

جارتنر» تكشف عن أهم 10 توجهات في تكنولوجيا القطاع الحكومي خلال» 2023



دبي: «الخليج»

كشفت مؤسسة الدراسات والأبحاث العالمية «جارتنر»، عن أهم 10 توجهات تكنولوجية خاصة بالقطاع الحكومي خلال 2023، ستمكن المسؤولين في القطاع العام من تسريع عجلة التحول، في ضوء استعداداتهم لمرحلة ما بعد الحكومة الرقمية وتركيزهم الدؤوب على تحقيق الأهداف.

وبهذه المناسبة، قال آرثر ميكوليت، رئيس الأبحاث لدى «جارتنر»: «الاضطرابات الحاصلة على الصعيد الدولي والتحول التكنولوجية غير المسبوقة، لا تتوقف عند حد ممارسة ضغوط على الحكومات من أجل إيجاد توازن بين الفرص الرقمية والمخاطر؛ بل تقدم أيضاً فرصة سانحة من أجل تشكيل ملامح الجيل القادم من الحكومات الرقمية». وأضاف: «يجب على مديري التقنية في القطاع الحكومي إثبات أن استثماراتهم الرقمية ليست مجرد تكتيكات مرحلية، بينما يعملون على مواصلة تحسين توصيل الخدمات وتعزيز نتائج الأهداف الرئيسية في العمل». الأمن الإلكتروني التكيفي

وتتوقع «جارتنر»، أن يتولى 75% من مديري تقنية المعلومات في القطاع الحكومي، مسؤولية مباشرة عن الأمن خارج نطاق أقسام تكنولوجيا المعلومات بحلول عام 2025، بما في ذلك بيئات تكنولوجيا التشغيلية وتكنولوجيا المهام الحساسة؛ فالتقارب الحاصل بين كل من محاور البيانات والخصوصية وسلاسل التوريد والأنظمة الإلكترونية الفيزيائية وبيئة السحابة، أصبح يستدعي اتباع نهج أمني متكامل. ولذلك يجب على مديري التقنية، ربط الأمن التكيفي بشكل وثيق مع الأهداف الأكبر في مجال الابتكار والتحول الرقمي والأمن الوطني والمرونة لمواجهة التحديات.

التحديث مع حوسبة السحاب

وتواجه الحكومات ضغوطاً للتخلي عن التكنولوجيا ومخازن البيانات القديمة والمنعزلة، من أجل تحديث بنى تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات وضمان توصيل خدمات حكومية متينة. ويمكن لمديري تقنية المعلومات اتباع استراتيجيات متكيفة من أجل تحديد النواحي التي ينجح فيها نموذج التوصيل كخدمة في تعزيز الموارد الداخلية ومعالجة أولويات العمل. وتتوقع «جارتنر» أن أكثر من 75% من الحكومات ستبادر إلى تشغيل ما يزيد على النصف من أعمال العمل الحوسبي الخاصة بها باستخدام مزودي خدمات سحابية واسعة النطاق بحلول عام 2025.

السحابة السيادية

وتؤدي حالة عدم اليقين التي تسود العالم والمخاوف بشأن خصوصية البيانات، إلى زيادة الطلب على السحابة السيادية. وتسعى الحكومات بشكل متزايد إلى الحد من تعرض البيانات والبنى التحتية لصلاحيات هيئات خارجية ونفاذ حكومات أجنبية إليها. وتتوقع «جارتنر» استبدال أكثر من 35% من التطبيقات الحكومية القديمة بأخرى مطورة في منصات تستلزم أقل قدر من البرمجة يتولى صيانتها طواقم خبرة بحلول عام 2025.

الأتمة الفائقة

وستحظى أتمتة إجراءات العمل الحكومي بأولوية لدى 60% من المؤسسات الحكومية بحلول عام 2026، مقارنة مع 35% في 2022. وتدعم مبادرات الأتمتة الفائقة العمل الحكومي وإجراءاته التكنولوجية من أجل تقديم خدمات متصلة وسهلة للجمهور. ولذلك يجب على مديري التقنية العمل على جعل مبادرات الأتمتة، متماشية مع الأولويات الراهنة من أجل ضمان استمرارية التحول الرقمي وتحسين التكاليف التشغيلية.

