

## التحول الرقمي المدعوم حكومياً يتصدر توجهات التقنية في الإمارات



### «دبي»: «الخليج

سلّطت شركة «إس إيه بي» الضوء على جهود التحوّل الرقمي التي تقودها الحكومة في الإمارات بوصفها أبرز التوجّهات التقنية في العام 2021، بالنظر إلى دعمها الكبير للأحداث الضخمة المبتكرة وارتقائها بالخدمات المقدمة للسكان إلى مستوى جديد.

ويتفق 89% من كبار المديرين التنفيذيين في القطاع العام على أن مشاركة البيانات تساعدهم على تحسين سبل تواصلهم مع السكان، وفقاً لاستطلاع حديث أجرته مؤسسة «أكسفورد إكونوميكس» و«إس إيه بي» بعنوان «حتمية التحوّل الرقمي في القطاع العام»، وشمل 3000 من كبار المسؤولين التنفيذيين من جميع أنحاء العالم. وبحسب الاستطلاع، نفّذ عدد قليل من المديرين التنفيذيين في القطاع العام العمليات اللازمة لتحسين مشاركة البيانات في هذا الجانب، إذ استثمر الثلث (33%) فقط في التقنيات الجديدة لتحليل البيانات، وأعاد 33% تدريب الموظفين على التعامل مع البيانات. وقد أشار 61% من المستطلعة آراؤهم إلى هذا النقص في المهارات باعتباره عائقاً أمام تنفيذ مبادرات التغيير الاستراتيجي.

وقال زكريا حلتوت، المدير التنفيذي لشركة إس إيه بي في الإمارات، إن الحكومة في الإمارات «قطعت شوطاً واسعاً في التحول الرقمي إبان الجائحة للتمكّن من تقديم الخدمات للمواطنين والسكان بأفضل السبل الممكنة»، مشيراً إلى أن الأهداف الثلاثة الأولى لمؤسسات القطاع العام في الإمارات ودول المنطقة في العام 2021 ستتمثل في «مشاركة البيانات لتحسين تجارب المواطنين، والاستفادة من الأفكار الناجمة عن التحليل الفوري للبيانات، وتعزيز المهارات الرقمية للموظفين لدفع عجلات الابتكار، وذلك في ضوء ما ذهب إليه 89% من المديرين التنفيذيين في القطاع العام». «من أهمية مشاركة البيانات

### تجارب الموظفين والمواطنين تسدّ الفجوة مع القطاع العام 1.

يعود الفضل إلى المبادرات الاستراتيجية الحكومية، مثل رؤية الإمارات 2021، في استمرار القطاع العام في الإمارات في قيادة الابتكار القائم على البيانات والرامي إلى إثراء تجارب المواطنين. وقال 89% من قادة القطاع العام المستطلعة آراؤهم إن مشاركة البيانات تعمل على تحسين سبل التواصل بين الحكومة والمواطنين، وقال 83% إن مشاركة البيانات تحسّن قدرتهم على الابتكار في المنتجات أو الخدمات الحالية، فيما ذكر 82% أن مشاركة البيانات تساعدهم على تجاوز الأهداف المحددة لأداء مؤسساتهم. ويمكن لرقمنة عمليات التوظيف والتعيين أن تخلق تجارب أفضل للموظفين، إذ قال أكثر من نصف المشاركين في الاستطلاع من القطاع العام (56%) إن رضا الموظفين له التأثير الأكبر في الاستراتيجية المؤسسية، وهي نسبة تفوق بكثير المتوسط بين القطاعات البالغ 35%.

### 2. الاطلاع المتعمق على البيانات يمهد السبيل نحو حلول قابلة للتنفيذ

يمكن أن يكون للاطلاع المتعمق الناجم عن التحليل الفوري للبيانات دور حيوي في مساعدة المؤسسات على تعزيز الكفاءة التشغيلية ورسم سياسات قوية. ويُعدّ قطاع الرعاية الصحية مسرحاً برزت عليه هذه المسألة بوضوح خلال الجائحة، حيث يستخدم مقدمو الخدمات الصحية تحليلات البيانات لاستهداف النقاط الساخنة لانتشار فيروس كورونا، وتحسين القدرات الاستيعابية للمستشفيات والطواقم الطبية والإدارية، فضلاً عن تطوير اللقاحات وتصنيعها. وثمة إمكانية لتحقيق المزيد من تبادل البيانات بين الشركاء وصولاً إلى أوسع فائدة ممكنة. فقد ذكر 81% من المشاركين في الاستطلاع من القطاع العام، أنهم يشاركون بيانات الموظفين داخلياً بفاعلية، ولكن 22% منهم يشاركونها مع الشركاء فقط. أما بيانات المواطنين، فقال 74% إنهم يشاركونها داخلياً بفاعلية، ولكن 26% منهم يشاركونها مع الشركاء فقط.

### 3. المهارات الرقمية تبسّط وتوسّع الخدمات الحيوية

تبنت العديد من المؤسسات في الإمارات والشرق الأوسط سياسات التنسيق والعمل المرن لتعزيز تجارب الموظفين، ولكن لا يزال بالإمكان بذل المزيد لتحسين مهارات الموظفين وتطوير التعاون بين مختلف الإدارات