

التحول الذكي

تطويع المستقبل بـ«كبسة زر»

لم يكن التحول الذكي الذي تبنته حكومة دولة الإمارات مجرد أحلام في المستقبل، بل كان استحضاراً ناجحاً للمستقبل لتطويع خدماته بين يدي أبناء المجتمع، في تجاوب متناغم مع جميع متطلبات هذا التحول عبر تضافر جهود جميع الأطراف المعنية.

ولاشك أن هذه التجربة لم تكن خالية من التحديات والتي أشار إليها المختصون وكان أبرزها سرعة التطورات والتحولت في مجال الحكومة الذكية والرقمية، وتدفق البيانات الذي بات المحور الذي تركز عليه الحكومة الرقمية والمدن الذكية، إلى جانب التفاوت في إقبال المتعاملين على الخدمات الذكية والتشريعات، ودخول تقنيات ثورية مثل «البلوك تشين» وغيرها، مما يتطلب العمل باستمرار على التكيف والمواءمة ورسم الخطط واستشراف المستقبل.. إلا أن الأمر كان في هذه الحالة آفاقاً مفتوحة أمام المزيد من الفرص المتاحة لتقديم الأفضل، عبر بناء الحلول بناءً على الاحتياجات الفعلية لجيل المستقبل من الشباب، وترقية البنى التحتية لتكون متوافقة مع احتياجات المستقبل، فضلاً عن التأكيد على الحاجة لمزيد من التوعية والإرشاد والجهود الإعلامية، وتقديم خطط جديدة لتسويق الخدمات الذكية بين مختلف شرائح المجتمع.

■ تحقيق: وائل نعيم، أسامة أحمد، ناهد النقي، عصام الدين عوض، صبري صقر



الخدمات الذكية.. سعادة اسـ

تضافر الجهود لتحويل تحديات «تسارع التقنية» و«بيـ



■ خدمات ذكية بين أيدي الجمهور وفي كل الأوقات | أرشيفية



■ عائشة بن بشر



■ حمد المنصوري

تعتبر أول عرض حي لبيانات مدنية في العالم والتي استمدت بياناتها من دبي بالس بفضل التعاون البناء من شركائنا في المؤسسات الحكومية في دبي بتقنية دبي ببياناتهم وفي الوقت ذاته ندعو الجميع لتغذية المنصة ببياناتهم لتحقيق رؤية القيادة.

تمكين

وتقول بن بشر: «خطة دبي الذكية 2021» لمدينة دبي بالكامل، تنتقل من مرحلة التأسيس إلى مرحلة الترسخ بفضل توجيهات قيادتنا الرشيدة، والجهود المتفانية للعاملين في مختلف الجهات الحكومية، موضحة أنه تم تحويل ما يقرب من 96% من الخدمات ذات الأولوية إلى القنوات الذكية، وبعد ذلك أطلقت القيادة الرشيدة توجهات جديدة تتعلق بزيادة

وأضافت: إن المؤهلات التي تتمتع بها دبي جعلتنا نتجاوز الأنماط المعتادة لتحديات أي تحول ذكي مثل التطور الدائم للتقنيات والفجوة بين تطور التقنيات وسرعة تقبل الجمهور لها وتعامله معها، وعدم وجود منظومة تشريعية تلبى آثار التحول الرقمي وتنامي تحديات الأمان الرقمي مع تطور التقنيات وتفاوت قدرات أفراد أي مجتمع في العالم على امتلاك التقنية وترقية أجهزةهم لتتوافق مع آخر التقنيات بالإضافة إلى ترقية وبناء البنية التحتية لتكون متوافقة مع احتياجات المستقبل. وأوضحت: «ما مكننا في دبي من تحويل التحديات إلى فرص هو أننا بنينا نموذجاً فريداً للمدينة الذكية يستند إلى استراتيجية شملت كافة مكونات المدينة محوراً الإنسان وخلق تجربة معيشية غير مسبوقة له. فخطت الاستراتيجية مكونات المدينة، وهي أفراد المجتمع من مواطنين ومقيمين وزوار والمجتمع ككل والقطاع الحكومي والقطاع الخاص بكافة فئاته كشريك فاعل سواء من شركات كبرى وناشئة ورواد أعمال بالإضافة إلى الموارد والبنية التحتية». وأشارت إلى أن تطور مدينة دبي الذكية يعود إلى وجود تشريعات قوية، منها قانون البيانات، الذي صدر ونفذ في ستة أشهر، وهو قانون يتيح تبادل البيانات المفتوحة بين الجهات، ما ييسر أن صدور قانون في فترة قصيرة لا تزيد على ستة أشهر يعد إنجازاً كبيراً.

دعامة

بدوره قال يونس آل ناصر الرئيس

تواجه المؤسسات الحكومية جملة من التحديات في التحول الذكي أبرزها سرعة التطورات والتحولت في مجال الحكومة الذكية والرقمية، والبيانات التي باتت هي المحور الذي تركز عليه الحكومة الرقمية والمدن الذكية، إلى جانب التفاوت في إقبال المتعاملين على الخدمات الذكية والتشريعات، ودخول تقنيات ثورة مثل «البلوك تشين» وغيرها، مما يتطلب العمل باستمرار على التكيف والمواومة ورسم الخطط واستشراف المستقبل، إلا أن الإمارات حولت هذه التحديات إلى فرص من خلال بناء الحلول والخدمات وفقاً لاستشراف الاحتياجات الفعلية لجيل المستقبل فتم بناء الحلول والخدمات بناءً على الاحتياجات الفعلية لجيل المستقبل من الشباب، وترقية وبناء البنية التحتية لتكون متوافقة مع احتياجات المستقبل، ووضع خطط جديدة لتسويق الخدمات الذكية بين مختلف شرائح المجتمع، وتسير الدولة بثقة نحو الإعداد للمستقبل وعيشه منذ الآن بهدف الارتقاء ب حياة الإنسان.

