انطلاق منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن تحت شعار «الحكومة الإلكترونية الشاملة ضرورة مُلحّة لما بعد الكورونا» بتنظيم شركة «نوف إكسبو»

د. رنا الفارس: رقمنة الخدمات الحكومية.. وتطوير كوادرنا الوطنية

دارين العلي ـ عاطف رمضان
اسامة دياب ـ طارق عرابي ـ باهي أحمد

في أكبر حدث افتراضي تشهده الكويت، وبما يمكن أن يطلق عليه أكبر تظاهرة تكنولوجية لافتة تأتي بعد مرحلة من الانقطاع بفعل ما رافق جائحة «كورونا» من تحديات وصعوبات، انطلقت صباح أمس فعاليات منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن الذي تنظمه شركة «نوف إكسبو» (NoufEXPO) لتنظيم المعارض، على مدى يومين تحت رعاية سمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ صباح خالد الحمد الصباح الذي أنابت عنه في حفل الافتتاح وزيرة دولة الأشغال العامة ووزيرة دولة لشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات د.رنا الفارس.

وخلال كلمتها التي ألقتها في افتتاح المؤتمر الذي يقام هذا العام تحت شعار «الحكومة الإلكترونية الشاملة ضرورة ملحة لما بعد الكورونا»، أكدت د.الفارس حرص القيادة السياسية الكويتية على تبني تكنولوجيا المعلومات بشتى جوانبها في تطوير وبناء كويت المستقبل القائمة على مجتمع معلومات عصري، والذي ترتكز خدماته الحكومية على النظم التكنولوجية المتطورة، والخدمات الإلكترونية المتكاملة والذكية.

وقالت د.الفارس: «تجسد الاهتمام الحكومي في هذا المجال من خلال الحرص على إنشاء وزارة دولة لشؤون الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمرة الأولى بتاريخ دولة الكويت، حيث أوكل سمو رئيس مجلس الوزراء لي شرف تولي مسؤوليتها».

وبينت د.الفارس أن العالم شهد تغيرات كبيرة في ظل جائحة فيروس كورونا، وتغيرت معه الكثير من المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية، كما تغيرت أساليب تقديم الخدمات للمستفيدين منها، ففرض التباعد الاجتماعي قواعد جديدة في التجارة الداخلية والخارجية والتنقل والسفر والخدمات الصحية والتعليمية والتعاملات الحكومية.

وتابعت: وبرغم الجهود الكبيرة التي بذلتها الجهات الحكومية في ميكنة خدماتها، إلا أن الأمر ليس باليسير، وأمامنا الكثير من الإنجازات على صعيد الخدمات الإلكترونية المتكاملة التي تقدمها أكثر من جهة حكومية واحدة، ونتطلع إلى اليوم الذي يقوم فيه المواطنون والمقيمون بإنجاز جميع معاملاتهم الحكومية من أماكن تواجدهم أو إقامتهم، الأمر الذي يشكل مطلبا حيويا لعصر الكورونا وما بعدها، ويضعنا هذا بحق على درب التحول الرقمي الواعد.

وشددت د. الفارس على أن ظروف الجائحة بينت الحاجة إلى الإسراع في تنفيذ خطط التحول الرقمي ضمن خطة تأخذ بالحسبان الاستجابة للتحديات الجديدة بأقصر وقت ممكن، ودعم الجهود التي تبذلها الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، والجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، وكافة مراكز المعلومات في الجهات الحكومية من أجل تحقيق رؤية مشتركة تتمثل في إطلاق مبادرة وطنية شاملة لإعادة هندسة إجراءات العمل في كافة الجهات الحكومية، وتوفر تلك المبادرة الأساس المتين والسليم لميكنة الإجراءات الحكومية وتحويلها لخدمات إلكترونية متكاملة وشاملة، وكذلك توفير الهياكل التنظيمية والخبرات البشرية والموارد المالية لهذه المبادرة حتى تستطيع القيام بمهمتها على نحو فعال آخذة بالاعتبار تطوير الخبرات الفنية الكويتية بالتخصصات المطلوبة، علاوة على ضرورة تذليل العقبات التي تعترض الجهات المعنية، حتى لو اقتضى الأمر تحديث خطط تنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية لتأخذ بالاعتبار التطورات الهائلة التي شهدتها تقنية المعلومات والاتصالات خلال الفترة الماضية مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني، وكذلك الوعي التقني المتنامي للمجتمع الكويتي، وستوفر القيادة السياسية الدعم الكامل لتلك الجهود مع القيام بالدور الرقابي اللازم لضمان حسن سير التنفيذ.

وفي ختام كلمتها، عبرت د.الفارس عن أملها بأن يشكل المنتدى مساحة لتبادل الآراء والخبرات التي ستكون العون لتنفيذ الأهداف التي سعى إليها فقيد الكويت الأمير الراحل المغفور له الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح، حين أصدر المرسوم الأميري بإنشاء الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات في العام 2006، والهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات في 2014، مع التطلع إلى شراكة عميقة مع شركات التكنولوجيا العالمية والمحلية للمساهمة في هذا الجهد الوطني الحيوي.

د. رنا الفارس

لمشاهدة الفيديو

جائحة كورونا عزّزت الحاجة إلى الإسراع في تنفيذ خطط التحول الرقمي

تطوير المنظومة

من جانبه، أكد رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (CITRA) م. سالم الأذينة، على أن الدعم الحكومي على كافة المستويات للمؤسسات القائمة على تطوير منظومة الحكومة الإلكترونية يعتبر ضرورة لا غنى عنها لنجاح مسيرة دولة الكويت نحو مجتمع المعلومات والتحول الرقمي.

م. سالم الأذينة

لمشاهدة الفيديو

م. سالم الأذينة: إعادة هندسة الإجراءات الحكومية.. مطلب ضروري

وأضاف: «لقد سعينا منذ اليوم الأول لتولي إدارة الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات إلى تسهيل مهمة المؤسسات الحكومية المتخصصة بتطوير نظم وتقنية المعلومات، ومساعدتها على مواكبة عالم طابعه التطور المستمر والتغيير المتسارع، وجاءت جائحة الكورونا لترفع حدة التغيير خاصة في الحاجة إلى إطلاق استراتيجية جديدة لتسريع إنجاز كافة الخدمات الحكومية الإلكترونية الشاملة والمتكاملة».

وأكد الأذينة على أن شعار منتدى الحكومة الإلكترونية بدورته الثامنة ينص على أن «الحكومة الإلكترونية الشاملة ضرورة ملحة لما بعد الكورونا»، فلم يعد من الجائز أن يتداعى المواطنون والمقيمون إلى مكاتب الجهات الحكومية لإنجاز معاملاتهم بعد اليوم، مضيفا أن تحقيق إنجاز الحكومة الإلكترونية الشاملة والمتكاملة يتطلب القيام بمبادرة ضرورية لإعادة هندسة الإجراءات الحكومية بما يمكنها من وضع صورة متكاملة عن الخدمات الحكومية، وعلاقاتها مع بعضها البعض، والمعلومات التي تتبادلها، ودورة الإجراءات المطلوبة لإنجاز كل منها وذلك بعد تنقيحها وإزالة ما علق بها من بيروقراطية وعمليات غير ضرورية، وكذلك وضع الأطر اللازمة للحوكمة وأمن وسرية وخصوصية المعلومات.

وأشار إلى أنه يتزامن ذلك مع وضع الإطار المناسب للقيام بعملية التطوير الشاملة لناحية توفير القوى البشرية التي تمتلك الخبرة اللازمة لذلك، وصياغة هذا الجهد من خلال خطة شاملة واضحة

م.أحمد المنفوحي (فريال حماد)

م.أحمد المنفوحي: «البلدية» اختصرت إصدار تراخيص السكن الخاص من 6 أشهر إلى 48 ساعة

أكد مدير عام بلدية الكويت م.أحمد المنفوحي، أن بلدية الكويت بدأت فعليا منذ العام 2004 بتطبيق أفكار التحول الإلكتروني، حيث وضعت آنذاك خطة من 3 مراحل أكدت خلالها على أن إصدار رخصة البناء سيكون من خلال المكاتب الهندسية، إلا أن هذه التوجهات قوبلت بتهكم وعدم تصديق من قبل البعض ما أدى إلى إحباط بعض القيادات في ذلك الوقت.

