



مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

تجارب التحول الرقمي في الدول العربية والتحول نحو الحكومات الذكية

المنظمة العربية للتنمية الإدارية
ملتقى التجارب والممارسات الإدارية الناجحة حول:
استراتيجيات التحول لمجتمع رقمي
سبتمبر 2023

د. هبة عبد المنعم

رئيس محور شؤون المكتب الفني

رئيس اللجنة العلمية الاستشارية

مركز معلومات مجلس الوزراء المصري



مجلس الوزراء
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

- اتجاهات التحول الرقمي على مستوى العالم.
- الحكومات الذكية: الإطار العام والعوامل المحفزة
- تطور التحول نحو الحكومات الذكية على مستوى العالم.
- مؤشرات قياس التحول الرقمي للحكومات العربية.
- التحول نحو الحكومات الرقمية: أبرز التجارب الدولية والعربية
- الرؤى المستقبلية.
- الخلاصة والتوصيات على صعيد السياسات.



مجلس الوزراء
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

اتجاهات التحول الرقمي على مستوى العالم

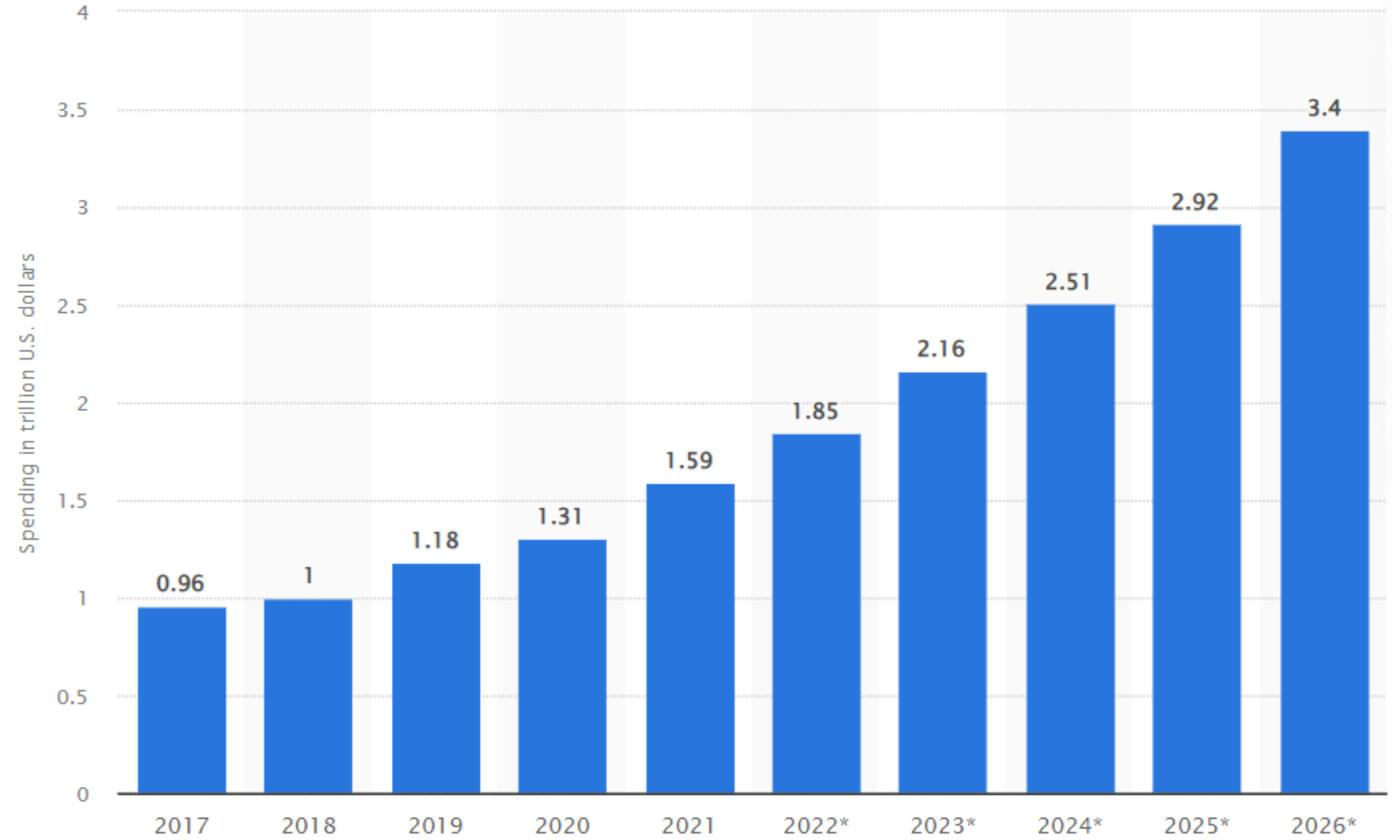
تنامي اتجاهات التحول الرقمي على المستوى العالمي



- التحول الرقمي: دمج التقنيات الرقمية مع نماذج أعمال الحكومات والمنظمات والشركات من أجل زيادة الإنتاجية والكفاءة والاستدامة.
- التحول الرقمي للحكومات والمؤسسات والشركات لم يُعد ترفاً بل ضرورة اكتسبت اهتماماً متزايداً في أعقاب جائحة كوفيد-19.
- يعتبر الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية من التقنيات الأساسية الداعمة للتحول الرقمي في تطبيقات واسعة عبر صناعات متعددة.
- تسير جهود التحول الرقمي على قدم وساق، حيث يشير ما يقرب من 75% من المؤسسات العالمية إلى التحول الرقمي بمثابة الأولوية الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في عام 2022، ارتفاعاً من حوالي 50% في عام 2021.

تنامي اتجاهات التحول الرقمي على المستوى العالمي

إجمالي الإنفاق العالمي على التحول الرقمي (تريليون دولار)



Source: Statista

استراتيجيات التحول الرقمي في الدول العربية

استراتيجية دولة الامارات العربية المتحدة للثورة الصناعية الرابعة (مئوية الإمارات 2071)



ترسيخ رؤية دولة الإمارات بأن تصبح نموذجاً عالمياً رائداً في مواجهة الاستباقية لتحديات المستقبل، ومختبراً مفتوحاً لتطبيقات الثورة الصناعية الرابعة.

استراتيجيات التحول الرقمي في الدول العربية

استراتيجية الإمارات للذكاء الصناعي 2031 في إطار مئوية الإمارات 2071

الرؤية:

□ أن تكون دولة الإمارات ضمن أفضل دول العالم بحلول اليوبيل الذهبي للاتحاد.

المستهدفات:

□ تحقيق أهداف مئوية الإمارات 2071، وتعجيل تنفيذ البرامج والمشروعات التنموية لبلوغ المستقبل.

□ الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في الخدمات وتحليل البيانات بمعدل 100 في المائة بحلول عام 2031.

□ الارتقاء بالأداء الحكومي وتسريع الإنجاز وخلق بيئات عمل مبتكرة.

□ أن تكون حكومة الإمارات الأولى في العالم، في استثمار الذكاء الاصطناعي بمختلف قطاعاتها الحيوية.



استراتيجيات التحول الرقمي في الدول العربية رؤية السعودية 2030



رؤية VISION 2030



الرؤية

□ أن تكون المملكة العربية السعودية العمق العربي والإسلامي قوة استثمارية رائدة ومحور ربط القارات الثلاث.

المستهدفات

□ تطوير البنية التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات، وخصوصاً خدمة الإنترنت عالية السرعة، لتوسيع نطاق التغطية والسعة داخل المدن وحولها وتحسين جودة الخدمة.

□ تحقيق تغطية تفوق نسبة 90 بالمئة من المساكن في المدن ذات الكثافة السكانية العالية و66 بالمئة في المدن الأخرى.

□ تطوير معايير البناء لتسهيل توسيع الشبكات عالية السرعة.

□ تعزيز حوكمة التحول الرقمي من خلال إنشاء مجلس وطني.

استراتيجيات التحول الرقمي في الدول العربية

استراتيجية قطر الوطنية للذكاء الاصطناعي



الركائز

□ تركز استراتيجية قطر الوطنية للذكاء الاصطناعي على ست ركائز هي: التعليم، والوصول إلى البيانات، والعمالة، والأعمال التجارية، والبحوث، والأخلاقيات.

المستهدفات

□ أن تصبح قطر قادرة على إنتاج تطبيقات ذكاء اصطناعي عالمية الطراز في المجالات التي تحظى بالاهتمام على الصعيد الوطني، وأن تتمتع بيئة أعمال تتيح استخدام الذكاء الاصطناعي باعتباره محركاً للابتكار.

استراتيجيات التحول الرقمي في الدول العربية رؤية مصر 2030



الرؤية

- مصر جديدة بحلول عام 2030 ذات اقتصاد تنافسي متوازن ومتنوع يعتمد على الابتكار والمعرفة، قائم على العدالة والاندماج الاجتماعي والمشاركة، ذات نظام إيكولوجي متزن ومتنوع، تستثمر عبقرية المكان والإنسان لتحقيق التنمية المستدامة وترتقي بجودة حياة المصريين.

المستهدفات

- تصنيف مصر بين أفضل 40 دولة في مجال الابتكار وجودة مؤسسات البحث العلمي.
- مضاعفة مساهمة قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الناتج المحلي الإجمالي ثلاثة أضعاف بحلول عام 2021.



استراتيجيات التحول الرقمي في الدول العربية

استراتيجية المغرب الرقمي



الرؤية

الإسراع بعمليات التحول الرقمي من خلال رقمنة الخدمات الحكومية.

المستهدفات

خفض الفجوة الرقمية بنسبة 50 في المائة.

ربط 20 في المئة من الشركات الصغيرة والمتوسطة بالإنترنت.



مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

رقمنة الخدمات العامة: تطور المفهوم من الحكومات الإلكترونية إلى الحكومات الذكية

الحكومة الإلكترونية

” الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم الخدمات الحكومية على اختلافها عبر الوسائط الإلكترونية وأدوات التكنولوجيا وأهمها الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات مثل الهواتف المحمولة “.



الحكومة الذكية

- تأتي الحكومة الذكية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه من خلال الحكومة الإلكترونية والاستثمار فيه عبر الاقتراب أكثر من المواطن من جهة Citizen Centric Government، والتفاعل المباشر والمتزامن مع البيانات المنتشرة في المجتمع ومكوناته الاقتصادية والاجتماعية والأمنية من جهة أخرى.



يمكن وصف الحكومة الذكية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشبكية الذكية لإدارة الأنشطة الحكومية، بما يشمل عدد من مبادرات الحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة بالإضافة إلى مبادرات البيانات الضخمة والمفتوحة. ومن ثم التعامل مع كل ما يتعلق بالنشاط الحكومي طويل المدى في عصر إنترنت الأشياء وإنترنت الخدمات، والتي تعتمد على إنترنت الأنظمة، وإنترنت الأشخاص، وإنترنت البيانات.

رقمنة الخدمات العامة: تطور المفهوم من الحكومات الإلكترونية إلى الحكومات الذكية



استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الشبكية الذكية لإدارة الأنشطة الحكومية

مبادرات الحكومة الإلكترونية والحكومة المفتوحة

مبادرات البيانات الضخمة والبيانات المفتوحة

التعامل مع كل ما يتعلق بالنشاط الحكومي والإداري طويل المدى في عصر إنترنت الأشياء وإنترنت الخدمات ، والتي تعتمد على إنترنت الأنظمة، وإنترنت الأشخاص، وإنترنت البيانات.



رقمنة الخدمات العامة: تطور المفهوم من الحكومات الإلكترونية إلى الحكومات الذكية

Smart Governmen



تطوير إرشادات التطبيقات ذكية للخدمات العامة (Smart Government Apps Guidelines)



إنشاء إطار عمل الخدمات الحكومية الذكية على الهواتف المحمولة أما من خلال تطبيق حكومي موحد أو عبر الجهات المعنية المختلفة



الاستثمار في وسائل الدفع الإلكتروني عبر الهواتف الذكية من أجل تسديد رسوم الخدمات العامة مباشرة عبر المحافظ الإلكترونية من خلال الهواتف المحمولة.



