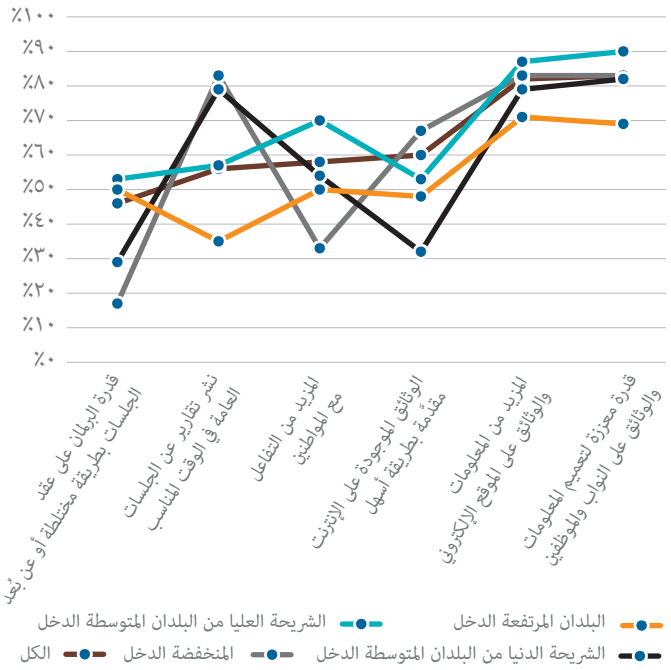


وكما شوهد في عام ٢٠١٨، كانت هناك اختلافات ملحوظة وفقاً لمستوى الدخل القطري في التصورات المتعلقة بالتحسينات المهمة. وكما هو مبيَّن في الشكل ٣١، فإن البرلمانات التي تتخذ من البلدان المنخفضة الدخل مقراً لها يرجح أن تذكر التحسينات في النظم الأساسية مثل إدارة الوثائق. وأقرت البرلمانات في البلدان على جميع مستويات الدخل بأهمية وضع

المزيد من المعلومات على مواقعها الإلكترونية وزيادة قدرتها على نشر الوثائق داخلياً. ويشير ذلك إلى أن العديد من البرلمانات التي تواجه تحديات في الموارد تلحق بالركب في هذه المجالات. ومنذ عام ٢٠١٨، كان احتمال إدراك البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل أهمية التحسينات في نشر إجراءات الجلسات العامة أقل، وقد يرجع ذلك إلى أن النظم موجودة الآن والتحسينات الأخيرة كانت تدريجية، كما تشير البيانات في أقسام أخرى من هذا التقرير.

والأهمية المتصورة للدورات الافتراضية أو الهجينة أكبر في برلمانات البلدان ذات الدخل المرتفع والمتوسط الأعلى (٥٠٪ و٥٣٪ على التوالي) وأقل في برلمانات البلدان ذات الدخل المتوسط الأدنى والمنخفض (٢٩٪ و١٧٪ على التوالي). وعلى الرغم من أنه من الصعب استخلاص أي استنتاجات قاطعة من هذه البيانات، فيمكن استنتاج أن التكلفة وتوفر التمويل والحصول على المهارات المطلوبة تشكل تحديات لهذه البرلمانات. ومن الممكن أيضاً أن تكون الحواجز سياسية أو ثقافية.

الشكل ٣١ - أهم التحسينات المدخلة على مدى السنتين السابقتين بحسب مستوى الدخل (العدد = ١١٠)[٤]



وطُلب من البرلمانات أيضاً أن تحدد أهم التحسينات المتوقعة خلال السنتين المقبلتين. وكما هو مبيَّن في الجدول ١٠، لم تتغير الأولويات المشار إليها إلا قليلاً منذ عام ٢٠١٨. ومن حيث الاستثناءات، اعتبر إعداد التشريعات بشكل أكثر كفاءة أهم تحسن توقعته ٦٣٪ من البرلمانات (مقابل ٥١٪ في عام ٢٠١٨). وأشارت ٤٢٪ من البرلمانات إلى الإبلاغ في الوقت المناسب عن الإجراءات العامة (ارتفاعاً من ٣٤٪). واعتُبرت القدرة على عقد جلسات افتراضية أو مختلطة ثالث أهم تحسن متوقع في ٦٤٪ من البرلمانات.

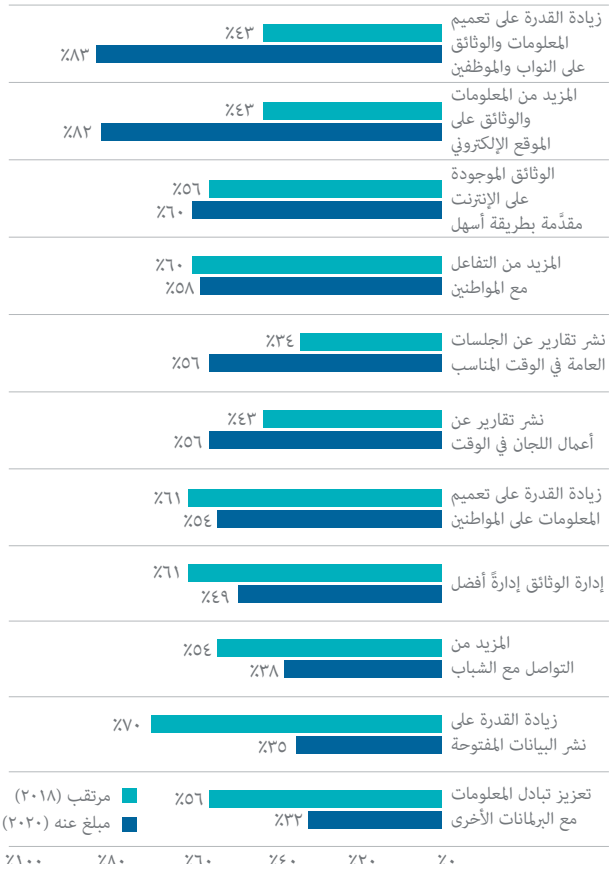
٤ حُذفت بعض الفئات من هذا المخطط لتيسير القراءة.

الجدول ١٠ - أهم التحسينات المتوقعة على مدى السنتين المقبلتين (العدد = ١٠٧)

	٢٠٢٠	٢٠١٨
زيادة القدرة على نشر البيانات المفتوحة	٦٩٪	٧٠٪
إدارة الوثائق إدارةً أفضل	٦٤٪	٦١٪
قدرة البرلمان على عقد الجلسات بطريقة هجينة أو عن بُعد باستخدام أدوات رقمية	٦٤٪	-
إعداد التشريعات بكفاءة أكبر	٦٣٪	٥١٪
تعزيز تبادل المعلومات مع البرلمانات الأخرى	٥٧٪	٥٦٪
زيادة القدرة على تعميم المعلومات على المواطنين	٥٥٪	٦١٪
المزيد من التواصل مع الشباب	٥٥٪	٥٤٪
المزيد من التفاعل مع المواطنين	٥٣٪	٦٠٪
الوثائق الموجودة على الإنترنت مقدَّمة بطريقة أسهل	٥٠٪	٥٦٪
نشر تقارير عن أعمال اللجان في الوقت المناسب	٤٢٪	٣٤٪
المزيد من المعلومات والوثائق على الموقع الإلكتروني	٤١٪	٤٣٪
نشر تقارير عن أعمال اللجان في الوقت المناسب	٣٩٪	٤٣٪
زيادة القدرة على تعميم المعلومات والوثائق على النواب والموظفين	٣٧٪	٤٣٪

ويقارن الشكل ٣٢ أهم التحسينات المتوقعة في عام ٢٠١٨ مع التحسينات التي اعتبرت أهم في عام ٢٠٢٠ بوصفها إنجازات خلال العامين الماضيين. وبوجه عام وبصرف النظر عن بعض القيم المتطرفة (حيث تتجاوز التوقعات الواقع أو العكس)، كانت التحسينات المتوقعة قريبة إلى حد معقول من تلك التي تم تحقيقها. واختلفت الأولويات والنتائج أكثر من غيرها فيما يتعلق بتحديث النظم الأساسية.

الشكل ٣٢ - التحسينات المتوقعة مقابل التحسينات الفعلية (العدد = ١١٠)[٥]



٥ حُذفت بعض الفئات من هذا المخطط لتيسير القراءة.

وبالنظر إلى أهم التحسينات المتوقعة للبرلمانات في المستقبل، فإن المراكز الثلاثة الأولى في ٢٠١٦ و٢٠١٨ تتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي (٦٧٪ في عام ٢٠١٨)، وتسجيل الإجراءات بالصوت و/أو بالصورة (٦٥٪)، ونظم نشر المعلومات والوثائق على المواقع الإلكترونية (٦٤٪). وكما هو مبيَّن في الجدول ١١، لم تتغير المراكز الثلاثة الأولى في عام ٢٠٢٠. وأضيفت فئتان جديدتان إلى دراسة عام ٢٠٢٠ هما البنية التحتية كخدمة (IaaS) والبرمجيات كخدمة (SaaS)، وهما خدمات حوسبة سحابية تستخدم بشكل متزايد في البرلمانات. وعلى مدى العامين الماضيين، أُدخلت بنية تحتية كخدمة في ٢١٪ من البرلمانات، مع توقع ٣٩٪ أخرى القيام بذلك على مدى السنتين المقبلتين. وينطبق الأمر نفسه على البرمجيات كخدمة: إذ أُدخلت في ٢٥٪ من البرلمانات، وتتوقع ٣٨٪ الآن استخدامها بحلول عام ٢٠٢٢. ويثير الاستخدام المتزايد للأنظمة المستندة إلى السحابة قضايا رئيسية للبرلمانات بشأن ملكية البيانات (بما في ذلك الولايات القضائية التي يتم تخزين البيانات فيها والآثار القانونية المرتبطة بذلك)، والخصوصية، والمسائل المتعلقة بموثوقية البيانات وأمنها وسلامتها.

وكان الذكاء الاصطناعي مسألة مواضيعية للبرلمانات وعلى الصعيد العالمي. ويعمل مجلس النواب البرازيلي على مشروع لصياغة التشريعات باستخدام الذكاء الاصطناعي، وجوانب مشاركة المواطنين، واكتشاف المعلومات لزوار الموقع الشبكي. ووضعت برلمانات إستونيا والنمسا والولايات المتحدة تطبيقات قائمة على الذكاء الاصطناعي. وفي عام ٢٠٢٠، كان الإقبال على القدرات القائمة على الذكاء الاصطناعي داخل النظم البرلمانية محدوداً. وحتى الآن، لم تعتمد سوى ١٠٪ من البرلمانات تقنيات قائمة على الذكاء الاصطناعي (٦٪ في الأنظمة المتعلقة بالصياغة التشريعية). وتأكيداً للأهمية المتزايدة في للبرلمانات، كان الذكاء الاصطناعي السمة الأكثر توقعاً على نطاق واسع على مدى العامين المقبلين (٤٥٪ من البرلمانات تنظر في تلك المسألة). وعلى الرغم من المجموعة الواسعة المحتملة من التطبيقات، فإن استخدام الذكاء الاصطناعي ليس محايداً تماماً. إذ إن اعتماد أنظمة التعلم الآلي يثير تساؤلات يتعين على البرلمانات أن تنظر فيها، ولا سيما شفافية الخوارزميات وحوكمتها.

الجدول ١١ - التكنولوجيات التي تم إدخالها أو استخدامها بطرائق جديدة (العدد = ١١٤)

	أُدخلت في العامين الماضيين	ستُدخل في العامين المقبلين
تسجيل الجلسات بالصوت و/أو الصورة	٦٨٪	١٠٪
وسائل تواصل اجتماعي مثل فيسبوك أو تويتر	٦٤٪	٨٪
نظم لوضع المعلومات والوثائق على المواقع الإلكترونية	٥٨٪	٢٤٪
بث عبر الإنترنت	٥٤٪	١٩٪
بث تلفزيوني للجلسات العامة	٤٨٪	١٤٪
برمجيات مفتوحة المصدر	٤٦٪	٢٦٪
أجهزة اتصال محمولة	٤٦٪	٢٥٪
تطبيقات اتصال محمولة للنواب	٤٥٪	٣٢٪
مستودعات للوثائق	٤٢٪	٣٤٪
نظم لضمان حفظ الوثائق بنسق رقمي	٤٠٪	٣٩٪
أنظمة إنشاء الوثائق وتحريرها	٣٩٪	٣٢٪
نظم لإدارة البريد الإلكتروني من المواطنين	٣٥٪	٢٩٪
معايير مفتوحة مثل XML	٣٣٪	٣٩٪
البرمجيات كخدمة (SaaS)	٢٥٪	٣٨٪
تطبيقات اتصال محمولة للمواطنين	٢٤٪	٣٥٪
برنامج تحويل الكلام إلى النص	٢٣٪	٣٩٪
البنية التحتية كخدمة (IaaS)	٢١٪	٣٩٪
قدرات الذكاء الاصطناعي	١٠٪	٤٥٪
تطبيقات تم تطويرها مع المواطنين	٨٪	٣٨٪

الملخص

وصفت التقارير السابقة جيداً الحواجز الاستراتيجية التي تحول دون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على نحو أكثر فعالية داخل البرلمانات. وهي تشمل عدم كفاية التمويل وقدرة الموظفين. وفي عام ٢٠٢٠، لا يزال التمويل يمثل على الأرجح مشكلة بالنسبة لجميع البرلمانات، بغض النظر عن مستوى دخل البلد، مع استمرار الصعوبات الاستراتيجية والنظامية التي تقف أمام تقديم تكنولوجيات المعلومات والاتصالات ونشرها. وفي عام ٢٠١٨، توقعت معظم البرلمانات إدخال تحسينات في العديد من المجالات، من نشر وإدارة الوثائق إلى نشر البيانات المفتوحة والتواصل مع الشباب. وبعد ذلك بعامين، لم يبلغ سوى عدد قليل عن تحقيق تقدم. ومن الناحية المشرقة، أبلغت البرلمانات عن إحراز تقدم أفضل من المتوقع في نشر المعلومات داخلياً والتفاعل مع المواطنين.

وفيما يتعلق بتعيين الموظفين الرئيسيين والاحتفاظ بهم، تواجه البرلمانات تحديات طويلة الأجل. وعلى الرغم من تفضيل الموظفين الداخليين، أفادت ٦٥٪ من البرلمانات بالاستعانة بمتعاقدين خارجيين، مع لجوء ١٨٪ إلى موظفين من الحكومة المركزية أو منتدبين منها. وبلغ متوسط عدد الموظفين العاملين بدوام كامل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ٦٢ موظفاً، مما رفع نسبة موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى النواب إلى نحو ١:٣.

وقد حددت ٨٢٪ من البرلمانات ميزانيتها الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن ٦٥٪ فقط مولوها بالكامل بأنفسها: إذ تلقت ٢٥٪ على الأقل بعض التمويل من الحكومة و٢١٪ من وكالات مانحة. وقد حدثت زيادة مستمرة في النسبة المئوية للميزانية الإجمالية التي تنفق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فقد أبلغ عدد أقل من البرلمانات عن إنفاق ٤٪ أو أقل، مع إبلاغ عدد أكبر بإنفاق ٩٪ أو أكثر. وفي عام ٢٠٢٠، أفادت ١٦٪ فقط بإنفاق أقل من ١٪ على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مقابل ٢٣٪ في عام ٢٠١٢.

وعلى الرغم من التحسينات التي شهدها التخطيط الاستراتيجي مقارنة بالسنوات السابقة، فلا يزال التقدم بطيئاً حيث لا يزال ثلث المجيبين يفتقرون إلى بيان رؤية، و٣٠٪ لا توجد لديهم خطة استراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والأمر الأكثر إثارة للقلق هو أن ٥٪ لا يفكرون حتى في مثل تلك الأدوات. وقد أدت جائحة كوفيد -١٩ إلى إبراز تلك المشكلة أكثر من أي وقت مضى. إذ أظهرت بوجه خاص أهمية مبادئ التخطيط الجيد والاستراتيجيات الحديثة وخطوط الاتصال القوية بين كبار الموظفين البرلمانيين والنواب وموظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بوصفها عوامل مهمة لبناء القدرة على الصمود. ويمكن لأحداث عرضية مثل الجائحة أن تعطل التخطيط الرسمي، ولكن تميل المؤسسات التي تتمتع بعمليات أقوى إلى أن تكون أكثر إدراكاً لوضعها واستجابةً للتغيرات وقدرةً على الصمود.

ويظهر هذا الاستعراض الأول للممارسات الابتكارية في البرلمان أن ٥٩٪ من البرلمانات المشمولة اعتمدت عمليات غير رسمية لتشجيع الابتكار ودعمه وأن ٢٠٪ اعتمدت عمليات رسمية. واعتمدت أكثر من ربع البرلمانات (٢٦٪) استراتيجية ابتكار رسمية، وخصصت أكثر من الثلث (٣٥٪) موظفاً واحداً على الأقل للقيام بدور رسمي في مجال الابتكار.

وقد حدثت أهم التحسينات التي شهدتها السنتين الماضيتين، كما ذكرت الدراسات الاستقصائية السابقة، في مجالي النشر (الخارجي) ونشر الوثائق والمعلومات (داخلياً). وأشار ما يقرب من نصف البرلمانات إلى أهمية الحلول الافتراضية أو الهجينة التي أدخلت خلال الجائحة، وأشار نحو الثلثين (٦٤٪) إلى أن تلك الحلول ستظل مهمة على مدى السنتين المقبلتين. بيد أن هذا الاتجاه واضح أكثر في برلمانات البلدان المرتفعة الدخل. وكانت البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل والشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل (٥٠٪ و٥٣٪ على التوالي) تميل أكثر إلى رؤية أهمية الحلول الجديدة مقارنةً بالبلدان المتوسطة والمنخفضة الدخل (٢٩٪ و١٧٪ على التوالي).

وأشارت البرلمانات في البلدان المنخفضة الدخل أكثر من غيرها إلى قضايا النظام الأساسية، مثل إدارة الوثائق، بوصفها أهم مجال للتحسين. وشهدت البرلمانات في البلدان على جميع مستويات الدخل زيادات كبيرة في كميات المعلومات المقدمة على مواقعها على شبكة الإنترنت وفي قدرتها على توزيع الوثائق داخلياً. ويشير ذلك إلى أن العديد من البرلمانات التي تواجه تحديات في الموارد تلحق بالركب في هذه المجالات.

والمجالات التي يتوقع إدخال تحسينات فيها خلال السنتين المقبلتين هي وسائل التواصل الاجتماعي، وتسجيل الجلسات بالصوت و/أو الصورة، ونظم نشر المعلومات والوثائق على المواقع الشبكية. واعتُبر أن استخدام البنية التحتية للتكنولوجيات الناشئة كخدمة والبرمجيات كخدمة من المرجح أن يزيد كثيراً على مدى العامين المقبلين. واعتمد عدد قليل نسبياً من البرلمانات الذكاء الاصطناعي (١٠٪) ولكن ذكرت أغلب البرلمانات (٤٥٪) أنها الخاصية المرجح أن تشهد تطويراً أو تعميماً على مدى العامين المقبلين. ويثير الاستخدام المتزايد للبنية التحتية عن بُعد والنظم السحابية والتخزين السحابي وتقنيات الذكاء الاصطناعي أسئلة مهمة سيتعين على البرلمانات معالجتها فيما يتعلق بالأمن والحوكمة وخصوصية البيانات.

البنية التحتية والخدمات والتطبيقات والتدريب

نظر القسم السابق في استراتيجيات نشر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات داخل البرلمانات ومصادر التمويل والاتجاهات التكنولوجية الواسعة النطاق. وتعمق هذا القسم في كيفية قيام البرلمانات بتنفيذ وإدارة قدراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والأنظمة والبنية التحتية والخدمات اللازمة لدعم استخدامها داخل المؤسسة مثل دعم المستخدمين وتخطيط المشاريع وإدارة المشاريع.

وأفاد ٨٪ من المجيبين على الاستقصاء عن نقص في إمدادات الكهرباء الموثوقة، وهو عامل أساسي للاستخدام الفعال والموثوق به لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات. وكان هذا أعلى قليلاً مما كان عليه في عام ٢٠١٨ (٦٪) ولكن الاتجاه على المدى الطويل تنازلي: إذ ذكرت ١٤٪ من البرلمانات المشكلة في عام ٢٠١٠، حيث انخفضت إلى ١٢٪ في عام ٢٠١٢ و إلى ١٠٪ في عام ٢٠١٦.

مجموعة من خدمات الشبكة والاتصال

أفادت جميع البرلمانات المجيبة منذ عام ٢٠١٨ بوجود اتصال بالإنترنت. وفي عام ٢٠٢٠، اعتبرت ٩٥٪ أن اتصالها موثوق بشكل كاف على الأقل (ورأت ٤٠٪ أن الاتصال أكثر من ملائم)، ورأت ٩٠٪ أن الاتصال سريع بشكل كاف (مع إبلاغ ٣٧٪ عن سرعة أعلى مما يكفي). ويعني ذلك على العكس أن ٥٪ فقط رأت أن الاتصال غير موثوق بشكل كاف لأغراضها وأن ١٠٪ رأته بطيئاً للغاية - ولكن يوجد دائماً عنصر «اللحاق بالركب» في السعي لتحقيق السرعة والموثوقية والسعة. وعلى الرغم من ذلك، فإن الاعتماد المتزايد للأنظمة البرلمانية على الإنترنت، كما هو مبيَّن في التقارير السابقة، فضلاً عن الوظائف الافتراضية (مثل التخزين السحابي والمؤتمرات عبر الفيديو) يثير تساؤلات حول مدى كفاية خدمة الإنترنت، ولا سيما بالنسبة للنواب والموظفين الذين يعملون عن بُعد.

وتهيمن شبكات الإنترنت اللاسلكية في البرلمانات تقريباً. ففي عام ٢٠٢٠، كانت ٣٪ من البرلمانات فقط تفتقر لشبكات الإنترنت اللاسلكية للنواب (على غرار عام ٢٠١٨) وكانت ٥٪ تفتقر لشبكة للموظفين (مقابل ٨٪ في عام ٢٠١٨). وتوفر ٨٣٪ من البرلمانات الآن إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت اللاسلكية للجمهور، وهي زيادة كبيرة مقارنةً بنسبة ٦٥٪ المبلغ عنها في عام ٢٠١٨. وتشير هذه الأرقام إلى أن خدمة الإنترنت اللاسلكية تقترب من نقطة التشبع. وتتوقع تلك البرلمانات، التي لا تقدم حالياً شبكة إنترنت لاسلكية، أن تقوم بذلك لفائدة النواب والموظفين؛ ولا تقدِّم ١٣٪ ولا تعتزم تقديم إمكانية النفاذ للجمهور.

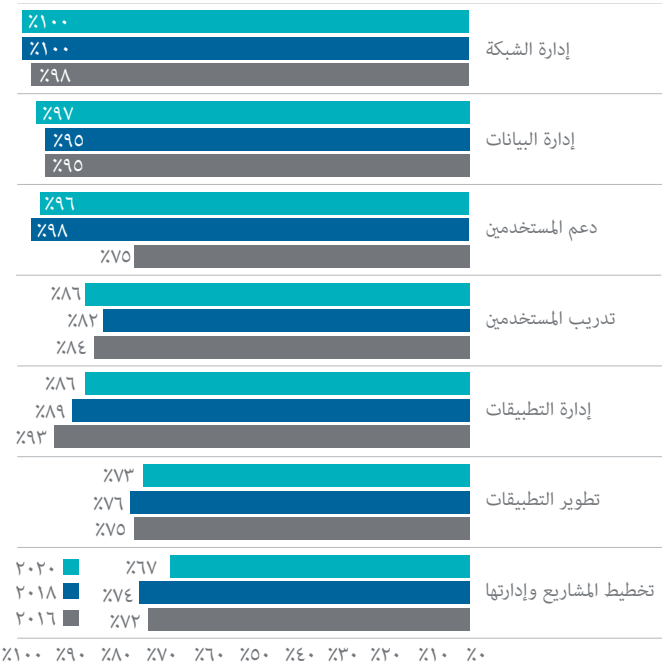
الجدول ١٢ - شبكات الإنترنت اللاسلكية داخل البرلمان (العدد = ١١٣)

	النواب	الموظفون	الجمهور
نعم	٩٧٪	٩٥٪	٨٣٪
لا	٣٪	٥٪	١٧٪

ويجب على البرلمانات، مثل جميع المؤسسات الكبيرة، أن تقدِّم مجموعة من الخدمات المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي عام ٢٠٢٠، وكما هو مبيَّن في الشكل ٣٣ أدناه، كان لدى جميع البرلمانات المجيبة تطبيقات معلوماتية لإدارة الشبكات، ولدى ٩٧٪ خدمات لإدارة البيانات (مقابل ٩٥٪

في ٢٠١٨ و٢٠١٦). ولأسباب غير واضحة، انخفضت النسبة فيما يخص تخطيط وإدارة المشاريع من ٧٤٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٧٪ في عام ٢٠٢٠. وباستثناء ذلك، كان مستوى الخدمات المقدمة متسقاً بشكل عام بين عامَي ٢٠١٨ و٢٠٢٠. وكانت إدارة المشاريع وتطوير التطبيقات هما الخدمتان اللتان يُحتمل أقل أن تُقدما داخلياً ولكن الأكثر احتمالاً أن تكونا قائمتين على المشاريع.

الشكل ٣٣ - خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة في البرلمان (العدد = ١١٦)



وفي عامَي ٢٠١٨ و٢٠٢٠، كان احتمال تقديم البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل مجموعة أوسع من الخدمات أعلى مقارنةً بالبلدان المنخفضة الدخل، ولكن قد تفسر هيمنة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السبب في أن الفرق ضئيل للغاية. ومن العوامل الأهم في حجم متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حجم البرلمان. إذ قدمت ٧٧٪ من البرلمانات التي تضم ٤٠٠ عضو أو أكثر جميع الخدمات السبع المبينة في الشكل ٣٣. وينخفض هذا الرقم إلى ٤٩٪ في البرلمانات التي يقل عدد أعضائها عن ١٠٠ عضو وإلى ٤٧٪ بالنسبة للبرلمانات التي تضم ما بين ١٠٠ عضو و٣٩٩ عضواً. وقدمت ٨٦٪ من البرلمانات التي شملتها الدراسة خمس خدمات أو أكثر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مقارنة بنسبة ٩٦٪ بين البرلمانات التي تضم أكثر من ٤٠٠ عضو.

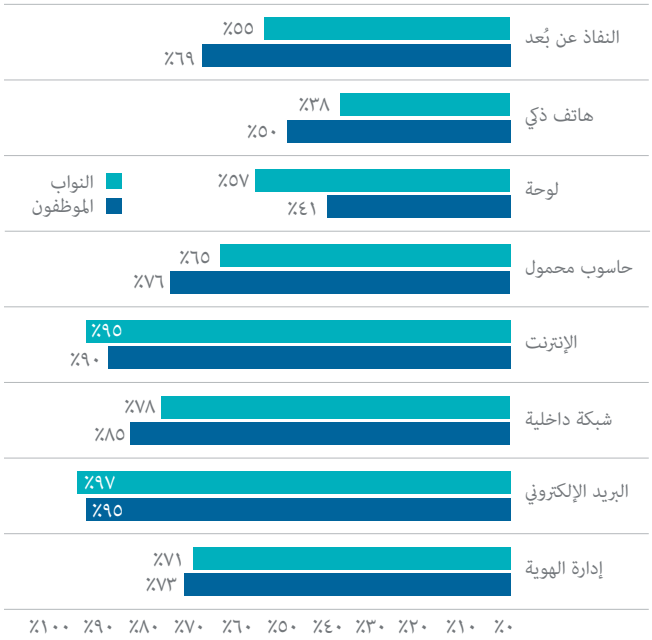
الجدول ١٣ - مجالات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي توفرها البرلمانات (العدد = ١١٦)[٦]

	أقل من ١٠٠ عضو	ما بين ١٠٠ عضو و٣٩٩ عضواً	أكثر من ٤٠٠ عضو
خمس مجالات خدمة أو أكثر	٪٨٢	٪٨٤	٪٩٦
سبع مجالات خدمة	٪٤٩	٪٤٧	٪٧٧

٦ المجالات السبعة هي: تخطيط وإدارة المشاريع، وتطوير التطبيقات، وإدارة التطبيقات، وتدريب المستخدمين، ودعم المستخدمين، وإدارة البيانات، وإدارة الشبكة.

وفي عام ٢٠٢٠، وفرت ٩٥٪ من البرلمانات المجيبة إمكانية الاتصال بالإنترنت للنواب و٩٠٪ فعلت ذلك بالنسبة للموظفين، أي بانخفاض طفيف عن عام ٢٠١٨ ولكن بارتفاع كبير مقارنةً بعام ٢٠١٢ كما هو متوقع ونظراً للوضع الحالي، ارتفعت نسبة البرلمانات التي توفر إمكانية الوصول عن بُعد للنواب والموظفين بشكل كبير منذ عام ٢٠١٨، من ٤١٪ إلى ٥٥٪ للنواب ومن ٥٢٪ إلى ٦٩٪ للموظفين. وفيما يتعلق بالعتاد، كانت النسبة المئوية للبرلمانات التي توفر حواسب محمولة أو لوحات أو هواتف ذكية للنواب والموظفين متسقة إلى حد كبير مع نتائج الدراسة السابقة ولكن أعلى قليلاً من عام ٢٠١٨ فيما يخص خدمات إدارة الهوية. وأدت الزيادة في العمل عن بُعد في ظل الجائحة إلى زيادة عدد النواب والموظفين الذين يستخدمون أجهزتهم الخاصة، مما ترتب عليه آثار على المشتريات والدعم والأمن.

الشكل ٣٤ - الخدمات/العتاد المقدم إلى النواب والموظفين (العدد = ١١٥)



البرمجيات المؤسسية وتخزين الوثائق

في عام ٢٠١٦، اقتربت البرلمانات إلى حد كبير من السعة الداخلية لتخزين الوثائق: فكانت لدى ثلاثة أرباع البرلمانات تخزين داخلي مشترك وكانت ١٢٪ فقط تستخدم تقنيات قائمة على السحابة. وبحلول عام ٢٠١٨، ارتفعت نسبة التخزين السحابي إلى ٢١٪. وفي عام ٢٠٢٠، أفاد المجيبون بزيادة في التخزين المشترك داخلياً (من ٧٧٪ إلى ٨٠٪) وزيادة كبيرة في التخزين السحابي إلى ٣٩٪. وبالنسبة لمشاركة الوثائق، اعتمدت ٣٪ من البرلمانات حصراً على التخزين المشترك داخلياً، و٤٪ فقط شاركت الوثائق حصراً من خلال التخزين السحابي. ومن بين المجيبين الباقين، أفاد ٤٩٪ بأن لديهم أربع طرائق أو أكثر لتبادل الوثائق و٧٣٪ بأن لديهم ثلاث طرائق أو أكثر. وأفادت ١٣٪ من البرلمانات بأنه لا توجد وظائف لتبادل الوثائق إلكترونياً (بالاعتماد عوضاً عن ذلك على عمليات نقل الوثائق اليدوية أو لمرة واحدة).

واستمر استخدام الأنظمة الإلكترونية لإدارة الوثائق والسجلات الأكثر رسمية والقائمة على المؤسسات في الارتفاع، من ٤٧٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٥١٪ في عام ٢٠١٨ وإلى ٥٨٪ في عام ٢٠٢٠. ولا تزال توجد حواجز أمام التخزين السحابي من حيث البنية التحتية والدعم والأمن وسيادة البيانات والآثار

القانونية للولاية القضائية لتخزين البيانات. وعلى الرغم من أن ٢٣٪ فقط من البرلمانات وفرت إمكانية الوصول إلى الوثائق المشتركة عبر تطبيقات محمولة، فإن ٧٣٪ من هذه البرلمانات فعلت ذلك من خلال مواقعها البرلمانية على الإنترنت.

الجدول ١٤ - الوصول إلى الوثائق المشتركة (العدد = ١١٣)

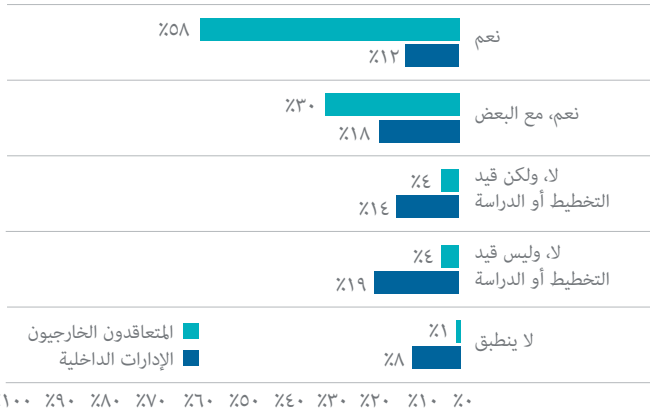
	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦
محرك أقراص مشترك في الشبكة الداخلية	٨٠٪	٧٧٪	٧٥٪
محرك أقراص مشترك في التخزين السحابي	٣٩٪	٢١٪	١٢٪
موقع شبكي داخلي	٦٩٪	٦٠٪	٥٢٪
نظام إلكتروني لإدارة الوثائق والسجلات	٥٨٪	٥١٪	٤٧٪
(معظم) الملفات تُخزَّن في محطات العمل المحلية، وتُشارَك عبر البريد الإلكتروني و/أو أقراص محمولة	-	١٤٪	١٦٪
استخدام الموقع الإلكتروني للبرلمان	٧٣٪	-	-
استخدام التطبيق المحمول للبرلمان	٢٨٪	-	-

اتفاقات مستوى الخدمة والدعم

يُعدّ استخدام اتفاقات مستوى الخدمة الخاصة لمقدمي الخدمات الخارجيين والداخليين بشكل متزايد ممارسة تنظيمية جيدة. وبموجب اتفاق مستوى الخدمة، يتم الاتفاق على التوقعات المتعلقة بدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوضيحها مع مؤشرات أداء قابلة للقياس.