وأضاف ان البلدية لم تلتف إلى ردود الأفعال وإنما واصلت جهودها في هذا الصدد، حيث نجحت في ميكنة العديد من الموافقات والإجراءات بدءا من تحويل المخططات الورقية إلى مخططات رقمية والتوقيع الإلكتروني والموافقات التنظيمية والمخططات المساحية وتعهد الإشراف.. وغيرها من الخدمات والمعاملات، ما أدى إلى اختصار متوسط إصدار ترخيص بناء السكن الخاص من 6 أشهر إلى 48 ساعة فقط.

وأشار المنفوحي إلى أن المشكلة التي مازالت تواجه البلدية تتعلق بتراخيص العقارات الكبيرة مثل المجمعات والعقارات التجارية والصناعية، خاصة ان تراخيص تلك المباني تحتاج إلى موافقات جهات حكومية أخرى بخلاف موافقة البلدية، ونظرا لعدم وجود الربط مع تلك الجهات مازالت إجراءات إصدار التراخيص تواجهها بعض المعوقات، الأمر الذي يجعل اللوم يقع على عاتق البلدية رغم أن العائق الأساسي ليس مرتبطا بها.

وأعرب عن أمله في أن تتعاون الجهات الحكومية ذات العلاقة وعلى رأسها وزارة الكهرباء والماء ووزارة الأشغال والإدارة العامة للإطفاء مع بلدية الكويت وتفويضها فيما يتعلق بإصدار التراخيص تحت مظلة بلدية الكويت، مشيدا في هذا الوقت بالتعاون الذي تم مؤخرا مع الهيئة العامة للصناعة والذي أوكلت من خلاله بلدية الكويت أمر إصدار تراخيص المنشآت الصناعية للهيئة العامة للصناعة.

وتابع يقول: «أعتقد أن الحل الأمثل يكمن في وجود مظلة واحدة تعنى بإصدار التراخيص، ويمكن في الوقت ذاته انتداب مهندسين من الكهرباء أو الأشغال أو غيرها من الجهات الحكومية ذات العلاقة إلى بلدية الكويت مع تزويدهم بكل الأنظمة واللوائح التي ستتعهد بلدية الكويت بتطبيقها عند إصدار التراخيص اللازمة». في المقابل، أكد المنفوحي أن كل البرامج والنظم التي طبقتها بلدية الكويت منذ تحولها إلى الإجراءات الإلكترونية تمت من خلال أنظمة تم تطويرها وتنفيذها داخل بلدية الكويت دون الحاجة إلى شراء أي برنامج جديد من خارج البلدية، مشيرا في الوقت ذاته إلى نجاح المرحلة الأولى من عملية التحول والوصول إلى منتصف المرحلة الثانية التي سيتم بعد تنفيذها الانتهاء السماح للمكاتب الهندسية بإصدار تراخيص البناء للسكن الخاص والاستثماري، إضافة إلى الرد الآلي للمحلات التجارية دون الحاجة إلى الرجوع للبلدية.

واختتم المنفوحي بالقول بأنه من الضروري التركيز على إعادة هندسة المعاملة قبل الانتقال للميكنة بالكامل، فالتشريعات التي أتت على مدار تأسيس رخصة البناء كمعاملة مرت بالكثير من الإجراءات المعقدة، مؤكدا ان التشريعات الحالية تعاقب نحو 80٪ من الملتزمين بالقانون للحد من تجاوز 20٪ من المتجاوزين.

«سيسكو»: ملتزمون بدعم إستراتيجية التحول الرقمي في الكويت

قالت نائب الرئيس الأعلى لشركة سيسكو باستورا فاليرو إن الكويت وقبل جائحة كورونا كانت لديها جهود كبيرة لتأمين الخدمات الرقمية للمواطنين ولكن مع الجائحة ظهر انه لا توجد خيارات غير التسريع في عملية التحول نحو الرقمية. ولفتت خلال كلمتها في المنتدى الافتراضي إلى أنه خلال الجائحة كان لزاما على الحكومات التصرف بسرعة لاستكمال أعمالها سواء الرسمية أو استمرار الدراسة وغيرها من الخدمات بشكل افتراضي وآمن.

واغتنمت فاليرو الفرصة لتهنئة الحكومة الكويتية على طريقة تعاملها في مواجهة الجائحة وأسلوبها في معالجة التحديات الصحية والاقتصادية في آن معا.

وأكدت فاليرو أن «سيسكو» سوف تبقى على التزامها التام بدعم استراتيجية التحول الرقمي في الكويت، والمساعدة في بناء قدرات طويلة الأمد تلبي التوقعات المتطورة للحكومات، والاحتياجات المتغيرة للمواطنين وقطاع الأعمال على حد سواء.

وقالت ان العالم قد تغير إلى الأبد جراء جائحة كورونا التي ستترك آثارا منهجية، بعد ان غيرت طريقة عملنا، وكيف نعيش، وكيف نقوم بأعمالنا، وكذلك تغيرت احتياجات وتوقعات المواطنين في جميع أنحاء العالم.

وأوضحت انه قبل انتشار الوباء، كانت الحكومات تشهد بالفعل طلبا متزايدا على الخدمات الرقمية لخدمة شعوبها بشكل آمن، ولكن مع انتشار الجائحة أصبح التحول الرقمي في تسارع ملحوظ وهو الخيار الوحيد أمام العالم.

وأضافت انه في الكويت كما على الصعيد العالمي، شهدنا تسارعا غير مسبوق نحو تنفيذ خطط التحول الرقمي، واضطرت الحكومات إلى التكيف بسرعة لمواصلة التشريع والتثقيف والرعاية وتقديم الخدمات بشكل آمن وافتراضي عن بعد، مشيدة بجهود الحكومة للحفاظ على البلاد صامدة طوال الأزمة، حيث تمكنت من المحافظة على استمرارية الأعمال والاستجابة للتحديات الصحية والاقتصادية وخدمة المواطنين.

وتابعت بالقول: «يسرني من منطلق موقعي كمشرف تنفيذي لشركة سيسكو بالكويت أن أعبر عن سعادتي أننا استطعنا من خلال العاملين لدينا وشركائنا وتقنياتنا مساعدة الحكومة الكويتية في تنفيذ خططها، حيث تتوزع مساعدتنا وجهودنا على مشروعات عدة في قطاعات الطرق والنقل والخدمات الصحية والتعليم دعما لجهود التحول الرقمي بالكويت».

لأول مرة في الكويت
شاهد بتقنية الواقع المعزز
حمل تطبيق Zappar

الحلقة النقاشية الأولى

الربط بين الجهات الحكومية مازال يعاني من مشكلة قائمة

ناقشت الحلقة النقاشية الأولى خلال منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن التي ترأسها رئيس اتحاد المكاتب الهندسية والدور الاستشارية الكويتية م.بدر السلمان والتي عقدت تحت عنوان «نظام التراخيص الموحد ـ نموذج لخدمة إلكترونية متكاملة وإعادة هندسة الإجراءات الحكومية»، أهم الخطوات المطلوبة للتحول الإلكتروني الرقمي وطرق تنفيذه.

وأكد السلمان أن الربط بين الجهات الحكومية المختلفة مازال يعاني من وجود مشكلة قائمة، خاصة على صعيد إنجاز التراخيص، حيث يحتاج إنجاز ترخيص أي مبنى إلى مراجعة أكثر من 25 جهة حكومية، بعضها جهات غير جاهزة بعد للربط الإلكتروني، فضلا عن افتقادها التشريعات واللوائح والنظم والاشتراطات التي تتطلبها عملية الربط الإلكتروني.

وأعرب السلمان عن أمله في أن يتم خلق جهة أو منصة واحدة لإنجاز تراخيص البناء، ولتكن هذه الجهة مثلا «بلدية الكويت»، بحيث تتولى ربط كل الجهات الحكومية ذات العلاقة بتراخيص البناء وتوحيدها تحت مظلة واحدة للتسهيل على المواطنين والمراجعين.

بدوره، أكد رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي ـ الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات (سيترا) م.سالم الأذينة، أن جائحة فيروس كورونا المستجد قد سرعت من إجراءات التحول الرقمي على جميع الأصعدة، إلا أن هذا الأمر مازال يواجه تحديات كثيرة تتمثل في تعدد الكيانات الحكومية التي توفر البيانات والمعلومات المختلفة، فضلا عن أن هذه الكيانات تعتمد في عملها على أنظمة مختلفة عن بعضها البعض.

