

"الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة، مدى نجاحها ودورها في التنمية المستدامة"

إعداد الباحث:

مروان الأسمر

طالب دكتوراه في العلوم السياسية في جامعة بيروت العربية

asmarwanlink@gmail.com



<https://doi.org/10.36571/ajsp8840>

ملخص الدراسة:

تبحث الدراسة في الحكومة الإلكترونية في الإمارات من زاويتين: مدى نجاحها، ودورها في دعم التنمية المستدامة. في شق النجاح، تشير إلى أن الإمارات حققت تقدماً واضحاً عبر "رقمنة" الخدمات وتوحيد قنواتها وتطوير البنية المؤسسية الداعمة للتحول الرقمي، بما رفع كفاءة تقديم الخدمة وسرعتها وموثوقيتها. أما في شق التنمية المستدامة، فتزى الدراسة أن الحكومة الإلكترونية تُسهم في الاستدامة عبر تعزيز الشمول والعدالة في الوصول للخدمات، وتحسين الحوكمة والشفافية، ورفع جودة القرار العام بالاعتماد على البيانات. وتضيف أن التحول الرقمي يدعم كفاءة استخدام الموارد وتقليل الهدر، ويرتبط بجهود القياس والمتابعة في الملفات البيئية والمناخية ضمن أطر رسمية للرصد. وتخلص الدراسة إلى أن أثر الحكومة الإلكترونية في الاستدامة يتعاظم عندما تقترن المبادرات الرقمية بحوكمة بيانات فعّالة ومؤشرات قياس أثر مرتبطة بأهداف التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، التحول الرقمي، منصة رقمية، التنمية المستدامة، السياسات العامة، الاقتصاد الرقمي.

المقدمة:

تعمل دولة الإمارات العربية المتحدة على تطوير مستدام لحكومتها الإلكترونية ضمن رؤية تنموية شاملة تنطلق من إنشاء التزام حكومي واسع عبر كافة القطاعات لتضمين الجوانب الرقمية كافة في الإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية⁽¹⁾، وتُخطّط لتحقيق تحوّل رقمي شامل وتقديم جميع الخدمات الحكومية من خلال منصّة رقمية موحّدة، ما يجعل حياة المواطنين والمقيمين والزوّار أسهل، ويسمح للشركات بالحصول على التراخيص والوثائق الرسمية بسهولة، وذلك بهدف دعم مسار دولة الإمارات في التحوّل الرقمي².

صُمّمت إستراتيجية الحكومة الرقمية وفقاً لـ 8 أبعاد، هي: الشمولية، والمرونة، والتركيز على المستخدم، ودمج الاعتبارات الرقمية في أساس تصميم الخدمة، والاعتماد على البيانات، وتعزيز مبدأ الحكومة المفتوحة، والاستباقية.



الرسم أعلاه: أبعاد الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية لدولة الإمارات (<http://u.ae>)

(1) <https://u.ae> , The UAE Digital Government Strategy.

² Saeed Khalfan Aldhaferi and Ranjit Rajan, Digital Nation: How the United Arab Emirates is Building a Future Based on Tech Innovation, 2020, p.12

يُمثّل التحوّل الرقْمِيّ أحدَ أبرز المُرتكزات لرؤية الدولة المستقبلية وأجندة الإمارات 2071. لقد فرضت التجربة الإماراتية المُتميّزة في مجال الحكومة الإلكترونية نفسها على فعاليات القمّة العالمية للحكومات³، فأصبحت تستضيفها كل سنة منذ عام 2022 وهي قمّة تُنظّم تحت شعار "استشراف حكومات المُستقبل"، وهي تجمع قادة الفكر والخبراء العالميين وصُنّاع القرار من جميع أنحاء العالم، للمشاركة والمُساهمة في تطوير الأدوات والسياسات والنماذج، التي تُعَدّ من ضروريّات تشكيل الحكومات المُستقبلية. كما ان هذه الحكومة تُظهر اتجاهاً واضحاً نحو تحقيق التنمية المستدامة، فرفع جودة حياة السكان هو بحدّ ذاته يرسم اتجاه الحكومة نحو التنمية المستدامة. أضف الى ذلك، الاتجاه الوطنيّ عامّةً نحو "الرقمنة" الخضراء، ومبادرات تقليل الانبعاثات، وتقليل الاعتماد على الاجراءات الورقية، كلها تأخذ الحكومة الرقْمِيّة نحو التنمية المستدامة.

اهمية الدراسة

تأتي أهمية الدارسة كونها تبحث في الاستراتيجية الرقمية ومدى نجاح الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات التي تُعتبر محركاً رئيسياً لتحقيق التنمية المستدامة وبالتالي جودة الحياة، من خلال تقديم خدمات حكومية ذكية وسريعة للمواطنين والمقيمين، فدراسة هذه التجربة ومدى نجاحها، مع تفحص دورها في التنمية المستدامة، كلّ ذلك يصلح ليكون مادةً يعود إليها الخبراء والباحثون أو ربّما الجهات الحكومية في دولٍ تعمل على إنشاء او تطوير حكوماتها الإلكترونية.

اهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على استراتيجية الإمارات الرقمية الهادفة الى تسريع التحوّل الرقمي وتأثيره على مختلف القطاعات وتعزيز كفاءة الحكومة الإلكترونية. كما تسعى الدراسة للتعرف على دور هذه الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة.

اشكالية الدراسة

تسعى الامارات العربية المتّحدة الى تحقيق التحوّل الرقْمِيّ الشامل وتطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، مستخدمةً التطوُّر التكنولوجي والذكاء الاصطناعي في العديد من جوانب الخدمة العامة، حيث تكمن اشكالية الدراسة في استكشاف مدى نجاح الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتّحدة من خلال تطبيق استراتيجيتها الرقْمِيّة، من جهة اولى، ودور تلك الحكومة في تحقيق التنمية المستدامة من جهة ثانية.

المناهج المتّبعة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهجين التحليلي والوصفي لدراسة الاستراتيجية الرقمية وتطبيق السياسات الرقمية ومدى تحقيقها لأهداف التنمية المستدامة في دولة الإمارات، بشكلٍ موضوعي دقيق وتحليلي، يربط المفاهيم ويستخلص الاستنتاجات ذات الصلة بالموضوع.

³ <https://www.worldgovernmentssummit.org/>

هيكليّة الدراسة

للإجابة على الإشكالية، فقد اعتمدنا التقسيم الثنائي، سنتناول في المطلب الأول البوابة الرّسميّة لحكومة دولة الإمارات العربيّة المتّحدة، وسنقسم هذا المطلب الى فرعين سنتناول في الفرع الأول إستراتيجيّة الإمارات للخدمات الحكوميّة الرّقميّة، وسياسة المنصّة الرّقميّة الموحّدة، وسنتطرق في الفرع الثاني الى سياسة المُتعامل الرّقميّ والخدمة الحكوميّة الرّقميّة، وسنتناول في المطلب الثاني، التجربة الإماراتيّة الرّقميّة ومدى نجاحها، وسنقسم هذا المطلب الى فرعين سنتناول في الفرع الأول الإمارات في مؤشّر تنمية الحكومة الإلكترونيّة، وسنتطرق في الفرع الثاني الى استكشاف دور الحكومة الإلكترونيّة في التنمية المُستدامة.

المطلب الأوّل

البوابة الرّسميّة لحكومة دولة الإمارات العربيّة المتّحدة

مواكبةً للتطوّرات العالميّة، أطلقت دولة الإمارات العربيّة المتّحدة، بين عامي 2011 و2025، العديد من الإستراتيجيّات والسياسات والبرامج الرّقميّة، حتّى باتت تُعدّ من الدّول الرائدة في مجال التحوّل الرّقمي. ومن أبرز هذه الإستراتيجيّات والسياسات، نذكر على سبيل المثال، إستراتيجيّة الإمارات للتعاملات الرّقميّة (بلوك تشين) 2021، وإستراتيجيّة الحكومة الرّقميّة لدولة الإمارات 2025، وإستراتيجيّة الإمارات للدّكاء الاصطناعيّ 2031.

تهدف هذه الإستراتيجيّات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أهمها: تحقيق التحوّل الرّقمي الشامل في جميع الخدمات الحكوميّة 100% في حلول عام 2025، صنع السياسات والخدمات المستقبلية على أساس الحلول الرّقميّة، تعزيز المشاركة الرّقميّة، وبناء الاقتصاد الرّقمي، وتحقيق أهداف التنمية المُستدامة. أُدرجت الحكومة الرّقميّة ضمن أولوياتها الإستراتيجيّة، وخصّصت لها موارد ماليّة وبشريّة كبيرة.

