



صندوق النقد العربي  
ARAB MONETARY FUND

دراسة

رقمنة مدفوعات التحويلات الاجتماعية  
في الدول العربية

إعداد

د. الوليد أحمد طلحة

امحمد موعش

صندوق النقد العربي  
ابريل 2021

© صندوق النقد العربي 2021  
حقوق الطبع محفوظة

يُعد هذه الدراسات الفنيون في صندوق النقد العربي، وتبحث في قضايا تتعلق بالقضايا النقدية والمصرفية والمالية والتجارية وأسواق المال وانعكاساتها على الاقتصادات العربية.

الآراء الواردة في هذه الدراسة لا تمثل بالضرورة وجهة نظر صندوق النقد العربي، وتبقى معبرة عن وجهات نظر مؤلفي الدراسة.

لا يجوز نسخ أو اقتباس أي جزء من هذه الدراسات أو ترجمتها أو إعادة طباعتها بأي صورة دون موافقة خطية من صندوق النقد العربي إلا في حالات الاقتباس القصير، مع وجوب ذكر المصدر.

توجه جميع المراسلات إلى العنوان التالي:

الدائرة الاقتصادية

صندوق النقد العربي

ص.ب 2818، أبوظبي – دولة الإمارات العربية المتحدة

هاتف: 6171552 – 2 – 971+

فاكس: 6326454 – 2 – 971+

البريد الإلكتروني: [economic@amfad.org.ae](mailto:economic@amfad.org.ae)

الموقع الإلكتروني: <http://www.amf.org.ae>

## المحتويات

4	.....مقدمة
4	.....أولاً: التجارب الدولية لرقمنة نُظم التحويلات الاجتماعية
5	.....الأنظمة المعتمدة على البطاقات الذكية
8	.....الأنظمة المعتمدة على الهاتف المحمول
9	.....تقنيات القياسات الحيوية
10	.....ثانياً: رقمنة نُظم التحويلات الاجتماعية في الدول العربية
10	.....البحرين
14	.....الجزائر
15	.....السعودية
17	.....الكويت
18	.....ثالثاً: استنتاجات وتوصيات

## الجداول

10	.....جدول (1): أنواع التحويلات الاجتماعية والمستفيدين منها في البحرين
12	.....جدول (2): عدد المستفيدين من التحويلات الاجتماعية وحجم المبالغ المدفوعة في البحرين

## الأشكال

12	.....شكل (1): عدد المستفيدين من التحويلات الاجتماعية والمبالغ المدفوعة في البحرين في الفترة (2015-2020) ...
15	.....شكل (2): تطور قيمة التحويلات الاجتماعية كنسبة من الإنفاق العام ومن الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2015-2020)
16	.....شكل (3): تطور قيمة التحويلات الاجتماعية وعدد المستفيدين في السعودية

## مقدمة

ترتبط رقمنة المالية العامة بالعديد من المزايا والمكاسب الاقتصادية لاسيما بالنسبة للدول النامية. فالتقديرات تشير إلى أن التحول إلى عمليات التحصيل والدفع الإلكتروني على جانبي الموازنة العامة (الإيرادات والنفقات العامة) يُحقق وفورات اقتصادية تقدر بما يتراوح بين 0.8 إلى 1.1 في المائة على الأقل من الناتج المحلي الإجمالي سنوياً في الدول النامية، أي ما يتراوح بين 220 إلى 320 مليار دولار سنوياً<sup>1</sup>.

تشير التجارب الدولية إلى أن التحول الرقمي لنظم التحويلات الاجتماعية<sup>2</sup> ساعد الكثير من الدول النامية على زيادة مستويات تغطية برامج الحماية الاجتماعية لعدد أكبر من المستحقين، ومكّن من خفض التكاليف الإدارية لهذه البرامج بشكل ملموس. ففي البرازيل، تمكنت الحكومة من خلال دمج أربعة برامج للتحويلات الاجتماعية في برنامج واحد للتحويلات الاجتماعية الرقمية يُعرف ببرنامج "Bolsa Família"، من توسيع نطاق تغطية الأسر المستفيدة من البرنامج ليصل عددها إلى نحو 80 في المائة من الأسر الفقيرة مقارنة بنحو 65 في المائة من هذه الأسر سابقاً<sup>3</sup>. كما ساعد التحول الرقمي على خفض التكاليف الإدارية بما يقدر بنحو ثلاثة أرباع المستويات المسجلة قبل التحول الرقمي.

كما ساهم مشروع الهوية البيومترية الوطني المعروف باسم "Aadhaar"، المطبق في الهند الذي يمثل أكبر مشروع للهوية الوطنية على مستوى العالم بإجمالي عدد مسجلين في النظام يبلغ 1.2 مليار مواطن، في زيادة كفاءة نظم التحويلات الاجتماعية ودفع المعاشات، حيث يتم من خلال هذا النظام توصيل مدفوعات برامج الدعم لاسيما دعم السلع الغذائية والوقود المنزلي إلى الحسابات المصرفية للمستحقين مباشرة، المرتبطين بنظام الهوية البيومترية في أي مكان في الهند، بما في ذلك الأماكن التي لا تتوفر فيها فروع بنكية أو أجهزة الصراف الآلي. كما مكن النظام الحكومة من التفتيح الدوري لقوائم المستفيدين من التحويلات الاجتماعية لمنع الازدواجية أو وصول الدعم لغير المستحقين<sup>4</sup>.

في إطار التطورات الرقمية المتسارعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، بدأت الدول العربية في رقمته نظم التحويلات الاجتماعية المُقدمة للأسر الفقيرة وذوي الدخل المحدود. وبالفعل أحرزت بعض الدول على

<sup>1</sup> Susan Lund et al. (2017). "The Value of Digitizing Government Payments in Developing Economies", IMF eLibrary based on McKinsey Global Institute analysis (2015).

<sup>2</sup> يُقصد بالمنافع أو التحويلات الاجتماعية التحويلات التي تقوم الحكومة بدفعها نقداً أو عيناً إلى الأفراد أو العائلات لتمكينها من مواجهة الأعباء المعيشية. وتنقسم هذه التحويلات إلى نوعين، الأول نوع تشاركي يشمل مشاركة المستفيدين خلال فترات عمرية بتحمل جزء من نفقات تمويل هذه المزايا مثل نظم التأمينات الاجتماعية والصحية، والثاني تحويلات غير تشاركية بمعنى تحمل الحكومة بمفردها عبء تقديم هذه الإعانات المادية عيناً أو نقداً مثل نظم دعم الغذاء والتحويلات النقدية المُقدمة للأفراد والأسر.

<sup>3</sup> Soares, f. et al. (2011). "Cash Transfer Programmes In Brazil: Impacts On Inequality And Poverty", IPC IG - International Policy Centre for inclusive Growth - IPC".

<sup>4</sup> OECD, (2018). "Innovative Government: Case Study: India Aadhaar".