مؤهلات

وأضافت: إن المؤهلات التي تتمتع بها دبي جعلتنا نتجاوز الأنماط المعتادة لتحديات أي تحول ذكي مثل التطور الدائم للتقنيات والفجوة بين تطور التقنيات وسرعة تقبل الجمهور لها وتعامله معها، وعدم وجود منظومة تشريعية تلبى آثار التحول الرقمي وتنامي تحديات الأمان الرقمي مع تطور التقنيات وتفاوت قدرات أفراد أي مجتمع في العالم على امتلاك التقنية وترقية أجهزةهم لتتوافق مع آخر التقنيات بالإضافة إلى ترقية وبناء البنية التحتية لتكون متوافقة مع احتياجات المستقبل. وأوضحت: «ما مكننا في دبي من تحويل التحديات إلى فرص هو أننا بنينا نموذجاً فريداً للمدينة الذكية يستند إلى استراتيجية شملت كافة مكونات المدينة محوراً الإنسان وخلق تجربة معيشية غير مسبوقة له. فخطت الاستراتيجية مكونات المدينة، وهي أفراد المجتمع من مواطنين ومقيمين وزوار والمجتمع ككل والقطاع الحكومي والقطاع الخاص بكافة فئاته كشريك فاعل سواء من شركات كبرى وناشئة ورواد أعمال بالإضافة إلى الموارد والبنية التحتية». وأشارت إلى أن تطور مدينة دبي الذكية يعود إلى وجود تشريعات قوية، منها قانون البيانات، الذي صدر ونفذ في ستة أشهر، وهو قانون يتيح تبادل البيانات المفتوحة بين الجهات، ما ييسر أن صدور قانون في فترة قصيرة لا تزيد على ستة أشهر يعد إنجازاً كبيراً.

تطورات متسارعة

بداية يقول حمد عبيد المنصوري مدير عام الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات إن أبرز التحديات التي توجه المؤسسات الحكومية في التحول الذكي تتمثل في سرعة التطورات والتحولت في مجال الحكومة الذكية والرقمية، لأن المستجدات العالمية تنعكس على المعايير التي يتم على أساسها التقييم في كل المحاور والمؤشرات، فمثلاً التركيز العالمي اليوم ينصب على البيانات باعتبارها الأرضية التي تقوم عليها الحكومة الرقمية والمدينة الذكية، وبالتالي فإن الحكومات في العالم مطالبة بإدراج البيانات ضمن معاييرها للتحول الذكي. ويضيف: إننا على المستوى الداخلي نتجه نحو تطبيق مفاهيم الثورة الصناعية الرابعة وما تتضمنه من ذكاء صناعي واتصال بلا حدود بين الآلات والأجهزة، ودخول تقنيات ثورية (disruptive) مثل البلوك تشين وغيرها، وهذا يتطلب العمل باستمرار على التكيف والمواومة ورسم الخطط واستشراف المستقبل، لكننا عموماً لا نخشى التحديات، وقد تعلمنا من قيادتنا الرشيدة أن نحول التحديات إلى فرص سانحة. ونحن ماضون لتحقيق مستهدفاتنا ومؤشراتنا، وبالأخص تلك المنبثقة عن الأجندة الوطنية.

وفيما يتعلق بالمستخدمين يقول المنصوري: ثمة تحديات من نوع آخر، أهمها التفاوت في الإقبال على الخدمات الذكية، وجزء من هذا ناتج من الاعتقاد لدى بعض المستخدمين وعدم رغبتهم في تغيير سلوكهم واتباع القنوات الذكية للحصول على الخدمات، وقد يكون ذلك ناتجاً من الحاجة لمزيد من التوعية والإرشاد والجهود الإعلامية، ونحن في الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات متنبهون لذلك، ولدينا خطط جديدة لتسويق الخدمات الذكية بين مختلف شرائح المجتمع.

ويتابع: وفقاً لمؤشر التحول الإلكتروني / الذكي لدينا 17 جهة اتحادية حققت النسبة الكاملة من التحول في 2016 بنسبة 100%، لافتاً إلى أن الجهات التي حققت مستهدفاتها بالكامل وحصلت على الدرجة الكاملة تحتاج إلى الاستعداد للتقييم في 2017 لأن المعايير جرى تطويرها بناء للمستجدات وهذا أمر يحدث سنوياً.

قصة نجاح

من جانبها قالت الدكتور عائشة بنت بطي بن بشر المدير العام لدبي الذكية: «علمتنا قيادتنا الحكيمة في الإمارات أن التحديات مجرد فرص ننظر من حولها إلى قصة نجاح غير مسبوقة

«دبي بالس» منصة بيانات ذكية

توفر منصة البيانات «دبي بالس»، المرحلة الأولى من منصة دبي الذكية، التي تعد العمود الفقري الرقمي المحرك للمدينة، وسوف يستفيد منها الجمهور وقطاع الأعمال وصناع القرار، وسوف تعمل على بث بيانات محدثة عن المدينة، تشمل حركة المرور والنقل والاقتصاد والريعية الاجتماعية، والصحة والتعليم ومعلومات حول ترفيهية وسياحية بطريقة جديدة، كالمطاعم الذكية وخدمات الطيران الذكية وأنظمة المرور الذكية، كما سيتم التركيز فيها أيضاً على إدارة الخدمات الاقتصادية المقدمة للمستثمرين ورجال الأعمال بطريقة ذكية ومتراصة، كخدمات البورصة الذكية والموانئ والجمارك الذكية وغيرها، كما أن أجهزة الاستشعار الذكية الموزعة على جميع أرجاء المدينة، ستلعب دوراً رئيساً في توفير كل هذه المعلومات والخدمات بطريقة غير محسوسة، وبدقة عالية، وستربط جميع السكان بطريقة شخصية بمدنيتهم.