وعليه، يتناول العنوان الأوّل من هذا المطلب إستراتيجيّة دولة الإمارات وسياساتها الرّقميّة من حيث أهدافها، والمبادرات التي أُطلّقت في إطارها، هذا بالإضافة إلى سياسة المنصّة الرّقميّة الموحّدة. بينما يُناقش العنوان الثاني مفهوم المُتعامل الرّقمي وأهدافه، ومبادئ الخدمة الحكوميّة الرّقميّة.

الفرع الأوّل

الإستراتيجية الوطنيّة للحكومة الرّقميّة، وسياسة المنصّة الرّقميّة الموحّدة

تُعدّ البوابة الإلكترونيّة لدولة الإمارات التي أطلقها صاحب السموّ الشيخ مُحمّد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، نافذة الخدمات الإلكترونيّة كافّة، التي تُقدّمها الجهات الاتّحادية والمُحليّة في دولة الإمارات للأفراد (مواطنين ومقيمين) والزوّار وأصحاب الأعمال، وقناةً للتواصل المُباشر مع الجهات الحكوميّة كافّة.

تتوافق البوابة الإلكترونيّة مع إستراتيجيّة الحكومة لتسهيل الخدمات وتعزيز الكفاءة التشغيليّة للأجهزة الحكوميّة، كما أنّها تُمثّل النظرة الشاملة للتطوّر الرّقمي وفق الإستراتيجية الوطنيّة التي يسودها التنسيق وبمعنى تقني أدق: إستراتيجية تعتمد في الأساس على

"قابلية التشغيل البيئي" Interoperability⁴ كشرط أساسي لتكوين الحكومة الإلكترونية وعصب أساسي للحكومة الذكية⁵. هذه الإستراتيجية تعتمد الدولة بمختلف أجهزتها ومؤسساتها الإتحادية والمحلية هي أيضاً استراتيجية "رقمية حسب التصميم"⁽⁶⁾.

تعمل إستراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات⁽⁷⁾ على توفير خدمات رقمية متكاملة وسريعة وسهلة الاستعمال، ومُصممة وفقاً لاحتياجات العملاء. وتستند هذه الإستراتيجية إلى أولويات وغايات يمكن تلخيصها على الشكل التالي:

توفير بنية تحتية رقمية عالمية المستوى: ضمان توفر بنية تحتية رقمية قوية وقابلة للتوسع تدعم التحول الرقمي في جميع القطاعات الحكومية، وتعتمد على أحدث التقنيات والحلول، بحيث تشمل هذه البنية شبكة إنترنت ذات سرعة عالية وسعة كبيرة، ومراكز بيانات آمنة وحديثة ومجهزة بأحدث التكنولوجيا، وأنظمة اتصالات آمنة وموثوقة وحلول ذكاء اصطناعي وتعلم آلي.

ومن أبرز المبادرات التي نُفذت في إطار هذه الغاية إطلاق مشروع "شبكة الإمارات للاتصالات الحكومية"، التي توفر شبكة إنترنت عالية السرعة وفائقة السعة، لربط جميع الجهات الحكومية في الدولة. هذا بالإضافة إلى تطوير مراكز بيانات جديدة في كافة ادارات الدولة، واعتماد معايير عالمية للأمن السيبراني.

- توفير منصة رقمية موحدة وممكنات رقمية مشتركة⁽⁸⁾: تهدف هذه الأولوية إلى تبسيط الإجراءات الحكومية، وتوفير منصة رقمية موحدة لجميع الخدمات الحكومية، وضمان توافقها مع أفضل الممارسات العالمية. كما تهدف إلى توفير ممكنات رقمية مشتركة.

ومن أبرز المبادرات التي نُفذت في إطار هذه الغاية إطلاق هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية TDRA.GOV.AE، التي توفر الوصول الى أكثر من 600 خدمة حكومية⁽⁹⁾. هذا بالإضافة إلى تطوير نظام الدفع الإلكتروني UAEPAY.AE، الذي يتيح

⁴ قابلية التشغيل البيئي هو قدرة الأنظمة الرقمية وقواعد البيانات والجهات الحكومية على أن تتواصل وتتبادل المعلومات تلقائياً مع بعضها بطريقة سلسلة وأمنة، دون الحاجة إلى تدخل بشري.

⁵ الحكومة الذكية تعتمد في أساسها على الذكاء الاصطناعي والبيانات لتقديم خدمات استباقية ومخصصة ومترابطة بينما الحكومة الإلكترونية تكتفي برقمنة الخدمات وتقديمها عبر الإنترنت.

⁽⁶⁾ البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، مرجع سابق <https://u.ae> تاريخ الزيارة 2025\2\15.

⁽⁷⁾ إستراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات 2025، الصادرة عن هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة:

<https://dgov.tdra.gov.ae/ar/publications/digital-government-strategy> تاريخ الزيارة 2025\2\15.

⁽⁸⁾ إستراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الإمارات 2025:

<https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/government-services-and-digital-transformation/uae-national-digital-government-strategy>.

تاريخ الزيارة 2025\1\3.

⁽⁹⁾ موقع هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية، <https://tdra.gov.ae>. تاريخ الزيارة 2025\1\5.

للمواطنين والمقيمين دفع الرسوم والضرائب إلكترونياً، واعتماد نظام التصديق الإلكتروني، الذي يضمن سلامة وأمان المعاملات المالية الإلكترونية.

- تعزيز المشاركة الرقمية للسكان: تهدف إلى توفير قنوات تواصل رقمية مُتعددة بين الحكومة والجمهور، وتعزيز المشاركة الرقمية للمواطنين والمقيمين، بحيث تتيح لهم هذه القنوات المشاركة في عملية صنع القرار، وإظهار آرائهم ومقترحاتهم، والتواصل مع الجهات الحكومية، وبناء مجتمع رقمي أكثر فعالية. ومن أبرز المبادرات التي نُفذت في هذا السياق إطلاق منصة "مشاركة"⁽¹⁰⁾، التي تُتيح للمواطنين والمقيمين طرح أفكارهم وتوصياتهم وآرائهم على الجهات الحكومية. هذا بالإضافة إلى إطلاق برنامج "الحكومة المفتوحة" الذي يوفر للمواطن الوصول إلى البيانات الحكومية المفتوحة¹¹.

- رفع مستوى القدرات والمهارات الرقمية: تهدف هذه الغاية إلى رفع المهارات الرقمية للموظفين الحكوميين، وتحسين فاعلية العمل الحكومي عبر الاعتماد على التقنيات الرقمية، ومواكبة التطورات التقنية العالمية. ومن أبرز المبادرات التي نُفذت في هذا السياق إطلاق برنامج "مهارات المستقبل"⁽¹²⁾، ومهمته تدريب الموظفين الحكوميين على المهارات الرقمية الحديثة. هذا بالإضافة إلى تطوير منظومة "الحكومة الذكية"، التي تعتمد على البيانات والذكاء الاصطناعي لتحسين فاعلية الأداء الحكومي.

من جهة أخرى، تتضمن سياسة المنصة الرقمية الموحدة في دولة الإمارات عناصر رئيسية⁽¹³⁾، بدءاً بتوحيد الأنظمة والإجراءات الحكومية، مروراً بتوحيد البيانات الحكومية وتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، وصولاً إلى توفير مجموعة من الخدمات الحكومية الرقمية.

فتوحيد الأنظمة والإجراءات الحكومية، يكون بواسطة تطوير إطار عمل موحد للخدمات الحكومية، وإنشاء بوابة إلكترونية موحدة لإتاحة هذه الخدمات، ويتضمن ذلك توحيد أنظمة المعلومات الحكومية، وأنظمة المعاملات الحكومية، وأنظمة التحكم والإدارة الحكومية. أما توحيد البيانات الحكومية، فيكون عبر إنشاء قاعدة بيانات حكومية موحدة، وتأمين معايير وممارسات مشتركة لتبادل البيانات الحكومية، ويتضمن ذلك توحيد البيانات الحكومية الرئيسية، وبيانات العمليات الحكومية، وبيانات التحليلات الحكومية.

وبالنسبة لتسهيل الوصول إلى الخدمات الحكومية، فيكون من خلال توفير قنوات مُتعددة للوصول إلى الخدمات الحكومية، وتوفير أدوات وخدمات مساعدة للمتعاملين، ويشمل ذلك توفير الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، وعبر الهاتف، وعبر مراكز الخدمة الحكومية.

وأخيراً، توفير مجموعة من الخدمات الحكومية الرقمية التي تُلبّي احتياجات المتعاملين المختلفة، ويشمل ذلك توفير الخدمات الحكومية الرئيسية، والخدمات الحكومية المتخصصة، والخدمات الحكومية الذكية، وتعزيز الابتكار الحكومي.