مستوى الوطن العربي تقدماً ملحوظاً في رقمته عدد من الخدمات الاجتماعية منها على سبيل المثال التحويلات النقدية المباشرة، وخدمات الضمان والتأمين الاجتماعي وغيرها. على الرغم من الفوائد العديدة التي يمكن الحصول عليها نظير رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية، إلا أن ذلك يصاحبه عدد من التحديات التي في الغالب يتأثر بها أصحاب المصلحة (الحكومة، ومجهزي الخدمات الرقمية، والمستفيدين من هذه التحويلات)، فضلاً عن التحديات التي تواجهها الدول العربية لتبني مشروعات الاقتصاد الرقمي المختلفة. من جانب آخر، في ظل التطورات التي يشهدها العالم منذ انتشار جائحة فيروس كورونا المُستجد، اتجهت الحكومات حول العالم إلى تقديم المزيد من أوجه الدعم المالي إلى الأسر والفئات المتضررة. كما برزت أهمية التحول الرقمي في ظل تزايد الاهتمام بتقنيات المدفوعات اللاتلامسية لمنع انتشار الوباء، وهو ما حفز العديد من الحكومات على تبني مشروعات للتحويلات الاجتماعية الإلكترونية.

بناءً على ما سبق، وفي إطار اهتمام صندوق النقد العربي في سياق استراتيجيته الجديدة للفترة (2020-2025) بعدد من الموضوعات ذات الأولوية بالنسبة للدول الأعضاء من بينها رقمنة المالية العامة، تهتم هذه الدراسة التي تستند إلى استبيان تم استيفائه من قبل الجهات المعنية في الدول العربية برصد تجارب بعض الدول العربية فيما يتعلق برقمنة نظم التحويلات الاجتماعية بهدف الوقوف على الوضع الراهن لهذه النظم، والمكاسب الاقتصادية الناتجة عنها، والتحديات التي تواجه الجهات المعنية، والدروس المستفادة، بهدف تبادل الخبرات والتجارب بين الدول العربية.

تتكون هذه الدراسة من ثلاثة أجزاء إلى جانب المقدمة، حيث يتطرق الجزء الأول من الدراسة إلى التجارب الدولية لرقمنة نظم التحويلات الاجتماعية، فيما يتناول الجزء الثاني تجارب أربع دول عربية في هذا الإطار بما يشمل البحرين والجزائر والسعودية والكويت، فيما يستعرض الجزء الرابع من الدراسة النتائج والتوصيات على صعيد صنع السياسات.

### أولاً: التجارب الدولية لرقمنة نظم التحويلات الاجتماعية

يستعرض هذا الجزء من الدراسة بعض أفضل الممارسات الدولية لرقمنة نظم التحويلات الاجتماعية، من خلال التطرق إلى الأنظمة الرقمية المتبناة في هذا الإطار مثل البطاقات الذكية، وأنظمة الهاتف المحمول، والتقنيات المعتمدة على القياسات الحيوية.

### الأنظمة المعتمدة على البطاقات الذكية

تستخدم بعض الدول **البطاقات الذكية** لتنفيذ البرامج الخاصة برقمنة الخدمات الاجتماعية، التي تُمكن من تخزين بيانات المستفيد من التحويلات الاجتماعية رقمياً على شريحة مضمنة في البطاقة، بما في ذلك

المعلومات البيومترية، من أجل المصادقة على هوية صاحبها بعد التأكد من جميع المعلومات المتعلقة بالهوية المخزنة على الشريحة. غالباً ما تكون هذه البطاقات أكثر ملاءمةً في المناطق الريفية والبيئات التي تكون فيها البنية التحتية أقل تطوراً.

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

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

هناك أيضاً ما يعرف بأنظمة **الحلقة المغلقة والمفتوحة** (Closed and Open-Loop Systems) المعروفة أيضاً باسم "الأدوات محدودة الغرض" "limited-purpose instruments". في هذه الحالة لا تسمح الحلقة المغلقة للمستخدمين فقط بالوصول إلى الأموال عن طريق الوكلاء المعيّنين أو أجهزة الصراف الآلي<sup>5</sup>.

في **تركيا**، على سبيل المثال، تصدر السلطات بطاقة خصم للاجئين لمساعدتهم على الحصول على المساعدات الإنسانية والتحويلات الاجتماعية النقدية بسهولة وأمان من خلال كل من برنامج الأغذية العالمي والهلال الأحمر التركي والمفوضية الأوروبية للمساعدات الإنسانية والحماية المدنية والحكومة التركية. تم في هذا السياق استهداف حوالي 1.3 مليون لاجئ يعيشون في تركيا اعتباراً من شهر يونيو 2017، حيث بلغ عدد المستخدمين منها ما يقارب 686 ألف مستفيد. يتلقى المستلمون بطاقة خصم يتم إعادة شحنها شهرياً تمكن من شراء البضائع وسحب النقود من أجهزة الصراف الآلي ودفع الفواتير<sup>6</sup>.

في **باكستان**، أصدرت الحكومة في عام 2010 البطاقة الذكية لاستخدامها في تقديم منح نقدية إلى حوالي 1.5 مليون شخص من ضحايا الفيضانات عام 2010، ضمن مشروع مشترك بين مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والحكومة الباكستانية. تم التعرف على ضحايا الفيضانات المحتملين والتحقق منهم

5 Bold, C., Porteous, D. and Rotman, S., 2012, Social Cash Transfers and Financial Inclusion: evidence from four countries.

6 Cupolo, D., 2017, Cop-out or vital lifeline? Massive EU cash aid programme rolls out for refugees in Turkey. IRIN. Available from: <http://www.irinnews.org/special-report/2017/01/25/cop-out-or-vital-lifeline-massive-eu-cash-aid-programme-rolls-out-refugees>.

باستخدام البيانات البيومترية الموجودة في قاعدة البيانات الوطنية<sup>7</sup> وتم تزويدهم ببطاقة إلكترونية تسمى (وطن) تمكن من النفاذ إلى المستحقات النقدية عبر نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي<sup>8</sup>.

من ناحية أخرى، تستخدم بعض الدول الأنظمة المعتمدة على قسائم الهاتف المحمول لدفع التحويلات الاجتماعية، مما يُمكن المستفيدين من التحويلات الاجتماعية من إجراء معاملاتهم من أي متجر تتوفر فيه نقطة البيع، على عكس القسائم الورقية أو اللإلكترونية، التي غالباً ما تستخدم لمرة واحدة في متاجر محددة، وضمن إطار زمني محدد.

تتيح تقنيات التحويلات الاجتماعية المعتمدة على الهاتف المحمول للمستفيدين مزيداً من المرونة في إجراء المدفوعات والسحب النقدي باستخدام رقم التعريف الشخصي للتحقق من أحقية المستفيد. يقوم الوكلاء بالدفع للمستفيد واسترداد الأموال من مزود الهاتف المحمول. بالتالي، هناك إمكانية محدودة للنفاذ إلى نطاق واسع من الخدمات المالية، حيث تتم جميع المعاملات من خلال مزود شبكة الهاتف المحمول.