وأشار إلى أن الحل المناسب لحل هذه الإشكالية يتمثل في إنشاء منصة مشتركة للتكامل الحكومي، ذات تأثير عميق على تبادل البيانات، ليسهل عملية جميع وتحليل البيانات والوصول إلى الحلول المناسبة لها، فضلا عن توافر عدد من المعايير الأساسية التي من بينها القدرة على جمع البيانات المختلفة من جميع المصادر الحكومية وغير الحكومية مع ضمان الاستقلالية لحفظها في أماكنها الأصلية بكل يسر وسهولة، ودعم الاستجابة الفورية للاستفسارات في غضون ثوان، وكذلك القدرة على مراجعة كاملة في إمكانية التتبع والتحقيق في صحة البيانات وصولا إلى مصادرها الموثوقة.

وأضاف قائلا ان من بين الأمور الهامة التي ينبغي التركيز عليها في هذا الجانب هو ضمان توافر أمن عال على الشبكة بما يوفر قدرا من الثقة لوضع هذا الكم الهائل من البيانات والمعلومات داخل المنظومة الموحدة، ناهيك عن توفير خدمات الاتصال الشامل بجميع مصادر البيانات سواء كانت عبر الأنظمة التقليدية التي تستخدم خدمات الحوسبة السحابية، فضلا عن القدرة على معالجة وإنشاء أي نوع من البيانات المتاحة.

وأشار الأذينة إلى أن دور هيئة الاتصالات يكمن في وضع الأطر واللوائح التنظيمية لهذه الإجراءات الحكومية أو التعاملات بين الجهات والشبكات، فعلى سبيل المثال لا الحصر قامت الهيئة بإصدار بعض اللوائح مثل سياسة تصنيف البيانات، سياسة مشاركة البيانات، لائحة حماية خصوصية البيانات، لائحة سياسات الأمن والخصوصية، معايير التكامل بناء على أفضل الممارسات العالمية، معايير تنظيمية بين الجهات الحكومية ذات الصلة لتعزيز الشفافية بين تلك الجهات.

ولفت إلى أن جميع هذه الأمور تحتاج إلى هندسة الإجراءات الحكومية، وتبسيط ووضع سلسلة من العمليات والإجراءات المتصلة والمشتركة بين الجهات الحكومية لتنظيم عملية الحصول على ترخيص من جهات وضمان صحة سلامة الإجراءات وحماية البيانات.

وقال الأذينة ان جميع تلك الأمور تحتاج إلى أسس وقواعد يجب الانطلاق منها، مبينا ان هناك 5 عناصر مهمة لإنجاح أي خدمة بالدولة وهي:

1 ـ بنية تحتية حكومية أو بالتعاون مع القطاع الخاص كونه شريكا حكوميا في النجاحات المستقبلية للتحول الرقمي لما يتمتع به من خبرة ومرونة.

2 ـ حوكمة وتدقيق الإجراءات الحكومية وخدمات تقدمها مؤسسات الدولة المختلفة.

3 ـ خدمات تقدمها مؤسسات الدولة للبنية التحتية.

4 ـ منصة للتصديق الإلكتروني وهذا ما تقوم به البطاقة المدنية من خلال «الهوية الإلكترونية» وقانون التصديق الإلكتروني.

5 ـ بوابة الدفع الإلكتروني وهي قائمة حاليا من خلال وزارة المالية.

ولفت إلى أن العناصر السابقة الذكر تحتاج إلى أساسيات منها:

1 ـ أن تكون للدولة استراتيجية حكومية واضحة تعمل من خلالها جميع مؤسسات الدولة.

2 ـ خطة وطنية متكاملة لما يسمى بالحكومة الرقمية أو التحول الرقمي.

3 ـ تطبيق الحوكمة والتدقيق على هذه المنظومة والخدمات المقدمة عبرها.

4 ـ تطوير مقاييس الأداء على الجهات الحكومية.

واختتم الأذينة بقوله إن هذه الأسس التي ينبغي علينا الالتزام بها خلال المرحلة المقبلة إذا أردنا تحقيق مفهوم التحول الرقمي الذي تطلبه منا القيادة السياسية بالكويت.

بدوره، أكد نائب رئيس أعلى ـ شركة الشرق الأوسط الشمالي SAP، أحمد الفيفي، على أهمية تبسيط الإجراءات وعدم اعتماد الأنظمة الورقية ونقلها إلى النظام الإلكتروني عند التفكير في التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني.

واستشهد الفيفي بالدور الذي قامت به وزارة الاستثمار بالسعودية في العام 2008، وذلك عندما بدأت بالتفكير في استقطاب المستثمرين الأجانب للمملكة، حيث تبين آنذاك مدى صعوبة الإجراءات الحكومية، وبالتالي لا يمكن للمستثمر الحصول على الترخيص في الوقت المتوقع، لذلك لجأت الوزارة للتقنية لكن ببداية يدوية، حيث تم جمع الجهات الحكومية التي يصل عددها إلى 40 جهة حكومية تحت مبنى واحد بهدف تسريع الإجراءات.

وأضاف أن الوزارة انتقلت في خطوة لاحقة إلى تبسيط الإجراءات والمعاملات بشكل أكبر، حتى إن إصدار ترخيص المستثمر الأجنبي بالسعودية أصبح يصدر خلال 10 دقائق فقط أينما كان هذا المستثمر ليبدأ بتنفيذ عمله بشكل مباشر، مؤكدا في الوقت نفسه ان الفترة الفعلية لتنفيذ هذا الأمر لم تتعد السنتين.

ولفت الفيفي إلى أن التحدي الأكبر في هذا الجانب ليس تحديا تقنيا، فالتقنية موجودة والتجارب في هذا المجال ثرية، ولكن التحدي الأساسي يكمن في التوافق على تبسيط الإجراءات، فالإجراءات الورقية التي تم الاعتماد عليها لسنوات فيها تكرار كبير، كما أنها تفتقد إلى التطبيق الأمثل، لذلك نسعى عند التفكير في وضع الأنظمة الجديدة أن نجعلها مبنية على تجارب دول أخرى متقدمة، لأن التجربة في هذه الدول كانت قد مرت بإخفاقات، ومن هنا يمكننا تجنب أخطاء الآخرين.

واختتم الفيفي بأن التحدي الأخير في هذا المجال يكمن في تقبل النظام الجديد، خصوصا تلك الأنظمة التي لها ارتباط بأكثر من جهة، حيث إن هناك جهات قد تعودت على العمل بطريقة معينة يصعب التخلص منها او تغييرها، لذلك من الضروري أن تكون هناك جهة تتبنى هذا النظام، ففي السعودية مثلا كان ولي العهد السعودي هو الراعي الرئيسي لإحدى مشاريع الربط الحكومي وبذلك كان بمنزلة مظلة راعية للمشروع وتعطي قوة للجهات العاملة فيه بما يضمن تحقيق النتائج.

لمشاهدة الفيديو

المشاركون في الحلقة النقاشية الأولى في منتدى «الحكومة الإلكترونية الثامن»

المنتدى الحالي يعتبر الحدث التكنولوجي الافتراضي الأول على هذا المستوى بالكويت والأهم على مدى دوراته السابقة

يوسف المرزوق: نتطلع إلى خدمات إلكترونية حكومية شاملة

المعالم وقابلة للتنفيذ بأقصر وقت ممكن، ولا بد لنا هنا من الإشارة إلى أن إعادة هندسة الإجراءات الحكومية وتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية الشاملة والمتكاملة يحتاجان للتعاون الوثيق بين كافة الجهات الحكومية على حد سواء، كما يحتاجان إلى دعم القيادة السياسية التي لم تبخل علينا يوما.

وفي ختام كلمته توجه الأذينة بالشكر والتقدير لجميع الجهات الحكومية والمؤسسات والشركات الراعية التي تشارك في المنتدى والمعرض المصاحب له، كما خص بالذكر الضيوف الذين شاركوا عبر الفضاء السيبراني من خارج دولة الكويت، معربا عن أمله في أن يحقق المنتدى أهدافه ويسهم في تطور دولة الكويت ونموها في ظل حضرة صاحب السمو الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح أمير البلاد، حفظه الله ورعاه، وسمو ولي العهد الأمين وسمو رئيس مجلس الوزراء، حفظهما الله ورعاهما.