⁽¹⁰⁾ منصة "مشاركة" في الإمارات: <https://sharik.ae/>. تاريخ الزيارة 2025\2\15.

¹¹ <https://u.ae/ar/about-the-uae/digital-uae/data/Open-government-data>

⁽¹²⁾ <https://u.ae/ar/information-and-services/jobs/training-and-development/future-skills>

⁽¹³⁾ سياسة المنصة الرقمية الموحدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، الفقرة (2،1) <https://u.ae/>.

فيما يلي جدول يصف ويوضح الأمثلة العملية المتممة لأهداف سياسة المنصة الرقمية الموحدة في دولة الإمارات.¹⁴

هدف السياسة	الوصف المختصر للهدف	مثال تطبيقي مباشر في دولة الإمارات
توفير الخدمات الحكومية عبر نافذة رقمية واحدة	تقديم جميع الخدمات الحكومية بشكل متكامل وسلس عبر منصة رقمية موحدة	<ul style="list-style-type: none"> بوابة حكومة الإمارات الاتحادية التي تتيح الوصول الموحد إلى الخدمات الحكومية على مدار الساعة https://u.ae منصة تمّ TAMM أبو ظبي تطبيق Dubai now
تحسين تجربة التعامل	الارتقاء برحلة التعامل الرقمية من البداية إلى النهاية عبر نقطة اتصال واحدة	تطبيق منهجية تصميم رحلة التعامل الموحدة في الخدمات الرقمية الحكومية https://u.ae
تحويل الخدمات إلى خدمات رقمية استباقية ومتكاملة	تقليل النماذج والوثائق والانتقال إلى خدمات مترابطة ذات قيمة مضافة	<ul style="list-style-type: none"> خدمة تسجيل المولود تلقائياً تجديد الوثائق تلقائياً مع إشعار مسبق. إخطار المواطن باستحقاق دعم أو خدمة بناءً على بياناته. ربط خدمات الزواج (تحديث الحالة الاجتماعية، السجل الأسري) تلقائياً. خدمات الانتقال الوظيفي أو التقاعد بناءً على بيانات الموارد البشرية.
الاستخدام الأمثل للممكنات الرقمية الحكومية	تعزيز الربط بين الأنظمة الحكومية والمشاركة الآمنة للبيانات (دون طلب مستندات من المتعامل)	هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA). (2021). UAE Digital Data Interoperability Framework
رفع الكفاءة التشغيلية والتحول إلى حكومة لا ورقية	تحسين استخدام الموارد وتقليل التكاليف والاعتماد على الإجراءات الرقمية	إلغاء المعاملات الورقية واعتماد التوقيع الرقمي والملفات الإلكترونية بموجب (2021). استراتيجية دبي اللاورقية.
تعزيز الثقة في استخدام الخدمات الرقمية	رفع مستوى الأمان والموثوقية والاعتماد على القنوات الرقمية	استخدام الهوية الرقمية الوطنية (UAE PASS) للتحقق الآمن من المستخدمين

¹⁴ قمنا بصياغة هذا الجدول بهدف توضيح اعلمي لاهداف المنصة وذلك بالاستناد الى نص "سياسة المنصة الرقمية الموحدة في دولة الإمارات العربية المتحدة" وموقع <https://www.digitaldubai.ae> وموقع <https://www.tamm.abudhabi>

الفرع الثاني

سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية

يُعرف المتعامل الرقمي⁽¹⁵⁾ بأنه أي شخص أو منظمة يتعامل مع الحكومة إلكترونياً، وذلك من خلال استخدام أي من القنوات الرقمية المتاحة كالمواقع الإلكترونية، والتطبيقات الذكية، وقنوات التواصل الاجتماعي. ويشمل المتعامل الرقمي المواطنين والمقيمين، والشركات والمؤسسات، والهيئات الحكومية الأخرى. تهدف سياسة المتعامل الرقمي إلى وضع إطار عمل موحد لتعاملات المواطنين والمقيمين مع الجهات الحكومية الرقمية، وذلك من خلال تحديد الحقوق والمسؤوليات لكل من المتعامل والجهة الحكومية⁽¹⁶⁾.

تسعى سياسة المتعامل الرقمي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تسهيل تعامل المتعامل الرقمي مع الحكومة: تهدف السياسة إلى تسهيل تعامل المتعامل الرقمي مع الحكومة، بواسطة توفير الخدمات الحكومية الرقمية بطريقة سهلة ومبسطة، وتوفير القنوات الرقمية المناسبة لجميع الفئات المستهدفة.

وتسعى إلى تحقيق هذا الهدف من خلال توفير بوابة إلكترونية موحدة، تضم كافة الخدمات الحكومية الرقمية كالبريد الإلكتروني والمراسلات الإلكترونية، مروراً بتوفير الخدمات الرقمية باللغة العربية، وذلك لضمان سهولة الوصول إليها من قبل المواطنين والمقيمين، وصولاً إلى توفير الخدمات الرقمية بلغات أخرى، وذلك لضمان سهولة الوصول إليها من قبل المقيمين من الجنسيات كافة، وتوفير الخدمات الرقمية على مدار الساعة، وذلك لضمان إمكانية الحصول عليها في أي وقت.

- حماية بيانات المتعامل الرقمي: من خلال تطبيق أعلى معايير الأمن السيبراني، وضمان سرية وخصوصية البيانات، مما يؤدي أيضاً إلى حماية البيانات من التهديدات الإلكترونية وقد تم إصدار استراتيجية دبي الجديدة للأمن السيبراني 2023 مع وضع الأطر العملية لتنفيذها⁽¹⁷⁾ إذ يتم تمكين الجهات الحكومية من بنية تحتية آمنة وموثوقة لضمان حماية بيانات المتعامل الرقمي، كما يتم توفير أدوات الأمان الرقمية للمتعاملين، مثل التوقيع الرقمي وتشفير البيانات، وصولاً إلى منح المتعاملين الرقبيين السيطرة على بياناتهم، وذلك من خلال منحهم إمكانية الوصول إلى بياناتهم وتعديلها وحذفها.

- تعزيز ثقة المتعامل الرقمي بالحكومة وضمان تمتعه بتجربة رقمية إيجابية: تسعى إلى تحقيق هذا الهدف من خلال مجموعة من الإجراءات كتلبية احتياجات المتعامل الرقمي بعد دراسة توقعاته، لذلك تكون تلك الخدمات الرقمية متنوعة وسهلة الاستخدام، وذات جودة عالية، تركز على أحدث التقنيات والحلول الرقمية. هذا بالإضافة إلى توفير الدعم الفني للمتعاملين من خلال تقديم قنوات اتصال متنوعة، وتوفير المساعدة الضرورية لهم كالدعم الهاتفي أو عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. ناهيك عن الشفافية في التعاملات الحكومية الرقمية، وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة للمتعاملين الرقبيين حول كيفية عمل الحكومة.

⁽¹⁵⁾ سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية، المادة 1، 2021.

⁽¹⁶⁾ سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية، المادة 2، 2021.

⁽¹⁷⁾ موقع مركز دبي للأمن الإلكتروني: <https://www.desc.gov.ae/>. تاريخ الزيارة 2025\2\15.

من جهة أخرى، تستند الخدمة الحكومية الرقمية في الإمارات إلى مجموعة من المبادئ⁽¹⁸⁾، في مقدّمة هذه المبادئ، السهولة والسرعة؛ إذ يجب أن تكون الخدمات الرقمية سهلة الاستخدام والفهم دون الحاجة إلى خبرة أو معرفة تقنية، على سبيل المثال لا الحصر، كأن تكون واجهة الخدمة واضحة وسهلة القراءة، وأن تكون التعليمات والخطوات واضحة وسهلة الفهم، وأن توجد الرسومات والصور والأشكال التوضيحية. كما يجب أن تكون الخدمات سريعة في تحميلها، وأن تكون عملية تقديم الخدمة سريعة وسهلة.

أضف إلى مبادئ الكفاءة والفاعلية، ويُقصد بها أن تكون الخدمات الرقمية فعالة في تحقيق أهدافها وفي الوقت المحدد، وأن تكون منخفضة الكلفة.

ناهيك عن مبادئ الشمولية والشفافية والمساءلة؛ إذ يتوجب أن تكون الخدمات الرقمية متاحة لكافة المتعاملين، بغض النظر عن جنسهم أو عمرهم أو مكان إقامتهم. كما يجب أن تكون الخدمات شفافة ومسؤولة؛ على سبيل المثال لا الحصر، كأن تكون الخدمات متاحة لجميع المتعاملين من خلال مختلف القنوات الرقمية، وأن تكون المعلومات المتعلقة بالخدمات متاحة بوضوح وشمولية، وأن تكون الجهات الحكومية مسؤولة عن تقديم الخدمات وضمان جودة أدائها.