قدم المجلس الدنماركي للاجئين ((Denmark Refugee Council (DRC)) برنامجاً نيابة عن وزارة التنمية الدولية البريطانية خلال الفترة (2014-2015)، لتقديم تحويلات نقدية شهرية عبر قسائم إلكترونية للاجئين السوريين في تركيا، تستخدم في المحلات التجارية الكبيرة لتلبية الاحتياجات الأساسية للمستفيدين. في **نيبال**، وإثر الهزة الأرضية التي شهدتها البلاد في عام 2015، استهدفت الحكومة حوالي 10780 شخص للاستفادة من التحويلات الاجتماعية إلكترونياً عبر قسيمة إلكترونية باستخدام تقنية تسمى (Hello Paisa/money)، يتم في إطارها إخطار المستفيدين من خلال الرسائل القصيرة للهاتف المحمول بضرورة إدخال رمز التعريف الشخصي الذي يمكن صاحبه من استلام التحويل النقدي وسحبه من أي شبكة (Hello Paisa) من الوكلاء (المصارف التجارية العاملة في الدولة)، حيث تمكنت السلطات بموجب هذه التقنية من تسليم التحويلات الاجتماعية إلى حوالي 976 مستفيداً في يوم واحد<sup>9</sup>.

في هذا الإطار، تم كذلك التعاون مع برنامج الأغذية العالمي وبالشراكة مع شركة الاتصالات اللاسلكية الأفغانية (AWCC)، تنفيذ مخطط للتحويلات الاجتماعية الإلكترونية باستخدام الهاتف المحمول لدعم الغذاء في **أفغانستان**. تم في سياق هذا المخطط تسجيل المستفيدين وأخذ بصمات الأصابع لإنشاء رقم

7 National Database and Registration Authority (NADRA). O'Brien, C., Hove, F. and Smith, G., 2013, Factors affecting the cost-efficiency of electronic transfers in humanitarian programmes. CaLP.

8 Hosein, G. and Nyst, C., 2013, Aiding Surveillance: an exploration of how development and humanitarian aid initiatives are enabling surveillance in developing countries. Privacy International.

9 Jacobsen, and Armstrong, P. (2016), "Cash Transfer Programming: Lessons learned on vulnerability, targeting and protection from the Danish Refugee Council's e-voucher intervention in Southern Turkey". Tufts University. Available from: <http://fic.tufts.edu/assets/FIC-DRC-publication-karen-2-2016.pdf>

تعريفي فريد، حيث تم تخزين بيانات المستخدمين على شريحة تتسم بخاصية الاتصال قريب المدى (NFC)، يتم تثبيتها على بطاقة هوية برنامج الأغذية العالمي الخاصة بهم. يتم منح بطاقة شريحة الهاتف المحمول الصادرة عن برنامج الأغذية العالمي للمستخدمين من التحويلات، ويتم إخطارهم عبر رسالة نصية قصيرة (SMS). في العادة يقتصر الإنفاق وفق هذا البرنامج على شراء المواد الغذائية من وكلاء معينين. ولإجراء عملية الشراء، يجب على المستخدمين تقديم هواتفهم المحمولة حتى يُسمح لهم بالحصول على التحويل النقدي عن طريق رمز تعريفي، أو عن طريق مسح بصمات الأصابع باستخدام جهاز نقاط البيع الصادر عن شركة الاتصالات اللاسلكية الأفغانية<sup>10</sup>.

في **الهند**، يعتبر نظام " آدهار الهندي للهوية البيومترية " أحد التجارب العالمية الناجحة على الرغم من الكثافة السكانية التي تتميز بها الهند. ساعد النظام الكثير من حاملي الهوية الرقمية على الاستفادة من التحويلات الاجتماعية المباشرة، وتحويلها إلى الحساب المصرفي الخاص بهم، الذي يتم فتحه باستخدام رقم آدهار الخاص بالمستخدم وبصمات الأصابع، وهو ما يُمكن المواطنين من مباشرة حقوقهم بصورة آمنة<sup>11</sup>.

### **الأنظمة المعتمدة على الهاتف المحمول**

يعتبر نظام تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول نظاماً أكثر تطوراً يسمح للمستخدمين بإجراء عمليات سحب وتحويل الأموال ودفع الفواتير وشراء البضائع والدفع من خلال رصيد نقدي متوفر من خلال ملكيتهم "لمحفظة مالية متوفرة عبر الهاتف المحمول" أو حسابهم المصرفي، كما في **كينيا** حيث يُمكن إجراء تحويل نقدي إلى الحساب بواسطة الجهات الحكومية المنفذة لبرامج التحويلات الاجتماعية عبر مشغل شبكة المحمول (Safaricom).

عادة ما يكون للجهة مانحة التحويل (الحكومة) حساب دفع مَجَمَّع مع شركة الهاتف المحمول المشغل للخدمة التي ترتبط بها الحسابات الفردية للمستخدمين. تقوم الجهة مانحة التحويل بتزويد مشغل الهاتف المحمول بقائمة المستخدمين، التي تم تحديدها بأرقام التعريف الشخصية الفريدة، والمبلغ المُخصص لكل منهم.

يقوم مشغل شبكة الهاتف المحمول بعد ذلك بإجراء عمليات التحويل وفقاً لذلك من الحساب المُجمع إلى الحسابات فردية. يتلقى المستخدمون إشعاراً باستلام الأموال عبر الرسائل القصيرة. يتم تشغيل النظام بالكامل

10 Better than Cash Alliance, 2016, Building a Gateway to Digital Payments in Afghanistan: the WFP's voucher initiative.

11 الوليد أحمد طلحة (2019)، "دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي"، صندوق النقد العربي، أبو ظبي.

من خلال مشغل الهاتف المحمول الذي تديره في الغالب شركات الاتصالات في الدولة، ولا يوجد عموماً إمكانية النفاذ إلى المزيد من الخدمات المالية التي تتجاوز وظائف الدفع ما لم يكن مشغل شبكة الهاتف المحمول قادراً على ذلك<sup>12</sup>.

في ساحل العاج تقوم السلطات بالتعاون مع برنامج الأغذية العالمي وشركة (MTN) للاتصالات بتنفيذ مشروع مشترك لتوزيع التحويلات الاجتماعية شهرياً على الأسر الفقيرة ومحدودة الدخل، حيث تم تسليم التحويلات الاجتماعية إلى حوالي 10.8 ألف مستفيد<sup>13</sup>.

في ماينمار، بدأت السلطات تنفيذ برنامج تجريبي في فبراير 2017 بالتعاون مع برنامج الأغذية العالمي، يهدف إلى تسليم التحويلات الاجتماعية الشهرية للنازحين، بالشراكة مع أحد البنوك المحلية، وشركة الهاتف المحمول، إضافة إلى شركة (Wave Money)<sup>14</sup>.