دبي 2021

تعتبر دبي الذكية 2021، التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم ولي عهد دبي رئيس المجلس التنفيذي المرحلة التالية لتحقيق رؤية القيادة الرشيدة في التحول لمدينة تستثمر التقنيات وتطبيقاتها لمنح سكان دبي أسلوب حياة يجعلها المدينة الأسعد في العالم، وتستند هذه الخطة التي تمتد لـ 4 سنوات إلى البنية التحتية والتشريعات والتطبيقات التي نجح مكتب دبي الذكية بمؤسساته المختلفة في تحقيقه على مدار 3 سنوات مضت، وهي بوابة دبي إلى المستوى التالي من التحول الذكي في دبي بما يتناسب مع مبادرة دبي 10x ومتطلبات مئوية الإمارات 2071. وستكون الخطة الاستراتيجية التي سيقود مكتب دبي الذكية مختلف الجهود في دبي من القطاعين العام والخاص لتحقيق تجربة معيشية غير مسبوقة للإنسان.

07

وأوضحت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أنه يتم قياس نسبة الاستخدام في سياق مشروع رصد وقياس إمكانات الحكومة الذكية، أحد مشاريع التوجيهات ضمن مبادرة الحكومة الذكية، ويتم اعتبار «مؤشر الاستخدام» واحداً من 7 مؤشرات تقوم الهيئة برصدها وقياسها بصورة سنوية، وهي مؤشر نسبة التحول الإلكتروني الذكي للخدمات الحكومية الاتحادية، ومؤشر نسبة التزام الخدمات الحكومية بمعايير الجودة، ومؤشر جودة المواقع الحكومية الإلكترونية، ومؤشر استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية

والتذكير، ومؤشر رضا المتعاملين عن الخدمات، ومؤشر التوعية العامة عن الخدمات، ومؤشر الربط والتكامل. وأكدت الهيئة أنه تقضي التوجيهات العليا للقيادة الرشيدة بالارتقاء بمستوى استخدام الخدمات الذكية ليتجاوز 80% على مستوى الحكومة الاتحادية كافة، وهو ما تعمل عليه الجهات الحكومية جميعاً ضمن روح من التنسيق والعمل الجماعي الذي تشرف عليه الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بمتابعة حثيئة من مكتب رئاسة الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء.

اتفاقات وتعاقبات

شهدات من شأنها تقديم الدعم لتطوير مهاراتهم المهنية في قطاع تكنولوجيا المعلومات. منوهاً إلى مبادرة الهيئة التوعوية تحت مسمى «بكم نرقي» استكمالاً لاستراتيجيتها 2015 - 2017 ومن أجل إشراك كافة الشركاء والمعنيين في مشاريع التطوير للخدمات الحكومية ضماناً لتحقيق متطلباتهم، وضرورة إشراكهم أثناء العمل على دراسة هذه الخدمات وتأكيداً لتحقيق أهداف الخدمات الإلكترونية والذكية، وصولاً إلى تحقيق توجيهات حكومة رأس الخيمة.

أعلنت هيئة الحكومة الإلكترونية في رأس الخيمة عن إبرامها اتفاقيات خدمات حكومية مع أكثر من 15 دائرة، والتي تأتي في إطار الحرص على تقديم الخدمات الإلكترونية والذكية لعملاء الهيئة. كما تم التعاقد مع العديد من الشركات والمؤسسات العالمية، مثل: ساب ومايكروسوفت. علاوة على توقيع اتفاقية مع معهد «ساب» للتنمية والتدريب لتمكين خريجي الجامعات الباحثين عن فرص العمل من مواطني دولة الإمارات، من الحصول على

96%

كفاءة وتكامل رقمي

1072

الاستخدام والرضا والربط والجودة. وأشارت الهيئة إلى أنه من التوجهات المهمة للحكومة الذكية في المستقبل العمل على اختصار تأسيس الأعمال ليتم في 15 دقيقة فقط، وذلك تماشياً مع مقتضيات التنوع الاقتصادي واجتذاب المستثمرين، واستعداداً للتغيرات الاقتصادية التي ستجلبها الثورة الصناعية الرابعة.

أكدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، أن الحكومة الذكية أصبحت أمراً واقعاً في دولة الإمارات، وهي الترسخ بفضل توجيهات قيادتنا الرشيدة، والجهود المتفانية للعاملين في مختلف الجهات الحكومية، موضحة أنه تم تحويل ما يقرب من 96% من الخدمات ذات الأولوية إلى القنوات الذكية، وبعد ذلك أطلقت القيادة الرشيدة توجهات جديدة تتعلق بزيادة

التحول الرقمي لإمارة عجمان 2017-2021، ومن أبرز الأهداف الاستراتيجية هي أن يصل التحول الرقمي لنسبة 100% من الخدمات الحكومية وأكدت شهيل أنه سيتم مع نهاية عام 2018 التحول الرقمي لجميع الخدمات الحكومية المشتركة، والتبني الكلي لنسبة 80% من الخدمات الرقمية بنهاية عام 2021، إضافة إلى التحول الرقمي الكامل لـ 30 خدمة كل 100 يوم ورفع الكفاءة المالية للخدمات بما لا يقل عن 20% بنهاية 2021.

