



DIGITAL ID WORLD



مؤتمرات ومعارض

2013



مؤتمرات ومعارض 2013



هيئة الإمارات للهوية



«إنَّ الثروة الحقيقية هي العمل الجاد المخلص الذي يفيد
الإنسان ومجتمعه، وإنَّ العمل هو الخالد والباقي،
وهو الأساس في قيمة الإنسان والدولة».

المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ
زايد بن سلطان آل نهيان

تغمده الله بواسع رحمته
«مؤسس دولة الإمارات وباني نهضتها الحديثة»



«يعتبر نظام السجّل السكاني وبطاقة الهوية من المشروعات الاستراتيجية للدولة، ويمثل إضافة نوعية، من شأنها تعزيز مسيرة التطور الاقتصادي والاجتماعي التي تشهدها الإمارات في مختلف مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأمنية».

صاحب السموّ الشيخ

خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



«يمثل المشروع مثلاً واضحاً على أهمية الاستفادة من التقنيات المتقدمة في تحسين الأداء والعمل الحكومي، كونه واحداً من أكبر المشاريع المتقدمة تكنولوجياً على صعيد منطقة الشرق الأوسط.»

صاحب السمو الشيخ
محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة
رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



«نحن على ثقة أنّ هيئة الإمارات للهويّة
سوف يكون لها كبير الأثر في دعم الجهود المخلصة،
الرامية لتحقيق التنمية الشاملة لما فيه خير الوطن».

الفريق أول سموّ الشيخ
محمد بن زايد آل نهيان
وليّ عهد أبوظبي
نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة



«إن هيئة الإمارات للهوية تواصل مسيرتها نحو آفاق المستقبل
المشرق الذي رسمته قيادتنا الرشيدة، مكرسة جهودها
للإسهام في مسيرة التقدم والنماء والازدهار الثقافي
والاجتماعي والاقتصادي والعمراني، مرسّخة بذلك منظومة
متكاملة لاستقرار المجتمع وأمنه وطمأنينته.»

سموّ الشيخ

هزاع بن زايد آل نهيان

مستشار الأمن الوطني

رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية



«يُعدّ برنامج السجّل السكانيّ وبطاقة الهوية امتداداً حيويّاً
لمسيرة النهضة والتطوير التي تشهدها الدولة في ظلّ الرؤية
الحكيمة للقيادة الرشيدة، ويمكن القول إنّ هيئة الإمارات للهوية
باستراتيجيّتها الجديدة 2010.2013 تسير بخطى واثقة
نحو تحقيق الأهداف المرسومة.»

الفريق سموّ الشيخ

سيف بن زايد آل نهيان

نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية

نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية

122	المؤتمر الدولي الثاني للتعليم المؤسسي 2013
124	نبذة عن الحدث
	اليوم الأول
	الجلسة الافتتاحية
126	كلمة معالي الشيخ نهيان بن مبارك آل نهيان
130	كلمة مدير عام هيئة الإمارات للهوية
132	كلمة رئيس المؤتمر
134	مفهوم التعلم المؤسسي
135	نبذة عن مركز الإمارات للتعلم المؤسسي في «الهوية»
	أوراق العمل
136	الرقص مع الفيلة
140	أين كان المجلس؟
141	الحكومة السلسلة غير المرئية
142	الحرص على الإبقاء على أكبر قدر ممكن من المعلومات والممارسات
144	بناء المؤسسات المتعلمة عن طريق استخدام مواصفة «المستثمرون في الموارد البشرية»
145	وسائل التعليم المبتكرة لتحقيق الاستدامة
146	الحاجة الملحة: القيادة - الشراكة بين الحكومة وقطاع الأعمال لخلق الوظائف
148	السياسات البيولوجية لبناء مجتمع من الأمل
149	تعزيز فعالية الخدمة العامة والكفاءة من خلال تطبيق نهج التعلم المؤسسي
150	نظام الإدارة المتكامل
151	التواصل، التعلم، ومشاركة العلوم والمعارف
	اليوم الثاني
	أوراق العمل
152	كيف يمكن للحكومة المتعلمة أن تكون حكومة ذكية
154	إعادة ابتكار تعليم «إدارة الأعمال».. الطريق إلى الأمام
155	هل جامعاتنا مؤسسات متعلمة؟.. انطباعات متمرس
156	التعلم المؤسسي ونظام اقتراحات الموظفين
157	القيادة المرتكزة على التعلم المؤسسي
158	كافيه المعرفة "knowledge Café"
159	الجائزة الدولية للتعلم المؤسسي
160	جائزة شخصية العام 2013 للتعلم المؤسسي
162	تكريم الموظفين المتميزين
164	توصيات المؤتمر
166	فعاليات «الهوية» المحلية والإقليمية والدولية 2013

16	تمهيد
19	الأهمية الاستراتيجية المعرفية للمؤتمرات في هيئة الإمارات للهوية
	قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة 2013
20	نبذة عن الحدث
22	الجلسة الافتتاحية
24	كلمة مدير عام هيئة الإمارات للهوية
24	كلمة مدير عام الشؤون الداخلية بالمفوضية الأوروبية
26	كلمة المدير التنفيذي المساعد، إدارة العلوم والتكنولوجيا في مكتب التحقيقات الفيدرالي (FBI)
27	اليوم الأول
28	جلسة الاتجاهات العالمية
32	جلسة خدمة السكان
34	جلسة ضبط الحدود
40	جلسة الهجرة العالمية
42	جلسة قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
47	مناقشة مفتوحة
	اليوم الثاني
48	جلسة المدن الذكية
50	جلسة أمن المدن
52	جلسة الهوية الإلكترونية وأنظمة التحقق
56	جلسة الابتكار في خدمات البريد
60	جلسة الدفع بواسطة الهواتف المحمولة وتقنيات الاتصال قريب المدى
66	جلسة قطاع النقل وإصدار التذاكر
72	جلسة الأنظمة الأمنية
74	جلسة مكافحة التقليد
78	جلسة ابتكارات التكنولوجيا الصحية
84	جلسة رؤية الرئيس التنفيذي: آفاق تكنولوجيا الهوية
88	قالوا عن «الهيئة»
92	جائزة «مجتمع الهوية»
96	فعاليات
98	توصيات القمة
	مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات والدفع الإلكتروني 2013
100	نبذة عن الحدث
102	كلمة مدير عام هيئة الإمارات للهوية
104	مشاركات محلية وعالمية
106	شركات عالمية عارضة
110	جائزة الإبداع في الهوية الرقمية
118	

تهديد

التكنولوجية العالمية، والتطبيقات الرقمية، والمساهمة في دعم مجتمع المعرفة في الدولة، كما تهدف إلى التعريف بتجربتها وممارساتها ومبادراتها، والتركيز على دورها كواحدة من المؤسسات الحكومية التي تسهم في دعم مسيرة التنمية المستدامة ومشروع «الحكومة الذكية»، إلى جانب مساهمتها في تعزيز أمن المجتمع والأفراد ودعم صناعة القرار الاستراتيجي، وإبراز أهميتها في تقديم تعاملات وحلول خدمية مبتكرة وموثوقة في الفضاءات الرقمية. ويعرض هذا الكتاب بشكل مفصل المؤتمرات التي نظمتها الهيئة أو شاركت فيها سواء في التنظيم أو الدعم والرعاية في العام 2013، كما يتضمن ملخصات لأوراق العمل التي نوقشت خلالها، والجلسات النقاشية والمعارض الصحفية، بالإضافة إلى عرض توصياتها وما تداولته وسائل الإعلام حولها فضلاً عن آراء نخبة من الشخصيات العالمية المعنية.

شاركت هيئة الإمارات للهوية في عام 2013 بتنظيم ورعاية العديد من المؤتمرات من أبرزها استضافة أعمال «قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة»، وتنظيم «مؤتمر التعلم المؤسسي الثاني في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا». والمشاركة بتنظيم مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات والدفع الإلكتروني انطلاقاً من التزامها وسعيها نحو التميز في مختلف جوانب عملها بما يضمن تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

يعتبر العصر الحالي بامتياز عصر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تتيح تداول المعارف وتبادلها ونقلها دون حدود، وتعمل على بناء النماذج الإبداعية والفكرية من خلال توفير قدرات وإمكانيات للتحليل والنقد واستشراف المستقبل، فالوضع المعرفي الحالي يستدعي بناء استراتيجيات واضحة للتعامل مع مفهوم مجتمع المعرفة ومستقبله، وأولويات التعامل معه بطريقة منهجية تحقق الفائدة المرجوة وتحديث نقلة نوعية في مستوى العمل المؤسسي وتعود بالفائدة على حياة الناس، وتساهم في تطوير الأداء والارتقاء به إلى أفضل المستويات على الصعيد العالمي.

ومن هذا المنطلق، تحرص هيئة الإمارات للهوية على المشاركة الفعلية في رسم خارطة الطريق المعرفية واستثمارها من خلال رعاية وتنظيم المؤتمرات والمعارض المحلية والدولية والحلقات الدراسية والمنتديات والاجتماعات، التي تقام على أرض دولة الإمارات العربية المتحدة والتي تعنى بمجال اختصاصاتها، وقد ركزت الهيئة من خلال هذه الفعاليات على بناء شراكات وتحالفات استراتيجية، وإبرام اتفاقيات تعاون دولية مع أبرز دوائر الصناعة والهيئات الأكاديمية والأمنية والمنظمات الدولية.

وتهدف الهيئة من مشاركتها في تنظيم ورعاية المؤتمرات إلى تبادل المعارف والخبرات النظرية والتطبيقية والتعرف على أفضل الممارسات

الأهمية الاستراتيجية المعرفية للمؤتمرات في هيئة الإمارات للهوية

ومن هذا المنطلق، تعتبر المؤتمرات العلمية التي تنظمها الهيئة أحد المعايير والمؤشرات المهمة لتقدمها، وتلعب دوراً مهماً في دفع عجلة البحث العلمي قدماً، والتعرف على أهم المستجدات العلمية وعلى أفضل التطبيقات والممارسات القياسية والمعيارية العالمية.

إن لتنظيم المؤتمرات والمشاركة فيها الكثير من الفوائد، فقد ثبت أن معظم الحلول للمشاكل العلمية والعملية تنبثق عبر التفاعل المباشر أثناء المؤتمرات واللقاءات العلمية، ليس فقط من خلال المحاضرات أو الأوراق العلمية التي يقدمها المتحدثون والخبراء، ولكن أيضاً من لقاءات غير مخطط لها في المحادثات والنقاشات الجانبية بين المشاركين في ردهات المؤتمر.

لقد ثبت أيضاً، أن لا شيء يعادل المقابلة وجهاً لوجه في تبادل الآراء والأفكار وبناء العلاقات العلمية والاجتماعية والاقتصادية. فمن الكتب والمجلات العلمية يأخذ الباحث ويتعرف على غيره من العلماء، ولكنه غالباً لا يستطيع أن يقيم تعاوناً علمياً ويبني علاقات علمية واجتماعية معهم إلا من خلال مقابلتهم شخصياً في مثل هذه المؤتمرات ليتفاعل معهم من خلال نقاشات مفتوحة وبناءة والخروج بتوصيات وحلول وأفكار إبداعية تترجم رسالتها على أرض الواقع.

وضعت هيئة الإمارات للهوية أهدافاً استراتيجية، ومستهدفات رئيسية، وصاغت لتحقيقها خططاً ونفذت مبادرات ومشاريع أصبحت من خلالها أكثر استخداماً للمعرفة نتيجة سرعة التغيرات وتزايد المنافسة، وتعدد احتياجات الموظفين والمتعاملين، كما أصبحت أكثر اعتماداً على المعلومات والمعرفة بغية تطوير خدماتها.

كما تزايدت استخدامات المعرفة في هيئة الإمارات للهوية من خلال تطوير تنظيم المؤتمرات والملتقيات الحوارية والبحوث والدراسات، التي تتجلى فائدتها في تمكين الهيئة من الاستفادة من مصادر المعرفة المختلفة التي تمتلكها أو تشارك بها في جوانب رئيسية أهمها: بناء وتنمية قدرة «الهيئة» على التعامل مع المتغيرات التنافسية مبكراً والاستعداد للتكيف معها، وتطوير منظومة الكفاءات والموارد البشرية في الهيئة مع إمكانية تفعيل قوتها التنافسية بسبب احتياجها لرصيد معرفي يستخدم في استغلال الطاقات الإنتاجية وفي تقديم خدمات متميزة وعالية الجودة تلبى كل الرغبات والاحتياجات، وكذلك إطلاق الطاقات الفكرية وقدرات الأفراد الفنية بالهيئة على كافة المستويات بما يساهم في رفع كفاءة العمليات وتحسين الإنتاجية وتوفير الحلول الأفضل للمشكلات.

ID WORLD
أبو ظبي

قمة أبوظبي العالمية لأنظمة
الهوية المتقدمة 2013

11-12 فبراير 2013





استضافت هيئة الإمارات للهوية أعمال «قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة» في أبوظبي يومي 11 و12 فبراير 2013، وذلك تحت رعاية الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، وبدعم من مفضية الاتحاد الأوروبي.

وعرض في القمة التي أقيمت فعاليتها في قاعة الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان في مقر مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أكثر من 50 ورقة عمل محلية وعالمية، ركزت على أحدث الابتكارات في مجال الهوية «الذكية» وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحليل الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال مراقبة الحدود، والهجرة الدولية، وتدابير مكافحة سرقة الهوية والتزيف، وعدد من القضايا التقنية الحديثة كآليات جمع البيانات والتحديات المحيطة بالبنى التحتية الحديثة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تطورات تحديد الهوية وأثرها في المجتمعات، ولاسيما فيما يتعلق بمجالات التنقل والأمن والتتبع، فضلاً عن مناقشة العديد من المواضيع المتعلقة بمستقبل تكنولوجيا بطاقات الهوية الرقمية، وتقنية ترددات الراديو (RFID) والقياسات الحيوية.

وشهد القمة سعادة اللواء الدكتور أحمد ناصر الريسي مدير عام العمليات المركزية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، عضو مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، إلى جانب نخبة من المسؤولين والخبراء الدوليين والحكوميين، ومشاركة وحضور ممثلي العديد من الجهات الحكومية ومؤسسات التعليم العالي وقطاع البنوك وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة، إضافة إلى ممثلي المؤسسات المعنية بشؤون أنظمة الهوية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، وأكثر من 400 متخصص من مختلف دول العالم، وأكثر من 20 شركة من أبرز الشركات العاملة المتخصصة في هذا القطاع في المعرض المصاحب للقمة.

وفيما يلي كلمة هيئة الإمارات للهوية في الجلسة الافتتاحية للقمة، والتي ألقاها سعادة اللواء الدكتور المهندس على محمد الخوري مدير عام الهيئة، يليها أبرز أوراق العمل التي جرت مناقشتها خلال الفعاليات.



سعادة الدكتور المهندس

علي محمد الخوري

مدير عام هيئة الإمارات للهوية

إنجاز نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية هو جزء من منظومة إلكترونية متكاملة لإدارة الهوية الشخصية

الحكومية، (حجر الأساس) لمشروع أكبر وأهم وأكثر شمولية وابتكاراً، صممت دولة الإمارات على تحقيقه، وهي تمضي بعزم ونحوه، في ظل قيادة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، وحكومتنا الرشيدة.

إن إنجاز نظام السجل السكاني ومشروع بطاقة الهوية، هو جزء من منظومة إلكترونية متكاملة لإدارة الهوية الشخصية، تعمل هيئة الإمارات للهوية على تطويرها، لتسهم في دعم توجه دولتنا نحو بناء اقتصاد تنافسي منيع، ومجتمع ينعم بأفضل مستويات العيش الكريم، في بيئة معطاءة ومستدامة، وفقاً لرؤية الإمارات 2021 الهادفة لأن تكون دولتنا من بين أفضل دول العالم في غضون السنوات الثماني المقبلة، أي بحلول الذكرى الخمسين لقيام دولة الإمارات العربية المتحدة.

إن دولة الإمارات تضع (الإنسان) محوراً لجميع خططها ومشاريعها الاستراتيجية، وهي حريصة على تسخير التكنولوجيا

أعلنت هيئة الإمارات للهوية خلال (الدورة السابقة) لقمة أبوظبي العالمية للهوية (2012)، أنها باتت على مشارف إنجاز مشروع السجل السكاني وبطاقة الهوية، والانتهاء من تسجيل جميع سكان الدولة في إطار خطتها الاستراتيجية 2010-2013.

واليوم، يسرني أن أنتهز الفرصة في افتتاح فعاليات هذا الحدث العالمي، كي أعلن رسمياً، عن نجاح هيئة الإمارات للهوية في إنجاز نظام السجل السكاني لدولة الإمارات العربية المتحدة، وتسجيل جميع المواطنين والمقيمين في مشروع بطاقة الهوية «الذكية»...