مشروع وطني

من ناحيته، أكد رئيس اتحاد المكاتب الهندسية والدور الاستشارية الكويتية م. بدر السلمان ان مشاركة اتحاد المكاتب الهندسية والدور الاستشارية الكويتية كشريك استراتيجي للمنتدى، جاءت دعما لمشروع وطني انطلق الاتحاد بمبادرة نحو تحقيقه مع بلدية الكويت، وعلى رأسهم مدير عام البلدية م.أحمد المنفوحي، وكذلك مع الجهات الحكومية الأخرى المعنية، وذلك بهدف تطوير خدمة إلكترونية متكاملة لميكنة إصدار التراخيص في الجهات التنفيذية والرقابية عن طريق الدور الاستشارية المؤهلة لتشكل منفذا موحدا لإصدار الموافقات وتراخيص البناء لمشاريع الدولة.

وأضاف أن الاتحاد وجد في المنتدى الذي يرفع شعار الخدمات الإلكترونية المتكاملة مساحة مثالية لطرح ودعم هذه المبادرة، خاصة وأنها تتوافق مع محور أساسي آخر يبحثه المنتدى، وهو إعادة هندسة الإجراءات الحكومية، فإصدار التراخيص آليا يتطلب تعاون أكثر من 25 جهة حكومية بدرجات متفاوتة من مراحل ميكنة عملياتها.

وأشار السلمان إلى أن الجميع يتطلعون إلى اليوم الذي يتمكن فيه أي مالك مشروع من استخراج جميع التراخيص المطلوبة لمشروعه دون مغادرة مكتبه، وأن يتابعها من منزله أو من أي مكان من العالم، لما لذلك من وفر كبير في الوقت والمال والجهد على مالكي المشاريع وعلى الجهات الحكومية المعنية على حد سواء.

ومضى السلمان يقول «إننا كقطاع خاص يمثل شريحة المكاتب الهندسية والدور الاستشارية بدولة الكويت نتطلع لنقوم بواجبنا ودورنا كاملا في نهضة بلدنا، ونؤمن بأن الميكنة هي السبيل إلى نمو حقيقي في عصر لم يعد فيه لأساليب العمل التقليدية مكان ولا جدوى، كما أثبتت لنا جائحة كورونا أن الإنتاجية لا ترتبط بالمكان ولا الزمان، أي لا بمكان الموظف ولا بأوقات عمله، فالعالم كله يتجه اليوم لاعتماد أساليب عمل تجمع بين المكتب والمنزل، والحلول التكنولوجية لدعم هذا التوجه متوافرة، بل إن هناك دولا كثيرة لم تجد صعوبة للتأقلم مع زمن الكورونا لأن العمل من المنازل كان أمرا عاديا لديها، بل وأن الكثير من الدول تمكنت من الانتقال من الدراسة على مقاعد المدرسة إلى الدراسة من البيت بكل سهولة».

وختم السلمان كلمته بالشكر والتقدير للمؤسسات والشركات المشاركة والمختصين الذين سينضمون على مدى يومي المنتدى من داخل وخارج الكويت، وشكر خاص للشركة المنظمة نوف إكسبو وعلى رأسها يوسف خالد المرزوق.

الحدث الافتراضي الأول

بدوره، قال المدير العام لشركة نوف إكسبو يوسف خالد المرزوق: إن منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن جاء جديدا في التوقيت والشكل بما فرضته علينا جائحة كورونا، معربا عن سعادته بنجاح شركة نوف إكسبو في تطوير اسلوب عملها، والانتقال إلى عصر المؤتمرات والمنتديات والمعارض الافتراضية من خلال التطبيقات الآلية المتطورة في هذا المجال.

وأشار المرزوق إلى أن منتدى الحكومة الإلكترونية بنسخته هذه يعتبر الحدث التكنولوجي الافتراضي الأول على هذا المستوى بدولة الكويت، كما أنه يعتبر الحدث التكنولوجي الأهم على مدى دوراته السبع السابقة، وشكلت الرعاية الكريمة لسمو رئيس مجلس الوزراء الشيخ صباح الخالد، حفظه الله، الدعم الأكبر لنتخطى كافة العقبات في التحضير لهذا اللقاء، موجها الشكر إلى كل من أنس الصالح وم.سالم الأذينة على دعمهما للمنتدى. وعلى الصعيد ذاته، أكد المرزوق أن جائحة الكورونا فرضت شعار المنتدى الذي نص على أن «الحكومة الإلكترونية الشاملة ضرورة ملحة لما بعد الكورونا»، فنحن كمواطنين ورجال أعمال تطلعنا دوما إلى خدمات حكومية إلكترونية متكاملة وشاملة ترفع عنا الحاجة لزيارة مقرات الجهات الحكومية، خدمات نستطيع الاستفادة منها من مكاتبنا أو منازلنا التي حولتها الجائحة إلى مكاتب لفترات طويلة، حتى الخدمات التي لم نكن نسعى إلى ميكنتها مثل الصحة والتعليم، وجدنا أننا بحاجة ملحة للقيام بها عن بعد، ورغم الجهود الكبيرة والميزانيات الطائلة التي بذلتها الحكومة لميكنة خدماتها، فقد وضعتنا جائحة الكورونا أمام حقائق صعبة لناحية القصور والتأخير اللذين يعتريان تحقيق ذلك الهدف، ولا سيما الخدمات المتكاملة التي تشترك عدة جهات حكومية في تقديمها. وتابع يقول «بغض النظر عما حققته البشرية في حربها ضد جائحة الكورونا، وبغض النظر عن متى سننتهي من هذا الوباء، إلا أن الثابت هو أن عالم ما بعد الكورونا مختلف عن ذلك الذي قبله، فنحن في عالم جديد، ومتطلبات البقاء والازدهار والنمو تعتمد على قدرتنا على التحول والمواكبة، ويسعى منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن إلى رسم سبل التغيير المطلوبة والتي لن تكون سهلة ولكنها ضرورية، فالتكنولوجيا المتطورة هي السبيل المتاح لنكون جزءا فاعلا في هذا العالم اليوم وغدا».

وفي ختام كلمته رحب المرزوق بجميع المشاركين في منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن بحلته الافتراضية، كما توجه بالشكر للشركات الراعية والمؤسسات المشاركة والضيوف الذين شاركوا بالحدث من أماكن تواجدهم حول العالم، متمنيا للجميع فرصا واعدة لتطوير أعمالهم والاستفادة من محاور المنتدى وأنشطته بما يعود عليهم بالنفع، وعلى الكويت بالتطور والنمو في ظل قيادة حضرة صاحب السمو الأمير الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح، حفظه الله ورعاه، وسمو ولي العهد وسمو رئيس مجلس الوزراء، حفظهما الله ورعاهما، كما استذكر المرزوق دور المغفور له سمو الأمير الراحل الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح الذي كان له الفضل الأكبر في إرساء قواعد ومسيرة الحكومة الإلكترونية بدولة الكويت، تغمده الله بواسع رحمته، وأسكنه فسيح جنانه.

لمشاهدة الفيديو
يوسف خالد المرزوق

لمشاهدة الفيديو
م. بدر السلمان

التكنولوجيا المتطورة هي السبيل المتاح لنكون جزءاً فاعلاً في هذا العالم اليوم وغداً

م. بدر السلمان: الجائحة أثبتت أن الإنتاجية لا ترتبط بمكان الموظف ولا بأوقات عمله

«هواوي»: الكويت تحتل مركزاً مهماً في عالم تكنولوجيا الاتصالات

قال نائب الرئيس الأعلى رئيس هواوي في الشرق الأوسط تشارلز يونغ إن الكويت اليوم تحتل مركزا مهما في عالم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، حيث تسجل استخدام 400 ألف مشترك لشبكة الـ 5G وتعتبر الأولى في استخدام البيانات والثانية في نسبة استخدام الإنترنت بين السكان البالغين والسادسة في معدل انتشار الهواتف النقالة.

وأضاف تشارلز يونغ في كلمته خلال المنتدى أن في العالم المادي لديه دائما حدودا للتعدد السكاني والمناطقي وحتى المصادر المختلفة في أي دولة ما يحتم على الحكومات مواجهة تحديات كبيرة في مجال التنمية الاجتماعية والاقتصادية، في حين أن العالم الرقمي يتخطى ويدمر كل هذه الحدود.

