# دعم دولة الإمارات العربية المتحدة لتطوير الحكومات الإلكترونیة الإقليمية

جدول المحتويات

[نظرة عامة 2](#_Toc21856777)

[استضافة الورشة الإقلیمیة لخبراء الحكومة الإلكترونیة لسنة 2019 2](#_Toc21856778)

[أھداف الورشة الإقلیمیة لخبراء الحكومة الإلكترونیة لسنة 2019 3](#_Toc21856779)

[النسخة العربیة لدراسة الحكومة الإلكترونیة 3](#_Toc21856780)

[التعاون مع الحكومات الخليجية الإلكترونیة 3](#_Toc21856781)

[التوصیات 4](#_Toc21856782)

[دراسة الحكومة الإلكترونیة 2020 4](#_Toc21856783)

[الموقف الاستراتیجي لدول مجلس التعاون الخلیجي 4](#_Toc21856784)

[خلاصة 5](#_Toc21856785)

[المراجع 5](#_Toc21856786)

## نظرة عامة

حققت دول مجلس التعاون الخلیجي خلال العقود الماضیة تطوراً كبیراً في مجال التحول الرقمي، ویرجع الفضل في ذلك إلى العدید من العوامل وأهمها التعاون الوثيق بین تلك الدول على جمیع المستویات.

نجحت حكومات دول مجلس التعاون الخلیجي في تقدیم خدمات حكومیة متطورة للجمھور، ولم تدخر جھداً في استیعاب التقنیات الحدیثة ومواكبة أحدث التوجھات العالمیة في عصر الثورة الصناعیة الرابعة.

لدولة الإمارات العربیة المتحدة، دورٌ محوريٌ في تعزیز تطور منطقة الخلیج العربي في مجال التحول الرقمي، نظراً لريادتها في المجال لكونها أول حكومة إلكترونیة في المنطقة منذ عام 2001 .

وفي عام 2013 ، أطلق صاحب السمو الشیخ محمد بن راشد نائب رئیس الدولة رئیس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله مبادرة الحكومة الذكیة التي تهدف بشكل رئيسي إلى ضمان سعادة جمیع مواطني الدولة. وصف سموه الحكومة الذكیة بالحكومة التي لا تنام (تعمل 24 ساعة في الیوم، 365 یوم في السنة)، مضيافة كالفنادق، سریعة في معاملاتھا، قویة في إجراءاتھا، تتفاعل بسرعة مع المتغیرات، تخلق حلولاً للتحدیات، تخدم المواطنین في كل زمان وفي كل مكان داخل وخارج الدولة، وتحسن حیاة الناس وتستجیب لتوقعاتھم.

وإیمانًا منھا بتأثیرھا الاستثنائي في ظل التغیرات العالمیة السریعة، تولي حكومة الإمارات أھمیة كبیرة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتسخره لخدمة كافة القطاعات الأخرى في الدولة.

بالإضافة إلى التزامھا الإقلیمي بتحقیق أھداف التنمیة المستدامة، ومواصلة خطوط عمل القمة العالمیة لمجتمع المعلومات، تلتزم دولة الإمارات أیضا بدعم الشركاء الإقلیمیین لتحقیق التحول الرقمي للخدمات الحكومیة، وأن تصل الخدمات الحكومیة لمستوى الرّيادة والتمیز بحیث تصبح عاملاً من عوامل السعادة والتنمیة المستدامة.

تعي دولة الإمارات ضرورة العمل الجماعي على الصعیدین الإقلیمي والعالمي، بعیدًا كل البعد عن ثقافة العمل الفردي، وفي ھذا السیاق، استضافت العدید من الاجتماعات وورش عمل [للاتحاد الدولي للاتصالات](https://www.itu.int/ar/Pages/default.aspx)، بالإضافة إلى فعالیات دولیة في مجال تكنولوجیا المعلومات والاتصالات، وأحدثها الفعالية التي ترأستها والخاصة بورشة العمل الإقليمية لخبراء الحكومة الإلكترونیة لسنة 2019 (ReGE19).