لقد أتاح هذا الإنجاز لهيئة الإمارات للهوية امتلاك أكبر قاعدة بيانات للسجلات المدنية الحيوية الإلكترونية «الدمجة» على مستوى العالم، وذلك وفقاً للأكاديمية العالمية للأرقام القياسية (World Record Academy)، وهو ورغم ضخامته وأهميته وتقدمه لناحية مساهمته في تعزيز الأمن الوطني والفرد في دولتنا، ودعم صناعة القرار الاستراتيجي، وتطوير خدماتنا



بما يضمن استمرارية تطوير منظومتنا التكنولوجية المتكاملة والأمنة لإثبات وتأكيد الهويات في دولة الإمارات، وخاصة في ظل التحديات التي تواجه دول العالم على صعيد توفير منظومة متكاملة من الأمن والأمان لمجتمعاتها ومواطنيها.

تسعدنا مشاركتكم في «قمة أبوظبي العالمية للهوية 2013»، وقد أثبت هذا الحدث على مدى دوراته السابقة أهميته البالغة في المساهمة بتحديد ملامح الاتجاهات العالمية المرتبطة بصناعة الهوية وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه الصناعة.

نأمل أن تحقق هذه القمة أهدافها المرجوة، في ظل مشاركة نخبة جديدة من أبرز صنّاع القرار والخبراء والمتخصصين في مجال أنظمة الهوية «الذكية»، وأن يشكل الحدث فرصة متجددة لتبادل الأفكار ووجهات النظر، بما يسهم في نشر الوعي التطبيقي لأنظمة الهوية المتقدمة، وبما يصب في صالح مجتمعاتنا وأمن مواطنينا.

المتقدمة لخدمة مواطنيها والمقيمين على أرضها، والارتقاء بنوعية وجود حياتهم، وهي المنظومة والرؤية التي تعمل هيئة الإمارات للهوية في إطارها ووفق خارطة طريق واضحة المعالم، لتطوير عدد من المشاريع الاستراتيجية، وفي مقدمتها «مشروع الربط الإلكتروني مع الجهات الحكومية في الدولة» ومشروع «الهوية الرقمية»، وذلك لدعم خطة الحكومة الإلكترونية الاتحادية للإمارات 2012-2014، بما يسهم في إحداث نقلة نوعية في أداء العمل الحكومي من خلال تسخير الأنظمة التكنولوجية المتقدمة في خدمة المتعاملين، وخاصة بعد أن بات التحول نحو الحكومة الإلكترونية حاجة ملحة، لا غنى عنها لتعزيز الترابط في أنظمة الجهات الحكومية وتسهيل وتبسيط خدماتها.

إن قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة، هي حدث يندرج ضمن سعيينا الدؤوب لمواصلة تبادل الخبرات والتعرف على أفضل الممارسات العالمية المرتبطة بأنظمة الهوية «الذكية» وتطبيقاتها المتقدمة،



ستيفانو مارتينيز

المدير التنفيذي المساعد، إدارة العلوم والتكنولوجيا، مكتب التحقيقات الفيدرالي (FBI)



ستيفانو منسيرفيسي

مدير عام الشؤون الداخلية بالمفوضية الأوروبية

تحديد البيانات البيومترية وتمييزها والمقارنة بينها والتحقق منها يتم باستخدام التقنيات الحديثة

والتسعينيات من القرن الماضي. وقد رافق التقدم التكنولوجي الهائل، تطورات موازية لحماية هذه الأنظمة من سوء الاستخدام وضمان حقوق الإنسان والحريات الأساسية.

◀ تركز البرامج في مكتب التحقيقات الفيدرالي على تحديد البيانات البيومترية، وتمييزها، والمقارنة بينها، والتحقق منها باستخدام التقنيات الحديثة، لمواصلة تطوير القدرات الخاصة بتمييز البصمات والتعرف إلى الوجوه والأصوات ومطابقتها، وسيتم استحداث نظام تحديد جديد سيحدث تغييراً كبيراً في هذا المجال، وسيدخل حيز التشغيل بالكامل، بحلول عام 2020.

وضمن الجهود والنشاطات المبذولة في تقويم المخاطر والتهديدات التي تشكلها النشاطات الإجرامية، يتم تسجيل ملايين الناس كل عام، ويجري توسيع وتحديث الإحصاءات بشكل هائل، كما أن تحليل الحمض النووي (DNA)، هو أيضاً تكنولوجيا حيوية تشهد تطوراً سريعاً، وإن جميع تلك الجهود، تدعم جمع الأدلة الضرورية لاستخدامها في التحقيقات الجنائية.

لقد تطورت الأنظمة التي أصبحنا نمتلكها عام 2013 بشكل كبير، مقارنة مع الأنظمة التي كانت موجودة في الثمانينيات

يجب الحفاظ على حقوق الأفراد في ظل التطور السريع للتكنولوجيا

من ناحية واحترام حقوق الإنسان من ناحية أخرى.

وفي هذا الإطار يجري الاتحاد الأوروبي تدريبات تهدف إلى رصد ومراقبة حركة دخول الأشخاص إلى منطقة الاتحاد والخروج منها والتحرك داخلها، بهدف تحقيق توازن بين الأهداف المتعلقة بكل من تنشيط الاقتصاد والحفاظ على الحرية الشخصية.

◀ يجب الحفاظ على حقوق الأفراد، في ظل التطور السريع للتكنولوجيا، حيث بات من الصعب ضمان الأمن وإنفاذ القانون، في ظل التطور بوتيرة أسرع من القواعد التي تحكم هذه التكنولوجيا.

إن الاستقرار والدينامية ليسا مفهوميين متناقضين، بل يمكن اعتبار الدينامية عنصراً مهماً للاستقرار، فالنظم تحتاج إلى إيجاد توازن بين الفعالية وسيادة القانون





رادوساف بوبوفيتش

نائب رئيس قطاع التحليل والاتصالات
ونظم المعلومات في وزارة الداخلية الصربية



رينشارد كيربي

المستشار الإقليمي للأمم المتحدة
في شؤون الحكومة الإلكترونية

أصدرت صربيا في العام 2008 أول بطاقات هوية وجوازات سفر بيومترية

ومن بين الخدمات الإلكترونية الهامة التي قدمتها الحكومة الصربية مؤخرا تسجيل السيارات عبر شبكة الإنترنت بناءً على البيانات المخزنة في الرقاقة الموجودة في بطاقة تسجيل السيارة، حيث تم إصدار أكثر من مليون رخصة قيادة جديدة، ونحو 2.5 مليون رخصة تسجيل مركبات جديدة منذ يناير 2011.

وتم إصدار جوازات سفر تعمل بتقنية التحكم بالوصول إلى المعلومات في تموز عام 2008، بحيث يمكن استخدامها في البوابات الإلكترونية، بناءً على التطابق بين بصمة أصبع المسافر وسجل بصمة الأصبع المخزنة في الرقاقة الإلكترونية بجواز السفر، والمزايا الأمنية لجواز السفر الجديد هي أحد أسباب السماح للمواطنين الصرب بدخول دول الاتحاد الأوروبي من دون تأشيرة.

◀ تعد وزارة الداخلية هي المسؤولة عن إصدار وثائق الهوية لمواطني صربيا، وقد تأسس في عام 2003 مشروع «مركز إصدار الهويات»، وتم إصدار بطاقات هوية وجوازات سفر بيومترية عام 2008، كما أصدر المركز رخص قيادة السيارات وبطاقات تسجيل المركبات عام 2011.

ومن بين الاحتياطات الأمنية التي يتم اتخاذها في إنتاج الوثائق، توفير الأمن الكامل لمنشأة الإنتاج الموجودة في وزارة الداخلية، حيث يخضع الدخول إليها للرقابة، بالإضافة إلى الأمن التشفيري للبيانات التي يتم إدخالها، كما يخضع مخزون الوثائق غير المعبأة بالبيانات للسيطرة الصارمة.

ولا يمكن استرجاع البيانات البيومترية إلا من قبل المصرح لهم بذلك (كالشرطة مثلا)، ويتم استخدام قارئ إلكتروني لبطاقات الهوية لقراءة المعلومات الموجودة في الرقاقة الإلكترونية التي تحملها البطاقة على نطاق واسع.

الإمارات تحتل موقع الصدارة في منطقة الخليج العربي من حيث جاهزية الحكومة الإلكترونية

◀ إن التحدي الرئيسي الذي يواجه البيانات المفتوحة حاليا هو غياب الاستراتيجية، ويمثل النموذج التنازلي «الحكومة تعرف أكثر وأفضل» تحديا آخر، ويتعين على الحكومات كافة تطوير استراتيجيات حكومية مفتوحة، ولتتمكن من المضي قدما.

وتحتل دولة الإمارات العربية المتحدة موقع الصدارة في منطقة الخليج العربي من حيث جاهزية الحكومة الإلكترونية، تليها البحرين والسعودية ثم قطر، بحسب «مسح الأمم المتحدة حول تقييم الحكومة الإلكترونية» والذي يبحث في تطبيقات الحكومة الإلكترونية والبيانات الذي يواجه البيانات المفتوحة حاليا هو غياب الاستراتيجية، ويمثل النموذج التنازلي «الحكومة تعرف أكثر وأفضل» تحديا آخر، ويتعين على الحكومات كافة تطوير استراتيجيات حكومية مفتوحة، ولتتمكن من المضي قدما.

وتحتل دولة الإمارات العربية المتحدة موقع الصدارة في منطقة الخليج العربي من حيث جاهزية الحكومة الإلكترونية، تليها البحرين والسعودية ثم قطر، بحسب «مسح الأمم المتحدة حول تقييم الحكومة الإلكترونية» والذي يبحث في تطبيقات الحكومة الإلكترونية والبيانات الذي يواجه البيانات المفتوحة حاليا هو غياب الاستراتيجية، ويمثل النموذج التنازلي «الحكومة تعرف أكثر وأفضل» تحديا آخر، ويتعين على الحكومات كافة تطوير استراتيجيات حكومية مفتوحة، ولتتمكن من المضي قدما.

ويحدد الترتيب من 1 حتى 193. وبعد إجراء تحليل لأكثر من 150 دولة، تعتبر أوروبا هي القارة الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية، وتحتل دولة الإمارات العربية المتحدة المرتبة التاسعة عالميا وفقا لمؤشر تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، كما أن جميع الدول منذ عام 2008 تحسنت، وهذا الاتجاه سيكون سائدا حتى عام 2016. وفي هذا الإطار تمتاز استراتيجية الحكومة الإلكترونية الأمريكية بالتركيز على المتعاملين وتوفير درجة أمان عالية.





كامران عبد الرحمن
المدير العام، وزارة الداخلية،
حكومة إقليم كردستان



جوما أسياجو
خبير أمن المدن

قواعد البيانات ساهمت في إلقاء القبض على عدد من الإرهابيين والمجرمين

المدين الرئيسية الثلاث في كردستان. وقد تم الانتهاء من مرحلة تصميم المشروع، وسيتم إعلان المناقصة الخاصة به قريبا، في مؤتمر دولي. وفي إطار التعاون وتبادل الخبرات الأمنية، والتصدي الفعال للجريمة العابرة للحدود، تعهدت وزارة الخارجية الأمريكية ودول الاتحاد الأوروبي، بتقديم التدريب المطلوب لشرطة حكومة إقليم كردستان، وفي عام 2012 أصبحت الوزارة عضوا في لجنة الإشراف في الجمعية الدولية لرؤساء الشرطة.

كثفت حكومة إقليم كردستان تدريجياً، استخدامها للتكنولوجيا منذ عام 2003، ولاسيما في مجالات الأمن المختلفة. وقد أدى توافر قاعدة بيانات حول المجرمين لدى وزارة الداخلية، إلى الإسهام في إلقاء القبض على عدد من الإرهابيين والمجرمين المطلوبين لدى الإنترنت. وهناك أيضا، قسم مخصص لجرائم الإنترنت والجرائم المالية ذات الصلة بالحاسوب، وسيتم خلال العام الحالي تركيب كاميرات للدوائر التلفزيونية المغلقة في



يُعدُّ التركيز على رفع مستويات الأمان جانباً مهماً من جوانب الحوكمة الحضرية

وترتفع معدلات الجرائم في المدن عما هي عليه في المناطق الريفية، والسبب في ذلك لا يعزى إلى أن المناطق الحضرية توفر بيئات إجرامية، أو إلى حجم التجمعات الحضرية، بل هو ضعف إدارة هذه المناطق في كثير من المدن، وعدم كفاية الخدمات الحضرية.

ويُعدُّ التركيز على رفع مستويات الأمان جانباً مهماً من جوانب الحوكمة الحضرية، والمؤسف! أنه في بعض الأحيان لا يتم توفير ما هو مطلوب لسكان المدن الفقراء لإبعادهم عن الجريمة. وقد أبعدت التكنولوجيا عدداً كبيراً من السكان عن المجتمع، وقامت بعزلهم عن التواصل معه.

وفي الواقع، يجب على الجهات المسؤولة إتاحة فرص التواصل بين الأحياء المتجاورة، الأمر الذي سيسهل فهم عوائق التكامل أو الاندماج الاجتماعي أو دخول سوق العمل أو الوصول إلى السلع والخدمات.

حظيت قضايا أمن المدن خلال عام 2011، باهتمام كبير لدى صنّاع السياسات، ليصبح هذا الأمن من أهم أولويات الحديث عن التنمية الحضرية لأول مرة في تاريخ البشرية، حيث تعيش نسبة كبيرة من سكان العالم حالياً في المدن، ومن المتوقع أن تصل هذه النسبة بحلول عام 2030 إلى 60%، ومن هنا، يطلق بعض الناس على القرن الحالي مسمى «قرن المدن»، ولهذا فثمة حاجة متزايدة إلى الابتكار بشأن أمن المدن.

وتشهد أفريقيا وآسيا أسرع عمليات التحضر والتحول إلى الحياة المدنية، ولسوء الحظ! فإن تخطيط المدن، غالباً ما يتضمن كثيراً من الأحياء الفقيرة حول المناطق الحضرية المركزية، حيث تتصاعد أعمال العنف والجريمة في كثير من هذه المناطق، لتتراوح نسبة جرائم العنف فيها ما بين 25% و30% من الجرائم التي ترتكب في المدن، ومن ثم أصبحت قضية أمن المدن مثار قلق كبير.



أشوك بال سينغ
نائب المدير العام، هيئة الهوية
الموحدة، الهند



المقدم
عبدالله محمد الجابري
مدير عام تقنية المعلومات،
شرطة عُمان السلطانية

يقوم نظام الهوية الموحدة في الهند بتخصيص رقم عشوائي فريد لكل متعامل

والجنس، وهناك عنصران بيومتريان في النظام، هما: مسح بصمة العين وبصمات الأصابع. ويوفر النظام عدداً من الميزات، مثل منع التزوير أو تكرار السجلات، وتمكين دمج قواعد البيانات والربط بينها، ويستخدم هذا النظام في البنوك، وبرامج الدعم، وشركات تحويل الأموال ومكاتب الائتمان، إلخ. ويسجل النظام مليون مواطن في اليوم حالياً، وهو يهدف بشكل أساسي إلى توفير تغطية شاملة للسكان، من أجل تسهيل حصولهم على الخدمات.

◀ تأسست هيئة الهوية الموحدة في الهند، بهدف إصدار بطاقات هوية موحدة لأكثر من مليار نسمة، ويُعد إنشاء نمط موحد للهوية تحدياً يعود بالفائدة على جميع السكان، ويسهل تقديم الخدمات.

ويقوم نظام الهوية الموحدة بتخصيص رقم عشوائي فريد لكل متعامل، ويغطي جميع السكان، لكنه لا يتضمن سجلات للمعاملات، حيث لا يتطلب الأمر سوى معلومات محدودة، كالاسم وتاريخ الميلاد ومكان الإقامة



أصبح من الممكن استخدام بطاقة الهوية العمانية كبطاقة ذكية داخل المطارات

ويتم حالياً، الجمع بين بطاقات الهوية والإقامة وإصدارهما في عملية واحدة، ما يسهل المعاملات أيضاً. كما تم دمج رخص القيادة بها، وأصبح من الممكن استخدام بطاقة الهوية، كبطاقة ذكية داخل المطارات.

وتم تأسيس وحدة متنقلة، لتقديم خدمات تسجيل بطاقات الهوية للقائنين في المناطق الريفية البعيدة عن المدن الكبرى، كما تم توفير خدمات التسجيل في المطارات.

◀ في عام 2004، تم تشغيل نظام التسجيل الوطني العماني بكامل طاقته، بحيث احتوى على تفاصيل، مثل: الموالييد والوفيات وحالات الزواج والطلاق... إلخ.