ورأى أنه في حين أن الحوسبة وتكنولوجيا المعلومات يمكن بناؤها بشكل استباقي فإنه يمكن للحكومة أن تغتنم هذه الفرصة غير المسبوقة في العالم الرقمي. ولفت الى أن أساس العالم الرقمي هو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، معتبرا أن هناك علاقة وثيقة بين الاتصالات وقدرة الحوسبة التي تؤدي إلى اقتصاد رقمي قوي ما سيجعل من شبكات الـ5G والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي هي الأساس في العالم الرقمي.

وحول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قال تشارلز يونغ إن شركة هواوي تقود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حول العالم بما تتضمنه من شبكة إنترنت الـ5G او الذكاء الاصطناعي والأجهزة الذكية حيث تعتبر الأولى في شبكة الـ5G بامتلاكها 20٪ من براءات الاختراع و60٪ من حجم السوق في الشرق الأوسط، كما أنها تستثمر 20 مليار دولار على الأبحاث والتنمية سنويا، كما أنها احتلت المرتبة الثانية في السوق الصيني في مجال الخدمات السحابية.

وأكد أن الحكومة الكويتية تدرك حقا أهمية العالم الرقمي وبدأت منذ زمن بعيد ببناء قدراتها في هذا المجال، لافتا الى انه في العام 2015 قامت وزارة الاتصالات باطلاق المشروع الوطني لإنشاء شبكة الاتصالات لتغطية 50٪ من البلاد بالألياف، وفي 2019 اطلقت خدمة الـ5G على المستوى التجاري وتمكنت من تحقيق تغطية واسعة على المستوى الوطني.

وأضاف تشارلز يونغ ان الجائحة الأخيرة أظهرت أهمية تكنولوجيا الاتصالات والتي سمحت باستمرار العمليات والأعمال خلال الإغلاق التام، حيث ساهمت شبكة الـ5G باستمرار الدراسة والعمل وازدهار الخدمات عبر الهاتف كالخدمات البنكية وغيرها، كما أن الخدمات الحكومية استمرت دون تعطل ولكن بدون استخدام الورق بل بالاعتماد المباشر على الحلول الرقمية.

أول مرة في الكويت

شاهد بتقنية الواقع المعزز

حمل تطبيق Zappar

الحلقة النقاشية الثانية

مواجهة التحديات والتهديدات السيبرانية.. مسؤولية جماعية

أجمع المشاركون في الحلقة النقاشية الثانية خلال المنتدى الافتراضي التي حملت عنوان «المراكز الوطنية للأمن السيبراني ـ التحديات والدور» على أهمية إنشاء المراكز الوطنية للأمن السيبراني والتي أضحت ضرورة ملحة مع التحول الرقمي والذي يستلزم تأمين للفضاء السيبراني في ظل ارتفاع معدلات التهديدات والهجمات السيبرانية في مختلف أنحاء العالم، مشددين على أن حماية الأمن السيبراني هي حماية لمستقبل الدول.

وأشار المشاركون إلى أن إنشاء المراكز الوطنية للأمن السيبراني سيساهم في رسم استراتيجية واضحة لمكافحة التهديدات والهجمات السيبرانية والتي تعتبر جزءا من الاستراتيجية الأمنية لحماية الدول، لافتين إلى أن مسؤولية مواجهة التحديات والتهديدات السيبرانية جماعية، وعلينا التعاون لمواجهتها، وعلى الحكومات أن تستثمر في هذا المجال بالتعاون مع الأصدقاء والحلفاء لإعداد كوادر متخصصة وتطوير المهارات السيبرانية وخلق بنية تحتية قوية لحماية اقتصادات الدول من مثل هذه الهجمات، فإلى التفاصيل:

في البداية، قال المؤسس والرئيس التنفيذي المشارك لشركة IronNet Cybersecurity الجنرال متقاعد كيت اليكساندر ان الكويت واجهت تحديا كبيرا قبل 30 عاما تمثل في محنة الغزو الغاشم على أراضيها، مبينا أنه كان أحد الذين شاركوا في تحريرها، موضحا ان الكويت اليوم تواجه تحديا من نوع آخر ألا وهو الأمن السيبراني.

ولفت اليكساندر إلى أن تصاعد الهجمات السيبرانية من حيث الشدة والعدد أضحى مشكلة وتحديا حقيقيا لمختلف دول العالم، داعيا مختلف دول العالم بما فيها الكويت إلى ضرورة التعاون لمواجهة هذه التحديات والمخاطر، مشددا على أن التحول الرقمي والتطور التكنولوجي الهائل يستلزم تأمينا للمخاطر والتهديدات من خلال استراتيجية واضحة للمكافحة، موضحا ان إنشاء المراكز الوطنية للأمن السيبراني أضحى ضرورة ملحة لحماية المستقبل الاقتصادي للدول.

وأشار إلى أن البعض يقدر الخسائر الناجمة عن الجرائم السيبرانية بـ 6 تريليونات دولار سنويا، موضحا صعوبة حماية الشركات لنفسها بسبب عدم قدرتها على فهم طبيعة الهجمات السيبرانية والتعامل معها، لافتا إلى أن المركز الوطني للأمن السيبراني سيساهم في رسم استراتيجية واضحة لمكافحة التهديدات ومحاربة الهجمات وهو جزء أصيل من جهود الحكومات لحماية بلدانهم، موضحا ضرورة التنسيق بين الحكومات وشركات القطاع الخاص لحماية أمنها وسمعتها والمعلومات الخاصة بعملائها، داعيا إلى إنشاء مراكز تدريب لإعداد الخبراء في مجال الأمن السيبراني.

بدوره، أكد سفير الأمن السيبراني بإدارة التجارة الدولية في المملكة المتحدة هنري بيرسون أنه بالرغم من أن عمر المركز الوطني للأمن السيبراني في المملكة المتحدة لم يتجاوز الـ5 سنوات إلا أن بلاده أصبحت أحد قادة الأمن السيبراني في العالم، موضحا أنه على الحكومات وضع استراتيجية فعالة لمواجهة التحديات والتهديدات السيبرانية.

وأضاف بيرسون: كنا من المحظوظين في المملكة المتحدة لأن حكوماتنا أدركت مدى خطورة الأمن السيبراني على الأمن القومي، داعيا مختلف دول العالم للاستثمار مع الأصدقاء والحلفاء في هذا المجال من خلال تنمية وتطوير المهارات السيبرانية وتدريب وتأهيل جليل جديد من المتخصصين وخلق بنية تحتية قوية لحماية اقتصادات الدول من هذه الهجمات.

وأشار إلى أنه على الحكومات أن توفر كل الإمكانات للمراكز الوطنية للأمن السيبراني لتنال الثقة المجتمعية ولتحقق الانتشار اللازم في مختلف قطاعات المجتمع، داعيا إلى تشجيع الشباب على دراسة وامتهان مجال الأمن السيبراني، وعلى الحكومات أن توفر المنح الدراسية للراغبين في الدراسة في هذا المجال لسد العجز في الكوادر.

من جهته، قال النائب السابق لرئيس وكالة الإنترنت البريطانية GCHQ والمستشار الأول الحالي للاستخبارات التطبيقية في أحد أكبر شركات الأمن السيبراني العالمية كونراد برنس: قضيت 30 عاما من عمري في العمل مع الحكومة البريطانية في مجال الأمن والذكاء السيبراني، موضحا أن إنشاء المركز الوطني للأمن السيبراني البريطاني أحدث الفارق وهو سر نجاح المملكة المتحدة في التعامل مع التحديات السيبرانية.

واستعرض برنس مع الحضور أهمية إنشاء المركز الوطني للأمن السيبراني، حيث يتحمل المسؤولية الكاملة عن الأمن السيبراني في الدولة، لافتا إلى أنه وحد الجهد والعمل، حيث إن شركات القطاع الخاص كانت في السابق لا تعرف لأي قطاع في الحكومة تلجأ عند تعرضها لهجوم أو تهديد سيبراني، كما ساهم المركز في تطوير آليات الفهم لطبيعة الهجمات والتهديدات.

وتابع: تعاون الحكومات مع القطاع الخاص ضرورة لمواجهة التحديات والتهديدات، داعيا لتبادل الخبرة والخبراء والمعلومات بين القطاعين الحكومي والخاص في علاقة أساسها الثقة وتبادل المنفعة.