وأبرمت تسع من أصل عشر برلمانات (٨٨٪) اتفاقات مستوى الخدمة مع مقدمي خدمات داخليين في عام ٢٠٢٠، وأبرمت ٥٩٪ اتفاقات مستوى خدمة مع كل مقدمي الخدمات الرئيسيين. وهذه الأرقام متسقة مع تلك التي تم الإبلاغ عنها في ٢٠١٦ و٢٠١٨ وتظهر أن استخدام اتفاقات مستوى الخدمة تنتشر بين البرلمانات. وفي عام ٢٠٢٠، استخدمت ٢١٪ من البرلمانات الاتفاقات داخلياً بين الإدارات (مثل عام ٢٠١٨ ارتفاعاً من ١٣٪ في عام ٢٠١٦). وأبلغت ٣٥٪ عن بعض اتفاقات مستوى الخدمة الداخلية على الأقل في ٢٠١٨ و٢٠٢٠. ولم يكن لدى عُشر البرلمانات خطط لاستخدام اتفاقات مستوى خدمة داخلية (وهو مفهوم بالنسبة للبرلمانات الأصغر حجماً)، في حين بلغت النسبة ٢٪ فقط فيما يخص اتفاقات مستوى الخدمة الخارجية.

الشكل ٣٥ - استخدام اتفاقات مستوى الخدمة (العدد = ١١٣)



البرمجيات التجارية مقابل البرمجيات المفتوحة المصدر

لا تزال البرمجيات والخدمات التجارية تهيمن على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل البرلمانات. وفي عام ٢٠٢٠، كما هو مبيَّن في الجدول ١٥، كانت ٩٤٪ من البرلمانات تستخدم البرمجيات التجارية لخوادمها و٩٤٪ لحواسبها المكتبية والمحمولة. وعلى غرار التقارير السابقة، فإن أكبر استخدام لبرمجية مفتوحة المصدر هو كنظام لتشغيل خادوم، وأفادت ٥٥٪ من البرلمانات باستخدامه بهذه الطريقة. وأبلغت ٣٣٪ عن استخدام برمجية خادوم مفتوحة المصدر لضبط الخادوم الافتراضي. وبشكل عام، استخدمت ٧٨٪ برمجيات مفتوحة المصدر بشكل أو بآخر (مع استخدام برلمانين لها حصرياً عوضاً عن البرمجيات التجارية). وكانت النسبة مماثلة في عام ٢٠١٦ (٧٥٪) و٢٠١٨ (٨٠٪).

وعلى العكس من ذلك، فإن البرمجيات التجارية هي المهيمنة على أنظمة تشغيل الحواسيب المكتبية والمحمولة واستخدمتها ٩٤٪ من البرلمانات (مقابل ١٢٪ تستخدم برمجيات مفتوحة المصدر لهذا الغرض). وهذا النمط مشابه للتطبيقات الأخرى مثل النشر وأدوات المكاتب وأدوات التعاون وعقد المؤتمرات عبر الفيديو.

الجدول ١٥ - استخدام النظم التجارية المفتوحة المصدر (العدد = ١١٣)

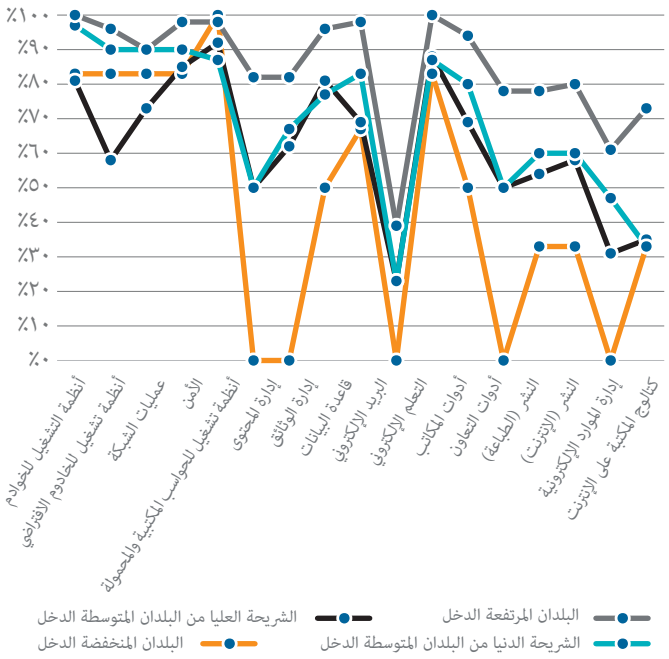
	برمجية تجارية	برمجية مفتوحة المصدر
أنظمة تشغيل للخوادم	٩٤٪	٥٥٪
أنظمة تشغيل للخادوم الافتراضي	٨٥٪	٣٣٪
عمليات الشبكة	٨٦٪	٢٦٪
أمن	٩٢٪	٢٢٪
أنظمة تشغيل للحواسب المكتبية والمحمولة	٩٤٪	١٢٪
إدارة المحتوى	٦٢٪	٣٣٪
إدارة الوثائق	٦٩٪	٢٢٪
قاعدة بيانات	٨٥٪	٤٠٪
البريد الإلكتروني	٨٦٪	١٦٪
التعلم الإلكتروني	٢٩٪	١٦٪
أدوات المكاتب	٩٣٪	١٢٪
المؤتمرات عبر الفيديو	٨٢٪	٢٢٪
أدوات التعاون	٦٠٪	١٤٪
النشر (الطباعة)	٦٥٪	٤٪
النشر (الويب)	٦٧٪	٢٦٪
إدارة الموارد الإلكترونية	٤٧٪	١٤٪
كتالوج المكتبة على الإنترنت	٥١٪	٢٤٪

وكان يوجد تباين محدود وفقاً لمستوى الدخل القومي في استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر. وكان احتمال الاستخدام هو الأعلى في برلمانات البلدان ذات الدخل المتوسط الأدنى (٨٣٪) ثم برلمانات البلدان

ذات الدخل المرتفع أو المتوسط الأعلى (٧٨٪). وهذه الأرقام تقارن بنسبة ٥٠٪ في البلدان المنخفضة الدخل.

واستخدمت جميع البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل البرمجيات التجارية لأنظمة تشغيل خوادمها الداخلية. وكانت النسبة ٨١٪ في البلدان ذات الدخل المتوسط الأدنى و٨٣٪ في البلدان المنخفضة الدخل. وفي حين أن ٦٣٪ من البلدان المرتفعة الدخل استخدمت برمجيات تجارية لخوادمها الافتراضية، فلم يقم بذلك أي من البلدان المنخفضة الدخل. وكان التباين بحسب الدخل أوضح في حالة البرمجيات التجارية، كما هو مبيَّن في الشكل ٣٦. والتفاوتات بين البلدان المرتفعة الدخل والبلدان المنخفضة الدخل كبيرة في حالات برمجيات إدارة المحتوى، وإدارة الوثائق، وقواعد البيانات، ونظم البريد الإلكتروني، والتعلم الإلكتروني، وأدوات التعاون، والنشر.

الشكل ٣٦ - استخدام البرمجيات التجارية بحسب النوع ومستوى الدخل
(العدد = ١١٣)

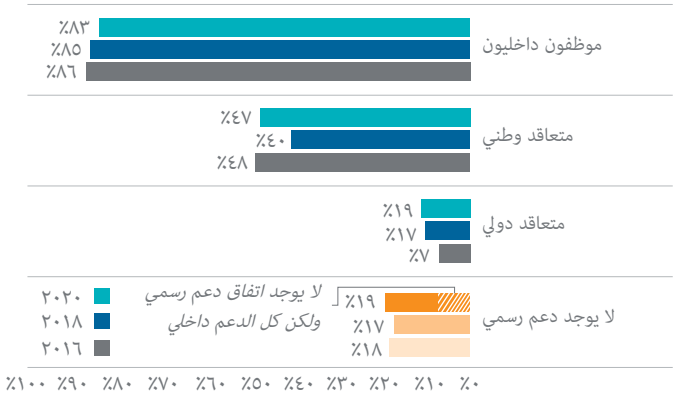


وكما لوحظ في التقارير السابقة، يمكن أن تكون البرمجيات المفتوحة المصدر جذابة للبرلمانات ذات التمويل المحدود، ولا سيما لسير العمل البرلماني وإدارة الوثائق. وإن تكلفة شراء أو ترخيص البرمجيات والأجهزة لتشغيلها، سواء في المنزل أو على السحابة، ليست الاعتبارات الوحيدة. ويجب على البرلمانات، مثل جميع المستخدمين النهائيين للأدوات الرقمية، أن تنظر في تكاليف الدعم والصيانة وتوافر المهارات اللازمة. وقد جاء في تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي لعام ٢٠١٦:

> يمكن أن يكون أحد التحديات المرتبطة بالتطبيقات والخدمات المفتوحة المصدر هو الافتراض غير الصحيح أنه لا توجد تكاليف لتلك التطبيقات والخدمات. ويمكن ألا ترتبط أي تكاليف بجزء من مجموعة البرمجيات، ولكن لا يزال يتعين على البرلمانات دعم تلك المنتجات بالطريقة نفسها التي تدعم بها البرمجيات التجارية.

وفي الحالات التي تُستخدم فيها برمجيات مفتوحة المصدر، قدمت ٨٣٪ من البرلمانات دعماً داخلياً. واستعانت ٤٧٪ بمتعاقدين خارجيين محليين و١١٪ بمتعاقدين دوليين (ارتفاعاً من ٧٪ في عام ٢٠١٦). ولم يكن لدى برلمان واحد من كل خمسة برلمانات عقود دعم رسمية لنظمها المفتوحة المصدر، وهي تقريبا النسبة نفسها المسجلة في ٢٠١٦ و٢٠١٨. ولا تتجاوز هذه النسبة ١١٪ عندما يتم استبعاد البرلمانات التي تدعم جميع برامجها المفتوحة المصدر داخلياً.

الشكل ٣٧ - كيف تدعم البرلمانات البرمجيات المفتوحة المصدر
(العدد = ٨٨)



كيف تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوظائف البرلمانية

تبحث الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠٢٠ الاتجاه المستمر ولكن البطيء نحو رقمنة البرلمانات. والتغييرات المبلغ عنها محدودة، ومع ذلك فإن المزيد مما تفعله البرلمانات أصبح الآن رقمياً. وتظهر الاتجاهات التي لوحظت في عام ٢٠٢٠ انحرافاً طفيفاً مقارنة بالتقارير السابقة، وتنجم معظم الاختلافات عن العينة المتغيرة لكل تقرير. وإن الزيادات الملحوظة الوحيدة المبلغ عنها هي رقمنة المحفوظات البرلمانية (التي حُققت بنسبة ٧٩٪ مقابل ٧١٪ في عام ٢٠١٨ و٦٨٪ في عام ٢٠١٦)، وأنظمة الاتصالات العامة (٦٣٪ في ٢٠٢٠ و٢٠١٨ مقابل ٥٦٪ في عام ٢٠١٦ و٣٦٪ في عام ٢٠٠٨ عندما نُشر التقرير الأول).

وبالنسبة لبعض الوظائف مثل الصياغة التشريعية، وتتبع وصياغة التعديلات، ووظائف الجلسات العامة، ليس من المستغرب تماماً أن نرى هذا التغيير المحدود في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد سجَّل أول تقرير عالمي للبرلمان الإلكتروني نُشر في عام ٢٠٠٨ أن ٧٠٪ من المجيبين لديهم تطبيقات لإعداد محاضر الجلسات العامة. وفي عامي ٢٠٢٠ و٢٠١٨، كانت لدى ٦٩٪ من البرلمانات أنظمة لإعداد محاضر الجلسات العامة. ولا تبيِّن تلك النسب تعقيد أو تغير وظائف الحلول التي ربما اعتُمدت بمرور الوقت، مثل استخدام التدوين التلقائي وإضافة مكونات الذكاء الاصطناعي لتحسين نوعية المدونات.

ورداً على سؤال جديد في دراسة عام ٢٠١٨ بشأن تصويت اللجان، كان لدى ٣٠٪ من المجيبين أنظمة لإدارة تلك العملية. وفي عام ٢٠٢٠، انخفضت النسبة إلى ٢١٪ فقط لأسباب غير واضحة.

الجدول ١٦ - الوظائف أو الأنشطة أو الخدمات البرلمانية التي يوجد نظام معلوماتي لها (العدد = ١١٢)

	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦	٢٠٠٨[٧]
مهام الجلسة العامة				
صياغة التعديل	٤٦٪	٤٦٪	٤٥٪	-
حالة/تتبع التعديلات	٥٥٪	٥٥٪	٥٥٪	٦٤٪
تحليل الميزانية التي اقترحتها الحكومة	٢٩٪	٣٢٪	٢٢٪	-
صياغة مشروع قانون	٥٠٪	٤٤٪	٤٢٪	-
حالة/تتبع مشروع قانون	٦٣٪	٦٥٪	٦٤٪	-
قاعدة بيانات القوانين التي أقرها البرلمان	٧٥٪	٦٩٪	٧٤٪	-
محاضر الجلسات العامة	٦٩٪	٨٤٪	٧٩٪	٧٠٪
وثائق تدقيق أخرى	٢٦٪	٣٤٪	٣١٪	١١٪
التقويمات والجداول الزمنية للجلسات العامة	٧٣٪	٧٥٪	٧٨٪	٥٩٪
الكلمات والمناقشات في الجلسات العامة	٧٣٪	٧٥٪	٧٨٪	٧٠٪
التصويت في الجلسات العامة	٦٦٪	٦٩٪	٦٧٪	٦٥٪
أسئلة للحكومة	٤٦٪	٥٨٪	٥٠٪	٥٢٪
مهام اللجان				
التقويمات والجداول الزمنية للجان	٦٨٪	٧٠٪	٧٠٪	-
تقارير اللجان	٦٨٪	٧١٪	٧٢٪	٦٤٪
تصويت اللجان	٢١٪	٣٠٪	-	-
المواقع الإلكترونية للجان	٥٤٪	٥٥٪	٥٢٪	-
محاضر اجتماعات اللجان	٦٠٪	٦٧٪	٦٨٪	٦٣٪
وظائف الإدارة والدعم				
الأرشيف الرقمي للوثائق البرلمانية	٧٩٪	٧١٪	٦٨٪	-
الإفصاح المالي	٣٦٪	٣٦٪	٣٨٪	-
نظام الإدارة المالية	٨١٪	٧٨٪	٧٦٪	
نظام الموارد البشرية	٨٠٪	٧٨٪	٧٧٪	٧٠٪
إدارة ودعم المواقع الإلكترونية للنواب	٢٤٪	١٩٪	٢١٪	٣٤٪
إدارة ودعم الموقع الإلكتروني للبرلمان	٩٠٪	٩٠٪	٩١٪	٨٤٪
إدارة موارد المكتبة	٦٥٪	٧١٪	٥٩٪	-
كتالوج المكتبة على الإنترنت	٦٥٪	٦٥٪	٥٧٪	-
أنظمة التواصل مع الدوائر الانتخابية	٦٣٪	٦٣٪	٥٦٪	٣٦٪

وبعد النظر في هيمنة الدعم التكنولوجي لمختلف المهام البرلمانية والإدارية، سينظر القسم التالي بمزيد من التفصيل في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم الجانب التشغيلي للبرلمانات. ويبدأ بالنظر في دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم عمل البرلمانات في الجلسات العامة واللجان.

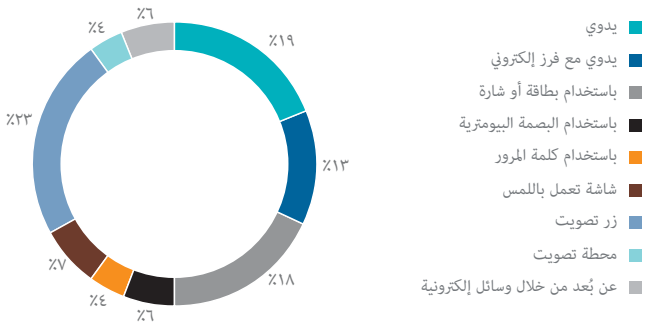
٧ استندت بيانات عام ٢٠٠٨ إلى صياغة مختلفة قليلاً.

نظم قاعات الجلسات العامة واللجان

انخفض عدد البرلمانات التي تستخدم أساليب التصويت اليدوية في قاعات الجلسات العامة أو غيرها إلى ٥٨٪ من ٧٨٪ في عام ٢٠١٨، وهو ما يدل على عدد البرلمانات التي تعتزم في عام ٢٠١٨ التخلي عن أنظمة التصويت اليدوية. ومن بين البرلمانات التي تستمر في التصويت يدوياً، تقوم ١٣٪ بإحصاء الأصوات إلكترونياً و٤٣٪ قامت بذلك واستخدمت أيضاً شكلاً من أشكال التصويت الإلكتروني. واتبعت ٣٣٪ نظام تصويت يدوي.

وظل استخدام أزرار التصويت الفردية والمعينة الطريقة الأكثر شعبية للتصويت في المجلس (٢٣٪ من البرلمانات)، مع استخدام ١٨٪ بطاقات أو رموز واستخدام ٦٪ البيانات البيومترية للاستيثاق (مقابل ١٣٪ في عام ٢٠١٨ و٨٪ في عام ٢٠١٦). وكانت الزيادة الأكبر في عدد البرلمانات التي تستخدم أساليب التصويت عن بُعد في الجلسة العامة. إذ ارتفع من ١٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٪ في عام ٢٠٢٠، مما يشهد على سرعة اعتماد الحلول الافتراضية خلال فترة الجائحة.

الشكل ٣٨ - أساليب التصويت في القاعة العامة (العدد = ١١٢)



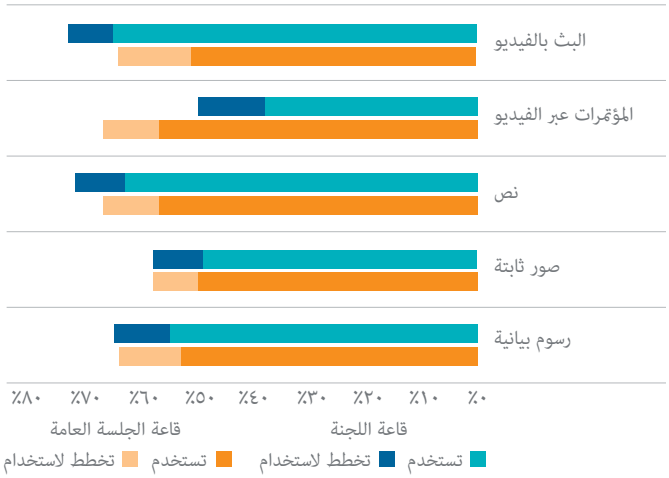
وخلافاً لقاعات الجلسات العامة، تميل اللجان إلى الاحتفاظ بممارسات التصويت اليدوي. وأفادت ٦٩٪ من البرلمانات باستخدام أساليب التصويت اليدوي في اللجان، حيث تستخدم ٥٨٪ إجراءات يدوية تماماً للتصويت وفرز الأصوات. واستخدمت ١٢٪ فقط من البرلمانات أساليب إلكترونية بالكامل للتصويت في اللجان، وكانت الأنظمة القائمة على البطاقات أو الرموز هي الأكثر شعبية (٧٪). ولم يبلغ أي برلمان عن وجود نظم للتصويت عن بُعد في اللجان على الرغم من أن بعضها اعتمدها منذ ذلك الحين في ظل الوباء.

وتستخدم ٧٤٪ من البرلمانات الآن التسجيل التلقائي بالفيديو في غرفهم العامة لتسجيل وقائع الجلسات وبثها. وتوقعت ٧٪ أخرى تنفيذ مثل تلك الأنظمة في المستقبل. وفي عام ٢٠١٨، أجرت ٨٠٪ من البرلمانات بثاً مباشراً (أو شبه مباشر) لجلساتها العامة. وارتفعت هذه النسبة إلى ٨٦٪ في عام ٢٠٢٠.

ويجري استكمال الإجراءات الشفوية التقليدية للبرلمان، وإن لم يتم استبدالها، بأدوات سمعية بصرية في كل من الجلسات العامة واللجان. ومنذ عام ٢٠١٨، حدثت زيادة ملحوظة في استخدام أدوات البث بالفيديو في الغرف العامة - من ٥٤٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٥٪ في عام ٢٠٢٠. وكان الارتفاع في مؤتمرات الفيديو في الغرف العامة حاداً - من ٢٢٪ من البرلمانات في عام ٢٠١٨ إلى ٣٨٪ في عام ٢٠٢٠. وبالنسبة للجان، كان الارتفاع حاداً أكثر من ٣٨٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٥٧٪ في هذا التقرير. ومع ظهور هذه التكنولوجيات، أصبح استخدام وسائل العرض التقليدية، مثل النص والرسوم البيانية، ثابتاً. وإلى جانب الدراسة الاستقصائية، وردت

معلومات خلال الجائحة بأن اللجان البرلمانية تعقد جلسات استماع بالفيديو وتحصل على شهادات ذات عمق ونطاق غير عاديين. ومن الآثار الجانبية غير المتوقعة تيسير وصول الجمهور إلى البرلمانات ولجانها.

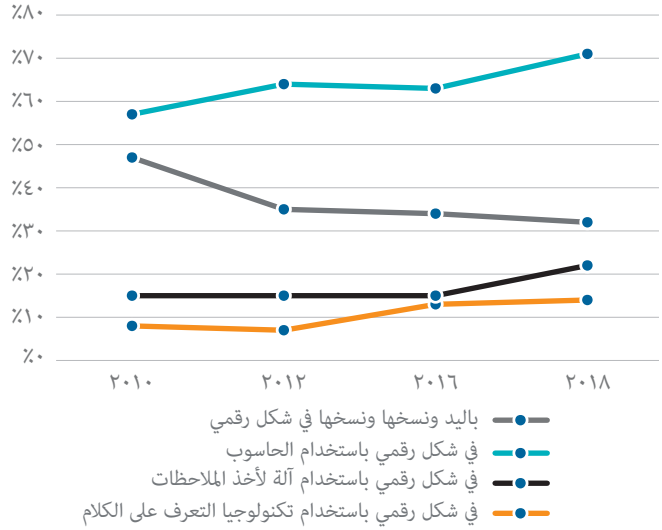
الشكل ٣٩ - استخدام المعدات السمعية والبصرية في قاعات الجلسات العامة واللجان (العدد = ١٠٦)



ومن الشائع حالياً أن تجري البرلمانات بثاً مباشراً أو معدلاً للجلسات. وأفادت ٧٤٪ من البرلمانات بالتسجيل التلقائي لجلساتها العامة، و٨٦٪ بالبث المباشر. ولم تقم سوى ٤٪ أو اعتزمت القيام بإجراء بث مباشر للجلسات العامة.

ولا يزال المحضر الرسمي وثيقة بالغة الأهمية تستخدم البرلمانات مجموعة متنوعة من الأساليب الرقمية لإعدادها. والطريقة الأكثر شعبية هي التسجيل المباشر للنص باستخدام نظام قائم على الحاسوب تستخدمه ٦٥٪ من البرلمانات (مقابل ٥٧٪ في عام ٢٠١٠). ويستمر تدوين الملاحظات اليدوية في العديد من البرلمانات، ولكنها تُنسخ لاحقاً في شكل رقمي. ولا تزال معدات التدوين مستخدمة كما هو مبيَّن في الشكل ٤٠. وارتفع استخدام برامج التعرف على الكلام من ٨٪ في عام ٢٠١٠ إلى ١٣٪ في عام ٢٠١٦ ثم ١٤٪ في عام ٢٠١٨ ثم ٢٥٪ في عام ٢٠٢٠. والابتكار في تسجيل المحضر الرسمي هو استخدام الخوارزميات القائمة على الذكاء الاصطناعي لتحسين جودة النسخ التلقائي.

الشكل ٤٠ - استخدام الأدوات الرقمية لإعداد محاضر الجلسات العامة (العدد = ١١٠)



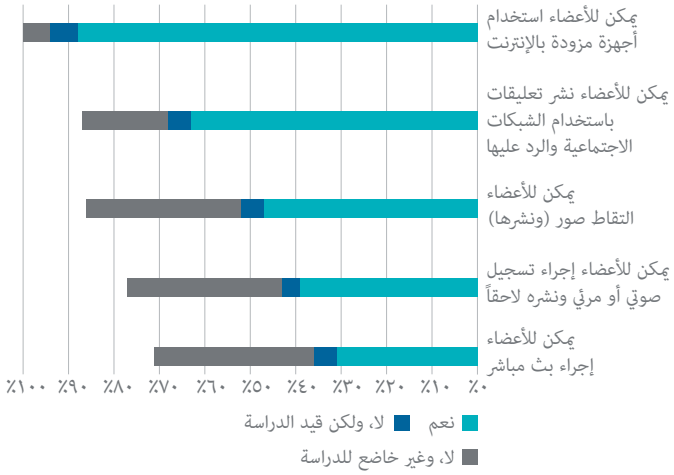
وداخل المجلس نفسه، زادت إمكانية وصول النواب إلى مجموعة من التكنولوجيات الشخصية لدعم عملهم. وثبتت خُمس البرلمانات أجهزة مكتبية أو مماثلة في قاعة الجلسات العامة، وسمحت تُسع البرلمانات للنواب باستخدام لوحات ذكية.

الجدول ١٧ - التكنولوجيا التي يستخدمها النواب داخل قاعة الجلسات العامة (العدد = ٩٩)

حاسوب مكتبي	٪٢١
حاسوب محمول	٪٧٣
هاتف ذكي	٪٧٧
لوحة	٪٨٧

وعلى الرغم من أن أحد البرلمانات لم يسمح للنواب بجلب أجهزة إلكترونية إلى القاعة، فقد كان ذلك إلى حد كبير رأي الأقلية، حيث سمحت ٨٨٪ للنواب باستخدام أجهزتهم المتصلة بالإنترنت داخل القاعة. ويشير الشكل ٤١، الذي يوضح كيفية استخدام الأجهزة في القاعة، إلى أن ٦٣٪ سمحت للنواب باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، و٤٧٪ سمحت لهم بالتقاط الصور، ولكن ٣١٪ فقط سمحت لهم بالبث المباشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وسمحت بعض البرلمانات باستخدام الأجهزة في القاعة ولكن ليس أثناء التحدث.

الشكل ٤١ - الأجهزة المتصلة بالإنترنت داخل القاعة (العدد = ١١٢)



تدريب النواب والموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

إن التدفق الحديث نسبياً والنمو السريع للأدوات الرقمية الجديدة في البرلمانات يجعل الكفاءة التقنية الأساسية ذات أهمية متزايدة لكل من النواب والموظفين حتى يكونوا أكثر إلماماً بالأدوات الرقمية وثقةً فيها في وظائفهم. وقدم ٧٢٪ من المجيبين دورة تدريبية و/أو تمهيدية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للنواب و٨٦٪ للموظفين. ودربت ٤٪ من البرلمانات النواب فقط (و١٧٪ الموظفين فقط)، في حين لم تقدم ١٠٪ أي تدريب مباشر على الإطلاق للنواب أو الموظفين (مقابل ١١٪ في عام ٢٠١٨). ويبيِّن الجدول ١٨ بعض الفوارق في التدريب الذي تقدمه

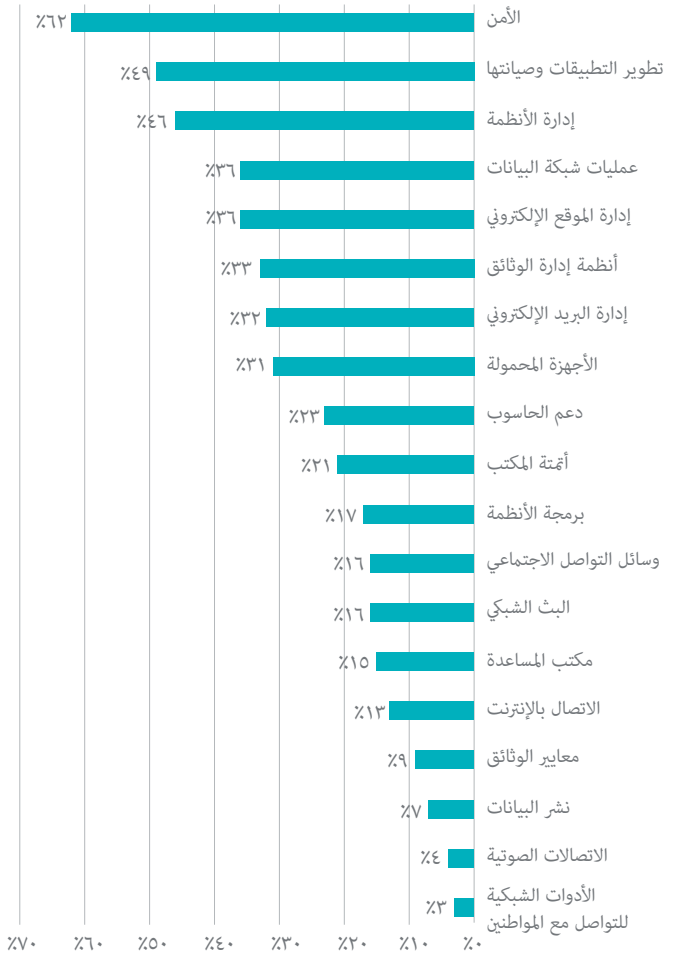
البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل مقابل البلدان المنخفضة الدخل. وتقدم ٧٢٪ من البلدان المرتفعة الدخل التدريب للنواب، في حين أن ٣٣٪ فقط تقدم التدريب في البلدان المنخفضة الدخل التي يرجح أيضاً أن تدرب الموظفين فقط (٣٣٪ مقابل ١٤٪ في البلدان المرتفعة الدخل).

الجدول ١٨ - تدريب النواب والموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٩)

	النواب	الموظفون	لا يوفر تدريب	النواب فقط	الموظفون فقط	النواب والموظفون
الكل	٧٦٪	٨٦٪	١٠٪	٤٪	١٤٪	٧٣٪
المرتفعة الدخل	٧١٪	٨٦٪	٧٪	٧٪	٢١٪	٦٤٪
الشريحة العليا من البلدان المتوسطة الدخل	٧٥٪	٩٢٪	٨٪	٠٪	١٧٪	٧٥٪
الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل	٣٣٪	٦٧٪	٣٣٪	٠٪	٣٣٪	٣٣٪
المنخفضة الدخل	٧٢٪	٨٦٪	١٠٪	٤٪	١٧٪	٦٩٪

وأهم أولويات التدريب التي تراها البرلمانات هي أساساً الأولويات نفسها المشار إليها في التقارير السابقة. وكما هو مبيَّن في الشكل ٤٢، فإن الأولويات العليا هي الأمن (٦٢٪)، وتطوير التطبيقات وصيانتها (٤٩٪ مقابل ٥٦٪ في عام ٢٠١٨) وإدارة الأنظمة (٤٦٪). وسُجِّلت زيادة في التدريب على أنظمة البريد الإلكتروني (من ٢٤٪ إلى ٣٣٪) والبث عبر الإنترنت بالفيديو والصوت (من ٧٪ إلى ١٦٪). وتشير البيانات المستقاة من هذه الدراسة الاستقصائية والدراسات الاستقصائية السابقة إلى أن الاحتياجات من حيث تدريب موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مستقرة ومتسقة عامةً، على الرغم من الارتفاع المتوقع في التكنولوجيات الناشئة الأحدث مع زيادة إدماج هذه التكنولوجيات في البرلمانات. ومن الممكن أن يكون ارتفاع التدريب على البث الشبكي نتيجة لزيادة استخدام الأدوات الافتراضية في ظل الجائحة، وهي نقطة ينبغي متابعتها في التقارير المقبلة.

الشكل ٤٢ - أولويات تدريب موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العدد = ١٠٥)



الملخص

أبرزت الطبعات الثلاث السابقة من هذا التقرير المنشورة في ٢٠١٢ و٢٠١٦ و٢٠١٨ تحديات الموارد البشرية والمالية. وبالإضافة إلى الاتجاه التصاعدي المستمر في الموارد المخصصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار الميزانيات البرلمانية، ينظر تقرير هذا العام في زيادة تكلفة وتعقيد الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من أن القيود المالية والبشرية لا تزال قائمة، فإن تعقيد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد تفاقم بالنسبة للعديد من البرلمانات بسبب الوباء، مع الحاجة المفاجئة وغير المتوقعة إلى أن يعمل النواب والموظفون عن بُعد.

وتلبي سرعة وقدرة الاتصالات بالإنترنت أو تتجاوز الاحتياجات الحالية لمعظم البرلمانات. ومع ذلك، فإن الطلب على الأنظمة المتصلة بالإنترنت والعمل عن بُعد سيؤدي بلا شك إلى ضغوط في توسيع سعة الشبكة في المستقبل. والاتصالات في البرلمانات سلكية ولاسلكية، وتوفر إمكانية الاتصال بالإنترنت في العمل للنواب والموظفين (في ٩٥٪ و٩٠٪ من البرلمانات على التوالي)، فضلاً عن إمكانية دخول الجمهور العام (في ٨٣٪). وقد ارتفعت نسبة البرلمانات التي توفر إمكانية الوصول عن بُعد للنواب والموظفين بشكل كبير منذ عام ٢٠١٨، من ٤١٪ إلى ٥٥٪ للنواب ومن ٥٢٪ إلى ٦٩٪ للموظفين. وداخل المجلس، توفر ٨٧٪ من

البرلمانات لوحات للنواب، و٧٧٪ هواتف ذكية و٢١٪ أجهزة مكتبية مثبتة. وعلى الرغم من أن ٨٨٪ تسمح الآن للنواب بالاتصال بشبكة الإنترنت من داخل المجلس، فإن ٣١٪ فقط تسمح للنواب بإجراء بث مباشر للاجتماعات.

وتقدم جميع البرلمانات خدمات لإدارة الشبكات، وتقدِّم ٩٧٪ منها خدمات لإدارة البيانات. ولا تقدم سوى ٦٧٪ خدمات في مجال تخطيط وإدارة المشاريع في عام ٢٠٢٠. وكان مستوى الخدمات المقدمة هو نفسه تقريباً في ٢٠١٨ و٢٠٢٠، مع توفير البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل مجموعة أكبر نسبياً من خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن الطبيعي أن يكون حجم البرلمان عاملاً رئيسياً هنا، حيث توفر البرلمانات الأكبر حجماً مجموعة أكبر مقارنةً بالبرلمانات الأصغر حجماً.