ويهدف هذا النظام إلى تسهيل إصدار الوثائق الرسمية، وهو ما يتطلب الوصول الفوري إلى قاعدة بيانات شاملة ودقيقة بنسبة 100%. ويحظى مجال التوزيع الديمغرافي بأهمية خاصة في جمع المعلومات، إذ أن توافر المزيد من المعلومات، يشجع على المزيد من البحث.





رومان فانيك

رئيس دائرة وثائق الهوية،
مكتب الشرطة الفيدرالية،
سويسرا



رالف ماركرت

مساعد مدير إدارة علاقات
الشراكة والتنمية الدولية،
الإنترنتبول

تستخدم سويسرا داخل مراكز الحدود قوائم وطنية للمراقبة تتضمن بيانات المسافرين

وسهل بعيداً عن الوقوف في طوابير الانتظار الطويلة والمملة في المطارات.

ويجب على سلطات مراقبة الحدود الانضمام إلى منظومة الدليل العام الأساسي (PKD)، ما يتيح لها إمكانية الوصول إلى بيانات 74% من جوازات السفر الإلكترونية التي تم إصدارها من قبل الدول المشاركة في هذا الدليل.

تجدر الإشارة إلى أن رسوم الاشتراك في السجل العام الأساسي الصادر عن المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO-PKD) كانت 56 ألف دولار سنوياً، ولكن الرسوم السنوية لعام 2013 حُدَّت بمبلغ 47.950 دولار، ومن المتوقع أن يكون هناك اهتمام أكبر بالسجل العام الأساسي المذكور من جانب الدول من مختلف أرجاء العالم.

هناك أكثر من 100 دولة حالياً تصدر جوازات سفر إلكترونية، ولكننا بحاجة إلى التحقق من هذه الوثائق الإلكترونية. ونستخدم نحن في سويسرا داخل مراكز مراقبة الحدود قوائم وطنية للمراقبة، تتضمن بيانات سجل اسم المسافر (PNR)، وتعتمد على التعاون بين «الإنترنتبول» والسلطات الإقليمية.

ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة إلى استخدام الدليل العام الأساسي (PKD) الصادر عن المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO). ولكن ليس هناك سوى 35 دولة انضمت إلي مجموعة الدول التي تستخدم هذا السجل على الرغم من الفوائد الكثيرة لهذا الدليل ومن أهمها تلبية حاجة الحكومات لوجود أنظمة فعّالة وموثوق بها وذات مردود عالٍ لمراقبة الحدود.

وفي سياق متصل، فإن المواطنين، وهم دافعي الضرائب، يتوقعون الاستفادة من الأموال التي تستثمرها الحكومات في نظام جواز السفر الإلكتروني ووثائق السفر المقروءة آلياً (MRTD). كما يريدون السفر بشكل آمن

يضم «الإنترنتبول» أكثر من 700 موظف من 98 دولة وجميعهم بحاجة إلى تأشيرات للسفر للقيام بمهام التحقيق

بيانات السيرة الذاتية مطبوعة بأشعة الليزر، وصفحة شفافة من مادة البوليكايبونات بنسبة 100%، مع رقاقة إلكترونية مدمجة تتضمن البصمة الحيوية للوجه وبصمات أصبعين، ونظام الدخول الأساسي والموسع، كما ستتضمن مع نهاية عام 2014 أنظمة دخول إضافية.

ومن المزايا الأمنية للوثيقة أنها تتضمن صورة شخصية ثلاثية الأبعاد، تساعد في ضمان التعرف بسهولة على حامل وثيقة جواز السفر من قبل شرطة المعابر الحدودية.

إن البيانات الموجودة في الوثيقة مشفرة في قاعدة بيانات مركزية ومستقلة، ولا يتم توفير أي بيانات إلى طرف ثالث خلال مرحلة إنتاج البيانات أو إضافة البيانات الشخصية، كما تتضمن التدابير الحازمة لإدارة الهوية الشخصية اتصافية تطالب جميع الدول الأعضاء بالتحقق من الوثائق التي أصدرتها لمواطنيها، وقد ارتفع عدد الدول التي تعترف بجواز السفر الإلكتروني بين عامي 2010 و2013 من 5 إلى 55 دولة.

◀ إن الهدف من مبادرة «الإنترنتبول» بشأن وثائق سفر تتخذ شكل جواز مرور إلكتروني وبطاقة تعريف إلكترونية، هو تقديم مساعدة سريعة للدول الأعضاء من خلال تسهيل السفر الدولي للمسؤولين الذين يقومون بواجباتهم في المهام والقضايا المرتبطة بـ«الإنترنتبول»، وعلى سبيل المثال يضم «الإنترنتبول» أكثر من 700 موظف من 98 دولة، وجميعهم بحاجة إلى تأشيرات للسفر للقيام بمهام التحقيق، حيث تمكنهم هذه الوثيقة من السفر من بلد إلى آخر لإنجاز مهامهم الرسمية، والاستفادة من التسهيلات التي تمنحها البلدان الأعضاء للحصول على تأشيرة عند تقديم المساعدة في التحقيقات.

ويتم تحديد مواصفات ووثائق السفر من قبل كل دولة عضو في «الإنترنتبول»، ويجب أن تتضمن: شكلاً محدداً، ووضع صلاحية تأشيرة السفر، ولا يوجد مزايا إضافية أو حصانات على وثائق موظفي «الإنترنتبول»، وتعتبر الوثيقة معادلة لتأشيرة أمنية رفيعة المستوى. إن مواصفات جواز السفر تتضمن:



برونو غولتييه
مدير تطوير الأعمال، «تاليس»



د. ماتياس كريسلر
نائب رئيس نظم المعلومات
والبطاقات والأمن في شركة
(Mühlbauer)

يتزايد استخدام أنظمة التسجيل البيومترية لتحديد هويات الأشخاص والتأكد من صحة وثائقهم

الحكومات، في إصدار التأشيرات البيومترية من جميع السفارات، وفقاً لآخر لوائح الاتحاد الأوروبي. ويمكن نقل البيانات البيومترية عبر خطوط الإنترنت العادية، من دون المساس بالخصوصية، ولا يمكن لأفضل الأنظمة، العمل من دون وجود بيانات موثوق بها، فالأمن على الحدود يبدأ بالتسجيل الآمن.

تجدر الإشارة إلى أن فرنسا استثمرت 60 مليون يورو في نظامها الجديد الخاص بالهوية.

◀ يتزايد حالياً استخدام أنظمة التسجيل البيومترية، بهدف تحديد هويات الأشخاص، والتأكد من صحة وثائقهم أثناء السفر عبر المنافذ الحدودية، ولذلك فإن من الضروري أن يتم وضع حل فعال للتسجيل البيومتري، يتضمن ميزات ضمان جودة البيانات والكفاءة والخصوصية وأمن الاتصالات، كما تعد مسألة التعهيد بالتسجيل لمصادر خارجية قضية مهمة للحكومات.

ويُعد التقاط البيانات دون أخطاء، أمراً ضرورياً لنجاح هذه الأنظمة، فالبيانات البيومترية كالصور الفوتوغرافية وبصمات الأصابع ومسح القزحية، بحاجة إلى مزيد من التركيز على مراقبة الجودة، وتخفيض معدل الرفض، ويمكن تحسين نظم التسجيل من خلال تبسيط الأنظمة ودمج محطات التسجيل البيومترية.

يوجد في نظام (شنغن) جانب آخر من التسجيل، يضم 25 بلداً (22 من الاتحاد الأوروبي و3 دول غير أعضاء في الاتحاد الأوروبي)، ويتمثل التحدي الذي يواجهه

يواجه الاتحاد الأوروبي تحدي العدد الهائل للذين يعبرون حدود دوله والذي يتجاوز 400 مليون شخص

الشهادات، وتسجيل المعاملات. وتشتمل المكونات الأساسية للجلب القادم من نظام «أيه بي سي» على نظام بوابة إلكترونية، وبرنامج حاسوبي لمراقبة العملية، وعملية التحقق من الوثائق، وعملية التحقق من الهوية البيومترية، وخدمات الأمن وضمان الجودة، حيث يمكن تكييف كل عنصر من هذه العناصر حسب احتياجات المتعامل.

ويجب أن يكون نظام «أيه بي سي» قادراً على دعم الجيلين الأول والثاني من أجهزة قراءة وثائق السفر الإلكترونية، وكذلك على التعامل مع الجيلين الثالث والرابع وعلى دعم القياسات البيومترية متعددة الوسائط، بما في ذلك تحليل بصمات الأصابع والوجه والقزحية، وأن يكون متوافقاً مع المعايير الدولية.

◀ يتمثل أهم تحد يواجهه مراقبة الحدود في الاتحاد الأوروبي، بالعدد الهائل للذين يعبرون هذه الحدود والذي يتجاوز 400 مليون عابر في العام الواحد، ما يشكل عدداً من التهديدات الأمنية.

ويعتبر نظام المراقبة الشامل والتلقائي للحدود «أيه بي سي» الحل الأمثل لهذه التحديات. حيث يجب أن يكون هذا النظام جزءاً لا يتجزأ من إدارة الحدود، ويجب أن تستخدم فيه مصادر المعلومات الصحيحة، بما في ذلك قواعد البيانات الخاصة بـ«الإنترنت»، ومعلومات المسافرين المتطورة، ونظم معلومات التأشيرات. كما ينبغي استخدام مصادر بيانات إضافية لنظام المراقبة الشاملة بغية اكتشاف المسافرين الأكثر خطراً.

إن استخدام نهج نموذجي في تصميم النظام وتركيبه من شأنه أن يتيح المرونة اللازمة للتكيف مع المتطلبات المستقبلية. كما يجب أن يشمل نظام «أيه بي سي» على إدارة الرصد، ورصد الأداء، والإبلاغ، والتعامل مع



إيركي كورت
نائب الأمين العام للسياسات
الأمنية الداخلية
وزارة الداخلية، إستونيا

توفر مبادرات الحكومات الإلكترونية حلولاً أسرع في تقديم الخدمات

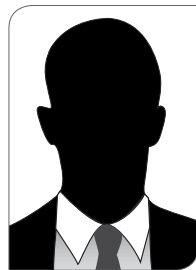
لدى المتعاملين في حال زيادة عدد الأطراف المشاركة في تسجيل السكان، أو إمكانية فتح المجال للاحتيال، قال كورت: تقوم الوكالة الرئيسية بالتحقق من عملية التسجيل للتأكد من عدم وجود ازدواجية في البيانات. وقال كورت ردا على سؤال حول إمكانية أن يسبب استخدام بطاقات الهوية للأغراض الحكومية وللأغراض التجارية نوعاً من الإرباك والسلبيات، إن هذا الأمر مطبّق في عدد من دول العالم، وهو ناجح بشكل جيد حتى الآن، ولكن بعضها يواجه نقصاً في العاملين في القطاع المصرفي.

◀ تُقدّم مبادرات الحكومات الإلكترونية فرصاً لتحقيق مكاسب كثيرة، تتمثل في توفير حلول أسرع وتقديم خدمات أشمل للمواطنين بصرف النظر عن مكان وجودهم، والتعرف السريع على الأشخاص والاتصال بالعالم الخارجي، وسرعة إرسال التقارير إلى أي حكومة وتسلمها منها، ومع ذلك هناك تحديات وتهديدات تتبني مواجهتها والتغلب عليها.

ومن بين هذه التحديات أن الحكومة الإلكترونية معرضة لهجمات قرصنة الكمبيوتر وغيرهم، وأن تحسين الاتصالات يسهل ارتكاب الجرائم، ما يوجب على الحكومات الإلكترونية أن تعي المخاطر المصاحبة لهذه الخطوة. حيث يمكن التغلب على السلبيات، مثل سرقات الهوية الإلكترونية التي يمكن تعقبها، كما يجب أن يستعد المجتمع للتعامل مع أوضاع جديدة في البيئة الإلكترونية وأن يتعلم كيف يؤدي دوره الجديد في ظل الحكومة الإلكترونية.

وفي ردّه على سؤال حول حدوث تشويش





إيلينا دي أنجيلو

منسق مشروع معهد الأمم المتحدة الإقليمي لبحوث الجريمة والعدالة



روث أنوس

رئيس قسم سياسات الهجرة والحدود
وزارة الداخلية، إستونيا

يقارب عدد المهاجرين في أنحاء العالم حالياً 214 مليون مهاجر

يتخذ شكل الاستغلال الجنسي. ويجب أن تكون أصوات ضحايا الاتجار غير المشروع مسموعة من قبل السلطات الدولية المعنية، وذلك تحقيقاً لبناء الثقة والعدالة.

◀ تشمل الأنشطة الرئيسية لمعهد الأمم المتحدة الإقليمي لبحوث الجريمة والعدالة القضايا الخاصة بالتدريب، والبحوث التي تستهدف الجريمة المنظمة، والجريمة عبر الفضاء الإلكتروني، وضحاياهما.

وينصبّ التركيز الرئيسي للمعهد على الهجرة القانونية وغير القانونية، حيث يقارب عدد المهاجرين في أنحاء العالم حالياً 214 مليون مهاجر. وقد ازداد العدد الإجمالي للمهاجرين بمقدار 60 مليوناً في غضون 10 سنوات.

وتُعدُّ «اتفاقية باليرمو» الإطار القانوني المؤسَّس لمعالجة العواقب الخطيرة للهجرة غير الشرعية، وبالأخص كيفية احتواء مشكلة الاتجار بالبشر، فقد وقَّعت 147 دولة على الاتفاقية، ما يعني تعزيز وتوثيق التعاون الدولي لمكافحة الاتجار والتهرب غير المشروعين.

ويُعدُّ الاتجار بالبشر جزءاً لا يتجزأ من الجريمة المنظمة، ولاسيما الاتجار الذي

العولمة تجعل العالم بحاجة إلى حلول سهلة وأمنة مع زيادة حركة الناس عبر الحدود

بتقمة الناس ودعمهم. إلا أنه ما تزال هناك تحديات قائمة، كتجنب امتلاك شخص واحد لهويات متعددة داخل الدولة الواحدة، وتجنب امتلاك شخص واحد لهويات مختلفة في دول مختلفة، ووضع حلول دائمة لإدارة الهوية وإدارة الهوية عبر الحدود.

إن العولمة تجعل العالم بحاجة إلى حلول سهلة وأمنة، مع زيادة حركة الناس عبر الحدود، وانتقالهم إلى دول أخرى.

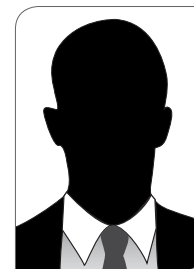
◀ لدى إستونيا خبرة تزيد على عشر سنوات في مجال إدارة الهوية الآمنة وإدارة وثائق الهوية الرقمية، وتقديم الخدمات عبر الإنترنت، كما أنّ استخدام بطاقات الهوية الرقمية منتشر على نطاق واسع في البلاد، بالإضافة إلى أنّ التصويت في البرلمان يتم عبر أجهزة الحاسوب والهواتف المتحركة.

والتوقيع الرقمي مقبول عموماً، وهو ما يسمح بتوقيع وثائق تقع على بعد آلاف الأميال، وقد أوجدت إستونيا نظاماً لإدارة الهوية حطي




بول مارتن

مدير بالإنابة، شركة «بلانيت ريتيل»


معز بن حريز

 مدير الشؤون التجارية
البريد التونسي

من المتوقع أن تنمو التجارة الإلكترونية بنسبة 25% خلال السنوات الخمس المقبلة

«وول مارت». وبالتالي، قد لا يكون هناك أي خيار آخر أمام الشركات التقليدية. وتدرك سلسلتا متاجر «وول مارت» و«متاجر «تيسكو» أنهما تحتاجان إلى اللحاق بهذا النوع من التجارة في غضون ما بين 12 و24 شهرا.

في الوقت الحالي، تصل إيرادات «وول مارت» من عمليات البيع عبر الإنترنت إلى 2% فقط، ومن المتوقع أن تصل إلى 3.8% بحلول عام 2024. أما سلسلة متاجر «تيسكو» فقد استوعبت مبكراً أن البيع عبر الإنترنت سيكون مهمة حيوية، ومن ثم استثمرت الكثير لتتكيف مع هذا التغيير. لكن في بعض الأحيان يتم التركيز بشكل مفرط على شبكة الإنترنت، مع إهمال المخازن.

ولكن، مع وجود فرص في بيئة الإنترنت، فإن هناك مخاطر أيضاً، فالأسعار معروفة، والمعاملون يتحققون منها طوال الوقت. لذا، إذا لم تتعامل متاجر التجزئة بشفافية فستواجه مشاكل. فيجب أن يكون لدى تجار التجزئة استراتيجية في التجارة الإلكترونية حتى يتمكنوا من البقاء في السوق.