وكانت قد أدارت الجلسة مدير إدارة المعلومات والاستجابة للطوارئ في الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات ليالي المنصوري التي شددت على ضرورة أن تنشئ الكويت المركز الوطني للأمن السيبراني والذي سيعتبر خط الدفاع الأول في مواجهة التحديات والتهديدات السيبرانية.

ولفتت المنصوري إلى وجود نقص في الكوادر المتخصصة في الأمن السيبراني بالكويت، مشيرة إلى أن إعداد الكوادر لسد النقص يعتبر أولوية وسيتم البدء بتدريب وتدريس الشباب من المراحل التعليمية المبكرة.

المشاركون في الحلقة النقاشية الثانية

«فورتينت»: هدف الحكومة الإلكترونية يتوقف على إمكانات الدولة

أكد المدير الأعلى لتسويق الحلول في شركة فورتينت، باتريك جريلو، في كلمة له خلال المنتدى تحت عنوان «تمكين التكنولوجيا التي تجعل الحكومة الإلكترونية ممكنة» على أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في التحول نحو الحكومة الإلكترونية، مؤكدا أن الأمر يتوقف على الحكومة التي يجب أن يكون لديها خطة وهدف في هذا الاتجاه.

وفي البداية، تحدث جريلو عن الحكومات والمكاتب الحكومية ومكاتب خدمات العملاء قبل الحكومة الإلكترونية وما بعدها، لافتا إلى الصورة النمطية لهذه المكاتب الحكومية ومكاتب خدمة العملاء والتي عادة ما تكون مزدحمة بالأشخاص الذين يضطرون الى الذهاب بأنفسهم لإنهاء معاملاتهم ما يؤدي إلى الازدحام والكثير من المشاكل.

كما تحدث عن التصور الذي يمكن الوصول إليه نحو الحكومة الإلكترونية وهي عن طريق التواجد في المكاتب التي يقوم فيها الموظفون بالعمل على إنهاء المعاملات بدون أوراق وإرسالها للعملاء دون جهد منهم فقط من خلال العمل عن طريق الشبكة الإلكترونية والإنترنت وهذا يتحول إلى حقيقة مع الوقت إلا انه في البداية يتطلب قرارا في هذا الشأن. وتطرق جريلو إلى أهداف الحكومة الإلكترونية وهي تطوير الخدمات الموجودة وتقديم خدمات جديدة وتأمين دخول موثوق الى الشبكة وتأمين خدمات ذاتية من قبل الحكومة وضمان وحماية البيانات وضمان أمنها.

ولفت إلى أن الوصول الى ذلك يعتمد على الحكومة والبلاد التي تريد تحقيق ذلك وعلى الإمكانات الموجودة لديها والتي تتوقف على حجم الإنترنت المتوافر والأدوات والوسائل المستخدمة وكذلك العنصر البشري القادر على استخدام هذه الوسائل وهذه الشبكة تعتبر هي العمود الفقري لأي حكومة إلكترونية.

وتحدث عن تنوع وتطور الزوايا المتعلقة بالحوسبة والسحابية والإنترنت وإمكانية امتلاكها من قبل الحكومات ومدى الأمن الذي يمكن تأمينه لحماية أنظمة البيانات والمعلومات والاستخدامات المقرونة بها وتأسيس نظام الحماية واستراتيجياتها للحؤول دون اختراقها من قبل العاملين في هذا المجال.

وتحدث عن أنظمة الحماية المتوافرة شركته، مؤكدا أن امتلاك الذكاء التكنولوجي ذو أهمية كبيرة في التحول نحو الحكومة الرقمية بالإضافة إلى البقاء دائما على إطلاع على كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا والمعلوماتية.

وأوضح أن الشركة تركز بشكل خاص في عملها على إيجاد رؤية واسعة للحماية في مواجهة كامل التهديدات الرقمية التي يمكن أن تواجه المستخدمين بهدف إدارة المخاطر بشكل أفضل، كما أنها تعمل على التكامل لإيجاد الحلول لتقليل التعقيدات الإدارية والاستخباراتية إضافة إلى التطوير الآلي والأمني بهدف تشغيل سريع وفعال.

قدمت مبادرة بتأسيس نافذة واحدة لترخيص محطات وأبراج الاتصالات يتم تنفيذها بدعم كامل من "زين"

الروضان: السوق الكويتي ناضج ومستعد للتحول الرقمي

أكدت الرئيس التنفيذي في شركة زين الكويت إيمان الروضان خلال الحلقة النقاشية الأولى، ان لدى «زين» مجموعة من البرامج الناجحة التي نفذتها في مجال «التحول الرقمي» سواء داخل «زين» او حتى في القطاع الحكومي، منها على سبيل المثال منظومة العدادات الذكية التي تم تنفيذها بالتعاون مع وزارة الكهرباء والماء، ومنصة متابعة الحجر الصحي لـ«كوفيد ـ 19»، وتطبيق ومنصة «شلونك» مع وزارة الصحة العامة.

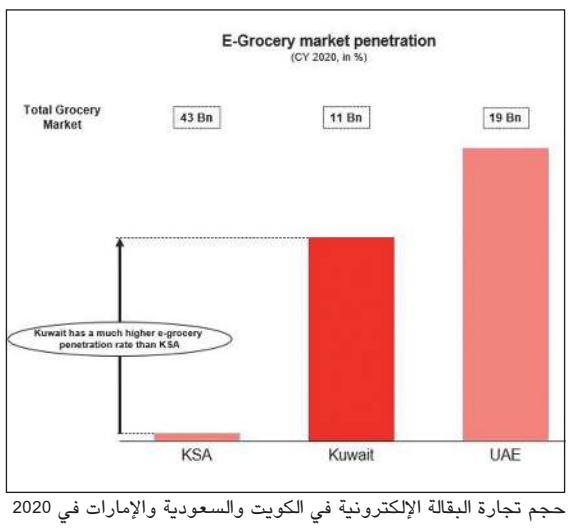
وشددت الروضان على أهمية إيجاد منصة موحدة للتحول الرقمي تختص بالربط بين الجهات الحكومية، ليس على صعيد إصدار التراخيص فحسب، وإنما يمتد دورها ليشمل خدمات ووظائف ما بعد الحصول على الترخيص من تجديد وتحديث.

وقالت انه يجب التركيز عند تصميم المنصة على توحيد المواصفات والمتطلبات وتوحيد نظم الربط وتكاملها وذلك لتفادي إعادة الاستثمار مرة أخرى.

وأضافت ان العقبات التي يمكن ان تواجه التحول الرقمي تتمثل في صعوبة تدريب العميل ومستخدم النظام، أو الموارد البشرية الموجودة في الجهات الحكومية والتي ستعمل على إدارة وصيانة هذا النظام، وكذلك الاستثمار المالي في الأجهزة والبرمجيات.

وتابعت الروضان: أكبر خطأ تقع فيه الحكومات والمؤسسات عند البدء في عملية التحول الرقمي يكمن في أنه تتم ميكنة النظم والإجراءات الورقية كما هي وتحويلها إلى أنظمة إلكترونية، وإنما يجب إعادة مراجعة وتصميم الإجراءات الورقية ومن ثم تبسيطها وربطها بشكل سلس، وتحويلها إلى أنظمة عمل إلكترونية، وإلا ستفقد برامج التحول الرقمي جزءا كبيرا من كفاءتها وسرعة الإنجاز. وقالت انه يجب مراجعة الإجراءات والنظم الموجودة حاليا وتبسيطها قبل أتمتتها، وبذلك نكون قد حققنا الأهداف المرجوة من التحول الرقمي، مشددة في الوقت ذاته على أهمية بناء فرق وأنظمة عمل مستدامة وأنظمة حماية للبيانات، خاصة ان عالم التكنولوجيا في تطور مستمر، لذا يجب مراجعة الأنظمة والإجراءات بشكل مستمر ودوري. وقدمت الروضان، مبادرة تتعلق بتأسيس نافذة واحدة لترخيص محطات وأبراج الاتصالات يتم تنفيذها بدعم كامل من «زين». واختتمت الروضان بالتشديد على ضرورة تسريع الخطط التنفيذية للتحول الرقمي في القطاع الحكومي، لأن السوق الكويتي ناضج جدا بدليل ارتفاع معدلات انتشار الهواتف الذكية، وكذلك ارتفاع حجم تجارة البقالة الإلكترونية e_grocery في 2020 بشكل أكبر من حجم التجارة الإلكترونية في السعودية، رغم التفاوت الكبير في المساحة وعدد السكان والقدرة الإنفاقية، ما يعد مؤشرا واضحا على نضج واستعداد السوق الكويتي للتحول الرقمي.