### تقنيات القياسات الحيوية

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

تقتصر إمكانية النفاذ إلى التحويلات الاجتماعية عبر هذه التقنية على نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي التي يمكنها التعامل مع تلك التقنيات بما يحد من وصول المستفيدين إلى خدمات مالية أوسع. غالباً ما يتم اللجوء أيضاً إلى تلك التقنية كإجراء أمني إضافي لأنها تقلل من الناحية الفنية من فرص الاختراق مما يجعلها أكثر أماناً.

يمكن أن تكون هذه الأنظمة مكلفة الانتشار بسبب تكاليف توزيع البنية التحتية المطلوبة، كما قد يكون من الصعب للمستفيدين الحصول على خدمات مالية أكثر انتشاراً من خلال تلك التقنيات بما قد يحد من الشمول المالي<sup>15</sup>. يواجه استخدام تقنية المصادقة البيومترية بتحدي كبير يتمثل في كونها تمثل في الأساس حلقة

12 O'Brien, Hove. and Smith, G. (2013), "Factors affecting the cost-efficiency of electronic transfers in humanitarian programmes". CaLP.

13 O'Brien, Hove, and Smith, G. (2013), "Factors affecting the cost-efficiency of electronic transfers in humanitarian programmes". CaLP.

14 World Food Programme, (2017), WFP launches first mobile cash transfers for humanitarian assistance in Myanmar. WFP. Available from: <http://www.wfp.org/news/news-release/wfp-launches-firstmobile-cash-transfers-humanitarian-assistance-myanmar>.

15 Bold, Porteous, and Rotman, (2012), Social Cash Transfers and Financial Inclusion: evidence from four countries.

مغلقة محدودة الغرض يمكن لعدد قليل من أجهزة نقاط البيع أو أجهزة الصراف الآلي التعامل بها، وبالتالي تقييد عدد المستفيدين منها.

## ثانياً: رقمه نُظَم التحويلات الاجتماعية في الدول العربية

شجعت التطورات الرقمية المتسارعة الدول العربية على اعتماد نُظَم إلكترونية في خدمات التحويلات الاجتماعية المُقدمة للأسر الفقيرة وذوي الدخل المحدود. بالفعل أحرزت بعض الدول العربية تقدماً ملحوظاً في رقمه عدد من الخدمات الاجتماعية منها على سبيل المثال التحويلات الاجتماعية وفيما يلي، أهم التجارب العربية في هذا المجال:

### البحرين

تمكنت البحرين خلال الفترة (2015-2020) من زيادة إجمالي التحويلات الاجتماعية من 129.4 مليون دينار بحريني إلى 153.9 مليون دينار، بمعدل نمو بلغ نحو 19 في المائة. كما زاد عدد المستفيدين من التحويلات من 286 ألف شخصاً في عام 2015 إلى 323 ألف شخصاً في شهر أكتوبر 2020. تمثل تحويلات الدعم المالي (علاوة الغلاء) حوالي 61.4 في المائة من إجمالي قيمة التحويلات، فيما تمثل التحويلات النقدية المُقدمة للمواطنين في أعقاب رفع الدعم عن اللحوم نحو 18.4 في المائة، وتشكل تحويلات الضمان الاجتماعي نحو 11.5 في المائة، ويتوجه نحو 8.7 في المائة من التحويلات الاجتماعية لمخصصات أصحاب الهمم.

### الجدول رقم (1):

#### أنواع التحويلات الاجتماعية والمستفيدين منها في البحرين

أنواع التحويلات الاجتماعية	المستفيدون من التحويلات
الضمان الاجتماعي	المواطن البحريني الذي تنطبق عليه شروط ومعايير استحقاق الضمان الاجتماعي وفق قانون الضمان الاجتماعي رقم (18) لسنة 2006 وهذه الفئات هي: الأرملة، والمطلقة، والمهجورة، والمسن، وأسرة المسجون، والعاجز عن العمل، وأصحاب الهمم، والبنات غير المتزوجة، واليتيم.
الدعم المالي	مستحق للأسر ويصرف لرب الأسرة البحريني وفق شروط ومعايير محددة.
مخصص (ذوي الهمم)	المواطن البحريني، أو غير البحريني من أبناء المواطنة البحرينية بشرط ثبوت الإعاقة بتقرير طبي معتمد.
التعويض عن حريق المساكن	مستحق للأسر من ذوي الدخل المحدود في حال تعرض مساكنهم للحريق.
التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم	المواطن البحريني المقيم إقامة دائمة في مملكة البحرين- بدون سقف للدخل.
تعويض بدل التعطل	المواطن البحريني حسب شروط معينة.

المصدر: صندوق النقد العربي (2021)، استبيان النظم الإلكترونية لمدفوعات التحويلات الاجتماعية في الدول العربية.

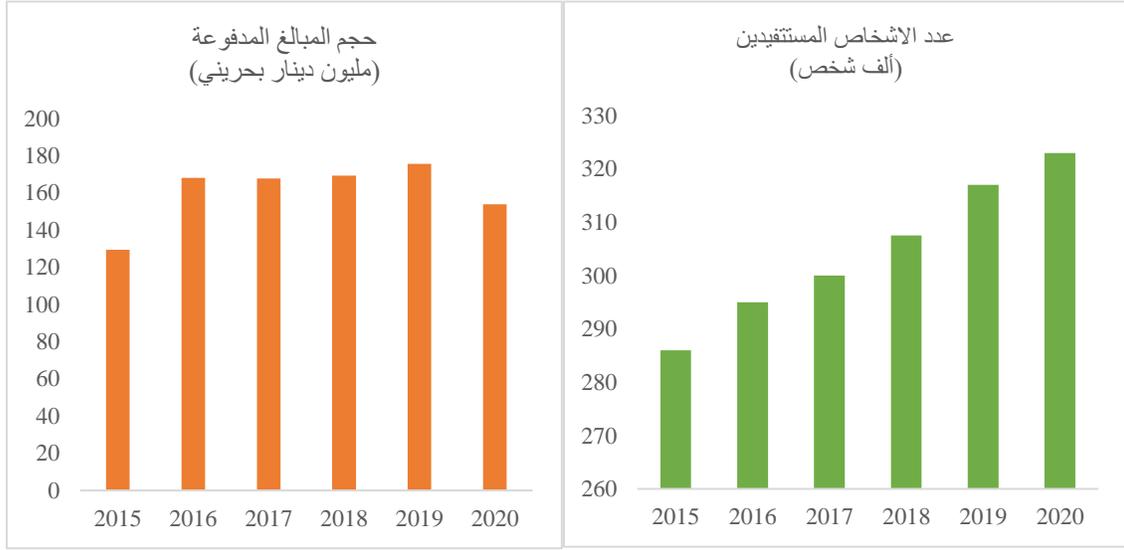
تم في عام 2008 تدشين نظام المساعدات الاجتماعية في البحرين، تلتها عدة تحديثات، وكانت أهم الإجراءات التي تم تبنيها للتحويل إلى رقمه نظم التحويلات الاجتماعية، إعادة النظر في الخدمات المقدمة لتعزيز الكفاءة والفعالية، وإعادة هندسة الإجراءات للخدمات المقدمة، والربط مع الحكومة الإلكترونية، والالتزام بمعايير ضمان الجودة، والتسويق ونشر ثقافة استخدام الخدمات الإلكترونية.

