**الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات**

**دولة الإمارات العربية المتحدة**

**الحكومة الذكية**

جدول المحتويات

[السياق والخلفية 3](#_Toc24281391)

[الحاجة إلى الحكومة الذكية 3](#_Toc24281392)

[الفكرة - خارطة طريق الحكومة الذكية 4](#_Toc24281393)

[استراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية 4](#_Toc24281394)

[خصائص الحكومة الذكية 5](#_Toc24281395)

[مبادرات ومشاريع الحكومة الذكية 5](#_Toc24281396)

[بعض المبادرات والمشاريع الذكية 5](#_Toc24281397)

[الشبكة الإلكترونية الاتحادية 5](#_Toc24281398)

[مركز الإبداع الرقمي 5](#_Toc24281399)

[متجر تطبيقات الحكومة الذكية 6](#_Toc24281400)

[التطبيق الموحد للخدمات الحكومية 6](#_Toc24281401)

[نظام إدارة علاقات المتعاملين الوطني – تواصل 171 6](#_Toc24281402)

[الدخول الذكي 6](#_Toc24281403)

[الرابط الحكومي للخدمات (GSB) 6](#_Toc24281404)

[جوائز التميز في الحوكمة الذكية 7](#_Toc24281405)

[جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول 7](#_Toc24281406)

[جائزة الإمارات للطائرات بدون طيار لخدمة الإنسان 7](#_Toc24281407)

[جائزة الإمارات للروبوت والذكاء الاصطناعي لخدمة الإنسان 7](#_Toc24281408)

[قصة التحول إلى الحكومة الذكية 7](#_Toc24281409)

[تأثير الحكومة الذكية 7](#_Toc24281410)

[مؤشر الخدمات الإلكترونية 7](#_Toc24281411)

[مؤشر المشاركة الإلكترونية 8](#_Toc24281412)

[معدل استخدام الخدمات الإلكترونية 8](#_Toc24281413)

[المحتوى والاحتياجات الخاصة 8](#_Toc24281414)

[الهواتف الذكية وفائدة الاستخدام 9](#_Toc24281415)

[سياسة المُشاركة الإلكترونية 9](#_Toc24281416)

[البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة 9](#_Toc24281417)

[التعليم الذكي 9](#_Toc24281418)

[الاتصال بالإنترنت والقدرة المادية 10](#_Toc24281419)

[النطاق العريض 10](#_Toc24281420)

[الموقع الجغرافي وسرعة الإنترنت 10](#_Toc24281421)

[المراجع 11](#_Toc24281422)

## السياق والخلفية

بدأت دولة الإمارات العربية المتحدة في أوائل عام 2001 بتقديم البعض من خدماتها الإلكترونية مثل خدمة الدرهم الإلكتروني (eDirham) وهي الخدمة التي اعتمدتها وزارة المالية لتحل محل الطريقة التقليدية في دفع وتسديد رسوم الخدمات الحكومية. كما استثمرت بشكل كبير في تبني وتطبيق أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في القطاع الحكومي.

وحسب [التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات لسنة 2016](https://www.itu.int/ar/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2016.aspx)، تبوأت دولة الإمارات المركز الأول عربياً والـ 26 عالمياً في مؤشر الجاهزية الشبكية 2016(NRI)، والذي يقيس قدرة اقتصاد معين على الانتفاع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لزيادة المنافسة والتطور الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي.

كما تصدرت دولة الإمارات دول العالم في أربعة مؤشرات رئيسية، حيث احتلت المرتبة الأولى على مؤشرات تأثير استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين الخدمات الحكومية، ونجاح الحكومة في ترويج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة، وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الحكومة للمستقبل، ونسبة تغطية شبكة الهاتف النقال للسكان، وحلت في المرتبة الثانية عالمياً في مؤشر مشتريات الحكومة لمنتجات التكنولوجيا المتقدمة.

وحازت على المركز الرابع عالمياً في معيار البيئة التنظيمية للقطاع والمركز ذاته في استخدام الهاتف المتحرك، والسادس عالمياً في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، والسابع عالمياً في توافر رأس المال الاستثماري، والمركز التاسع عالمياً في كل من استخدام شبكة النطاق العريض المتنقل ومعدلات الوصول للإنترنت في المدارس.