الذكاء الاصطناعي

ولإذكاء القرارات بحلول 2024، تتوقع «جارتنر» أن 60% من استثمارات الحكومات في التحليلات والذكاء الاصطناعي، سيكون لها أثر مباشر على قرارات تسيير العمليات الفورية ونتائجها. وعلى صعيد إذكاء عملية اتخاذ القرار، يقدم الذكاء الاصطناعي للحكومات القدرة على اتخاذ قرارات دقيقة واستباقية وسريعة وعلى أوسع نطاق. ويجب على مديري التقنية الاستعداد لاستخدام الذكاء الاصطناعي على نطاق واسع من خلال ضمان وفرة البيانات عند مفصل صنع القرار ومن خلال إرساء مبادئ حوكمة فعالة.

مشاركة البيانات

ولم يعد كافياً أن تشارك المؤسسات الحكومية البيانات في حالات وأغراض محددة، وذلك في ضوء المطالبات التي تدعو إلى إيجاد قيمة من البيانات والتحليلات. ومع نهاية 2023، تتوقع «جارتنر» قيام 50% من المؤسسات الحكومية بإنشاء هياكل مُسائلة رسمية لمشاركة البيانات، بما في ذلك مواصفات هياكل البيانات وجودتها ودقة توقيتها. ويجب على مديري التقنية التركيز على القيمة المضافة، وتحقيق أهداف العمل عند القيام بتطوير مبادرات من أجل مشاركة البيانات.

تجربة المستخدم الإجمالية

وتجمع تجربة المستخدم الإجمالية تحت مظلة واحدة تجارب المتعاملين والموظفين والمستخدمين. وبحلول 2026 سيؤدي نهج التجارب الإجمالية الحكومية إلى تقليل غموض العمليات بنسبة 90% وزيادة مؤشرات الرضا لكل من

تجارب العملاء وتجارب الموظفين بنسبة 50 في المئة. وتؤدي التجربة الإجمالية إلى خلق تضافر وتماسك بين تجارب معزولة ومنفصلة تقليدياً مثل تجارب العملاء وتجارب الموظفين والتجارب المتعددة وتجارب المستخدمين، وذلك في سبيل دعم عملية التحول في الحكومات الرقمية. ويستطيع مديرو التقنية تقليل نقاط الاحتكاك ضمن التجارب من خلال تخطيط وتصوّر وإعادة تصميم الرحلات الرقمية للمتعاملين والموظفين.

منظومات الهوية الرقمية

وتتوقع «جارتنر» أن أكثر من ثلث الحكومات الوطنية ستقدم لمواطنيها محافظ هوية قائمة على التقنيات الجواله بحلول عام 2024. وتواجه الحكومات مسؤوليات جديدة ضمن هذه المنظومات الناشئة لإدارة الهوية الرقمية، بموازاة تطلعات نحو ضمان الموثوقية والابتكار والاعتماد عبر سائر القطاعات والحدود. ولتحقيق ذلك، يجب على الحكومات أن تجعل من السهل الحصول على هوية رقمية عالية الموثوقية، تكون ملائمة لمجموعات متنوعة من المستخدمين النهائيين ومزودي الخدمات.

إدارة الحالات والقضايا

وكخدمة، تدخل متابعة القضايا والحالات في صلب العمل الحكومي. ويعتمد تكامل الخدمات الحكومية على تصميم وتطوير حلول لإدارة القضايا والحالات بشكل منتجات وخدمات تعتمد على مكونات يمكن مشاركتها عبر كافة البرامج والقطاعات والمستويات الحكومية. وتتوقع مؤسسة «جارتنر» أن تتمكن المؤسسات الحكومية التي تستخدم إدارة الحالات والقضايا القائمة على مكونات مرنة من اكتساب مزايا جديدة بنسبة 80% أسرع مقارنة بنظيراتها. ويجب أن يبادر مديرو التقنية إلى استعراض كيفية تحقيق أفضل النتائج أو تحسين التعاون أو تكامل البرامج مع استخدام هذه التكنولوجيا.

إنتاج التطبيقات الحكومية

وبمكونات مرنة، تستطيع الحكومات التخلي عن الأنظمة ومخازن البيانات القديمة والمنعزلة بنجاح، من خلال اعتماد هندسة بناء الأنظمة بمكونات مرنة. وتستطيع الحكومات تحقيق التحديث والتحسين المستمرين، من خلال اعتماد نهج قائم على تجزئة بناء التطبيقات إلى مكونات قياسية ومن خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية السريعة في مجال الأتمتة والتعلم الآلي.