فيما يتعلق بالمتطلبات الأساسية الداعمة للتحويل إلى النظم الإلكترونية للتحويلات الاجتماعية، يتبين من تجربة البحرين ما يلي:

- أهمية وضع لوائح وتشريعات بهدف الحفاظ على بيئة إلكترونية آمنة.
- أهمية العمل على تطوير البنية التحتية وتعزيز المهارات وتوفير القدرات التقنية اللازمة.
- تحديد جهة مركزية للربط مع البيانات الحكومية المعتمدة.
- إطلاق قنوات اتصال مع المواطنين.
- نشر الوعي لدى المواطنين بأهمية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية وضرورة التحول الرقمي.
- تطوير تطبيقات التحويلات الاجتماعية عبر الهاتف المحمول.
- التقييم المستمر للتجربة واستخلاص الدروس المستفادة.

بخصوص **الآلية المتبعة لتقديم التحويلات الاجتماعية** رقمياً، وبالنسبة للتعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم، يتم التسجيل عبر الموقع الإلكتروني لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتودع المبالغ للمستحقين مباشرة في حساباتهم البنكية، في حين تقتضي تحويلات الضمان الاجتماعي الحضور الشخصي للمواطن إلى مراكز الخدمات الاجتماعية، أو التواصل من خلال تقديم طلب بالبريد الإلكتروني، حيث يتولى الموظف عملية التسجيل الإلكتروني كاملة. يلي ذلك تقييم الطلب وصرف التحويلات الاجتماعية إلى حين إيداع المبالغ المستحقة في الحسابات البنكية للمواطنين المعنيين.

**الشكل رقم (1)**  
**عدد المستفيدين من التحويلات الاجتماعية وحجم المبالغ المدفوعة في البحرين**  
**خلال الفترة 2015-2020**



المصدر: صندوق النقد العربي (2021)، استبيان النظم الالكترونية لمدفوعات التحويلات الاجتماعية في الدول العربية".

**الجدول رقم (2)**

**عدد المستفيدين من التحويلات الاجتماعية وحجم المبالغ المدفوعة في البحرين**

*2020		2019		2018		2017		2016		2015		
المبلغ (ألف عملة محلية)	العدد (ألف شخص)	المبلغ (ألف عملة محلية)	العدد (ألف شخص)	المبلغ (ألف عملة محلية)	العدد (ألف شخص)	المبلغ (ألف عملة محلية)	العدد (ألف شخص)	المبلغ (ألف عملة محلية)	العدد (ألف شخص)	المبلغ (ألف عملة محلية)	العدد (ألف شخص)	
521,94	125	111,951	124	109,406	121	109,182	119	110,974	121	110,417	117	نظم الدعم النقدي (علاوة الغلاء)
17,646	17	20,845	17	18,578	16	18,524	16	18,314	15	19,123	15	نظم الضمان الاجتماعي
13,406	12	15,279	12	14,532	11.5	14,282	11	13,850	11	13,005	10	مخصص الإعاقة
28,369	169	27,609	164	26,784	159	25,866	154	24,920	148	5986	144	التعويض النقدي مقابل رفع الدعم عن اللحوم**
153942	323	175684	317	169300	307.5	167854	300	168058	295	129408	286	المجموع

(\* حتى شهر أكتوبر 2020.

(\*\*) يتم الصرف مقدما كل 3 أشهر

المصدر: صندوق النقد العربي (2021)، استبيان النظم الالكترونية لمدفوعات التحويلات الاجتماعية في الدول العربية.

تمكنت الحكومة من خلال التحول إلى رقمه نُظم التحويلات الاجتماعية في البحرين من تحقيق عدد من مكاسب من بينها:

- خفض التكاليف الإدارية لبرامج التحويلات الاجتماعية، وتوفير نسبة جيدة من التكلفة الحكومية المصاحبة لتقديم هذه التحويلات بالاستفادة من الحوسبة السحابية على المستوى الوطني.

- توسيع نطاق التغطية وشمولية عدد أكبر من المستفيدين.
- توفير الخدمة للمستفيدين على مدار الساعة، حيث مكّنت رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية المواطنين من تقديم طلباتهم دون الحاجة للحضور إلى مراكز الجهات المعنية.
- الاستهداف الدقيق للمستحقين، ومنع تسرب الدعم لغير مستحقه، حيث تحقق بفعل الرقمنة، الربط الإلكتروني لكافة الجهات ذات العلاقة، بما ساعد على التحقق من أحقية المستفيدين.

من جانب آخر، تم وضع **التشريعات واللوائح اللازمة** للحفاظ على بيئة إلكترونية آمنة، حيث جرى إطلاق وإعادة هندسة العديد من المشاريع بهدف ضمان أمن المعلومات، مثل مشروع تنفيذ شهادة (ISO 27001) لأمن المعلومات. إضافة إلى العمل على إصدار التشريعات ذات العلاقة بالتعاملات والتوقيعات الإلكترونية، والهوية الرقمية، وحماية البيانات الشخصية، وكذلك التشريعات الخاصة بجرائم تقنية المعلومات.

فيما يتعلق **بالتحديات القائمة** التي واجهت البحرين في استخدام النظم الإلكترونية للتحويلات الاجتماعية، تمت الإشارة إلى اعتبارات التكلفة والميزانية اللازمة للتحويل الرقمي، وصعوبة استخدام التقنيات من قبل المستفيدين المسنين وبعض أصحاب الهمم. لمواجهة هذه التحديات، تم دعم المشاركة الفعالة ونشر الوعي وتشجيع المواطنين للاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة، كما عملت الجهات الحكومية المعنية على تطوير الخدمات عالية الجودة وسهلة الاستخدام، مع ضمان أمن وخصوصية المعلومات وسرية البيانات. جرى كذلك تنظيم دورات تدريبية للموظفين بهدف تأهيلهم لمواكبة التحويل الرقمي، إضافة إلى فتح مجال الاتصالات بالوسائل المختلفة مع المستفيدين، لاستلام الاستفسارات المتعلقة بالاستخدام الرقمي لنظم التحويلات الاجتماعية.

بناءً على ما تقدم، لدى البحرين خطة مستقبلية لتطوير النظم الإلكترونية للتحويلات الاجتماعية، حيث تسعى إلى دراسة توحيد برامج الدعم النقدي في قاعدة معلوماتية مركزية متكاملة عبر إنشاء نظام إلكتروني متكامل لجميع برامج الدعم النقدي مع يوفر تقارير وإحصائيات دقيقة، إضافة إلى إدارة العمليات الحسابية بكل سهولة، مما يساهم في رفع كفاءة وسرعة توفير الخدمات الاجتماعية.