تواصل دولة الإمارات جهودها لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs) مع حلول عام 2030 في سبيل خلق مستقبل أفضل وأكثر استدامة للجميع، وستركز على مجموعة من أهداف التنمية المستدامة كالحد من الفقر، التوازن بين الجنسين، التكيف مع التغير المناخي وستواصل ما قطعته من أشواط من أجل زيادة الرخاء والسلام والعدالة من خلال حكومة ذكية تلبي الأهداف المنشودة.

## الحاجة إلى الحكومة الذكية

حظيت الحكومة الذكية والمدن الذكية بجاذبية لدى الجهات الحكومية والأفراد عامة، لما تتميز به من عناصر تدفع على تطوير مبادرات تحقق:

الاستدامة

الوعي والاعتراف بتأثير استخدام مستوى معين من الموارد العالمية بهدف دعم النمو وتحسين المرونة البيئية ورفاه المواطن كوسيلة لمنع النزاع.

مستقبل العمل

تغيرت التقنيات الرقمية وأدت إلى تغيير طبيعة التعليم، التوظيف والتصنيع وهذا ما خلق الحاجة إلى إصلاح ومراجعة وتطوير السياسات والعمليات التنظيمية ومواكبة هذا التحول من قبل الحكومات.

الثقة

في عصر وسائل الإعلام الاجتماعية العالمية يوجد انخفاض في الثقة بين الحكومة والمواطنين ولمواجهة هذا الوضع، تحتاج الحكومات إلى تحسين خدماتها وإعادة بناء هذه الثقة.

في الثاني والعشرين من مايو 2013، أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي رعاه الله [مبادرة الحكومة الذكية](https://uaecabinet.ae/ar/details/prime-ministers-initiatives/smart-government) من أجل توفير الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى مدار الساعة. كان الھدف الرئیسي لمبادرة [الحكومة الذكية](https://www.tra.gov.ae/ar/about-tra/information-and-egovernment-sector.aspx#description) في دولة الإمارات ھو ضمان سعادة جمیع مواطني الدولة.

## الفكرة - خارطة طريق الحكومة الذكية

في إطار السعي لتطبيق مبادرة الحكومة الذكية، أعدت الهيئة العامة تنظيم قطاع الاتصالات خارطة طريق الحكومة الذكية، والتي توفر خطةً لدولة الإمارات العربية المتحدة للانتقال من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية بحلول العام 2015.

ويتماشى نطاق خارطة الطريق مع استراتيجية الحكومة الإلكترونية الاتحادية 2012-2014، التي تركز على التحسينات البيئية وتعزيز الجاهزية وإسعاد المستخدم.

وقد تم تحديد مجالات التركيز ضمن أربعة مسارات متوازية، حيث يتوافق أول اثنين منھا مع التحسينات في البيئة العامة لكي تتقدم الحكومة الذكية.

 وفيما يلي مسارات خارطة الطريق:

* إيجاد بيئة عامة تزدهر فيها الحكومة الذكية
* تقييم قدرات الجهات الحكومية
* تأسيس موارد مشتركة عبر الجهات الحكومية على المستوى الوطني
* إسعاد المواطنين

## استراتيجية الخطة الوطنية لتحقيق أهداف الحكومة الذكية

جاءت الخطة الوطنية لتحقيق أهداف حكومة الإمارات الذكية من أجل تلبية متطلبات السنوات المقبلة ضمن مسيرة التحول الذكي، ليتم تنفيذها خلال الفترة من عام 2015 حتى 2017.

تتوافق الخطة مع رؤية الإمارات لعام 2021 وبشكل خاص مع أهداف متحدون في الرفاهية ومتحدون في المعرفة، كما أنها تتواءم مع الأجندة الوطنية لتكون دولة الإمارات الأولى عالميا في تقديم الخدمات الذكية الحكومية الكترونياً وعبر الهواتف المتحركة.

## خصائص الحكومة الذكية

تتميز الحكومة الذكية بعدد من الخصائص وهي:

* 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

## مبادرات ومشاريع الحكومة الذكية

أطلقت حكومة دولة الإمارات العديد من المبادرات والمشاريع في سبيل تطبيق مبادرة الحكومة الذكية وتحقيق الأهداف المحددة، وتم تصميم كل مشروع لإشراك الجهات الحكومية بتقديم الخدمات الذكية من خلال الهواتف المحمولة والأجهزة الذكية التي تعتمد على طرق ذكية لتقديم الخدمات مثل التطبيقات المحمولة المستندة على التحليل التنبؤي.