إنشاء شبكات استشعار عن بعد لجمع معلومات آنية في قطاعات الأمن والنقل والصحة والمناخ والبيئة وغيرها

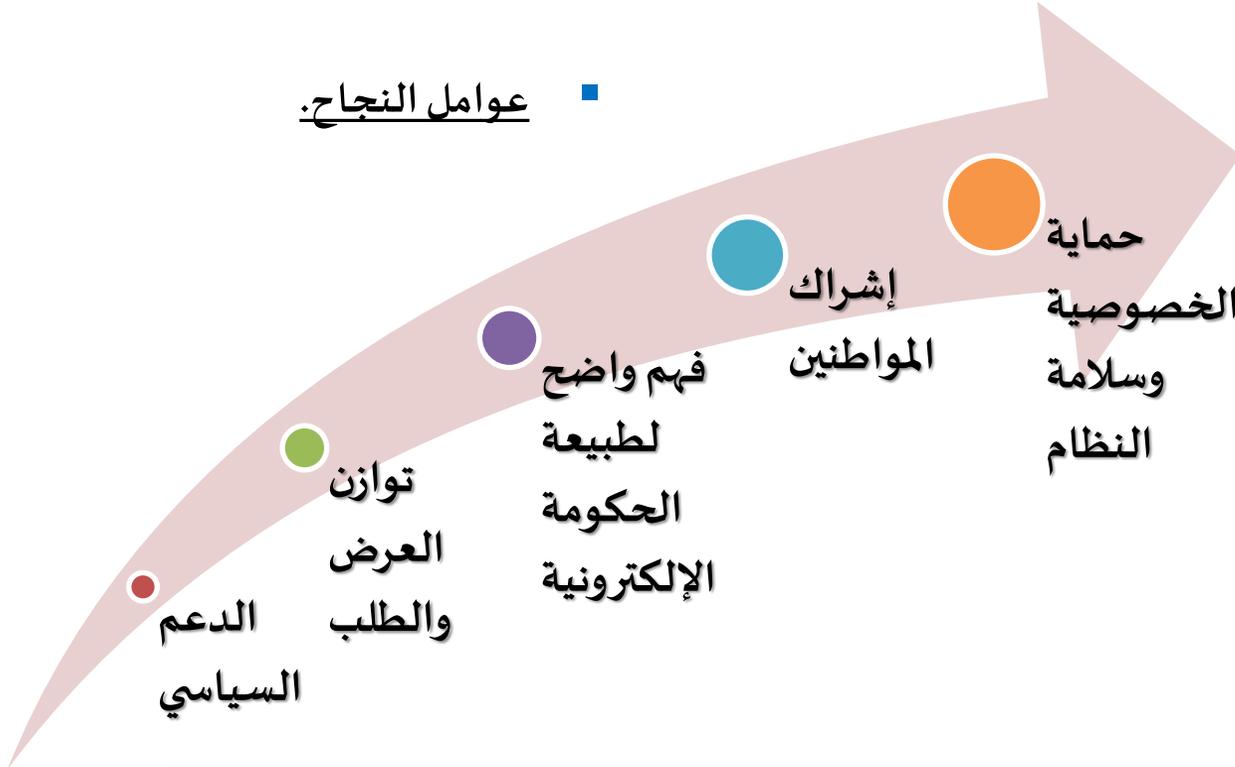


تشجيع إطلاق التطبيقات الذكية لاستخدام الخدمات الحكومية عبر المنصات الإلكترونية المختلفة واستخدام البيانات الضخمة وأجهزة الاستشعار عن بعد.

تعزيز قدرة الحكومة
وبالاعتماد على الأجهزة
الذكية المرتبطة بالإنترنت
على تقديم و تنظيم وادارة
الكثير من الخدمات العامة
عن بعد وتوفير الوقت
المستهلك في جمع البيانات.

رقمنة الخدمات العامة: تطور المفهوم من الحكومات الإلكترونية إلى الحكومات الذكية

عوامل النجاح:



- منظومة متكاملة تقدمها الحكومة للمواطنين عبر منصات إلكترونية بما يساعد على زيادة مستويات كفاءة الخدمات الحكومية (تقليل الوقت والجهد والكلفة).
- كلما اقتربت من الحياة اليومية للمواطن كلما كانت أكثر نجاحاً.

رقمنة الخدمات العامة: تطور المفهوم من الحكومات الإلكترونية إلى الحكومات الذكية



رقمنة الخدمات العامة: مراحل التحول



المصدر: المركز المعاصر لأبحاث الفضاء الإلكتروني، "الحكومة الإلكترونية كمدخل معاصر للإصلاح الإداري".



مجلس الوزراء
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

تسارع التحول نحو الحكومات الذكية على مستوى العالم



- ساهمت التحديات المتلاحقة والمتزامنة عالمياً في تسريع وتيرة التحول نحو تبني نمط الحكومات الذكية؛ للاستفادة مما توفره من مميزات وحلول للعديد من التحديات وخصوصاً في أوقات الأزمات والاضطرابات.
- الأمر لم يعد رفاهية بل بات ضرورة ملحة. وليس أدل على ذلك من جائحة كوفيد-19 وما صاحبها من حالة إغلاق عالمي كاد يصيب كافة الأنشطة بالجمود؛ لولا الحلول التكنولوجية والرقمية التي تم تبنيها تحت مظلة الحكومات الذكية، والتي مكنت الحكومات من الاستمرار في تقديم الخدمات لمواطنيها في مختلف المجالات، وهو ما كان له تأثيره الإيجابي على مختلف الأصعدة وخاصة على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي.
- فضلاً عن مساهمة أنظمة الحكومة الذكية في تقليل معدلات تفشي الوباء بفعل تخفيض وتيرة التفاعل المباشر بين العنصر البشري وكذا عبر توظيف تقنيات جمع وتحليل البيانات في الوقت الحقيقي.
- من جانب آخر، ساعد التحول نحو تبني تقنيات الثورة الصناعية الرابعة على دفع جهود الحكومات للتحول نحو الحكومات الذكية.

العوامل المُحفزة لنمو وتسريع وتيرة تبني تطبيقات الحكومات الذكية



- الزيادة في اعتماد الابتكارات التقنية (لاسيما تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة).
- زيادة الاستثمارات الحكومية في تكنولوجيا الحكومة الذكية.
- معدل القبول المرتفع للحلول المستندة على الحوسبة السحابية.
- زيادة انتشار الهواتف الذكية إلى جانب الاتصال السريع بالإنترنت
- تزايد التفضيل بين المستهلكين للحكومات الذكية، والاعتماد الهائل لميزات الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

Source: Allied Market Research.

الاستفادة من التقنيات المصاحبة للثورة الصناعية الرابعة في المزيد من تطوير الخدمات العامة

ساهم انتشار عدد من تقنيات الثورة الصناعية الرابعة في تعزيز التوجه نحو الحكومات الذكية