◀ يتغير قطاع تجارة التجزئة بسرعة كبيرة وسيتم تغيير بشكل أكبر وأسرع خلال السنوات الخمس المقبلة مما كان عليه في المائة عام الماضية. وتشير البيانات إلى أن سوق الـ «هايبر مارك» ينمو ببطء، مقارنة بالتجارة الإلكترونية، التي من المتوقع أن تنمو بمعدل سرعة يعادل خمسة أضعاف المعدل الذي ينمو به. وتحقق التجارة الإلكترونية تقدماً حتى في الدول التي تسجل نمواً سلبياً عاماً. ذلك أن تجار التجزئة يعلمون أنه إذا لم تكن لديهم استراتيجية بيع عبر الإنترنت، فسوف تنتهي أعمالهم في غضون ما بين 5 و10 سنوات.

ومن المتوقع أن تنمو التجارة الإلكترونية بنسبة 25% خلال السنوات الخمس المقبلة. وسيصل نمو سوق التجارة الإلكترونية في الصين إلى ثلاثة أضعاف بحلول عام 2017. في حين سيصبح هذا البلد في غضون أربع سنوات أكبر سوق للتجارة الإلكترونية في العالم.

وبحلول عام 2024، ستصبح شركة «amazon.com» أكبر من سلسلة متاجر

تشكل التجارة المتنقلة أولوية للمؤسسات بسبب معدلات الانتشار العالية للهواتف

التي تشمل: حلول تحويل الأموال إلكترونياً، ومنصة الدفع الآمن «الدينار الإلكتروني»، وتحويل الأموال عبر الحساب الذي يسمح بدفع الحوالات باستخدام بطاقة الدينار الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، ومنصة «M-Post»، لتسهيل المعاملات عبر خدمة الرسائل النصية القصيرة «SMS».

ويعد برنامج M@ilPost منصة إدارة البريد والوثائق المهمة رقمياً، من خلال ربط عنوان البريد الإلكتروني مع العنوان الفعلي للعميل.

وتبرز التجارة المتنقلة كأولوية، بسبب معدلات الانتشار العالية للهواتف، مقارنة بمعدلات الاشتراك في خدمة الإنترنت، وتتضمن خدمات الهاتف المتحرك الحالية: تحويل الأموال، والشحن الإلكتروني، ودفع الفواتير، والخدمات المصرفية المتنقلة.

◀ تحوّل البريد التونسي إلى تقديم الخدمات الإلكترونية، بوصفها وسيلة لإضافة المزيد من المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللاحتفاظ بالمعاملين أيضاً، من خلال تقديم خدمات تلائم احتياجاتهم.

ويدير البريد التونسي ما يربو على 3 ملايين من حسابات توفير البريد، وأكثر من 1 مليون حساب جار، ويصل حجم الحوالات البريدية إلى أكثر من 13 مليون حوالة، فضلاً عن توفير ما يربو على 700 ألف بطاقة دفع.

وفي عام 2011، كانت نسبة كبيرة من نشاطات البريد التونسي قائمة على الخدمات المالية، لا الخدمات البريدية التقليدية، وتوجد لديه شبكة ثلاثية الأبعاد يمكنه من خلالها توفير خدماته المالية والبريدية، وهي: المادية والهجينة والإلكترونية. وتتضمن القنوات الجديدة التي يستهدفها البريد لتقديم خدماته: أجهزة الصراف الآلي، والإنترنت، وشبكات المحمول. وقد أنشأ البريد التونسي بنية تحتية إلكترونية مشتركة لجميع خدماته



جون أندروز

رئيس مجلس مؤسسة IMRG
(رابطة تجارة التجزئة
الإلكترونية / بريطانيا)، اتحاد
غرف التجارة في بريطانيا

الإنفاق الإلكتروني عبر الإنترنت سيضاعف خلال السنوات الخمس المقبلة

الإلكترونية في المنطقة بين عامي 2011 و2012 نحو 50%. ومن المتوقع أن يحقق قطاع الهواتف المتحركة نمواً ملحوظاً في السنوات القليلة المقبلة.

ومع نمو التجارة الإلكترونية، يصبح تجار التجزئة «خزانات» ضخمة تتراكم فيها البيانات، ويتم جمع البيانات في كل مرحلة من مراحل عملية البيع الإلكترونية. وعلى وجه التحديد، فإن التجارة الإلكترونية تسمح لتجار التجزئة بالتقاط المعلومات عن المنتجات التي يستعرضها المتعاملون دون أن يقوموا بشرائها. لتتم الاستفادة من قيمة هذه البيانات بشكل كامل.

وفي الواقع، فإن أسواق التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة وأوروبا الغربية ناضجة وحيث تتراوح معدلات النمو فيها ما بين 10% و15%. أما دول جنوب أوروبا فهي تحاول اللحاق بجاراتها، ويصل النمو في أسواقها الإلكترونية إلى ما بين 30% و40%.

وقد سجلت أوروبا الشرقية نمواً يتراوح ما بين

أصبحت التجارة الإلكترونية العالمية سلوكاً سائداً لدى المتعاملين، حيث توحى الاتجاهات العالمية بأن الإنفاق الإلكتروني سيضاعف خلال السنوات الخمس المقبلة، قياساً لمستواه في عام 2011 الذي بلغ 969 مليار دولار، وسيكون هناك تحول مستمر بالابتعاد عن نمط التجارة الإلكترونية فيما بين الشركات، والتحول نحو تجارة التجزئة المباشرة للزبائن، حيث سيتحول المزيد من تجار التجزئة المحليين إلى التعامل عبر شبكة الإنترنت. وفي عام 2012 وصل عدد المتسوقين العالميين عبر شبكة الإنترنت إلى مليار متسوق، وهذا الرقم أكبر بثلاث مرات مما كان عليه في عام 2005.

وقد تفوقت أوروبا على الولايات المتحدة لتصبح أكبر سوق للتجارة الإلكترونية في العالم في عام 2012. وفي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تأتي دولة الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الأولى في التجارة الإلكترونية، حيث بلغ معدل نمو التجارة

إن التحديات المستقبلية أمام تجارة التجزئة تتضمن التحول من النظام الإقليمي لتحديد الأسعار إلى نظام عالمي. وإن الثورة الصناعية المستقبلية بقيادة الطباعة ثلاثية الأبعاد، يمكن أن تغير نماذج التجارة في العالم أجمع.

30% و50%. أما الدول الآسيوية المطلة على المحيط الهادي فهي المنطقة الأسرع نمواً في العالم حيث وصل نمو التجارة الإلكترونية في الصين إلى 88%.

أما العوامل الكامنة وراء نجاح التجارة الإلكترونية فتتضمن: الثقة المتزايدة، وسهولة الطلب، وخيارات التسليم المتعددة، وأمن الدفع، وخيارات الدفع، وخيارات إعادة البضاعة.

ويتحول المتعاملون والشركات والحكومات والأوساط الأكاديمية والمجتمع عموماً، بتوجههم نحو البنية التحتية الجديدة، والفاثقة السرعة وذات الاستهلاك المحدود للطاقة، والتي تكاد أن تكون مجانية، ألا وهي شبكة الإنترنت العالمية التي لا تعرف حدوداً بين الدول. مبتعدين عن البنية التحتية التاريخية المتمثلة في الطرق، وسكك الحديد، والبريد، وتجارة التجزئة. وبذلك فإنها تتبع التطور نحو قيام مجتمع عالمي إلكتروني عبر الإنترنت.

مناقشة مفتوحة

تجارة التجزئة، فقد لحقت بالركب وقامت بعمل جيد، ولكن عليها النظر في هذه المسألة.

رئيس الجلسة: تبلغ نسبة إرجاع المشتريات في المملكة المتحدة نحو 32% فإذا كانت هذه النسبة من الناس يعيدون المنتجات التي قاموا بشرائها، فإن ذلك يعني أمراً جيداً لشركات الخدمات اللوجيستية ولكن ليس لمتاجر التجزئة. والعديد من شركات الخدمات اللوجيستية تزعم أن بإمكانها إجراء التسليم خلال ساعة، وهناك حديث في الصين عن إمكانية التسليم إلى أي مكان فيها خلال 24 ساعة.

مارتن: بفضل الإنترنت فقد أصبح المتعاملون أكثر وعياً وإدراكاً، وأصبحوا يعرفون كل شيء داخل بيئتهم المحلية.

رئيس الجلسة: نحن نعلم أن التسوق عبر الإنترنت سيبقى، ومن الجوانب التي تدعو إلى القلق، في المملكة المتحدة وأوروبا والولايات المتحدة، أن 88% من الناس لا تزال لديهم مخاوف بشأن إعطاء تفاصيل شخصية عبر الإنترنت، ولكن الشيء المهم هو أن المتعاملين منخرطين في التسوق وعلينا أن نبذل الجهد لنضمن أن ذلك سيستمر في التطور نحو الأفضل.

سؤال: ليس هناك من خيار أمام متاجر التجزئة سوى التحول إلى الإنترنت. فهناك شركات مثل «وول مارت» و«تيسكو» لم تتمكن من إعادة تنظيم متاجرها. فهل هناك تحديات كبيرة في سبيل دخولها السوق الكبيرة على الإنترنت والتخلي عن متاجرها القديمة؟ هل هذه مجازفة؟

بول مارتن: إن هذا هو التحدي الكبير لشركات تجارة التجزئة. يمكنك دخول الأسواق الدولية الأكبر ولكن عليك الحفاظ على المتاجر القديمة أيضاً، بحيث تكون مواكبة للمستجدات وعليك أن تبهر المتسوقين.

سؤال: ماذا تقترح على «تيسكو» أن تفعل؟

بول مارتن: إن ما قامت به «تيسكو» هو استثمار للأموال. وعليها إعادة 90% من أعمالها في المملكة المتحدة إلى المسار الصحيح. وإذا نظرتكم إلى شركة «جاب» (GAP) سترون أنها تغلق متاجرها لأنها ليست مربحة.

رئيس الجلسة: تمارس «تيسكو» التجارة في المملكة المتحدة بـ 5-6 أشكال مختلفة، ومعظمها متاجر للخدمة السريعة. وعلى أي متاجر تجزئة أن تسعى إلى تحقيق المزيغ المثالي، وتعمل «تيسكو» على تحقيق مزيغ من المتاجر والمنتجات.

مارتن: تيسكو هي شركة مميزة في



ستان سروكا

النايب الأول لرئيس شركة
داتا لوجيك إندستريال أوتوميشن
Datalogic Industrial
Automation

تشهد مبيعات التجارة الإلكترونية العالمية نمواً تفوق نسبته 19% سنوياً

ويشتري المتسوقون عبر الإنترنت المنتجات دون لمسها أو مشاهدتها على أرض الواقع، وهذا ما يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار.

إن الاستثمار في التكنولوجيا يجب أن يلبي أغراض خدمة المنتج والتسعير، كما يجب تحسين المعدات والشبكات لتقديم أسعار تنافسية، فمن الأهمية بمكان تحديد واختيار المعلومات الصحيحة والتكنولوجيا المناسبة لإتمام العمليات.

ويجب على الشركات التفكير على صعيد عالمي وأن تتسق وترتب لإبرام شراكات لمشاركة المخاطر والعوائد على حد سواء. ولا ريب أنه مع النمو الكبير في التجارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم، فإن الشركات التي يمكنها دمج حلول تسليم المواد مع شبكة قوية وديناميكية لنظم المعلومات، سيكون لديها أفضل الفرص للنمو المربح.

◀ هناك علاقة متبادلة بين مبيعات التجارة الإلكترونية واستخدام الإنترنت. وتشهد مبيعات التجارة الإلكترونية العالمية نمواً تفوق نسبته 19% سنوياً. ومن المتوقع في المرحلة المقبلة أن تتجاوز مبيعات التجارة الإلكترونية العالمية من الشركات إلى المستهلكين معدل تريليون يورو (1.25 تريليون دولار)، وسيرتفع العدد الإجمالي لمستخدمي الإنترنت إلى نحو 3.5 مليار مستخدم من نحو 2.2 مليار مستخدم كما كان في نهاية عام 2011، وفقاً لتقرير صادر عن شركة «إنترأكتيف ميديا إن ريتيل جروب» Interactive Media in Retail Group (IMRG) وهي مؤسسة بريطانية لتجارة التجزئة على شبكة الإنترنت.

وتعد التجارة الإلكترونية عبر الهواتف المتحركة من أهم عوامل نمو التجارة الإلكترونية، وهي مزيج من التسوق الاجتماعي عبر الإنترنت والهواتف المتحركة، الأمر الذي يتطلب وضع خريطة طريق للمستقبل والبحث عن طرق لتقليل الأخطاء البشرية.



مالكولم تاربيت

مدير إدارة الأمن والمخاطر
في المركز الدولي للأمن الرياضي
دولة قطر



د. خالد الطويل

مستشار تنفيذي
وزارة الداخلية
المملكة العربية السعودية

أدى سوء التخطيط في مجال السلامة والأمن في كثير من الأحداث الكبرى إلى حدوث كوارث

عمليات المحاكاة: لا بدّ من تنفيذها لتوفير تشخيص شامل للمنظومة، وينبغي أن تأخذ هذه العمليات في الحسبان، أسوأ السيناريوهات، كما ينبغي أن يتم الاستعداد لمواجهة هذه الاحتمالات.

التنفيذ: سيكون سلساً إذا تمت معالجة المراحل السابقة على نحو كافٍ.

◀ يجب العناية بشكل كبير بالأبعاد الأمنية، في الأحداث الكبرى -سواءً كانت أحداثاً رياضية أو سياسية مثل الاحتجاجات والانتخابات، أو كانت غير ذلك، حيث أدى سوء التخطيط في مجال السلامة والأمن في كثير من الأحداث الكبرى في الماضي إلى حدوث كوارث.

ويتكوّن النموذج المقترح لتوفير الأمن لحدث ما، من العناصر والمراحل التالية:

إيلاء العناية اللازمة، لاكتشاف الحقائق الخاصة بالحدث المعني، بما في ذلك: موقع الحدث ومدته. وينبغي التأكد في هذه المرحلة، من أنه قد تم أخذ جميع الاحتمالات الممكن حدوثها في الحسبان.

وضع استراتيجية واضحة الاتجاه، وهذا يستلزم تحديد أهداف واضحة، يمكنها تيسير النشاطات، وتتطلب هذه المرحلة تحليلاً شاملاً لاحتياجات الأطراف المعنية، لأنه قد تكون لكل مجموعة توقعاتها ومطالبها الخاصة.

استخدام البطاقات الذكية يساهم في دعم وتعزيز توفير الخدمات الحيوية

كفاءة وتطوراً، كما ينبغي اعتماد الخدمات المتطورة لدى كل من القطاعين العام والخاص، ولدى المواطن أيضاً. وتعتبر أبرز التحديات الرئيسية لهذا الاعتماد هي: النشر والتسجيل، وقبّل المستخدمين، والتدريب والدعم ومن المهم تطوير نموذج جديد يتميز بأعلى المعايير والجودة لهذا الغرض.

◀ إن استخدام البطاقات الذكية يساهم في دعم وتعزيز توفير الخدمات الحيوية، وإن الحاجة الأساسية هي وضع إطار شامل لجميع الخدمات، وبالأخص خدمات التعليم والصحة.

ويمكن توفير هذه الخدمات الأساسية ومراقبتها بفاعلية أكبر. وعلاوة على ذلك، ستطلب زيادة الطلب على الخدمات في المستقبل، تقديم خدمات تكنولوجية أكثر





**الواء عبدالله محمد
سيد خيلاني**
مدير عام شرطة كردستان
العراق



شihin براون
القائم بأعمال المدير التنفيذي
لشؤون الأمن والسلامة - بلدية
نيلسون مانديلا، جنوب إفريقيا

يوفر الأمن الفرص المواتية لإحداث التنمية، والتنمية عامل مهم جداً لتحقيق الأمن

وفي الواقع، فإن تطور المدن الحديثة هو ما أوجد الأشكال المستحدثة للجرائم، الأمر الذي يفرض بالضرورة تطوير الأجهزة وجعلها على أتم الاستعداد في جميع الأوقات، لمواجهة أي أخطار قائمة أو متوقعة. وهذا التطوير لا بد أن يتم من خلال الأسلوب العلمي، أي عن طريق التخطيط المدروس الذي يستوعب جميع التطورات والتحديات، وعن طريق تبادل الخبرات بين الدول المختلفة.

◀ إن العلاقة بين الأمن والتنمية، هي علاقة وثيقة للغاية، فالأمن يوفر الفرص المواتية لإحداث عملية التنمية، والعكس صحيح، فالتنمية هي عامل مهم جداً لتحقيق الأمن، ولذلك فإن العلاقة بين الشقين هي علاقة تبادلية.

وتتميز المدن الحديثة بالتعقيد الشديد، والتطورات المتلاحقة، لذلك فإن تحقيق الأمن فيها يعد مسألة صعبة جداً.