## بعض المبادرات والمشاريع الذكية

### الشبكة الإلكترونية الاتحادية

تتمحور مهمّة الشبكة الإلكترونية الاتحادية حول توفير بنية تحتية مشتركة فعالة وآمنة لتكامل الخدمات الحكومية على المستويين الاتحادي والمحلي. وتهدف لتوفير خدمات سحابية مشتركة تتيح إمكانية وصول آمنة عند الطلب إلى مجموعة من الموارد الحاسوبية المتكاملة مثل (الشبكات، الخوادم، تطبيقات التخزين، والخدمات)، وذلك لكافة الجهات الحكومية الاتحادية في دولة الإمارات، إضافة لربط تلك الجهات مع بعضها وتعزيز التواصل والتنسيق فيما بينها.

### مركز الإبداع الرقمي

يعمل مركز الإبداع الرقمي على تزويد الجهات الحكومية بالخدمات التي تساهم في تطوير تطبيقات الهاتف المحمول ويسعى أيضا إلى اعتماد أحدث التقنيات من أجل تجربة وتطوير هذه التطبيقات.

كما وقع المركز اتفاقات شراكة مع عدد من الشركات الرائدة مثل أبل، جوجل، ومايكروسوفت، وغيرها من أجل تقديم تقنيات متطورة للجهات الحكومية.

تتلخص الخدمات التي يقدمها المركز للجهات الحكومية في أربع نقاط:

الخدمات الاستشارية، خدمات التدريب، والمُختبر الذكي للفحص والمُصادقة على جودة وأمن التطبيقات الذكية، ومركز الابتكار.

كما يوفر مركز الإبداع الرقمي الكثير من الخدمات للجهات الحكومية والمؤسسات التعليمية والقطاع الخاص داخل دول مجلس التعاون الخليجي.

### متجر تطبيقات الحكومة الذكية

يضم متجر تطبيقات الحكومة الذكية جميع التطبيقات الذكية المستخدمة في الدولة والتي تقدر بأكثر من مائة تطبيق ومتوفرة حاليا في كل من أبل وغوغل بلاي.

 ويوفر المتجر خصائص ومميزات هامة مثل خاصية تحديد الموقع التي تعمل على تنظيم التطبيقات وفقاً للموقع الجغرافي الذي يتواجد فيها المستخدم.

يعد متجر التطبيقات إنجازا عمليا لمبادرة دولة الإمارات الذكية.

وتعتبر دولة الإمارات أول حكومة في العالم تطلق متجر تطبيقات للتطبيقات الحكومية.

### التطبيق الموحد للخدمات الحكومية

يُمَكّن التطبيق الموحد للخدمات الإلكترونية، المستخدم من الوصول إلى أكثر من 4,000 خدمة من الخدمات الحكومية الاتحادية والمحلية وهو تطبيق قيد التطوير، سيعمل على تقديم الخدمات والإشعارات على حسب احتياجات المستخدم وسيكون هذا التطبيق متاحا على أكثر من منصة.

### نظام إدارة علاقات المتعاملين الوطني – تواصل 171

تمثل "[تواصل 171](https://ncrm.government.ae/ncrmstorefront/ncrm/ar/ncrm-contact-us) " منصة اتحادية مربوطة في مرحلتها الأولى مع الجهات الحكومية الاتحادية لإدارة علاقات المتعاملين في دولة الإمارات ومعالجة استفساراتهم وملاحظاتهم. يتم من خلال هذه المنصة تلقي الآراء والاقتراحات والاستفسارات والشكاوى من المتعاملين والتعامل معها وفق آلية معينة. يمكن لأي فرد أو جهة تتعامل مع حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة تقديم شكوى أو اقتراح من خلال بوابة تواصل 171 ، أو مركز الاتصال 171.

تهدف هذه المنصة إلى تمكين جميع الجهات الحكومية في دولة الإمارات المساهمة في دعم جهود الدولة لتصبح أسعد دولة في العالم بمشاركة وتضمين آراء الجمهور ومقترحاتهم وملاحظاتهم لتحسين ورفع مستوى الرضا عن الخدمات والسياسات.