البلوك
تشين



أنترنت
الأشياء



الذكاء
الاصطناعي



السيارات
ذاتية
القيادة
والمسيرات



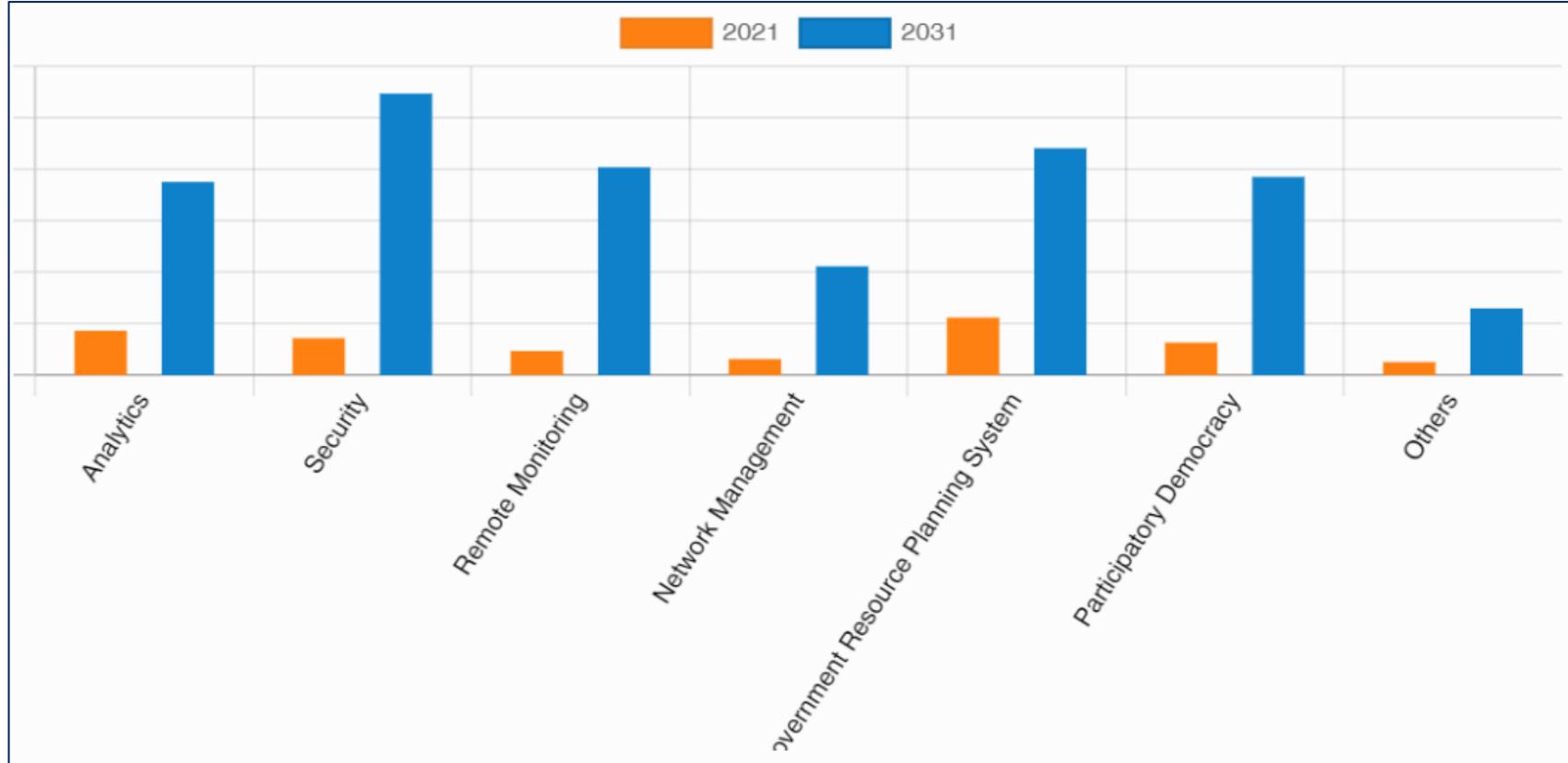
الطباعة
ثلاثية
الأبعاد



البيانات
الضخمة

تنامي قيمة سوق الحكومات الذكية إلى ما يقرب من 25 مليار دولار أمريكي في عام 2021

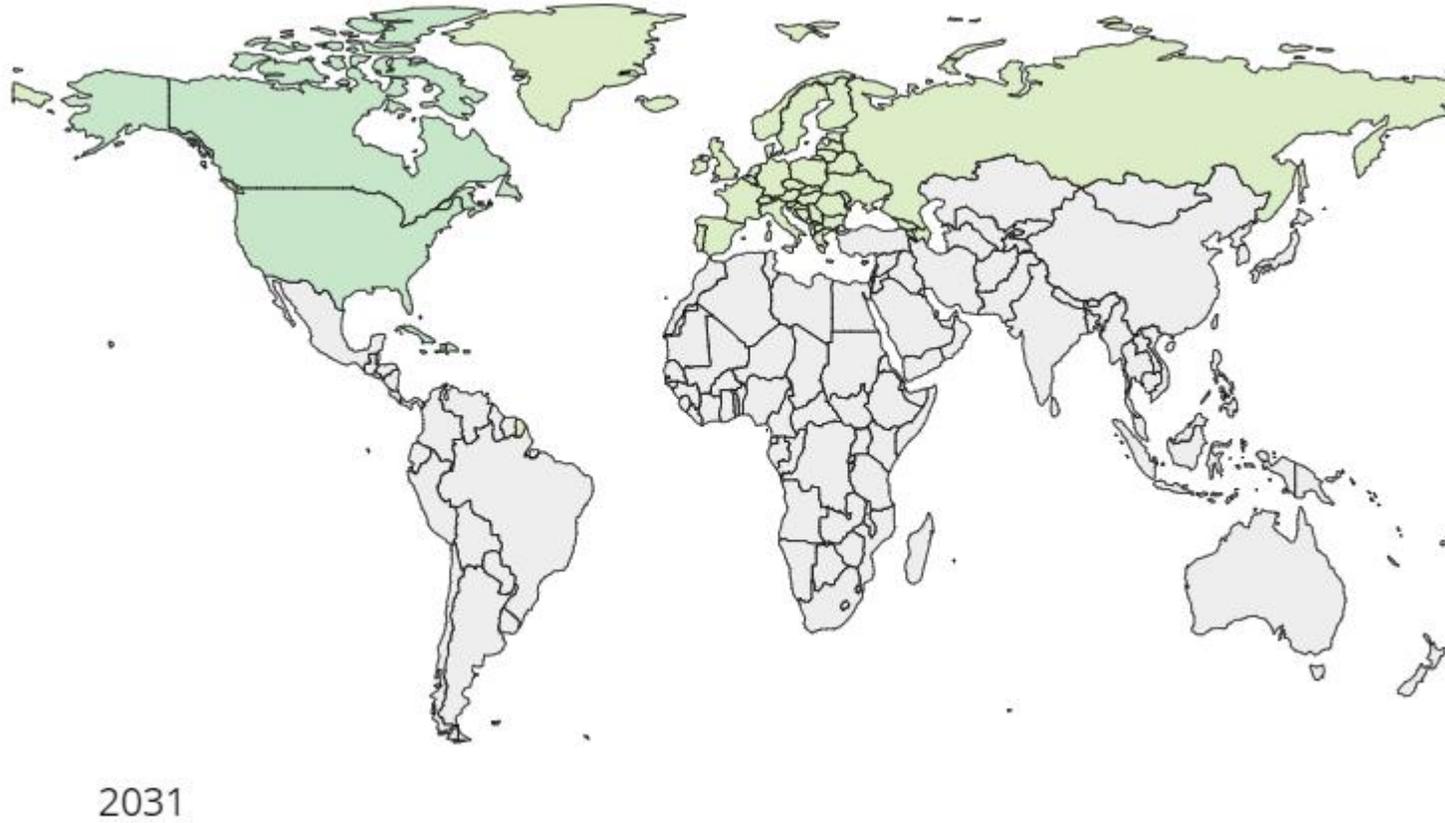
سوق الحكومة الذكية حسب النوع (التحليلات ، الأمن ، المراقبة عن بعد ، إدارة الشبكة ، نظام تخطيط الموارد الحكومية ، الديمقراطية التشاركية ، أخرى) (2021-2031)



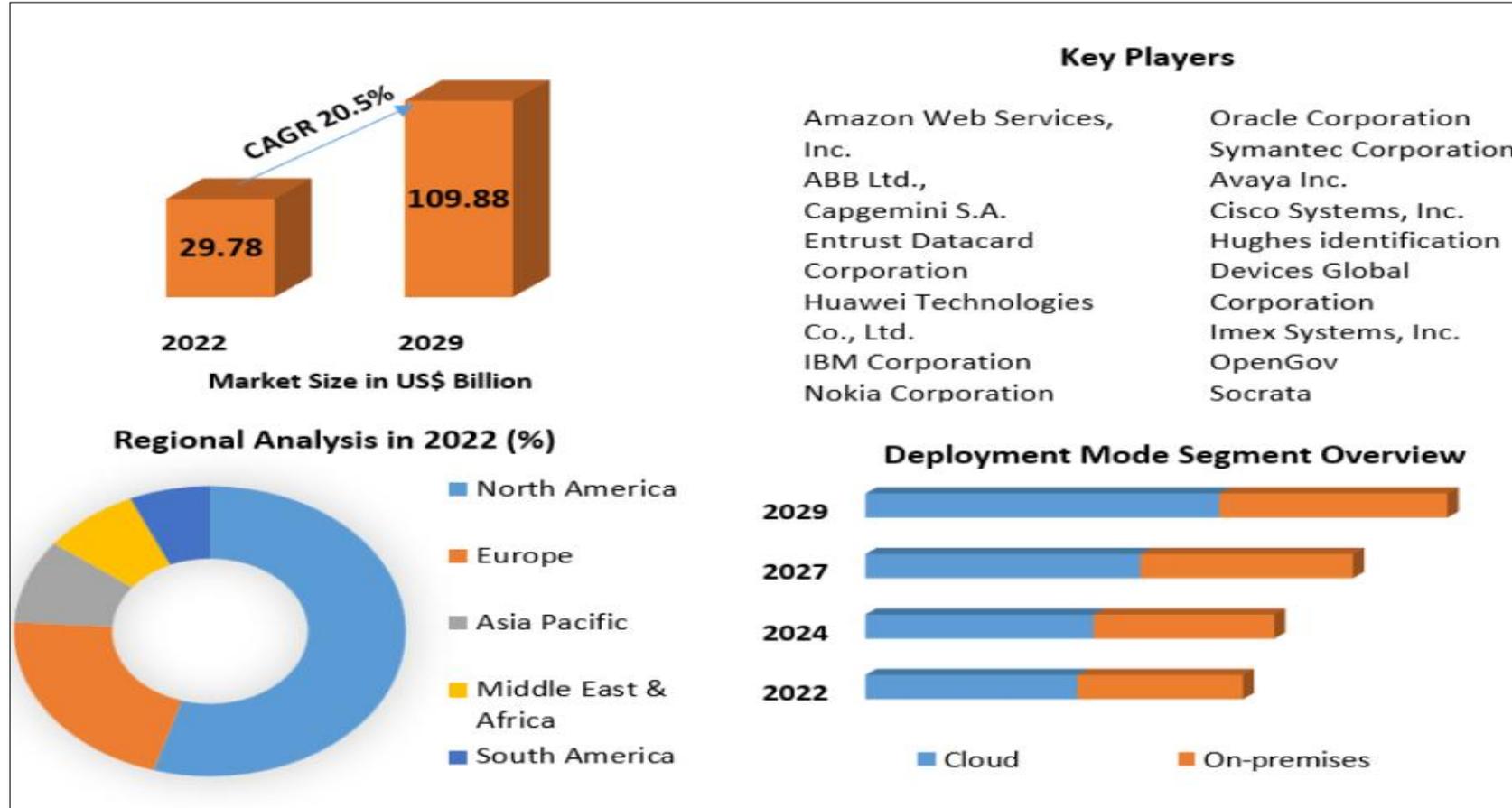
سوق الحكومة الذكية:

- حسب المكون (حلول ، خدمات) ،
- حسب النوع (التحليلات ، الأمن ، المراقبة عن بعد ، إدارة الشبكة ، نظام تخطيط الموارد الحكومية ، الديمقراطية التشاركية ، أخرى).
- حسب نموذج النشر (محلي ، سحابة).

19.4% معدل النمو المركب المتوقع لسوق الحكومات الذكية خلال الفترة (2022-2031)،
ليصل إلى ما يقرب من 125 مليار دولار، وستشهد منطقة آسيا والمحيط الهادئ أعلى معدل نمو
سنوي مركب بنسبة 22.8%.



ارتفاع سوق تقنيات الحكومات الذكية إلى ما يقرب من 110 مليار دولار في عام 2029 بمعدل نمو مركب 20.5%



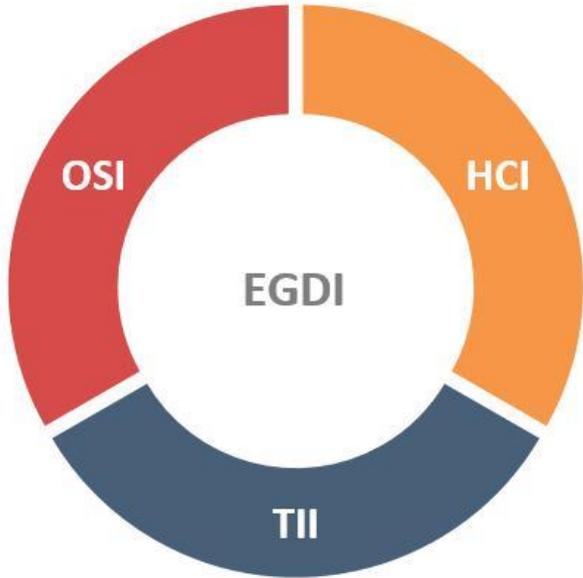
Source: MMR, (2023). " Smart Government Market: Global Industry Analysis and Key Trends (2023-2029)".



مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

E-Government Development Index

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية



OSI - Online Service Index

HCI - Human Capital Index

TII - Telecommunication Infrastructure Index

قياس مدى تقدم الدول نحو اعتماد الحكومات الإلكترونية

■ يعرض مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حالة تطور الحكومة الإلكترونية للدول الأعضاء في الأمم المتحدة، جنباً إلى جنب مع تقييم أنماط تطور مواقع الحكومة الإلكترونية في بلد ما.

■ يدمج مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مقومات الوصول إلى الخدمات الإلكترونية، مثل البنية التحتية والمستويات التعليمية، ليعكس كيف يستخدم البلد تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الوصول إلى الناس وإدماجهم.

■ مقياس مركب من ثلاثة أبعاد مهمة للحكومة الإلكترونية، وهي: توفر الخدمات عبر الإنترنت، وخدمات الاتصالات، والقدرات البشرية.

■ غير مصمم لتقييم مدى جودة الحكومة الإلكترونية بالمعنى المطلق؛ بدلاً من ذلك، يهدف إلى إعطاء تصنيف لأداء الحكومات الوطنية بالنسبة لبعضها البعض.

E–Government Development Index

مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية



تصنيف دول العالم في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية 2022

■ تقود الدول الأوروبية مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم ، تليها آسيا ثم الأمريكيتان ثم أفريقيا.

■ آسيا والأمريكيتان متشابهتان تقريبًا في مستويات تطور الحكومة الإلكترونية مع تزايد عدد الدول التي تتجه صعودًا من بين 14 دولة انتقلت إلى مستويات أعلى في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بين عامي 2020 و2022، خمسة منها موجودة في آسيا (جمهورية كوريا الشعبية الديمقراطية وجورجيا ولبنان والنيبال وطاجيكستان. وثلاثة في الأمريكيتين (بليز وغيانو وبيرو)

■ أحرزت أفريقيا أكبر تقدم ملحوظ، حيث ارتفع متوسط قيم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية فيها بنسبة 3.6 %، تليها آسيا 1.9 % وأوروبا 1.7 % والأمريكيتان 1.5 %

■ هناك علاقة إيجابية بين مستوى دخل البلد وترتيب الحكومة الإلكترونية في بعض الدول. فبعض البلدان ذات الدخل المرتفع لديها درجات مرتفعة للغاية أو عالية من تطور الحكومات الإلكترونية.، حيث تقع 90 % من الدول الأعضاء البالغ عددها 99 دولة، والتي لديها قيم مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية أعلى من المتوسط، في فئة الدخل المرتفع أو الشريحة الأعلى من فئة الدخل المتوسط، و10% المتبقية هي دول في الشريحة الدنيا من فئة الدخل المتوسط (دولة بوليفيا المتعددة القوميات، إندونيسيا، جمهورية إيران الإسلامية، قيرغيزستان، منغوليا، الفلبين، سريلانكا، تونس، أوكرانيا، أوزبكستان، فيتنام).

