

وهو ما أثر بشكل كبير على أداء الخدمة العامة، مما تطلب ضرورة تحديث السياسات العامة لتتناسب مع متطلبات التحولات الرقمية، من خلال إستخدام التقنيات الحديثة والآليات الإلكترونية في تنفيذ هذه السياسات وتقديم الخدمات العامة، تسعى الدول جاهدة لتنفيذ عملية التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين، وتحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول إلى الخدمات،