### الدخول الذكي

يسمح نظام مشروع الدخول الذكي، بالوصول إلى جميع الخدمات الحكومية وذلك عن طريق استخدام بيانات دخول موحّدة( اسم مستخدم واحد و كلمة سر واحدة) عند إجراء المعاملات عبر الإنترنت. بحيث يكون لكل مستخدم رقم تعريفي موحّد يمكن استخدامه لتسهيل إجراءات تخليص المعاملات الإلكترونية عبر كافة الجهات الحكومية المحلية والاتحادية، وتسهيل الوصول إلى جميع الخدمات التي تقدّمها في بيئة إلكترونية آمنة.

كمت يمكن استخدام هذا النظام من خلال اعتماد أجهزة تسجيل ذكية (سمارت باس) تتواجد في الأماكن العامة.

### الرابط الحكومي للخدمات (GSB)

يعد الرابط الحكومي للخدمات، منصة ربط لخدمات حكومية متكاملة كما يسهل إجراءات الوصول إلى الخدمات الإلكترونية و يعزز جودتها ضمن بيئة إلكترونية آمنة.

كما يساعد أيضا الجهات الحكومية والمحلية على تقديم العديد من الخدمات من خلال عملية الربط الإلكتروني وتبادل البيانات بطريقة سلسة بين أنظمة تلك الجهات كما توفر نظام " نافذة واحدة" لتكامل الخدمات الإلكترونية وفقا للمبادئ الوطنية ووفقا لأعلى معايير الأمن الرقمي.

## جوائز التميز في الحوكمة الذكية

### جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول

تتواءم جائزة أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول مع مبادرة الحكومة الذكية، وهي جائزة سنوية تهدف إلى تحفيز الجهات الحكومية، وتشجيعها على تقديم حلول إبداعية مبتكرة في مجال تطبيقات الهواتف الذكية، بما يضمن الحصول على الخدمات الحكومية على مدار الساعة، بإجراءات سهلة ومبسطة وكفاءة عالية، وشفافية تلبي احتياجات المتعاملين بما يفوق توقعاتهم. تشمل جائزة "أفضل خدمة حكومية عبر الهاتف المحمول" كافة الجهات الحكومية على مستوى العالم.

وتركز الجائزة على الخدمات الحكومية التي تقدم عبر الهاتف المحمول باستخدام أية من الوسائل التالية:

* تطبيقات الهواتف الذكية، والتي تشمل أنظمة iOS ، واندرويد، وبلاك بيري OS، ويندوز
* ويب الهواتف المحمولة
* الرسائل النصية القصيرة (SMS)
* الأجهزة الذكية القابلة للارتداء

### جائزة الإمارات للطائرات بدون طيار لخدمة الإنسان

أطلقت حكومة الإمارات العربية المتحدة جائزة الإمارات للطائرات بدون طيار لخدمة الإنسان لتكريم المبتكرين والعقول الإبداعية التي تجد حلولا لتحسين حياة الناس وتوفير الحلول التكنولوجية لقضايا العصر الحديث.

### جائزة الإمارات للروبوت والذكاء الاصطناعي لخدمة الإنسان

أطلقت حكومة الإمارات جائزة الإمارات للروبوت والذكاء الاصطناعي لخدمة الإنسان لتشجيع أفضل الطرق لاستخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي لتحسين حياة الإنسان، ولنشر ثقافة الابتكار لخدمة الإنسانية وذلك في سياق التزام الحكومة بتطبيق الاستراتيجية الوطنية للابتكار التي أطلقها سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم.

## قصة التحول إلى الحكومة الذكية

تبنت الجهات الحكومية في دولة الإمارات العديد من الاستراتيجيات والخطط لتحديث قدراتها وخدماتها ولتطوير المبادرات الوطنية التي تركز على مساعدة وتسهيل التحول الذكي وبشكل أوضح في نمو الخدمات الذكية والتقنيات.

وفي الثاني والعشرين من مايو 2013، أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم رعاه الله مبادرة الحكومة الذكية مما خلق موجة كبيرة من التغيير الإيجابي والازدهار في جميع أنحاء الدولة.