في هذا الإطار، سلّطت استراتيجية الحكومة الرقمية 2022، الضوء على التزام الحكومة بتحويل خدماتها بشكل استباقي باستخدام التقنيات الرقمية وتعزيز التقدم المحرز في تمكين البيئة الرقمية والاستخدام الرقمي في البحرين. تسعى الحكومة إلى تطوير استخدام التقنيات الناشئة والمتطورة لتمكين الجهات الحكومية لتكون أكثر انفتاحاً واستجابة وفعالية، وفقاً لاحتياجات المواطنين. في هذا الإطار، تم وضع تصور

لمبادرات استراتيجية مختلفة لقيادة التحول الرقمي المرتكز على المواطن بناءً على مجالات التركيز الأساسية التالية:

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

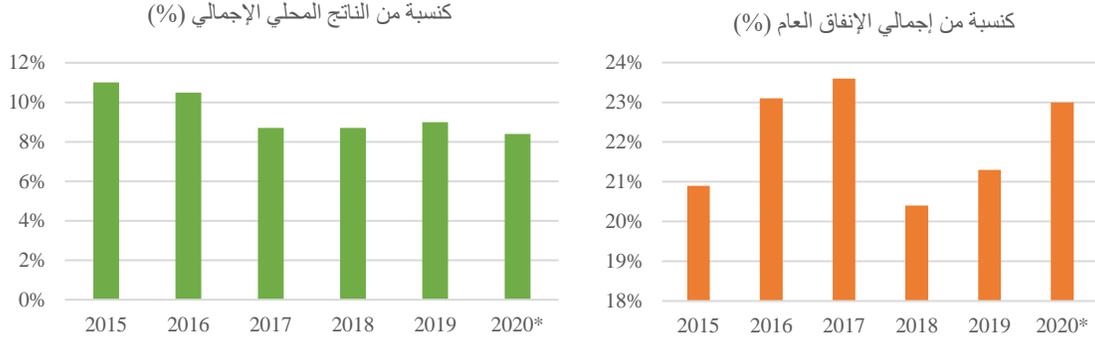
## الجزائر

تعتبر التحويلات الاجتماعية من أهم بنود النفقات الجارية في الموازنة العامة للدولة، وتمثل حوالي 9 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي في عام 2020. تقوم وزارة المالية بتبويب مبالغ التحويلات الاجتماعية في إطار الموازنة العامة وتحويلها إلى الإدارات الوزارية المختلفة المسؤولة عن توجيه هذه المبالغ إلى المستفيدين.

عرفت قيمة التحويلات الاجتماعية في الجزائر توسعاً ملحوظاً حيث ارتفعت من 733 مليار دينار جزائري في عام 2006 إلى 1.8 تريليون دينار في عام 2020 ذلك في إطار الأهداف الاجتماعية التي تتبناها الدولة وفي مقدمتها تحسين المستوى المعيشي للمواطن والتخفيف من حدة الفقر، مستفيدةً من ارتفاع الإيرادات العامة، خاصة في بداية الفترة. تنتزع التحويلات الاجتماعية في ستة أنواع رئيسة تشمل تحويلات دعم الأسرة التي تتكون من دعم أسعار المواد واسعة الاستهلاك (الحبوب، الحليب، الزيت والسكر، والكهرباء

والغاز الطبيعي والماء)، والإعانات العائلية، وتحويلات دعم السكن، ودعم الصحة، ودعم قدماء محاربي الاستعمار، ودعم المتقاعدين، إضافة إلى دعم الفئات المحرومة وأصحاب الهمم وذوي الدخل الضعيف.

**الشكل رقم (2)**  
**تطور قيمة التحويلات الاجتماعية كنسبة من الإنفاق العام ومن الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة (2015-2020)**



(\* تقديرات لعام 2020).

المصدر: صندوق النقد العربي (2021)، استبيان النظم الإلكترونية لمدفوعات التحويلات الاجتماعية في الدول العربية.

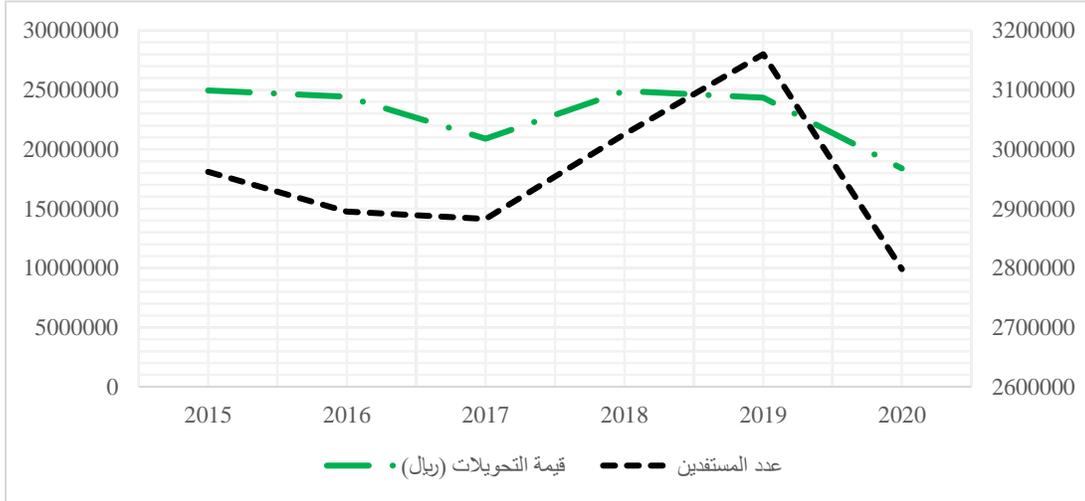
## السعودية

يُوجد خمس أنواع للتحويلات الاجتماعية النقدية من أهمها تحويلات الضمان الاجتماعي التي تشمل المعاشات وبرامج المساندة للمستفيدين والمستفيدات ( الأيتام، العاجزون عن العمل، من بلغ سن الشيخوخة، النساء اللاتي لا عائل لهن، الأسر غير المعولة، مجهولو الأبوين ممن تجاوزوا سن الثامنة عشر)، و"حساب المواطن" وهو برنامج وطني أنشئ لحماية الأسر السعودية من الأثر المباشر وغير المباشر المتوقع من الإصلاحات الاقتصادية المختلفة، من خلال تقديم دعم نقدي مباشر للمواطنين المستفيدين، وبرنامج "حافز" لمساعدة الباحثين عن عمل، إضافة إلى التحويلات لدعم أصحاب الهمم، وتحويلات أخرى لدعم الأيتام.