وأخيراً، مبادئ الأمن والخصوصية، ويُقصد بها أن تكون الخدمات الرقمية آمنة، بحيث تكون البيانات والمعلومات الخاصة بالمتعاملين محمية من السرقة أو الاستخدام غير المصرح به، بحيث لا تُجمع أو تُستخدم بياناتهم الشخصية دون موافقتهم. وكمثال على ما ورد، يجب أن تستخدم الخدمات تقنيات أمنية سببرانية، وأن تكون السياسات المتعلقة بحماية الخصوصية واضحة ومفهومة للمتعاملين. ولدعم سياسة المتعامل الرقمي الهادفة رقمياً، لخدمة المواطن والمقيم في الإمارات العربية المتحدة، تعتمد الدولة على إمكانات رقمية، (كما ذكرت في الاستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية وفي الدليل الإرشادي لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية في دولة الإمارات) وهي تدفع قدماً بتجربة المتعامل الرقمي وثقته بالحكومة، ويمكن تصنيفها كالتالي:

- **الممكنات التقنية الأساسية** أي البنية التحتية والهوية الرقمية وبناء الشبكات، كلها تدفع الحكومة من مرحلة المعاملات الإلكترونية البسيطة إلى التكامل الإلكتروني.
- **الممكنات المؤسسية والحوكمة** أي القيادة والأمن السيبراني وتنمية المهارات كلها تُمكن الحكومة من الانتقال المستدام إلى مرحلة أعلى من نضوجها الحكومية إلكترونياً.
- **البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي** تمثل نقطة التحول من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية.

(18) الدليل الإرشادي لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية في دولة الإمارات.

<https://tdra.gov.ae/-/media/TDRA-Media/Resources/English/Digital-Government-Indicators-and-Enablers-Guidelines-2021---Arabic.ashx>
تاريخ الزيارة 2025\2\2.

المطلب الثاني

مدى نجاح التجربة الإماراتية وتحقيقها للتنمية المستدامة

يتناول العنوان الأول من هذا المطلب تقييم نجاح التجربة الإماراتية من حيث ترتيب دولة الإمارات في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية وأسباب نجاحها والتحديات التي تواجهها. ويُناقش العنوان الثاني دور الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة.

الفرع الأول

الإمارات في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية

قطعت دولة الإمارات شوطاً كبيراً في مجال التحول الرقمي الذي لم يكن التقدّم فيه وليد اللحظة، بل بدأ عبر تنفيذ خطوات ثابتة ومُثقّنة للوصول بالدولة إلى مكانة عالمية وتحقيق نجاحات وإنجازاتٍ، ما جعلها تُقدّم خدماتٍ وتوظّف الذكاء الاصطناعي لتحسين حياة أفراد مجتمعتها، وقد تجلّى ذلك في اعتماد مجلس الوزراء تشكيل اللجنة العليا للتحول الرقمي الحكومي⁽¹⁹⁾.

تتصدّر دولة الإمارات مسيرة التحول الرقمي في العالم العربي، وتُعدّ من أبرز الدول على مستوى العالم في هذا المجال. ومن هذا المنطلق، عملت الدولة على إطلاق وتنفيذ العديد من المبادرات التي تُرسّخ مكانتها بوصفها إحدى أفضل الدول على مستوى العالم في التحول الرقمي الحكومي، وفقاً لتقرير النضج الرقمي الحكومي «Gov.Tech. Maturity Index» الصادر عن البنك الدولي²⁰ GTMI الذي يصنف الدول ضمن مجموعات، مجموعة A (0.75–1.00) وهي مجموعة قادة التقنيات الحكومية أي دول لديها نضج شامل وممارسات رائدة في كافة جوانب الحكومة الإلكترونية، ومجموعة B (0.50–0.75) وهي مجموعة دول ذات تركيز كبير لديها استثمارات وممارسات جيدة في هذا الإطار، لكنها لم تصل لمرحلة الريادة العالمية، ومجموعة C (0.25–0.49) وهي مجموعة دول ذات تركيز محدود رغم أنه لديها مبادرات مستمرة لتحسين بعض جوانب الحكومة الرقمية، لكن لا يزال لديها "فجوات تقنية"، ومجموعة D (0.00–0.24) وهي مجموعة دول ذات تركيز ضئيل ولديها حد أدنى من المبادرات الرقمية، وتعاني من ضعف في البنية التحتية والتشريعات.

وبنظرة تحليلية لمسار دولة الإمارات وفقاً لتقرير النضج المذكور أعلاه وصلنا إلى الاستنتاجات التالية:

إن الاتجاه العام لدولة الإمارات إيجابي واستراتيجي فقد بقيت ضمن المجموعة A في كل الإصدارات، ما يعني استمرارها ضمن دائرة قادة التحول الحكومي الرقمي في السنوات من 2020 حتى 2025. وقد ركّزت الإمارات بشكل تدريجي على تحديث البيانات والمنهجية كما على نضج ممارسات الحوكمة الرقمية، والخدمات والتكامل المؤسسي خلال تلك الفترة. وتجدر الإشارة إلى تراجع في ترتيب الإمارات في مؤشر GTMI ولكن ذلك لا يعني تراجعاً جوهرياً بقدر ما يعكس بحسب التقرير اشتداد المنافسة وتغير القياس: درجة الإمارات بقيت مرتفعة جداً (0.918)، لكن دولاً أخرى حسّنت درجاتها مما يؤكد حفاظها على النضج الرقمي.

(19) محمد بن راشد يعتمد إنشاء "اللجنة العليا للتحول الرقمي الحكومي" برئاسة عهود الرومي، أغسطس 2022

<https://www.wam.ae/ar> تاريخ الزيارة 2025\2\15 .

²⁰ تقرير البنك الدولي للنضج الرقمي الحكومي: <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/gtmi>

تُعدّ تجربة حكومة الإمارات الرقمية نموذجًا رائدًا، فهي تعمل جاهدةً إلى تحقيق رؤيتها في أن تُصبح واحدةً من أفضل دول العالم في هذا المجال، مُرتكزةً على توفير خدمات حكومية ذكية ومُتكاملة، تُلبّي احتياجات وتوقعات الأفراد والمؤسسات بكفاءة وفعالية، مع ضمان الأمان والخصوصية لبياناتهم. وبرزت إمكانات الدولة وجاهزيتها خلال تداعيات الأزمة الصحية "كوفيد 19" التي اجتاحت العالم، فقد تواصلت الحياة في دولة الإمارات، مُثبتةً جدارتها في استكمال السنة الدراسية ضمن «التعليم عن بُعد»، فضلًا عن توفير كافة الخدمات الحكومية، وتقديم الرعاية الصحية وغيرها رقميًا، مؤكدةً على متانة البنية الرقمية لديها؛ إذ يُمثّل التحول الرقمي أحد أبرز المُرتكزات لرؤية الدولة وأجندة 2071.

تتبنّى الإستراتيجية حزمةً من الأولويات الهادفة إلى توفير بنية تحتية رقمية عالمية المستوى⁽²¹⁾، لذا حرصت الدولة على التوسع والاستثمار في قطاعات المستقبل القائمة على المعرفة والابتكار، بعِدها إحدى الركائز الرئيسة الداعمة للنموذج الاقتصادي الجديد للدولة خلال الخمسين عامًا المقبلة.

وفي هذا الإطار، أطلقت وزارة الاقتصاد خطتها الإستراتيجية للتحول الرقمي 2023-2026، الهادفة إلى تمكين مُمكنات وتقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة. ويُعدّ مشروع تطوير السجل الاقتصادي الوطني الذي تُنفذه وزارة الاقتصاد أحد أهم المشاريع الوطنية التحويلية الرقمية، التي تُصَبّ في خانة دعم وتطوير خدمات تشاركية ذكية لمجتمع الأعمال في الدولة؛ إذ يلعب هذا المشروع دورًا بارزًا في دعم التحول الرقمي للدولة وتعزيز المنظومة الاقتصادية، لتصبح أكثر تنافسية وتكاملاً.

كما أطلق مصرف الإمارات المركزي برنامج تحول البنية التحتية المالية لدعم قطاع الخدمات المالية، وتعزيز التعاملات الرقمية، ورفع تنافسية دولة الإمارات، وشمل البرنامج تنفيذ مجموعة من المبادرات الرئيسة، مثل إطلاق منظومة محلية لبطاقات الدفع، ومُنصة للمدفوعات الفورية، وإصدار عملة رقمية للمصرف المركزي للاستخدامات عبر الحدود وللاستخدامات المحلية، وكذلك تم إصدار أول هوية وطنية رقمية للمواطنين والمقيمين والزوار. فضلًا عن إمكانية التوقيع على المُستندات رقميًا، والتحقّق من صحتها دون الحاجة لزيارة مراكز الخدمة.