E-Government Development Index

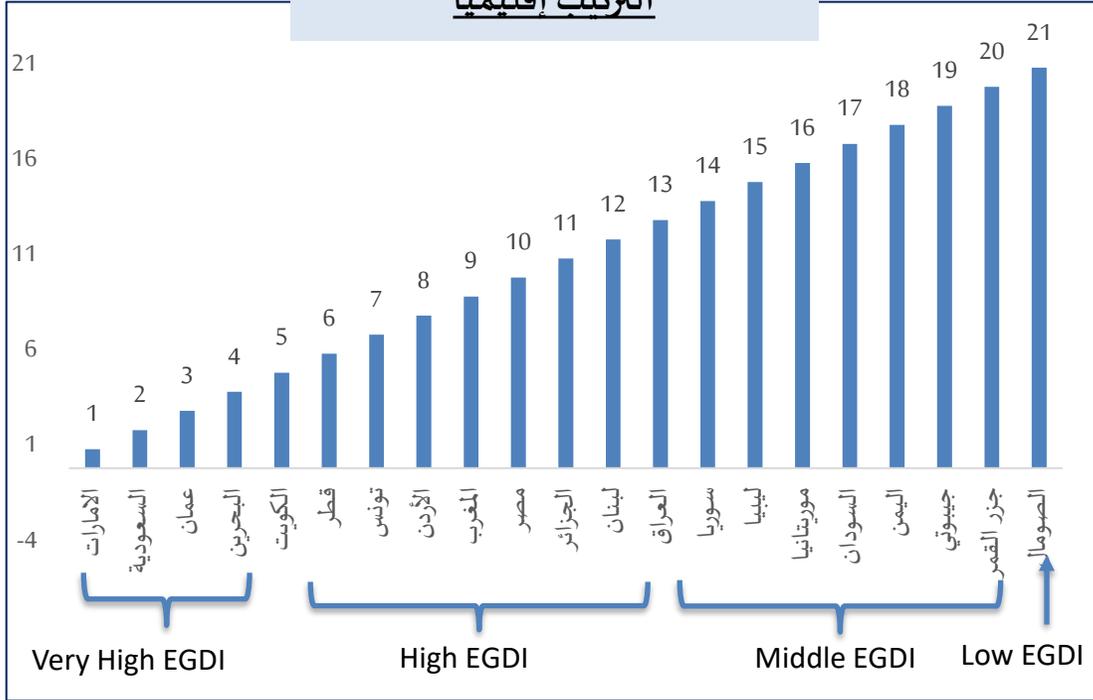
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية



تصنيف الدول العربية في المؤشر

تصدر كل من الإمارات والسعودية وعمان والبحرين قائمة الدول العربية الأكثر تطوراً في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

الترتيب إقليمياً



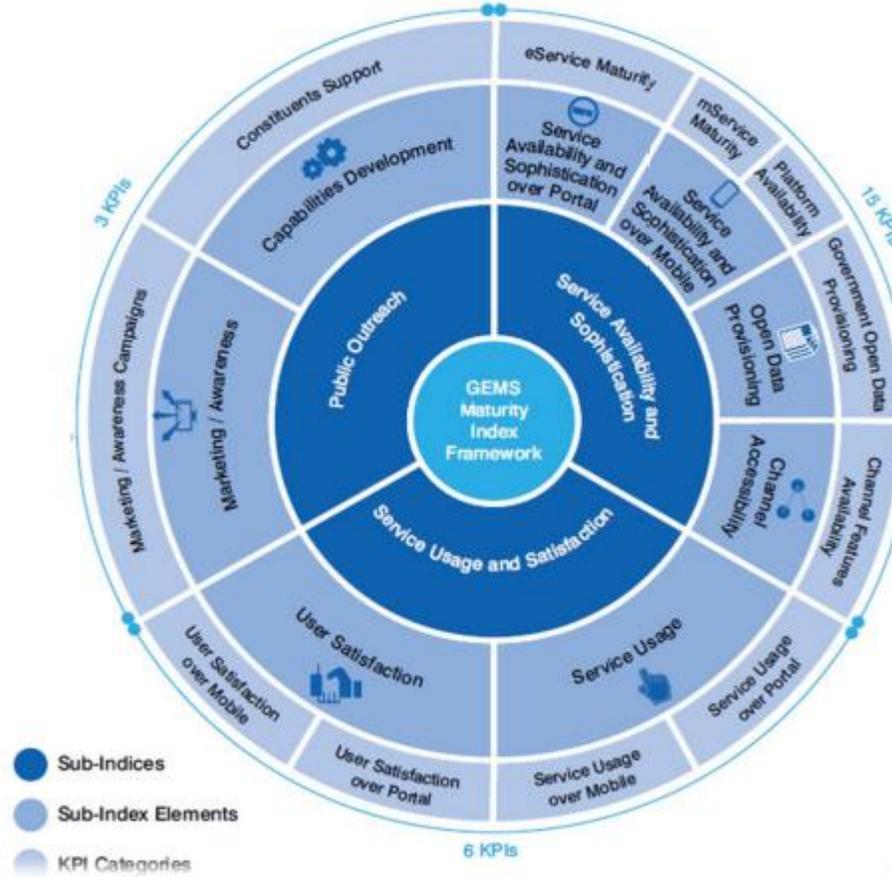
الترتيب عالمياً



Source: UN, (2022). "UN E-Government Survey."

Government Electronic and Mobile Service (GEMS) Maturity Index (ESCWA)

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية وعبر الهواتف المحمولة



قياس درجة نضوج واستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية

Pillar	Description	#KPIs
Service Availability & Sophistication	Supply-side KPIs	15
Service Usage & Satisfaction	Demand-side KPIs	6
Public Outreach	Inclusion KPIs	3

Total KPIs: 24

Source: ESCWA, (2022). "Government Electronic and Mobile Services (GEMS-2022) Maturity Index, December.

Government Electronic and Mobile Service (GEMS) maturity index (ESCWA)

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية وعبر الهاتف المحمولة



قياس درجة نضوج واستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية

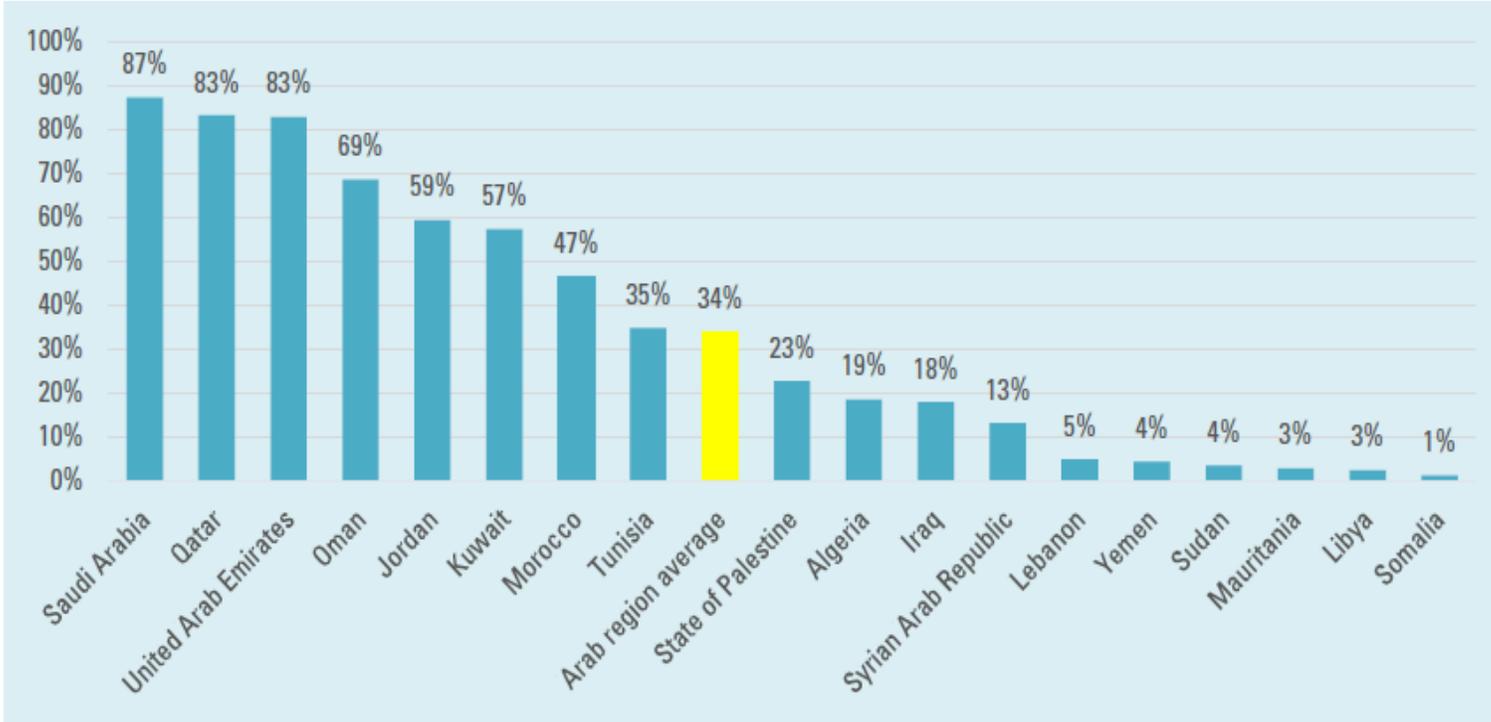
- تقييم 84 خدمة حكومية إلكترونية.
- مجموعة مختارة من الدول.
- تقييم مستوى الخدمة.
- تقييم مَزودي الخدمات الحكومية الإلكترونية.
- تقييم إجمالي لدرجة النضج والاستخدام.

Government Electronic and Mobile Service (GEMS) maturity index (ESCWA)

مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية وعبر الهواتف المحمولة



Overall score in GEMS 2022



Source: ESCWA calculations.

قياس درجة نضوج واستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية

- يعكس الجهود التي بذلتها السعودية على صعيد التحول الرقمي.
- يأتي في أعقاب عام من التحول نحو نموذج نضج الحكومة الرقمية.
- بلغت نسبة توفر الخدمات الحكومية الرقمية في السعودية بحسب التقرير 96%.
- أما بالنسبة لوصول الخدمات للجمهور فقد بلغت 86% من سكان الدولة.
- كما بلغت نسبة استخدام الخدمة ورضا المستخدمين للخدمة 79%.

مؤشر جاهزية الحكومات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي



- على المستوى العالمي تتباين مستويات جاهزية دول العالم لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي لاسيما فيما يتعلق بقدرة هذه الحكومات على استخدام هذه التقنيات في تقديم خدمات أفضل لمواطنيها وهو ما ظهر بشكل أكثر وضوحاً وركزت عليه العديد من الحكومات في أعقاب انتشار جائحة كوفيد-19 لتعزيز جهودها لمحاربة التدايعات الناتجة عن انتشار المرض ودعم التعافي الاقتصادي وتطوير خدمات أفضل على صعيد التعليم والصحة والمواصلات وتحسين طريقة تقديم الخدمات العامة.
- أحد المحاولات المهمة لتقييم مدى جاهزية حكومات دول العالم للاستفادة من المزايا المرتبطة بالتحويلات التي تقودها تقنيات الذكاء الاصطناعي تتمثل في قيام كل من مؤسسة أكسفورد انسايتس والمركز الدولي لتطوير البحوث باستحداث مؤشر مركب لتقييم مستوى جاهزية حكومات دول العالم للاستفادة من هذه التقنيات.
- يقيس المؤشر جاهزية الحكومات للذكاء الاصطناعي في ثلاثة ركائز رئيسة تتمثل في:
 - 1) مدى رغبة الحكومة في تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي (مستوى الطلب)
 - 2) مدى تطور تقنية الذكاء الاصطناعي في الدولة (مستوى العرض)،
 - 3) مدى تطور البيانات والبنية الأساسية (مُمكنات استفادة المواطنين من هذه التقنيات).
- تضم هذه الأبعاد ثلاثة عشرة مجالاً أساسياً مرتبطة بالذكاء الاصطناعي يتم قياسها باستخدام 33 مؤشراً، كما يستفيد المؤشر كذلك من رؤى وتحليل الخبراء على مستوى 181 دولة بما يضم 10 أقاليم جغرافية.