إيمان الروضان



حجم تجارة البقالة الإلكترونية في الكويت والسعودية والإمارات في 2020

ضرورة بناء فرق وأنظمة عمل مستدامة وأنظمة حماية للبيانات

عودة: الحكومة الإلكترونية كما نعرفها اليوم قد تتحول إلى شيء آخر في المستقبل

غالب عودة أثناء المؤتمر

قال مستشار شركة نوف إكسبو، غالب عودة خلال كلمته بعنوان «الخدمات الإلكترونية المتكاملة وإعادة هندسة الإجراءات الحكومية ـ الربط والتحديات»: أود أن اتطرق الى الجهود لتعزيز الخدمات الحكومية المتكاملة التي يجب ان تترافق مع مبادرة الهندسة الرقمية الحكومية، مشيرا الى ان هذين الموضوعين مترافقان في كل مكان سواء في الكويت او كندا وفي الولايات المتحدة.

وأضاف عودة: أننا لا يمكننا تحقيق الخدمات الحكومية المتكاملة الكترونيا الا اذا ترافقت مع مبادرة اس اس الهندسية، وانه لتغطية هذا الموضوع سأتحدث عن التحول الحكومي وسبب صعوبته وتحديات الحكومة الالكترونية وأخيرا سنتحدث عن الدعوة الى العمل.

وأشار الى ان الحكومة الالكترونية كما نعرفها اليوم قد تتحول الى شيء آخر في المستقبل.

في كلمة بعنوان «مكان العمل المختلط الذكي ـ الواقع الجديد المستدام»

الغباري: التحول الرقمي وإيجاد منصة كاملة للتعاون توفر التواصل الصوتي مطلبان مهمان

قال مهندس أنظمة سيسكو أحمد الغباري ان الظروف التي شهدناها خلال العام المنصرم لم تكن متوقعة بتأثيراتها على اعمال الحكومة، مؤكدا ان مهمتنا تكمن في كيفية مواجهة هذه التحديات واستغلالها كفرصة لتعزيز اماكن العمل.

جاء ذلك في كلمة له بعنوان «مكان العمل المختلط الذكي ـ الواقع الجديد المستدام» حيث تطرق خلالها الى التكنولوجيا والتطورات الجديدة في مكان العمل والتحديات المتمثلة في جائحة كوفيد ـ 19، وتوقعات قوتنا العاملة وكيف نعالجها في المستقبل.

ولفت الغباري الى ضرورة ايجاد الوسائل للمحافظة على الحد الأدنى من الانتاجية من خلال التعاون بين الموظفين وحتى بين الوزارات.

وأشار الغباري الى انه قد جاءت بعد ذلك الحاجة الى حلول خصوصا مع الأمد الطويل للأزمة، ولذلك انتقلنا من البقاء الى الانبعاث، وفي هذه المرحلة استخدمنا مزيدا من الأدوات الشاملة عن بعد مثل التي نستخدمها الآن.

وبين ان الجزء الأول كان هو طور مكافحة الحرائق، بعد ذلك سيكون علينا معالجة تحديات أخرى مثل الأمن أي ان تكون الاجراءات عن بعد متصلة فيما بينها بشكل آمن، وكانت هنالك ايضا الحاجة لإضافة مزيد من معايير الجودة التي تشجع الكثير من الوزارات على بناء حلول للتعاون بشكل أفضل توجها للأعمال وأفضل تنظيما.

وزاد قائلا: هذا اخذنا الى الطور الثالث وهو الازدهار أي تمكين الموظفين من العمل في اي مكان لأن أنشئ الطرف النهائي للحلول وبشكل خاص لإضافة خدمات لم تكن متوافرة قبل الجائحة مثل الذكاء الاصطناعي وتسجيل الكود وغيرها من التسهيلات لتقديم تجربة مستخدم وإنتاجية أفضل مما كانت قبل جائحة كورونا.

ولفت الى ان الفارق الكبير بين مرحلة البقاء ومرحلة الازدهار هو اننا في المرحلة الثانية نعمل على تحويل تحدي كوفيد الى فرصة جديدة لانتاجية أعلى من قبل العاملين، موضحا اننا رأينا تطوير كثير من الخدمات عبر الاونلاين فيما يخص التعليم والرعاية الصحية.

وقال: هذا يبين الحاجة الى الرقمنة والى الحلول التعاونية بحيث يحصل العاملون على تجربة مستخدم في أي مكان مثل المكتب والمنزل وحتى اثناء القيادة، وهذا يضعنا امام الحاجة لاعادة تحديد مكان العمل او ما نطلق عليه مكان العمل المزوج او الهجين مع ميزة الأدوات الذكية الاضافية.

ولفت الى ان الامور لن تكون مثلما كانت قبل كوفيد، فالعملاء شاهدوا فوائد التجربة الرقمية، ولذلك علينا الاستمرار في خطتنا للتحول الرقمي لطبيعة مكان العمل، وهذا يتطلب منصة كاملة للتعاون وليس منصات جزئية متفرقة، وعلينا بناء هيكل كامل من البداية الى النهاية. وأوضح ان هذه المنصة المتكاملة توفر التواصل الصوتي اضافة الى مؤتمرات الفيديو والمسجات كما توفر الاجهزة الضرورية لذلك.

وان كل الوزارات عززت امكاناتها في مجال مواقع وتطبيقات الويب وهذه الخدمات الرقمية تحتاج الى دعم الزبون مثل مراكز الاتصال للتعامل مع المشكلات التقنية، ويجب ان ننشئ ادوات لهذا الهيكل، وهناك خطوط متوازية، الاول هو عمل الموظف عن بعد والآخر هو عمله عندما يعود الى المكتب، وهناك تدوير للنسبة من العاملين عن بعد، ويجب التقليل من تشتيت الانتباه خلال العمل عن بعد عن طريق إلغاء الضجة الخلفية، كما يجب استخدام ما يسمى بـ«وايت بوردينغ» لتمكين العاملين عن بعد من الاطلاع على الوثائق وتحريرها اذا لزم الأمر.

وذكر ان الأمن اساسي في كل عمليات التعاون بين العاملين والإدارة، وهذا يتحقق من خلال التحكم بمن يمتلك الوصول الى جهة معينة. وفيما يتعلق بالعاملين من المكتب، قال الغباري: يمكن استخدام وسائل التواصل البيني لمختلف البيانات والإعلانات، وبالإمكان اطلاق الاجتماعات وإدارتها من دون ان ألمس أي جهاز وهذا يحقق التباعد الاجتماعي واجراءات الوقاية. هذه ليست بديلة عن الاجتماعات الفعلية بل هي تعزيز لها.

الحلواني: الهدف الأساسي لمزودي خدمة الرعاية الصحية إنقاذ الأرواح

منال الحلواني خلال استعراضها عددا من الفيديوهات حول منظمات الرعاية الصحية

ألقت خبيرة ورائدة الرعاية الصحية لمنطقة جنوب الشرق الأوسط في شركة ساب، منال الحلواني كلمة بعنوان «الرعاية الصحية ـ الادارة التشغيلية الفعالة وإشراك المرضى والمواطنين»، حيث قالت: سأتحدث عن الحكومة الالكترونية والرعاية الصحية من منظور مقدمي الخدمة من القطاعين العام والخاص. واستعرضت الحلواني عددا من الفيديوهات حول منظمات الرعاية الصحية التي تعاونت معها واستخدام تقنياتهم لمساعدة منظمات أخرى للرعاية الصحية.

وأضافت ان الهدف الأساسي لمزودي خدمة الرعاية الصحية هي انقاذ الأرواح وتقديم الرعاية الصحية، وان الهدف اليوم هو اعطاء شكل العلاقة بين المريض ومزودي الخدمة الصحية والنظام الصحي ككل.

وزادت قائلة: انه تغيير لكيفية عملنا ولاستجابتنا وكيفية تفاعل مجمل نظام الرعاية الصحية وهذا مهم جدا للحكومة، هنالك حاليا تركيز على الصحة العامة خصوصا في أزمة كوفيد ـ 19

كيف نطعم السكان وكيف نحميهم والعمل معهم لضمان صحتهم على المدى الطويل.