بدأت رقمته الخدمات الاجتماعية في السعودية في عام 2007، حيث يتم تقديم التحويلات للفئات المستهدفة رقمياً. يُصرف معاش الضمان الاجتماعي من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ممثلةً بوكالة الوزارة للتمكين والضمان الاجتماعي. في هذا الإطار، تم تبني بعض الإجراءات استعداداً لرقمنة التحويلات من خلال وجوب التسجيل في جميع الخدمات إلكترونياً وتحويل جميع المستحقات المالية إلكترونياً إلى الحسابات البنكية للمستفيدين في الضمان الاجتماعي.

بلغ عدد المستفيدين من هذه التحويلات 3.1 مليون شخصاً عام 2019 مقارنة بنحو 2.9 مليون شخصاً في عام 2015، بزيادة قدرها 6.9 بالمائة، في حين تراجعت القيمة الإجمالية للأنواع الخمسة للتحويلات الاجتماعية من 24.9 مليون ريال عام 2015 إلى 24.3 مليون ريال عام 2019، نتيجة إلغاء الإعفاء من الرسوم وإعانات الدعم المستهدفة التي تقدر بحوالي 45 مليون ريال في عام 2019. تم تبني تشريعات لدعم النظم الإلكترونية للتحويلات الاجتماعية من خلال قانون نظام الضمان الاجتماعي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/45) وتاريخ 1427/7/7هـ، والأمر السامي الكريم رقم/ 15768 وتاريخ 1440/3/21هـ. بخصوص الآلية المتبعة في إطار رقمه نُظِم التحويلات الاجتماعية، يتم تقديم دعم نقدي مباشر للمواطنين المستفيدين لحمايتهم من الأثر المباشر وغير المباشر المتوقع من الإصلاحات الاقتصادية المختلفة.

الشكل رقم (3):  
تطور قيمة التحويلات الاجتماعية وعدد المستفيدين في السعودية  
خلال الفترة (2015-2020)



المصدر: صندوق النقد العربي (2021)، استبيان رقمه نُظِم التحويلات الاجتماعية في الدول العربية.

من أهم مزايا رقمه التحويلات الاجتماعية في السعودية، توسيع نطاق التغطية وشمولية عدد أكبر من المستفيدين من خلال سهولة الوصول إلى المعلومات ذات الصلة، وعدم الحاجة للمراجعة، إضافة إلى الاستهداف الدقيق للمستحقين ومنع تسرب التحويلات لغير المستحقين وذلك من خلال الربط الآلي مع جميع الدوائر الحكومية.

فيما يخص مستجدات التحويلات الاجتماعية لدعم المتضررين من أزمة كورونا، لم يتم استحداث أي زيادة في التحويلات، بل تم استمرار الصرف للمستفيدين من الخدمات المؤقتة في المعاش مثل (أسر

السجناء والأسر المهجورة وأسرة المتغيب والمفقود وأسرة فاقد الأهلية)، تم إجراء تسهيلات مالية لمساعدة المستفيدين في مواجهة الأزمة، مثل وقف آلية تحديث البيانات في فترة الأزمة.

## الكويت

تتوزع التحويلات الاجتماعية في الكويت ما بين خمسة أنواع تشمل معاشات المتقاعدين، ودعم السلع الغذائية للمواطنين وتجار المواد الغذائية، والمساعدات الاجتماعية لفائدة الأرامل وذوي الدخل المحدود والأسر المتعففة، والعلاوات الاجتماعية المقدمة للمواطنين العاملين في القطاع الخاص، ودعم المواد الإنشائية لفائدة المواطنين وتجار المواد الإنشائية. تُقدم هذه التحويلات من قبل جهات حكومية تشمل وزارة الشؤون الاجتماعية، وبيت الزكاة، وبرنامج دعم العمالة الوطنية، ووزارة التجارة، وبنك الائتمان. كما يتم الاستعانة بخدمات القطاع الخاص لصيانة أجهزة الحاسب الآلي وتطوير بعض الأنظمة الإلكترونية، وفي مجال التدريب وبناء القدرات.

تشمل الإجراءات التي تم تبنيها للتحويل إلى النظم الإلكترونية للتحويلات الاجتماعية في الكويت تخصيص ميزانية لشراء وتطوير أجهزة التشغيل والأنظمة الآلية، إضافة إلى إصدار قانون رقم 20/2014 بشأن المعاملات الإلكترونية. أما الآلية المتبعة لتقديم التحويلات، فتتمثل في تحويل المبالغ النقدية إلى حسابات المستفيدين في البنوك عن طريق الأنظمة الإلكترونية. من مكتسبات استخدام النظم الإلكترونية في التحويلات الاجتماعية في الكويت، نذكر ما يلي:

- خفض التكاليف الإدارية لبرامج التحويلات الاجتماعية من خلال تخفيض أعداد الموظفين والمباني المستخدمة.
- توسيع نطاق التغطية وشمولية عدد أكبر من المستفيدين، نتيجة لسهولة حصر الحالات المطلوبة باستخدام البرامج الآلية وتسجيل أعداد كبيرة في قاعدة البيانات، إضافة إلى سهولة صرف المستحقات عن طريق الأنظمة المالية.
- الاستهداف الدقيق للمستحقين ومنع تسرب التحويلات لغير المستحقين من خلال التخلص من الازدواجية والأخطاء البشرية، وسهولة مراجعة الكشوف الدورية، والقيام بالتحويلات الاجتماعية إلى حسابات المستفيدين في البنوك.

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

لمواجهة هذه التحديات، تم إطلاق حملات إعلامية وتوعوية للمواطنين، إضافة إلى استقطاب الكوادر الفنية لتطوير الأنظمة الإلكترونية للتحويلات الاجتماعية. من جانب آخر، لدى الكويت استراتيجية لدعم النظم الرقمية للتحويلات الاجتماعية، التي تعتمد على فتح قنوات رقمية جديدة وتطوير الأنظمة الحالية، كما تهدف الاستراتيجية إلى توحيد جميع التطبيقات الحكومية لتقديم التحويلات الاجتماعية في منصة إلكترونية موحدة.

### ثالثاً: استنتاجات وتوصيات

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

أشارت الدراسة إلى أن الدول العربية تولي اهتماماً كبيراً بدعم الأسر الفقيرة وذوي الدخل المحدود في المجتمع من خلال السعي المستمر لتطوير نظم التحويلات الاجتماعية وزيادة مستويات كفاءتها. في هذا السياق، استعرضت الدراسة التطور المُنجز في بعض الدول العربية في مجال رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية، مستفيدةً في ذلك من التقنيات الحديثة التي مكنت عدد من الدول العربية من تحقيق مكتسبات عديدة، منها توسيع نطاق التغطية لتشمل عدد أكبر من المستفيدين، وسهولة إنجاز واستحقاق التحويلات، وضمان الاستهداف الدقيق للمستحقين، وخفض التكاليف الإدارية، وتيسير الربط الآلي مع جميع الدوائر الحكومية.