Source: Oxford Insight and International Development Center, (2020). "Government AI Readiness Index?", Available at: <https://www.oxfordinsights.com/government-ai-readiness-index-2020>.

مؤشر جاهزية الحكومات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي



مؤشر جاهزية الحكومة للذكاء الاصطناعي لعام 2022:

- القادة العالميون: الولايات المتحدة تصدر المؤشر لكن سنغافورة تتصدر في ركيزتين من أصل ثلاثة ركائز.
- هزة إقليمية: تشكل دول أوروبا الغربية أقل من نصف الدول العشر الأولى للمرة الأولى حيث حققت ثلاث دول في شرق آسيا أعلى 10 مراكز.
- ركيزة الحكومة: تهيمن البلدان المتوسطة الدخل على عمل استراتيجية الذكاء الاصطناعي.
- مدى تطور تقنية الذكاء الاصطناعي في الدولة: مهارات الذكاء الاصطناعي عالمية، حيث يظهر مطورو المستقبل في مجموعة متنوعة من البلدان.
- مدى تطور البيانات والبنية الأساسية: تكشف التغييرات في ركيزة D&I عن الحكومات التي تلعب دورًا نشطًا في دعم توافر البيانات وتضع ثلاث دول في شرق آسيا في مقدمة هذا البعد.

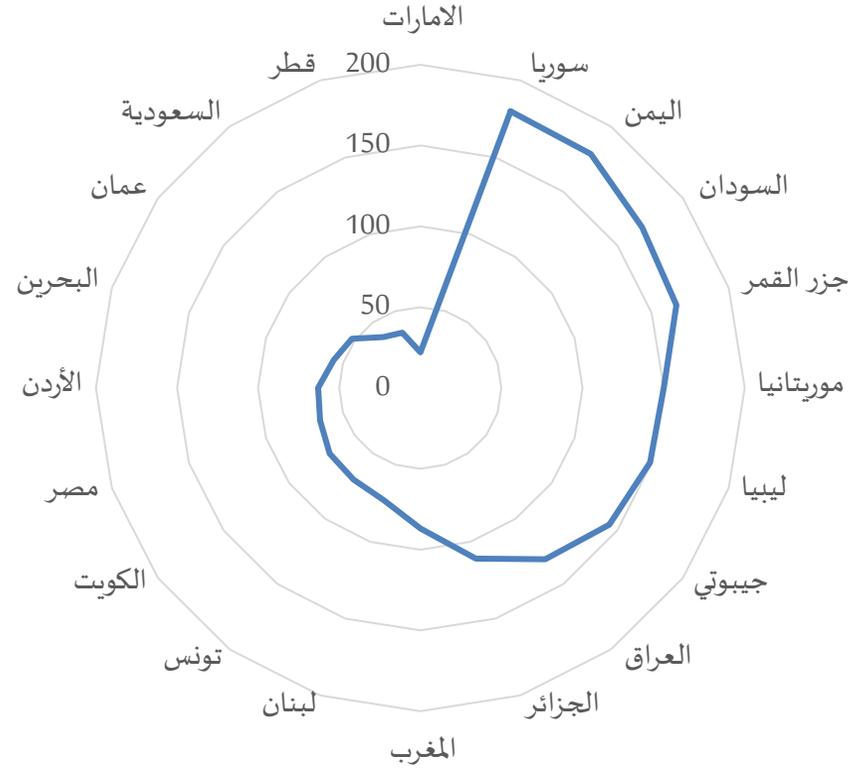
Source: Oxford Insight and International Development Center, (2020). "Government AI Readiness Index?", Available at: <https://www.oxfordinsights.com/government-ai-readiness-index-2020>.

مؤشر جاهزية الحكومات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي



تصنيف الدول العربية في المؤشر

تصدر كل من الإمارات وقطر والسعودية وعمان والبحرين والأردن ومصر قائمة الدول العربية الأكثر تطوراً في مؤشر جاهزية الحكومات لتطبيقات الذكاء الاصطناعي



Source: Oxford Insight and International Development Center, (2020). "Government AI Readiness Index?", Available at: <https://www.oxfordinsights.com/government-ai-readiness-index-2020>.



مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

التحول نحو الحكومات الرقمية: أبرز التجارب الدولية والعربية



الدنمارك: أفضل حكومة إلكترونية في العالم



- > Digital Post
- > Dine personlige oplysninger
- > Identitetstyveri
- > Oplevelser med it-kriminalitet
- > Gode råd til en it-sikker hverdag
 - **Bliv klogere på digitale trusler**
 - Hold dit NemID for dig selv
 - Opdater dine programmer
 - Reager kun på sikre beskeder
 - Slå to-trins-login til og lav dit kodeord længere
 - Tag sikkerhedskopier

Bliv klogere på digitale trusler

Få konkrete råd og vejledninger til en mere sikker digital hverdag



تبنى استراتيجية رقمية وطنية (2016 – 2020) تلزم المواطنين قانوناً باستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر بوابة الخدمات الرقمية الوطنية Borger.dk.

يتم عبر هذه المنصة توفير أكثر من 2,000 خدمة إلكترونية يمكن للمواطنين الوصول إليها وتنفيذها وتنوع من خدمات بسيطة إلى خدمات متقدمة ومعقدة مثل تقديم الملف الضريبي.

يتعامل مع هذه المنظومة نحو 90 في المائة من السكان مقارنة بالنسبة المستهدفة بداية والبالغة 80 في المائة.

التحول نحو الحكومات الرقمية: أبرز التجارب الدولية والعربية



الدنمارك: أفضل حكومة إلكترونية في العالم

مقومات نجاح التجربة

- وجود قانون مُلزم باستخدام الخدمات الحكومية الرقمية.
- تنسيق الخدمات الحكومية والتعاون بين المستويين المحلي والقومي.
- إمكانية استفادة المجالس البلدية ذات الموارد المحدودة من البنية التحتية للبيانات التي توفرها الحكومة الوطنية.
- الاستخدام الواسع النطاق لبطاقات الهوية الرقمية NemID التي تسمح للسكان بالوصول إلى كل الخدمات الإلكترونية الحكومية.
- حملات توعية وتدريب على استخدام التقنيات الحديثة.



التحول نحو الحكومات الرقمية: أبرز التجارب الدولية والعربية



الدنمارك: أفضل حكومة إلكترونية في العالم



"الخطوة القادمة للدنمارك هي شخصنة تجربة المستخدم لتكون أكثر ذكاءً، وهو ما تختبره وكالة الرقمنة فيما يخص المحتوى الموجه بالفعل؛ عندما يدخل على المنصة مواطن شارف على سن المعاش مثلاً فإن اختياراته للتقاعد ستظهر له".

ريكي زيبرج،

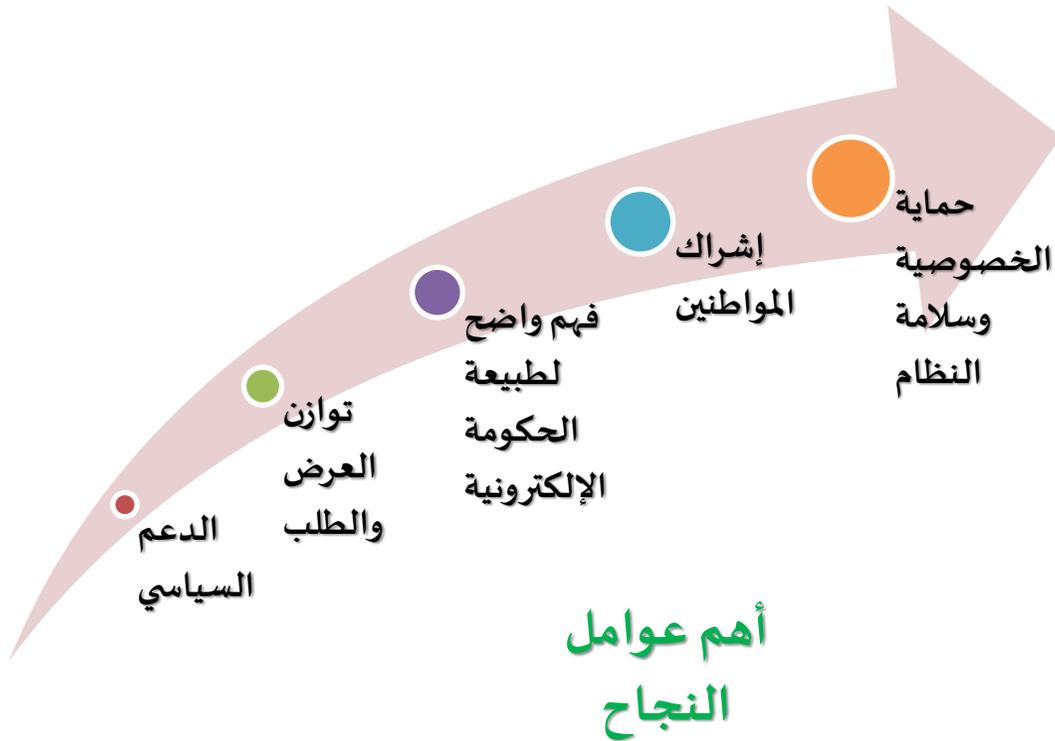
مدير الوكالة الدنماركية للرقمنة

المصدر: مجلة الحكومة الرقمية: مجلة متخصصة في الابتكار الحكومي والتكنولوجيا الحديثة.

التحول نحو الحكومات الرقمية: أبرز التجارب الدولية والعربية

الإمارات: أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربياً

الحكومة الذكية ورؤيتها



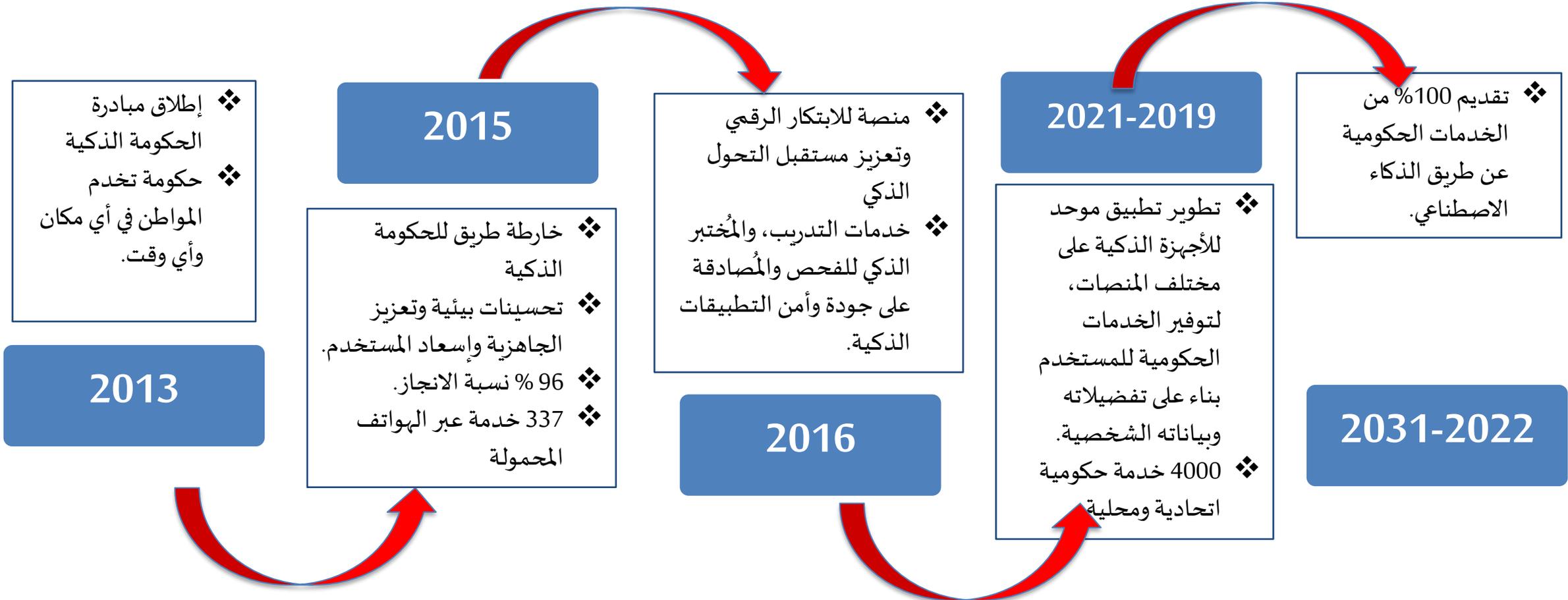
- ❖ حكومة لا تنام.
- ❖ تعمل 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في السنة.
- ❖ مضيافة كالفنادق.
- ❖ سريعة في معاملاتها قوية في إجراءاتها.
- ❖ تستجيب بسرعة للمتغيرات.
- ❖ تبتكر حلولاً للتحديات.
- ❖ تسهل حياة الناس وتحقق لهم السعادة.