## تأثير الحكومة الذكية

### مؤشر الخدمات الإلكترونية

قامت دولة الإمارات بتحقيق تقدم ملحوظ في قيمة المؤشر العالمي للخدمات الإلكترونية (الذكية)، حيث ارتفعت الدرجة المحققة للدولة من 0.89 في عام 2016 إلى 0.94 في عام 2018 مما أدى إلى وصول دولة الإمارات للمرتبة السادسة بعدما كانت في المرتبة الثامنة، علماً بأن النتيجة الكلية التي يحصل عليها صاحب المركز الأول هي "1"، أي أن ما يزيد على 94% من الشوط نحو المركز الأول قد تم اجتيازه.

في 2019، وبحسب التقرير الصادر عن اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا)، [حققت دولة الإمارات المركز الأول عربياً في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة](https://www.tra.gov.ae/ar/media-hub/press-releases/2019/8/24/the-uae-is-the-first-in-government-electronic-and-mobile-services-maturity-index.aspx). ويشير التقرير الصادر عن الاسكوا إلى تصدر الدولة كافة الركائز التي اعتمد عليها المؤشر، حيث بلغت نسبة توفر الخدمات في الدولة بحسب التقرير 90%، أما بالنسبة لوصول الخدمات للجمهور فقد أظهر التقرير وصولها إلى 80% من سكان الدولة.

 تتيح البوابة الرسمية لحكومة الإمارات حوالي 3730 خدمة اتحادية ومحلية عبر الإنترنت من خلال البوابة الرسمية للدولة، كما تتيح أكثر من 270 خدمة إجرائية على المستوى الاتحادي. وتعمل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على تقييم النضج الرقمي للحكومات المحلية من خلال ستة محاور رئيسية تشمل القيادة، والاستراتيجية، والحوكمة، والتقنيات الناشئة، والتكنولوجيا، والتشريعات المنظمة.

### مؤشر المشاركة الإلكترونية

إن مؤشر المشاركة الإلكترونية هو أحد المعايير التكميلية لتقرير مسح الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة، إذ يقيس الإجراءات المتبعة في كل دولة لإشراك المواطنين في صناعة القرارات السياسية والقرارات الحكومية وتطوير الخدمات العامة، وهو جزء من مؤشر الخدمات الإلكترونية.

 وانتقلت حكومة دولة الإمارات في مؤشر المشاركة الإلكترونية من المركز 32 في عام 2016 إلى المركز 17 في 2018، واحتلت المركز الأول خليجياً وعربياً وإقليمياً.

### معدل استخدام الخدمات الإلكترونية

ارتفع معدل استخدام الخدمات الإلكترونية في الجهات الحكومية في الأعوام 2015، 2016 2017، إلى 65.7٪ 69.17 ٪، 70.55٪ . ولم يكن تشجيع الحكومة لجمهور المتعاملين على التحول من الخدمات اليدوية إلى الخدمات الإلكترونية أمرًا هيّنًا.

كما عملت جميع الجهات الحكومية بجد في سبيل تبسيط الخدمات الإلكترونية حتى يتمكن جميع الأشخاص بمختلف قدراتهم من استخدامها بسهولة.

ووصلت الجهات الحكومية إلى الجمهور عبر استخدام أدوات مختلفة مثل التسويق، وتقنيات التلعيب، وخدمة العملاء على مدار الساعة، مما ساعد في زيادة معدل استخدام الخدمات الإلكترونية.

### المحتوى والاحتياجات الخاصة

أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات دليل المواقع الإلكترونية الحكومية الاتحادية، الذي يتضمن توجيهات واضحة وقواعد سليمة لكيفية كتابة المحتوى الإلكتروني.

 ووفقا للدليل يجب أن يَرِدَ الموقع الحكومي الإلكتروني بلغتين (العربية والإنجليزية)، وأن يكون خالياً من الأخطاء النحوية والإملائية، وأن يكون هناك فصل بين النسختين العربية والإنجليزية (بحيث لا يوجد نص باللغة الإنجليزية داخل النصوص العربية والعكس).