قالت عهود شهيل المديرية التنفيذية لحكومة عجمان الإلكترونية: تنفيذاً لتوجيهات سمو الشيخ عمار بن حميد التنفيذي، تعمل الحكومة الرقمية على التحول الرقمي لحكومة عجمان والذي ينسجم مع رؤية إمارة عجمان 2021 نحو حكومة أكثر كفاءة وفعالية خدماتها متوفرة رقمياً ومتوفرة على مدار الساعة وإجراءاتها سهلة وقليلة وتبنياتها حديثة ومبتكرة مشيرة إلى إعداد خطة

والمقيمين في الإمارة وخارجها، حيث تمكنت البوابة بنجاح من توفير ما يقرب من 4500 صفحة باللغتين العربية والإنجليزية، تشمل 1072 خدمة، منها: 48 خدمة إلكترونية بالكامل، كما تمت إضافة جهات حكومية جديدة ليصل العدد الإجمالي للجهات الحكومية على البوابة إلى 106 جهات. وسجلت البوابة خلال العام الماضي أكثر من 3.4 مليون زائر وأكثر من 8 ملايين مشاهدة.

أكد التقرير السنوي الأخير لمركز أبوظبي للأنظمة الإلكترونية والمعلومات، أن بوابة حكومة أبوظبي الإلكترونية تعتبر البوابة والواجهة الرئيسية لجميع فئات المجتمع، كما تمثل البوابة منصة شاملة توفر الخدمات والمعلومات بسهولة ويسر لمستخدميه، مما يجعلها بوابة الدخول الموحد لحكومة أبوظبي. وخلال عام 2016، وصلت بوابة حكومة أبوظبي الإلكترونية توسيع نطاق عملها وتقديم خدمات ذات قيمة عالية للمواطنين

2071

السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، «... لا يوجد نموذج دائم واحد في التنمية، بل إبداع دائم، وتطوير لا يتوقف»، خلال إطلاقه دبي الذكية عام 2013، وهو ما ترجمناه في سعينا الدائم للابتكار في الأبعاد الاستراتيجية والتنفيذية ونوعية الحلول والتقنيات التي تبنيها وجعلنا لها وجهة واحدة هي الارتقاء بتجربة الإنسان في دبي. ودبي الذكية 2021 هي خطة عملنا للفترة المقبلة لتجاوز كل التوقعات وتحدي ذاتنا بحيث تُصبح الخدمات المميزة والمرافق عالمية المستوى في دبي ذكية 100% ولتتيح لسكان دبي مستوى جديد لبناء وتطوير أعمالهم ومستوى حياتهم وتكون المعاملات الحكومية الذكية دعامة لذلك.

قالت الدكتورة عائشة بنت بطي بن بشر المدير العام لدبي الذكية: «رغم أن ما حققته دبي اليوم على مستوى تمكين المدينة الذكية ما زال يعتبر حلاً لدى كثيرين حول العالم وحتى أكثر الدول تقدماً في هذا المجال إلا أننا ما زلنا في البداية، بداية رحلة جديدة إلى مدينة ذكية تليق بحكومة المستقبل ومئوية الإمارات 2071 ومشروع الميرخ 2117 وغيرها من المبادرات الوطنية غير المسبوقة». وأضافت: «نفخر بما أنجزناه منذ إنطلاقنا حيث نجحنا بفضل التعاون المثمر من شركائنا الاستراتيجيين في القطاعين العام والخاص بالوصول إلى هذه الجاهزية على مستوى المدينة الذكية ولكن الإنجاز في نظرنا منطلق لآخر أكبر وأهم هو دبي الذكية 2021». وقالت: وضعا أمام أعيننا في مختلف عناصر بناء دبي الذكية مقولة صاحب

تباقية في الإمارات
انات المستخدمين» و«إقبال الجمهور» إلى فرص

التعلم المستمر والإبداع

لفتت المدير التنفيذي لحكومة عجمان الإلكترونية إلى وجود محور رئيسي في خطة التحول الرقمي يهدف إلى تطوير أساسيات التفكير الإبداعي وهو محور التعلم المستمر والإبداع، حيث يعتمد نجاح خطة التحول الرقمي على تطبيق أفضل ممارسات التعليم والتطوير المستمر لمواردنا البشرية والذي من شأنه أن يثري القدرات الحكومية في مجال التحول الرقمي ويضمن ديمومة التطوير المستمر فيها. ومن أمثلة البرامج التدريبية التي تم إعدادها للفريق التنفيذي هي التفكير التصميمي والمختبر الحي بالإضافة إلى ورش عمل لدراسة حالات استخدام لكل من تقنية البوك نشين وتحويل إمارة عجمان لإمارة ذكية.

كما أن حكومة عجمان تتمتع بوجود كوادر من الكفاءات المطلوبة للتحول الرقمي ومنها على سبيل المثال كفاءات في إدارة المشاريع لديهم شهادة احترافية في إدارة مشاريع من منظمة إدارة المشاريع العالمية وأمن وتحليل المعلومات وتهدف هذه الخطط إلى تأهيل وتمكين قيادات الصف الأول والصف الثاني.