وبالنسبة لتخزين الوثائق، شهد عام ٢٠٢٠ استمرار التحول منذ عام ٢٠١٦ من التخزين المحلي إلى التخزين الداخلي المشترك وإلى الحلول القائمة على التقنيات السحابية بشكل متزايد. ويتم استخدام التخزين المشترك داخلياً الآن في ٨٠٪ من البرلمانات والتخزين السحابي في ٣٩٪ من البرلمانات (أي بزيادة نسبتها ٨٦٪ منذ عام ٢٠١٨). وتستخدم معظم البرلمانات أساليب متعددة لمشاركة الوثائق، حيث تعتمد ٣٪ فقط على التخزين المشترك داخلياً و٤٪ فقط على التخزين السحابي لمشاركة الوثائق. واستمر استخدام الأنظمة الإلكترونية لإدارة الوثائق والسجلات الأكثر رسمية والقائمة على المؤسسات في الارتفاع، من ٤٧٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٥١٪ في عام ٢٠١٨ وإلى ٥٨٪ الآن. وعلى الرغم من الاتجاه التصاعدي، توجد حواجز أمام التخزين السحابي من حيث كفاية البنية التحتية والدعم ومشكلات أخرى مثل الأمن والتحكم في البيانات.

ولا تزال البرمجيات والخدمات التجارية تهيمن على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمانات، حيث تستخدم بنسبة ٩٤٪ للخوادم وبنسبة ٩٤٪ للحواسب المكتبية والمحمولة. وتستخدم ٧٨٪ من البرلمانات المجيبة برمجيات مفتوحة المصدر بشكل ما، وتظل أكثر أشكال نظام تشغيل الخوادم استخداماً (٥٥٪). وكان احتمال استخدام البرمجيات المفتوحة المصدر أقل في برلمانات البلدان المنخفضة الدخل.

ويتم الآن إنتاج السجلات الرسمية رقمياً إلى حد كبير، حيث تقوم ٦٥٪ من البرلمانات بنسخها في شكل رقمي. وارتفع استخدام برامج التعرف على الكلام من ٨٪ في عام ٢٠١٠ إلى ٢٥٪ بعد عشر سنوات. ومن ناحية أخرى، لم يحدث تغيير يذكر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم الصياغة التشريعية، وصياغة التعديلات وتتبعها، أو الوظائف العامة للبرلمان عامةً. ووفقاً للتقرير العالمي الأول للبرلمان الإلكتروني، الذي نُشر في عام ٢٠٠٨، كان لدى ٧٠٪ من المجيبين تطبيق في ذلك الوقت لإعداد محاضر الجلسة العامة. وفي عام ٢٠٢٠، بلغت النسبة ٦٩٪ (بغض النظر عن المكاسب في الوظائف).

وارتفع استخدام أنظمة التصويت في الجلسات العلنية عن بُعد من ١٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٪ في عام ٢٠٢٠، ولكن معظم اللجان تواصل التصويت يدوياً. وقد حدثت زيادة ملحوظة في استخدام أدوات البث بالفيديو في الجلسات العامة، حيث ارتفعت من ٥٤٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٥٪ في عام ٢٠٢٠، وحدث ارتفاع كبير بنسبة ٧٢٪ في استخدام المؤتمرات عبر الفيديو، مما أدى أيضاً إلى تحسين عمق ونطاق الشهادات أمام اللجان. ومتابعةً لتوسيع الاتصال مع الجمهور، بات لدى ٦٣٪ من البرلمانات حالياً أنظمة قائمة لهذا الغرض. بيد أن التدريب على إشراك الجمهور لا يزال أولوية منخفضة، حيث تصنفه ٣٪ فقط من البرلمانات بأنه مهم. وعلى الصعيد الداخلي، قدم ٧٢٪ من المجيبين شكلاً من أشكال التدريب و/أو التوجيه في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأعضاء، و٨٦٪ للموظفين.

نظم ومعايير إنشاء الوثائق والمعلومات التشريعية

وتتيح التكنولوجيات الرقمية للبرلمانات إنشاء نظم لتحديث ودعم وظائفها التشريعية والتمثيلية والإشرافية. وصُممت نظم لإدارة الوثائق البرلمانية لجعل البرلمانات أكثر كفاءة، وتحسين نوعية المعلومات، وتوفير سبل أفضل لإدارة النطاق المتزايد للبيانات وتعقيدها. وهي تتراوح بين النظم التي توفر نسخاً رقمية من السجل البرلماني الرسمي والعملية المعقدة لإدارة إقرار التشريعات والتبادل بين البرلمان والحكومة. وتوفر النظم الأكثر تقدماً المستخدمة اليوم القدرة على إضافة التعديلات وتتبعها، مما يسمح للنواب والموظفين والجمهور بمتابعة دورة الحياة التشريعية الكاملة مع تقدم مشروع القانون من مشروع القانون إلى اللجان والجلسات العامة وإلى قانون.

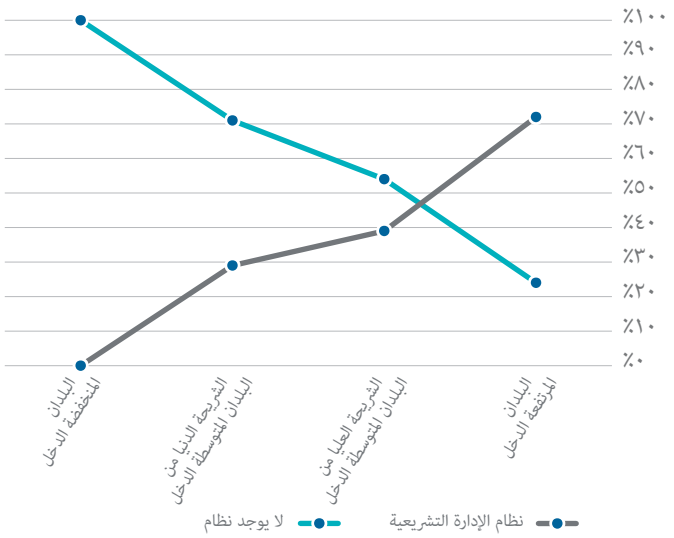
وتكمن نظم إدارة الوثائق في قلب البرلمان الحديث. وهي تركز أساساً على دعم العمليات الداخلية وتحويلها، وهي أيضاً نقطة انطلاق للبرلمانات الأكثر انفتاحاً، وتحسين الشفافية والمساءلة. وتعمل هذه النظم طوال دورة الحياة الكاملة لمختلف العمليات البرلمانية ويمكن أن تدعم نشر المعلومات المعنية باستخدام معايير مفتوحة في الغالب. وقد تواجه البرلمانات التي تفتقر لهذه النظم عراقيل في الإدارة الفعالة للمعلومات والإبلاغ عنها فضلاً عن القدرة على تتبع التشريعات وفهمها.

أنظمة إدارة الوثائق

كانت لدى ٤٩٪ من المجيبين أنظمة لإدارة النص التشريعي في شكل رقمي خلال المداولات، وقد انخفضت تلك النسبة من ٥٥٪ في عام ٢٠١٨ ولم تتغير مقارنةً بعام ٢٠١٦. وتقوم ٥١٪ أخرى بالتخطيط لمثل هذه الأنظمة أو النظر فيها مقابل ٣٧٪ في عام ٢٠١٨، مما يشير إلى تقدم بطيء ولكن مطرد في رقمنة إدارة مشاريع القوانين.

وكما ورد في التقارير السابقة التي تعود إلى عام ٢٠١٠، فإن احتمال وضع النظم في برلمانات البلدان المنخفضة الدخل أقل بكثير، ولكن من المرجح أيضاً أن تخطط تلك البرلمانات لها أو تنظر فيها. وفي عام ٢٠٢٠، كانت لدى ٧٢٪ من برلمانات البلدان المرتفعة الدخل أنظمة لإدارة الوثائق، مقارنة بنسبة ٢٩٪ فقط من البرلمانات في البلدان من الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل والبلدان المنخفضة الدخل.

الشكل ٤٣ - العلاقة بين مستوى الدخل واستخدام نظم الإدارة التشريعية (العدد = ١١٢)



تستخدم عُشر البرلمانات برمجيات تجارية لأنظمة الإدارة التشريعية الخاصة بها، بما في ذلك IBM Domino/Notes وM-Files وMicrosoft SharePoint، في حين أن ٨٨٪ تستخدم حلولاً مخصصة بشكل كبير أو مصممة خصيصاً. وتوجد أيضاً عدة حالات من النظم التي يجري تقاسمها بين البرلمان والإدارات الحكومية.

وطُلب من البرلمانات التي لديها نظم إدارية تشريعية أن تبين وظائفها. وعلى غرار التقارير السابقة، ذكرت ٥٪ خاصية سير العمل فقط، مع عدم القدرة على التعامل مع التعديلات في الجلسات العامة أو اللجان مباشرةً. وتحتوي الأنظمة في ٧٥٪ من الردود على خصائص متعلقة بتدفق العمل وهي قادرة في ٧٢٪ من الردود على التعامل مع كل إصدارات مشروع القانون. ويمكن لثلاثة أرباع البرلمانات التعامل مع تعديلات الجلسات العامة واللجان (٧٥٪ و٧٤٪ على التوالي)، و٤٧٪ فقط لديها أنظمة قادرة على إظهار كيفية تغيير التعديلات لمشاريع القوانين (أقل بكثير من نسبة ٦٠٪ المبلغ عنها في عام ٢٠١٨ ولكن أعلى من نسبة ٤٠٪ المبلغ عنها في عام ٢٠١٦). ويمكن لنظم الإدارة التشريعية المذكورة في ٤٧٪ من الردود أن تتبادل البيانات مع نظم خارج البرلمان.

الجدول ١٩ - خصائص نظم إدارة الوثائق لاقتراحات القوانين (العدد = ٥٧)

	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦
تتسم بخاصية تدفق العمل	٧٥٪	٧٠٪	٧٥٪
تتبادل البيانات مع أنظمة خارج البرلمان	٤٦٪	٥١٪	٤٩٪
تعالج كل الإصدارات الممكنة من اقتراحات القوانين	٧٢٪	٨٢٪	٧٩٪
تعالج تعديلات اللجان	٧٤٪	٧٢٪	٨٣٪
تعالج التعديلات العامة	٧٥٪	٧٩٪	٨٣٪
تظهر كيفية تغيير التعديلات لمشروع قانون	٤٧٪	٦٠٪	٤٠٪
تشمل جميع الإجراءات التي اتخذها البرلمان بشأن مشروع قانون	٧٢٪	٧٧٪	٨٣٪

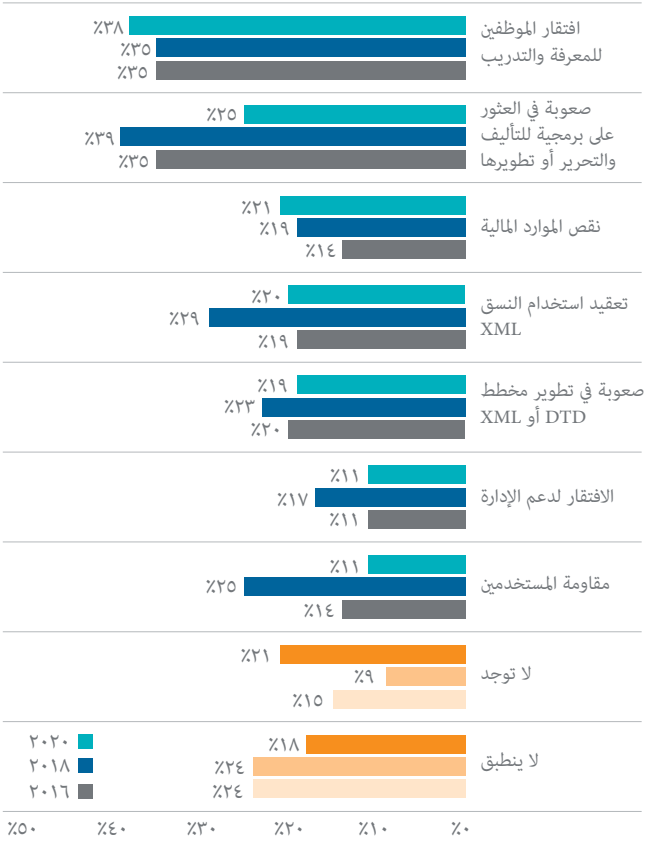
وإلى جانب الإدارة التشريعية، قدمت للبرلمانات قائمة بالمهام البرلمانية المعيارية وطُلب منها تحديد أنظمتها التي تدعم تلك المهام. وأشارت ٧٣٪ إلى نظم لإدارة التصويت في الجلسات العامة، في حين تستخدم ٢٨٪ نظماً قائمة على لغة الترميز الموسعة (XML). واستخدم عدد أقل بكثير من البرلمانات أنظمة متوافقة مع النسق XML في محاضر اللجان (٨٪ مقابل ٥١٪ لديها أنظمة لا تستخدم النسق XML). وبالنسبة للمحاضر الرسمية للجلسات العامة، استخدمت ١٩٪ أنظمة قائمة على النسق XML واستخدمت ٥٤٪ أنظمة غير قائمة على النسق XML. والنسق XML مفيد كطريقة بسيطة ومباشرة لنشر البيانات المفتوحة. ولا يعني ذلك أن الأنظمة غير القائمة على النسق XML تمنع أو تعرقل النشر المفتوح، ولكن الخطوات الوسيطة بين المصدر والنشر يمكن أن تكون أكثر تعقيداً.

الجدول ٢٠ - نظم إدارة الوثائق في اللجان والجلسات العامة (العدد = ٧٨)

	نظام قائم على النسق XML	نظام غير قائم على النسق XML	قيد الدراسة	لا
محاضر اجتماعات اللجان	٨٪	٥١٪	٢٢٪	١٥٪
تقارير اللجان	١٤٪	٥٤٪	٢٤٪	٥٪
محضر حرفي لجلسات الاستماع التي تعقدها اللجان	٨٪	٥٨٪	١٨٪	١٢٪
محاضر الجلسات العامة	١٩٪	٥٤٪	١٨٪	٦٪
الكلمات والمناقشات في الجلسات العامة	٢١٪	٥٦٪	١٨٪	٥٪
الأصوات في الجلسات العامة	٢٨٪	٤٥٪	١٤٪	٩٪

وقد تم تسليط الضوء على النسق XML في التقارير السابقة بوصفها أداة مهمة لتحسين الانفتاح البرلماني. وعلى الرغم من أن النسق XML ليس الطريقة الوحيدة لإصدار البيانات، فهي توفر طريقة سهلة الفهم وموحدة لوصف وتبادل البيانات القابلة للقراءة آلياً. وعلى غرار عامَي ٢٠١٦ و٢٠١٨، ذكرت البرلمانات صعوبات في تنفيذ النسق XML على الرغم من تحسن الوضع إلى حد ما ولكن الوضع العام لم يتغير. وأبلغ عدد أقل من البرلمانات (٢٥٪) عن صعوبات في تطوير أو تحديد برمجية للتأليف أو التحرير في عام ٢٠٢٠. ويشكل ذلك انخفاضاً من ٣٩٪ في عام ٢٠١٨. ولا تزال نسبة مماثلة تقريباً (٣٨٪) تواجه تحديات في معرفة وتدريب الموظفين (ارتفاعاً من ٣٥٪ في ٢٠١٦ و٢٠١٨). وارتفعت مقاومة المستخدمين للنسق XML ارتفاعاً حاداً في عام ٢٠١٨ (إلى ٢٥٪) ثم انخفضت إلى ١١٪ في عام ٢٠٢٠، أي أقل من مستوى عام ٢٠١٦. وتجدر الإشارة إلى أن ٢١٪ من البرلمانات لم تبلغ عن أي صعوبات في تنفيذ النسق XML في حين أبلغت ٩٪ فقط عن وجود تلك الصعوبات في عام ٢٠١٨.

الشكل ٤٤ - الصعوبات في استخدام النسق XML في أنظمة إدارة الوثائق (العدد = ٨٤)



وتشير هذه النتائج إلى أن التعقيد التقني ومعرفة الموظفين لا يزالان يشكلان أكبر عائق أمام اعتماد النظم المفتوحة في البرلمانات على الرغم من تراجع مقاومة النسق XML. ويبدو عامةً أن النسق XML في طريقه إلى أن يصبح عنصراً عادياً في العديد من النظم البرلمانية.

إتاحة الوثائق البرلمانية للجمهور

عن مختلف أنساق الملفات

PDF نسق ملفات مملوك يهدف إلى تحديد (وتثبيت) الشكل مسبقاً. وهو مصمم للقراءة ولكن من الصعب، بل من المستحيل أحياناً، على الحواسيب أن تقرأها.

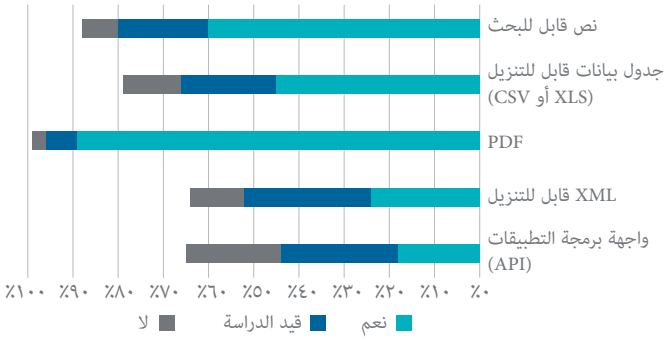
XLS أو CSV جدول بيانات بنسق Microsoft Excel (XLS) أو جدول بيانات مفتوح النسق يستخدم «قيم مفصولة بفاصلة» (CSV).

XML لغة الترميز الموسعة هي طريقة لتحديد قواعد لترميز الوثائق بنسق يمكن للأشخاص قراءته (في متصفح شبكي مثلاً) أو يمكن للآلات قراءته (باستخدام برمجيات وتطبيقات أخرى). والهدف من النسق XML هو جعل المعلومات قابلة لإعادة الاستخدام وضمان أن عملية وصفها بسيطة ولا تتطلب أي معرفة مسبقة (قائمة بذاتها).

API واجهة برمجة التطبيقات (API) هي مجموعة من الأدوات والبروتوكولات والإجراءات الروتينية البرمجية التي تسمح للتطبيقات المستندة إلى برمجيات بالوصول إلى البيانات وبحثها واستخراجها من مصدر بيانات مباشر. ويعني ذلك أنه يمكن إنشاء أدوات للوصول إلى مصدر بيانات واحد، مما يضمن أنه دائماً أحدث إصدار.

وركزت الإصدارات الأولى من سلسلة التقارير العالمية للبرلمان الإلكتروني على النظم الداخلية لإعداد الوثائق البرلمانية وسيرها. وعلى الرغم من أن هذا الجانب لا يزال مهماً، يوجد حالياً تركيز إضافي على نظم لإنتاج بيانات لاستخدامها خارج البرلمان، سواء لمنظمات المجتمع المدني أو وسائل الإعلام أو المؤسسات الأكاديمية والبحثية أو الجمهور الأوسع نطاقاً. وتضمن تقرير عام ٢٠١٦ دراسة استقصائية ثانية عن عمل منظمات المراقبة البرلمانية ودورها في استخراج المعلومات المفيدة من البيانات البرلمانية وتبادلها.

الشكل ٤٥ - كيف تتاح الوثائق لأشخاص خارج البرلمان (العدد = ١٠٧)



في عام ٢٠١٦، نشرت ٨٠٪ من البرلمانات وثائق بالنسق PDF، وكانت ١٠٪ تفكر في هذا الخيار، مما يجعل النسق PDF نسق النشر الأكثر شعبية. ومع ذلك، فإن النسق PDF ليس الأفضل للمشاركة المفتوحة، لأنه ليس «قابلاً للقراءة آلياً» حيث أنه مصمم للأشخاص وليس الحواسيب. ويؤدي نشر المحتويات كصورة إلى مشكلات في إعادة الاستخدام. وللأنساق المختلفة مزايا وعيوب بحسب طريقة استخدامها. ولا يُعدّ النسق PDF ملائماً لنقل البيانات، وهو ملائم أكثر للتقارير النصية لأنه يحافظ على الشكل.

وتتضمن الأنساق المفتوحة القيم المفصولة بفواصل (CSV) وجداول البيانات والتنزيلات المباشرة، وواجهات برمجة التطبيقات للمنظمات المهتمة أكثر بالناحية التقنية. وفي عام ٢٠١٦، نشر ٣٩٪ من المجيبين جداول بيانات، وأتاحت نسبة أقل بكثير نسخة بالنسق XML أو JavaScript Object Notation (JSON) (١٢٪ و٧٪ على التوالي). وفي عام ٢٠١٨، نشرت ٨٨٪ من البرلمانات واجهات برمجة مباشرة للتطبيقات، مع تأييد ٣٨٪ لهذا النسق. وكانت برلمانات أخرى تعتزم استخدام واجهة لبرمجة التطبيقات قائمة على النسق XML أو JSON أو تنظر في اعتمادها (٣٢٪ و٣٠٪ على التوالي).

وفي عام ٢٠٢٠، ظل استخدام الملفات بنسق PDF مرتفعاً (٨٩٪)، وهو النسق الأكثر استخداماً في النشر. واستخدمت ٤٥٪ جداول بيانات واستخدمت ٢٧٪ ملفات بنسق XML. وبشكل عام، قدمت ١٨٪ من البرلمانات بيانات مفتوحة من خلال واجهة لبرمجة التطبيقات، وهو خيار تنظر فيه ٢٦٪ من البرلمانات. غير أنه من الجدير بالملاحظة أيضاً أن خُمس البرلمانات لا تفكر في هذا الخيار.

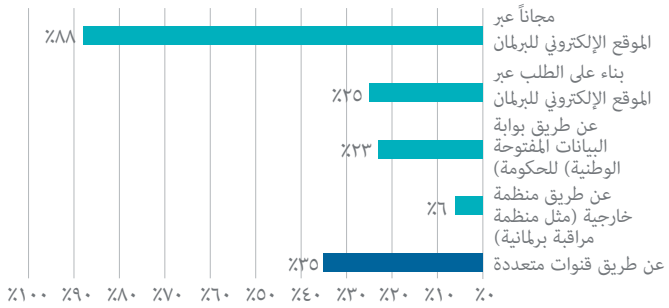
وكما هو مبيَّن في الجدول ٢١، اتسعت أوجه التفاوت التي شهدتها التقارير السابقة، مما يدل على الحواجز المستمرة أمام النشر المفتوح في برلمانات البلدان المنخفضة الدخل. وتتيح ٦٥٪ من البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل نصاً في شكل قابل للبحث للجمهور، مقابل ١٧٪ في البلدان المنخفضة الدخل. ولا تقدم سوى ٧٪ من البلدان ذات الدخل المنخفض أو الدخل المتوسط واجهة برمجة تطبيقات، مقارنةً بنسبة ٢٥٪ في البلدان المرتفعة الدخل. وفي عام ٢٠٢٠، قدمت ٣٧٪ من برلمانات البلدان المرتفعة الدخل بيانات قابلة للتنزيل بالنسق XML، ولكن ١٣٪ فقط من برلمانات البلدان من الشريحة العليا من البلدان المتوسطة الدخل قامت بالأمر نفسه، ولم تقم أي من البلدان المنخفضة الدخل بذلك. وتضيق الفجوات قليلاً بالنسبة للنشر على شكل جداول بيانات، ولكنها لا تزال تميل بشدة إلى البرلمانات المنخفضة الدخل. ولا يُستخدم سوى النسق PDF بانتظام في كل فئات الدخل.

الجدول ٢١ - كيفية إتاحة الوثائق بحسب مستوى الدخل القومي (العدد = ١٠٧)

	المرتفعة الدخل	الشريحة العليا من البلدان المتوسطة الدخل	الشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل	المنخفضة الدخل
نص قابل للبحث	٦٥٪	٥٧٪	٤٣٪	١٧٪
جدول بيانات قابل للتنزيل	٤٦٪	٤٧٪	٢٩٪	٣٣٪
PDF	٨٨٪	٧٧٪	٧٩٪	٦٧٪
XML قابل للتنزيل	٣٧٪	١٣٪	١١٪	٠٪
واجهة برمجة التطبيقات	٢٥٪	١٣٪	٧٪	٠٪

وكما هو مبيَّن في الشكل ٤٦، فإن ٨٨٪ من البرلمانات المجيبة جعلت بعض البيانات المفتوحة متاحة للجمهور على مواقعها الإلكترونية على الأقل مقارنة بنسبة ٦٩٪ في عام ٢٠١٨. وربع البرلمانات (٢٥٪) قدمت بعض البيانات أو كلها عند الطلب. وللوصول إلى واجهة برمجة تطبيقات، من الممارسات الجيدة طلب استخدام «مفتاح» رقمي. وقد يؤدي ذلك إلى «حجب» البيانات ولكنه يوفر وسيلة أكثر موثوقية لإدارة التفاعل مع شركاء البيانات الخارجيين لضمان أن يتم الإبلاغ عن أي تغييرات في جدول النشر أو العملية أو المخطط بشكل صحيح. وشاركت ربع البرلمانات بياناتها عبر بوابة حكومية أو وطنية، وفعلت ٦٪ ذلك من خلال منظمة خارجية (انخفاضاً من ١٠٪ في عام ٢٠١٨). وبشكل عام، فإن أكثر من ثلث المجيبين (٣٥٪) كانت لديهم أكثر من قناة واحدة للوصول إلى البيانات المفتوحة.

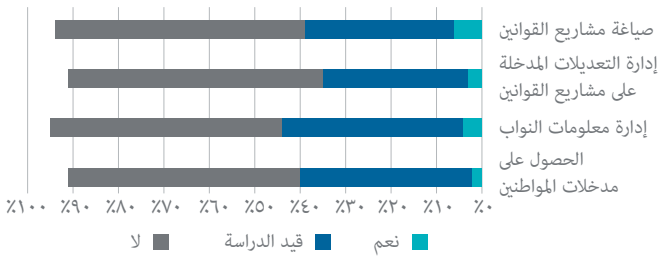
الشكل ٤٦ - كيف يمكن الوصول إلى البيانات المفتوحة عندما تكون متاحة (العدد = ١٠٢)



الذكاء الاصطناعي

يشير الذكاء الاصطناعي إلى استخدام العمليات الرقمية لمحاكاة «الذكاء» وحل المشكلات والتعلم بالتجربة (التعلم الآلي). والتعريفات النهائية للذكاء الاصطناعي هي أنه قادر على محاكاة الفكر البشري، ولكن استخدامه الحالي في البيئات البرلمانية أقل طموحاً. ومع ذلك، فإنه يوفر فرصة لبناء أنظمة قادرة على التعلم من الأحداث من أجل تحسين العمليات البرلمانية. واستخدمت ١٠٪ من البرلمانات الذكاء الاصطناعي في عام ٢٠٢٠، مما يشير إلى أنها تكنولوجيا ناشئة. وكما هو مبيَّن في الشكل ٤٧، لم تستخدم سوى ٦٪ مستوى معيناً من الوظائف القائمة على الذكاء الاصطناعي لصياغة مشاريع القوانين، واستخدم عدد أقل ذلك في أنشطة برلمانية أخرى. غير أن إمكانية تحقيق نمو سريع في استخدامه تتجلى من خلال ارتفاع النسب المئوية للبرلمانات التي تنظر في هذا الخيار لأغراض الصياغة (الثلث تقريباً)، وإدارة المعلومات لفائدة النواب (اثنان من كل خمسة) ودعم مشاركة المواطنين (اثنان من كل خمسة أيضاً).

الشكل ٤٧ - استخدام الذكاء الاصطناعي (العدد = ٩٧)



وكما هو الحال في بعض الأمثلة، تستخدم الجهات التالية حالياً الذكاء الاصطناعي:

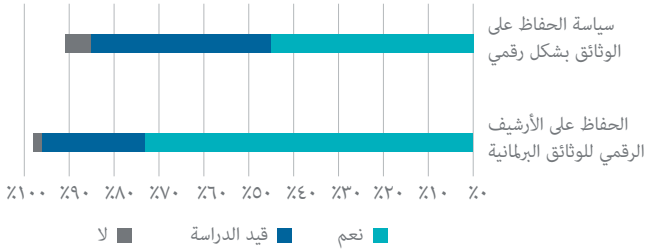
- مجلس النواب البرازيلي ومجلس النواب الأمريكي، لتحسين الصياغة التشريعية.
- مجلس النواب البرازيلي للمحتوى المواضيعي الموجه للمواطنين عبر موقعه الإلكتروني (عن حقوق الإنسان مثلاً)، فضلا عن «روبوت دردشة» قائم على الذكاء الاصطناعي قيد التطوير لمساعدة المواطنين في العثور على المعلومات.
- البرلمان النمساوي، لإدارة وتنقيح المعلومات التي يتلقاها النواب من البحوث والمنشورات الخارجية.
- برلمان إستونيا، لتحسين الجودة والدقة في تدوين المحضر الرسمي (مشروع تجريبي).

- البرلمان الياباني، لتعزيز تسجيلات الفيديو للجلسات العامة وتحسين إمكانية البحث للمستخدم النهائي.

الأرشفة والحفظ

حافظت ٧٣٪ من البرلمانات على شكل من أشكال الأرشيف الرقمي للوثائق البرلمانية في عام ٢٠٢٠، وكانت لدى ٤٥٪ سياسة رسمية للأرشفة الرقمية (مقارنة بالثلث في عام ٢٠١٨). ومن بين البرلمانات المتبقية، كانت ٢٤٪ تفكر في المحفوظات الرقمية، و٢٪ فقط لم تفكر في ذلك. وكانت لدى ثلاثة أرباع البرلمانات محفوظات رقمية، وكانت لدى ما يقرب من نصفها سياسات للأرشفة الرقمية والحفظ الرقمي. غير أن عدداً أقل بكثير كان قائماً (٣٩٪).

الشكل ٤٨ - السياسات والممارسات الخاصة بالمحفوظات الرقمية (العدد = ١١٠)



الملخص

وصف تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي لعام ٢٠١٦ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوثائق البرلمانية والتشريعية بأنه «مسألة نقص في الموارد يعرقل التبني داخلياً» ولكنه أيضاً «ازدهاراً» في النشر المفتوح لتلك الوثائق. غير أن التقدم المحرز منذ ذلك الحين يبدو محدوداً بسبب استمرار القيود على التمويل والموارد الماهرة. ولا تزال نظم الإدارة التشريعية المعقدة تُعتمد، ولكنها تؤدي أيضاً إلى توسيع الفجوة بين البرلمانات الميسورة والبرلمانات الأقل ثراء. ويفسر هذا التفاوت الاقتصادي إلى حد كبير محدودية اعتماد هذه النظم. وعلى الرغم من أن عُشر البرلمانات يستخدم حلول البرمجيات التجارية الجاهزة للإدارة التشريعية، فقد أفادت ٨٨٪ منها باعتماد حلول مخصصة أو مصممة خصيصاً بشكل كبير. وأفادت التقارير بأن النظم التي استخدمها ٧٥٪ من البرلمانات تتولى جميع التعديلات العامة، في حين أبلغت ٧٤٪ عن معالجة أنظمتها لتعديلات اللجان. وكان لدى عدد أقل من البرلمانات (٤٧٪) أنظمة تبيِّن كيف غيرت التعديلات اقتراحات القوانين، مع إبلاغ ٤٦٪ عن أنظمة قادرة على تبادل البيانات مع أنظمة خارجية.

وتتسق هذه الأرقام إلى حد كبير مع التقريرين السابقين وتشير إلى حالة نضوج مستقرة إلى حد ما. ومع ذلك، فإنها لا تشمل تفاصيل التغييرات في الوظائف أو الميزات المتقدمة الإضافية المدخلة عند تحديث الأنظمة. وتفيد عدة برلمانات، وإن كانت أقل مما كانت عليه في الطبعات السابقة، باستمرار مقاومة المستخدمين ومحدودية تأييد الإدارة كحواجز أمام اعتماد نظم إدارية تشريعية جديدة.

وتستمر زيادة النشر المفتوح، الذي تم الإبلاغ عنها لأول مرة في عام ٢٠١٦، ولكن أيضاً مع وجود تفاوتات كبيرة وفقاً لمستوى الدخل القطري في كل المجالات باستثناء استخدام ملفات PDF. فقد نشرت ٦٥٪ من البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل نصاً في شكل قابل للبحث، مقابل ١٧٪ في البلدان المنخفضة الدخل. ولم توفر واجهة برمجة التطبيقات سوى ٧٪ من البرلمانات في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل مقابل ٢٥٪ من برلمانات البلدان المرتفعة الدخل. وعلى الصعيد الداخلي، احتفظت ٧٣٪ بشكل من أشكال الأرشيف الرقمي للوثائق البرلمانية، وكانت لدى ٤٥٪ سياسة رسمية لإدارة هذه المحفوظات.

وكان يوجد اهتمام مبكر ملحوظ بالذكاء الاصطناعي في صفوف البرلمانات المشاركة في المؤتمر العالمي للبرلمان الإلكتروني لعام ٢٠١٨ في جنيف، وارتفاع كبير في هذا الاهتمام الذي أعرب عنه في مؤتمر البرلمان الإلكتروني العالمي الافتراضي لعام ٢٠٢١. وحتى اليوم، تستخدم عُشر البرلمانات تكنولوجيات قائمة على الذكاء الاصطناعي، ولكن أشارت نصف البرلمانات إلى عدم اعتزامها القيام بذلك. وقد استخدمت ٦٪ نوعاً من وظائف الذكاء الاصطناعي لصياغة مشاريع القوانين، وينظر الثلث تقريباً في هذا الخيار. ويبدو أن الذكاء الاصطناعي مجالاً ناشئاً سيُتبع بلا شك في التقارير المستقبلية، ولكن بصرف النظر عن البيانات المتعلقة بالتبني، فإن استخدام الذكاء الاصطناعي في البرلمان يثير تساؤلات مهمة حول الحوكمة (من يمكنه التحقق من أن الخوارزميات مشروعة وغير متحيزة؟) والأمن (كيف يمكن حماية الخوارزميات، خاصة إذا تم استخدام الأنظمة لصياغة تشريع أو دعم الإجراءات البرلمانية؟).

ويبيِّن هذا التقرير استمرار التحرك نحو استخدام الأدوات الرقمية لإدارة سير العمل والعمليات البرلمانية، وإن كان ذلك دون تغيير جذري. وقد حدثت زيادة مطردة في توفير البيانات المفتوحة ولكن مع استمرار الحواجز التي تحول دون استخدامها. وبالمثل، تجاوز استخدام المحفوظات البرلمانية الرقمية اعتماد سياسات لإدارتها. وتشهد هذه التفاوتات في كثير من الأحيان على وجود انفصال بين التخطيط والممارسة. ومن ناحية أخرى، فإن ظهور نظم قائمة على الذكاء الاصطناعي يبيِّن أن البرلمانات أكثر مواكبةً للاتجاهات الأوسع نطاقاً وأكثر انفتاحاً على الاستكشاف الحذر للتكنولوجيات الناشئة.