 ويغطي الدليل أيضاً موضوعات النطاق وبنية الموقع وتصميمه، وتجربة المستخدم وسهولة الاستخدام، وسهولة التصفح، والمشاركة الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي والبيانات المفتوحة وغيرها من الأقسام التي يجب أن تتوفر بالموقع الإلكتروني (لمعرفة المزيد اقرأ ملخص الدليل الإرشادي لمواصفات المحتوى الإلكتروني للجهات الحكومية).

ومن الإرشادات الواردة في الدليل ضرورة احتواء المواقع الحكومية على خاصية قراءة النصوص والنصوص البديلة لمساعدة ضعاف البصر في تصفح الموقع، وينبغي أن تحتوي جميع الصور ومقاطع الفيديو الموجودة في الموقع على عناوين توضيحية لمساعدة ضعاف السمع وضعاف البصر.

ويعتبر موقع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات من بين المواقع الاتحادية الصديقة لأصحاب الهمم، حيث يستخدم لغة الإشارة لمساعدة أصحاب الهمم (ذوي الاحتياجات الخاصة) في تصفح المحتوى.

### الهواتف الذكية وفائدة الاستخدام

وفقا للتقرير ربع السنوي الصادر عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في 2017 بشأن نسبة استخدام الهواتف الذكية في دولة الإمارات، بلغ عدد الهواتف الذكية المسجلة في شبكات الدولة 81.5% من إجمالي عدد الهواتف المستخدمة.

حيث توجد أكثر من 90 بالمائة من خدمات الحكومة الاتحادية لدولة الإمارات على الإنترنت. وتمتلك كل جهة حكومية في دولة الإمارات موقعاً إلكترونياً خاصا بها وقسما للخدمات الإلكترونية والذكية.

تحتوي البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات على منصة موحدة للخدمات الإلكترونية للحكومية الاتحادية والحكومات المحلية. مما يشجع المتعاملين على زيارة المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية والاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تخليص معاملاتهم الحكومية عبر الإنترنت.

### سياسة المُشاركة الإلكترونية

تعد سياسة المشاركة الإلكترونية جانبا آخر من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تمتلك البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات قسماً متكاملاً للمشاركة الإلكترونية تحت اسم ([شارك.امارات](https://www.government.ae/ar-AE/participate%22%20%5Ct%20%22_blank)). ويقدم هذا القسم العديد من قنوات المشاركة الإلكترونية مثل المشورات الإلكترونية ومنتدى النقاش والمدونات، وغيرها. كما تمتلك كل جهة في الحكومة الاتحادية قسماً للمشاركة الإلكترونية، حيث يمكن للمستخدمين المشاركة في صناعة القرارات والسياسات الحكومية عبر الإنترنت.

توفر البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات مصادر غنية بالمعلومات عن سياسات الحكومة ومستقبل الدولة وتاريخها وثقافتها واقتصادها ومواقعها السياحية وجغرافيا دولة الإمارات، وغير ذلك الكثير. فضلاً عن ذلك، تمتلك دولة الإمارات العديد من المواقع الإلكترونية التي تمثل مصادر كبيرة للمعلومات:

### البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة

 تعتبر البوابة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة مصدرا مهما للحصول على معلومات حول حكومة الإمارات، المستقبل، التاريخ، الثقافة، الاقتصاد، الوجهات، والمواقع السياحية والعديد من الأشياء الأخرى وتشمل بعض المواقع الإلكترونية الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة:

### التعليم الذكي

لا تمثل الأمية عائقاً بالنسبة لمستخدمي الإنترنت في دولة الإمارات، فوفقا لوزارة التربية والتعليم تبلغ نسبة الأمية أقل من 1 بالمائة.

ويتم ربط المدارس في دولة الإمارات بشبكة الإنترنت بشكل متزايد وتجهيزها بوسائل التعليم الإلكتروني، والكثير من المدارس تشجع طلابها على استخدام أجهزة الكومبيوتر اللوحي (تابليت).

وقد تم إطلاق برنامج محمد بن راشد للتعليم الذكي لخلق بيئة تعليمية مبتكرة في المدارس من خلال فكرة الدروس الإلكترونية الذكية.

### الاتصال بالإنترنت والقدرة المادية

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة من أكثر الدول اتصالاً بالإنترنت، حيث وصل معدل استخدام الإنترنت في دولة الإمارات إلى 95% عام 2017، بعد أن كان بنسبة 91% في 2016 وفقا لتقرير الاتحاد الدولي للاتصالات الذي يقيس مجتمع المعلومات.