إسعاد المتعاملين

كشفت عهود شهيل المدير التنفيذي لحكومة عجمان الإلكترونية عن بدء العمل بوضع استراتيجية إسعاد متعاملي حكومة عجمان والتي تهدف إلى نشر مبادئ وثقافة سعادة المتعاملين، كما تم تشكيل شبكة سفراء متعاملي حكومة عجمان، وتهدف إلى إشراك المتعاملين في خطة التحول الرقمي للإمارة وإعادة تصميم الخدمات بما يتماشى مع توقعات واحتياجات المتعامل، ويأتي ذلك في إطار سعي الحكومة الرقمية لتوفير خدمات ذات قيمة مضافة لمتعاملها، وتلبية احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم حول الخدمات الحالية والمستقبلية.

وحول أمن المعلومات ضمن معاملات الجمهور اليومية أشارت إلى أن الجهات الحكومية تعتمد على المعاملات الإلكترونية لما لها من فوائد على المتعاملين وعلى الجهة نفسها، وسياسة أمن المعلومات تعتبر من العوامل الأساسية لنجاح عملية التحول الرقمي للخدمات، حيث نسعى بأن تكون جميع الخدمات آمنة وموثوقة ومتوفرة بشكل مستمر من خلال تطبيق أفضل المعايير الخاصة بأمن المعلومات واستخدام أحدث التقنيات، بالإضافة لنشر الوعي لدى المستخدمين بمبادئ أمن المعلومات والحفاظ على خصوصية البيانات، كما أننا نقوم بالمراقبة الدائمة للعمليات للتأكد من مستوى الأمن والموثوقية.

صقر القاسمي عضو المجلس الأعلى للاتحاد حاكم رأس الخيمة، ومتابعة حثيثة من سمو الشيخ محمد بن سعود بن صقر القاسمي ولي عهد رأس الخيمة، في العمل على 107 من مشاريع الكترونية وذكية استراتيجية جديدة، ستدخل الخدمة في بداية العام المقبل لصالح جهات حكومية محلية، حيث تم إنجاز 14 مشروعاً منها بشكل كامل، و58 تحت الإنجاز، و35 مشروعاً من المخطط إنجازها نهاية العام الجاري. كما تسعى إلى توفير 500 خدمة إلكترونية وذكية حتى نهاية عام 2018 ضمن أهداف خطتها الاستراتيجية الجديدة. وأكد المهندس أحمد بن سعيد الصباح مدير عام الهيئة: إنجاز عدة مشاريع وتوفير حلول تفاعلية، مثل: إعادة بناء وهدسة بوابة الحكومة الإلكترونية لرأس الخيمة Rak.ae عبر إضافة خصائص قادرة على تفعيل وتسهيل عملية استخدام الخدمات الإلكترونية وتفعيل دور المتعاملين والبوابة الرسمية لحكومة رأس الخيمة، وتعيين كفاءات وظيفية استطاعت تعزيز فاعلية قطاع تقنية المعلومات الحكومي في الإمارة. وأشار إلى ما تحقق من نتائج ملموسة ضمن الخطة الاستراتيجية 2015-2017 عززه تقديم أكثر من 400 خدمة إلكترونية استفاد منها أكثر من 10 آلاف مستخدم من قطاعي الأعمال والأفراد، معرباً عن أمله في الريادة في توفير الخدمات الحكومية الإلكترونية والذكية وتطويرها، مع تقديم الحلول المتكاملة في كل مجالات الحكومة الإلكترونية، لتوفير حياة أفضل للمجتمع، والارتقاء بتنافسية الإمارة في هذا المجال، لمواكبة المتغيرات التقنية العالمية.



■ أحمد الصباح



■ عهود شهيل



■ يونس آل ناصر

ملفات إلكترونية يتم تخزينها في قاعدة بيانات مركزية، حيث يتم تحويل ما يزيد عن 4 ملايين نسخة ورقية لنسخة إلكترونية في أكثر من أربع دوائر حكومية في الإمارة.

هوية إلكترونية

وذكرت بأنه تم إنجاز مشروع «هوية عجمان»، والذي يتيح لمتعاملي حكومة عجمان من الدخول واستخدام كافة الخدمات الإلكترونية من خلال «اسم مستخدم» و«كلمة مرور» واحدة، وقد تم الانتهاء من ربط 5 من اصل 8 جهات محلية. وتعتزم حكومة عجمان الرقمية في المرحلة المقبلة إجراء ربط مع نظام «الدخول الذكي» ونظام «هوية دبي»، وذلك لتمكين المتعاملين من استخدام الخدمات الاتحادية والخدمات المحلية في إمارة عجمان وإمارة دبي باستخدام اسم مستخدم وكلمة مرور واحدة.

رأس الخيمة الإلكترونية

إلى ذلك، نجحت هيئة الحكومة الإلكترونية في رأس الخيمة بتوجيهات من صاحب السمو الشيخ سعود بن

المتحدة في نيويورك أخيراً.

42 خدمة في عجمان

وأكدت عهود شهيل المدير التنفيذي لحكومة عجمان الإلكترونية نجاح المرحلة الأولى من خطة ال100 يوم الأولى لعام 2017 ضمن خطة التحول الرقمي، حيث تم تحويل 42 خدمة إلى خدمات رقمية في 7 دوائر حكومية في عجمان، وبنسبة إنجاز بلغت 140%.. وحصول مركز البيانات الخاص بحكومة عجمان الرقمية الاعتماد الدولي في مجال تنفيذ مراكز البيانات لتصل على ذلك كإحدى جهات حكومية تحصل على تلك الشهادة في الدولة وتمثل اعترافاً دولياً بإمكانات المؤسسات الحكومية في الدولة وعجمان خاصة.