وتتغير أنماط السلوك الإجرامي في المدن الحديثة، استناداً إلى معطيات كثيرة، من أهمها التطور التكنولوجي المتصاعد من مرحلة إلى أخرى، ما يوجب تغيير أسلوب التعامل الأمني بشكل مستمر ومتواصل، ليواكب هذا التغير الحاصل في طبيعة السلوك الإجرامي.

ومما لا شك فيه، أن التطورات الحديثة التي مرت بها عملية تطور المدن، سببت ظهور نمط الجريمة المنظمة، وهي التي تعد من الجرائم شديدة الخطورة على الأمن القومي.

يتمحور تركيز الأمن الحضري في جنوب إفريقيا حول منع الجريمة والحد من انتشارها

من خدمات الاتصالات الحديثة المتطورة. وما تزال التحديات قائمة فيما يتعلق بكاميرات المراقبة CCTV، والشراكات بين القطاعين العام والخاص، وإدارة حركة المرور، وغيرها، لذلك يجب أن يكون هناك نهج فعال ومتعدد الاختصاصات، من حيث التكلفة، كما ينبغي أن يشمل هذا النهج العنصر البشري.

◀ يتمحور تركيز الأمن الحضري في جنوب إفريقيا، حول منع الجريمة والحد من انتشارها، ونحن محظوظون، لقلة عدد السكان في مدينتنا، الذي يبلغ حوالي (1.3 مليون نسمة)، ما يجعل تكلفة صيانة الخدمات أقل نسبياً. وتتحصر عمليات المراقبة على متابعة ومراقبة الحشود، وحركة المرور عبر منصات متحركة. وقد استفادت جنوب إفريقيا في نهائيات كأس العالم 2010





عائشة الريسي
المديرة التنفيذية لقطاع
العمليات المركزية، هيئة
الإمارات للهوية



كريس أونيمينام
المدير العام والرئيس التنفيذي
لهيئة إدارة الهوية الوطنية،
نيجيريا

تسهّم البطاقة الذكية الإماراتية في السماح للمتعاملين بالوصول إلى خدمات القطاعين الحكومي والخاص

إلى خدمات القطاعين الحكومي والخاص، ومن المأمول أيضاً أن يسهم نظام تحديد الهوية الرقمي الجديد في دولة الإمارات في دعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي المبني على المعرفة.

◀ تستند بطاقة الهوية الشخصية في دولة الإمارات إلى شبكة معقدة من المعلومات التي لا بدّ من تجميعها، وتخزينها، والمحافظة عليها، بغية الوصول إليها واستخدامها لاحقاً، وقد أدى التزايد غير المسبوق في الطلب على المعلومات الشخصية المرقّمة، إلى تطوير هوية «رقمية» جديدة.

ويتم إدخال شتى المعلومات الشخصية، بما في ذلك البيانات البيومترية والديمغرافية، في نظام الهوية الرقمية المعتمد في دولة الإمارات العربية المتحدة «البطاقة الذكية» التي تتمتع بمواصفات أمنية عالية، وتسمح بالتحقق من الهوية عن بعد وبشكل مباشر من خلال المعلومات المخزنة على شريحتها الإلكترونية التي تشمل كافة بيانات الفرد وسماته الحيوية والتي يمكن قراءتها ألياً من خلال جهاز القارئ الإلكتروني فضلاً عن إمكانية التحقق من تلك البيانات من خلال مركز التصديق الرقمي التابع لهيئة.

وتسهّم البطاقة الذكية الإماراتية، في تعزيز الثقة، والسماح للمواطنين والمقيمين بالوصول

نيجيريا بحاجة إلى نظام هوية وطنية موثوق به يضمن الأمان وإمكانية التنقل والتتبع

التجارية في القطاع الخاص والدفع الإلكتروني. ويتيح هذا النظام دمج قواعد البيانات المختلفة، وتوفير مجموعة شاملة من المعلومات لمستخدميه.

وماتزال هناك تحديات في تحقيق أهداف النظام، ومعظمها يتعلق بمجالات البنية التحتية والربط والسعة والتمويل، وفي المقابل سيكون لهذا النظام ميزات مفيدة، تتمثل بتحسين الأمن، والتنقل، وحماية حقوق الإنسان، وغير ذلك.

◀ كانت هناك محاولات مختلفة في الماضي، لبناء تكنولوجيات جديدة في نيجيريا، كأنظمة التسجيل وبطاقة الهوية، لكن تلك المحاولات أخفقت بسبب المشكلات السياسية، وحجم التعداد السكاني، ومساحة الأراضي في البلاد، وتدني مستوى التعليم بين السكان.

لكن نيجيريا بحاجة إلى نظام هوية وطنية موثوق به، يضمن الأمان وإمكانية التنقل والتتبع، كما يجب أن يحتوي على رقم تعريف فريد، مخصص لشخص واحد مدى الحياة. وقد تم إصدار قانون لهذا الغرض.

وتتركز الجهود حالياً، على إشراك القطاع الخاص، لمعالجة مخاوف التمويل والتكنولوجيا. ويسمى النظام الذي سيتمخض عن هذه الجهود، نظام إدارة الهوية الوطنية، الذي يتيح إجراء عمليات التوثيق والتحقق، سواء بالاتصال بشبكة الإنترنت أو من دونه.

ويُصدر النظام بطاقة متعددة الأغراض، يمكن استخدامها في العديد من المعاملات التي تتضمن الخدمات الحكومية، والخدمات



سوجان بارتسارازي

مدير التطبيقات البيومترية،
شركة لوميدجيم

تُعدُّ مسألة تحديد هوية المتعامل أمراً أساسياً في المعاملات عالية المخاطر كما في المعاملات المصرفية

والتحقق من هوية المتعامل باستخدام البيانات الحيوية.

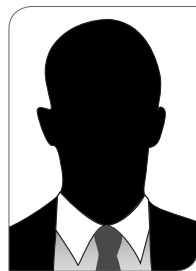
ويمكن الاطلاع على أمثلة مختلفة في هذا الشأن في أمريكا اللاتينية، حيث تعتمد الأنظمة المصرفية هناك بشكل كبير على اعتماد صحة بيانات المتعامل عند استخدام أجهزة الصراف الآلي.

تتبنى البنوك أسلوب التعرف إلى هوية المتعامل من خلال ملامح الوجه بطريقة بيومترية، للحدّ من عمليات النصب والاحتيال والتقليل من هدر الوقت وإساءة الاستخدام، وذلك في إطار سعيها لمواكبة برامج الهوية الوطنية. وتعتمد هذه الأنواع من التطبيقات على المقاييس الحيوية للجمع بين الأمن والراحة، وذلك من خلال اعتماد صحة البيانات الخاصة بالمتعامل الذي يحاول الدخول إلى الحسابات.

وتُعدُّ مسألة تحديد هوية المتعامل أمراً أساسياً في المعاملات عالية المخاطر، كما في المعاملات المصرفية.

وتعدّ البيانات الحيوية والموثوقة، من العوامل الهامة لنجاح التطبيقات المصرفية وغيرها من التطبيقات المماثلة، وقد أسهم التصوير متعدد الأطياف، في الوقت الحالي، في نجاح الخدمات المالية وانتشار التطبيقات المصرفية في مختلف أرجاء العالم. كما أصبحت التكنولوجيات متوافرة حالياً بشكل يسمح باستخدام أشكال مختلفة للمصادقة





ماريو شرتوني
مدير تقنية المعلومات،
البريد اللبناني



يونس جبرين
الأمين العام للاتحاد البريدي
لأفريقيا، تنزانيا

اعتمد البريد اللبناني مجموعة من التكنولوجيات لتوفير الخدمات الفاعلة للمتعاملين

والمعلومات الشخصية للأفراد. أما التحديات التي يجب مواجهتها فهي: عدم وجود رقم قومي خاص لكل فرد، وكتابة الأسماء بحروف وطرق مختلفة، وتوافر المعلومات بلغات مختلفة، وعدم كفاية البيانات الخاصة بالعناوين، فضلاً عن الحاجة إلى توافر تقديم الخدمات بلغات مختلفة.

وقد اعتمد البريد اللبناني مجموعة من التكنولوجيات الجديدة لتوفير مزيد من الخدمات الفاعلة للمتعاملين، تشمل استخدام تكنولوجيا تتبّع إجراءات متقدمة لضمان وصول البريد إلى المتعامل بشكل سريع وآمن. كما سيعمل على توفير مجموعة مبتكرة من الخدمات الإلكترونية في المستقبل.

وعموماً، فإن التركيز الأساسي للشركة سيظل منصّباً على إدماج خطوط الأعمال التجارية والتقنية المختلفة للشركات، وتحديد هوية المتعامل والتأكد من صحة بياناته.

◀ يواجه لبنان تحديات كبيرة لإنشاء خدمات بريدية، حيث يعاني البلد انخفاضاً في حجم استخدام الخدمات البريدية، وعدم وجود نظام للعناوين. ونتيجة لذلك، اضطر البريد اللبناني إلى تنويع خدماته لتلبية احتياجات السوق الاستهلاكية سريعة التطور.

وقد شمل هذا التنوع نشاطاً في عدد من المجالات، حيث وفر البريد اللبناني مجموعة من المنتجات في قطاع تجارة التجزئة، فضلاً عن توفير مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالخدمات الحكومية والمالية. كما تم تسهيل الفرص لابتكار خدمات جديدة تتعلق بالحكومة، وذلك من خلال توفير الوزارات المختلفة لعدد من الوظائف المتداخلة، حيث تضمنت الخدمات المقدمة في قطاع الخدمات المالية: تسديد الفواتير، وتسوية القروض، ودفع الضرائب والرسوم، وتحويل الأموال عبر الإنترنت، ومنتجات التأمين.

وتسعى شركة البريد اللبناني إلى الانتقال إلى نهج أكثر تركيزاً على المتعاملين، وذلك من خلال الاستفادة من قاعدة بيانات المعاملات

تطوير خدمة بريدية محسنة لقارة أفريقيا يتطلب معالجة عدد من العوائق

وتسعى المنظمة لتشجيع إنشاء علاقات شراكة فاعلة، بين القطاعين العام والخاص (PPPs)، وتعزز تقديم أفضل المنتجات والحلول لتلبية المتطلبات الخاصة للمتعاملين.

وتتضمن رسالة الاتحاد البريدي الأفريقي: العمل على إنشاء شبكة بريدية تقليدية وإلكترونية ومالية في جميع الدول الأعضاء، والعنصر الأساسي فيها، هو إنشاء شبكات إرسال بريدي بين دول القارة الأفريقية بأكملها.

ويهدف الاتحاد إلى تعزيز التعاون بين الدول الأعضاء في المنظمة، لتحسين كفاءة الخدمات البريدية الأفريقية ومستوى الثقة بدقتها. والعنصر الأساسي لتحقيق هذا الهدف، هو تطوير الخدمات الإلكترونية، مع ملاحظة أن هذه الخدمات في القارة ليست متقدمة، مع وجود فرصة كبيرة لتطوير سلسلة خدمات متنوعة تشمل: إصدار وتجديد جوازات السفر، وتطبيقات لمجموعة تراخيص، وتسجيل الوثائق المهمة.

◀ يقع المقر الرئيسي للاتحاد البريدي لإفريقيا (PAPU) في مدينة أروشا، بتنزانيا، وهدفه الأساسي، هو لعب دور قيادي في تنمية الخدمات البريدية في القارة.

ويتطلّع الاتحاد إلى إنشاء شبكة بريدية أفريقية متكاملة، ترتبط بشبكة البريد العالمية، وتتمثل رؤيته في تقديم خدمة مستدامة، تركز على تلبية مصلحة المتعاملين، ويتطلب تحقيق هذه الرؤية، توافر روح الإبداع والتعاون لتحسين الشبكات البريدية.

ومن المعروف أن تطوير خدمة بريدية محسنة لقارة أفريقيا، يتطلب معالجة عدد من العوائق، مثل: ضعف البنية التحتية، ونقص رأس المال البشري، كما أن التعاون البريدي الإقليمي يجب أن يأخذ في الحسبان الانقطاع المحتمل الناتج من تغيرات في السياسة على مستوى الحكومات الوطنية. ومع ذلك، فإن هناك أملاً بأن يؤدي التعاون الجاد بين أعضاء الاتحاد البريدي الأفريقي، إلى التغلب على العقبات القائمة في المستقبل.



د. أحمد كادا
مدير الشؤون الدوائية،
بريد المغرب

وظيفة الاتصالات عبر الخدمات البريدية التقليدية تفقد زخمها لصالح الاقتصاد الرقمي

البريدية التقليدية تفقد زخمها، فالتطور الحاصل في الاقتصاد الرقمي، يدفع الخدمات البريدية إلى الابتكار وتطوير خدماتها الإلكترونية. وفي هذا الإطار يوفر «دوت بوست»، مساحة مخصصة للمجتمع البريدي، لتعزيز الحلول الابتكارية وتطبيق إطار تنظيمي مشترك، كما أن «دوت بوست»، يدعم التجارة الإلكترونية، عن طريق توفير تطبيقات القيمة المضافة عبر الحدود.

لقد تغيرت عادات المستهلك تجاه الاستفادة من الخدمات البريدية، حيث سيكون الإنترنت بيئة أكثر أماناً مع «post» أو «دوت بوست»، وهي عبارة عن منصة إلكترونية دولية موثوق بها، تخضع لتنظيم «الاتحاد البريدي العالمي» لتقديم الخدمات الإلكترونية، وتسهيل التجارة الإلكترونية وخدمات الحكومة الإلكترونية من خلال دمج منصات مادية ومالية وبرامج إلكترونية معاً.

و«دوت بوست»، هو نطاق مصمم على أعلى مستوى، يهدف إلى تطوير منصة لخدمات بريدية متكاملة وأمنة وموثوق بها عبر شبكة الإنترنت. وهو يتيح أن يتخيل الفرد عالماً يمكنه فيه تلقي المراسلات المادية أو الرقمية الخاصة به وإدارة شؤونه المالية والإدارية بأمان، من أي مكان وفي أي وقت.

والاتحاد البريدي العالمي، هو الهيئة الحكومية الدولية الوحيدة التي تمتلك فضاءً إنترنت حصرياً ومحدداً بشكل واضح لأعضائها.

وقد بدأت وظيفة الاتصالات عبر الخدمات



جاكوب جونسن
الرئيس التنفيذي لشركة
Apostes أيبوستس

البريد الهجين يخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناجم عن عملياته بنسبة 40-70%

العملية البريدية بنسبة 40-70%، ما يحدث من أثرها بواقع 14 جراماً لكل رسالة. وقد لا يكون ذلك مهماً في المنظور العام ولكنه يساعد على بناء التصورات.

وفي رده على سؤال حول نسبة الطلب على الصعيد العالمي للبريد الهجين، قال جونسن: بالتأكيد ونحن نرى عدداً من البلدان التي بدأت تعتمد البريد الهجين. وقد اختارت الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية هذا الأسلوب، كما أن تونس لديها نظام بريد هجين.

وأضاف أنه عندما ظهر الهاتف اعتقد كثيرون أن هذه ستكون نهاية الرسائل، لكن ذلك لم يحدث.

طرأت تطورات عدة في مجال «البريد الهجين» في كل أنحاء العالم، وهي مستوحاة من التطورات التقنية الأخيرة. وقد أصبح في متناول يد المتعاملين حالياً مركز مراسلات «ذاتي التشغيل» بالكامل، من شأنه توفير قدرات فريدة من نوعها للمراسلين والمشغلين والمستقبلين.

وخاصية «التشغيل الذاتي» هي منهجية (أو فلسفة) تصنيع وليست عملية محددة، حيث أن المصانع ذاتية التشغيل مؤتمتة بالكامل، ولا تتطلب وجود أي عنصر بشري فيها، وبالتالي، يمكن تشغيلها دون الحاجة إلى تشغيل الأضواء فيها. وهناك عدد قليل جداً من المصانع حالياً يعمل حصراً بخاصية «التشغيل الذاتي».

وثمة جانب آخر يشكل أهمية متزايدة هو انبعاثات الكربون. فأنظمة البريد الهجين لديها القدرة على التحقق من العناوين، مما يعزز الكفاءة ويقلل من استخدام الموارد، كما يمكن عبر استخدام البريد الهجين تخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناجم عن



**فيليكساس
دوبروفولسكيس**

مدير عام هيئة تنظيم
الاتصالات، جمهورية ليتوانيا



برناردو نيكوليني

المدير التنفيذي لشركة
«بينيون سيرفيسيس»

طوّرت ليتوانيا تطبيقات مبتكرة لتكنولوجيا خدمات الهاتف المحمول من أهمها التوقيع المحمول

وأن يكون متوافقاً مع متطلبات «التوجيه الأوروبي المتعلق بالتوقيع الإلكتروني»، وألا يُقدّم إلا مع شهادات مؤهلة من مقدمين معتمدين.