التحول نحو الحكومات الرقمية: أبرز التجارب الدولية والعربية

الإمارات: أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربياً

تم تحقيق تقدم كبير في هذا الصدد حيث تم تصنيف الإمارات كواحدة من أفضل خمس دول في العالم في مجال الحكومة الذكية.



الإمارات: أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربياً

الإمارات: الصيدلية الذكية

□ تحرص هيئة الصحة في دبي بشكل دائم على تسخير التكنولوجيا، التي تعمل على خدمة المرضى و حمايتهم، من الأخطاء الناتجة من الأداء البشري أو ما يسمى الخطأ البشري.

□ الصيدلة الذكية الروبوتية:

○ قامت هيئة الصحة في دبي بتدشين أول روبوت من نوعه في الشرق الأوسط، يعمل على صرف الدواء دون تدخل بشري في مستشفيات راشد، كما يعمل الروبوت بقدرات كبيرة وتقنيات عالية حيث يقوم بصرف (12) ألف وصفة طبية في أقل من دقيقة، كما أن الروبوت يستطيع تخزين أكثر من (35) ألف علبة دواء.

○ كما أعلنت شركة أبوظبي للخدمات الصحية «صحة» تطبيق «الصيدلية الذكية» في (10) منشآت طبية تابعة لـ «صحة».



الإمارات: أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربياً

الإمارات: بلدية دبي تستخدم الطباعة ثلاثية الأبعاد في تأسيس مباني حكومية



أصدر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات رئيس مجلس الوزراء، بصفته حاكم إمارة دبي، مرسوماً بشأن تنظيم استخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في أعمال البناء بإمارة دبي، على أن تكون «بلدية دبي» هي الجهة المعنية بتحقيق أهداف المرسوم وفق الصلاحيات والمهام المحددة لها في نصه، وذلك بهدف تنظيم استخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد بأعمال البناء في أنحاء الإمارة، ورفع نسبة المباني التي يتم تنفيذها باستخدام هذه التقنية بصورة تدريجية، وتحقيق نسبة لا تقل عن 25% من إجمالي المباني التي سيبدأ تشييدها بعد تاريخ العمل بأحكام هذا المرسوم، وذلك بحلول عام 2030.

الإمارات: أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربياً

الإمارات: إصدار الإطار التنظيمي للسيارات ذاتية القيادة ليصبح 25% من رحلات التنقل في دبي ذاتية القيادة بحلول عام 2030



أصدر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة رئيس مجلس الوزراء، بصفته حاكماً لإمارة دبي، «قانون تنظيم تشغيل المركبات ذاتية القيادة في دبي» رقم (9) لسنة 2023، بهدف تحقيق استراتيجية الإمارة في التنقل الذكي ذاتي القيادة، لتحويل 25% من إجمالي رحلات التنقل في دبي إلى رحلات ذكية وذاتية القيادة بحلول عام 2030.

ينظم هذا الإطار استخدام الذكاء الاصطناعي، وتنظيم تشغيل المركبات ذاتية القيادة، وفقاً لمتطلبات السلامة والجودة، وطبقاً لأفضل المعايير والممارسات العالمية المطبقة في هذا الشأن، واستقطاب الاستثمارات في جميع الأنشطة المرتبطة بالمركبات ذاتية القيادة، ومعالجة التحديات التنظيمية والقانونية الناجمة عن استخدامات الذكاء الاصطناعي في مجال النقل.

الإمارات: أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربياً

الإمارات: استراتيجية دبي الذكية لتقديم الخدمات الحكومية بنسبة 100% بتقنية البلوك تشين



- إستراتيجية دبي الذكية تهدف إلى تطوير حكومة دبي حتى تصبح أول حكومة يتم تشغيلها بتقنية البلوك تشين بنسبة 100 في المائة عن طريق تقديم جميع الخدمات الحكومية باستخدام هذه التقنية.
- من المتوقع أن يتم ادخار حوالي 1.5 مليار دولار سنوياً نتيجة لذلك بما يفوق العائدات السنوية لبرج خليفة المعلم السياحي الأبرز في الإمارات..

السعودية ثاني أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربيًا

أربع مكونات رئيسة للحكومة الذكية



- ❑ حددت إستراتيجية الحكومة الذكية (2020-2024) طموح المملكة ورؤيتها وأهدافها ومبادراتها وخططها.
- ❑ تهدف الإستراتيجية تحديد كيف ستعمل المملكة العربية السعودية على تحقيق رؤيتها لتحويل الحكومة رقميًا وبناء قدرات حكومية ذكية على مستوى عالمي.
- ❑ تحدد إستراتيجية الحكومة الذكية هدفًا طموحًا يتمثل في أن تكون الحكومة بحلول عام 2024 مرنة ومؤهلة وابتكارية، مما ينتج عنه تجارب حكومة ذكية جديدة وسلسلة للمستخدمين تتمحور حول احتياجاتهم.
- ❑ كما تضمنت رؤية "المملكة العربية السعودية 2030" العديد من مبادرات ومشروعات الحكومة الذكية.

السعودية ثاني أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربيًا

التقنيات المستخدمة

تقنيات Radio Frequency Identification (RFID)



أقمار صناعية لربط كاميرات
المراقبة والشاشات
الالكترونية



أجهزة رصد للكثافة البشرية.



التطبيقات الذكية

الأبنية الذكية

نظام النقل الذكي

الخدمات الحكومية

نظم المراقبة

إدارة النفايات

نشاطات الحجيج



السعودية ثاني أفضل حكومة إلكترونية وذكية عربيًا

مكة تُعد أحد أبرز المدن الذكية بالسعودية التي تم تنفيذها من خلال
البلدية ووزارة الحج



- تم تحديث البنية التحتية القائمة وتوسيع نطاقها لتتكامل الخدمات بحيث يمكن لزائري مكة المكرمة والحجاج الحصول على خدمات إلكترونية.
- تعتمد البلدية على أنظمة المعلومات الجغرافية للمساعدة في تتبع حركة الحج وتقديم نظام إدارة مرور ذكي لمراقبة المرور ومنع الاختناقات المرورية وخفض الحوادث وتحسين السلامة العامة.

قطر

ثاني أفضل حكومة ذكية وسادس حكومة إلكترونية عربياً



□ بلغ عدد المدن الذكية بقطر (3) مدن ، وشكلت نحو

43% من إجمالي مدن الدولة ومن أبرزها مدينة

لوسيل التي تتميز بكونها مدينة مستدامة ذات بنية

تحتية ذكية.

□ وكذلك مشروع مدينة مشيرب الذي يقع وسط

الدوحة ويعد أول مشروع مستدام يعتمد على

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

عُمان

ثالث أفضل حكومة إلكترونية ورابع حكومة ذكية عربيًا



- استهلّت عمان رحلتها لإحداث تحول نوعي نحو قيام مجتمع عُمان المعرفي؛ من خلال "الاستراتيجية الوطنية لمجتمع عُمان الرقمي والحكومة الإلكترونية"، التي حددت خطط وآليات العمل لتحقيق هذا الهدف.
- وانطلاقًا من هذه الاستراتيجية ولدت مبادرة عُمان الرقمية، التي تهدف إلى تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتعزيز الخدمات الحكومية، وإثراء قطاع الاعمال، وتمكين الأفراد من التعامل الرقمي.
- تشتمل هذه المبادرة على إنشاء بنية أساسية متكاملة لتوفير الخدمات الحكومية الإلكترونية المتميزة للمواطنين وقطاع الأعمال في السلطنة، وبناء صناعات تعتمد على المعرفة، وتوفير فرص عمل واسعة ومتنوعة للمواطنين.
- فازت سلطنة عمان سنة 2015 بفئتين في جائزة الشرق الأوسط الـ 20 لتمييز الحكومة والخدمات الإلكترونية الذكية؛ حيث حصلت هيئة تقنية المعلومات على الجائزة في فئة الحكومة الذكية لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات، في حين فازت شرطة عُمان السلطانية بفئة الخدمات المتكاملة.

مصر

تجربة العاصمة الإدارية الجديدة



- تم الانتقال الى العاصمة الإدارية 2023، التي تعتبر من أهم المدن الذكية المصرية استناداً إلى بنيتها الأساسية المتطورة.
- مدينة المعرفة : تم إنشاؤها بالعاصمة لتكون أكبر مركز بحوث وابتكار وتطوير عملي في مجال التقنيات والتكنولوجيا.
- تم إنشاء جامعة مصر المعلوماتية أيضاً بالعاصمة وهي أول جامعة في أفريقيا بالكامل متخصصة في تكنولوجيا المعلومات وعلوم الإتصالات.
- تم إنشاء مبنى مخصص لتدريب الشباب على التطوير التكنولوجي بطرق متقدمة.



مجلس الوزراء
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

الخلاصة والانعكاسات على صعيد السياسات

hgog

الخلاصة والانعكاسات على صعيد السياسات

- تظهر التجارب العربية التسارع غير المسبوق لحكومات الدول العربية للتحويل نحو الحكومات الذكية للاستفادة من كل ما تقدمه هذه الحكومات من مكاسب اقتصادية هائلة ومن رفع ملموس لمستوى جودة الخدمات الحكومية ورضاء المواطنين.
- تشير التجارب العربية على غرار مثيلاتها العالمية إلى وجود علاقة واضحة بين مستوى الدخل لكل دولة وقدرتها على التحويل السريع نحو تطبيقات الحكومات الذكية وهو ما بدا واضحاً من تصدر الدول ذات مستويات الدخل الأعلى مثل الإمارات والسعودية للدول العربية من حيث التقدم المحقق في هذا المجال.
- لا يعني ذلك عدم وجود فرص للدول متوسطة ومنخفضة الدخل حيث تظهر المؤشرات الدولية قصص نجاح مميزة في هذا المجال وهو ما قد يُعزى إلى إدراك حكومات هذه الدول لأهمية المكاسب المتأتية جراء التحويل نحو الحكومات الذكية وبالتالي العمل على توفير موارد مالية داعمة لهذا التحويل للحاق بركب الحكومات الذكية بما يدعم النمو والتنمية المستدامة،
- حيث تشير التقديرات الدولية على سبيل المثال إلى أن رقمته العمليات المالية على جانبي الموازنة من شأنه توفير وفورات تقدر بنحو 1.5% من الناتج المحلي الإجمالي وبالتالي يُمكن استخدام هذه الوفورات لدعم الاستثمار في تطبيقات الحكومات الذكية.
- أهمية البنية التحتية المتطورة كعنصر داعم للتحويل في كافة القطاعات الحيوية ولاسيما قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدام تطبيقات الهواتف الذكية وكابلات الألياف البصرية وتقنيات الجيل الخامس.