وقالت إن حكومة عجمان الرقمية استكملت الربط مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بإنجاز الربط الشبكي بين الشبكة الإلكترونية الاتحادية وشبكة لحكومة عجمان الرقمية. وإنجاز مشروع تطوير نظام الأرشيف الإلكتروني الخاص بإدارة الوثائق والسجلات الإلكترونية والذي يصل جميع الوثائق والسجلات إلى

دولة لا تقبل بأقل من المركز الأول في كل شيء وتطمح إلى أن تكون الدولة الأفضل بحلول العام 2071». وأوضح أن فعالية تطوير مختلف القطاعات مثل الصحة والاقتصاد والتعليم وغيرها الكثير باختصار الوقت والجهد وميزة تحليل البيانات والتعلم من التحديات وتفاذي أي قصور سابق إن وجد ورفع الكفاءة والفعالية في الأداء. وأضاف: «أدرنا مبكراً في دبي أهمية البيانات ولم نكتفِ بإجراء التجارب على تطبيقاتها بل تمت مأسستها وتحويل بناء منصة لحفظها وتحليلها وإدارتها إلى مهمة وطنية لها استراتيجية واضحة وتشريعات ناظمة، وذلك في الوقت الذي ما زالت الكثير من دول العالم تتلمس أوجه الاستفادة من البيانات، وهو ما أثمر بإنجاز وطني سبقته فيه دبي أكثر المدن تقدماً حول العالم باختيارها مركزاً إقليمياً لبيانات المدن لتكون إحدى المدن الرائدة التي تقود الجهود نحو تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (أجندة 2030 للمدن والمجتمعات المحلية) وهو ما تم إعلانه في مقر الأمم

دليل إرشادي

أشارت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات إلى أن مبادرة الحكومة الذكية الاتحادية انطلقت في مايو 2013، والتي المحمّل، بهدف تحقيق السعادة للمجتمع والأفراد في الدولة. ومن ثم جرى إصدار خريطة الطريق لفترة عامين تضمنت أربعة مسارات هي: إنشاء بيئة تزدهر فيها الحكومة الذكية، وتقويم القدرات والكفاءات المتاحة لدى الجهات الحكومية، وإنشاء موارد مشتركة بين

وسيتم في سياق ذلك تطبيق سياسة طلب المعلومات مرة واحدة فقط، بحيث يتم تبادل البيانات بانسيابية وسرعة بين الجهات الحكومية لخدمة المتعاملين. وأضافت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أنه وبحسب التقديرات فإن خدمة تأسيس الأعمال ومباشرتها في 15 دقيقة ستؤدي إلى تعزيز مكانة الدولة في المؤشرات العالمية المهمة.

تحتل دولة الإمارات حالياً في مؤشر الخدمات الذكية المرتبة 8 عالمياً، وهي تسعى للمركز الأول في العام 2021. وفي مؤشر الجاهزية الشبكية تقع الدولة في المركز 26 عالمياً، وتهدف لأن تكون في المراكز العشرة الأولى بحلول 2021.

أكدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات أنه يتم العمل حالياً على إطلاق قانون التوقيع الرقمي بهدف تسهيل التداولات الرقمية في اقتصاد المستقبل.

أربعة محاور رئيسية وتم تقسيم الفريق التنفيذي تحت هذه المحاور وهي: «تجربة متعامل استثنائية» و«سياسات تمكينية» و«التعلم المستمر والإبداع» إضافة إلى محور حكومة مترابطة ولا ورقية. وذكر المدير التنفيذي لحكومة عجمان الإلكترونية أن تفاوت الأولويات بين الجهات المحلية والجهات الاتحادية، وذلك لاعتماد العديد من خدمات حكومة عجمان على العديد من الجهات الاتحادية، وسرعة تطور التكنولوجيا.

شكلت حكومة عجمان الإلكترونية فرق المسرعات التي تعمل على تحويل 30 خدمة حكومية تقليدية إلى خدمة رقمية كل 100 يوم، ويضم الفريق التنفيذي 45 عضواً من موظفي الدوائر الحكومية في الإمارة، ويتم تدريبهم وتأهيلهم ليصبحوا قادة التحول الرقمي في الإمارة، وذلك من أجل إحداث نقلة نوعية للخدمات الحكومية والتي ترتكز على التقنية والعرفية وتستند إلى أفضل التطبيقات والممارسات العالمية. تحتوي الخطة على

08

قادة التحول

المدير التنفيذي لمؤسسة حكومة دبي الذكية لـ «البكان»:

دبي تُقدّم أفضل تجارب العيش بـ«أنسنة» التقنية



■ أبناء الإمارات يواكبون بجدارة أحدث تطورات التقنية | أرشيفية

وسام لوتاه:
بنينا الحلول
والخدمات على
احتياجات الجيل

أكد وسام لوتاه المدير التنفيذي لمؤسسة حكومة دبي الذكية أهمية تكامل الأدوار وتبني التجارب الناجحة وتعميمها في تحويل أية تحديات إلى فرص، وقال: «التطور التقني ليس غايتنا بل هو جزء من أدواتنا، فأى جهة قادرة على امتلاك التقنية بالتمويل المناسب لكن ما نسعى له هو توظيف التقنية لخدمة الإنسان بأنسنتها وخلق أفضل تجارب معيشية لتحقيق سعادة الإنسان».