ولخدمات التوقيع المحمول مجموعة واسعة من الاستخدامات المحتملة المتعلقة بخدمات القطاع العام، مثل دفع الضرائب، والحصول على التأمينات الاجتماعية، وتسجيل الشركات. وفي القطاع الخاص، تشمل التطبيقات المحتملة لهذه التكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتقديم الوثائق الإلكترونية.

وتيسر التوقعات المحمولة أيضاً استخدام تطبيقات مبتكرة للدفع لقاء خدمات الهاتف المحمول. ومع أن توافر التوقيع المحمول يقتصر حالياً على نحو 13 مدينة وقرية في ليتوانيا، فإن هناك إمكانية كبيرة لتوسيع نطاق استخدام هذه التقنيات وتطبيقها في كامل البلاد في المستقبل.

تعدّ ليتوانيا دولة نشيطة في مجال تكنولوجيا المعلومات الجديدة وتطويرها، على الرغم من أنها دولة صغيرة مقارنة ببلدانٍ أخرى في أوروبا. وقد طوّرت ليتوانيا عدداً من التطبيقات المبتكرة للتكنولوجيا المتعلقة بخدمات الهاتف المحمول، ومن أهمها التوقيع المحمول، الذي تم تقديمه عام 2006 وأصبح متاحاً للمتعاملين من قبل جميع مشغلي شبكات الهاتف المحمول في البلاد، ومن مزايا هذه التكنولوجيا، عدم الحاجة إلى قارئ البطاقة الذكية.

ويُعدّ التوقيع المحمول مميّزاً قدر تميّز التوقيع بخط اليد، إذ يتعين على الشخص استخدام رمز يدعى «رقم التعريف الشخصي» (PIN) للدخول إلى الهاتف والحصول على التحقق من مزود خدمة التوقيع. ولتطوير هذه التكنولوجيا، يتعين على مقدمي الخدمة في ليتوانيا ضمان أن تكون منتجاتهم متوافقة مع قواعد الاتحاد الأوروبي. وثمة التزام يفرض على مقدمي الخدمات ضمان أن يكون الدخول إلى الهواتف الفردية مأموناً تماماً،

مليار شخص في جميع أنحاء العالم يعانون عجزاً في الوصول إلى الخدمات المالية

ويوجد مليار شخص في جميع أنحاء العالم، يعانون عجزاً في الوصول إلى الخدمات المالية، ويحتاجون إلى حلول دفع منخفضة التكلفة، وهو ما يمكن توفيره من خلال خدمة الدفع عبر الهاتف المتحرك التي توفر للمستهلك طرقاً أسرع وأكثر أماناً.

ومن المتوقع أن يتم إجراء نصف معاملات الفيزا عن طريق الأجهزة المحمولة بحلول عام 2020.

ويمكن استخدام الهواتف المتحركة اليوم بسهولة في عمليات الدفع، ولكن لا يمكننا استخدام الهاتف المحمول كبطاقة ائتمان، وهنا فإنني أدعو إلى النظر في إضافة إمكانات جديدة تساهم في تحسين الخدمة المقدمة للمستهلك، بحيث يشمل ذلك عمليات ومنتجات وتكنولوجيا جديدة.

تواجه مدفوعات خدمات المحمول في أوروبا وفي الشرق الأوسط، تحديات على ستة مستويات هي: المتعاملين، والمنافسة، وأجهزة الكمبيوتر، والتكاليف، والثقافة، والامتثال. وفي ظل هذه التحديات فإن موفر الخدمة الأكثر قدرة على التكيف هو الذي يستطيع البقاء.

وفي الواقع، فإن مشكلة المصارف تكمن في أنها لا تسعى للابتكار في بعض الأحيان. والرسمية - كما قال تشارلز داروين - هي: التطور أو الفناء.

يمكن الابتكار في مجالات المنتجات والعمليات والنماذج التجارية، بيد أن من الضروري في حالة الدفع عبر الهاتف المتحرك، تغيير نماذج الأعمال التجارية، من خلال الابتكارات الجديدة التي يمكن استغلالها بفضل تكنولوجيا الهاتف النقال، والحوسبة السحابية، وتقنيات الاستشعار الجديدة، مثل: الاتصال قريب المدى (NFC) وترددات الراديو المحددة للهوية (RFID)، وحزم البرمجيات المتطورة.



فيرنر بليسينج

الرئيس التنفيذي، شركة بيومتري

التقنيات البيومترية تساعد في تبسيط كثير من العمليات وجعل الأمور أكثر سهولة

لتتبع نمط التفاعل والتعرف إلى المستخدم. وهي أحد الاحتمالات المتوفرة التي يمكن اعتمادها في المستقبل.

ويمكن استخدام تكنولوجيا التحقق بواسطة الهاتف المتحرك، للتعرف على الأشخاص المصرح لهم بالدخول إلى أماكن معينة، والدفع بواسطة الهاتف المتحرك، وتتضمن أحدث الحلول التي قدمتها شركة بيومتري لحماية البيانات الشخصية للمستخدم، تكنولوجيا (MobiComBiom) (المعايير البيومترية لأجهزة الاتصال المتحركة) التي صممت خصيصاً لأجهزة الحاسوب اللوحي والهواتف المتحركة. وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها آمنة وسهلة الاستخدام في آن واحد، ويمكن استخدامها لعمليات متنوعة، مثل: تمييز الوجه والصوت والتعرف إلى الكلمات. كما يمكن إضافة تكنولوجيا التعرف، بواسطة شحمة الأذن (في أثناء إجراء مكالمات هاتفية مثلاً).

ويمكن طلب أرقام عشوائية، لجعل عمليات الاحتيال أمراً مستحيلاً، حيث يبدأ

يمكن للتقنيات البيومترية، أن تساعد في تبسيط كثير من العمليات وجعل الأمور أكثر سهولة. لكنها يجب أن تكون آمنة جداً. كما يمكن للتقنيات البيومترية أن تساعد في إحداث تحول جديد يمكن لنا من خلاله الوصول إلى ملفاتنا المخزنة في السحابة الإلكترونية عبر هواتفنا الذكية أو حواسيبنا اللوحية أو الاثنين معاً، لكن السؤال هنا هو كيف يجب أن نحمي تلك البيانات؟

هناك ثلاثة معايير بيومترية تستخدم عادة، للتأكد من هوية الأشخاص، هي الوجه وبصمات الأصابع وبصمة قزحية العين، ولكن، إذا وضعنا هذه المعايير في الهواتف المحمولة فستبقى عرضة للهجوم أو الاختراق. وإذا أضفنا تقنية التعرف إلى الصوت، ازداد الأمان وأصبح الاختراق أصعب، وهذا أعلى مستويات الأمان الممكنة في الهواتف المتحركة.

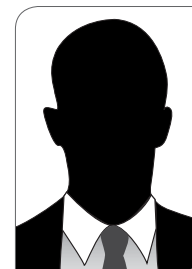
ولكن إلى جانب تشديد الإجراءات الأمنية أيضاً، ثمة حاجة إلى تسهيل الاستخدام، ولذلك تستخدم تكنولوجيا «مستوى الثقة المتغير» (Adaptive Trust Level)،



البلدان الأخرى، فسوف نرى أن برامج بطاقة الهوية لم تمض قدماً، ولكن بطاقات الانتخابات مستخدمة بشكل كبير. والمشكلة الكبرى في مجال إدارة الهوية، هي التسجيل عندما تكون الفوائد غير ملموسة، فبطاقات الانتخابات وسيلة جيدة لمحاولة الحصول على قاعدة للبيانات البيومترية، ويمكن بعد ذلك ترقية البطاقات، وجعلها جزءاً من نظام إدارة الهوية.

المستخدم التطبيق ويلفظ الأرقام الأربعة الظاهرة أمامه، وفي أثناء هذه العملية يتم فحص الوجه بواسطة الكاميرا الأمامية، ويتم التحقق من الصوت عبر الميكروفون، وتتم مقارنة الكلمات المنطوقة مع الأرقام الظاهرة.

ولا يوجد في معظم البلدان النامية حالياً بطاقات هوية تحتوي على بيانات بيومترية، وإذا نظرنا إلى الدول الإسكندنافية وبعض



سفيان هوتي

المدير التنفيذي لشركة فيافون
ViaFone لتكنولوجياات
Technologies

تعتبر أنظمة الدفع بواسطة الهواتف المتحركة أنظمة سريعة وأمنة

وتمكن أنظمة الدفع بواسطة الهاتف المتحرك التجار من التواصل مع المتعاملين في جميع مراحل البيع، (قبله وخلاله وبعده)، وعندما يقوم المتعامل بالتعريف عن نفسه خلال عملية الشراء الأولى، فإن التجار يستطيعون صيانة العلاقة من خلال تقديم عروض ومكافآت خاصة للمحافظة على ولائه للعلامة التجارية.

ويمكن أن يتم الاحتفاظ بالمتعامل من خلال استخدام أنظمة نقاط البيع الذكية (POS) التي تقوم بذكاء بتوجيه العروض وحملات الترويج، وتصميم النماذج المناسبة لتعزيز فهم احتياجات المتعاملين، مثل البيانات الشخصية، والموقع الجغرافي، وبالتالي تحديد ما يفضلونه.

والواقع، أن استخدام مثل هذه التطبيقات يوجد فرصة جيدة لزيادة دخل تجار التجزئة، ومن الأمثلة على ذلك، تطبيق «ستارباكس»، الذي تم إطلاقه في يناير 2011، وأنجز حتى الآن 55 مليون معاملة (عملية دفع). وينجز تطبيق «ستارباكس» أكثر من مليون عملية دفع بواسطة الهاتف المحمول أسبوعياً.

إن الترويج لعلامة تجارية، يتحقق بتجسير الهوية بين العالمين المادي والافتراضي من خلال توفير إمكانية الدفع بواسطة الهواتف المحمولة. وهناك عدد متزايد من المتعاملين الذين يستخدمون أنظمة الدفع بواسطة الهواتف المتحركة، خدمة «الموبايل موني» و«الموبايل واليت» لتسديد الدفعات المطلوبة. وفي عام 2010، كان عدد المشتركين في خدمة «الموبايل موني» على مستوى العالم قرابة 50 مليون مشترك.

وتعتبر أنظمة الدفع بواسطة الهواتف المتحركة أنظمة سريعة وأمنة، توفر فرصة كبيرة للتفاعل بين المتعاملين الذين يبحثون عن علاقة مميزة مع التجار، والتجار الذين يسعون إلى توسيع أعمالهم التجارية، فضلاً عن أنها توفر فرصة ممتازة لإضفاء طابع شخصي على العلاقات بين الزبون والتاجر، لأن تحقيق مثل هذه العلاقة من خلال البطاقات الائتمانية أو الأموال النقدية أصعب بكثير، في ظل صعوبة جمع البيانات عن المتعاملين واستهداف المتعاملين الحقيقيين بطريقة مناسبة.





إبتيان غراندور

مدير شركة «بيلجيان موبيليتي كاردي»، بلجيكا



د. أندرو جونز

رئيس برنامج الماجستير في علوم أمن المعلومات جامعة خليفة للعلوم والتكنولوجيا والبحوث، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة

هناك حاجة متزايدة لتعزيز قدرات البنية التحتية لوسائل النقل العام

◀ سيتعين في عمليات التطوير المستقبلي للأراضي الحضرية افتراض وضع قيود شديدة على المساحة المتاحة للحركة، وأنه سيكون من الحتمي استخدام الأماكن العامة بالشكل الأمثل، وأن الطلب سيزداد على وسائل النقل العام الأقل ضرراً بالبيئة.

ولأغراض التخطيط المستقبلي، يمكن افتراض أن 75% من سكان العالم سيكونون حضريين، وأن استخدام وسائل النقل الفردية سيكون صعباً أو مستحيلاً، وأنه ستطراً زيادة كبيرة على أسعار الوقود الأحفوري.

وعليه، ستتزايد الحاجة إلى تعزيز قدرات البنية التحتية لوسائل النقل العام، كما سيتعين على السلطات العامة في الوقت نفسه تخفيض الدعم المقدم لخدمات هذه الوسائل، في الوقت الذي تركز فيه السياسات على تأمين مستوى من عائدات الحركة المرورية يكون كافياً لتمويل عمليات الدعم الذاتي.

وسيشمل تحديث خدمات وسائل النقل العام سلسلة موسّعة من خيارات الدفع «الذكية»،

حيث يتمثل الهدف النهائي لذلك في توفير شكل فعال وآمن من هذه الخدمات، وستحتاج مؤسسات النقل العام لتحقيق هذا الهدف إلى الترويج لنفسها كشركاء استراتيجيين محتملين يمكنهم دعم البرامج المقدمة من قبل القائمين على وسائل التواصل الاجتماعي للمستفيدين من خدمات النقل في المناطق الحضرية.

وعند إنشاء المشروعات المشتركة، يقتضي النهج الصحيح أخذ احتياجات ومتطلبات مشغلي وسائل النقل العام، وشركائهم، وعملائهم، بعين الاعتبار، ومن وجهة نظر المتعاملين، يعني النهج المنشود احترام خصوصيتهم ومنحهم مجموعة واسعة من خيارات وسائل الدفع «المنشودة».

ويمكن تحقيق الهدف من زيادة عدد تطبيقات وسائل النقل العام الذكية من خلال المشروعات المشتركة مع الشركاء المعنيين في علاقة تعود بالفائدة على الأطراف جميعها. وعموماً، يجب احترام مصالح مشغلي وسائل النقل العام ومتعاملهم على السواء.

هناك نقص في حلول الأمن المضادة للبرمجيات الخبيثة للهواتف المحمولة

◀ إن التهديدات التي تواجهها أجهزة الهواتف المحمولة في تزايد مستمر وهو ما يتطلب بذل المزيد من الجهود لتحسين مستوى الأمن لها وللمعلومات المخزنة عليها.

وتواجه وكالات تنفيذ القانون، قضايا تتعلق بجمع الأدلة من أجهزة الهواتف المحمولة وحفظها.

وقد لوحظ أن عدد الأجهزة التي تعمل بنظام أندرويد، التي أصابها برمجيات خبيثة، قد ارتفع بنسبة 41% في النصف الثاني من عام 2012، كما ارتفعت نسبة تقارير البرمجيات الخبيثة الفردية بنسبة 75%.

وقد تبين أن 94.35 بالمائة من عينات البرمجيات الخبيثة الفريدة عام 2012، كانت عبارة عن فيروسات تعمل بأسلوب «حصان طروادة»، وتستهدف نظام أندرويد. وقد تم اكتشاف برمجيات خبيثة جديدة، تستهدف نظام أندرويد وتسمح لمجموعات قرصنة الإنترنت بتنفيذ هجمات لتعطيل خدمة الهواتف المحمولة. وبحسب شركة

مكافي (McAfee): فإنه بالرغم من أن أجهزة الكمبيوتر التي تعمل بنظام ويندوز مازال الأكثر عرضة للهجمات، فإن الهجمات تزداد على أجهزة: أبل ماكنتوش، والهواتف الذكية، التي تعمل بنظام أندرويد.

وفي الوقت الحاضر، فإن الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية، تتقارب من بعضها بعضاً، فالأجهزة اللوحية تصبح أصغر فأصغر، والهواتف المحمولة تصبح أكبر. ولكن هناك نقص في حلول الأمن المضادة للبرمجيات الخبيثة للهواتف المحمولة، كما أن أنظمة التشغيل تتنوع، والبيانات الشخصية التجارية أصبحت مختلطة.

وقد لوحظ أن عدد الأجهزة التي تعمل بنظام أندرويد، التي أصابها برمجيات خبيثة، قد ارتفع بنسبة 41% في النصف الثاني من عام 2012، كما ارتفعت نسبة تقارير البرمجيات الخبيثة الفردية بنسبة 75%.