## استضافة الورشة الإقلیمیة لخبراء الحكومة الإلكترونیة لسنة 2019

في إطار دورها الریادي على المستوى الإقلیمي، وفیما یتعلق بتنمیة الحكومة الإلكترونية، استضافت دولة الإمارات بالتعاون مع دول مجلس التعاون الخلیجي الأخرى ورشة العمل الإقلیمیة لخبراء الحكومة الإلكترونیة 2019 ReGE19) )، وذلك لمناقشة التحدیات التي یتعرض لها المشاركون في استبیان الحكومة الإلكترونیة الصادر عن الأمم المتحدة.

وقد بادرت [الھیئة العامة لتنظیم قطاع الاتصالات](https://www.tra.gov.ae/ar/home.aspx) بدعوة جمیع الخبراء من أجل دراسة التحدیات تحت سقف واحد، وتبادل نتائجھا مع بقیة دول العالم.

ونتیجة لذلك، تم تصمیم إطار ورشة عمل الخبراء الإقلیمیین للحكومة الإلكترونیة 2019 (ReGE19) لجمع الخبراء الدولیین الرئیسیین من أجل البحث في القضایا والتحدیات المتعلقة بمؤشرات تطویر الحكومة الإلكترونیة، والتعلم من أفضل الممارسات وتبادل المعرفة.

تضمن اجتماع ورشة العمل الإقلیمیة لخبراء الحكومة الإلكترونیة (ReGE19 ) سعادة حمد المنصوري مدیرعام ھیئة تنظیم الاتصالات بدولة الإمارات وقادة الحكومات الإلكترونیة في دول مجلس التعاون الخلیجي في كل من: البحرین، وسلطنة عمان، والمملكة العربیة السعودیة، والسید فینتشنزو أكوارو الخبیر الدولي والإقلیمي، ورئیس إدارة الحكومة الرقمیة وإدارة الشؤون الاقتصادیة والاجتماعیة في الأمم المتحدة.

## أھداف الورشة الإقلیمیة لخبراء الحكومة الإلكترونیة لسنة 2019

تعتبر الحكومة الإلكترونیة أحد أبرز العناصر المساهمة في بناء إطار استراتیجي لتحقیق التنمیة المستدامة، لذلك فإن محور ورشة العمل الإقلیمیة لخبراء الحكومة الإلكترونیة (ReGE19 ) هو إيجاد طُرقٍ لتحسين مؤشرات تنمية الحكومة الإلكترونية بالتعاون مع جميع الدول الأعضاء والاستفادة منها في المستقبل.

شملت الأھداف الرئیسیة للورشة ما یلي:

* بحث القضایا والفرص الجدیدة والتحدیات المتعلقة بمؤشرات تطویر الحكومة الإلكترونیة
* التعلم من أفضل الممارسات والخبرات العالمیة
* تبادل المعرفة من الخبراء في مجال الحكومة الإلكترونیة وتكنولوجیا المعلومات والاتصالات
* ضمان استخدام مؤشرات الأمم المتحدة من أجل تعزیز وتحسین أسالیب تقدیم الخدمات الحكومیة للجمیع
* اعتماد ھذه المؤشرات في الاستراتيجيات التنمویة لكل دولة، واعتمادھا كذلك في مؤشرات الأداء الرئیسیة الخاصة بكل منها( .(KPI

## النسخة العربیة لدراسة الحكومة الإلكترونیة

قام كل من سعادة حمد منصوري والسید فینسنزو أكوارو بإطلاق النسخة العربیة لدراسة الحكومة الإلكترونیة الصادر عن الأمم المتحدة، وتوقیع 20 نسخة منها مع رسائل شخصیة لأعضاء الورش.

تم إطلاق النسخة العربیة من تقریر دراسة تنمیة الحكومة الإلكترونیة بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة، بھدف نشر المعرفة في الدول العربیة، خاصة مع المختصين والعاملين على تقديم الخدمات الحكومية.