استلزم التحول نحو نظم التحويلات الاجتماعية الإلكترونية تبني الدول العربية للأطر التشريعية الداعمة لهذا التحول بما يشمل تعديل نظم الضمان الاجتماعي، وسن تشريعات تستهدف تنظيم التعاملات الرقمية بما يشمل قوانين التوقيع الإلكتروني، وضمان أمن المعلومات، والهوية الرقمية، وحماية البيانات الشخصية، ومكافحة جرائم تقنية المعلومات.

تمثلت أبرز التحديات التي واجهت الدول العربية على صعيد التحول الرقمي في نظم التحويلات الاجتماعية في ارتفاع مستويات التكلفة المرتبطة بهذا التحول، وصعوبة استخدام التقنيات من قبل بعض شرائح السكان منها على سبيل المثال المسنين وبعض أصحاب الهمم. كما أن تعدد الجهات الحكومية المعنية بتقديم التحويلات الاجتماعية يطرح تحديات التنسيق بين البرامج الاجتماعية لضمان كفاءة تقديم خدمات التحويلات للمستفيدين. إضافة إلى ضرورة تحديد جهة مركزية للربط مع الأنظمة الإلكترونية الحكومية

المعتمدة في إطار رقمنة نظم التحويلات الاجتماعية النقدية. لمواجهة هذه التحديات، تم دعم المشاركة الفعالة ونشر الوعي وتشجيع المواطنين للاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة، كما عملت الجهات الحكومية المعنية على تطوير الخدمات عالية الجودة وسهلة الاستخدام، مع ضمان أمن وخصوصية المعلومات وسرية البيانات.

أشارت الدراسة إلى تبني بعض الدول العربية خطأً مستقبلية لقيادة التحول الرقمي المرتكز على المواطن تستهدف تطوير النظم الإلكترونية للتحويلات الاجتماعية، من خلال السعي إلى دمج برامج الدعم النقدي في قاعدة معلوماتية مركزية قومية متكاملة عبر إنشاء نظام إلكتروني يتم من خلاله إدارة كافة المراحل المرتبطة بهذه التحويلات باستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة بما يسهم في رفع كفاءة وسرعة توفير الخدمات الاجتماعية. بناءً على التجارب العربية والدولية التي تم التطرق إليها من خلال هذه الدراسة، تم الوصول إلى بعض التوصيات على صعيد عملية صنع السياسات بما يشمل:

- تسريع وتيرة التحول الرقمي لتطوير نظم التحويلات الاجتماعية الإلكترونية وزيادة مستويات كفاءتها وفعاليتها وهو ما تبرز أهمية على الخصوص في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-19.
- اعتماد التقنيات الحديثة لتبادل الوثائق ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة لدى الإدارات والجهات الحكومية ذات العلاقة بنظم التحويلات الاجتماعية، لإحداث طفرة نوعية في العلاقة بين الإدارة والمستفيدين لاسيما فيما يتعلق باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة.
- إنشاء بوابة وطنية موحدة لنظم التحويلات الاجتماعية الإلكترونية بهدف تيسير المعاملات على المستفيدين، إضافة إلى تحديد جهة مركزية لتقديم هذه التحويلات مرتبطة معلوماتياً بباقي الجهات الحكومية ذات العلاقة.
- نشر ثقافة استخدام الخدمات الإلكترونية، والتواصل مع المواطنين لزيادة مستوى الاستفادة من الخدمات الإلكترونية وتوضيح مزايا التحول الرقمي في نظم التحويلات الاجتماعية.
- وضع القوانين والتشريعات بهدف الحفاظ على بيئة إلكترونية آمنة والعمل على تطوير البنية التحتية المعلوماتية واستقطاب المهارات والقدرات التقنية والبشرية اللازمة.
- الاهتمام بتطوير تطبيقات التحويلات الاجتماعية عبر الهواتف المحمولة.
- مواكبة التطورات التقنية في مجال النظم الإلكترونية لمدفوعات التحويلات الاجتماعية واعتماد التقييم المستمر، إضافة إلى تخصيص موارد مالية لتطوير أجهزة التشغيل والأنظمة الآلية للنظم الإلكترونية المتبعة.

- تبني أنظمة دفع رقمي مرنة ومتعددة الاستخدام، مثل تلك التي تعتمد على الهاتف المحمول في عمليات سحب وتحويل الأموال ودفع الفواتير وشراء البضائع وإنجاز باقي التعاملات المالية المرتبطة بنظم التحويلات الاجتماعية.

## قائمة المراجع

- الوليد أحمد طلحة (2019)، "دور الهوية الرقمية في تعزيز الشمول المالي"، صندوق النقد العربي، أبوظبي.
- صندوق النقد العربي (2021)، استبيان النظم الإلكترونية لمدفوعات التحويلات الاجتماعية في الدول العربية، يناير 2021.
- Better than Cash Alliance, (2016). "Building a Gateway to Digital Payments in Afghanistan: the WFP's evoucher initiative".
- Bold, Porteous, and Rotman, (2012). "Social Cash Transfers and Financial Inclusion: evidence from four countries".
- Bold, Porteous, and Rotman, (2012). "Social Cash Transfers and Financial Inclusion: evidence from four countries".
- Cupolo, D., (2017). "Cop-out vital lifeline? Massive EU cash aid programme rolls out for refugees in Turkey", IRIN. Available from: <http://www.irinnews.org/special-report/2017/01/25/cop-out-or-vitallifeline-massive-eu-cash-aid-programme-rolls-out-refugees>.
- Hosein, and Nyst, (2013). "Aiding Surveillance: an exploration of how development and humanitarian aid initiatives are enabling surveillance in developing countries".
- Jacobsen, and Armstrong, (2016). "Cash Transfer Programming: Lessons learned on vulnerability, targeting and protection from the Danish Refugee Council's e-voucher intervention in Southern Turkey, Tufts University. Available from: <http://fic.tufts.edu/assets/FIC-DRC-publication-karen-2-2016.pdf>
- O'Brien, Hove, and Smith, (2013). "Factors affecting the cost-efficiency of electronic transfers in humanitarian programmers", CaLP.
- Schimmel, (2014). "UNHCR cash programming in emergencies: implementation and coordination experience during the Syrian refugee response in Jordan, Field Exchange. Available from: [www.enonline.net/fex/48/unhcrash](http://www.enonline.net/fex/48/unhcrash)
- World Food Programme, (2017). "WFP launches first mobile cash transfers for humanitarian assistance in Myanmar". WFP. Available from: <http://www.wfp.org/news/news-release/wfp-launches-firstmobile-cash-transfers-humanitarian-assistance-myanmar>.
- World Food Programme, (2016). "WFP Introduces Iris Scan Technology To Provide Food Assistance To Syrian Refugees In Zaatari", WFP, Available from: <https://www.wfp.org/news/news-release/wfpintroduces-innovative-iris-scan-technology-provide-food-assistance-syrian-refugees>