وقد تبين أن 94.35 بالمائة من عينات البرمجيات الخبيثة الفريدة عام 2012، كانت عبارة عن فيروسات تعمل بأسلوب «حصان طروادة»، وتستهدف نظام أندرويد. وقد تم اكتشاف برمجيات خبيثة جديدة، تستهدف نظام أندرويد وتسمح لمجموعات قرصنة الإنترنت بتنفيذ هجمات لتعطيل خدمة الهواتف المحمولة. وبحسب شركة

وقد تبين أن 94.35 بالمائة من عينات البرمجيات الخبيثة الفريدة عام 2012، كانت عبارة عن فيروسات تعمل بأسلوب «حصان طروادة»، وتستهدف نظام أندرويد. وقد تم اكتشاف برمجيات خبيثة جديدة، تستهدف نظام أندرويد وتسمح لمجموعات قرصنة الإنترنت بتنفيذ هجمات لتعطيل خدمة الهواتف المحمولة. وبحسب شركة



رونالد سعدي
مستشار الهوية والأمن في شركة «فلاينج كلرز»



محمد وسيم رعد

رئيس قسم البطاقات الذكية ومختبر التعرف على الهوية بالموجات اللاسلكية (RFID) جامعة الملك فهد، المملكة العربية السعودية

تطور وسائل التكنولوجيا الذكية يسهل مشاركة المعلومات واستخدام البنى التحتية بكفاءة

وستؤثر الوسائل التكنولوجية الجديدة في وسائط السفر عبر الأنظمة الأساسية المتوافقة مع الأجهزة المحمولة، مثل الهواتف المحمولة، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، ومجموعة واسعة من الوحدات الأخرى التي تحمل في اليد. وسوف يتعزز الأمن عبر بيانات الهوية والبيانات البيومترية التي يمكن دمجها في قدرات تكنولوجية شاملة.

وفيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا، ستكون هناك زيادة في المرونة وقابلية التحديث للمتعاملين الأفراد. وستشمل الخدمات المتوافرة، على سبيل المثال، القدرة على إجراء المعاملات المالية أثناء التحرك. لكن الاستخدام الفعال للوسائل التكنولوجية الجديدة سيتطلب اتباع نهج متكامل، والعنصر الأكثر أهمية في هذا الصدد هو ضرورة صياغة خطة عمل مفصلة قبل الشروع في مرحلة التنفيذ.

◀ يسهل التطور السريع للوسائل التكنولوجية الذكية مشاركة المعلومات، ويسمح باستخدام أكثر كفاءة للبنى التحتية العامة. وهذا له آثار كبيرة ومتنوعة على المستويين المؤسسي والفردية. فعلى المستوى المؤسسي، من منظور القطاعين العام والخاص، سيكون هناك مجال أكبر للتخطيط الاستراتيجي للخدمات على أساس افتراض أن جميع جوانب التكنولوجيا الجديدة قابلة للاندماج بعضها مع البعض.

أما على المستوى الفردي، فإن من المحتمل أن تحدث ثورة في أساليب الحياة، حيث ستعزز الوسائل التكنولوجية الذكية مستويات الراحة والأمن.

وستكون هناك زيادة في الاستثمارات في مجال البنية الأساسية للهوية، وفي تطوير طرق أكثر ذكاءً لتطبيقها في بيئة حضرية. وسيجلب استخدام الوسائل التكنولوجية الذكية الراحة للفرد، كما سيسمح بالوصول إلى عدد كبير من الخدمات.

هجرة الناس إلى المدن ترفع مستويات استهلاك الطاقة وتزيد انبعاثات الكربون

بدوره إلى تطوير تكنولوجيات جديدة، مثل: تقنية التعرف على الهوية بالموجات اللاسلكية (RFID). وشبكات الاستشعار اللاسلكية، وإنترنت الأشياء (IOT)، فجميع الأشياء تصبح مزودة بتقنيات لاسلكية للتعريف عن نفسها. وهذه التكنولوجيات الجديدة يمكن أن تقلل من مشكلة انبعاثات الكربون الناتجة عن حركة التمدن وازدياد كثافة حركة مرور السيارات.

وهناك أحد الاكتشافات الواعدة يتضمن نموذجاً أولياً لجهاز استشعار لاسلكي يعتمد على تقنية التعرف على الهوية بالموجات اللاسلكية (RFID)، سيساعد في تخفيف بصمة غاز ثاني أكسيد الكربون، لأنه سيكون مربوطاً بنظام دفع الرسوم الذي يتحكم بالمدخل في مواقف السيارات. وهذه المخترعات والتقنيات ستساعد سياسات النقل المستقبلية، لأنها ستسهم في تقليل اعتماد الاقتصادات المتقدمة على السيارات التي تعمل بالبنزين.

◀ نظراً لأن ظاهرة التمدن ترفع مستويات استهلاك الطاقة، فإن هذه الظاهرة المتمثلة في هجرة الناس إلى المدن ستترك عواقب خطيرة على نمط حياتنا.

وفي الوقت الحالي، حيث يأتي أكثر من 72% من انبعاثات الكربون من المدن، ومع الزيادة الدراماتيكية في هجرة الناس إلى المدن في المستقبل، فإن المشكلة ستتفاقم، وهناك حكومات عديدة تسعى إلى تقليل هذه الانبعاثات من خلال فرض رسوم لردع المواطنين عن استخدام السيارات الخاصة، وتشجيعهم على استخدام وسائل النقل العامة، ولكن فرض الرسوم زاد المشكلات المتداخلة المتعلقة بجمع العوائد، ومراقبة مستوى استخدام السيارات الخاصة.

وقد أجريت بعض البحوث العلمية في السنوات الأخيرة ركزت على استخدام التكنولوجيات فائقة التطور للمساعدة على تقليل انبعاثات غازات الدفيئة (GHG) في المناطق التي تشهد اختناقات مرورية. وقد تم إحراز تقدم في هذا المجال، وهو ما أدى



طارق غانم

مدير تطوير الأعمال
في شركة «Du»

التطورات الهائلة التي طرأت في مجال الاتصالات تفرض تغيير نماذج التعامل

العمودية لصناعة الاتصالات. وتتنوع هذه الفرص من الخدمات المالية، إلى النقل، وإدارة الطاقة، وتجارة التجزئة، والرعاية الصحية، وتجارة السيارات، والسفر، والترفيه، والإلكترونيات الاستهلاكية.

وتسعى الشركات المزودة لخدمات الاتصالات في كل أنحاء العالم، نحو بناء خدمات متقدمة تغطي المدينة بأكملها، حيث توفر الخدمات الملمية للاحتياجات الشخصية بشكل أفضل. وتوفر خدمة الاتصال اللاسلكي قريب المدى (NFC) خدمة متكاملة (الكل في واحد) لبرامج مثل بطاقات الولاء (لماركة معينة)، بطاقات الدفع، إلخ.

تفرض التطورات الهائلة التي طرأت في مجال الاتصالات تغيير نماذج التعامل، خصوصا وأن نسبة 75% من البيانات هي من إعداد المستخدم نفسه، وهذا يوفر بصمات/أثار رقمية، وهو ما يعني أن البيانات يمكن أن تسرق وتحلل وتعالج، وهي ظاهرة ازدادت بقوة بسبب إقبال الناس على استخدام الهواتف الذكية.

ومن منظور دو كشركة اتصالات، فإن هناك خمسة موضوعات تسهم حاليا في مستقبل المدن الذكية، هي: تحسين خدمات السفر للمواطن، وإدارة الأسطول بتقنية لاسلكية، والرعاية الصحية عن بُعد. مثال: (مؤخرا تم إطلاق خط ساخن لاستشارة أطباء بواسطة الموبايل)، كما أن عمليات الدفع وشراء التذاكر، تتم باستخدام الموبايل.

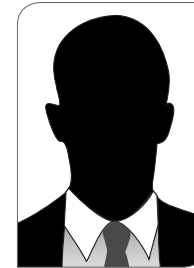
وعندما نحلل هذه الموضوعات نتيح للمواطنين وللشركات المزودة للخدمة الدخول إلى معلومات موثوق بها عبر مستويات متعددة بواسطة وسائل مبتكرة. وهذا يُترجم إلى فرص لأعمال تجارية في جميع المستويات





مانويل فيلامايور

مدير قطاع الحكومة وبطاقة الهوية
المأمونة، شركة «ناغرا أي.دي»، Nagra ID



أمد لانغوث

مدير المبيعات، شركة «جينكي»

يعدُّ أمن الهواتف الذكية أمراً بالغ الأهمية حيث تم في 2012 اختراق أكثر من 50% منها

المصرفية. كما تتيح تقارب منصات متعددة، ويمكن استخدامها في أي مكان، وأي وقت، وعلى أي جهاز، ولتختلف الوثائق.

ومع أن بعض البلدان نشرت تقنية التوقيع الإلكتروني، إلا أن التطبيقات الحالية تعاني شح الاستخدام، إذ يحتاج المستخدمون إلى جهاز معين. ومن شأن البطاقات الذكية ذات شاشة العرض أن تتيح استخدام هذا التطبيق بشكل مأمون عبر شتى الأجهزة. وللبطاقة الذكية ذات شاشة العرض تطبيقات مماثلة في مجال الخدمات المصرفية والصيرفة الإلكترونية. وتشمل النظم الإيكولوجية لتطبيقات البطاقة الذكية تلك الأجهزة المستخدمة للتحقق، وخدام التحقق، وقواعد البيانات الآمنة التي تحتوي على بيانات حساسة محمية بالبطاقة.

ويعدُّ أمن الهواتف الذكية أمراً بالغ الأهمية. فقد تم اختراق أكثر من 50% من الهواتف الذكية عام 2012. وتعدُّ الرسائل النصية القصيرة والتطبيقات الخاصة بالهواتف الذكية النقطة الرئيسية لدخول البرامج الضارة.

◀ لا بدّ لوضع الحلول الخاصة ببطاقة الهوية موضع التطبيق، من أن تكون هذه الحلول مأمونة وبسيطة. فالنظم الإيكولوجية القائمة تستلزم وجود قارئ للتحقق من الهوية بالتزامن مع البطاقة الذكية.

وتتمثل المشكلة في ضمان توافر البنية التحتية في هذا المجال، بحيث يتم استخدام البطاقات الذكية من قبل المواطنين. ويشكل انتشار أجهزة الهواتف المحمول وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة حلاً لهذه المشكلة.

وتعدُّ منصة شاشة عرض البطاقة الذكية الجديدة وسيلة للسماح بالتحقق من خلال منصات محمولة. حيث يظهر رقمان على منصة عرض البطاقة الذكية، بحيث يُعرض رقم التحقق الثابت من البطاقة ومفتاح التوقيع الرقمي الدينامي في نافذة إلكترونية على البطاقة، وهو ما يسمح بإنشاء اتصال متحقق منه بواسطة كلمة السر، وتبقى البطاقة قادرة على العمل كبطاقة ذكية تقليدية. وتتوافق المنصة مع أعلى معايير الصناعة، وهي مؤهلة للتطبيقات الإلكترونية من جانب الحكومة، والشركات، والجهات

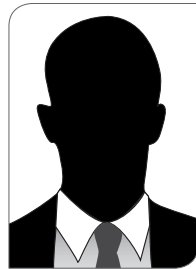
تطور جوازات السفر سيتمكن الدول في المستقبل من مراقبة حدودها بيومترياً

تخزيناً آمناً للبيانات-، وسريته لأنه يعدُّ من المعلومات التي يتم الكشف عنها. وهذه البيانات لا يمكن سرقتها، ويمكن التحقق منها من دون اتصال بالإنترنت، ويمكن توسيع استخدامها لتشمل البرامج الحكومية الأخرى والقطاع الخاص. وستصبح مراقبة الحدود بين الدول المتجاورة بيومترياً ممكنة من دون تبادل حساس لشهادة التحقق.

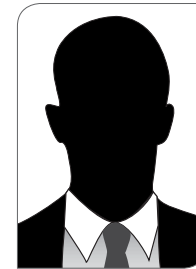
◀ تحتوي جوازات السفر الحديثة أو بطاقات الهوية الإلكترونية على قياسات حيوية مقسمة إلى مجموعات من البيانات. ومع ذلك، ينطوي هذا النهج على مستوى معين من الخطر، فالقياسات الحيوية لا يمكن إعادتها إلى الوضع الذي كانت عليه، فإذا وصل مهاجم إلى صورة بصمة إصبعك، مثلاً، يصبح أمنك حينها عرضة للخطر.

أدت البحوث الأخيرة في مجال تكنولوجيا تعزيز الخصوصية إلى معيار دولي جديد (ISO/IEC 24745) يحمي المعلومات الحيوية من خلال تمثيل البصمات برقم يمكن تشغيله بواسطة دالة هاش «دالة رياضية» دالة رياضية تُحوّل مجموعة كبيرة من البيانات إلى بيانات أصغر، وهي وظيفة أحادية الاتجاه لا يمكن حسابها ارتجاعياً، وبالتالي سيؤدي مدخل متطابق دائماً إلى مخرج متطابق.

وفوائد مثل هذا النظام هي عدم إمكانية عكس اتجاهه، وقدرته على الحلول محل البنية التحتية لتشفير المفتاح العام -التي تتطلب


روبرت ليبرانت

كبير مديري السوق، شركة Camcode


إيلينا دي أنجيلو

 مديرة مشروع في معهد الأمم المتحدة الإقليمي
لأبحاث الجريمة والعدالة (UNICRI)

تقوم القاعدة الأساسية لأي نظام لتحديد الهوية على التسجيل والتقاط البيانات

وتشمل مبادئ تنفيذ تتبع تحديداً فريداً لهوية العناصر (UID)، ودعم دورة حياة المنتج، وتطوير بوابة مناسبة للمعلومات، وإنشاء مستودع مركزي لبيانات دورة الحياة، وتطوير واستخدام تطبيقات خاصة بإدارة دورة حياة المنتج.

◀ تعد السيطرة على العتاد الفعلي في خضم عملية واسعة، مشكلة يمكن حلها باستخدام الحلول التكنولوجية. فالقاعدة الأساسية لأي نظام لتحديد الهوية تقوم على تحديد العلامات والتسجيل، والتقاط البيانات.

والتوجه في تحديد العلامات والتسجيل يتمّان صوب تكنولوجيات تحديد تلقائي للهوية تتناسب والتطبيق. فالتسجيل يتم عموماً في مستودع معلومات مركزي على مستوى المؤسسة. وتحدّد وزارة الدفاع الأمريكية حالياً هوية كل العناصر التي تزيد قيمتها على 5.000 دولار وتسجلها بشكل فريد.

وأبرز التحديات الموجودة خلال التنفيذ: الأساليب غير المتسقة في تحديد هوية العناصر التي تتطلب استخدام بيانات بشرية قابلة للقراءة من أجل التقاط البيانات واختزالها، واستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات الأساسية لتحديد هوية العناصر، وعدم وجود سياق عند إيصال المعلومات الخاصة بالعناصر عبر الحدود التنظيمية، وعدم وجود تبادل موحد للبيانات.

من المهم تطوير طرق للتحقق من هوية الصيدليّة الإلكترونية وسلامة المنتج الدوائي قبل شرائه

الخارجي أكثر صعوبة، والسماح بإجراءات تفتيش سهلة في مختلف مراحل سلسلة الإمداد، وإنشاء رابطة بين عمليات إنتاج الدواء والتغليف، وتزويد المستهلكين بإمكانية التعرف إلى المنتج الأصلي.

وهناك بحث آخر لمعهد (UNICRI) ركّز على شبكات توزيع الأدوية والمواد الصيدلانية عبر الإنترنت، بما في ذلك تحليل طرق عمل صيدليات الإنترنت ودور شبكات القرصنة ورسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب بها.

إن النتائج الأساسية للبحث، تؤكد أهمية التعاون الدولي ما بين القطاعات. ومن المهم تطوير طرق للتحقق من هوية الصيدليّة الإلكترونية وسلامة المنتج قبل الشراء، كأن يكون هناك رمز فريد أو صورة فريدة يمكن التحقق منها بطريقة آمنة.

إن أدوات التحقق، يجب أن تُدمج مباشرة في الدواء، ويجب أن تتضمن العبوة/التغليف إمكانية التحقق الذاتي لمساعدة المستهلكين بعد الشراء.

◀ يتم تمويل مشروع (SAVEmed) من المفوضية الأوروبية (EC)، وهو يهدف إلى تطوير حلول تكنولوجية جديدة لمشكلة الأدوية المزيفة.

إن الأدوية المزيفة تحقق أرباحاً طائلة، حيث من السهل تقليد الأدوية والمواد الطبية وتعليبها وتغليفها، وهناك شبكات للتهريب تنتشر في مختلف أنحاء العالم حيث يمكن طرح المنتجات بسهولة في الأسواق.

ولا تقتصر نشاطات التزوير على الأدوية كمنتج جاهز، بل تشمل المكونات الصيدلانية الفعالة. وهي تجارة عالمية. فكل منتج تقريباً يمكن تقليده، بل يتم تقليده فعلاً، وكذلك الأمر بالنسبة إلى التغليف ومواصفات السلامة. ويُعاد استخدام نفايات المشايخ، كما يتم بيع المواد الصيدلانية المنتهية صلاحيتها.

من خلال أحد أبحاث معهد الأمم المتحدة الإقليمي لأبحاث الجريمة والعدالة، تبين أن الرّدود المناسبة تكمن في زيادة تكاليف الإنتاج بالنسبة إلى المقلدين، وجعل تقليد المظهر



روبرت بارنز

رئيس الرابطة الدولية لمحتريي التدريب
على الطيران-الولايات المتحدة الأمريكية

تخطط الرابطة لإدخال نظام السيرة الذاتية الإلكترونية في مؤسسات التدريب

مع فرض قيود على إمكانية الدخول لهذه البيانات، ويوفر وثيقة هوية شخصية متوافقة مع المنظمة الدولية للطيران المدني، لتوفير دخول آمن عبر الإنترنت، وجمع بيانات التدريب، ويمكن استخدامها بعد التخرج لإثبات كفاءة الطيار.