 ووصل عدد المستخدمين المشتركين في خدمة الإنترنت في دولة الإمارات إلى أكثر من مليون وثلاثمائة ألف مشترك في نوفمبر 2018، ووصلت نسبة المتصلين بالنطاق العريض منهم إلى أكثر من 99%. وتتميز دولة الإمارات بكونها إحدى الدول التي فيها أعلى معدلات لانتشار الهواتف الذكية في المنطقة. ووفقاً للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، وصل عدد اشتراكات الهاتف المتحرك عام 2018 إلى 19.4 مليون اشتراك.

تأتي دولة الإمارات في المرتبة الثانية بعد البحرين فيما يتعلق بأسعار اشتراكات الإنترنت فائق السرعة ذو النطاق العريض من حيث انخفاض قيمة الأسعار. ويمتلك معظم المستخدمين القدرة المالية على الاشتراك في الإنترنت فائق السرعة، نظراً لمستوى الدخل العالي للفرد بدولة الإمارات.

 وأصدرت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالدولة في أبريل 2017، تعليمات لمشغلي شبكات الهواتف المتحركة من أجل تخفيض أسعار التجوال داخل دول مجلس التعاون الخليجي، مما أدى إلى انخفاض أسعار التجوال بمعدل 18% لصالح المستهلكين.

### النطاق العريض

وصل عدد مشتركي الإنترنت في دولة الإمارات إلى أكثر من مليون وثلاثمائة ألف مشترك في نوفمبر 2018، ووصلت نسبة المتصلين بالنطاق العريض منهم إلى أكثر من 99%. حيث أشار تقرير التنافسية العالمية لسنة 2018 إلى أن دولة الإمارات وصلت إلى المركز الأول عالمياً في معدل الاشتراكات في النطاق العريض المتنقل. وصنف نفس التقرير دولة الإمارات بأنها في المركز الثاني عالمياً في اشتراكات الهاتف المحمول.

### الموقع الجغرافي وسرعة الإنترنت

أطلقت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بدولة الإمارات مبادرة "تغطية" من أجل إجراء مسح ميداني لاختبار وتحليل جودة شبكات مشغلي الهواتف الذكية في جميع أنحاء الدولة ومحاكاة تجربة المستخدم في اختبار مدى جودة الشبكة.

 وتعتمد آلية تنفيذ اختبار التغطية على تصميم نظام ذكي مبتكر مركب في سيارة تم تعديلها لهذا الغرض، بالإضافة إلى أدوات داخلية أخرى تم تركيبها لإجراء المسح الميداني.

تهدف هذه المبادرة إلى توفير خدمات الإنترنت والهاتف المحمول بشكل متسق وعالي الجودة وضمان تغطية الهاتف في جميع أنحاء الدولة.

## المراجع

https://www.government.ae •

https://www.tra.gov.ae •

The global information technology report 2016 – World •

Economic Forum https://www.tra.gov.ae/aeda/en/contact-us.aspx •

Page | 13 / 13 MGOVERNMENT

https://en.wikipedia.org/wiki/E- •

Government\_in\_the\_United\_Arab\_Emirates

http://reports.weforum.org/global-information-technology- •

/report-2016/country-andregional-trends-from-the-nri

https://government.ae/en/about-the-uae/digital-uae/uae- •

mgovernment-initiative

https://government.ae/en/information-and-services/g2g- •

services/uae-e-governmentdevelopment-index-egdi

https://government.ae/en/about-the-uae/digital- •

uae/bridging-digital-divide

http://telecomreview.com/index.php/articles/reports-and- •

coverage/2405-tradelegation-meets-sharjah-municipality-on-

digital-transformation-programs

United Arab Emirates : President, Vice President and HH “ •

Sheikh Mohammed Bin

Zayed Congratulate Estonia’s President after Independence. -

:See More at

Https://Www.Mofa.Gov.Ae/MediaCenter/News/Pages/25-02- 2018-UAE-EstonianPresident.Aspx#sthash.FOykvQyx.Dpu.”

,.MENA Report, Albawaba (London) Ltd

.Feb. 2018