تصدر دراسة تنمية الحكومة الإلكترونية كُّل عامين من قِبَل الأمم المتحدة، والتي تقوم بتقييم النمو الرقمي لحكومات جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة. حافظت دولة الإمارات العربية المتحدة على المركز الأول عربيًا، والمركز 13 عالميًا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2022، مُحققةً بذلك قفزةً كبيرة تمثلت في تقدّمها ثمانية مراكز دفعةً واحدةً على المستوى العالمي.

يُصنّف التقرير الأممي دولة الإمارات ضمن فئة مُرتفع جدًا VH، وهو أعلى تصنيف لتطوّر الحكومات الرقمية حول العالم. كما تبوّأت الإمارات المركز الأول عالميًا بتحقيقها العلامة الكاملة 100% في معياري تقديم المحتوى لقياس مدى توافر المعلومات والموارد العامة الرئيسة عبر الانترنت، والبنية المؤسسية لقياس استراتيجيّة الحكومة الرقمية على الهيكل التنظيمي والتشريعات التي تُنظّم الوصول إلى المعلومات والخصوصية وغيرها. كذلك سجّلت ارتفاعًا كبيرًا في علامتها في مؤشر رأس المال البشري 2022، بالمقارنة

(21) المركز الاتحادي للتنافسية والإحصاء: الإمارات ضمن الدول القائدة عالميًا في النضج الرقمي، 26 أيلول 2021

<https://fcsc.gov.ae>

مع إصدار 2020⁽²²⁾. وفيما يلي مسار دولة الإمارات من خلال ترتيبها بين دول العالم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI الذي يصدر عن الأمم المتحدة:²³

السنة	الترتيب العالمي	قيمة المؤشر (EGDI)	ملاحظات
2024	11	0.9533	أعلى ترتيب تاريخي للدولة
2022	13	0.901	التقدم للمركز الأول عربياً
2020	21	0.8555	استقرار ضمن أفضل 25 دولة
2018	21	0.8295	ريادة إقليمية مستمرة
2016	29	0.7515	قفزة بـ 3 مراكز عن 2014
2014	32	0.7136	استقرار نسبي
2012	28	0.7344	تقدم واستقرار نسبي
2010	49	0.5349	بداية مرحلة التحول الرقمي الشامل
2008	32	0.6301	تقدم مع استمرار المبادرات
2003	38	0.5345	بداية إطلاق المبادرات الإلكترونية

إن دلت هذه النتيجة على شيء، فهي تدلُّ على إصرار حكومة الإمارات على تعزيز مكانة الدولة كمركز عالمي للحكومة الإلكترونية.

يرجع نجاح الإمارات في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية إلى مجموعة من الأسباب، أهمها:

- الالتزام السياسي بتحوّل الحكومة الرقمي⁽²⁴⁾: فقد حرصت حكومة دولة الإمارات على جعل التحوّل الرقمي على رأس سُلّم أولويات الدولة، فأصدرت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة العديد من التشريعات، التي تُنظّم استخدام تكنولوجيا المعلومات

(22) الأمم المتحدة، دائرة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، مسح الحكومة الإلكترونية 2022، ص70.

²³ مسار دولة الإمارات من خلال ترتيبها بين دول العالم في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGDI مصادر الأرقام الواردة

في التحليل أعلاه: إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة (UN DESA)، مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، تقارير الأعوام: 2003، 2005، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016، 2018، 2020، 2022، و2024.

(24) <https://uaelegislation.gov.ae> تاريخ الزيارة 2025\2\15.

والإتصالات في القطاع الحكومي. ساهمت هذه التشريعات في توفير البيئة القانونية الملائمة للتحوّل الرقميّ وحماية البيانات والمعلومات الحكومية. ومن أبرزها: قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية عام 2006 وقانون المعاملات الإلكترونية وخدمات الثقة عام 2021 وهو القانون الأحدث الذي حل محل قانون عام 2006، ويهدف إلى تعزيز التحول الرقمي الشامل والاقتصاد الرقمي كما أصدرت الحكومة قانون مكافحة جرائم تقنية المعلومات (2021). ويُعد المرسوم بقانون اتحادي رقم (3) لسنة 2003 بشأن تنظيم قطاع الاتصالات وتعديلاته، هو القانون الأساسي الذي وضع الحجر الأساس لهيئة تنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية (TDRA) لتتولى مسؤولية الإشراف على التحوّل الرقميّ والحكومة الإلكترونية في الدولة.

- الاستثمار في البنية التحتية الرقمية: تمتلك الدولة شبكة اتصالات متطورة وبنية تحتية رقمية قوية، وقد ذكر الدكتور علي م. الخوري في كتابه Chartridge Books, Critical Insights from a Practitioner Mindset وفي إطار مقارنة مع التجربة الأوروبية أن الامارات، منذ بداية تأسيس بنيتها الرقمية تشكّل "درسا" (25) للأوروبيين ودول أخرى، (تحديداً في إطار (PKI Public Key Infrastructure). من جهة ثانية تتضمن تلك البنية التحتية التي تستثمر فيها الدولة شبكة اتصالات وانترنت فائقة السرعة، فشبكة الإتصالات المتطورة للجيل الخامس (5G)، وبحسب المصدر الموثوق داتا ريبورتال (26) لعام 2025، توفّر سرعات تصل إلى 441.89 Mbps عبر الهاتف المحمول وهذا الرقم يضع الامارات في مصاف الدول الثلاثة الأولى عالمياً في ظلّ متوسط عالمي لسرعة الانترنت عبر الهاتف المحمول عالمياً يتراوح بين 40 و60 Mbps والمتوسط العالمي في الدول المتقدمة رقمياً بين 80 و150 Mbps. كل ذلك بالإضافة إلى مراكز بيانات حديثة ومجهزة بأحدث التقنيات، والتي توفّر مساحة تخزين آمنة وموثوقة للبيانات الحكومية.

- تطوير القدرات الرقمية للموظفين الحكوميين: حرصت الحكومة الإماراتية على توفير برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الإلكترونية للموظفين الحكوميين من المستويات كافة، وذلك من أجل تمكينهم من استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات الحكومية. بدءاً من برامج "التحوّل الرقميّ، ومروراً ببرنامج "الخدمات الحكومية الإلكترونية"، ووصولاً إلى برنامج "الابتكار الحكومي"، وكلها برامج تهدف لتنمية المهارات الرقمية للموظفين الحكوميين وتطوير قدراتهم في مجال التفكير الإبداعي وحلّ المشكلات. ساهمت هذه البرامج من خلال تدريب العنصر البشري بمواكبة هذا الأخير لتطور الخدمات الحكومية في الإمارات، من نماذج "ردّ الفعل" إلى خدمات استباقية ومبتكرة²⁷، مع التأكيد على دور البنية التحتية الرقمية، البيانات، المهارات، ورؤية القيادة في تحقيق ذلك.

(25) Ali M.AL Khouri, Critical Insights from a Practitioner Mindset, Chartridge Books Oxford, 2013, p. 92

(26) <https://datareportal.com/reports/digital-2025-united-arab-emirates>

تاريخ الزيارة 2025\8\25.

²⁷ Ahmed Aly Shaban Abdelmoteleb and Puteri NE. Nohuddin, Innovation and digital transformation in UAE public services: Reactive to Proactive, European Proceedings of Social and Behavioral Sciences, 2023, p. 2,3,7

- إشراك المجتمع في مسار التحول الرقمي: تحرص الحكومة الإماراتية على إشراك المواطنين والمقيمين في عملية تطوير الخدمات الحكومية الرقمية، وذلك عبر مجموعة من المبادرات والبرامج التي تستهدف بناء قدرات المجتمع الرقمية، وزيادة إدراك أهمية التحول الرقمي، وتعزيز المشاركة المجتمعية في تطوير الخدمات الحكومية.

ونذكر هنا بعض المبادرات كمبادرة الإمارات الرقمية⁽²⁸⁾، وغايتها تعزيز القدرات الرقمية للمجتمع الإماراتي، وبناء جيل رقمي مطلع على أحدث التقنيات. تتضمن المبادرة مجموعة من البرامج التدريبية والمؤتمرات والفعاليات، التي تطال مختلف الفئات العمرية والمجتمعية، ومن المبادرات برنامج التحول الرقمي للتعليم⁽²⁹⁾، وغايته تطوير المناهج التعليمية وطرق التدريس، وتزويد الطلاب بالمهارات الرقمية اللازمة. وكذلك برنامج التحول الرقمي للصحة، وهدفه تطوير خدمات الرعاية الصحية الرقمية، وتحسين تجربة المرضى.