  تھدف النسخة العربیة لتقریر دراسة الحكومة الإلكترونیة إلى توفیر فرصة للتعرف على المحاولات العالمیة والممارسات والتقاریر المتطورة في مجال التحول الرقمي والمعاییر اللازمة لتمكینھا من التقدم في ھذا المجال.

أطلقت الھیئة العامة لتنظیم قطاع الاتصالات، النسخة العربیة من تقریر دراسة تنمیة الحكومة الإلكترونیة الصادر عن الأمم المتحدة، بالتعاون مع قسم المؤسسات العامة والحكومة الرقمية ((DPIDG، الذي كان يُطلق عليه في السابق اسم شعبة الإدارة العامة وإدارة التنمية .(DPADM)

## 

## التعاون مع الحكومات الخليجية الإلكترونیة

تم تمثیل أربع دول من [مجلس التعاون لدول الخليج العربية](https://www.gcc-sg.org/ar-sa/Pages/default.aspx) في ورشة عمل خبراء الحكومة الإلكترونیة الإقلیمیة حول دراسة الحكومة الإلكترونیة، وهذه الدول هي: البحرین، وسلطنة عمان، والمملكة العربیة السعودیة، والإمارات العربیة المتحدة.

وأكدت الدول المشاركة أھمیة دراسة الحكومة الإلكترونیة للأمم المتحدة، واستخدامها كأداة للتطوير الرقمي ومعيار للمقارنة مع الدول الاخرى.

خلص الأعضاء المشاركون إلى تأكيد النقاط التالية:

* الترحيب بتقرير دراسة الحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة لكونه ثري بالمعلومات المفيدة في المجال
* ترحيب أعضاء المجلس بالنسخة العربیة من التقرير
* من المستحسن تعدیل وزن المؤشرات الثلاث وذلك بزيادة وزن مؤشر الخدمات الإلكترونية/الذكية
* من الضروري إزالة المؤشر الفرعي للخطوط الثابتة من مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات لأن العالم الیوم یعتمد على الخط المحمول
* أن یكون مؤشر رأس المال البشري أقل وزناً، وأن یتم الاعتماد على محو الأمية الرقمية.

## التوصیات

تمت مناقشة مجالات التركیز والتوصیات الواردة أدناه بالتفصيل:

### دراسة الحكومة الإلكترونیة 2020

من المهم أن تقوم إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة، بإعادة النظر في الوزن الذي تضعه على المؤشرات الفرعية لمؤشر تنمیة الحكومة الإلكترونیة، بحيث يمنح وزناً أعلى لمؤشر الخدمات الإلكترونیة/الذكيةOSI) ) ووزنا أقل للمؤشرين: مؤشر البنیة التحتیة للاتصالات السلكیة واللاسلكیةTII )) ومؤشر رأس المال البشريHCI) )، وهذا من شأنه أن یجعل التقریر أكثر تركیزًا على التحول الرقمي.

ھناك بعض المكونات التي يُستحسن استبعادها في كل من مؤشر البنیة التحتیة للاتصالات السلكیة واللاسلكیة، ومؤشر رأس المال البشري والحاجة إلى إدخال بعض المكونات الجدیدة في مؤشر رأس المال البشري وجعله أكثر ملاءمة.

### الموقف الاستراتیجي لدول مجلس التعاون الخلیجي

تتبوأ دول مجلس التعاون الخليجي مركزا رائداً في مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية(OSI) في المنطقة العربية، مما يمنحها فرص أكبر لتبادل قصص نجاحها مع بقية الدول العربية الأخرى التي يكون فيها مؤشر الخدمات الإلكترونية/الذكية أقل من المتوسط العالمي.

كما يمكن مشاركة العديد من دراسات الحالة لمساعدة بقية الدول في المنطقة العربية في مسار التحول الرقمي الخاص بهم.

#### حكومة تستشرف المستقبل

يجب أن تتمحور حكومات المستقبل حول تلبية متطلبات الثورة الصناعية الرابعة، وتطويرالتعليم الجيد، وبرامج التعلم مدى الحياة، وتنمية المهارات اللازمة لخلق وظائف جديدة.