مرافق المكتبات وخدمات البحوث

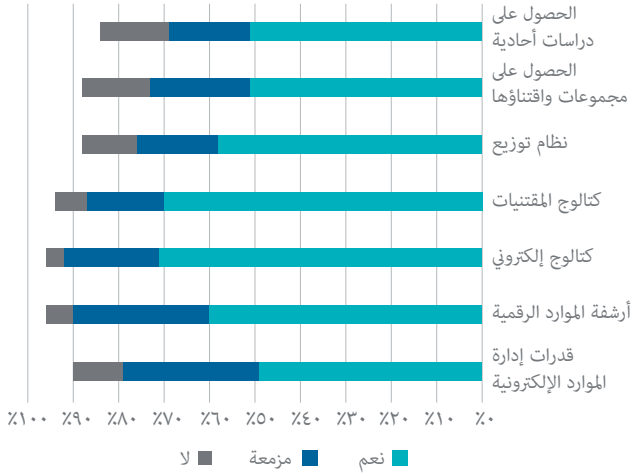
إن الحصول على أحدث المعلومات والبحوث الموثوق بها أمر بالغ الأهمية لعمل الهيئات التشريعية. وتدعم المكتبات البرلمانية الأعضاء والموظفين من خلال توفير المعلومات والمعارف والتحليلات المتعلقة بالسياق السياسي والاقتصادي والاجتماعي للتشريعات واستفسارات اللجان. ووفقاً للدراسة الاستقصائية، كانت لدى ٩٧٪ من البرلمانات المجيبة مكتبات في عام ٢٠٢٠. ولم يكن الأمر كذلك بالنسبة لبرلمانين في أوروبا أحدها أحادي المجلس وصغير حجماً والآخر مجلس أعلى (ولا يمتلك المجلس الأدنى مكتبة). ومن بين البرلمانات المكونة من مجلسين، كانت لدى ٣٧٪ مكتبات منفصلة لكل مجلس؛ وكانت لدى ٦٣٪ مكتبة للمجلسين معاً.

أنظمة إدارة المكتبات

توفر الآن ثلاثة أرباع المكتبات البرلمانية التي شملتها الدراسة كتالوجاً إلكترونياً لمستخدميها (٧١٪)، على غرار عام ٢٠١٨ تقريباً (٧٣٪) ولكن أكثر من عام ٢٠١٦ (٦٥٪). وأبلغ أقل بقليل من النصف (٤٩٪) أن لديه شكلاً من أشكال القدرة على إدارة الموارد الإلكترونية، مع تخطيط ٣٠٪ لإنشاء مرفق من ذلك النوع أو التفكير فيه. ويمثل ذلك انخفاضاً كبيراً عن عام ٢٠١٨ (٤٢٪)، عندما كانت لدى ٥١٪ قدرات من ذلك النوع. وكانت لدى

٦٠٪ من المكتبات البرلمانية أنظمة أرشفة رقمية (وهي النسبة نفسها لعام ٢٠١٨ تقريباً) وتخطط ٣٠٪ أخرى لأنظمة الأرشفة الرقمية أو تفكر فيها.

الشكل ٤٩ - النظم الآلية لإدارة موارد المكتبة (العدد = ١٠٤)



وفي ٥٥٪ من المكتبات، كما ورد في عام ٢٠٢٠، كان لدى النواب والموظفين إمكانية الوصول إلى الموارد القائمة على الإنترنت؛ وفي ٦٩٪ من المكتبات كان لديهم إمكانية الوصول إلى موارد المكتبة الخاصة من خلال شبكة داخلية برلمانية. ويجري التخطيط لمثل هذه الترتيبات أو النظر فيها بنسبة ٢٣٪. وكان يوجد موقع إلكتروني خاص للمكتبة (أو موقع فرعي) متاح للنواب في ٤٤٪ من البرلمانات، ويمكن للنواب تقديم طلبات إلكترونية للحصول على المعلومات والموارد ومواد البحوث إلى مكتباتهم في ٥٨٪ من البرلمانات (مع نظر ٢٩٪ أخرى في تلك الخاصية). ولم تقدم سوى ٣٨٪ من المكتبات للأعضاء خدمات التنبيه الإلكتروني؛ وأكثر من النصف (٥٧٪) لم يفعل ذلك. واشتركت معظم المكتبات (٥٦٪) في المجلات وقواعد البيانات عبر الإنترنت، بانخفاض عن عام ٢٠١٨ (٦٦٪). ومن الغريب أن ١٣٪ لم يكن لديها خطط لتوفير إمكانية الوصول إلى المجلات أو قواعد البيانات للنواب، وهي زيادة كبيرة مقارنةً بعام ٢٠١٨ عندما لم يكن لدى ٧٪ مثل هذه الخطط).

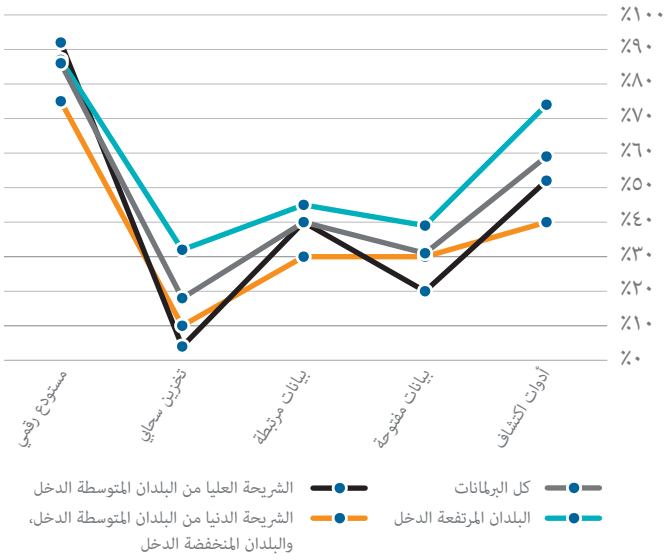
الجدول ٢٢ - الشبكات والأدوات الإلكترونية المتاحة للمكتبات (العدد = ١٠٤)

	نعم	مزمعة	لا
متصلة بالإنترانت	٦٩٪	٢٣٪	٥٪
تتيح الوصول إلى الموارد المستندة إلى الإنترنت	٥٥٪	٢٧٪	١٤٪
لديها موقع إلكتروني خاص متاح للنواب واللجان	٤٤٪	٢٨٪	٢١٪
تستخدم خدمات التنبيه الإلكترونية	٣٨٪	٣١٪	٢٦٪
تتلقى الطلبات والأسئلة من النواب إلكترونياً	٥٨٪	٢٩٪	١٠٪
تشتري اشتراكات في المجلات وقواعد البيانات عبر الإنترنت	٥٦٪	٢٧٪	١٣٪

وتشغل ثلاثة أرباع المكتبات (٧٥٪) مستودعاً رقمياً للحفاظ على الوثائق البرلمانية وإتاحة الوصول إليها. وقدمت ٦١٪ أدوات اكتشاف لتسهيل أبحاث المستخدمين والسماح بعمليات بحث مجمعة عبر مصادر متعددة. وبدأت المكتبات البرلمانية في استخدام مصادر بيانات أكثر انفتاحاً وربطها لأغراض التحليل. وارتفعت النسبة المئوية للمكتبات التي تستخدم التخزين السحابي إلى ١٩٪ في عام ٢٠٢٠، أي أقل بقليل من النسبة المئوية للبرلمانات عامةً (٢١٪).

والمكتبات في ثلاثة أرباع برلمانات البلدان المرتفعة الدخل (٧٤٪) كان لديها أدوات اكتشاف رقمي في عام ٢٠٢٠، مقارنةً بنسبة ٥٩٪ في جميع مستويات الدخل و٤٠٪ فقط في البلدان ذات الدخل المنخفض والمتوسط. وقدمت ٣١٪ من المكتبات بيانات مفتوحة، مع وجود تفاوت أقل قليلاً في هذه الحالة بين البلدان المرتفعة الدخل والبلدان المنخفضة الدخل (٣٩٪ و٣٠٪ على التوالي). وقدمت ٤٠٪ بيانات مرتبطة لإجراء تحليل أعمق لفئات البيانات، وكانت لدى ٨٦٪ مستودع رقمي للوثائق البرلمانية (فئة أخرى أقل فرقاً بين برلمانات البلدان المرتفعة الدخل والبلدان المنخفضة الدخل (٨٧٪ و٧٥٪ على التوالي).

الشكل ٥٠ - أداة رقمية تستخدمها المكتبة لدعم المستخدمين (العدد = ٨٣)



دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وفرت إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمان إلى حد كبير دعماً معلوماتياً للمكتبات البرلمانية (٩٢٪ من المكتبات، وكمصدر وحيد في ٢٥٪ من المكتبات). وكانت ربع المكتبات (٢٥٪) تتمتع ببعض القدرة على الدعم الداخلي. وفي ٢٥٪ من المكتبات، أدى الموظفون دور الدعم التقني، ولكن النسبة لم تتجاوز ١٠٪ في حالة خدمات البحوث. واستخدمت ٣٩٪ من المكتبات جهات اتصال خارجية لدعم وصيانة أنظمتها.

الجدول ٢٣ - مصدر دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمات المكتبات والبحوث (العدد = ١٠٠)

	المكتبة	خدمات البحوث
أمناء المكتبات	٢٥٪	١٠٪
الموظفون الفنيون للمكتبة	٢٥٪	٩٪
الموظفون البرلمانيون لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٩٢٪	٦٢٪
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحكومية	٧٪	٦٪
المتعاقدون الخارجيون	٣٩٪	١٨٪

خدمة الجمهور

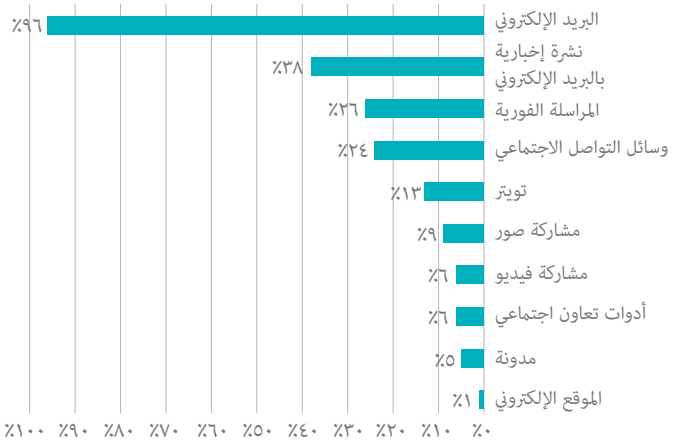
كما ورد في التقارير السابقة، فإن الانفتاح والشفافية البرلمانيين أصبحا أهم على مدى السنوات العشر الماضية. ومن بين المكتبات وخدمات البحوث التي تقدم بحوثاً مخصصة، أتاحت ٦٧٪ منها على الأقل بعض النتائج للجمهور. ولم تقم سوى ٩٪ أو اعتزمت القيام بذلك. وتختلف ترتيبات نشر نتائج البحوث من بلد إلى آخر. وينشر الكنيست الإسرائيلي جميع تقارير البحوث الداخلية، حتى تلك التي كلف بها نائب واحد. ولا ينشر مجلس العموم البريطاني سوى نتائج البحوث التي أجريت للجان أو طلبها العديد من النواب.

الجدول ٢٤ - أوراق البحوث البرلمانية المتاحة للجمهور (العدد = ١٠٥)

نعم	٦٧٪
مزمعة	٢٥٪
لا	٩٪

وكما تشير هذه البيانات، لم تعد المكتبات البرلمانية وخدمات البحوث تقتصر على دعم الأعضاء. وقد أصبح دورها أكثر تعرضاً للجمهور. وأفادت ٦٪ باستخدام أدوات تعاون عبر الإنترنت للمشاركة مع الجمهور والمجتمع المدني. وعلى الرغم من صغر هذه النسبة في الوقت الراهن، فهي تدل على الاستخدام المتزايد لمنصات التعاون، مثل Slack وYammer، والتعاون الأكثر انفتاحاً وتطلعاً إلى الخارج عبر قطاع الأعمال والمجتمع بشكل عام. وتستخدم برلمانات أفغانستان وسويسرا ونيوزيلندا وسلوفينيا جميعها أدوات للتعاون خارجياً. وأصبح البريد الإلكتروني الآن في كل مكان، حيث تستخدمه ٩٦٪ من المكتبات للتواصل خارجياً و٣٨٪ تنتج رسائل إخبارية عبر البريد الإلكتروني للمشتركين الخارجيين. وإن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مستقر هنا أيضاً، حيث أبلغت عنه ٢٤٪ من المكتبات في عام ٢٠٢٠ مقارنةً بنسبة ٢٦٪ في عام ٢٠١٦ و٢٧٪ في عام ٢٠١٨. وإن استخدام المراسلة الفورية (واتساب وفايبر وتيليغرام) يرتفع بشكل حاد - من ٨٪ في عام ٢٠١٦ إلى ١٣٪ في عام ٢٠١٨ وإلى ٢٦٪ في عام ٢٠٢٠. والمراسلة الفورية هي الآن ثاني أكثر طرائق الاتصال التفاعلية تفضيلاً بعد البريد الإلكتروني. ويبدو أن استخدام المدونات يتراجع، حيث انخفض من ١٠٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٥٪ في عام ٢٠٢٠.

الشكل ٥١ - أداة رقمية تستخدمها المكتبة لدعم المستخدمين (العدد = ٨٦)



الملخص

يظهر تقرير هذا العام إقبالاً مطرداً ومتسقاً على الأدوات الرقمية في صفوف المكتبات البرلمانية وإدارات البحوث، فضلاً عن انخفاض غير مبرر في بعض الأرقام المبلغ عنها، ربما بسبب الاختلافات في العينة. ومع ذلك، تظهر البيانات الأهمية المحورية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيف تدعم الأدوات الرقمية الآن المكتبات البرلمانية في جميع أنحاء العالم. وكانت لدى ما يقرب من ثلاثة أرباع البرلمانات المجيبة فهارس للمستخدمين عبر الإنترنت في عام ٢٠٢٠، و٤٩٪ شكل من أشكال القدرة على إدارة الموارد الإلكترونية، و٦٠٪ أنظمة أرشفة رقمية.

وتكتسي الأدوات الرقمية أهمية حيوية بالنسبة للاتصالات الداخلية والخارجية. وفي عام ٢٠٢٠، وفرت المكتبات في ٥٥٪ من البرلمانات للنواب و/أو الموظفين إمكانية الوصول إلى الموارد القائمة على الإنترنت، ووفرت ٦٩٪ إمكانية الوصول إلى موارد المكتبة التابعة لها. وكان يوجد موقع إلكتروني خاص للمكتبة (أو موقع فرعي) متاح للنواب في ٤٤٪ من البرلمانات، ويمكن للمكتبات تلقي طلبات إلكترونية من النواب للحصول على معلومات وموارد ومواد بحثية في ٥٨٪ من البرلمانات وخدمات تنبيه إلكترونية في ٣٨٪ من البرلمانات.

وقد وفرت المكتبات بيانات مفتوحة في ٣١٪ من البرلمانات، وقدمت ٤٠٪ بيانات مرتبطة تدعم تحليلاً أعمق. وزاد استخدام المكتبة للتخزين السحابي (١٩٪) بما يتماشى مع ما لوحظ في البرلمانات عامةً.

وتحظى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدعم إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ٩٢٪ من المكتبات (المصدر الوحيد لهذا الدعم في ٣٦٪ من البرلمانات). ووفرت ربع المكتبات (٢٥٪) مستوى معيناً من الدعم الداخلي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبة وخدمة البحوث؛ واستعانت ٢٨٪ بمتعاقدين خارجيين لدعم أنظمتها وصيانتها.

ونُشرت بحوث داخلية في ٦٧٪ من البرلمانات، مما يبيِّن تحولاً من الدعم الداخلي إلى الأدوار المتاحة للجمهور في المكتبات البرلمانية. وأصبح البريد الإلكتروني الآن هو الوسيلة المهيمنة للاتصال الخارجي، حيث استخدمته ٩٦٪ من المكتبات في عام ٢٠٢٠ وأصدرت ٣٨٪ رسائل إخبارية عبر البريد الإلكتروني متاحة عن طريق الاشتراك للأفراد والمنظمات الخارجية. ويبدو أن استخدام المكتبات لوسائل التواصل الاجتماعي يستقر تدريجياً (٢٤٪ في عام ٢٠٢٠ مقابل ٢٦٪ في عام ٢٠١٦ و٢٧٪ في عام ٢٠١٨)، في حين ارتفعت الرسائل الفورية في عام ٢٠٢٠ إلى ٢٦٪، لتصبح ثاني أكثر وسائل الاتصال استخداماً.

البرلمانات على الإنترنت

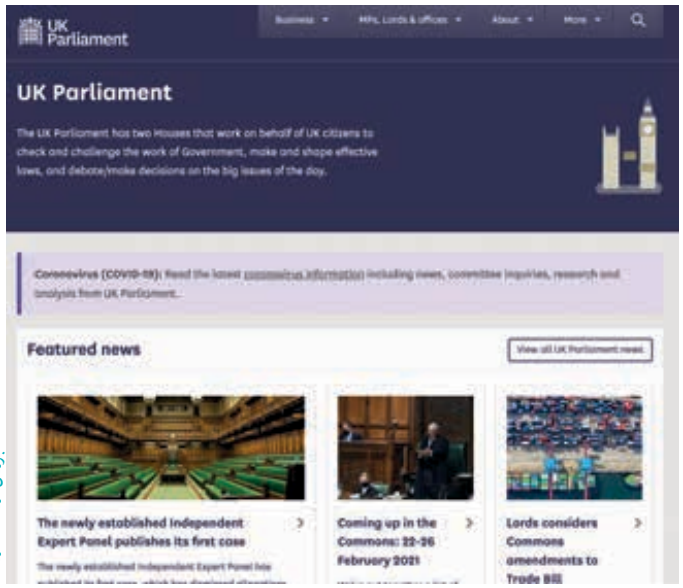
منذ أول تقرير عالمي للبرلمان الإلكتروني في عام ٢٠٠٨، أفادت ٩٠٪ من البرلمانات بوجود شكل من أشكال الحضور على شبكة الإنترنت المعرض للجمهور. وارتفعت هذه النسبة إلى ١٠٠٪ في ٢٠١٦ و٢٠١٨ وتراجعت إلى ٩٨٪ في عام ٢٠٢٠، ويُعزى الفرق إلى برلمان أفريقي كان يتم استضافة محتواه على شبكة الإنترنت على الموقع الحكومي في انتظار خطط لتطوير موقعه الخاص. وكما ورد في مختلف إصدارات السلسلة، كانت المواقع

البرلمانية منتشرة في كل مكان لسنوات عديدة وكانت راسخة قبل بدء السلسلة. ولكن هذا الحضور لم يكن سلبياً ولا ثابتاً. وما نراه اليوم يختلف اختلافاً كبيراً عن المواقع المستخدمة قبل عشر سنوات وخاصة قبل عشرين عاماً. وكان برلمان المملكة المتحدة من أوائل البرلمانات التي أطلقت موقعاً على شبكة الإنترنت في عام ١٩٩٦. ويقارن الشكلان ٥٢ و٥٣ هذا الموقع الأصلي مع صفحته الحالية.

الشكل ٥٢ - برلمان المملكة المتحدة: الموقع الإلكتروني المطلق في عام ١٩٩٦

Internet Wayback Machine ©

الشكل ٥٣ - برلمان المملكة المتحدة: الموقع الإلكتروني المطلق في شباط/فبراير ٢٠٢١



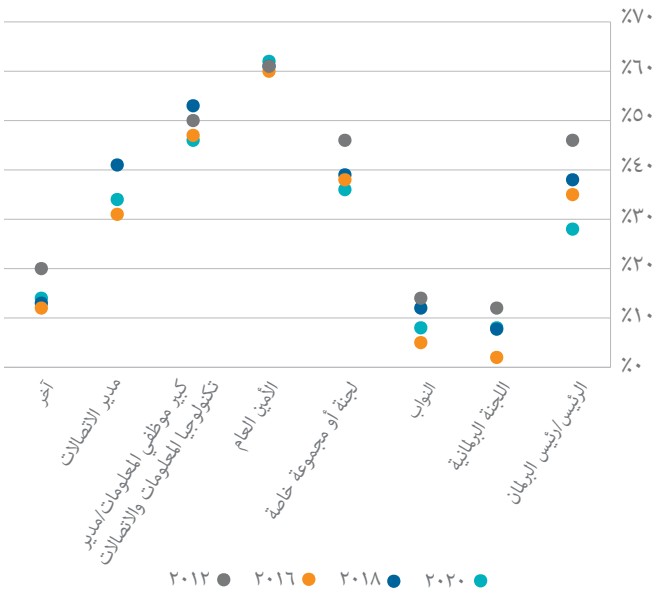
© برلمان المملكة المتحدة

تخطيط المواقع الإلكترونية وإدارتها

تتجلى الأهمية التي توليها البرلمانات لمواقعها الإلكترونية من خلال المستوى الإداري للمسؤولية عن الأهداف الاستراتيجية للموقع. وفي عام ٢٠٢٠، كانت المسؤولية تقع جزئياً على الأقل على عاتق الأمناء العامين في ٦٢٪ من البرلمانات، وهي نسبة تتفق مع النتائج الواردة في التقارير الأربعة السابقة. ويبدو أن المشاركة السياسية في استراتيجيات المواقع الإلكترونية تتراجع: فقد أصبح رئيس البرلمان أقل مشاركة بشكل متزايد منذ عام ٢٠٠٨، عندما شارك رؤساء البرلمان في ٤٦٪ من البرلمانات، بالمقارنة مع أدنى مستوى مسجَّل في عام ٢٠٢٠ وهو ٢٨٪. وبالمثل، انخفضت النسبة المئوية للبرلمانات التي يشارك فيها النواب في مثل هذه القرارات من ١٤٪ في عام ٢٠٠٨ إلى ٨٪ في عام ٢٠٢٠. وكما هو موضح في تقرير عام ٢٠١٨، يشير ذلك إلى قبول متزايد داخل البرلمانات للمواقع الإلكترونية على أنها «عمل كالمعتاد» وفهم أفضل، أو ربما تضاؤل إدراك المخاطر التي يشكلها المحتوى المقدم للجمهور.

وقد دأب كبير موظفي المعلومات أو أعلى مدير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدير الاتصالات على أداء أدوار رئيسية في تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمواقع البرلمانية على شبكة الإنترنت. وتخصص بعض البرلمانات هذه الأدوار للمجالس البرلمانية القائمة أو إدارات الرقابة التابعة للسلطة التنفيذية التي قد تضع عملياً التوجيه الاستراتيجي الفعلي في أيدي مديري المواقع الإلكترونية، ولا سيما في البرلمانات الأكبر حجماً.

الشكل ٥٤ - المسؤولية عن تحديد الأهداف العامة للمواقع الإلكترونية (العدد = ١٠٩)



ويتناول هذا القسم من التقرير كيفية تخطيط البرلمانات مواقعها الإلكترونية وإدارتها، وأنواع المحتوى الذي تقدمه، وهياكلها الداخلية لإنشاء وإدارة المحتوى. وينظر في الجهود المبذولة لجعل مواقعها الإلكترونية قابلة للاستخدام ويمكن الوصول إليها وضمان وصول الجمهور إلى المعلومات في الوقت المناسب.

وكان شخص واحد أو لجنة واحدة هي المسؤولة الوحيدة عن أهداف الموقع الإلكتروني في ٦٧٪ من البرلمانات في عام ٢٠٢٠، مع ميل رئيس البرلمان إلى الاضطلاع بهذا الدور في ١٤٪ من البرلمانات (على الرغم من تضاؤل الدور بشكل عام) وتولي الأمين العام ذلك الدور في ٦٪ من البرلمانات. وكُلفت المسؤولية الوحيدة إلى لجنة خاصة أو مجموعة

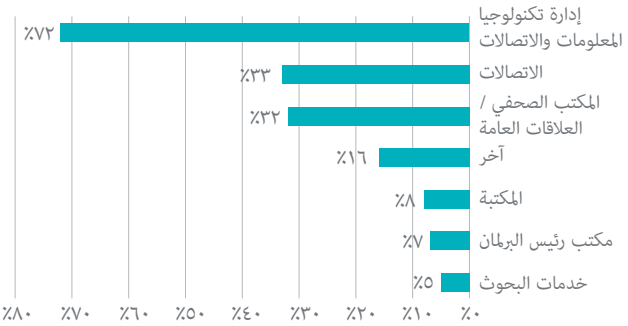
معينة في ١٠٪ من البرلمانات وإلى مدير الاتصالات في ٤٪ من البرلمانات. وكان كبير موظفي المعلومات هو المسؤول الوحيد في برلمان واحد فقط شملته الدراسة.

الجدول ٢٥ - المسؤوليات الوحيدة عن أهداف الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩)

رئيس البرلمان فقط	١٤٪
لجنة أو مجموعة خاصة	١٠٪
الأمين العام فقط	٦٪
مدير الاتصالات فقط	٤٪
كبير موظفي المعلومات فقط	١٪

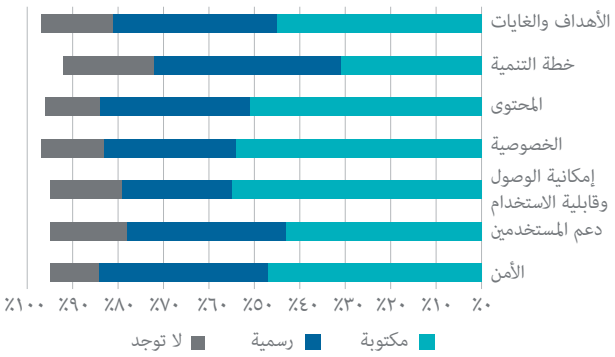
وتقع المسؤولية اليومية عن تشغيل الموقع الإلكتروني على عاتق العديد من الإدارات المختلفة. وتشارك إدارات تكنولوجيا المعلومات بشكل طبيعي في معظم البرلمانات (٧٢٪ في عام ٢٠٢٠)، وإن كان ذلك أقل في عام ٢٠١٨ (٧٦٪). وكانت إدارة الاتصالات في المرتبة الثانية من حيث المشاركة (بنسبة ٣٣٪ مقارنةً بنسبة ٣٨٪ في عام ٢٠١٨ و٣٢٪ في عام ٢٠١٦) ويليها المكتب الصحفي أو إدارة العلاقات العامة (٣٢٪). وكُلفت إحدى الإدارات بالمسؤولية الوحيدة في ٥٨٪ من البرلمانات - وهي إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسبة ٧٤٪ وإدارة الاتصالات بنسبة ١٩٪. وفي الحالات التي اختارت فيها البرلمانات الخيار «آخر»، عادةً ما تدير لجنة أو مجلس مشترك بين إدارات متعددة المواقع الإلكترونية.

الشكل ٥٥ - المسؤولية عن الموقع الإلكتروني (العدد = ١١١)



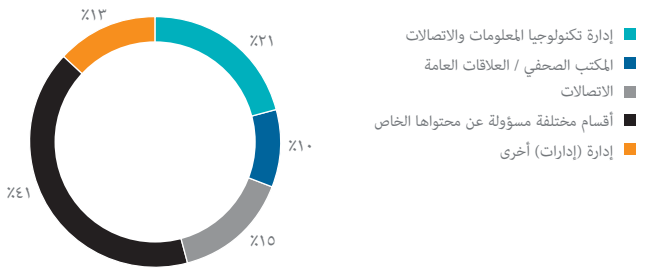
وفي دراسة عام ٢٠٢٠، أفادت ٩٣٪ من البرلمانات بأن لديها شكلاً من أشكال السياسة لإدارة المواقع الإلكترونية ارتفاعاً من ٩٠٪ في عام ٢٠١٨. وكانت لدى ٧٢٪ سياسة رسمية (مكتوبة) في مجال واحد على الأقل - أبرزه إمكانية الوصول وقابلية الاستخدام (٥٥٪) والخصوصية (٥٤٪) والمحتوى (٥١٪). وفي جميع المجالات باستثناء مجال واحد، كانت لبرلمانات أكثر سياسات رسمية مقارنةً بالسياسات غير الرسمية (غير المكتوبة). وكان الاستثناء هو تخطيط تطوير الموقع الإلكتروني حيث كانت لدى ٤١٪ سياسة غير رسمية و٣١٪ فقط سياسة رسمية. وكان هذا أيضاً المجال الذي يقل فيه احتمال امتلاك البرلمانات لأي سياسة (٢٠٪). ويبدو أن ١١٪ من البرلمانات ليس لديها سياسة لأمن الموقع الإلكتروني يمكن أن تغطيها في بعض الحالات سياسات أخرى أو مضيف خارجي. ومن شأن عدم وجود أي سياسة لأمن الموقع الإلكتروني أن يكون مدعاة للقلق.

الشكل ٥٦ - سياسات الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٨)



وتنتشر المسؤولية عن تطوير وإدارة محتوى الموقع الإلكتروني عبر مختلف المجالات. وفي عام ٢٠٢٠، تركت ٤١٪ من البرلمانات إدارات فردية لإدارة محتواها الخاص. وفي الحالات المركزية، تميل مسؤولية المحتوى إلى أن تقع على عاتق إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (في ٢١٪ من البرلمانات مقابل ١٧٪ في عام ٢٠١٨) أو إدارة الاتصالات (١٥٪ انخفاضاً من ٢٠٪ في عام ٢٠١٨). وفي ١٠٪ من البرلمانات، يتولى المكتب الصحفي أو إدارة العلاقات العامة تلك المسؤولية. وأشارت ١٣٪ من البرلمانات إلى إدارات أخرى غالباً ما تكون مكتب الأمين العام أو الأمانة البرلمانية.

الشكل ٥٧ - من يدير الموقع الإلكتروني (العدد = ١١١)

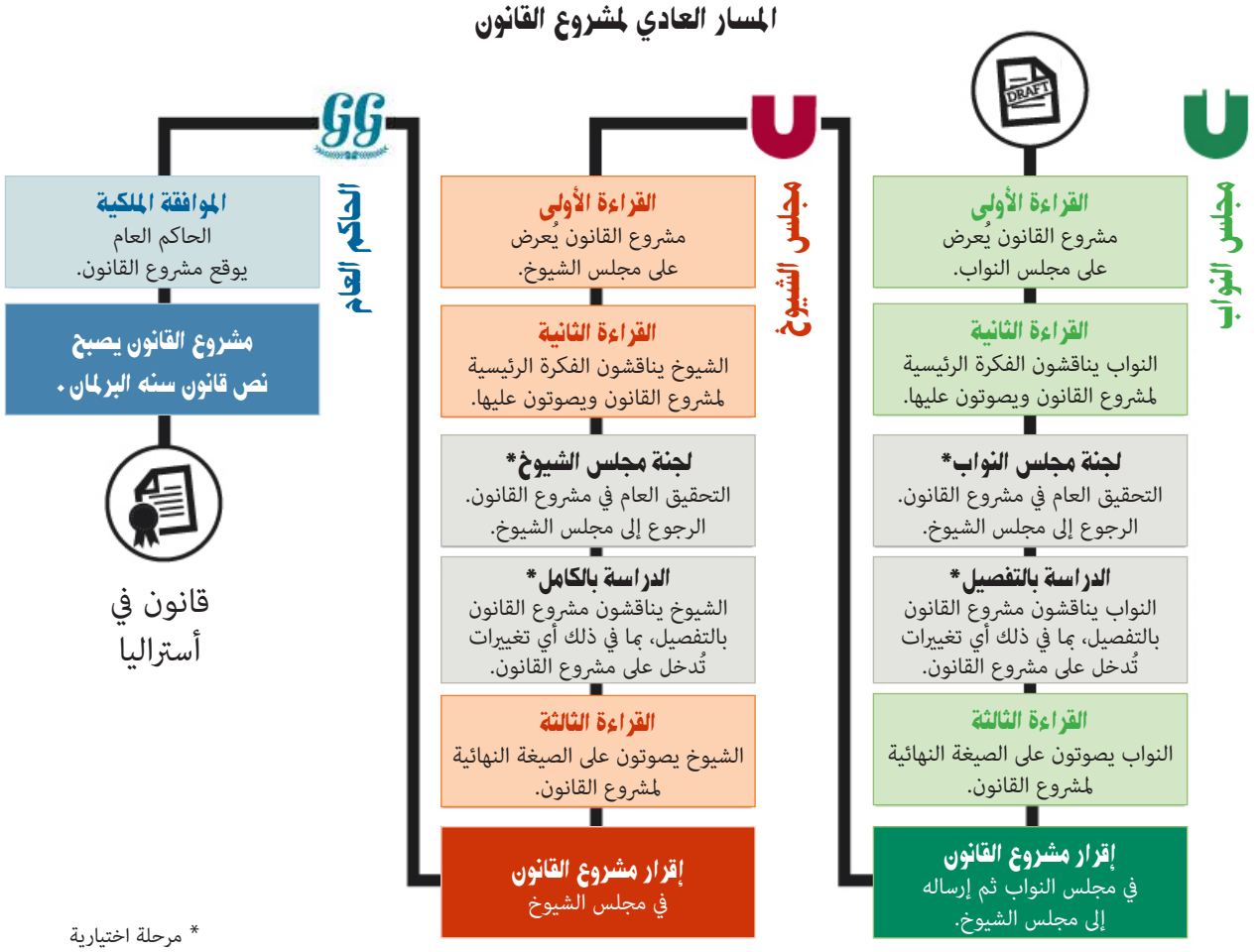


محتوى الموقع الإلكتروني

المواقع البرلمانية على شبكة الإنترنت هي مستودعات غنية بالمعلومات والتاريخ وأحدث التفاصيل عن العمل الذي تقوم به البرلمانات. وبالنسبة للجمهور، فهي نقاط اتصال للحصول على معلومات موثوقة حول النظام الديمقراطي، وحول الأفراد الذين يمثلونهم، وكيفية الوصول إليهم وما يفعلونه. ولم يقدم موقع برلماني واحد فقط تفاصيل عن النواب في عام ٢٠٢٠. وقد قدم ٩٨٪ من المجيبين محتوى لإعلام وتثقيف الجمهور بشأن تاريخ البرلمان ودوره ووظائفه وتكوينه. وشرحت ٧٩٪ من المواقع الإلكترونية العملية التشريعية وأساليب عمل البرلمان. وأوضحت نسبة أقل بكثير (٥٥٪) المعلومات باستخدام رسوم أو أشكال بيانية. وكما هو مبيَّن في الشكل ٥٨، يقدم البرلمان الاتحادي الأسترالي مثالاً جيداً على التمثيل البياني الواضح للعملية التشريعية، وطريقة جيدة لإزالة الغموض عن العمليات البرلمانية المعقدة في كثير من الأحيان، لكل من الشباب والجمهور الأوسع. وكانت لدى ٨٦٪ مسرد أو تفسير للصيغ والمصطلحات البرلمانية، وهو عامل مهم آخر في تثقيف الجمهور وإشراكه.