وأضاف لـ«البكان»: «حرصنا بصفتنا الذراع التقنية لدبي الذكية على أمرين منذ بداية انطلاقنا، هما، السير بخطى وثيقة لتحقيق رؤية دبي الذكية بأنسنة التقنية وتوظيفها لتكون دبي الأسعد، وفي الوقت ذاته العمل جنباً إلى جنب مع شركائنا من المؤسسات الحكومية والخاصة المحلية والاتحادية لتعميم التجربة والمساهمة في تبادل أفضل التجارب لتعميم الأثر على مستوى الدولة وهو ما جاء منسجماً مع أهداف مسيرة مئوية الإمارات».

وتابع: أوّمن أن ما ساعدنا في دبي بتحويل التحديات إلى فرص هو أننا بنينا الحلول والخدمات بناءً على الاحتياجات الفعلية لجيل المستقبل من الشباب، لأن المستقبل لا ينتظر أحداً ولا بُد أن يكون الإعداد والتخطيط الاستراتيجي قادرين على تلبية التطور في أسلوب وأدوات الحياة مستقبلاً.

وقال لوتاه: «نحن في مؤسسة حكومة دبي الذكية وضعنا كافة إمكانياتنا وخبراتنا لخدمة الاجتماعات الحكومية السنوية للمئوية والإسهام ضمن فريق مكتب دبي الذكية في صياغة رؤية مئوية الإمارات». وأضاف: بينما مازال العالم يتلمس ما يمكن أن تقدمه هذه التقنية نحن قررنا أن نسبق بأن نكون أول حكومة

في العالم تطبق تقنية البلوك تشين في كافة التعاملات الحكومية في إطار استراتيجية دبي للبلوك تشين 2020 التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي رئيس مجلس أمناء مؤسسة دبي للمستقبل.

وقال: «التطور التقني ليس غايتنا بل هو جزء من أدواتنا، فأى جهة قادرة على امتلاك التقنية بالتمويل المناسب

من الأدوات الوطنية التي ستسهم في تحقيق استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي لكونه منصة للتدريب وإكساب المهارات، ومختبراً لإجراء التجارب وتصنيع النماذج الأولية للجهات الحكومية تمهيداً لإطلاق التطبيقات والخدمات المبتكرة، وكذلك سيكون المختبر منصة لمنح الاعتماد والمعايير في مجال الذكاء الصناعي».

الصناعي الذي أطلقناه هذا العام وهو المنصة الحكومية للابتكار وتطوير تطبيقات الذكاء الصناعي في الخدمات الحكومية وسيكون مفتوحاً للجمهور ذي العلاقة مثل الموظفين الحكوميين وطلبة الجامعات وحتى شرائح الجمهور المهتمة في التعرف على هذه التقنية المستقبلية ولكن وفق برامج سنعلن عنها لاحقاً». وقال: «نؤمن أن المختبر سيكون

■ «أصول»

لفت المدير العام لدائرة الحكومة الإلكترونية في أم القيوين إلى أن الدائرة أطلقت خلال هذا العام مجموعة من الخدمات الذكية التي كان غايتها تأمين راحة الجمهور وتلبية متطلبات المرحلة القادمة نحو التحول الذكي.

وقال إن أبرز الخدمات الذكية التي تم إطلاقها خلال العام الجاري خدمة «أصول»، وهي خدمة ذكية تمكن من جرد كل الأصول التابعة لحكومة أم القيوين من مبانٍ وجرد للأصول الحكومية، وكل ما تملكه الحكومة في الإمارة، وذلك بهدف معرفتها وحصرها، من خلال برنامج يسهل عملية الجرد، إضافة إلى إطلاق تطبيق ذكي لشبكة أم القيوين الإذاعية، ما يشكل إضافة جديدة لمسيرة الشبكة، ويعمل على إتاحة الفرصة لمستمعها ومتابعيها، للاطلاع على برامج محطاتها ونشاطاتها بشكل مباشر، والمشاركة في برامجها، سواء أكانت في إذاعة القرآن أم القيوين وإذاعة «إف إم».

■ «معلوماتي»

قال المهندس خالد الشامسي، المدير العام لدائرة الحكومة الإلكترونية في أم القيوين، إنه تم إطلاق خدمة «معلوماتي» الذكية والخاصة بموظفي حكومة أم القيوين، حيث تمكن تلك الخدمة موظفي الحكومة من تقديم العطلات السنوية أو المرضية، إضافة إلى الاستئذان وطلب بطاقة العمل، ومعرفة تفاصيل الراتب وخلافها من الخدمات التي يحتاج إليها الموظف. وستطلق الدائرة العديد من الخدمات الذكية، من خلال عقود وقعتها مع بعض الدوائر المطلة في الإمارة، منها خدمة تتعلق بتصديق عقود الإيجار ببلدية أم القيوين، وستكون كل المعاملات فيما يخص تلك الخدمة إلكترونية، وهو الأمر الذي يسهل على المستثمرين، إضافة إلى الخدمة الذكية في قسم الصحة، وتمت مباشرة العمل في قسم البناء، لتصبح كل خدماتها التي تقدم للجمهور ذكية، ووضعت خطأً مستقبلية بهدف إطلاق العديد من الخدمات الذكية.

110 خدمات ذكية عبر بوابة أم القيوين الحكومية



■ علي مسفر



■ خالد الشامسي



■ أحمد المعلا

تتوفر الخدمة على تطبيق Smart Uaq. ولفت إلى أن كافة التحديات التي واجهت الإدارة تم تذليلها عن طريق عقد الورش التدريبية والبرامج الحديثة والمتقدمة في عالم الإلكترونيات لكافة موظفي حكومة أم القيوين.