الخلاصة والانعكاسات على صعيد السياسات

- ارتفاع مستويات مهارات رأس المال البشري تعتبر من أهم العوامل المحفزة للتحول نحو الحكومات الذكية في ضوء ما تتطلبه تطبيقات الحكومات الذكية من الاستثمار الضخم في الموارد البشرية الداعمة لتلك التقنيات.
- أهمية وجود استراتيجيات واضحة وطنية للتحول نحو تطبيقات الثورة الصناعية الرابعة وأطر تشريعية وتنظيمية ومؤسسية وداعمة لهذا التحول والذي يدعم بدوره التحول نحو الحكومات الذكية.
- محورية إشراك المواطنين في هذه التجارب لفهم أساس التحول وهو ما يستلزم وجود مجتمع واعي ومنفتح من خلال بناء أنظمة تعليمية وصحية متطورة تهدف إلى توفير الفرص للمواطنين لتطوير مهاراتهم وتنمية الأبداع والابتكار باعتبار أن العنصر البشري هو جوهر عملية التنمية وذلك من خلال زيادة مستوى الأنفاق على القطاع الصحي والقطاع التعليمي.
- وجود مناخ استثماري ملائم وجاذب للاستثمار في تقنيات الحكومات الذكية وسط منافسة في السوق المحلي ما بين الشركات الوطنية والدولية لتطوير تلك التطبيقات.

الخلاصة والانعكاسات على صعيد السياسات

- أهمية توفر مبادرات نشر البيانات والمعلومات ووجود أطر تشريعية وتنظيمية تسمح بتبادل ونشر البيانات ولاسيما البيانات الضخمة والاستفادة منها في إطار تطبيقات الحكومات الذكية.
- ضرورة تنفيذ مبادرات التحول نحو الحكومات الذكية من خلال نموذج حوكمة واضح يعزز هياكل المساهمات المحددة وطنياً ويتماشى مع أهداف إستراتيجية الحكومة الذكية.



مجلس الوزراء
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

خالص الشكر على حسن الاستماع

د. هبة عبد المنعم

رئيس محور شؤون المكتب الفني لرئاسة مركز معلومات مجلس الوزراء المصري

رئيس اللجنة العلمية الاستشارية

haali@idsc.net.eg



مجلس الوزراء المصري
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

خارطة طريق التحول الرقمي

بمركز المعلومات

التكنولوجيا من أجل آفاق جديدة

هدف استراتيجي

دعم جهود المركز

نحو تبني التقنيات الحديثة لدفع التعاون والابتكار
وتعزيز عمليات صنع القرار



دوافع تبني تقنيات الحكومة الذكية

1 تحقيق التنمية
المستدامة

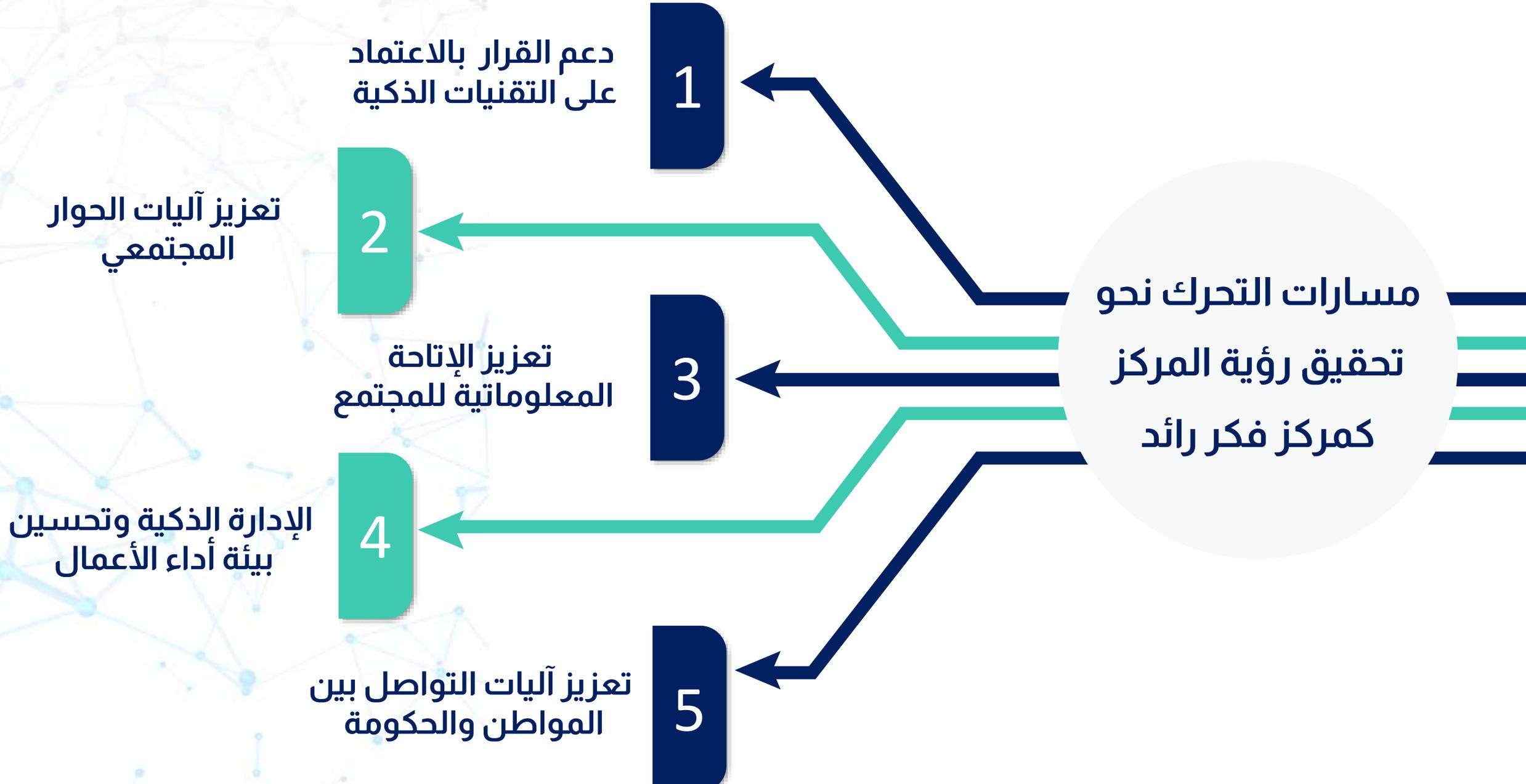
2 مجتمع مصري
يتعامل رقمياً

3 إشراك المواطنين
في عملية صنع القرار

3 دعم اتخاذ القرار
باستخدام التقنيات
الذكية

5 تحسين جودة حياة
المواطن المصري

6 تمكين وتوعية
المواطنين





المسار الأول:

دعم القرار بالاعتماد على التقنيات الذكية

(النمذجة والذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات)



262 الف عنصر بيان

التنبؤات بالمتغيرات الاقتصادية، باستخدام
سيناريوهات افتراضية (ماذا لو..)

- التنبؤ بالناتج المحلي الإجمالي
- تحويلات العاملين بالخارج
- الاستثمار الأجنبي المباشر