وقدمت معظم المواقع البرلمانية (٨٤٪) معلومات الاتصال فيما يتعلق بمحتوى الموقع الإلكتروني وعملياته، ولكن ٦٧٪ فقط أوضحت بوضوح المسؤولية عن سياسات وممارسات المحتوى والموقع.

الشكل ٥٨ - كيف يمر مشروع القانون عبر البرلمان



الجدول ٢٦ - المعلومات المقدّمة على الموقع الإلكتروني البرلماني (العدد = ١١٠)

قائمة النواب	٪٩٩
التاريخ والدور	٪٩٨
الوظائف والتكوين والأنشطة	٪٩٨
اللجان البرلمانية والهيئات غير العامة الأخرى	٪٩٨
القيادة البرلمانية	٪٩٥
النص الكامل للأوامر الدائمة أو القواعد الإجرائية أو الوثائق المماثلة لوضع القواعد	٪٨٨
جهة الاتصال لطرح أسئلة عن البرلمان	٪٨٨
شرح الشروط والإجراءات البرلمانية والنظام الروتيني للأعمال	٪٨٦
زيارة البرلمان	٪٨٤
جهة الاتصال لطرح أسئلة عن تشغيل الموقع الإلكتروني	٪٨٤
إدارة البرلمان	٪٨٣
شرح العملية التشريعية	٪٧٩
عن هذا الموقع الإلكتروني (من يمتلكه ويديره، وتحديث السياسة، وما إلى ذلك)	٪٦٧
رسم أو شكل بياني يوضح كيفية إدارة أعمال البرلمان	٪٥٥
شرح عمليات الميزانية والتمويل العام	٪٥١

وقدَّمت نصف المواقع الإلكترونية شرحاً للميزانية البرلمانية وعمليات التمويل، وقدمت ٧٩٪ نسخاً من مشروع القانون، و٧٨٪ نسخاً من التشريعات النافذة (وكثيراً ما تتاح هذه النسخ من خلال موقع حكومي على شبكة الإنترنت). وقدمت ٩٥٪ من المواقع الإلكترونية جدولاً زمنياً للأعمال البرلمانية، وقدمت ٩٢٪ معلومات عن أنشطة اللجان. ووفرت ٧٦٪ من المواقع الإلكترونية تسجيلاً صوتياً أو مرئياً للجلسات العامة و٤٤٪ فقط فيما يخص اجتماعات اللجان (مقابل ٣٩٪ في عام ٢٠١٨).

الجدول ٢٧ - المعلومات المتعلقة بالتشريعات والميزانية وأنشطة الرقابة على الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩)

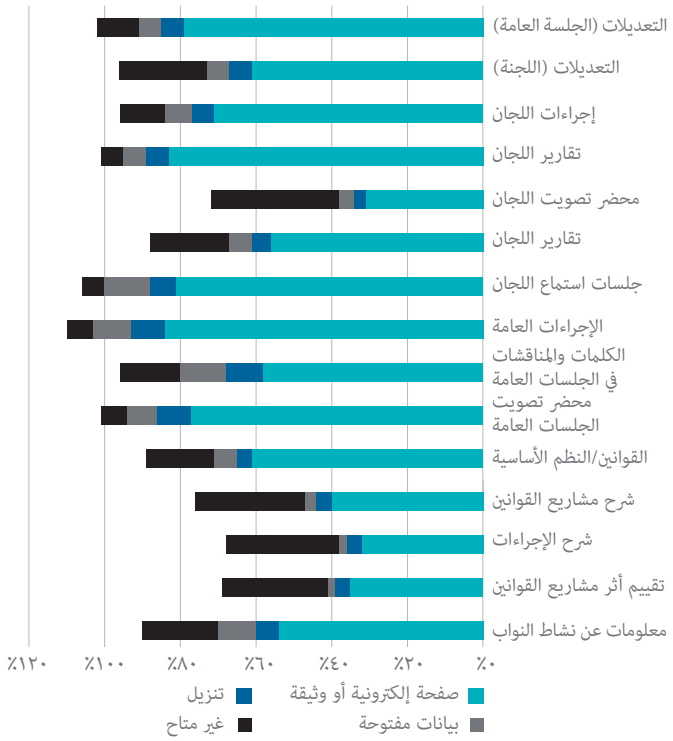
الجدول الزمني للأعمال البرلمانية	٩٥٪
أنشطة اللجان والهيئات غير العامة الأخرى	٩٢٪
نص وحالة مشاريع القوانين	٧٩٪
نص جميع التشريعات التي سنت	٧٨٪
التسجيلات الصوتية أو المرئية للجلسات العامة	٧٦٪
الأسئلة البرلمانية والردود الحكومية	٦٩٪
التسجيلات الصوتية أو المرئية لاجتماعات اللجان	٤٤٪

أنساق المنشورات عبر الإنترنت

معظم المعلومات والوثائق والبيانات البرلمانية «تُنشر» بالمعنى التقليدي: أي للقراءة وليس لإعادة الاستخدام. وكما هو مبيَّن في الشكل ٥٩، فإن معظم البرلمانات تتيح المعلومات إما مباشرة على الصفحة الإلكترونية أو كملف قابل للتنزيل بنسق PDF مثلاً. وهذا النسق أفضل من لا شيء على الرغم من أنه غير مثالي. وتوجد تفاوتات مستمرة في عام ٢٠٢٠ في نوع المحتوى المنشور. ولم تنشر ٣٤٪ أصوات اللجان؛ ولم تنشر ٣٠٪ تقييمات لتأثير مشاريع القوانين (وإن كان من المحتمل أن تكون متاحة في أماكن أخرى) ولم ينشر الربع تقريباً (٢٣٪) أي تعديلات للجان على التشريعات. ومن الناحية المشرقة، قدمت ٦٪ هذه المعلومات في شكل بيانات مفتوحة و٧٪ كملفات قابلة للتحرير. واستخدمت ١٢٪ من البرلمانات شكل بيانات مفتوحة للبيانات المتعلقة بالإجراءات العامة والتصويت، وقدمت ١٠٪ أخرى تنزيلات قابلة للتحرير؛ وقدمت ١٠٪ خطابات الجلسات العامة كبيانات مفتوحة. وبوجه عام، نشرت معظم البرلمانات معلومات عامة في شكل ما، ولكن عدداً أقل من المعلومات المنشورة عن اللجان أو عن أثر التشريعات وآثاره على الميزانية.

وتقدم العديد من البرلمانات المزيد من البيانات المفتوحة، ولا سيما بشأن الإجراءات العامة، والخطب، والمناقشات، والتصويت، ونشاط الأعضاء (مع زيادات تتراوح بين ١٨٠٪ و٢٣٠٪ مقارنة بالنتائج السابقة). وفي الوقت نفسه، فإن عدد المواقع الإلكترونية التي لا تقدم معلومات عن النشاط البرلماني ينخفض. وكقاعدة عامة، فإن جميع المنشورات جيدة، ولكن النشر المفتوح والمقروء آلياً أفضل لأنه يسمح لمنظمات المراقبة البرلمانية والأكاديميين ووسائل الإعلام والأطراف المعنية الأخرى بالتدقيق في ما يحدث وتحليله وفهمه بمزيد من التفصيل. وعندما لا يكون نسق البيانات المفتوحة خياراً، يجب النظر في أنساق أخرى قابلة للتعديل، مثل جداول البيانات، كبديل أفضل لملفات PDF البسيطة أو محتوى الصفحات الإلكترونية. والغرض من النسق القابل للتعديل ليس تغيير البيانات وإنما إتاحة إعادة استخدامها وربطها وتحليلها. والبيانات المفتوحة والتنزيلات القابلة للتعديل تلغي الحاجة إلى الازدواج اليدوي أو إعادة الإدخال وتقلل من احتمال الخطأ.

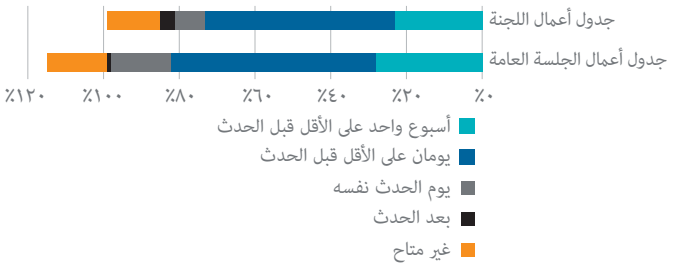
الشكل ٥٩ - كيف يتم الوصول إلى المحتوى المقدم (العدد = ١٠٨)



الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب

مع انخفاض دورة الأخبار إلى ثوان حالياً، يكتسي إبقاء الجمهور على علم بطريقة واضحة وفعالة وفي الوقت المناسب أهمية بالغة. ويساعد وصول الجمهور إلى معلومات دقيقة ووجيهة البرلمانات في إشراك جمهور أوسع والمواطنين في عملهم - ويساعد في نهاية المطاف في بناء الثقة. ويساعد الإخطار العام المسبق بالأعمال البرلمانية على إشراك المجموعات أو الأفراد الذين لديهم مصالح في مواضيع معينة. وفي عام ٢٠٢٠، نشرت ٩١٪ من البرلمانات المجيبة جداول أعمال على الإنترنت قبل الجلسات العامة، وفعلت ٢٦٪ ذلك قبل أسبوع على الأقل. ونشرت ٦٧٪ جداول أعمال اللجان على الإنترنت قبل يومين على الأقل. ومع ذلك، لم تنشر نسبة مستمرة تبلغ ١٣٪ جداول أعمال اللجان، وهي نسبة ثابتة في التقارير الثلاثة السابقة.

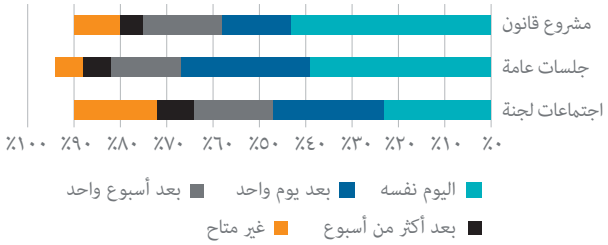
الشكل ٦٠ - مواعيد نشر جداول أعمال الجلسات العامة واللجان (العدد = ١٠٩)



وفي عام ٢٠٢٠، نشرت ٥٨٪ من البرلمانات مشروع القانون على الإنترنت في غضون يوم واحد، و٤٣٪ في اليوم نفسه. ونشرت ٦٧٪ وقائع الجلسة العامة

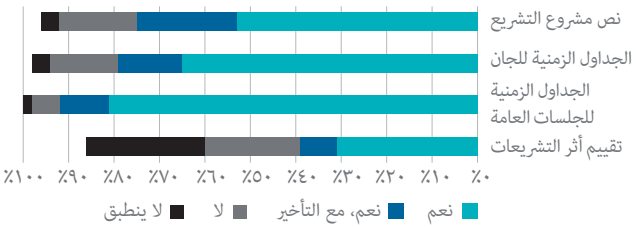
في غضون يوم واحد من الجلسة (٦٨٪ في عام ٢٠١٦). وظلت نسبة البرلمانات التي لا تقوم بذلك ٦٪. وتخلفت اللجان عن الجلسات العامة في النشر على المواقع الإلكترونية: ففي ٤٧٪ فقط من البرلمانات، نشرت اللجان إجراءاتها في غضون يوم واحد، بزيادة طفيفة على عام ٢٠١٨ (٤٣٪) وزيادة كبيرة مقارنةً بعام ٢٠١٦ (٣٥٪). وبلغت نسبة البرلمانات التي لا تنشر إجراءات لجانها على الإنترنت ١٨٪ مقابل ٢٣٪ في عام ٢٠١٨ والثلث في عام ٢٠١٦.

الشكل ٦١ - مواعيد إتاحة الوثائق عادة على الموقع الإلكتروني (العدد = ١٠٩)



ونشرت ٣٩٪ من البرلمانات معلومات عن أثر التشريعات، إما بالتزامن مع إصداره للنواب أو بعد ذلك بوقت قصير؛ واختارت ٢٦٪ الإجابة «غير منطبق». ونشرت أربعة من كل خمسة برلمانات (٨١٪، ارتفاعاً من ٧٤٪ في عام ٢٠١٨) الجداول الزمنية للجلسات العامة داخلياً وخارجياً في الوقت نفسه؛ وقامت ٦٥٪ فقط بذلك فيما يخص الجداول الزمنية للجان. وأشارت بيانات عامَي ٢٠٢٠ و٢٠١٨ إلى تحسن معتدل مقارنة بالسنوات السابقة في توقيت الجداول البرلمانية ونشرها بالتوازي.

الشكل ٦٢ - توقيت إتاحة الوثائق للنواب والجمهور في الوقت نفسه (العدد = ١٠٨)



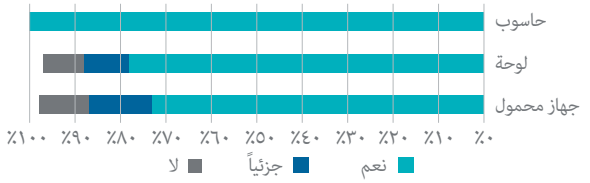
ولضمان تمكّن زوار الموقع الإلكتروني من العثور على المعلومات المنشورة، قدمت ٩٨٪ من المواقع الإلكترونية خاصية البحث في عام ٢٠٢٠. ووفرت ٧٨٪ محفوظات صوتية أو مرئية وبثاً مباشراً (ارتفاعاً من ٧٣٪ في عام ٢٠١٨). وتعد إشعارات «الدفع» السلبية للمستخدمين، بدلاً من عمليات البحث النشطة، طريقة جيدة لإبقاء الأطراف المعنية على علم بالمنشورات والموارد الجديدة. وقدمت ٣١٪ من البرلمانات خدمة تنبيه عبر الإنترنت، بانخفاض عن عام ٢٠١٨ (٣٨٪).

الجدول ٢٨ - أدوات البحث عن المعلومات وعرضها (العدد = ١٠٨)

مرفق بحث	٪٩٨
أرشيف صوتي/مرئي وبث شبكي مباشر	٪٧٨
خدمات إخطار بالوثائق	٪٣١
مصممة للاستخدام على الأجهزة المحمولة	٪٦٣

وبالإضافة إلى زيادة استخدام الجمهور لتقنيات الهواتف المحمولة، أفادت ٦٣٪ من البرلمانات بتقديم محتويات شبكية مخصصة للأجهزة المحمولة في عام ٢٠٢٠، ارتفاعاً من ٥٤٪ في عام ٢٠١٨. وتم تحسين جميع المواقع الإلكترونية البرلمانية للحواسيب (المكتبية أو المحمولة) وقدم عدد كبير مستوى معيناً من تحسين الموقع الإلكتروني لضمان قابلية استخدام المحتوى عبر مجموعة من المنصات والأجهزة. وتم تحسين المحتويات الشبكية تماماً للأجهزة المحمولة في ٧٣٪ من البرلمانات وللوائح في ٧٨٪ من البرلمانات.

الشكل ٦٣ - تكييف المحتويات الشبكية مع الأجهزة المختلفة (العدد = ١٠٩)



قابلية الاستخدام وإمكانية الوصول

أصبح توفير محتويات شبكية متاحة لجميع المستخدمين أهم للمؤسسات الديمقراطية، بما في ذلك البرلمانات. وتحتاج المواقع الإلكترونية إلى إظهار مبادئ تصميم جيدة تركز على المستخدم وتنظر أيضاً في احتياجات المستخدم المختلفة. ومن الأمثلة على ذلك محتوى «سهل القراءة» للمستخدمين الذين يعانون صعوبات في القراءة، والتأكد من أن جميع المحتويات البيانية تحتوي على نص بديل للقراءة على الشاشات وأن تصميم الصفحة متناسق.

وتوجد العديد من الممارسات الجيدة والمعايير لاستخدام الموقع الإلكتروني. وأشار تقريرا عامي ٢٠١٢ و٢٠١٦ إلى زيادات في اعتماد تقنيات الاستخدام ولكن لم يحدث ارتفاع مماثل في تطبيق معايير إمكانية الوصول. وفي عام ٢٠١٦، أبلغ عدد متزايد من البرلمانات عن تصميم ونشر مواقع إلكترونية على أساس قابلية الاستخدام وإمكانية الوصول (سواء بشكل رسمي أو غير رسمي). ولم تستند المزيد من البرلمانات في ذلك العام في التصميم والمحتوى إلى المعايير في حد ذاتها وإنما إلى احتياجات المستخدمين (٨١٪ في عام ٢٠١٦ مقابل ٧٢٪ في عام ٢٠١٢) أو «اختبار المستخدمين وأساليب قابلية الاستخدام الأخرى» (٥٩٪ في عام ٢٠١٦ مقابل ٤٤٪ في عام ٢٠١٢). وارتفع تطبيق طريقة «احتياجات المستخدمين» إلى ٨٢٪ في عام ٢٠١٨ ثم إلى ٨٣٪ في عام ٢٠٢٠. وبلغت النسبة الخاصة بأساليب اختبار المستخدمين وقابلية الاستخدام ٥٧٪ في عام ٢٠٢٠. وطبقت ٢١٪ من البرلمانات معايير وطنية للقطاع العام، أو معايير W٣C أو معايير مماثلة، أو المبادئ التوجيهية للاتحاد البرلماني الدولي للمواقع الإلكترونية البرلمانية؛ ولم تطبق ٢٠٪ أي معايير رسمية على إعداد المواقع الإلكترونية.

الجدول ٢٩ - الأدوات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية (العدد = ١٠٦)

المحتوى والتصميم بناء على احتياجات مجموعات المستخدمين المختلفة	٪٨٣
تُستخدم أساليب اختبار المستخدم والقابلية للاستخدام	٪٥٧
معايير الحكومة الوطنية/القطاع العام	٪٥٩
معايير مؤسسة W٣C أو غيرها من المعايير المعمول بها	٪٦١
المبادئ التوجيهية للاتحاد البرلماني الدولي بشأن المواقع الإلكترونية البرلمانية	٪٥٢
التقييم الدوري	٪٦١

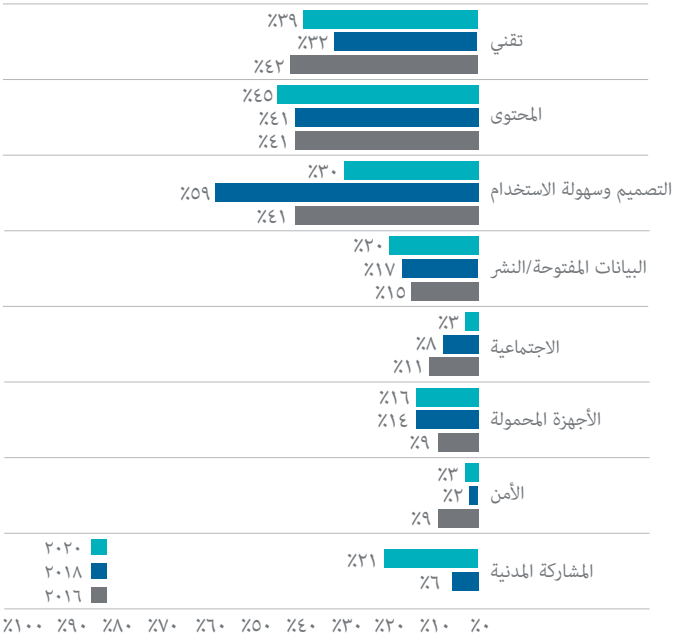
وتلبي البرلمانات احتياجات المستخدمين ذوي الإعاقة أو ذوي الاحتياجات الخاصة بطرائق مختلفة إلى حد كبير. ويتبع العديد منها معايير رسمية لكيفية تقديم المحتويات الشبكية أو الامتثال لمتطلبات الوصول القانونية إلى المحتوى المنشور. وقد جعلت عدة برلمانات مواقعها على شبكة الإنترنت متوافقة مع برمجيات القراءة على الشاشة؛ ونشرت برلمانات أخرى جميع المواد في شكل «سهل القراءة» أو قدمت تفسيراً بلغة الإشارة. وقامت بعض البرلمانات بإجراء اختبارات محددة للوصول إلى مواقعها على شبكة الإنترنت.

والمبادئ التوجيهية للاتحاد البرلماني الدولي بشأن المواقع الإلكترونية البرلمانية، التي ذكرتها نصف البرلمانات (٥٢٪)، توصي بنهوج لاستخدام لغات متعددة داخل الموقع الإلكتروني البرلماني عندما تكون أكثر من لغة واحدة مستخدمة في البلد. وهذه المسألة مهمة من حيث الإدماج الديمقراطي ولكنها تضيف درجة من التعقيد إلى الموقع الإلكتروني. وجميع البرلمانات التي لها لغتان رسميتان جعلت محتوى موقعها الإلكتروني متاحاً بالكامل باللغتين، ولكن ٢٩٪ فقط من البرلمانات التي لها ثلاث لغات رسمية فعلت الشيء نفسه. وكانت نسبة البرلمانات التي تضم أكثر من ثلاث لغات ١٤٪ فقط.

أهم التحسينات

في كل دراسة من الدراسات الاستقصائية الثلاثة الماضية، تعلقت تحسينات الخدمات الشبكية التي اعتُبرت الأكثر أهمية خلال السنتين السابقتين بالمجالات الثلاثة نفسها وهي: المحتوى، والبنية التقنية، والتصميم وسهولة الاستخدام، مما قد يدل على التركيز التقني للدراسة. ولعل الأمر الأكثر لفتاً للنظر هو انخفاض الأهمية المخصصة لتحسين قابلية الاستخدام والارتفاع المثير للإعجاب في الأهمية المخصصة لمشاريع المشاركة المدنية من ٦٪ فقط في عام ٢٠١٨ إلى ٢١٪. ولا تزال البرلمانات تدرك أهمية تحسين البيانات المفتوحة (مرتبة عالية بنسبة ٢٠٪) ولكن التحسينات في وسائل التواصل الاجتماعي لم تعد تثير الإعجاب كما كانت في السابق حيث انخفض ترتيبها بانتظام منذ عام ٢٠١٦. وقد تحدث تغييرات مفيدة في تلك المجالات، ولكن ما يجري قياسه هنا هو أهميتها النسبية كما يراها النواب.

الشكل ٦٤ - أهم التحسينات المدخلة على مدى السنتين السابقتين (العدد = ٧٦)



وصنفت البرلمانات أيضاً أهمية التحسينات المزمع إدخالها على المواقع الإلكترونية في السنتين المقبلتين. وكانت مجالات التحسين الثلاثة نفسها وهي التصميم وسهولة الاستخدام، والمحتوى، والمنصات التقنية. وتلتها البيانات المفتوحة والخصائص الملائمة للأجهزة المحمولة والمتعلقة بالتطبيقات والمواقع الإلكترونية. وفي عام ٢٠١٨، أشار عدد كبير من المجيبين إلى زيادة استخدام الفيديو، سواء في إطار البث المباشر أو الأرشيف، بوصفه أهم تحسين مخطط له. وكانت هناك ردود مماثلة في عام ٢٠٢٠، وردود أكثر بشأن تحسين المحتوى بوجه عام. وأشارت ١٥٪ من البرلمانات إلى تحسينات في قدرات البيانات المفتوحة والنشر (ارتفاعاً من ١٣٪ في ٢٠١٨)، وأشارت ١٢٪ إلى المشاركة المدنية، وهي زيادة كبيرة مقارنةً بعام ٢٠١٨ (٧٪). وأشارت ١٪ فقط إلى أن التحسينات الأمنية هي الأكثر أهمية، على الرغم من أن بعضها رجح التحسينات «التقنية».

الجدول ٣٠ - أهم التحسينات المخطط لها على الموقع الشبكي للسنتين المقبلتين (العدد = ٨٢)

تقني	٥٥٪
التصميم وسهولة الاستخدام	٣٧٪
المحتوى	١٨٪
الأجهزة المحمولة	١٧٪
البيانات المفتوحة/النشر	١٥٪
المشاركة المدنية	١٢٪
الاجتماعية	١٪
أمن	١٪

الملخص

على الرغم من التركيز القوي على وسائل التواصل الاجتماعي، ولا سيما إشراك الجمهور، فلا تزال المواقع الشبكية تحتل مكانة محورية في بنية الإعلام والتثقيف والتوعية والمشاركة في البرلمانات؛ وتُعدّ وسيلة للحصول على معلومات برلمانية ذات مغزى في الوقت المناسب ونقاط اتصال لمشاركة الجمهور. ولجميع البرلمانات حالياً حضور شبكي ومن ثم مصلحة مهمة في شبكة الإنترنت. والمواقع الإلكترونية البرلمانية موجودة منذ بعض الوقت، وتتطور مع الاحتياجات المتغيرة للبرلمانات والأطراف المعنية ومع إدخال تحسينات على التكنولوجيات الأساسية. وفي عام ٢٠٢٠، أسندت ٦٢٪ من البرلمانات قدراً من المسؤولية عن المواقع الإلكترونية إلى الأمين العام للبرلمان، دليلاً على أهميتها. وقد أصبحت المواقع البرلمانية على شبكة الإنترنت مؤسسية بشكل متزايد، حيث يضع كبير موظفي المعلومات (أو ما يعادله من المسؤولين) عادة استراتيجية للموقع الشبكي بالتنسيق غالباً مع مدير الاتصالات. وتقع عمليات الموقع الإلكتروني اليومية على عاتق عدة إدارات مختلفة، بدءاً بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعلاقات العامة أو الصحفية.

ويميل تفويض إنتاج المحتوى إلى الإدارات التي تمتلك المحتوى عوضاً عن المركزية. وقد كان جوهر هذا المحتوى متسقاً في جميع البرلمانات: فقد كان الغرض منه في عام ٢٠٢٠، فيما يخص ٩٨٪ من البرلمانات، هو إعلام الجمهور وتثقيفه بشأن تاريخ البرلمان ودوره ووظائفه وتكوينه.

وفي ٧٩٪ من البرلمانات، تضمنت المواقع الإلكترونية تفسيرات للعملية التشريعية وكيفية عمل البرلمانات. وأوضحت ٥٠٪ من المواقع الإلكترونية عملية وضع ميزانية المؤسسة وعمليات تمويلها، ونشرت ٩٥٪ جدولاً زمنياً للأعمال البرلمانية. وأتاحت ثلاثة أرباع (٧٦٪) من المواقع الإلكترونية سجلاً صوتياً أو مصوراً للمداولات العامة، و٤٤٪ قامت بذلك بالنسبة لاجتماعات اللجان. وسُجِّل اتجاه تصاعدي ملحوظ في اعتماد سياسات إدارة المواقع الإلكترونية. وفي عام ٢٠٢٠، كانت ٦٣٪ من المواقع الإلكترونية تتضمن محتويات خاصة بالأجهزة المحمولة وكانت محتويات ٧٣٪ مكيفة تماماً للاستخدام على الأجهزة المحمولة.

ومعظم المعلومات والوثائق والبيانات البرلمانية تُنشر بالمعنى التقليدي، أي لأغراض القراءة وليس كبيانات مفتوحة لإعادة استخدامها. وقد زاد نشر القرارات العامة والخطب والمناقشات وسجلات التصويت ونشاط الأعضاء زيادة كبيرة في عام ٢٠٢٠ مقارنة بما أبلغ عنه في السنوات السابقة. وقد نشر ٢٢٪ من المجيبين بيانات عن القرارات العامة والتصويت إما كبيانات مفتوحة أو جداول بيانات قابلة للتنزيل.

وقدمت ٩١٪ من البرلمانات جداول أعمال عامة على الإنترنت قبل الجلسات، وفعلت ٢٦٪ ذلك قبل أسبوع على الأقل. ونُشرت مسودة التشريع والإجراءات العامة على الإنترنت في غضون يوم واحد في ٥٨٪ و٦٧٪ من البرلمانات على التوالي، وظلت النسبة الثانية ثابتة تقريباً منذ عام ٢٠١٦ عندما كانت تبلغ ٦٨٪. ولم تقم سوى ٦٪ بعدم النشر. وأما في حالة اجتماعات اللجان، فإن ٤٧٪ فقط من البرلمانات نشرت الإجراءات في غضون يوم واحد من الإجراء، مع عدم قيام ١٨٪ منها بأي نشر على الإطلاق (على الرغم من أن هذا الرقم الأخير ينخفض تدريجياً). وسعياً إلى تيسير إمكانية الوصول إلى المعلومات المنشورة، قدمت ٩٨٪ من البرلمانات مرفقاً للبحث و٣١٪ خدمة للتنبيه عبر الإنترنت.

ولتحسين إمكانية الوصول لجميع المستخدمين، أجرت ٨٣٪ من البرلمانات تحليلات لاحتياجات المستخدمين في عام ٢٠٢٠، أي بزيادة طفيفة. وأجرت ٥٧٪ اختبار المستخدمين وطبقت تقنيات لتيسير الاستخدام.

وأظهرت دراسة عام ٢٠٢٠ ارتفاعاً كبيراً إلى ٢١٪ في عدد البرلمانات التي تعتبر مشاريع المشاركة المدنية مجالات مهمة للتحسين بعد أن كانت ٦٪ فقط في عام ٢٠١٨. واستمرت تحسينات البيانات المفتوحة في أن تكون مهمة فيما يخص ٢٠٪ من البرلمانات، ولكن الأهمية المخصصة لتعزيزات وسائل التواصل الاجتماعي انخفضت باطراد منذ عام ٢٠١٦ بعد أن كانت جزءاً أساسياً في الماضي. واستشرافاً للمستقبل، انخفضت التحسينات التي حددت البرلمانات في عام ٢٠٢٠ أنها تعتزم إدخالها على مواقعها الإلكترونية على مدى العامين المقبلين إلى حد كبير في المجالات الثلاثة نفسها المحددة في السنوات السابقة وهي التصميم وقابلية الاستخدام، والمحتوى، والمنصات التقنية.

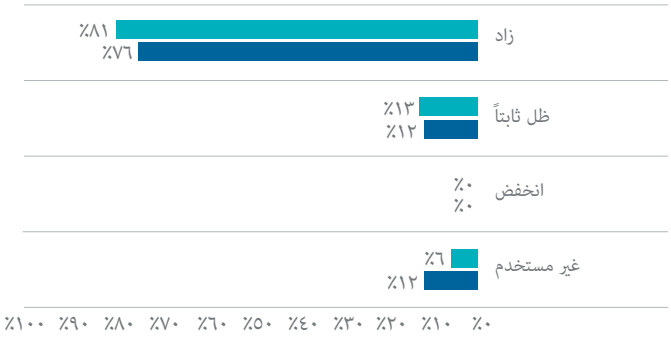
التواصل بين المواطنين والبرلمان

تناول القسم السابق الجوانب المتعلقة ببنية وسهولة استخدام المواقع الإلكترونية البرلمانية والطريقة (والوتيرة) التي يتم بها نشر المعلومات وتعميمها على الجمهور. وفي هذا القسم، يتحول التركيز إلى فهم كيفية استخدام البرلمانات وأعضائها للأدوات الرقمية والاجتماعية للتواصل والتفاعل مع المواطنين.

ورسم تقريرا ٢٠١٦ و٢٠١٨ خريطة لصعود وسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل الفورية في الآونة الأخيرة. وأظهرا انخفاضاً في وسائل البث التقليدية، ولا سيما الإذاعة، وارتفاعاً موازياً في استخدام البث الصوتي والمرئي عبر الإنترنت. وبحلول عام ٢٠١٨، كانت لدى نصف البرلمانات (٥٥٪) قناة تلفزيونية إذاعية خاصة بها و٦٢٪ قدمت قدرات لمشاركة الفيديوهات عبر الإنترنت، وهي زيادة كبيرة مقارنةً بنسبة ٤٣٪ المسجلة في عام ٢٠١٦.

واستمر هذا النمو في استخدام الأدوات القائمة على شبكة الإنترنت للتواصل مع المواطنين في عام ٢٠٢٠، مع ترسخ استخدام الأدوات الرقمية في معظم البرلمانات. ورداً على سؤال في عام ٢٠١٨ بشأن التغيير في استخدام الاتصالات الرقمية، أفادت ٧٦٪ بتسجيل زيادات؛ ولم يُبلغ عن أي انخفاض. والنتائج التي تم التوصل إليها في عام ٢٠٢٠ أهم بكثير: أبلغت ٨١٪ عن زيادات، بدون أي انخفاضات، في استخدام الأساليب الرقمية للتواصل مع المواطنين. ومن الجدير بالذكر أيضاً أن نسبة البرلمانات التي لا تستخدم الأدوات الرقمية للتواصل قد انخفضت إلى النصف من ١٢٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٦٪ في عام ٢٠٢٠.