ساهمت هذه المبادرات في زيادة الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي، وبناء قدرات المجتمع الرقمية، وتعزيز المشاركة المجتمعية في تطوير الخدمات الحكومية.

من جهة أخرى، وفي دراسة تقييم فعالية الحكومة الإلكترونية في دوائر حكومة دبي الذكية، التي تعتبر حينها الأكثر تطوراً في الإمارات، وجد الباحث الإماراتي حمد الكتبي في دراسة³⁰ له عام 2018 أن مجموعة من العوامل تمثل عوائق رئيسية أمام التنفيذ الفعال للحكومة الإلكترونية، تشمل مقاومة التغيير المؤسسي، نقص الخبرات التكنولوجية، قصر التكامل الداخلي بين الجهات الحكومية (G2G)، وضعف ثقافة الاستخدام والابتكار داخل المؤسسات الحكومية، إضافة إلى التحديات المتعلقة بثقة المستخدمين في الخدمات الرقمية. وعلى الرغم من التقدم المتسارع الذي حققته الإمارات (بعد 2018، تاريخ دراسة الكتبي) في مؤشرات الحكومة الإلكترونية والذكية على المستوى العالمي، تشير بعض الأدبيات الحديثة إلى أن هذا التقدم مازال يواجه تحديات بنيوية تؤثر في استدامة وعمق التحول الرقمي. إذ تُبرز دراسة³¹ أجريت في Universiti Teknikal Malaysia Melaka ونشرت في شهر اغسطس 2024، اهم تحديات الحكومة الإلكترونية والذكية في الإمارات:

- بطء تبني ثقافة التحول الرقمي
- ارتفاع تكاليف تنفيذ الخدمات الحكومية الرقمية

(28) تعد مبادرة "الإمارات الرقمية" المظلة الوطنية الشاملة والمنصة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي تهدف إلى

رقمته كافة مناحي الحياة والخدمات الحكومية لتعزيز جودة الحياة وبناء اقتصاد رقمي مستدام

https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/digital-uae. تاريخ الزيارة 2025\7\3.

(29) البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، برنامج التحول الرقمي للتعليم

https://u.ae/ar-AE/information-and-services/education. تاريخ الزيارة 2025\2\15.

³⁰ Hamad AL-ketbi, An Evaluation of E-Government Effectiveness in Dubai Smart Government Departments (Doctoral dissertation), Southampton Solent University, March 2018, P. 60-66

³¹ Norun Najjah Ahmat and others, Impact of Digital Transformation on Smart Government in United Arab Emirates: A Review, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, August 2024, Vol 14, Issue 8, p.3422-3427

- نقص في الكفاءات والخبرات التقنية
- مخاطر الخصوصية وأمن المعلومات
- انخفاض مستوى الوعي الرقمي لدى بعض فئات المجتمع
- تفاوت في مستوى فعالية إدارة التحول الرقمي

وقد ذكرت الدراسة ان البُطء في ترسيخ ثقافة التحول الرقمي لدى بعض الجهات الحكومية، إلى جانب نقص الكفاءات المتخصصة، ما يزال يؤخر الانتقال من نموذج الحكومة الإلكترونية إلى نموذج الحكومة الذكية القائمة على الاستباقية والذكاء الاصطناعي. كما ان التكاليف المرتفعة لتنفيذ بعض الخدمات الرقمية المتقدمة، وتطوير القيادات التحويلية الداعمة للرقمنة، تشكل تحديات مؤسسية قد تؤثر في كفاءة إدارة برامج التحول الرقمي.

ويُضاف إلى ذلك تزايد مخاوف الخصوصية وأمن البيانات، وانخفاض مستوى الوعي الرقمي لدى بعض فئات المجتمع، مما ينعكس على تبني الخدمات الرقمية وثقة المتعامل الرقمي. وعليه، يمكن القول إن التحدي الرئيس لا يكمن في توفر البنية التحتية التقنية بقدر ما يتمثل في الحوكمة، وبناء القدرات البشرية ذات الخبرة العالية، بما يضمن تحولاً رقمياً مستداماً في فعاليته، يتجاوز "الرقمنة" إلى تحقيق القيمة العامة الذكية.

الفرع الثاني

دور الحكومة الإلكترونية في التنمية المستدامة

أطلقت الأمانة العامة للجنة الوطنية لأهداف التنمية المستدامة في الامارات العربية المتحدة، منصة الطاولة الوزارية المستديرة للأهداف الإنمائية 2045 XDGs³² ضمن فعاليات القمة العالمية للحكومات 2023، في رؤية طموحة تتجاوز عام 2030 (المحدد من الأمم المتحدة لتحقيق اهداف التنمية المستدامة في خطة 2030 SDGs³³). من اهم ما تبثه منصة الطاولة المستديرة هو استعمال الذكاء الاصطناعي واللول الذكية لتحقيق اهداف التنمية المستدامة. من هنا يمكننا ان نتوقع دور الامارات في هذا المجال.

تُعد الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات أحد الأعمدة البنوية للتحول نحو التنمية المستدامة؛ إذ لم تعد "الرقمنة" هدفاً تقنياً بحد ذاته، بل أصبحت أداة سياسة عامة لتحسين الخدمات والعدالة في الوصول للخدمات، وتعزيز كفاءة الإنفاق العام، ورفع جودة الحياة، ودعم اتخاذ القرار القائم على البيانات. ويتجلى هذا الدور في تبني الدولة لمنصات وطنية/محلية موحدة، واستراتيجيات رقمية، ومعايير شمول رقمي، بما يضمن أن تتحول الخدمات الأساسية (الرعاية الاجتماعية، الصحة، التعليم، العدالة، الطاقة والمياه، البيئة) إلى خدمات أكثر سرعة ودقة وشفافية واستدامة.

ان الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات تعمل على ادخال أهداف الاستدامة إلى كافة جوانب العمل الحكومي من خلال منصات وبيانات وأدوات رقمية قابلة للتشغيل والقياس. وبعد بحثنا عن دور الحكومة الإلكترونية في هذا الإطار وقد ظهر منشوراً عبر موقع ومنصة الكترونية رسمية (التفاصيل في الجدول التالي)، حيث يطال كل اهداف التنمية المستدامة ال 17 التي وضعتها الامم المتحدة، مثلاً في رقمنة الحماية الاجتماعية لتسريع الوصول وتقليل العبء الإداري على المستفيدين، وفي حوكمة البيانات في ملفات

³² <https://fcsc.gov.ae/sdgs-in-action-ar/>

³³ <https://sdgs.un.org/goals>

حساسة كالأمن الغذائي والصحة عبر منصات وسجلات رقمية متكاملة تُحسّن جودة القرار وجودة الخدمة. كما يبرز دور الحكومة الإلكترونية في مسار "كفاءة الموارد" فهو يُعتبر أثراً مباشراً للتحول الرقمي، عبر سياسات "اللاورقي" وتقنيات القياس الذكي في الماء والطاقة، بما يدعم خفض الهدر وتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز إدارة الاستهلاك على مستوى الأفراد والمؤسسات. وينسحب هذا الدور على توسيع الشمول الرقمي عبر سياسات النفاذية الرقمية، وبناء منظومات متابعة وشفافية لملف المناخ مثل نظام MRV وأدوات القياس الكمي للانبعاثات، ما ينقل العمل المناخي من مبادرات متفرقة إلى حوكمة رقمية قائمة على البيانات.