من الضروري اليوم، وضع استراتيجية في المنطقة العربية تركز على المهارات المحددة المطلوبة للمستقبل والانطلاق في عملیة التطویر التعلیمي لخلق المهارات في مجال تكنولوجیا المعلومات في المنطقة، وتعزيز قدرة القطاع الخاص في العثور على الكفاءات.

#### اقتصاد معرفي متنوع

بإمكان دول مجلس التعاون الخليجي أن تلعب دوراً محوريًّا في التعاون مع الدولة النامية، أو ما يعرف [ببلدان الجنوب العالمي](https://www.un.org/development/desa/ar/news/intergovernmental-coordination/south-south-cooperation-2019.html) وذلك في تبادل المعرفة والخبرات، والخدمات الإلكترونية والمحتوى.

#### مجتمع سعید ومتماسك

إنّ إعلان دولة الإمارات عام 2019 "عام التسامح" جعل منها مثالاً يحتذى به، وعلى نحو مماثل قامت دول مجلس التعاون الخليجي بإطلاق العديد من المبادرات لخلق مجتمع سعيد ومتماسك.

#### مبادرة عالمية من أجل المزيد من التعاون الرقمي

من الضروري أن تعزز دول مجلس التعاون الخلیجي وجودها وأشطتها في المنتدیات الدولیة االخاصة بالحكومة الرقمیة، مما سيتيح لها التعاون مع عدد أكبر من البلدان، ونقل وتبادل معارف التحول الرقمي الخاصة بكل منها، وعرض قصص النجاح، واعتماد توجهات مبتكرة من بلدان أخرى.

## خلاصة

قام فريق ورشة العمل الإقليمية لخبراء الحكومة الإلكترونية (ReGE19)بمناقشة الاتجاھات التي ینبغي للحكومة تحديدها كعوامل حاسمة لتنفیذ الاستراتیجیة الرقمیة بالكامل، والاستفادة الكاملة من الاقتصاد الرقمي الجدید.

فیما یلي نبسط الاتجاھات الرئیسیة:

* تطوير استراتيجيات للتكنولوجيات الجديدة، وربطها باستراتيجيات التنمية الشاملة. تشمل التقنیات العصرية كل من الذكاء الاصطناعي، تقنیات البلوكتشين، إنترنت الأشیاء، التقنیات السحابية، الروبوتات، الواقع الافتراضي، الواقع المعزز وتحليل البیانات.
* التركیز على المھارات الرقمیة، بمعنى توفر برامج التعلم مدى الحیاة، وسیاسات خلق المعرفة، وتعزيز المهارات التي يتطلبها القطاع الخاص.
* تحسین خدمة العملاء، والتصمیم المتمحور حول المستخدم وخاصة على البوابات للتأكد من تمتع المتعاملين بتجربة جيدة.
* تعزيز أدوات المشاركة الإلكترونية وإشراك المتعاملين باستخدام تقنيات التعهيد الجماعي والمختبرات الحية
* الاستثمار في الابتكار، وإطلاق المزید من الحاضنات لتوجیه رواد الأعمال من الشباب
* تحقيق الاستدامة من خلال القيادة القوية، وتوفير بنية تحتية مستدامة
* تعزيز مبدأ التسامح من خلال الحكومة المفتوحة، الاحتواء، سياسات واستراتيجيات الدمج والاحتواء، والحق في الحصول على الخدمات الرقميةبالإضافة إلى الاهتمام بالبيانات الحكومية المفتوحة (OGD)، يتعين أيضاً تطوير علماء في البيانات، وسیاسات ودلائل إرشادية في البیانات الحكومیة المفتوحة، وإطلاق منصات لمشاركة هذه البیانات.

## المراجع

* https://government.ae/en/information-and-services/g2g-services/uae-e-government- development-index-egdi
* [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte- au-economics-future-of-work-occupational-education-trends-data-science- 170418.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/Economics/deloitte-%20au-economics-future-of-work-occupational-education-trends-data-science-%20170418.pdf)
* https://government.ae/en/about-the-uae/digital-uae/the-uae-s-regional-and- international-cooperation-in-digital-transformation