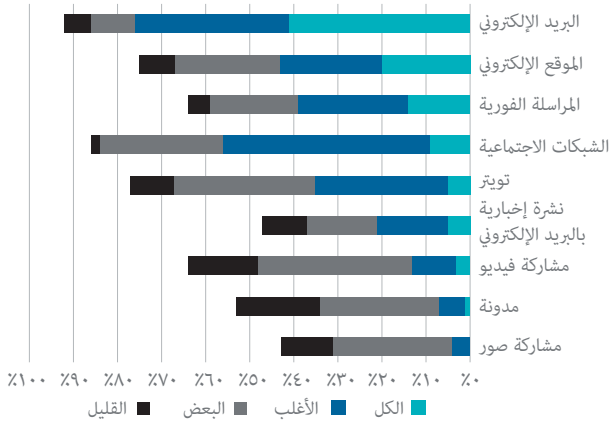
الشكل ٦٥ - التوجه في استخدام الأدوات الرقمية للتواصل بين المواطنين والبرلمان (العدد = ١٠٧)



اتصالات النواب

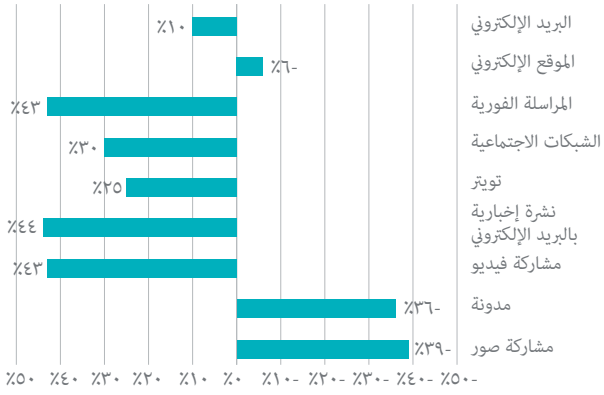
يحدث التواصل الحيوي بين النواب والمواطنين بشكل متزايد عبر الإنترنت. وقد تكون هذه المعلومة قديمة لقراء هذه السلسلة ولكن البريد الإلكتروني لا يزال الأسلوب الرقمي الأكثر استخداماً في التواصل بين النواب والجمهور. إذ استخدم جميع النواب أو معظمهم في ٧٦٪ من البرلمانات البريد الإلكتروني في عام ٢٠٢٠؛ وأفاد ٦٪ بعدم قيام أي نائب بذلك ولكن قد يتعلق ذلك بعناوين البريد الإلكتروني البرلمانية الرسمية، وهي نقطة غير واضحة بعد. واستخدم جميع النواب أو معظمهم موقعاً إلكترونياً أو وسائل تواصل اجتماعي للتواصل (في ٤٣٪ و٥٦٪ من البرلمانات على التوالي)، مع عدم استخدام النواب لوسائل التواصل الاجتماعي في ٢٪ من البرلمانات فقط. واستخدم جميع النواب أنظمة الرسائل الفورية، مثل واتساب أو فايبر أو تيليغرام أو سيغنال، في ١٤٪ من البرلمانات. وعلى العكس، بدأ استخدام أدوات شبكية مشهورة سبقاً، مثل المدونات ومشاركة الصور، ينخفض.

الشكل ٦٦ - الأدوات الرقمية التي يستخدمها النواب في التواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٩)



وشهد تقرير عام ٢٠١٨ ارتفاعاً كبيراً في استخدام النواب لتطبيقات المراسلة الفورية. وارتفعت البرلمانات التي أبلغت عن استخدام جميع الأعضاء أو معظمهم لها من ١٤٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٢٧٪ في عام ٢٠١٨. واستمرت هذه الزيادة السريعة في عام ٢٠٢٠ وبلغت ٣٩٪. وكما هو مبيَّن في الشكل ٦٧، حدثت زيادات قوية مماثلة في استخدام النواب للرسائل الإخبارية ومقاطع الفيديو عبر البريد الإلكتروني، واستمرار النمو المطرد في الشبكات الاجتماعية عبر منصات مثل فيسبوك وتويتر.

الشكل ٦٧ - التغير في استخدام الأدوات الرقمية في صفوف النواب ٢٠١٨-٢٠٢٠ (العدد = ١٠٩)



وكما لوحظ في التقارير السابقة، قد يكون من الصعب معرفة عدد النواب الذين يستخدمون الأدوات الرقمية ومدى كفاءتهم في استخدامها. وكانت نسبة البرلمانات غير المتأكدة من استخدام النواب للبريد الإلكتروني ٦٪ ولكنها أعلى بكثير في حالة الرسائل الفورية (٢٤٪) والرسائل الإخبارية عبر البريد الإلكتروني (٣١٪).

ولا تزال توجد حواجز كثيرة تحول دون زيادة استخدام النواب للإنترنت للتفاعل مع المواطنين، وتتعلق في المقام الأول بنقص المهارات والتدريب والحجم المفرط من المعلومات. ووفقاً لنصف البرلمانات، شعر النواب بالحاجة إلى مزيد من التدريب على الأدوات الرقمية، حيث شعر ٣٨٪ منهم بالإرهاق من حجم الاتصالات عبر الإنترنت. وحدثت مناقشات عامة كثيرة حول الجانب السلبي لوسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام - وخاصة حول السلوكيات السيئة على منصات مثل تويتر. وفي عام ٢٠٢٠، واجهت أكثر من ثلث البرلمانات (٣٥٪) تحديات متعلقة بالثقة والأمن. وتوجد تحديات أخرى تم تحديدها على نطاق واسع بشأن المشاركة تتعلق بقدرة المواطنين على استخدام الأدوات الرقمية (٣٧٪) والحواجز المجتمعية التي تحول دون الوصول إلى الإنترنت (٣٣٪).

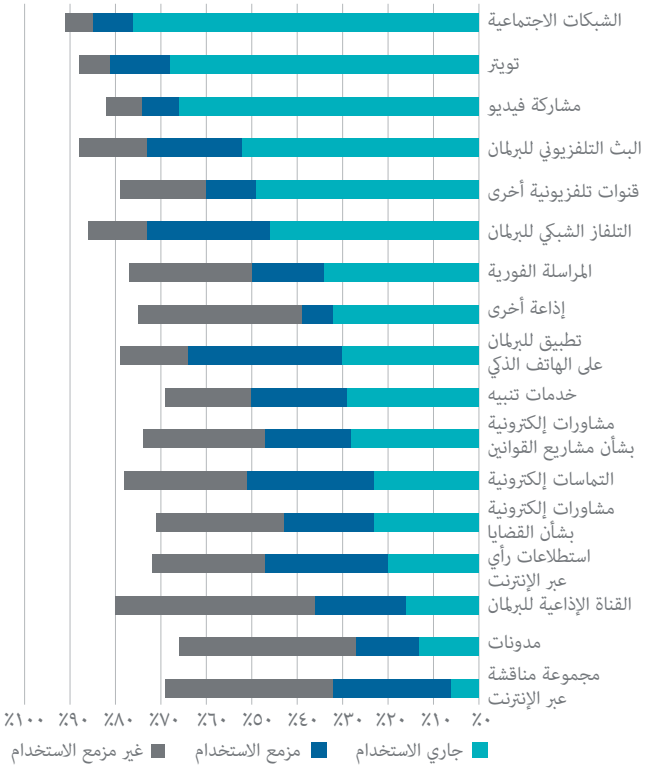
الجدول ٣١ - الحواجز التي تحول دون توعية الجمهور بالنسبة للنواب الذين يستخدمون أدوات رقمية (العدد = ١٠٥)

نقص المهارات والتدريب على استخدام الأدوات في صفوف النواب	٪٥٠
الشعور بالإرهاق من كمية الاتصالات	٪٣٨
نقص المهارات والتدريب على استخدام الأدوات في صفوف المواطنين	٪٣٧
الأمن والثقة في التكنولوجيا	٪٣٥
افتقار المواطنين إلى إمكانية الاتصال بالإنترنت	٪٣٣
عدم القدرة على الثقة في صحة الرسائل التي يتم تلقيها	٪٢٧
محاولة إعطاء أولوية متساوية للاتصالات عبر الإنترنت أو خارجه	٪٢٤
البلاغات الواردة غير تمثيلية	٪١٣
افتقار النواب إلى إمكانية الاتصال بالإنترنت	٪١٠

سُبل تواصل البرلمانات مع الجمهور

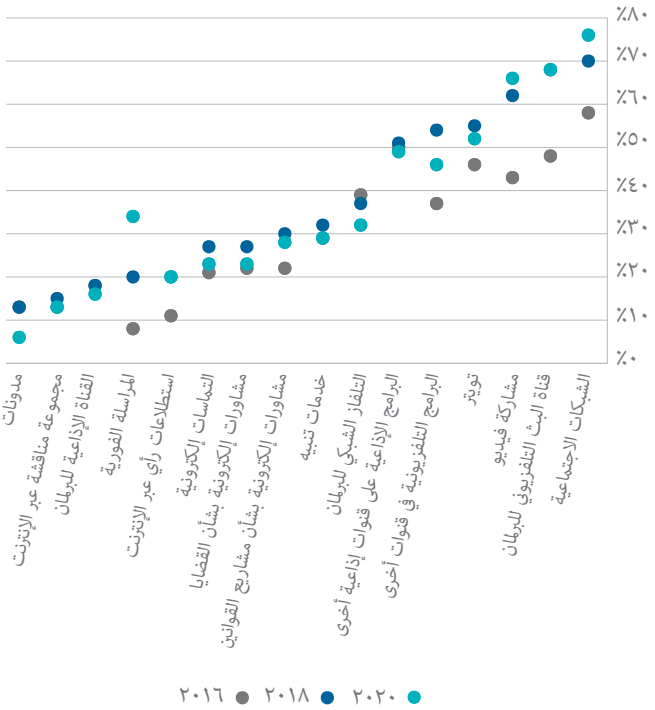
في عام ٢٠١٦، حلت الشبكات الاجتماعية محل البث (الإذاعي والتلفزيوني) بوصفها الوسيلة الأكثر استخداماً للاتصال بين البرلمانات والجمهور. ويستمر هذا الاتجاه: إذ أفادت ٧٦٪ من البرلمانات باستخدام تلك القناة في عام ٢٠٢٠ (مقابل ٧٠٪ في عام ٢٠١٨). وظل استخدام تويتر ثابتاً عند ٦٨٪، في حين ارتفعت النسبة الخاصة بمشاركة الفيديوهات عبر الإنترنت بشكل طفيف من ٦٢٪ إلى ٦٦٪. ويستمر استخدام الرسائل الفورية، التي تواكب النمط الذي شوهد في اتصالات النواب، في الزيادة في صفوف البرلمانات، حيث ارتفع إلى ٣٤٪ في عام ٢٠٢٠ مع تخطيط ١٦٪ أخرى أو تفكيرها في ذلك (ارتفاعاً من ٢٠٪ و٢٠٪ أخرى على التوالي في عام ٢٠١٨).

الشكل ٦٨ - أساليب التواصل مع المواطنين (باستثناء المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني) (العدد = ١١١)



وقد انخفض استخدام خدمات الإنترنت المشهورة، ولا سيما وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر، ومنصات مشاركة الفيديوهات مثل يوتيوب في عام ٢٠٢٠، وكذلك نسبة البرلمانات التي تعتزم استخدامها أو تفكر في ذلك. ويشير ذلك إلى أن استخدام هذه الأدوات قد يصل إلى نقطة التشبع، وسيستقر تدريجياً في المستقبل. ولا يزال استخدام أدوات أكثر تفاعلاً وتداولاً محدوداً، ولكن المزيد من البرلمانات تنظر في هذه الأدوات؛ فعلى سبيل المثال، كانت الالتماسات الإلكترونية تُستخدم في ٢٣٪ فقط من البرلمانات في حين تنظر ٢٨٪ في الخيار. وعلى الأخص، أفادت ٣٠٪ باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية المخصصة للتواصل مع الجمهور، مع اعتزام ٣٤٪ أخرى القيام بالأمر ذاته أو تفكيرها في ذلك.

الشكل ٦٩ - التغير في الأساليب المستخدمة للتواصل مع المواطنين فيما بين عامَي ٢٠١٦ و٢٠١٨ (العدد = ١١١)



وكما هو مبيَّن في الشكلين ٦٨ و٦٩، فإن أساليب الاتصال الأقل تفضيلاً في السنوات الأخيرة شملت الإذاعة البرلمانية (التي لا تزال مهمة ولكن استخدامها قد انخفض طوال هذه السلسلة)، والمدونات (مع استخدام ١٣٪ فقط لها في عام ٢٠٢٠ و٣٩٪ لا تعتزم ذلك) ومجموعات المناقشة عبر الإنترنت (المستخدمة في ٦٪ فقط).

اتصالات اللجان

كما نوقش سابقاً، كانت اللجان أقل ميلاً من الجلسات العامة إلى نشر معلومات عن عملها بنشاط. ومع ذلك، فإنها أصبحت من المستخدمين المهمين للأدوات الإلكترونية للاتصال الخارجي، وجذب جمهور أوسع إلى عملية اللجنة، ونشر عملها على نحو أكثر فعالية.

ويظهر هذا التقرير ارتفاعاً مطرداً في استخدام اللجان للموقع الإلكتروني للتواصل مع المواطنين إلى ٨٢٪ في عام ٢٠٢٠ (من ٧٥٪ في عام ٢٠١٨ و٦٧٪ في عام ٢٠١٦). وحدثت زيادة مماثلة في استخدام اللجان لوسائل التواصل الاجتماعي من ٣٥٪ في عام ٢٠١٨ إلى ٤٥٪ في عام ٢٠٢٠. وفي نصف البرلمانات تقريباً (٤٨٪)، استخدمت اللجان البريد الإلكتروني للرد على رسائل الجمهور، واستخدمت ٧٨٪ من البرلمانات موقعها الإلكتروني لنشر نتائجها. وقد تواصلت اللجان أو تعاونت مباشرةً مع الجمهور عن طريق الموقع الإلكتروني في ثلث البرلمانات باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لهذا الغرض في ١٩٪ من البرلمانات والبريد الإلكتروني في ٣٧٪ من البرلمانات.

الجدول ٣٢ - طريقة استخدام اللجان للأدوات الرقمية والاجتماعية في التواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٠)

	البريد الإلكتروني	الموقع الإلكتروني	وسائل التواصل الاجتماعي
توصيل المعلومات بشأن عملها ونطاقها وعمليتها	٤٢٪	٨٢٪	٤٥٪
إعلان موقف اللجنة من القضايا	٢٦٪	٥٩٪	٣٥٪
طلب الالتماسات والتعليقات والآراء من الجمهور	٣٩٪	٥٤٪	٢٦٪
التواصل والتعاون المباشران بين اللجان وأفراد الجمهور	٣٧٪	٣٣٪	١٩٪
الرد على الرسائل والتعليقات الواردة	٤٨٪	٢٧٪	١٥٪
نشر استنتاجات اللجنة أو نتائجها	١٣٪	٧٨٪	٣١٪

أولويات الاتصال

يتناول هذا القسم من التقرير الأهداف والأولويات التي تسعى البرلمانات إلى تحقيقها في التواصل مع المواطنين. وقد حُددت في هذا التقرير والتقارير السابقة مواضيع متكررة واضحة بوصفها مرآة لما تعتبره البرلمانات مهماً. ويتمثل الهدف إلى حد كبير في ما يلي:

- **شرح** ما تفعله البرلمانات وكيف تفعل ذلك؛
- **إعلام** المواطنين بالنشاط البرلماني الحالي؛
- **إشراك** المواطنين في عمل البرلمان.

وفي عام ٢٠٢٠، تم إبلاغ المواطنين بقضايا السياسة والتشريعات الحالية، وإشراك المزيد منهم مباشرة في العملية السياسية، كهدفين علويين في ٧٠٪ و٦٩٪ من البرلمانات على التوالي. وقد حددت ٦٤٪ من البرلمانات تثقيف المواطنين وشرح كيفية عمل البرلمان لهم على أنهم مهمان. وتتسق هذه الأرقام مع الأرقام المبلغ عنها سابقاً كما هو مبيَّن في الجدول ٣٣.

وبعد هذه المراكز الثلاثة الأولى، حددت ٢٧٪ من البرلمانات هدف إشراك المواطنين في العملية التشريعية. وأُدرجت أسئلة بشأن هدفين جديدين في الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠٢٠ هما تحسين نطاق ونوعية مدخلات الخبراء في صنع القرار (التي حددتها ١٢٪ من البرلمانات) والتواصل مع الأقليات (١١٪). والنسبة الثانية أقل كثيراً من نسبة مشاركة الشباب (٢٤٪).

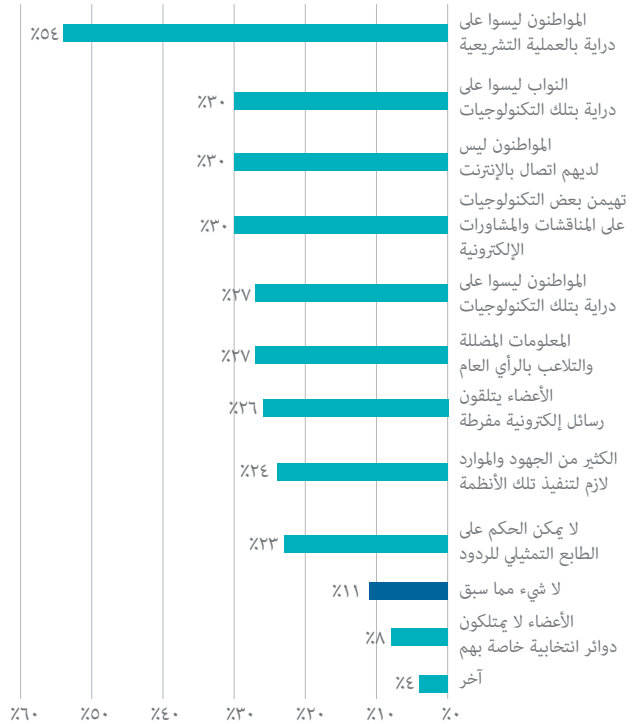
وقد أظهرت الجهود الرامية إلى إشراك الشباب، وإن لم يشار إليها دائما كأولوية، علامات على الزيادة. وأفادت نصف البرلمانات باستخدام أدوات رقمية للتواصل مع الشباب في عام ٢٠٢٠، ارتفاعاً من ٤٢٪ في عام ٢٠١٨ و٤١٪ في عام ٢٠١٦. ولم تستخدم ١٩٪ أدوات رقمية لهذا الغرض ولم تخطط لذلك، على غرار عام ٢٠١٨.

الجدول ٣٣ - أهم الأهداف في استخدام الاتصالات الرقمية (العدد = ١١٠)

	٢٠٢٠	٢٠١٨	٢٠١٦
إعلام المواطنين بقضايا السياسة العامة والتشريعات المقترحة	٧٠٪	٦٨٪	٧٤٪
إشراك المزيد من المواطنين في العملية السياسية	٦٩٪	٦١٪	٦٢٪
شرح ما يفعله البرلمان	٦٤٪	٦٨٪	٦٤٪
إشراك المواطنين في عملية صنع القرار	٢٧٪	٢٩٪	٢٦٪
تعزيز شرعية العملية التشريعية	٢٦٪	٢١٪	٢٤٪
إشراك الشباب	٢٤٪	٢٢٪	١٤٪
تحسين السياسات والتشريعات	١٥٪	١٥٪	١٣٪
تيسير تبادل الآراء	١٤٪	١٢٪	١٢٪
شرح التشريعات المقترحة	١٣٪	١٨٪	١٣٪
تحسين نطاق وجودة مدخلات الخبراء في عملية صنع القرار	١٢٪	-	-
التواصل مع الأقليات	١١٪	-	-

وقد نوقشت في وقت سابق الحواجز التي يواجهها الأعضاء في التواصل الفعال بالوسائل الرقمية. وكان أكبرها عدم إلمام المواطنين بالعملية التشريعية والعمليات البرلمانية التي ذكرتها ٥٤٪ من البرلمانات في عام ٢٠٢٠. وعلى الرغم من أن هذا الحاجز أقل بكثير مما كان عليه في عام ٢٠١٨ إذ كان يبلغ ٦٩٪، فهو لا يزال أكبر بكثير من الحواجز الأخرى. ولكن كأساس للتفاؤل الحذر، ارتفعت نسبة البرلمانات التي لم تبلغ عن أي حواجز أمام الاتصالات الرقمية من ٨٪ في عام ٢٠١٨ إلى ١١٪ في عام ٢٠٢٠. ويمكن أن تكون عمليات المشاركة عبر الإنترنت إشكالية بالنسبة للبرلمانات نظراً لخطر أن يسيطر عدد ضئيل وغير تمثيلي على مثل هذه المنتديات. ويوجد مصدر قلق آخر (يخص ٢٧٪ في عام ٢٠٢٠) - وهو احتمال المعلومات المضللة التي انتشرت لفترة طويلة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وأصبحت حقيقة ثابتة من حقائق الحياة.

الشكل ٧٠ - التحديات التي تواجهها البرلمانات عند التواصل مع المواطنين (العدد = ١٠٦)



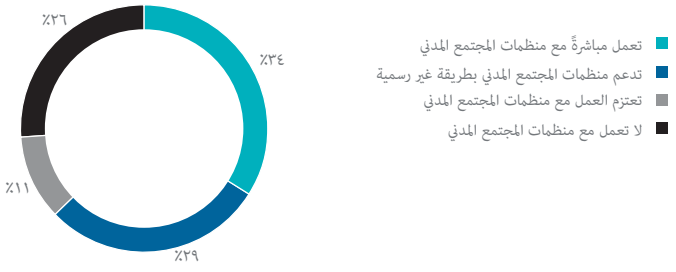
وعلى الرغم من التواصل المتزايد بين البرلمانات وأعضائها ومواطنيها، والأهمية المتزايدة للمشاركة المدنية والشفافية، فإن أقل من نصف البرلمانات في عام ٢٠٢٠ (٤٣٪) كانت لديها سياسات رسمية فيما يتعلق بالاحتفاظ بالاتصالات مع الجمهور. ومع ذلك، فإن هذا الرقم أعلى بكثير من مستوى عام ٢٠١٨ (٣٦٪)، وربما يدل على العدد الكبير من البرلمانات التي كانت تعتزم آنذاك وضع مثل هذه السياسة في المستقبل. وعلى كل حال، فإن ٢٥٪ من البرلمانات لا تزال لا تملك سياسة من هذا القبيل، ولا تخطط لوضع سياسة من هذا القبيل.

العمل مع المجتمع المدني

كما أكدت التقارير الحديثة، توفر الشراكات وسيلة فعالة للبرلمانات للوصول إلى جمهور أوسع وأكثر تنوعاً. وكانت منظمات المجتمع المدني ومنظمات الرصد البرلمانية جهات وسيطة مهمة بشكل خاص في تلك الجهود. وتستخدم العديد من منظمات المراقبة البرلمانية البيانات المفتوحة المتاحة للجمهور، والتي تم الحصول عليها من البرلمانات وأماكن أخرى، لجمع وتحليل وإبراز التطورات في البرلمان. وتعمل البرلمانات ومنظمات المراقبة البرلمانية بشكل متزايد على جعل البيانات مفهومة ومفيدة للمواطنين. وهذا مفيد في كل مكان إذ يحسن الشفافية والانفتاح بوصفه مفتاحاً لزيادة الثقة والمساءلة، ويمكّن البرلمانات من الوصول إلى جماهير جديدة من خلال وسطاء موثوق بهم.

وفي عام ٢٠١٨، عملت ٥٣٪ من البرلمانات بشكل رسمي أو غير رسمي لدعم عمل منظمات المراقبة البرلمانية. وفي عام ٢٠٢٠، ارتفعت هذه النسبة إلى ٦٣٪ نتيجة لزيادة الدعم غير الرسمي (المقدم في ٢٩٪ من البرلمانات مقابل ١٧٪ في عام ٢٠١٨). وكما هو مبيَّن في الشكل ٧١، كانت ١١٪ من البرلمانات تخطط للتعاون مع منظمات المجتمع المدني أو تفكر في التعاون معها في عام ٢٠٢٠، ولم تكن ٢٦٪ تفكر في ذلك انخفاضاً من ٣٠٪ في عام ٢٠١٨.

الشكل ٧١ - البرلمانات التي تعمل مع منظمات المجتمع المدني (العدد = ١٠٣)



تقييم الاتصالات الرقمية

أفادت ١٦٪ فقط من البرلمانات بإجراء تقييم رسمي لأساليب الاتصال الرقمي في عام ٢٠٢٠. ومن أصل النسبة المتبقية البالغة ٨٤٪، أشارت ثلثا البرلمانات إلى أنها تفكر في إجراء مثل هذا التقييم.

وبوجه عام، كانت تجربة التواصل الرقمية مصدراً للعديد من الدروس المفيدة. ويجري الترحيب بالتواصل مع الجمهور بطريقة يمكن أن تعزز

الروابط بين البرلمان والمواطنين، مع زيادة الوعي والفهم بشأن كيفية عمل البرلمانات على خفض الحواجز أمام التواصل. غير أن زيادة التواصل مكلف؛ وسيتعين على البرلمانات تحمل تلك التكاليف حتى يكون تواصلها فعالاً:

> ينبغي للبرلمانات أن تخطط للنجاح - فإذا اعتمد الجمهور أدوات رقمية جديدة بمعدل مرتفع، فإن الطلب المتزايد لابد أن يقابله توفر/حشد موارد بشرية.

وقد شكل الاتصال بالإنترنت مسألة صعبة للغاية في الوصول إلى الجماهير التي لا يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت، بما في ذلك المجتمعات الريفية الكبيرة والمجتمعات السكانية المتفرقة.

وأبلغت البرلمانات المجيبة عن فوائد استهداف جماهير محددة، ولا سيما الشباب. والتواصل يساعده الحفاظ على بساطة المحتوى واستخدام لغة واضحة وتجنب اللغة البرلمانية غير المألوفة. وأفادت البرلمانات بتحقق نجاح كبير في التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمحتويات المباشرة إما من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو أصولها الخاصة على شبكة الإنترنت. ومن الناحية السلبية، يمكن بسهولة إخراج النقاش حول الموضوعات المثيرة للجدل أو الشعبية في وسائل التواصل الاجتماعي عن مساره أو تجاوزه أو حتى استيلاء أقلية صاخبة عليه. ويؤدي ذلك إلى المزيد من «الضوضاء» والانحراف عن المحتويات المفيدة. وأقرت الردود الواردة من البرلمانات بالحاجة إلى إدارة هذه المحادثات بشكل استباقي وإلى إدارة المناقشة عند الضرورة.

ومن المهم عدم النظر في الاتصالات الرقمية والمحتوى بشكل منفصل، كل على حدة، ولكن لعرضها ككل، بما في ذلك الموارد عبر الإنترنت وخارجها. وأبلغ العديد من المجيبين عن نجاحهم في تنظيم أحداث مختلطة، سواء على الإنترنت أو وجهاً لوجه، وفي دمج الحملات عبر الإنترنت مع الأحداث التي تجري في البرلمان.

الملخص

استمرت الزيادة المسجلة سابقاً في استخدام الأدوات الشبكية للتواصل مع المواطنين، مع إبلاغ ٨١٪ عن تلك الزيادات في عام ٢٠٢٠. وأفادت ٧٦٪ من البرلمانات بأن جميع النواب أو معظمهم يستخدمون البريد الإلكتروني في التواصل مع المواطنين، وأفادت ٤٣٪ باستخدام المواقع الإلكترونية، وأفادت ٥٦٪ باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي. واستمر استخدام النواب للمراسلة الفورية لهذا الغرض في الارتفاع من ١٤٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٣٩٪ في عام ٢٠٢٠. وزاد استخدام البرلمانات نفسها للرسائل الفورية، حيث أبلغت ٣٤٪ من المؤسسات المجيبة عن هذا الاستخدام. وعلى الرغم من الحواجز أمام الاستخدام الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي - وهي نقص المهارات والتدريب، والحجم المفرط من المعلومات، وغيرها - فإن ٧٦٪ من البرلمانات تواصل استخدام تلك القناة في حين أبلغت ٣٥٪ عن صعوبات تتعلق بالثقة والأمن.

وعلى الرغم من زيادة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية (إلى ٣٠٪ بالنسبة للتطبيقات)، فقد كانت الإقبال على الأدوات الأكثر تفاعلاً وتداولاً بطيئاً؛ وأفادت ٢٣٪ من البرلمانات باستخدام نظم الالتماس الإلكتروني.

ويظهر هذا التقرير ارتفاعاً مطرداً في استخدام الاتصالات الرقمية في اللجان كما يلي: أفادت ٨٢٪ من البرلمانات عن مثل هذا الاستخدام في عام ٢٠٢٠، مقابل ٧٥٪ في عام ٢٠١٨ و٦٧٪ في عام ٢٠١٦. وأبلغت ٤٥٪ عن استخدام اللجان لوسائل التواصل الاجتماعي.

وكان الهدفان الرئيسيان المذكوران لاستخدام هذه الأدوات هما إطلاع المواطنين على قضايا السياسة العامة والتشريعات المقترحة (٧٠٪) وإشراك المزيد من الناس مباشرة في العملية السياسية (٦٩٪). وشملت الأهداف الأدنى فهماً عاماً أفضل لما تفعله البرلمانات وكيفية عملها (وهو أمر مهم فيما يخص ٦٤٪ من البرلمانات) ولاستخدام الأدوات الرقمية في التواصل مع الشباب (٥٠٪).

وكان القاسم المشترك طوال السلسلة هو العمل الذي قامت به البرلمانات ومنظمات المراقبة البرلمانية التابعة لها لجعل البيانات مفهومة ومفيدة للمواطنين. وفي عام ٢٠١٨، عمل ٥٣٪ من المجيبين بشكل مباشر أو غير رسمي لدعم عمل مكاتب إدارة المشاريع التابعة لهم مقابل ٦٣٪ في عام ٢٠٢٠، مما يعادل زيادة في التعاون غير الرسمي. وبوجه عام، تشمل الدروس المهمة المستفادة من استخدام الأدوات الرقمية للتفاعل مع المواطنين الحاجة إلى التخطيط السليم وحشد الموارد وأهمية اللغة المناسبة للجمهور والإدارة الاستباقية للمحادثات عبر الإنترنت لتجنب الهيمنة أو التضليل غير المبررين.

التعاون بين البرلمانات

تم توثيق فوائد العلاقات القوية بين البرلمانات طوال هذه السلسلة، ولكن الآن، في الوقت الذي تكافح فيه البرلمانات والدول الوباء، أصبح التعاون والتواصل والدعم المتبادل أكثر حيوية من أي وقت مضى. وتناقَش استجابات محددة للوباء في قسم خاص من هذا التقرير بشأن الدروس المستفادة من جائحة كوفيد-١٩. ويتناول هذا القسم كيفية تعاون البرلمانات في الشبكات واستفادتها من الدعم المتبادل من خلال تفاعل أكثر تنظيماً.

الشبكات

من التطورات المهمة في تعزيز الشبكات المركز الجديد للابتكار في البرلمان الذي أنشأه الاتحاد البرلماني الدولي وعدد من البرلمانات الأعضاء لتعزيز الدعم المتبادل وتبادل الأفكار. وفي مجال الانفتاح والشفافية، تواصل البرلمانات في جميع أنحاء العالم العمل مع الشراكة الحكومية المفتوحة[٨]، ومع الشبكات البرلمانية الإقليمية (في أوروبا وأستراليا وأمريكا اللاتينية)، ومع مجموعات من البرلمانات المترابطة موضوعياً (مثل

٨ الشراكة الحكومية المفتوحة ليست شبكة في حد ذاتها وإنما تشجع مشاركة البرلمانات في الدول الأعضاء.

الرابطة البرلمانية للكومنولث أو البرلمانات الناطقة باللغة البرتغالية). وإن المكتبات البرلمانية ممثلة تمثيلاً قوياً من خلال عضويتها في الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، فضلاً عن الرابطات البرلمانية الإقليمية للمكتبات.

وتعمل البرلمانات مع الاتحاد البرلماني الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنظمات غير حكومية، مثل InterPARES والمعهد الديمقراطي الوطني، أو تتلقى الدعم منها. وكان جميع المجيبين باستثناء واحد من أعضاء الاتحاد البرلماني الدولي و٧٩٪ من أعضاء شبكة أخرى على الأقل؛ وكانت هذه زيادة ملحوظة مقارنةً بعام ٢٠١٨ (٦٨٪) وجزء من الارتفاع المستمر منذ عام ٢٠٠٨. وكان ٤٦٪ أعضاء في أكثر من شبكة واحدة.

الجدول ٣٤ - عضوية الشبكة البرلمانية الدولية (العدد = ١١٦)

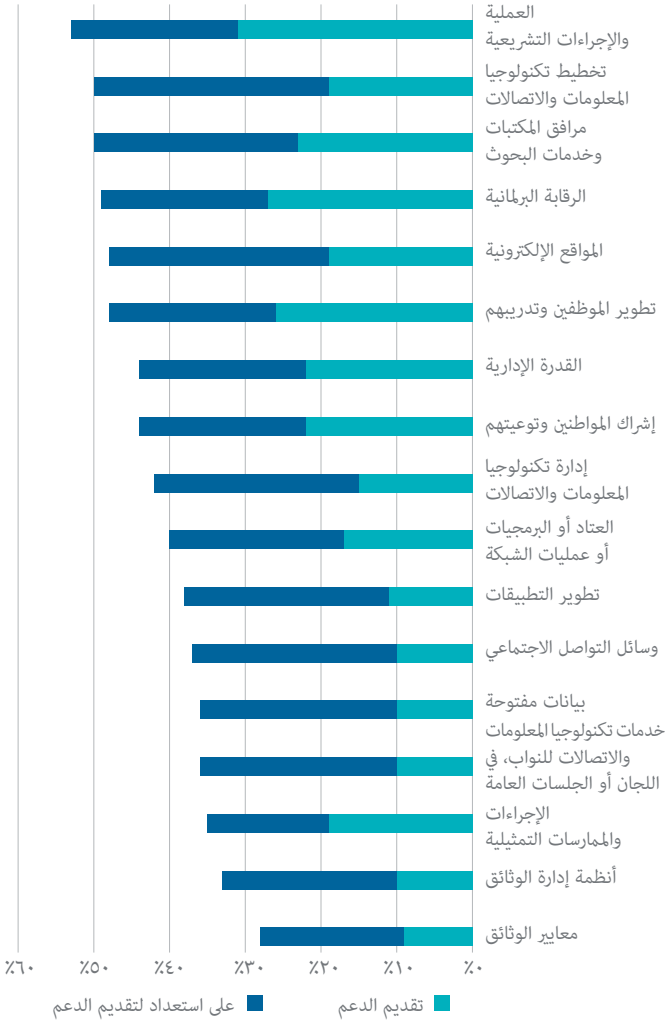
الرابطة البرلمانية للكومنولث	٣٨٪
المركز الأوروبي للبحوث والوثائق البرلمانية	٤٧٪
الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات	٥٢٪
الشراكة الحكومية المفتوحة	١٥٪
آخر	٣٥٪

وقد أدت جائحة كوفيد-١٩ إلى زيادة التعاون وتبادل الأفكار والمعلومات والتطبيقات بين البرلمانات، كما يتضح من قناة Slack التي يستضيفها المركز الأوروبي للبحوث والوثائق البرلمانية والمراكز المواضيعية والإقليمية القائمة على شبكة مركز الابتكار في البرلمان والتي تكتسي أهمية أساسية لبناء التعاون. وعقدت المراكز اجتماعات وندوات عبر الإنترنت واستضافت عدة أفرقة دردشة نشطة للموظفين البرلمانيين. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن هذه الجهود التعاونية في الجزء المتعلق بالدروس المستفادة من جائحة كوفيد-١٩.