ولفتت الى ان هناك حاجة الى صياغة القطاع الصحي والنظر الى المرضى باعتبارهم مستهلكين، وأنه من الضروري التوسع في القيمة بدلا من الحجم والضغوط على النظام الصحي.

«إس إيه بي»: الهيئات الحكومية بالكويت تتبوأ مكانة عالمية في التحول الرقمي

قالت شركة «إس إيه بي» ان الهيئات الحكومية في الكويت قد باتت رائدا عالميا في الارتقاء بتجارب المواطنين والمقيمين عبر التحول الرقمي، وذلك تماشيا مع رؤية الكويت 2035.

وأضافت الشركة على هامش منتدى الحكومة الإلكترونية الثامن ان هناك العديد من التحديات التي تواجه الهيئات الحكومات والشركات العاملة في القطاع العام مثل نمو احتياجات المواطنين وتنوعها، والصعوبات الاقتصادية التي ظهرت نتيجة جائحة كورونا وقوة المنافسة الدولية. كما تواجه المؤسسات أيضا تغيرا في أنماط السلوك الاستهلاكي وتنوع مصادر الحصول على الخدمات من خلال التكنولوجيا وتطبيقات الهواتف الذكية، وأيضا اللجوء المتنامي الى مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات ونقل المعرفة بشكل لحظي. وفي الوقت ذاته، نشهد اتساع الرقعة العمرانية للمدن وزيادة السكان والحاجة إلى بنية تحتية ذكية، ونتيجة لذلك فقد أصبح التحول الرقمي للهيئات الحكومية والقطاع العام أمرا حتميا، ولابد من العمل على تجهيز العوامل اللازمة لنجاح هذا التحول.

وفي هذا الصدد، قال نائب أول للرئيس ومدير عام «إس إيه بي» في شمال منطقة الشرق الأوسط أحمد الفيفي: «ان الجهود الرائدة في التحول الرقمي للحكومة الكويتية تسهم بقوة في التركيز على النتائج بدلا من التركيز على الإجراءات وكذلك تسهم في إعادة التفكير في المفاهيم البيروقراطية الجامدة المعطلة للإنتاج والإبداع وجعلها أكثر مرونة وتقبلا للتكنولوجيا الحديثة ونظم الإدارة العالمية».

وأضاف قائلا: «تقوم شركه إس إيه بي الرائدة عالميا في التطبيقات الحكومية بمساعدة العديد من الحكومات ومشاركة أفضل الممارسات مع الكويت في إعادة تصميم الخدمات المقدمة للمواطنين وكذلك تطبيق هذه النظم على نطاق عام يشمل رقمنة الدورات المستندية الحكومية بالكامل وتكاملها بين الجهات الحكومية باستخدام أحدث التكنولوجيات في العالم وتطبيق الممارسات الرائدة وكذلك تأهيل وتدريب الموظفين على استخدامها بشكل فعال».

وأشار إلى أن شركه إس إيه بي درست رؤية الكويت 2035 واستراتيجية البلاد للتحول الى مركز تجاري ومالي بالمنطقة لجذب الاستثمار، حيث تبين لنا تركيز الدولة على عدة أعمدة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة والانتقال الى اقتصاد قوي يقل فيه الاعتماد على النفط، وتنويع مصادر الدخل وزيادة الإنتاج وتحفيز الاقتصاد الكويتي من خلال دعم مشروعات عملاقة وتعظيم العوائد الاستثمارية للقطاع الخاص.

ولفت إلى ان «إس إيه بي» تعمل بقوة للمشاركة في تحقيق أهداف الكويت من خلال مشاركة أفضل الممارسات التي طبقت من خلال العديد من المشروعات والبرامج الناجحة بالعديد من الدول.

كما ان الشركة تقدم برنامج تخطيط الموارد الحكومية المتكاملة والذكية والتي تتكون من مجموعة أنظمة متكاملة للاستفادة القصوى من الموارد الحكومية والعمل بشكل دائم على زيادة فاعلية الخدمات الحكومية والتأكد من قدرة الجهات الحكومية المختلفة على تقديم خدمات مميزة والالتزام بالقواعد والإجراءات من خلال رقمنه إجراءات العمل والاستعانة بالتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وعلم تحليل البيانات وإنترنت الأشياء.

يذكر ان اس إيه بي (SAP) تعد شركة رائده عالميا في برمجيات الشركات والحكومات، حيث يتجاوز عدد عملائها أكثر من 450 ألف موزعين على 25 قطاعا مختلفا. وتهدف رؤيتها الى تحسين أداء الأعمال وحياة الناس حول العالم، كما تعد «إس إيه بي» الشريك المفضل للعديد من الدول والحكومات حول العالم لتنفيذ أهدافها الاستراتيجية والتكتيكية، إذ تعتمد على خبراتها الواسعة في إمداد صناع القرار بالأنظمة والتحليلات والمعلومات الدقيقة لتحقيق أهداف سياساتهم في مجالات التخطيط للموارد الحكومية والإدارة لتخطيط ومراقبة المالية العامة والأمن القومي والصحة والسلامة العامة والنقل واللوجستيات وغيرها من مجالات الأعمال. كما تساعد الشركة على تأمين وظائف مستدامة من خلال مبادرات شركة إس إيه بي (SAP) لمحو الأمية الرقمية، وبرامج الدراسة والتدريب.

وتعتمد شركة إس إيه بي على استراتيجية محددة لتنفيذ برامج التحول الرقمي للحكومات ترتكز على عدة محاور:

- إعادة هندسة وتحسين إجراءات العمل وتقديم خدمات متكاملة بين الجهات الحكومية.
- تدفق البيانات اللحظي والتحاليل الذكية.
- التوسع في تطبيق مبادئ الاقتصاد الرقمي.
- التدريب وبناء قواعد بيانات المعرفة.
- البنية التحتية التكنولوجية الحديثة.

هناك حاجة إلى بنية تحتية ذكية بسبب اتساع الرقعة العمرانية للمدن وزيادة السكان

العليان: نظم إدارة المشاريع الحديثة لها تأثير على الحكومة الإلكترونية وتنفيذ مشاريع الدولة

أيمن العليان خلال المنتدى الافتراضي

أكد مدير عام شركة Techno Management أيمن العليان خلال كلمته بعنوان «نظم ادارة المشاريع الحديثة»، ان هذه النظم تؤثر على عمليات الحكومة الإلكترونية.

وأضاف العليان ان في كل جهة حكومية توجد مصطلحات لمشاريع جديدة والتي تقوم بها ادارات لتنفيذ هذه المشروعات، مشيرا الى انه وفقا لنظام اضافة المشروعات الجديدة تتم اضافة فكرة المشروع والتفاصيل التي من خلالها يتم الحصول على الموافقة لتنفيذ المشروع وتتم متابعته، ونرى مدى تأثيره في تنفيذ خطة الدولة.

وأشار الى انه تتم اضافة المشروع للبيانات الخاصة به ويتم ربط المشروع بأهداف الدولة او المؤسسة لكي يتمكن متخذو القرار من مقارنة المشروع بمشاريع اخرى لتقييم فكرة المشروع لتنفيذه او لا.

ولفت الى انه في حال تم قبول المشروع يسند الى مدير المشروع ليقوم بعمل اعداد جدول زمني تفصيلي لتنفيذ المشروع، ويتم البدء في تجهيز المشروع للتنفيذ، ومن ثم تعيين المهام لفريق العمل، والتواصل مع هذا الفريق، لتأتي بعد ذلك ادارة المهام ومن ثم ارسال النتائج لمدير المشروع.

وأوضح ان لكل مشروع موقعا الكترونيا يحتوي على مكونات المشروع، وموقع المشروع يحوي مكانا لتسجيل المخاطر في بداية المشروع وتحديدها وتسجيلها وتحديد خطط عمل للتعامل مع المخاطر والخطط البديلة.

ولفت الى انه خلال العمل في المشروع تكون هناك مشاكل خلال التنفيذ يتم ايضا تسجيلها وتخطيها لتنفيذ المشروع بشكل سليم.

وبين ان هناك دروسا مستفادة من المشاريع وتكون هناك ذاكرة مؤسسية للمؤسسة وان النظام يحوي مكانا للمستندات الخاصة بالمشروع.

وتطرق الى التقارير الدورية الموجودة في النظام، وان لكل مشروع تقريرا خاصا به، والمهام التي تم انجازها والمخاطر والمشاكل خلال تنفيذ المشروع.