لتوضيح ما سبق نورد فيما يلي جدولاً موثقاً مستنداً الى اهم الأمثلة عن الاستراتيجيات والسياسات والمبادرات العملية التي توثّق دور الحكومة الرقمية والذكية في الامارات، في الدفع باتجاه تحقيق اهداف التنمية المستدامة ال 17 التي وضعتها الأمم المتحدة والتي تمثّل بشكل واضح ومباشر جوانب التنمية المستدامة الثلاثة: المجتمع والاقتصاد والبيئة:

المرجع	كيف تدعم السياسة الرقمية الهدف؟	أمثلة عملي مرتبطة في ال UAE	سياسة او مبادرة رقمية مرتبطة	هدف التنمية المستدامة SDG
34	تسرّع تقديم الإعانات، يقلل زيارات المكاتب، ويرفع دقة الخدمة عبر القنوات الرقمية	Social Welfare program online (MOCE)	حماية اجتماعية رقمية	هدف 1 القضاء على الفقر
35	بيانات ولوحات متابعة رقمياً تتبع المنتجات يساعدان على إدارة المخاطر وسلاسل الإمداد وصنع القرار	صفحة "الأمن الغذائي" على U.AE نظام تتبع/اعتماد الأغذية مبادرة "نعمة" لتتبع الهدر	الاستراتيجية الوطنية للأمن الغذائي وحوكمة رقمية لبيانات الغذاء	هدف 2 القضاء التام على الجوع
36	توحيد وتبادل السجلات يقلل التكرار والأخطاء ويرفع جودة الرعاية؛ والتطبيق عن بعد يساعد في الوصول الى الخدمة خاصة في الحالات غير الطارئة	منصة "ملفي" Malaffi تطبيق مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية EHS App وخدمة "طبيب لكل مواطن" Telemedicine	صحة رقمية وتكامل السجلات تطبيق "صحتنا" المتكامل للرعاية الصحية	هدف 3 الصحة الجيدة والرفاه

34 <https://www.moce.gov.ae/en/w/social-welfare>

35 <https://u.ae/en/information-and-services/environment-and-energy/food-security>

36 <https://www.doh.gov.ae/en/featured/malaffi>

<https://u.ae/cy/information-and-services/health-and-fitness/telemedicine>

<https://www.ehs.gov.ae/ar/about-us/smart-applications-of-ehs>

37	إتاحة محتوى تعليمي مجاني واسع النطاق عبر منصات رقمية ليس فقط للإمارات بل للطلاب العرب أينما كانوا في العالم مع مسابقات تحفيزية	مبادرة محمد بن راشد آل مكتوم العالمية Madrasa.org	تعليم رقمي مفتوح	هدف 4 التعليم الجيد
38	ركائز موثقة ومعلنة تشمل المشاركة الاقتصادية وريادة الأعمال ملزم في إطار سياساتي يمكن تفعيله رقمياً	UAE Gender Balance Council Strategy 2026	سياسة توازن وتمكين يمكن تفعيلها رقمياً	هدف 5 المساواة بين الجنسين
39	قياس ذكي وبيانات استهلاك تفصيلية لدعم ترشيد الماء وتقليل الهدر	DEWA Smart Grid & Meters ADDC smart meter guidance	إدارة موارد المياه رقمياً بالبيانات في شركة أبو ظبي للتوزيع وهيئة كهرباء ومياه دبي	هدف 6 المياه النظيفة والنظافة الصحية
40	رقمته الشبكة وAMI تمكّن الكفاءة والدمج الأفضل لمبادرات الطاقة النظيفة التي تركز على الطاقة الشمسية كطاقة نظيفة	DEWA Smart Grid DNSC Initiatives (AMI/Shams Dubai/EV)	شبكات ذكية للطاقة واستراتيجية الإمارات للطاقة 2050 ومجمع محمد بن راشد آل مكتوم للطاقة الشمسية ومحطة "نور أبو ظبي" للطاقة الشمسية المركزة	هدف 7 طاقة نظيفة وبأسعار معقولة

37 <https://madrasa.org/>

<https://u.ae/nl/information-and-services/education/online-training/madrasa>

38 <https://u.ae/>

<https://www.gbc.gov.ae/ar/strategy.html>

39 <https://www.dewa.gov.ae/en/about-us/strategic-initiatives/smart-grid>

<https://www.addc.ae/en->

[US/distribution/Documents/SMART_METER_INSTALLATION_GUIDELINES.pdf](https://www.addc.ae/en-US/distribution/Documents/SMART_METER_INSTALLATION_GUIDELINES.pdf)

40 <https://www.dewa.gov.ae/en/about-us/media-publications/latest-news/2025/05/dewas-distribution-network-smart-centre>

<https://www.mbrsic.ae/>

<https://noorabudhabi.ae/>

41	تسهيل تأسيس الأعمال رقمياً خلال 15 دقيقة مع خدمة باشر، إضافة الى الترويج للاستثمار في الامارات عبر منصة investuae.gov.ae	Invest in UAE basher.gov.ae	بيئة أعمال رقمية	هدف 8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد
42	توجيه وطني لتبني تقنيات الثورة الصناعية الرابعة تمكين شبكات G5 للتطبيقات الذكية مما يؤمن بنية تحتية رقمية للابتكار في الصناعة و كافة المجالات	4IR Strategy استراتيجية الإمارات للثورة الصناعية الرابعة و TDRA 5G	بنية تحتية رقمية للابتكار	هدف 9 الصناعة والابتكار والهيكل الاساسية
43	إلزام معايير نفاذ (معياري الاتحاد الدولي لإمكانية الوصول WCAG) يضمن وصول أصحاب الهمم وكبار السن للخدمات الرقمية	السياسة الوطنية للنفاذية الرقمية	الشمول الرقمي	هدف 10 الحد من أوجه عدم المساواة
44	إطار التحول الحضري والخدمات الرقمية وتحسين تجربة المتعاملين (مدن أكثر كفاءة واستدامة)	مبادرات في مراحلها المتقدمة تتكامل فيها الرقمية والاستدامة: أبو ظبي الرقمية (إضافة الى برنامج أبو ظبي لتجربة متعاملين بلا جهد") ودبي الذكية والشارقة الرقمية	استراتيجية المدن الرقمية والذكية - المستدامة انضمام الامارات الى مبادرة متحدون من أجل مدن ذكية مستدامة (UN)	هدف 11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة

41 <https://www.investuae.gov.ae/>

<https://u.ae/en/information-and-services/business/important-digital-services/bashr>

42 <https://u.ae>

<https://tdra.gov.ae>

43 <https://dgov.tdra.gov.ae/-/media/dgov/pdfs/publications/national-digital-accessibility-policy-ar.pdf>

44 <https://u.ae/about-the-uae/digital-uae/digital-cities/digital-dubai>

<https://u.ae/ar/about-the-uae/digital-uae/digital-cities/smart-abu-dhabi>

45	الذكاء الاصطناعي يساعد في إرساء قواعد استهلاك وانتاج مسؤولان تقليل الورق والتقليل المرتبط بالمعاملات	عدادات ذكية وبيانات استهلاك رقمية في شركات توزيع الكهرباء ابوظبي ودبي (شبكة توزيع الذكية) استراتيجية لتقليل استعمال الورق الى 100%	اعتماد العداد الرقمي للكهرباء التحول الرقمي اللا وركي 100%	هدف 12 الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
46	ترشيد الموارد واستخدام التكنولوجيا والابتكارات الفضائية، في مراقبة البيئة والمناخ بالاعتماد على الأقمار الاصطناعية واستخدام التكنولوجيا للرصد والمراقبة الأكثر دقة لتقادي المخاطر البيئية	نظام MRV وأداة IEQT أي نظام: قياس -تبليغ -تحقق لرصد الانبعاثات والغازات الدفيئة أو تخفيضها باستخدام طرق علمية. صفحة لمراقبة جودة الهواء لحظة بلحظة تبعا للخريطة الرقمية للامارات airquality.ncm.gov.ae	خفض أثر الخدمات على المناخ وكالة الامارات للفضاء والمنصة الوطنية لجودة الهواء التابعة للمركز الوطني للأرصاد	هدف 13 العمل المناخي
47	تحسين التتبع المبكر للتلوث وتغيرات البيئة البحرية عبر بيانات واستشعار ومنصات رصد	برامج مراقبة/رصد بحري لدى الجهات البيئية (مثل EAD.GOV)	رصد/مراقبة البيئة البحرية بوسائط رقمية/استشعار عن بعد	هدف 14 الحياة تحت الماء
48	تتيح هذه المبادرات الوصول الى المجتمع رقميا والتشجيع على المشاركة في حماية الحياة في البر. كما تدعم استخدام نظم المعلومات الجغرافية وبالتالي تسريع المتابعة رقمياً وإدارة المخاطر	غرس الأشجار (القرم) حماية النظام الإيكولوجي البري ومكافحة التصحر والتنوع البيولوجي كما مسح غابات القرم في أبو ظبي بالاعتماد على ال Drone يؤمن دقة أكبر ومتابعة فعالة لتلافي المخاطر.	مبادرة غرس الامارات على موقع هيئة البيئة في ابو ظبي كما استعمال طائرات بدون طيار Drone	هدف 15 الحياة في البر

45 www.digitaldubai.ae

https://www.addc.ae/en-US/distribution/Documents/SMART_METER_INSTALLATION_GUIDELINES.pdf

46 <https://www.moccae.gov.ae/>

<https://space.gov.ae/ar/about-us/sustainable-development-goals/goal-13-climate-action>