Economic Smart Dashboard

وهي الأولى من نوعها في مصر



بوابة التشريعات المصرية

رئاسة مجلس الوزراء
مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار



يوطن بها تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي

أول قاعدة تشريعات حكومية

elpai.idsc.gov.eg

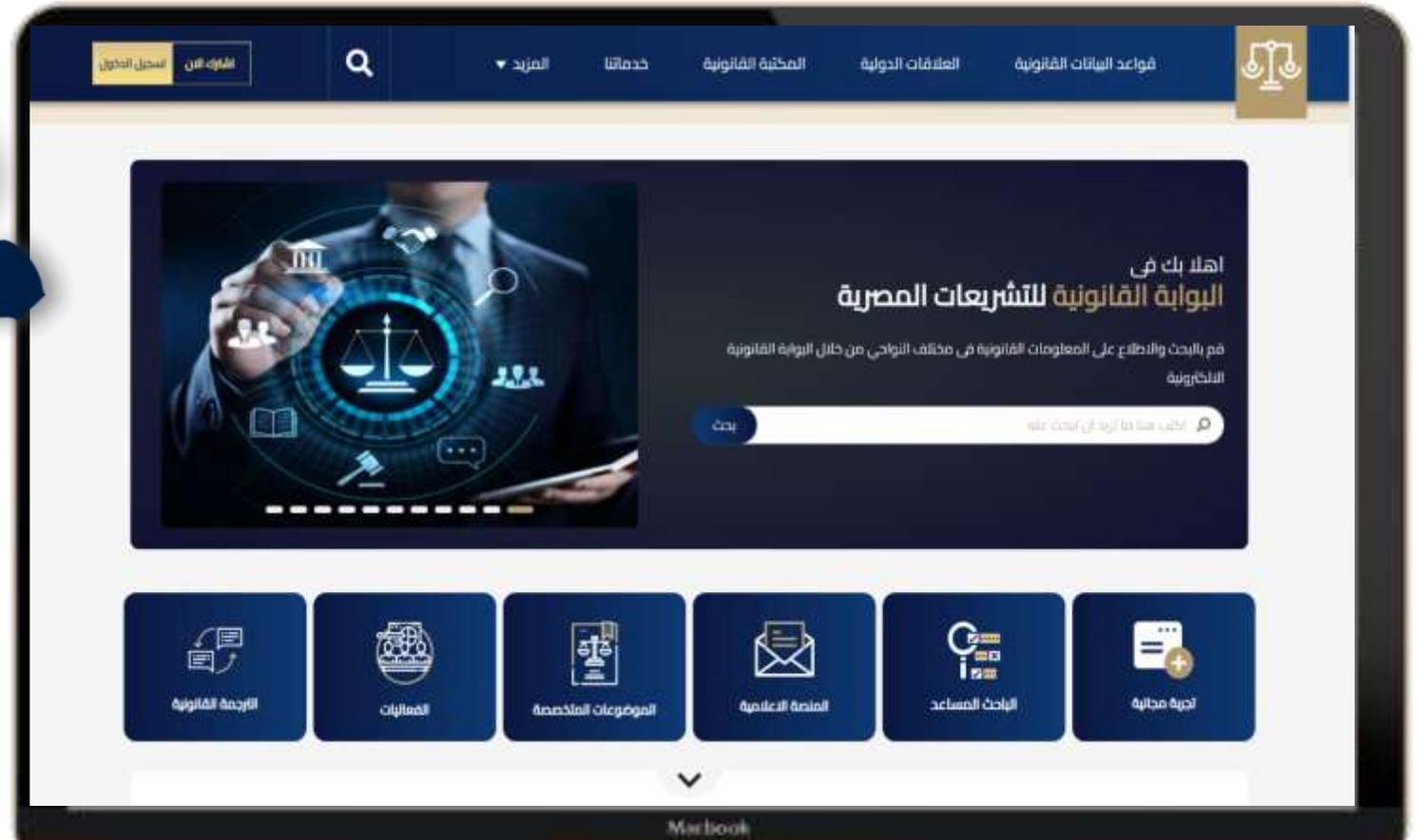
290

ألف
تشريع

100

ألف
حكم

تحتوي على أكثر من

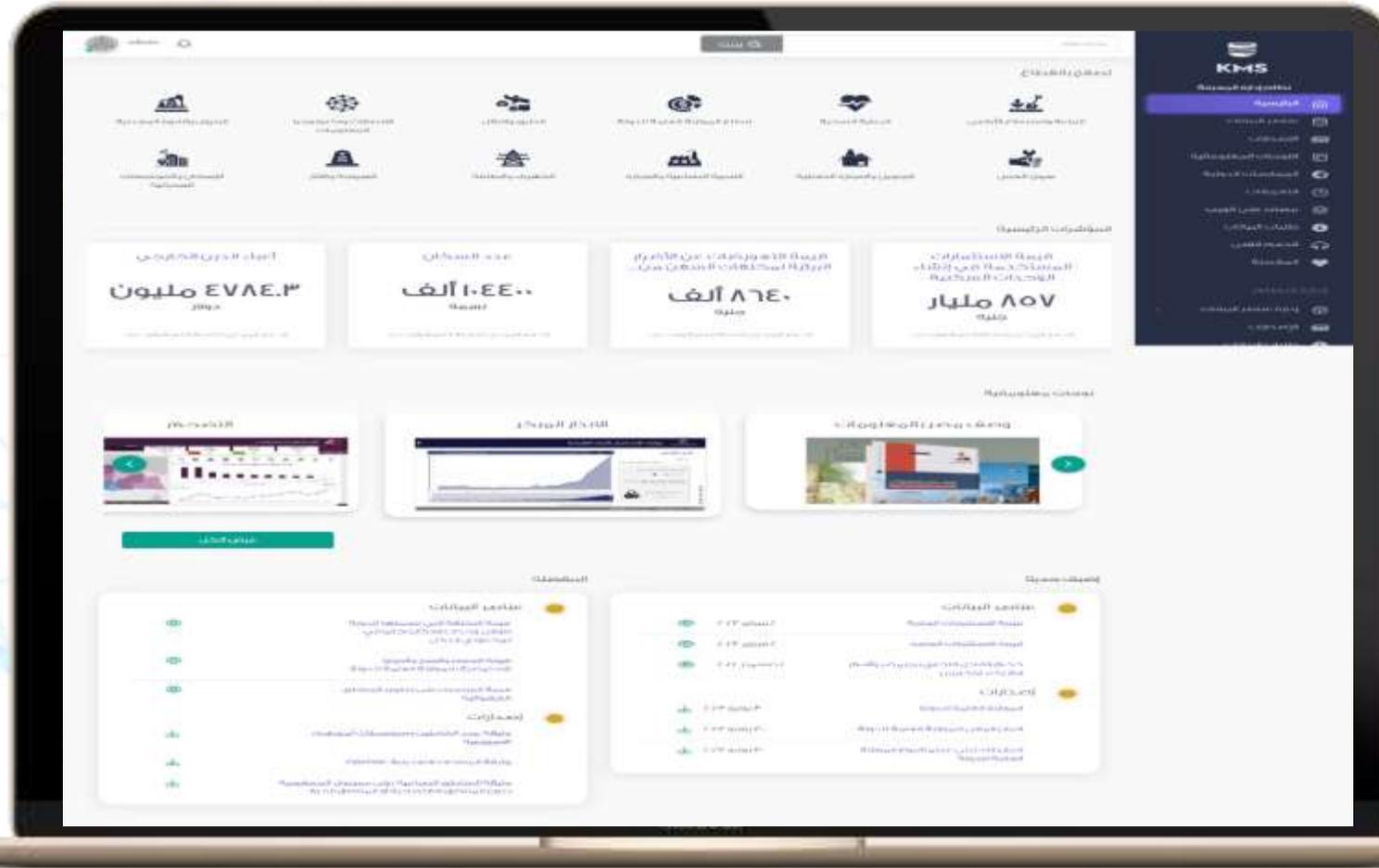


نظام إدارة المعرفة



هو تطبيق متكامل لإدارة المحتوى المعلوماتي والمعرفي، عبر تكامل قواعد البيانات الكمية والكيفية لدى المركز

- تجميع كافة الدراسات والإصدارات والتقارير
- ربط وإتاحة جميع اللوحات المعلوماتية



16
لوحة
معلوماتية

1297
عنصر بيان

اللوحات المعلوماتية للميزان التجاري



قيمة الصادرات/ الواردات
/الميزان التجاري شهرياً.

خريطة للشركاء التجاريين (الدول
المصدرة والمستوردة)

الفرص الاستثمارية وفقاً البنود الجمركية
لمركز تحديث الصناعة

تقسيم التجارة الخارجية (صادرات/واردات)،
وفقاً:

- المجموعات السلعية
- درجة الاستخدام النهائي
- المستورد (حكومي / خاص)



مصر على خريطة المؤشرات الدولية



■ تمكن المستخدم من متابعة تطور موقف مصر في المؤشرات الدولية

■ تحليل نقاط القوة والضعف وأسباب التحسن او التراجع

■ تقدم مقارنات بين الدول في تلك المؤشرات



للفترة (2022 - 2014)



المسار الثاني:

تعزير آليات الحوار المجتمعي والاستماع إلى نبض الرأي العام

في القضايا والقرارات الحكومية

منصة المشاركة المجتمعية



أكبر منصة تفاعلية بين الحكومة والمواطنين

"حوار"



hewar.idsc.gov.eg

1.2

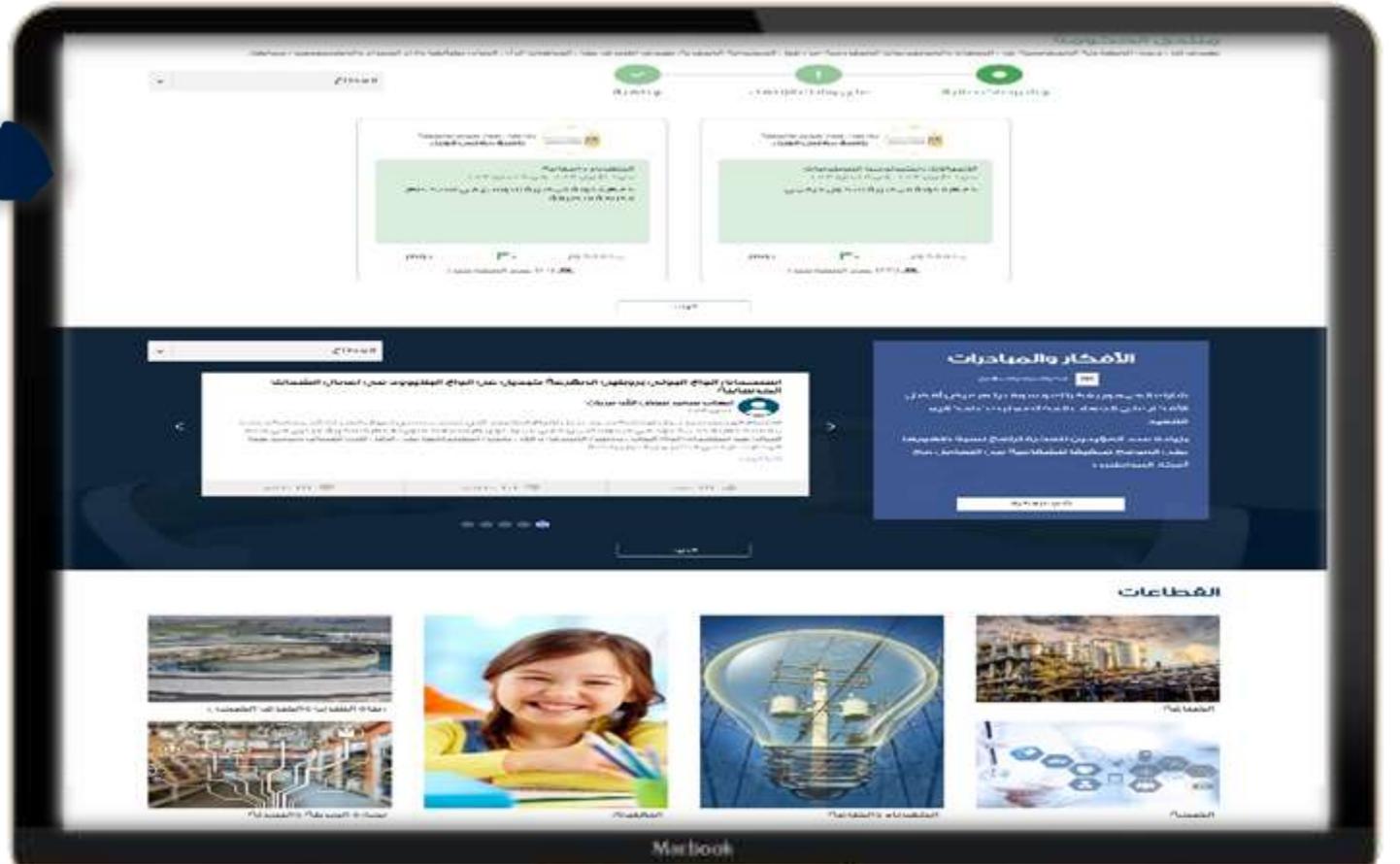
مليون
مشاهدة

316

خبيرا

تحتوي على

- مشاركة المواطن في دعم القرار
- تُتيح المنصة للمواطنين الفرصة لتقديم فكرة أو مقترح للمساهمة في التطوير والتغيير





تطبيق "شارك"



أول تطبيق رسمي لاسـتقبال
الاستفسارات المعلوماتية حول
قطاعات الدولة

1

تم اطلاق هذا التطبيق

اتساقاً مع طرح وثيقة سياسة ملكية الدولة لحوار الخبراء





المسار الثالث:

تعزيز الإتاحة المعلوماتية للمجتمع المحلي والدولي

(منارة بياناتية ومعلوماتية)

الموقع الإلكتروني للمركز

IDSC.GOV.EG

1.2 مليون
زائر سنوياً



يعكس الموقع دور المركز كمركز
فكر حكومي رائد في دعم اتخاذ القرار

يوفر البيانات والتحليلات والتقديرات
المدققة للباحثين المتخصصين في
مختلف المجالات.





تطبيق IDSC

تم إطلاق نسخة محدثة من التطبيق

حصاد عام 2023

50

ألف
خبر
ومقال

4000

تقرير
وإصدارة

900

انفوجراف و فيديو
وبوكاست



وصف مصر بالمعلومات



openlab.idsc.net.eg





تطبيق "نور"

إنشاء مكتبة رقمية مسموعة
للباحثين ذوي الإعاقة البصرية

تم اطلاق هذا التطبيق

بهدف تسهيل امكانية الوصول إلى كافة الاصدارات العلمية للمركز





المسار الرابع:

الإدارة الذكية وتحسين بيئة أداء الأعمال
من خلال تعزيز جهود التحول الرقمي في
الجهات الحكومية



نظام إدارة المؤسسة الإلكترونية

(الذاكرة المؤسسية)

أحد البرامج الرائدة في مجال إدارة المؤسسات إلكترونياً

التخطيط والمتابعة واتخاذ القرارات ورسم السياسات
وتصحيح المسار.

تم توطينه
في

57

جهة داخل
جمهورية مصر
العربية

2

جهة خارج
جمهورية مصر
العربية





تطبيق "المؤسسة الذكية"

مؤسسة رقمية

مؤسسة ذكية مترابطة رقمياً و متكاملة لدفع التعاون والابتكار

يتيح للعاملين التعامل الذكي مع النظم الإدارية والمالية داخل المؤسسة





المسار الخامس:

تعزير آليات التواصل بين المواطن والحكومة بالاعتماد على حلول تكنولوجية ذكية



منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة

المواطن أولا

قناة تواصل رسمية بين المواطن والحكومة بأجهزتها المختلفة

www.shakwa.eg

تحتوي على أكثر من

6

مليون
شكوى

3

مليون مقدم
للشكوى





تطبيق "في خدمتك"

المواطن أولاً

واجهة عصرية للحكومة تعبر عن رغبتها الأكيدة في تحقيق التواصل المباشر مع المواطن سعياً للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة له .

عدد مرات التحميل أكثر من

100
ألف
مستخدم



في خدمتك



جائزة ستيفي
2020



شكراً



IDSC.GOV.EG