خدمات سريعة

وقال المهندس الشيخ احمد بن خالد المعلا رئيس دائرة التخطيط والمساحة بأم القيوين أن الدائرة ومن منطلق أهدافها تسعى إلى تقديم خدمات سريعة ومميزة لجمهور المتعاملين وقد قامت بتحويل جميع خدماتها الى خدمات ذكية بالتعاون مع دائرة الحكومة الإلكترونية في الإمارة، وذلك عبر تفعيل جميع خدماتها في تطبيق «أم القيوين الذكية» تزامناً مع فعاليات أسبوع جيتكس للتقنية، مبيناً أن الدعم الذي تحظى به الدائرة من سمو الشيخ راشد بن سعود بن راشد المعلا ولي عهد أم القيوين رئيس المجلس التنفيذي، الرامية إلى تحقيق مستقبل أفضل، مبيناً أن الدائرة حولت كافة خدماتها الحكومية إلى خدمات ذكية وبذلك تصبح أول دائرة بأم القيوين جميع خدماتها ذكية، وذلك تزامناً مع انطلاقته مؤتمراً ومعرض (جيتكس 2017 الدولي) بمركز التجارة العالمي في دبي وبمشاركة خبراء وممثلي الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية.

وقف الطرق التقليدية

5

تم خلال أعمال «الاجتماعات السنوية لحكومة دولة الإمارات» تبني خمس مبادرات جديدة خاصة بتطوير أساليب التوقيع الرقمي في الدولة، والذي يُعتبر وسيلة آمنة للتوثيق واعتماد المعاملات الإلكترونية، بينما تهدف مبادرة طلب المعلومات الشخصية مرة واحدة إلى تسهيل عمليات طلب المعلومات الشخصية من كافة الجهات الحكومية.

تم خلال أعمال «الاجتماعات السنوية لحكومة دولة الإمارات» تبني خمس مبادرات جديدة خاصة بتطوير أساليب التوقيع الرقمي في الدولة، والذي يُعتبر وسيلة آمنة للتوثيق واعتماد المعاملات الإلكترونية، بينما تهدف مبادرة طلب المعلومات الشخصية مرة واحدة إلى تسهيل عمليات طلب المعلومات الشخصية من كافة الجهات الحكومية.

جهة حكومية، وصل عدد مستخدمي نظام (طارش) إلى أكثر من 1690 مستخدماً بنهاية العام الماضي، منهم 198 مخولين بالتوقيع، كما تم إنشاء أكثر من 3000 رسالة على النظام وكانت نسبة الرضا عن التدريب 93٪. ويعتبر (طارش) نظاماً من الطراز العالمي، وحلاً آمناً للغاية تم تطويره خصيصاً للجهات الحكومية في إمارة أبوظبي، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة.

تم إطلاق نظام إدارة المراسلات الإلكترونية بين الجهات الحكومية (طارش)، بهدف وقف جميع الطرق التقليدية المتبعة للمراسلات الرسمية واعتماد نظام إدارة المراسلات الإلكتروني الموحد (طارش) لجميع المراسلات الرسمية بين الدوائر الحكومية. بدأ النظام المرحلة الأولى من تنفيذ المشروع في أبريل 2014 والمرحلة الثانية في نوفمبر 2015، حيث تم ربط 54

لتقييم نضج الخدمات الرقمية والعمل على استخدام هذا الإطار لقياس جاهزية الجهات الحكومية لعملية التحول الرقمي. كما يهدف مشروع الحكومة المتكاملة لتبادل البيانات الحكومية إلى تخفيف الأعباء على المراجعين في تقديم الوثائق المطلوبة للخدمة وتحويلها إلى وثائق رقمية يمكن تبادلها بين الجهات الحكومية دون الحاجة لطلبها من المتعامل.

ذكر التقرير السنوي الأخير لمركز أبوظبي للأمنظمة الإلكترونية والمعلومات، أن إدارة تحديث الخدمات الإلكترونية قامت بالعمل على برنامج الخدمات الرقمية لحكومة أبوظبي والذي يضم كلاً من مشروع تحديث قاعدة الخدمات الرقمية ومشروع الحكومة المتكاملة لتبادل البيانات الحكومية، حيث يشمل نطاق عمل البرنامج 13 جهة حكومية. ويهدف مشروع تحديث قاعدة الخدمات الرقمية إلى وضع إطار خاص

13

تعاون محلي واتحادي

تقدم دائرة الأراضي والأماك بأم القيوين خدمات ذكية، حيث تم تفعيل جميع الخدمات في تطبيق «أم القيوين الذكية» وهذا التطبيق يعمل على نظامي أجهزة أبل وسامسونج وذلك لاستفادة أكبر شريحة من المجتمع من هذا التطبيق في التحول الذكي، ترسيخاً لسعي الدولة لتعزيز التعاون المحلي والاتصالي بأن تكون الدولة واحدة من أفضل الحكومات على مستوى العالم بحلول العام 2021، وتحقيق رؤية القيادة المتمثلة في إسعاد المتعاملين بمختلف شرائحهم بتوفير خدمات ذكية ذات جودة عالية.

■ خدمة

قال المهندس خالد الشامسي مدير عام دائرة الحكومة الإلكترونية إن الدائرة أطلقت خدمة «جناز أم القيوين» بتطبيق أم القيوين الذكية وذلك بالتعاون مع الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف مكتب أم القيوين، حيث تمكن تلك الخدمة مستخدمي التطبيق من معرفة أوقات ومواقع الجناز، بالإضافة إلى مواقع العزاء، حيث تأتي تلك الخدمة ضمن حزمة الخدمات المتوفرة في تطبيق أم القيوين الذكية، وتهدف إلى إحياء السنة وتقوية أواصر الترابط الاجتماعي.