تقديم الدعم

تتعلق الحصة الأكبر من الدعم الذي قدمته البرلمانات في عام ٢٠٢٠ بالعملية والإجراءات التشريعية التي أيدتها ٣١٪. واحتلت الرقابة البرلمانية المرتبة الثانية (٢٧٪). وقدمت ١٩٪ الدعم لتخطيط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأبدت ٣١٪ استعدادها لتقديم ذلك الدعم. وقدمت ١٠٪ فقط الدعم في وسائل التواصل الاجتماعي أو استخدام البيانات المفتوحة، ولكن العديد على استعداد لتقديم ذلك الدعم في المستقبل. وأيدت ٢٢٪ البرلمانات الأخرى في التواصل مع المواطنين وتوعيتهم.

الشكل ٧٢ - البرلمانات التي تقدم الدعم أو ترغب في تقديمه (العدد = ١١٦)

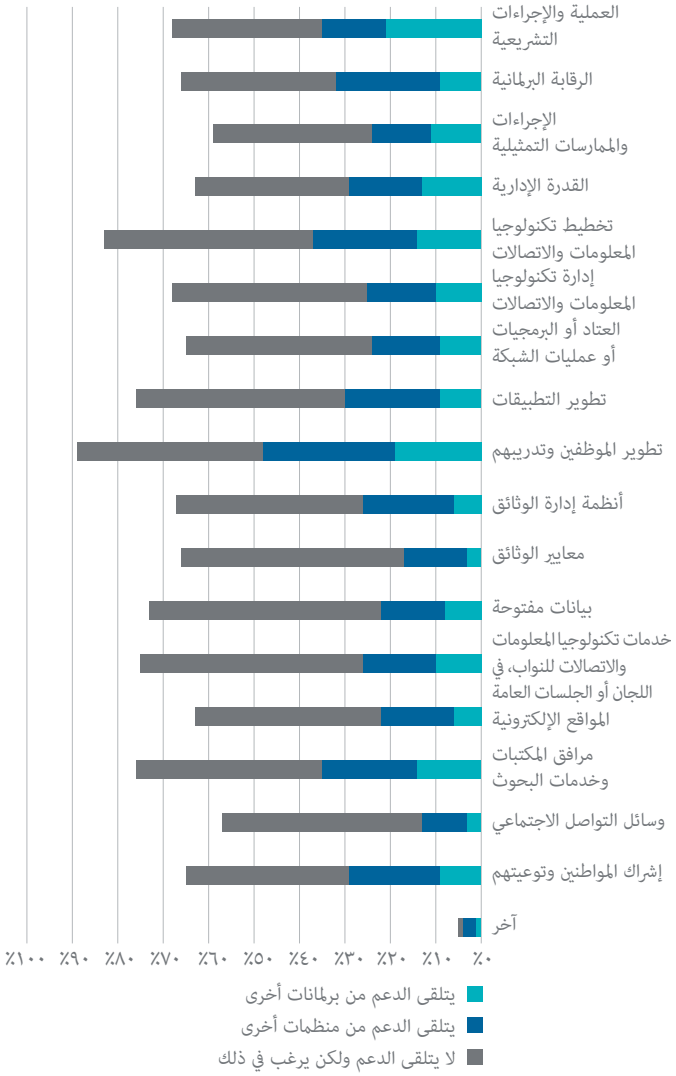


الطلب على الدعم

أفادت ٦٩٪ من البرلمانات بتلقي الدعم الخارجي في عام ٢٠٢٠، وهي زيادة كبيرة مقارنةً بالنسبة المسجلة في عام ٢٠١٨ وهي ٤٧٪. وجاء التأييد الوارد من ٤٤٪ من برلمانات أخرى؛ والتأييد الوارد من ٥٤٪ من منظمات خارج البرلمان (بما في ذلك الاتحاد البرلماني الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي مثلاً). وحددت ٦٨٪ من البرلمانات مجالات تشغيلية تتطلب الدعم ولكنها لا تتلقاه حالياً وإن كان ذلك مرغوباً فيه.

وتتعلق أكبر حصة من الدعم الوارد في عام ٢٠٢٠ بتطوير الموظفين وتدريبهم (وردت من ٤٨٪)، والعملية التشريعية والإجراءات (٣٥٪)، والرقابة البرلمانية (٣١٪)، وتطوير التطبيقات (٣٠٪). وفي جميع المجالات باستثناء مجال واحد، تلقى عدد أكبر من المجيبين دعماً من منظمات خارج البرلمان مقارنةً بالبرلمانات الأخرى، والاستثناء هو العمليات والإجراءات التشريعية.

الشكل ٧٣ - المجالات التي تحظى بالدعم أو يُراد الحصول فيها على الدعم (العدد = ٨٠)

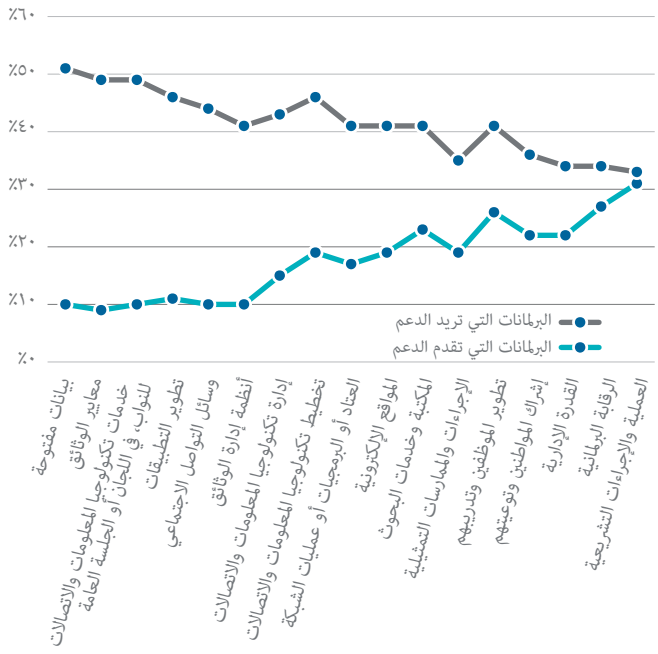


وبالنظر إلى مدى التعاون والدعم المسجَّل، حيث قدم وتلقى نحو ٤٤٪ من المجيبين دعماً برلمانياً دولياً، ربما يكون من المستغرب أن ٢٢٪ فقط لديهم شكل من أشكال اللجان للإشراف على ذلك النشاط. وكانت ٢٦٪ من البرلمانات تدرس الفكرة، ولكن في الوقت الحالي، لم يكن لدى ثلاثة أرباع البرلمانات آلية للإشراف على الدعم البرلماني.

الثغرات في الدعم

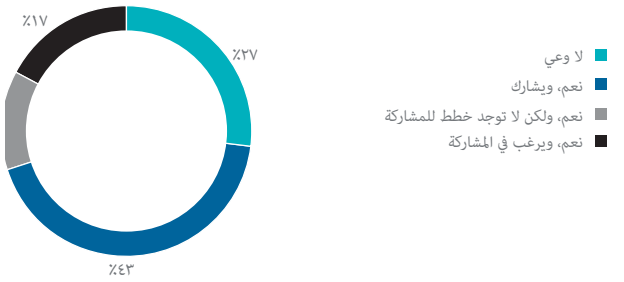
كشفت الدراسة الاستقصائية عن مجالات مهمة من الطلب غير المستوفى على الدعم بين البرلمانات. ووفقاً لتقريرَي ٢٠١٦ و٢٠١٨، كان العجز في العرض أكبر في المجالات الجديدة والناشئة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - وهي البيانات المفتوحة والتواصل مع المواطنين ووسائل التواصل الاجتماعي. وكان النمط في عام ٢٠٢٠ مختلفاً قليلاً. وظل الطلب على الدعم أكبر ما يكون فيما يتعلق بالبيانات المفتوحة (تريده ٥١٪)، وتليه ممارسات برلمانية أو ممارسات تقليدية أكثر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل معايير الوثائق، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتخطيط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير التطبيقات. ولكن الطلب على الدعم مرتفع في جميع المجالات التي تم دراستها. ويتمثل التحدي المستمر حتى الآن في أن مستوى الدعم المتاح من البرلمانات الزميلة أقل بكثير من المبالغ اللازمة. وكما هو مبيَّن في الشكل ٧٤، توجد علاقة عكسية بين المجالات التي يكون فيها الدعم مطلوباً وتلك التي يكون فيها الدعم متاحاً.

الشكل ٧٤ - الدعم: الفجوة بين العرض والطلب (العدد = ٨٠)



ويوضح الشكل ٧٤ أن البرلمانات الراغبة في دعم غيرها تحتاج في كثير من الأحيان إلى المساعدة للقيام بذلك، مما يؤكد الدور المهم الذي تؤديه المنظمات غير البرلمانية في دعم البرلمانات، ويسلط الضوء على مهمة مركز الابتكار في البرلمان التابع للاتحاد البرلماني الدولي في تعزيز الدعم البرلماني الدولي والتعاون والابتكار والممارسات الجيدة. وقد أُطلق مركز الابتكار في البرلمان منذ فترة قصيرة في أواخر عام ٢٠١٨، وكان معروفاً لدى ٨٣٪ من المجيبين على دراسة عام ٢٠٢٠، مع مشاركة ٢٧٪ حالياً فيما لا يقل عن محور أو مشروع للمركز وإبداء ٤٣٪ اهتمامها بذلك.

الشكل ٧٥ - الوعي بمركز الابتكار في البرلمان (العدد = ١١١)



الملخص

أشارت تقارير سابقة في هذه السلسلة إلى زيادة الدعم البرلماني الدولي للتكنولوجيات الناشئة، مثل البيانات المفتوحة ووسائل التواصل الاجتماعي وشبكة الإنترنت. ومن ناحية أخرى، تشير بيانات عام ٢٠٢٠ إلى عودة دعم الوظائف البرلمانية والمعلوماتية التقليدية مثل الإجراءات التشريعية، والرقابة، وتدريب الموظفين. وإلى جانب النتائج الأخرى، يشير هذا التغيير إلى زيادة قبول واستخدام هذه التكنولوجيات الجديدة بوصفها «عملاً برلمانياً كالمعتاد». ولكن ينبغي توخي الحذر في هذا الصدد. فعلى الرغم من أن بداية جائحة كوفيد-١٩ في عام ٢٠٢٠ قد عجلت بشكل كبير التعاون بين البرلمانات في بعض المجالات، فقد عطلته في مجالات أخرى وغيرت الأولويات الاستراتيجية بشكل جذري.

وبوجه عام، ظل التعاون قوياً حيث عملت البرلمانات من خلال تحالفات عالمية وإقليمية ومواضيعية لتبادل الأفكار والممارسات الجيدة: إذ أشارت ٧٩٪ منها إلى عضويتها في شبكة واحدة على الأقل من هذه الشبكات. ورأى المجيبون أن مركز الابتكار في البرلمان الجديد التابع للاتحاد البرلماني الدولي عامل حفاز إيجابي للتعاون البرلماني الدولي في ظل تفشي الوباء (كما نوقش بمزيد من التفصيل في القسم الخاص عن الدروس المستفادة من جائحة كوفيد-١٩).

ولا تزال التحديات المذكورة في التقارير السابقة قائمة حيث لا يزال الطلب على الدعم في استخدام التطبيقات الرقمية الجديدة يفوق عرض الدعم المتاح من البرلمانات الزميلة. ويؤكد ذلك مجدداً استمرار أهمية الدعم المقدم من المنظمات غير البرلمانية في مجال بناء القدرات وتعزيز الشبكات.

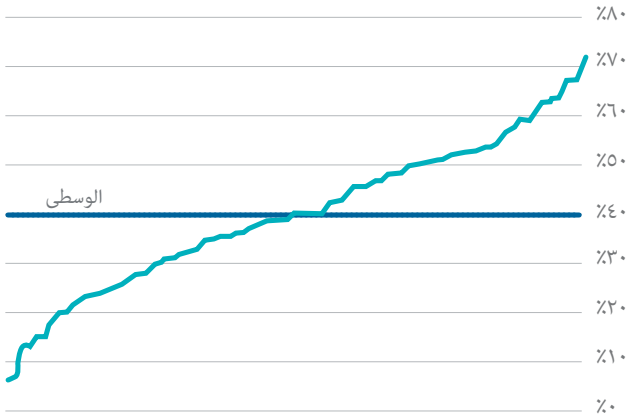
قياس النضج الرقمي للبرلمانات

يبيِّن النضج الرقمي المتزايد للبرلمانات الموثقة في هذه السلسلة أكثر من كمية أو مجموعة الأدوات الجديدة. والأهم في هذا الصدد زيادة الفعالية في تطبيق التكنولوجيا الرقمية لدعم البرلمانات والأطراف المعنية، وفي الأساليب التي وُضعت لتخطيطها وإدارتها. وتوفر التفاصيل التي كشفت عنها الدراسة الاستقصائية لعام ٢٠٢٠ نظرة ثاقبة بشأن مجالات محددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النحو المستخدم في البرلمانات المشاركة؛ وهذا الفصل هو محاولة لوضعها في سياقها وتأطيرها كصورة دقيقة للنضج الرقمي. ويستند ذلك إلى تحليل وترتيب مجموعة فرعية محددة من الردود على الدراسة الاستقصائية (العدد = ١١٦).

ولكن الإدارة البرلمانية ليس مثل كرة القدم وهذا الفصل ليس دوري لكرة القدم. وكما حذرت البرلمانات الفردية والتقارير السابقة مراراً وتكراراً، فإن أي قياس يستند إلى تقييم ذاتي لم يتم التحقق منه، وإلى بيانات غير كاملة أحياناً، يجب أن يُتعامل معه على أنه إرشادي بشكل عام فقط. ومع ذلك، فهذه القياسات قيمة لرسم صورة عامة للنضج النسبي للبرلمانات ونقاط القوة والضعف في فرادى البرامج الرقمية، للتفكير فيها في الوقت الذي تخطط فيه البرلمانات للتنمية المستقبلية في هذا المجال.

وتكشف النتائج عن اتصال النضج الرقمي مع عدم تمثيل أي نقطة «للنضج الرقمي» الكامل لأي برلمان. ومع ذلك، فإن المؤشرات المبيَّنة أدناه تؤكد نتيجة متسقة ظهرت في التقارير السابقة وكُررت في الجزء الرئيسي من هذا التقرير وهي أن النضج الرقمي هو على نطاق واسع وظيفة من وظائف الدخل القومي - فيكون أعلى في البلدان المرتفعة الدخل (ولكن ليس الأعلى دائماً)، مع تخلف البلدان المنخفضة الدخل عادة. وفيما يتعلق بتصنيف البنك الدولي للدخل القومي، فإن البرلمان الأعلى تصنيفاً (بنسبة ٧١٪) لا يحتل المرتبة الأولى وإنما ينتمي إلى الشريحة العليا من الدخل المتوسط، على غرار ثلاثة برلمانات أخرى من أصل البرلمانات العشرة الأعلى تصنيفاً، مع انتماء كل البرلمانات الأخرى إلى الفئة ذات أعلى دخل. وخمسة من البرلمانات العشرة الأولى من أوروبا، وثلاثة من أمريكا اللاتينية، وواحدة من منطقة المحيط الهادئ. واحتل البرلمان المرتبة العاشرة بنسبة ٦٢٪ مقابل ١٩٪ للبرلمان الذي يحتل المرتبة العاشرة من الأسفل و٧٪ للمرتبة الأخيرة. بيد أن أربعة برلمانات فقط من أدنى البرلمانات مرتبة هي بلدان منخفضة الدخل، وهو ما يذكِّر بالطابع الذاتي للكثير من البيانات المقدمة. وفضلاً عن ذلك، فإن نوعية البيانات تؤثر في ترتيب كل برلمان، ولا سيما في المرتبات الدنيا. وإذا استبعدت البرلمانات التي تقدِّم بيانات غير كاملة، فإن أغلب البرلمانات الأقل مرتبة تقع في أفريقيا على الرغم من أن برلمانات أوروبا وأمريكا اللاتينية ومنطقة المحيط الهادئ تندرج أيضاً في هذه الفئة.

الشكل ٧٦ - جميع درجات النضج الرقمي



ومن المفيد تحليل الدرجات بحسب المنطقة. ولأسباب تتعلق بحجم العينة، تُجمع درجات آسيا والمحيط الهادئ، وكذلك نتائج البرلمانات المشاركة من منطقة البحر الكاريبي وأمريكا اللاتينية وأمريكا الشمالية. وبلغ متوسط النتيجة لجميع البرلمانات ٤٠٪ مقابل ٤٣٪ في ٢٠١٨ و٢٠١٦.

الشكل ٧٧ - نطاق الدرجات بحسب المنطقة

وتظهر هذه البيانات أن البرلمانات في أفريقيا والشرق الأوسط تميل إلى أن تحتل النصف الثاني من التصنيف إلى جانب برلمان أوروبي واحد صغير. وتحتل البرلمانات من منطقة الأمريكتين المرتبة الأولى، وتليها البرلمانات من أوروبا وآسيا والمحيط الهادئ. وكما هو مبيَّن في الجدول ٣٥، فإن البرلمانات الأفريقية تقع مرة أخرى في النصف الثاني من التصنيف، حيث تحتل البرلمانات التي تحتل المرتبات العشرة الأولى والأخيرة على المستوى الإقليمي تحتل أدنى المرتبات بالمقارنة مع المناطق الأخرى. وتظهر البرلمانات الأوروبية أعلى متوسط الدرجات وأعلى درجة في المراتب العشرة الأولى في حين كانت أعلى درجة فردية من نصيب بلد في منطقة الأمريكتين. وتشير المسافة بين القيمتين العليا والدنيا إلى التفاوت بين المناطق أيضاً. فالنطاق الذي تغطيه البرلمانات في منطقة آسيا والمحيط الهادئ مثلاً يمتد من البلدان ذات الموارد الجيدة والمرتفعة الدخل إلى

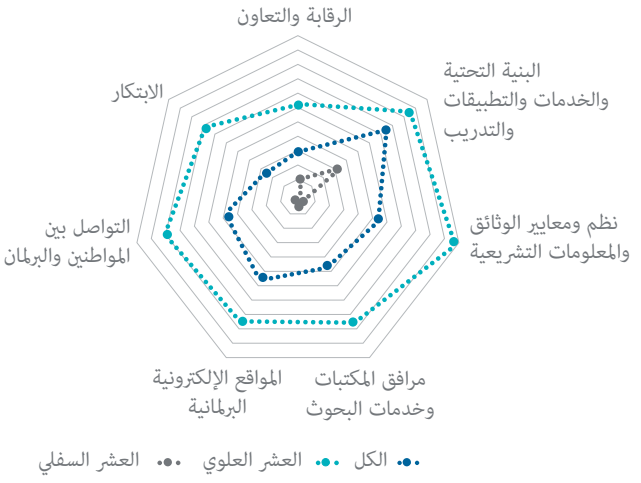
البلدان المنخفضة الدخل والبلدان النامية، مما يشير إلى مراحل مختلفة جداً من النضج الرقمي.

الجدول ٣٥ - نطاق درجة النضج بحسب المنطقة

	الدنيا	العليا	المتوسطة	العشر السفلي	العشر العلوي
أفريقيا	٪٨	٪٥٤	٪٣٢	٪٢٨	٪٣٧
الأمريكتان	٪١٥	٪٧١	٪٤٦	٪٥٠	٪٤٦
آسيا والمحيط الهادئ	٪١٨	٪٦٣	٪٣٥	٪٣١	٪٣٨
أوروبا	٪٧	٪٦٨	٪٤٩	٪٣٥	٪٥٥
الشرق الأوسط	٪١٩	٪٥٢	٪٤٠	-	-
الكل	٪٧	٪٧١	٪٤٥	٪١٩	٪٦٢

وتقييم متوسط الدرجات بحسب الموضوع، والنظم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنية التحتية، ناضج نسبياً وتوفر معظم البرلمانات معلومات كافية نسبياً عنه. ولكن العديد من البرلمانات تظهر أيضاً ثغرات في العمليات والنظم والموارد التي تتطلب الاهتمام. وكما هو الحال في التقارير السابقة، لا يزال أضعف مجال هو الرقابة الداخلية والمشاركة في النشر الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، على الرغم من التقدم المذكور في هذا التقرير والزيادة الإجمالية في النضج الرقمي. غير أن هذا المجال ظل في حالة تغير مستمر، ولا سيما بسبب الوباء، ولذلك لا يزال من السابق لأوانه استخلاص استنتاجات محددة من البيانات. وأضيفت فئة جديدة من النضج الرقمي، وهي الابتكار، في عام ٢٠٢٠، حيث أظهرت البيانات تبايناً كبيراً بين أصحاب الأداء الأعلى والأدنى مرتبةً على النحو المناقش بمزيد من التفصيل أدناه. وكما حدث في السنوات السابقة، لم يكشف تحليل الأداء بحسب حجم المجلس إلا قليلاً؛ إذ احتلت بعض البرلمانات الكبيرة مرتبة سيئة واحتلت بعض البرلمانات الصغيرة مرتبات عالية جداً. ولا يزال مستوى الدخل القومي مؤشراً أقوى على النضج الرقمي.

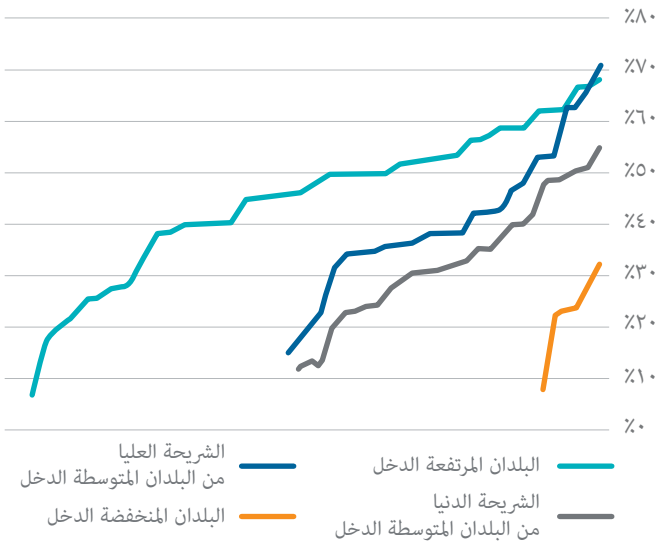
الشكل ٧٨ - متوسط الدرجات بحسب الفئة لكل البرلمانات وتلك في العشر الأعلى والعشر الأدنى



ويبيِّن هذا التقرير مرة أخرى أنه مع تزايد التعقيد وظهور أدوات ومنصات وأساليب جديدة، تقل باستمرار احتمالات تنفيذ البرلمانات في البلدان المنخفضة الدخل لتلك الأدوات والمنصات والأساليب. وقد اتجه النضج الرقمي للبرلمانات في البلدان المنخفضة الدخل إلى الارتفاع بشكل عام على مدى الدراسات الاستقصائية الثلاثة السابقة، مع انخفاض في ترتيب المراكز الأخيرة. وقد يدل ذلك في بعض الحالات على الجهود الكبيرة المبذولة للتحسن ويجعل تغير تصنيف البرلمانات المشاركة من استخلاص استنتاجات قاطعة.

وكما كان الحال من قبل، فإن البلدان ذات الدخل المتوسط الأدنى تمثل حصة كبيرة من البرلمانات الأقل نضجاً رقمياً، مما يثير تساؤلات حول مستوى الدعم الذي تتمتع به. ومن المفارقات اللافتة للنظر في التقارير الأخيرة انخفاض نضج البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل. ويبدو أنه يوجد سببان لذلك أولهما عدم اكتمال بيانات الاستقصاء لهذه الفئة من المجيبين؛ وثانيهما عجز بعض البرلمانات الأوروبية في إعداد تقدير كمي لعدة إجابات بشأن الاتصالات الخارجية وبخاصةٍ من جانب النواب، مما يشير إلى عدم وجود بيانات رسمية بشأن هذا الموضوع. ويشير ذلك إلى أن النضج الرقمي العام لهذه البرلمانات أعلى مما تشير إليه الأرقام.

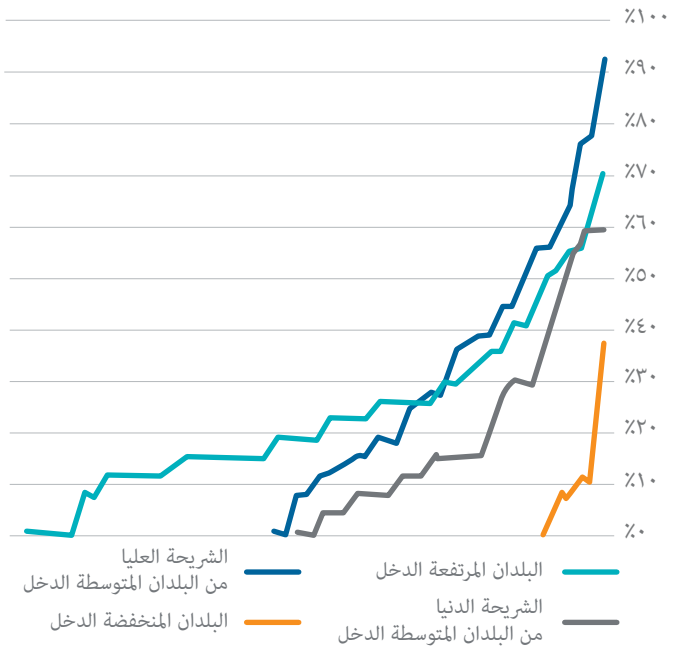
الشكل ٧٩ - النضج الرقمي بحسب مستوى الدخل



ولا تسمح البيانات المجمعة لهذه التقارير بإجراء مقارنات صالحة بين النضج الرقمي على مدى سنة. وإذا تم استبعاد القيم المتطرفة، فإن دراسة هذا العام تشير إلى استمرار التقدم في النضج الرقمي عبر البرلمانات بشكل عام. وتشير إلى التحديات والثغرات المستمرة، كما ذُكر في التقارير السابقة، ولا سيما بحسب مستوى الدخل القومي. وتشير بيانات عام ٢٠٢٠ إلى ارتفاع في نضج التخطيط الاستراتيجي والرقابة البرلمانية الداخلية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يدل على أن التكنولوجيات تتكامل بشكل أفضل مع تلك المهام، وهو اتجاه من المتوقع أن يستمر أو ربما يتسارع بعد الجائحة.

ويبين قياس النضج في الابتكار في عام ٢٠٢٠[٩]، المبيَّن في الشكل ٨٠، أن الدخل القومي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالابتكار النشط كما لوحظ في مجالات أخرى. ولكن هذه ليست القصة الكاملة: فقد كان أقوى المبتكرين برلمانات ليست في أعلى الفئات وإنما في الشريحة العليا من الدخل المتوسط. ومن ناحية أخرى، فإن نسبة أعلى من البلدان المرتفعة الدخل ترى أنه من المرجح أن تحافظ على ممارسات ابتكارية. ومن المشجع أن أداء البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل والبلدان من الشريحتين العليا والدنيا من الدخل المتوسط والبلدان المنخفضة الدخل في مجال الابتكار كان أفضل مما كان عليه في المجالات الأخرى التي شملتها الدراسة الاستقصائية مع تضييق الفجوات بين فئات الدخل. ومن بين الشواغل تأخر الابتكار في برلمانات البلدان الأقل دخلاً، مما يشير إلى نقص الموارد الكافية لتوليد تفكير جديد وتسخير أفكار جديدة، كما يتضح من البرلمانات ذات الموارد الأفضل. وقد زاد احتمال تخلف هذه البلدان أكثر خلال الجائحة بسبب الابتكار الجذري والرقمنة المتسارعة في البلدان الأكثر ثراء.

الشكل ٨٠ - نضج الممارسات الابتكارية



٩ قيس الابتكار بتحليل بيانات الدراسات الاستقصائية المتعلقة بالممارسات الابتكارية الرسمية وغير الرسمية، والاستجابات لوباء كوفيد-١٩، واستخدام النظم القائمة على الذكاء الاصطناعي.

الطبيعة المتغيرة للبرلمان الإلكتروني

بدءاً من أول تقرير للبرلمان الإلكتروني العالمي في عام ٢٠٠٨ والتحديثات كل سنتين بعد ذلك، تتبعت هذه السلسلة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل البرلمانات والمجتمعات. ويعرض القسم الأخير من هذه الطبعة السادسة لعام ٢٠٢٠ خرائط وأماكن وسياقها والتغيرات الملاحظة طوال السلسلة.

كما وثقت السلسلة التحديات والفرص التي تواجهها البرلمانات في استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. والصورة التي ترسمها هي صورة ذات إمكانات كبيرة، ولكنها مقيدة بالقيود المفروضة على التمويل والمعرفة وتقبل الطرائق الجديدة. وتصور المعلومات الواردة في كل التقارير البرلمانات على أنها بيئات رسمية إجرائياً وكثيفة من حيث المعلومات. ويوجد موضوع آخر مستمر منذ عام ٢٠٠٨ وهو الفوارق الكبيرة التي لوحظت بين البرلمانات وفقاً لمستوى الدخل القومي.

تعريف البرلمان الإلكتروني

مع تطور التفكير في البرلمانات الإلكترونية، يجب أن يتطور التعريف أيضاً. وقد تم تنقيح التعريف قبل تقرير عام ٢٠١٨. والتعريف اليوم أوسع مما كان متوقعاً في الأصل، ويشمل التكنولوجيا فضلاً عن الحوكمة والتحول والكفاءة:

> يضع البرلمان الإلكتروني التكنولوجيا والمعرفة والمعايير في صميم عملياته، ويجسد قيم التعاون والشمولية والمشاركة والانفتاح على الجمهور.

ثغرات كبيرة

يسلط التقرير الأول في عام ٢٠٠٨ الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة للمساعدة في تقريب البرلمانات من المواطنين، ولكن لم تظهر النتائج بما يكفي في هذه المرحلة بغض النظر عن النشر الثابت والمحاولات المحدودة جداً للتفاعل. ويخلص هذا التقرير الأول إلى أن العديد من البرلمانات تفتقر إلى نظرة منهجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنه توجد «فجوة كبيرة بين ما هو ممكن مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما أنجزته البرلمانات بالفعل حتى الآن». وباختصار، فإن تقرير عام ٢٠٠٨ يصور المراحل الأولى من موجة تكنولوجية من شأنها أن تثبت أنها تؤدي إلى اضطرابات وتحولات على مدى العقد التالي.

أهمية الاستراتيجية

خلص التقرير العالمي للبرلمان الإلكتروني لعام ٢٠١٠ إلى أن البرلمانات الإلكترونية تقوم على الركائز الاستراتيجية التالية: «المشاركة النشطة، والرؤية الواضحة، والتخطيط الاستراتيجي، والإدارة العريضة القاعدة، والموارد الكافية»؛ وقد حدد التقرير نقاط الضعف في كل مجال من تلك المجالات. فعلى سبيل المثال، تفتقر ٤٠٪ من البرلمانات إلى عملية تخطيط استراتيجي، واعتمدت ٤٣٪ بيان رؤية فقط. ويسلط التقرير الضوء على أهمية المعايير للنظم المستخدمة لإدارة الوثائق الرقمية، ولكنه يشير إلى إحراز تقدم محدود منذ عام ٢٠٠٨ في اعتماد هذه النظم. وتمتلك أقل من نصف البرلمانات أنظمة من ذلك النوع، ويستخدم ربعها فقط النسق XML في أي من وثائقه البرلمانية.

وبحلول عام ٢٠١٢، كانت لا تزال هناك تحديات كثيرة سبق الإبلاغ عنها ولم يُحقق سوى تقدم محدود وإن كان مهماً. وإن القيادة السياسية أكثر انخراطاً في تحديد أهداف وغايات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويجري اعتماد الأجهزة والتطبيقات المحمولة بسرعة أكبر من المتوقع. ويتم استخدام النسق XML بشكل متزايد لإدارة مشاريع القوانين. وتمتلك المزيد من البرلمانات نظم لإدارة وثائق الجلسات العامة واللجان، وتتعاون المزيد من البرلمانات وتتبادل المعلومات بشأن التحسينات التكنولوجية، أو تعتزم القيام بذلك. ويجري إحراز تقدم كبير نحو وضع معيار دولي قائم على النسق XML للاستخدام البرلماني والتشريعي، وهو معلم رئيسي في النضج الرقمي للبرلمان، مما يسهل نشر البيانات وتبادلها عبر النظم الداخلية. ومع ذلك، لا يقصد بهذه الأمثلة أن يتم قبولها بدون انتقاد. ويبقى أن نرى كيف سيؤدي التقدم في وضع معيار ما إلى اعتماد البرلمانات له، وما إذا كانت تكلفته وتعقيده سيكونان عائقين أمام بعض البرلمانات.

وكما ورد في تقرير عام ٢٠١٢، فإن البرلمانات في البلدان الأقل دخلاً تتغلب على التحديات وتبدأ في سد الفجوة التكنولوجية. ومع ذلك، لا تزال المؤشرات الرئيسية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الدخل القومي، بما في ذلك استخدام النسق XML، والتقارب مع المواطنين، واستيعاب التكنولوجيا، والإلمام بالبرلمان.

إطلاق البرلمانات على الإنترنت

من بين الطرائق التي حسنت بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عمل البرلمان، فإن أهم الطرائق، وفقاً لدراسة عام ٢٠١٢ الاستقصائية، هي القدرة على نشر المزيد من المعلومات والوثائق على الإنترنت، وزيادة القدرة على نشر المعلومات والوثائق، وإيصال المعلومات والوثائق إلى الأعضاء في الوقت المناسب. وتجلب هذه التحسينات مزيداً من الانفتاح والشفافية أمام الجمهور للأعضاء والبرلمانات على حد سواء. ويجري أيضاً تحسين الخدمات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل دعم الحاسوب الشخصي، وإدارة النظم، والنشر على شبكة الإنترنت، وعمليات الشبكة.