<https://airquality.ncm.gov.ae/>

47 <https://www.ead.gov.ae/>

48 <https://www.ead.gov.ae/Mangroves>

49	أتمتة الإجراءات القانونية بالكامل لضمان سرعة وكفاءة المؤسسات. (مبادرات في طور التحقيق الكامل) اما وزارة التسامح فتساهم في بناء مجتمع يتوق الى السلام	نظام تقديم الدعاوى الرقمي الزواج الرقمي كاتب العدل الرقمي www.moj.gov.ae اما الوزارة تعمل على تنفيذ محاور "البرنامج الوطني للتسامح"	القضاء الذكي والتقاضي عن بُعدز وزارة التسامح والتعايش	هدف 16 السلام والعدل والمؤسسات القوية
50	تعزيز الدعم الموجه لزيادة توافر البيانات عالية الجودة والموثوقة وتعزيز التعاون الدولي في مجالات العلوم والتكنولوجيا والابتكار وتبادل المعرفة والخبرات مع الحكومات	صفحة للبيانات مفتوحة bayanat.ae صفحة لبيانات اهداف التنمية المستدامة sdgs.uae.ae صفحة لمكتب التبادل المعرفي الحكومي	صفحات رقمية للبيانات المفتوحة وتبادل الخبرات	هدف 17 عقد الشراكات لتحقيق الاهداف

الخاتمة

في ختام هذا الموضوع، نستطيع القول إن استراتيجية دولة الإمارات وسياساتها الرقمية تمثل نموذجًا متقدمًا في التحول الرقمي على مستوى المنطقة والعالم. فقد أولت القيادة الإماراتية اهتمامًا كبيرًا لتطوير بنية تحتية رقمية متينة، تدعم الابتكار وتعزز من تنافسية الدولة في مختلف المجالات.

لقد أسهمت هذه الاستراتيجية في تسهيل حياة الأفراد من خلال تقديم خدمات حكومية رقمية متكاملة، وساهمت في رفع كفاءة العمل الحكومي وتقليل التكاليف والوقت. كما فتحت آفاقًا جديدة أمام الاقتصاد الإماراتي، عبر دعم الاقتصاد الرقمي والابتكار وريادة الأعمال التكنولوجية، وجذب الاستثمارات في مجالات التقنية الحديثة.

من جهة أخرى، حرصت الإمارات على تطوير الكوادر البشرية الرقمية، من خلال مبادرات تدريب وتأهيل الشباب، وتعزيز المهارات الرقمية في المؤسسات التعليمية. كما تبنت الدولة سياسات واضحة لضمان أمن المعلومات وحماية خصوصية الأفراد، في ظل التوسع المتسارع في الخدمات الرقمية والبيانات الضخمة.

⁴⁹ <https://www.moj.gov.ae/en/services.aspx>

<https://www.tolerance.gov.ae/>

⁵⁰ <https://www.governmentexchange.gov.ae/en>

<https://www.moccae.gov.ae/en/open-data>

ومع كل هذه الإنجازات، تظل هناك تحديات مستقبلية تتطلب مواصلة التطوير، مثل ضمان التوازن بين الأتمتة والعمالة البشرية، وتعزيز الشمول الرقمي لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك كبار السن وذوي الدخل المحدود. كما يجب الاستمرار في تحديث السياسات والتشريعات الرقمية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.

في النهاية، تُعد التجربة الرقمية لدولة الإمارات نموذجًا ملهمًا للعديد من الدول، إذ نجحت في دمج التقنية في صميم عمل الحكومة والمجتمع. ومن خلال الرؤية الاستراتيجية والاستثمار المستمر في الابتكار، تمضي الإمارات نحو مستقبل رقمي مستدام، يرسخ مكانتها كواحدة من أكثر الدول تقدمًا في العالم الرقمي.

من جهة ثانية، تُترجم الحكومة الإلكترونية في الإمارات الاستدامة من القول إلى الفعل عبر منصات موحدة ومعايير شمول رقمي وبنية تحتية للبيانات والقياس، ما يرفع كفاءة الخدمات وعدالتها ويعزز شفافية القرار ويخفض الأثر البيئي. وعليه، فإن قيمة الحكومة الإلكترونية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة لا تُقاس بعدد الخدمات الرقمية فحسب، بل بقدرتها على تغيير نموذج الحوكمة نحو خدمات استباقية، وقرارات قائمة على البيانات، ومسارات واضحة للمساءلة والقياس، وكما يبدو لنا ان **الحكومة الإلكترونية في الإمارات العربية المتحدة هي مُمكنٌ تنمويٌ مستدام بكل معنى الكلمة.**

لائحة المصادر والمراجع

Ali M. Al Khouri, Critical Insights from a Practitioner Mindset, Chart ridge Books Oxford, 2013.

Ahmed Aly Shaban Abdelmoteleb and Puteri NE. Nohuddin, Innovation and digital transformation in UAE public services: Reactive to Proactive, European Proceedings of Social and Behavioral Sciences, 2023.

Saeed Khalfan Aldhaheeri and Ranjit Rajan, Digital Nation: How the United Arab Emirates is Building a Future Based on Tech Innovation, 2020.

Norun Najjah Ahmat and others, Impact of Digital Transformation on Smart Government in United Arab Emirates: A Review, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, August 2024.

Hamad AL-ketbi, An Evaluation of E-Government Effectiveness in Dubai Smart Government Departments, Southampton Solent University, March 2018

6. إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة (UN DESA) ، مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية، تقارير الأعوام: 2003، 2005، 2008، 2010، 2012، 2014، 2016، 2018، 2020، 2022، و2024.

المواقع الإلكترونية

<https://u.ae> البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة:

<https://uaecabinet.ae/ar/the-national-strategy-for-innovation>

<https://d.gov.tdra.gov.ae/ar/publications/digital-government-strategy>

<https://tdra.gov.ae>

<https://sharik.ae/>

<https://www.desc.gov.ae/>

<https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/uae-competitiveness/the-uae-in-egovernment>.

<https://assets.u.ae/api/public/content/1fe38ee7382f4980b841688538547afb?v=d6c6b0f1>

<https://www.annajah.net>

<https://datareportal.com/reports/digital-2025-united-arab-emirates>

<https://uaelegislation.gov.ae>

<https://www.digitaldubai.ae>

<https://www.tamm.abudhabi>

<https://www.worldgovernmentssummit.org/>

<https://www.governmentexchange.gov.ae/en>

<https://www.moccae.gov.ae/>

<https://space.gov.ae/ar/about-us/sustainable-development-goals/goal-13-climate-action>

<https://airquality.ncm.gov.ae/>

<https://www.ead.gov.ae/>

<https://www.moj.gov.ae/en/services.aspx>

<https://www.tolerance.gov.ae/>

<https://sdgs.un.org/goals>

<https://dgov.tdra.gov.ae/-/media/dgov/pdfs/publications/national-digital-accessibility-policy-ar.pdf>

<https://u.ae/about-the-uae/digital-uae/digital-cities/digital-dubai>

<https://u.ae/ar/about-the-uae/digital-uae/digital-cities/smart-abu-dhabi>

<https://www.addc.ae>

<https://www.moce.gov.ae/en/w/social-welfare>

<https://u.ae/en/information-and-services/environment-and-energy/food-security>

<https://www.doh.gov.ae/en/featured/malaffi>

<https://u.ae/cy/information-and-services/health-and-fitness/telemedicine>

<https://www.ehs.gov.ae/ar/about-us/smart-applications-of-ehs>

<https://madrasa.org/>

<https://u.ae/nl/information-and-services/education/online-training/madrasa>

<https://u.ae/>

<https://www.gbc.gov.ae/ar/strategy.html>

<https://www.dewa.gov.ae/en/about-us/strategic-initiatives/smart-grid>

<https://www.dewa.gov.ae/en/about-us/media-publications/latest-news/2025/05/dewas-distribution-network-smart-centre>

<https://www.mbrsic.ae/>

<https://noorabudhabi.ae/>

<https://www.investuae.gov.ae/>

<https://u.ae/en/information-and-services/business/important-digital-services/bashr>

Abstract:

The study examines e-government in the United Arab Emirates from two angles: its success and its role in supporting sustainable development. On the success side, it argues that the UAE has made clear progress by digitizing public services, unifying service channels, and strengthening the institutional foundations of digital transformation thereby improving service efficiency, speed, and reliability. On the sustainable development side, the study highlights e-government's contribution to sustainability by enhancing inclusion and equitable access to services, improving governance and transparency, and strengthening evidence-based public decision-making. It adds that digital transformation supports resource efficiency and waste reduction, monitoring and reporting efforts in environmental and climate-related domains. The study concludes that e-government's sustainability impact becomes stronger when digital initiatives are anchored in effective data governance and measurable impact indicators aligned with the SDGs.

Keywords: E-Government, Digital transformation, Digital platform, Sustainable development, Public Policies, Digital Economy.