واعتباراً من عام ٢٠١٢، كان التحدي الأكبر في مجال الاتصالات بالنسبة لمعظم البرلمانات ليس الوصول إلى التكنولوجيا ولكن معرفة المواطنين بالبرلمان. وتشير أكثر من نصف البرلمانات إلى محدودية فهم المواطنين للعملية التشريعية بوصفها عقبة رئيسية. وذكر عدد أقل بكثير قلة خبرة النواب في التكنولوجيا. وتحدد معظم البرلمانات إمكانية الحصول على الموارد المالية وموارد الموظفين بوصفها تحديات صعبة للغاية. وتبلغ البرلمانات في البلدان من جميع مستويات الدخل عن وجود قيود مالية، إذ

تشير البرلمانات في البلدان الأعلى دخلاً إلى أن التوظيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو أكبر تحد يواجهها.

وكما أشير في تقرير عام ٢٠١٢، فإن تحويل الهيئات التشريعية إلى مؤسسات حديثة قادرة على استخدام التكنولوجيا بفعالية يتطلب التزاماً قوياً بالشفافية والمساءلة وإمكانية الوصول. وأصبح الاتصال بالإنترنت متاحاً في جميع البرلمانات تقريباً والاتصال اللاسلكي في معظمها. ويجري تعزيز ثقافة تقوم على المهارات الناعمة والشفافية داخل القيادة السياسية وفيما بين الأعضاء، بما يتفق مع رسالة البرلمان كممثل للشعب ومع قيم المواطنين في عصر المعلومات. وكما جاء في التقرير:

> إن تشجيع الحوار الحقيقي مع المواطنين وليس في اتجاه واحد فقط يسير جنباً إلى جنب مع قدر أكبر من الشفافية.

البرلمان الرقمي حقيقة واقعة

بحلول عام ٢٠١٦، يجري الإبلاغ عن استمرار التغيرات العميقة في المشهد التشغيلي والثقافي للبرلمانات. وقد أصبحت البرلمانات الرقمية كياناً مستقلاً، وتفاعلت مع الأطراف المعنية بطرائق غير متصورة عندما بدأت السلسلة. فالبرلمانات أكثر انفتاحاً وتوجهاً إلى الجمهور، والنظم والعمليات الداخلية أقوى، وإن كانت لا تزال تشكل تحدياً. وتعكس البرلمانات الرقمية العالم من حولها، حيث تسمح الشبكات الاجتماعية بالاتصال بسهولة أكبر وتواتر أكبر بين المواطنين والنواب. وتعمل التقنيات الشبكية على توسيع نطاق توفر الوثائق وأشكال المحتوى المتعددة والبيانات المفتوحة. ومع ذلك، لا يزال يوجد نمط واضح أكثر إثارة للقلق: ففي المجالات الناشئة حديثاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل البيانات المفتوحة، لا تزال العديد من البرلمانات تعوقها القيود المفروضة على الميزانيات، واكتساب الممارسات الجيدة، والدعم الدولي من المانحين، وهي معضلة بوجه خاص في البلدان المنخفضة الدخل.

وتواجه البرلمانات تحديات في مجالات غير التكنولوجيا في حد ذاتها. والعديد منها مجالات استراتيجية تتطلب نهجاً منهجياً يتطلب التزاماً سياسياً ومؤسسياً. ويوجد عدد قليل جداً من البرلمانات التي لديها عمليات تخطيط استراتيجي شاملة، وعدد ضئيل جداً يقيم كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو يثقون في قيادتهم ورؤيتهم عند إجراء ذلك التخطيط الاستراتيجي. وكثيراً ما يُنظر إلى الوظائف الرقمية على أنها مسألة تقنية من الأفضل تركها لإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموظفين التقنيين. ومع ذلك، فإن البرلمانات تدرك أكثر أيضاً أنه لكي تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحويلية، يجب على النواب أن يأخذوا زمام المبادرة في تحقيق المزيد من الانفتاح ومشاركة المواطنين.

ونظر تقرير عام ٢٠١٦ للمرة الأولى إلى شركاء خارج البرلمان، ووجد متعاونين نشطين وفعالين في منظمات الرقابة البرلمانية. ويمكن للبرلمانات أن تستفيد أكثر من تلك الجهات الوسيطة بنشر بياناتها وتعميمها على نطاق أوسع.

نحو مزيد من الانفتاح

كان المؤتمر العالمي للبرلمان الإلكتروني لعام ٢٠١٨ في جنيف بمثابة نقطة انطلاق للتقرير العالمي الخامس للبرلمان الإلكتروني. ويظهر تقرير ذلك العام تحولاً من التركيز الفريد على التكنولوجيا، كما هو مبيَّن في التقارير السابقة وفي البرلمانات نفسها، إلى نظرة أوسع، وإدخال الحوكمة والاستراتيجية والتواصل في الصورة، والاستناد إلى هذه الصورة الأكبر، وتحديث تعريف «البرلمان الإلكتروني». ويُظهر التقرير الانفتاح والتعاون المستمرين بين البرلمانات والمتزايدين مع المجتمع المدني والجمهور بوجه عام، مع نشر البرلمانات وبثها لجلساتها بشكل أكثر نشاطاً واستخدامها وسائل إعلام يمكن الوصول إليها وإعادة استخدامها بسهولة أكبر. وعلى الصعيد الداخلي، تعمل البرلمانات على نحو أكثر فعالية وكفاءة ومساءلة.

وتُبذل جهود كبيرة بحلول عام ٢٠١٨ لتقريب البرلمانات من الشعب والعالم. وهي تتخذ بشكل متزايد شكل عمليات ذات اتجاهين، مما يتيح فرصاً أكبر لمشاركة المواطنين. ولا يزال الانفتاح والمساءلة العامة يتحسنان. وتستخدم المزيد من البرلمانات البيانات المفتوحة، مع تحول المزيد منها إلى منصات الاتصال التي يستخدمها الناس أكثر. والتخطيط الاستراتيجي هو القاعدة، ولكنه لا يسترشد دائماً برؤية أوسع لما يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تحققه، أو تتبعه عمليات لرصد وقياس واستعراض التقدم المحرز في تحقيقها. وتشمل التحديات المستمرة الفجوات بين البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل والبلدان المنخفضة الدخل؛ والصعوبات المتصلة بالتمويل المتاح، والتوظيف والتكيف الثقافي؛ والفجوات في المعرفة والمهارات لدى الموظفين والنواب، والثقة العامة في التكنولوجيا.

وتحتاج البرلمانات إلى الدعم عبر كامل نطاق التطبيقات الرقمية من التخطيط والنظم الخلفية إلى البيانات المفتوحة ومشاركة المواطنين. وكان مركز الابتكار في البرلمان التابع للاتحاد البرلماني الدولي، الذي أطلق أيضاً في مؤتمر جنيف لعام ٢٠١٨، استجابة جزئية لهذا الطلب. والنتيجة الرئيسية في عام ٢٠١٨ هي أن الأنظمة الرقمية أصبحت الآن جزءاً لا يتجزأ من الحوكمة وكذلك التكنولوجيا في معظم البرلمانات. وقد استقر الارتفاع في اعتماد النسق XML، ولكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي مستمر، وزاد استخدام الرسائل الفورية بشكل كبير منذ عام ٢٠١٦. وبالمثل، تجاوز البث الرقمي وبث الفيديوهات البث التقليدي. ويُنظر إلى المعرفة المحدودة بالبرلمان على أنها أكبر عائق أمام زيادة مشاركة المواطنين. ويتعاون ثلث البرلمانات مع منظمات الرقابة البرلمانية لمعالجة تلك الحواجز.

وتشمل الحواجز التي تحول دون زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالنسبة للنواب والموظفين على السواء، نقص التدريب والمهارات وتزايد الشواغل المتعلقة بالأمن. وتوجد حاجة إلى مزيد من الدعم البرلماني الدولي في هذه المجالات. ويعتمد النواب بشكل متزايد على التكنولوجيات المحمولة في عملهم. ومن بين البرلمانات المشمولة بالدراسة، أفاد كل النواب دون سن الثلاثين باستخدام تلك التكنولوجيات

و٩٦٪ ممن هم فوق سن الستين. وقد يساهم ذلك في أن يرى النواب أنفسهم من ذوي الكفاءات العالية في مجال التواصل، وأن يشعروا بالراحة تجاه النشر الرقمي، على الرغم من أن عدداً أقل منهم يشعرون بالثقة في منصات أكثر تفاعلية.

صعود الابتكار

كما جاء في تقرير عام ٢٠١٨، فإن أساليب العمل الجديدة تتطلب تحولاً ثقافياً بقدر ما تتطلب تحولاً تكنولوجياً والتزاماً من جميع أجزاء البرلمان وخارجه. والابتكار ليس حتمياً بل مدفوعاً. وفي حالة البرلمانات، تشكل الدوافع ضغطاً عاماً من أجل الانفتاح والشفافية والالتزام السياسي داخل المؤسسة. وإن الإفراط في الإدارة يعرقل الابتكار: فقد تعلمت العديد من البرلمانات التي تبتكر بنجاح التخلي عن ذلك. والابتكار يحدث من خلال الشراكات. وإن العمل مع منظمات المراقبة البرلمانية والأوساط الأكاديمية والشركاء الآخرين يجلب تفكيراً جديداً وحلولاً جديدة. ونظراً إلى الأحداث العالمية منذ عام ٢٠١٨، تبدو هذه النتائج في الوقت المناسب ومبصرة على حد سواء.

التذييلات

التذييل ألف: تصميم البحوث

استند هذا البحث إلى دراسة استقصائية وعدة مجموعات تركيز. وكما حدث في السنوات الماضية، يتناول القسم الرئيسي من التقرير كيفية إجابة البرلمانات عن أسئلة الدراسة الاستقصائية بشأن المجموعة الكاملة من المسائل المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تغطيها. وقد أُعدّ القسم الخاص المتعلق بالتصدي لجائحة كوفيد-١٩ والدروس المستفادة بتجميع الردود على مجموعة إضافية من الأسئلة إلى جانب مدخلات من مجموعات التركيز والمعلومات التي جمعها مركز الابتكار في البرلمان في ظل الجائحة.

دراسة استقصائية للبرلمانات

يقدِّم تقرير هذا العام مجموعة بيانات حديثة، ويقارن بين البيانات والتوجهات الملاحظة في التقارير الخمسة السابقة. ويُرجى من القارئ الانتباه إلى أن أسئلة الاستقصاء قد تغيرت بمرور الوقت وأن البرلمانات المشاركة وأساليب جمع البيانات المستخدمة قد اختلفت. وإضافةً إلى ذلك، أجريت الدراسات الاستقصائية للتقارير الثلاثة الأولى كل عامين، ولكن تبعتها فترة فاصلة مدتها أربع سنوات بين التقرير الثالث في عام ٢٠١٢ والتقرير الرابع في عام ٢٠١٦. ومنذ ذلك الحين، عادت التقارير إلى الإعداد كل سنتين. وفضلاً عن ذلك، أجريت الدراسات الاستقصائية في العام السابق باستثناء التقرير السابق (أي في عام ٢٠١٧ لتقرير عام ٢٠١٨). وبسبب الوباء، لم يتسنَ إجراء الدراسة الاستقصائية الخاصة بتقرير عام ٢٠٢٠ إلا في الفصل الرابع من العام نفسه (٢٠٢٠).

وقد استُمدت أسئلة الاستبيان الخاص بهذا التقرير إلى حد كبير من تقريرَي ٢٠١٦ و٢٠١٨، مع تعديلات طفيفة فقط لتحسين الصياغة أو بحث النتائج الناشئة عن الدراسة السابقة. وأُدرجت أسئلة إضافية (أو خيارات ضمن الأسئلة القائمة) بشأن مشاركة الجمهور وممارسات الابتكار الداخلية. ونظراً للنضوج السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة إدماجها في العمليات والأنماط المتغيرة في استخدامها منذ بداية السلسلة، يُنصح بتوخي الحذر عند مقارنة البيانات بين مختلف الدراسات الاستقصائية. ومتى أجريت مقارنات من هذا النوع، يُقصد بها أن تكون مؤشراً على اتجاهات مهمة عوضاً عن أن تكون مقارنة تحليلية دقيقة.

ومن الناحية الهيكلية، تتألف الدراسة الاستقصائية من ثمانية أقسام قياسية تحتوي على ٩٨ سؤالاً بالإضافة إلى قسم إضافي عن التصدي لجائحة كوفيد-١٩ يحتوي على ١٠ أسئلة. وتوجد أسئلة مفتوحة ومتعددة الخيارات، والعديد من الأسئلة تحتوي على أسئلة فرعية. ومتى رُحلت أسئلة من استبيان عام ٢٠١٨، أُبقي على صياغتها قدر الإمكان مع إدخال بعض التنقيحات أحياناً لأغراض التوضيح أو التبسيط. وحُدِّثت بعض الأسئلة وعُدِّلت أسئلة أخرى لتناول التكنولوجيات الجديدة أو الناشئة وحذف الأسئلة المكررة. وتسعى الأسئلة الجديدة إلى تناول الاستخدام الناشئ أو المتزايد للأدوات أو التكنولوجيا منذ الدراسة الاستقصائية السابقة.

الجدول ٣٦ - عدد الأسئلة في الدراسة البرلمانية لعام ٢٠٢٠ بحسب القسم

عن البرلمان	٥
الرقابة والإدارة	١٤
البنية التحتية والخدمات والتطبيقات والتدريب	٢٠
نظم ومعايير إنشاء الوثائق والمعلومات التشريعية	١٠
مرافق المكتبات وخدمات البحوث	٩
المواقع الإلكترونية البرلمانية	١٩
التواصل بين المواطنين والبرلمان	١٤
التعاون بين البرلمانات	٧
المجموع في الأقسام القياسية من الدراسة الاستقصائية	٩٨
تصدي البرلمان لفيروس كورونا	١٠
مجموع الأسئلة في الاستبيان	١٠٨

الاستبيان والعينة

أجريت الدراسة الاستقصائية للبرلمانات بين أيلول/سبتمبر وكانون الأول/ديسمبر ٢٠٢٠ ووزعت على جميع البرلمانات الأعضاء في الاتحاد البرلماني الدولي (على الرغم من أن أحد المجيبين لم يكن عضواً في الاتحاد البرلماني الدولي). واستُبعدت البرلمانات دون الوطنية أو الإقليمية أو عبر الوطنية. وطُلب رد منفصل من كل مجلس برلماني. وصُمم الاستبيان في المقام الأول ليُستكمل عبر الإنترنت، ولكنه أتيح أيضاً في ملف قابل للتنزيل بنسق Microsoft Word أو عبر البريد الإلكتروني بناءً على الطلب. وأتيحت جميع الأنساق باللغات الإسبانية والإنجليزية والفرنسية. وأعيدت الاستبيانات التي تم استكمالها يدوياً إلى فريق المشروع وأدخلت في الأداة الإلكترونية. وتم الترويج للدراسة الاستقصائية مباشرةً في صفوف البرلمانات من خلال القنوات المعتادة للاتحاد البرلماني الدولي، وتم الاتصال بكبار الموظفين المعنيين بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البرلمانات لتشجيع الرد على الاستبيان. وحدثت متابعة لاحقة مع البرلمانات لزيادة حجم العينة إلى أقصى حد ممكن.

ووردت الردود على الاستبيان من **١١٦ مجلساً برلمانياً في ٩١ بلداً**.[١٠] ونظراً إلى أن عدد المجيبين (البرلمانات) صغير، فإن العينة تعتبر تمثيلية ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية. ويعني ذلك أن النتائج صالحة للمجيبين فقط - وليس للاستقراء والتحدث باسم جميع البرلمانات. فعلى سبيل المثال، لا تعني أن تشير إحدى نتائج الاستبيان إلى أن ١٠٠٪ من البرلمانات تتمتع بإمكانية الاتصال بالإنترنت أنها تتمتع كلها بذلك فعلاً ولا يمكن استنباط أي أهمية أو غرض من اتصالهم بالإنترنت. ومتى قُدِّمت بيانات نوعية، حُللت باستخدام عملية تحليل مواضيعية حيث تُحلل البيانات لتحديد الأنماط (الموضوعات) الناشئة وتُنظَّم لإعطاء معنى للموضوع.

١٠ ورد رد إضافي بعد معالجة البيانات. ولم يُدرَج ذلك في التحليل ولكن في مجموعة البيانات المفتوحة المنشورة.

وعلى الرغم من أن هذا التقرير يحتوي على مقارنات مع مجموعات بيانات مستمدة من دراسات استقصائية سابقة، فإن البرلمانات المشاركة في كل دراسة مختلفة. ومنذ عام ٢٠١٦، رد ١٢٨ برلماناً على الاستبيان، ولكن ٤٢٪ فقط ردت على الاستبيانات الثلاثة (٢٠١٦ و٢٠١٨ و٢٠٢٠). وردت ٢٣٪ أخرى على استبيانين، وردت ٣٤٪ على استبيان واحد فقط.

مجموعات التركيز

كانت المرحلة الثانية من البحوث الأولية لهذا التقرير هي مجموعة من مجموعات التركيز التي نظمها مركز الابتكار في البرلمان بالتعاون مع محاوره. وقد صُممت مجموعات التركيز هذه لبحث كيفية استجابة البرلمانات لجائحة كوفيد-١٩، وكيفية استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا الصدد، والدروس التي استفادتها. وعُيِّن المشاركون في مجموعات التركيز، ومعظمهم من كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استناداً إلى عضوية المحاور التالية:

- محور شرق أفريقيا
- محور البلدان الناطقة بالإسبانية
- محور البيانات المفتوحة
- محور المحيط الهادئ
- محور الجنوب الأفريقي

وكانت توجد أربع مجموعات تركيز شبه منظمة: أحدها اجتماع مشترك لمحوري جنوب وشرق أفريقيا استضافه برلمان زامبيا. ونظمت كل من المحاور المضيفة لمركز الابتكار في البرلمان - وهي مجلس النواب البرازيلي ومجلس النواب في شيلي، والبرلمان النيوزيلندي - المجموعات الأخرى بالاشتراك مع مركز الابتكار في البرلمان. وعُقدت مجموعات التركيز في الأسبوع الأخير من كانون الثاني/يناير والأسبوع الأول من شباط/فبراير ٢٠٢١.

وفي حالة المجموعات الإقليمية الثلاث، طُلب من المشاركين النظر في أربعة أسئلة والإجابة عنها مسبقاً، ثم تبادل إجاباتهم عن طريق استكمال استبيان عبر الإنترنت. وكانت الأسئلة كما يلي:

١- ما هي أكبر التحديات التي واجهها البرلمان خلال الوباء؟

٢- كيف استجبتم لهذه الظروف الاستثنائية؟

٣- من التدابير المنفذة، ماذا اعتُمد أو يمكن تكييفه للعمل البرلماني/التشريعي في المستقبل؟

٤- ما هو التعلم الذي يمكن أن يؤثر في التخطيط المستقبلي في برلمانكم؟

وبالنسبة لمجموعة التركيز التي نظمها محور البيانات المفتوحة، طُلب من المشاركين توضيح إجاباتهم من خلال دراسات حالة من برلماناتهم. وقد تم ذلك باستخدام أداة تعاون عبر الإنترنت (Miro) مع تعميم الإجابات المشتركة على جميع المشاركين قبل تنظيم مجموعة التركيز. وعُقدت جميع مجموعات التركيز افتراضياً باستخدام منصة Zoom. ونظَّم محور البلدان الناطقة بالإسبانية مجموعة التركيز الخاصة به باللغة الإسبانية. وكانت جميع المجموعات الأخرى باللغة الإنجليزية ويسرها مركز الابتكار في البرلمان. وخضعت التسجيلات الصوتية/المرئية والنصوص ومذكرات الميسرين والدراسات الاستقصائية التي سبقت الاجتماع لتحليل موضوعي تمهيدي.

وإجمالاً، **تم تمثيل ٤٩ مجلساً برلمانياً في مجموعات التركيز**،[١١] وكان المشاركون في المقام الأول من كبار موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل كل مجلس. ويرد في التذييل باء قائمة كاملة بالمشاركين.

١١ يشمل هذا العدد برلمانات تتكون من مجلسين وتضم إدارة واحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل جنوب أفريقيا والمملكة المتحدة)، وممثلين عن فرادى إدارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجلسي النواب والشيوخ (مثل إيطاليا والبرازيل)، وبرلمانات ذات مجلسين، وثلاث هيئات برلمانية عابرة للحدود الوطنية (البرلمان الأوروبي، والمنتدى البرلماني للجماعة الإثمائية للجنوب الأفريقي، وبرلمان البلدان الأفريقية)، وبرلمان دون وطني (كاليدونيا الجديدة).

التذييل باء: البرلمانات المشاركة في البحث

	دراسة استقصائية للبرلمانات			مجموعات التركيز		
	مجلس واحد	المجلس الأدنى	المجلس الأعلى	مجلس واحد	المجلس الأدنى	المجلس الأعلى
الأمريكتان						
الأرجنتين		●				●
البرازيل		●	●		●	●
كندا		●			●	
كولومبيا					●	
شيلي		●			●	
كوستاريكا	●			●		
الجمهورية الدومينيكية				●		
غيانا	●					
المكسيك		●	●		●	
نيكاراغوا	●					
باراغواي		●				
بيرو				●		
سورينام	●					
ترينيداد وتوباغو		●	●		●	●
الولايات المتحدة الأمريكية		●	●		●	
أوروغواي		●				
آسيا						
أفغانستان		●	●			
أرمينيا	●					
أذربيجان	●					
بنغلاديش	●					
بوتان			●			
الصين	●					
الهند		●				
اليابان		●	●			
ماليزيا		●	●			
ملديف	●					
منغوليا	●					
ميانمار		●	●			
نيبال		●	●			
باكستان		●	●			
سري لانكا	●					
تايلند		●	●			
أوروبا						
ألبانيا	●					
أندورا	●					
النمسا		●	●		●	●
بلجيكا		●				
كرواتيا	●					
قبرص	●					
الجمهورية التشيكية		●	●			
الدانمرك	●					
إستونيا	●			●		
فنلندا	●			●		
فرنسا		●				
ألمانيا		●				
اليونان	●					
هنغاريا	●			●		
إيسلندا	●					
إيرلندا					●	●
إسرائيل	●			●		
إيطاليا			●	●		●
لاتفيا	●			●		
ليتوانيا	●					
لكسمبرغ	●					
مالطة	●					
الجبل الأسود	●					
هولندا		●				
النرويج	●			●		
بولندا		●				
البرتغال	●					
رومانيا		●				
سان مارينو	●					
سلوفينيا		●	●			
إسبانيا		●	●		●	●
السويد	●					
سويسرا		●	●		●	●
أوكرانيا	●			●		
المملكة المتحدة		●	●		●	●
الشرق الأوسط وشمال أفريقيا						
البحرين			●			
مصر	●					

التذييل جيم: سلسلة تقرير البرلمان الإلكتروني العالمي

تساعد سلسلة تقارير البرلمان الإلكتروني العالمي، التي نُشرت في ٢٠٠٨ و٢٠١٠ و٢٠١٢ و٢٠١٦ و٢٠١٨ و٢٠٢٠، المجتمع البرلماني على ضمان أن استخدامها للأدوات الرقمية يتبع الممارسة الجيدة؛ وتسلط التقارير الضوء على الاتجاهات والمجالات الناشئة للتركيز والتحسين الاستراتيجيين. وهذه السلسلة مفيدة لمنظمات المجتمع المدني التي ترغب في بناء علاقات عمل مع البرلمانات، وفي تحقيق فهم أفضل لما تقوم به البرلمانات في جميع أنحاء العالم من حيث مشاركة الجمهور. ويمكن قراءة هذا التقرير بوصفها وثيقة مستقلة أو متابعة للسلسلة التي بدأت في عام ٢٠٠٨. وهي تتبع تقسيم تقرير عام ٢٠١٦ الذي يحتوي على معلومات أساسية تقنية أقل من التقارير الثلاثة الأولى. وهذا الأمر مقصود: فمع تعمق الموضوع وزيادة تعقيده، كان يوجد شعور بأن تصميم التقرير سيستفيد من التقليص والتبسيط. ومنذ عام ٢٠١٦، تضمن كل تقرير أقساماً خاصة إضافية عن منظمات المراقبة البرلمانية في عام ٢٠١٦، وعن استخدام النواب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عام ٢٠١٨. ويغطي القسم الخاص في هذا التقرير التجارب والدروس التي استخلصتها البرلمانات من جائحة كوفيد-١٩، ويعطي أمثلة على الممارسات البرلمانية الجيدة الرامية إلى التصدي للجائحة. واستند تقرير عام ٢٠٠٨ إلى دراسة استقصائية أجريت في عام ٢٠٠٧. وأدت دراسة استقصائية ثانية أجريت في عام ٢٠٠٩ إلى التقرير الثاني في السلسلة الذي نشر في عام ٢٠١٠. وكان ذلك التقرير الثاني متماشياً مع تقرير عام ٢٠٠٨، مما مكّن المجتمع البرلمان من فهم التغيرات والزيادة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومكّن البرلمانات من تحديد الاتجاهات الناشئة في قطاع شهد تغيراً سريعاً وأهمية متزايدة في السنوات الماضية. وولدت السلسلة، بعد ترسخها، بيانات وتحليلات ساعدت البرلمانات في إثبات التحديات والتعقيدات المرتبطة بالتكنولوجيا الجديدة في إطار برلماني، وقدمت اقتراحات للتغلب على العقبات التي تحول دون الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. واستُمدت المواد والتوجيهات الخاصة بهذه التقارير من العروض والمناقشات التي جرت في المؤتمرين العالميين للبرلمان الإلكتروني اللذين عُقدا في عام ٢٠٠٧ في جنيف وفي عام ٢٠٠٩ في بروكسل.

وواصل التقرير الثالث في هذه السلسلة المنشور في عام ٢٠١٢ العملية، ونقح الدراسة الاستقصائية للحصول على مزيد من البيانات الحديثة وتسليط الضوء على الاتجاهات الناشئة. وكان ذلك عندما بدأت البرلمانات في الالتفات إلى الفرص التي تتيحها وسائل التواصل الاجتماعي الجديدة، والبيانات المفتوحة، والأنظمة المفتوحة المصدر وغير المملوكة التي نشأت في ذلك الوقت. وقد قامت هذه الطبعة الثالثة أيضاً على نتائج المؤتمر العالمي للبرلمان الإلكتروني في عام ٢٠١٠ (ميدراند، جنوب أفريقيا) ومختلف المنتديات والاجتماعات التي تتناول القضايا المحيطة بالبرلمان الرقمي. وشمل ذلك مشاريع المساعدة التقنية في أفريقيا ومنطقة البحر الكاريبي، ومؤتمرات مختلفة (مثل المكتبات ومؤتمر البحوث الذي عُقد

	دراسة استقصائية للبرلمانات			مجموعات التركيز		
	مجلس واحد	المجلس الأدنى	المجلس الأعلى	مجلس واحد	المجلس الأدنى	المجلس الأعلى
إيران	●					
العراق	●					
الأردن		●	●			
المغرب		●				
قطر	●					
المحيط الهادئ						
أستراليا		●	●			
فيجي	●					
نيوزيلندا	●			●		
فانواتو	●			●		
أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى						
أنغولا	●					
بوتسوانا	●					
بوروندي			●			
جمهورية أفريقيا الوسطى	●					
جيبوتي	●					
إسواتيني		●	●			
غانا	●			●		
كينيا		●	●		●	●
ليسوتو		●	●		●	●
مدغشقر				●		
ملاوي	●					
موريشيوس	●			●		
موزامبيق	●					
ناميبيا		●	●			
سان تومي وبرينسيبي	●					
السنغال	●					
جنوب أفريقيا		●	●		●	●
زامبيا	●			●		
زمبابوي		●	●		●	●
المساهمون الآخرون						
البرلمان الأوروبي				●		
برلمان البلدان الأفريقية				●		
المنتدى البرلماني للجماعة الإنمائية للجنوب الأفريقي				●		
كاليدونيا الجديدة				●		

في شيلي في عام ٢٠١١). وكان أحد مجالات التركيز الرئيسية في تقرير عام ٢٠١٢ هو تحديد التكنولوجيات الجديدة والناشئة وتحديد السبل التي يمكن للبرلمانات تسخيرها لاستخدامها الخاص ولصالح الجمهور الأوسع.

وكانت توجد فجوة مدتها أربع سنوات بين التقريرين الثالث والرابع في السلسلة. وفي إطار تصميم هذا التقرير الجديد، نظر الاتحاد البرلماني الدولي في الاتجاهات الناشئة الرئيسية وقرر أن هذه فرصة لتغيير الشكل؛ وقُلص حجم التقرير البرلماني الرئيسي مع الاحتفاظ بالبيانات الرئيسية للتمكين من مواصلة رصد الاتجاهات المبلغ عنها سابقاً. وأضيفت أسئلة جديدة بشأن الصعود السريع للأدوات الاجتماعية. وقد تجاوزت وسائل التواصل الاجتماعي، المذكورة في تعليق عابر واحد في عام ٢٠٠٨، تكنولوجيات البث التقليدية بحلول عام ٢٠١٦ لتصبح أبرز وسائل الاتصال للبرلمانات. وأُضيفت دراسة استقصائية ثانية في عام ٢٠١٦ بهدف تغيير الموضوع في كل تقرير جديد. وأجريت دراسة استقصائية في عام ٢٠١٦ لمنظمات المراقبة البرلمانية بدعم من المعهد الديمقراطي الوطني. وقد أثبتت أنها إضافة مهمة وحسنة التوقيت إلى السلسلة حيث أعطت البرلمانات ومنظمات المراقبة البرلمانية وغيرها فكرة واضحة عن عمق وقوة وطبيعة العلاقات بين البرلمانات والمواطنين. وأُطلق التقرير إبّان المؤتمر العالمي للبرلمان الإلكتروني لعام ٢٠١٦ في فالبارايسو بشيلي حيث أُجري أيضاً أول «هاكاثون» برلماني دولي.

وقد تطور فهم ماهية البرلمان الإلكتروني منذ سك المصطلح في تقرير عام ٢٠٠٨. وأعاد تقرير عام ٢٠١٨ النظر في التعريف لجعله أوسع مما كان متوقعاً في الأصل بحيث يشمل التكنولوجيا فضلاً عن الحوكمة والتحول والكفاءة. ويتضمن التقرير فهماً مرناً للناس، والعملية، والبنية، والبيانات، والحوكمة الرشيدة، وإحساساً استراتيجياً بكيفية تحسين الأدوات والخدمات الرقمية لانفتاح العمل في البرلمان وإمكانية الوصول إليه ومساءلته:

> يضع البرلمان الإلكتروني التكنولوجيا والمعرفة والمعايير في صميم عملياته، ويجسد قيم التعاون والشمولية والمشاركة والانفتاح على الجمهور.

ويرسم تقرير عام ٢٠١٨ صورة إيجابية عن تحسن البرلمانات من خلال التقنيات التي اعتمدتها. ويُظهر الانفتاح والتعاون المستمرين بين البرلمانات والمتزايدين مع المجتمع المدني والجمهور بوجه عام، مع نشر البرلمانات وبثها لجلساتها بشكل أكثر نشاطاً واستخدامها وسائل إعلام يمكن الوصول إليها وإعادة استخدامها بسهولة أكبر. وعلى الصعيد الداخلي، تعمل البرلمانات بفعالية وكفاءة أكبر، ويجري تتبع أعمالها وتسجيلها بدقة أكبر.

واستمر التوجه نحو الانفتاح البرلماني في عام ٢٠١٨. واستخدمت المزيد من البرلمانات البيانات المفتوحة، مع تحول المزيد منها إلى منصات الاتصال التي يستخدمها الناس أكثر. وفي تخطيط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارتها، استمرت الاتجاهات التي شوهدت في التقارير السابقة في ذلك العام. وكان التخطيط الاستراتيجي هو القاعدة، ولكنه لم يسترشد دائماً برؤية أوسع لما يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تحققه، أو تتبعه عمليات لرصد وقياس واستعراض التقدم المحرز في تحقيقها. وشملت التحديات المستمرة الفجوات بين البرلمانات في البلدان المرتفعة الدخل والبلدان المنخفضة الدخل؛ والصعوبات المتصلة بالتمويل المتاح، والتوظيف والتكيف الثقافي؛ والفجوات في المعرفة والمهارات لدى الموظفين والنواب، والثقة في التكنولوجيا.

وكما تبيَّن في تقرير عام ٢٠١٦، تحتاج البرلمانات إلى الدعم عبر كامل نطاق التطبيقات الرقمية من التخطيط والنظم الخلفية إلى البيانات المفتوحة ومشاركة المواطنين. ويُعدّ مركز الابتكار الجديد في البرلمان التابع للاتحاد البرلماني الدولي استجابة جزئية لهذا المطلب.

وكشف النواب الذي ردوا على الاستبيان لأول مرة في عام ٢٠١٨ عن اعتمادهم المتزايد على التكنولوجيات المحمولة بوصفها جزءاً طبيعياً من عملها، معتبرين أنفسهم متحدثين أكفاء ومرتاحين للنشر الرقمي. وعلى الرغم من الإقبال على وسائل التواصل الاجتماعي، فلا يزال نموذج البث في الاتصالات سائداً. وأجريت دراسة الابتكار البرلماني لأول مرة أيضاً في عام ٢٠١٨. وقد نفرت البرلمانات تاريخياً من المخاطر وقاومت الممارسات الابتكارية. وتساعد ضغوط الجمهور من أجل الانفتاح والشفافية والالتزام السياسي في تغيير هذه التصورات، ولكن مع عرقلة المركزية غالباً للتقدم. وبعد الأحداث المأساوية لعام ٢٠٢٠ والابتكار السريع الذي فُرض على العديد من البرلمانات، يبدو أن استنتاج تقرير عام ٢٠١٨ متبصر بالفعل:

> إن أساليب العمل الجديدة تتطلب تحولاً ثقافياً بقدر ما تتطلب تحولاً تكنولوجياً والتزاماً من جميع أجزاء البرلمان وخارجه.

الاتحاد البرلماني الدولي

من أجل الديمقراطية. من أجل الجميع.

+41 22 919 41 50
+41 22 919 41 60
postbox@ipu.org

Chemin du Pommier 5
Case postale 330
1218 Le Grand-Saconnex
Geneva – Switzerland
www.ipu.org