ويعتبر برنامج الأكاديمية السعودية في مرحلته الأولى حالياً، حيث يتم ربط قاعدة البيانات الموجودة على الشبكة السحابية بنظام إدارة التدريب في الأكاديمية. في حين سيتم في المراحل التالية إصدار وثائق اعتماد لجميع الطلاب والمعلمين، ثم التحقق من سلامة التشغيل الروتيني للنظام.

وتخطط الرابطة الدولية في المستقبل لإدخال نظام السيرة الذاتية الإلكترونية في مؤسسات التدريب على الطيران مثل الأكاديمية السعودية. وقد طلبت بعض الحكومات مؤخرًا من الرابطة الدولية دراسة إمكانية استخدام وثيقة الاعتماد هذه كرخصة رسمية للطيار.

لا شك أن ضمان كفاءة الطيارين أمر مهم في جميع أنحاء العالم. وفي ظل حقيقة أن الطيران أصبح أكثر انتشارًا، والحاجة إلى مزيد من الطيارين، فقد أصبحت هناك مشكلة في ضمان الكفاءة. وقد وقعت حوادث عدة نتيجة لقيام أطقم طيران غير مؤهلة بتزوير وثائق الاعتماد الخاصة بها. لذا فالسؤال المطروح الآن هو: ماذا سيحدث عندما يكون لدى الطيارين توثيق لتجربتهم الخاصة التي تظهر أن لديهم العدد المطلوب من ساعات الطيران وهو 1.500 ساعة، ومع ذلك لا توجد أي وسيلة آمنة للتحقق من ذلك؟ فقد رأت كل من الرابطة الدولية لمحتريي الطيران والأكاديمية السعودية للطيران أن الحل هو وجود سيرة ذاتية إلكترونية، تقوم الأكاديمية بإعدادها لكل من الطلاب والمعلمين.

يقوم التطبيق الخاص بالسيرة الذاتية الإلكترونية بجمع بيانات الطالب (بما في ذلك البيانات البيومترية)، ويخزنها في الشبكة السحابية الخاصة بالرابطة الدولية




خالد العامري

 مدير تنفيذي
شركة «إيبنتكو»

د. ألكسندر بيرلر

 مدير الخدمات الاستشارية - شركة
«Gnomon Informatics»

توفير خدمات بطاقات هوية آمنة يُعتمد عليها لمقدمي الرعاية الصحية أمر حيوي

المعتمدة، وأجهزة استشعار بيومترية لضمان أمن العملية، في حين تمتد تطبيقات هذا النظام إلى أبعد من قطاع الرعاية الصحية. يشار إلى أنه يتم استخدام هذا النظام في الكويت منذ عام 1996.

◀ إن تقديم خدمات بطاقات هوية آمنة يُعتمد عليها لمقدمي الرعاية الصحية أمر حيوي، فقد أصبحت معايير الهوية والتكنولوجيا أمورا مهمة جديرة بالثقة في ظل النمو السريع لتكنولوجيا الرعاية الصحية.

وفي هذا الإطار، يراقب صناع السياسة هذه التطورات بعناية للتأكد من كفاية إدارة الهوية، ولضمان الخصوصية ومنع التلاعب.

إن سرقة الهوية أمر مكلف للضحايا وقد تكون لها تداعيات خطيرة، وفي الولايات المتحدة الأمريكية تعرض أكثر من 12 مليون أمريكي لجرائم سرقة الهوية في عام 2010.

وسيساهم الجيل التالي من بطاقات الهوية «الممكنة» الذي سيعمل بنظام الخدمة الذاتية، الفساد لأن العملية الممكنة تنفذ تعاملات موثوق بها باستخدام آلية تحقق آمنة، وتتيح صدور شارات هوية فورية.

ويوفر نظام إصدار الوثائق الممكنة عدة خصائص على شاشة تفاعلية تعمل باللمس، وواجهات اختيارية للدفع وتجديد الوثيقة

أطلق الاتحاد الأوروبي نظاماً ذكياً لخدمات الرعاية الصحية عبر حدود دوله

في بنية الخدمات المفتوحة الذكية، فهو عدم التدخل في البنى التحتية الصحية ذات السيادة، إذ يتم توصيل كل بنية تحتية وطنية بالشبكة من خلال نقطة اتصال وطنية لها أدوار عدة من أهمها: توفير طبقة تألفية من القواسم المشتركة، ونقطة إنفاذ للإجراءات عبر الحدود، ومظلة قانونية لكل دولة عضو، وتمكين التشغيل البيئي التقني، وتأمين جسر ينفذ المخطط ويترجم النظام الشيفري بين الشبكات.

وحتى الآن، أنشأت الخدمات المفتوحة الذكية للمرضى الأوروبيين «منارات وساطة» على نطاق الاتحاد الأوروبي يمكن أن تشمل دولاً ليست أعضاء في الاتحاد، وأثبتت جدوى وفوائد التشغيل البيئي التقني.

وتشمل الأهداف المقبلة تحقيق الانسيابية التنظيمية والرقابية، وابتكار البنية التحتية، وتحفيز نظام إيكولوجي مستدام.

◀ تشكل سياسات المفوضية الأوروبية حيال الرعاية الصحية الوفاقية السياق الذي تمر من خلاله مبادرة التشغيل البيئي للصحة الإلكترونية الخاصة بالاتحاد الأوروبي.

وتقوم الفكرة على تنفيذ الرعاية الصحية عبر الحدود، مع إمكانية نقل التاريخ المرضي للمريض ووصفاته الطبية. وهناك الكثير من الشروط الأساسية لتطبيق الفكرة، ولاسيما فيما يخص: التدوين، والتسميات، وغيرها.

وتشمل الخدمات المتقدمة ملخصات المريض ووصفاته الطبية الإلكترونية، أما الخدمات الجديدة التي سيتم تنفيذها، فهي: نظرة عامة تتعلق بالأدوية، وتقرير الرعاية الصحية المقدمة، ووصول المريض إلى المعلومات الطبية، واستخدام بطاقة التأمين الصحي الأوروبية.

وتعكس فوائد الخدمات المفتوحة الذكية للمرضى الأوروبيين على مختلف الأطراف ذات العلاقة بما في ذلك المرضى، والعاملون في مجال الرعاية الصحية. أما حجر الزاوية


د. أوليفر هاريسون

 رئيس إدارة الاستراتيجية
 هيئة الصحة - أبوظبي (HAAD)،
 دولة الإمارات العربية المتحدة

أطلقت هيئة الصحة برنامج «وقاية» في أبوظبي كخطة عملية لمكافحة مرض السكري

والإشراف الصحي، وهذه الجوانب كلها
 تتيح لبرنامج «وقاية» أن يستهدف التغذية،
 والأنشطة البدنية، وأرباب العمل والمدارس،
 والتخطيط الحضري لتحسين مستوى الصحة
 العامة.

وقد تبين من خلال أعمال المسح في برنامج
 «وقاية» أن لدى حوالي 71% من السكان على
 الأقل، عامل خطر واحد للإصابة بأمراض
 القلب والأوعية الدموية، وهناك نسبة كبيرة
 منهم غير مدركين لهذا الخطر. وتظهر
 التحليلات أن العمل الإيجابي يمكن أن ينقذ
 حياة أعداد كبيرة من المواطنين. وإضافة إلى
 ذلك، فإن مرض السكري هو المرض الأكثر
 تكلفة في نفقات الرعاية الصحية في أبوظبي،
 وإجمالي التكاليف المجتمعية المرتبطة به أكبر
 من النفقات المباشرة.

وقد تم تحديد أهداف واضحة لبرنامج
 «وقاية» على مدى 20 عاماً. وحسب البيانات
 في 2013، فإن البرنامج متقدم قليلاً على
 الجدول المقرر. وحتى تاريخه، فإن الناس
 المشمولين فيه يهتمون بمبادئ الرعاية

«الوقاية» حل شامل في حقل الصحة
 الإلكترونية، وهو برنامج معمول به في إمارة
 أبوظبي منذ خمسة أعوام حيث تعدّ الإمارة
 بيئة جيدة لمثل هذا البرنامج، بفضل توفر
 عوامل عديدة مهمة، منها أن حكومة أبوظبي
 تهتم بالرؤية الاستراتيجية وتعتمد على ثقة
 الناس بها، بالإضافة إلى أن السكان يمتلكون
 عوامل وراثية غير عادية، فضلاً عن أن نظام
 الرعاية الصحية معمول بشكل جيد نسبياً.

إن برنامج «وقاية» هو خطة عملية لمكافحة
 السكري تعتمد على: عمليات المسح، والعمل
 والتخطيط بناء على نتائج المسح، والعمل
 الجاد. وتتيح أنظمة قواعد البيانات التدخل
 على المستوى الفردي والجماعي (عائلات،
 أماكن عمل، مدارس)، والمراقبة على مستوى
 السكان ككل. وهناك حقلان للعمل، وهما
 قطاع الرعاية الصحية، حيث يعمل برنامج
 «وقاية» لتحسين معايير الرعاية في العيادات،
 وتمكين المرضى، وقطاع تقديم الخدمات
 الملائمة لاحتياجات المتعاملين، وإجراء
 البحوث، وعمليات الابتكار، ومهام الوصاية



خلال خوادم (كومبيوترات وقواعد بيانات)
 هيئة الصحة في إمارة أبوظبي.

إن شبكة البيانات الإلكترونية/المحوسبة
 في برنامج «وقاية» التي سيتم إطلاقها
 الشهر المقبل (مارس 2013) ستشمل
 جمع البيانات، وإرسال التحذيرات لتحسين
 مخرجات الرعاية الصحية. وسيتم إطلاق
 خدمة جديدة تدعى برنامج «إدارة المرض»
 ضمن خدمات الموبايل.

الصحية بشكل أكبر، وقد حققوا نتائج صحية
 أفضل، بالمقارنة مع بقية السكان.

إن إجمالي الاستثمارات حتى الآن في أنظمة
 البيانات أقل من مليوني دولار، وتكاليف
 التشغيل السنوية أقل من 65.000 دولار.
 وهذا ممكن لأن برنامج «وقاية» يوزع العبء
 على قنوات الرعاية الصحية الموجودة، مثل
 الطلبات من الجهات المزودة للرعاية الصحية
 وشركات التأمين. وهذه البيانات كلها تمر من


شنتاين ريفلسبي

 مدير تنفيذي
مجموعة «أنوتو جروب»

السجلات الإلكترونية والتوقعات الرقمية والتحقق من الهوية أمور حيوية لجودة الرعاية الطبية

نمط تنقيط مطبوع غير مرئي على ورق عادي يعطي إحداثيات «إكس» و«وي» لكل ضغطة قلم، ويتيح بشكل فريد تحديداً فورياً لكتابة الفرد.

وقد استُخدم النظام بنجاح بواسطة برامج رعاية صحية مختارة في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وكثير من دول أوروبا، ما قاد إلى تحقيق وفورات كبيرة في التكلفة.

كما تم استخدام «قلم أنوتو» خلال موسم الحج العام الماضي لتقديم الخدمات الطبية، ما سمح بجمع البيانات في وقت إدخال السجلات الطبية.

أصبحت السجلات الطبية الإلكترونية والتوقعات الرقمية والتحقق الدقيق من الهوية أموراً حيوية في تقديم رعاية طبية تتسم بالجودة. ومع ذلك، فالتوجه نحو الخدمات الرقمية يشكل تحدياً لقطاع الرعاية الصحية. ووفقاً للإحصاءات الخاصة بعام 2012، لا يزال نحو 80% من شركات الرعاية الصحية تستخدم العمل الورقي، وتعود مقاومة التحول الرقمي إلى التردد الثقافي والتكلفة والتدريب المطلوب لتبني التكنولوجيا المتطورة.

إن استخدام حلول الأقلام الرقمية يتيح استمرار العمليات الورقية، ولكنه يسمح بأتمتة العمل الورقي أيضاً. وهذا يقود إلى عائد كبير على الاستثمار، لأنه يقلص وقت إدخال البيانات ويحد من حدوث انقطاعات في تدفق العمل.

وتتكون الوحدة من مكونين: الأول هو مزيج من قلم وكاميرا، حيث تقرأ الكاميرا تحركات القلم، وتصل القدرة التخزينية للقلم إلى 200 صفحة. أما المكون الثاني هو عبارة عن





سامي كاليوكوسكي
رئيس تنفيذي مشارك، شركة «Agaidi»



العميد سليم معين
مدير تنفيذي - شركة
«سيكيوريتيك» الاستشارية

تعدُّ البيانات في عصرنا الحالي أمراً بالغ الأهمية للشركات وعملياتها

يسير العالم اليوم باتجاه تبني نظام البيانات البيومترية في إجراء الانتخابات

اللاسلكي بشبكة الإنترنت (واي-فاي).
وثمة حاجة حقيقية إلى الاتصال لتحقيق
الاستفادة المثلى من العمليات والحفاظ على
أمن العتاد الحاسوبي، والناس، والبيئة. ولا
تعدُّ شبكات «واي-فاي» وخدمة الحزمة
العامة اللاسلكية (GPRS) مناسبة
للتعقب المنخفض الطاقة، فتقنيات الترددات
اللاسلكية المحددة للهوية الجديدة،
المنخفضة الطاقة والطويلة المدى، تحقق
زيادة في كفاءة استخدام الطاقة، وانخفاضاً
في التكلفة، واتصالاً سلساً لتطبيقات التتبع
المتجددة في كثير من القطاعات. ولذلك
تواصل الترددات اللاسلكية المحددة للهوية
لعب دور مهم في الجيل المقبل من حلول
تقاسم الأمن والمعلومات.

◀ تعدُّ البيانات في عصرنا الحالي، أمراً
بالغ الأهمية بالنسبة للشركات، ولضمان
سلاسة العمليات وأمنها، لا بد من أن يكون
الناس والعتاد الحاسوبي على اتصال بنظم
المعلومات، فملايين الأجهزة تتصل بشبكة
الإنترنت، وستتبعها ملايين أخرى، ولكن
السؤال هو: كيف نحافظ على هذا الاتصال؟
وما شأن العمال الذين لا يحملون هواتف
ذكية؟ أضف إلى ذلك أن عمر البطارية يمثل
مشكلة.

وفي الوقت الحالي، تحدث كثير من التطورات
في مجال الترددات اللاسلكية المحددة
للهوية (RFID). كما تضمن تكنولوجيا
(DASH7) (معييار تشبيك استشعار
لاسلكي مفتوح المصدر يوفر عمراً للبطارية
يصل إلى سنوات عدة، ومدى يصل إلى
كيلومترين) تحقيق اتصال ثنائي الاتجاه في
الزمن الحقيقي، واختراقاً جيداً للخرسانة،
وبعداً أطول، واستهلاكاً للطاقة منخفضاً
جداً. كما تتمتع هذه التكنولوجيا بمواصفات
أمنية عالية، ولا تتداخل مع الاتصال

وطنية مهمة للغاية، ما يسهل تنفيذ خطة
شاملة لبطاقات الهوية في المستقبل المنظور.
وأقترح أن يتم إصدار بطاقات فورية مرقّمة
مسبقاً. ذلك أنه في هذه الحالة، تظل البيانات
مع الناخب وليس في أجهزة التصويت التي
يمكن من خلال وضعها في مراكز الاقتراع،
أن تتواصل مع جهاز الخادم (السيرفر)
المركزي الموجود في اللجنة العليا للانتخابات
في الزمن الحقيقي عبر تقنية «جي إس إم»
باستخدام كودات قصيرة وإرسال نتائج
التصويت بمجرد الإدلاء بالصوت في أي مكان
في الدولة.

وتشمل مزايا بطاقة الناخب الذكية ما
يلي: توفر عملية تحقق بيومتري من الهوية
في المناطق النائية التي ربما لا توجد بها
مرافق اتصالات كافية ومن ثم لا يحرم أحد
من الإدلاء بصوته. كما يمكن ترقيتها إلى
بطاقة هوية بعد طباعة الصورة الشخصية
والبيانات الديمغرافية عليها. بالإضافة إلى
أنها توفر قاعدة بيانات تمكن من إصدار
بطاقات هوية بتكلفة منخفضة.

◀ يمكن أن تتحقق الديمقراطية كنظام
من خلال انتخابات نزيهة وشفافة فقط.
ويطالب المواطنون في الدول النامية بتسجيل
الناخبين باستخدام البيانات البيومترية،
وتحديد هوياتهم بالطريقة ذاتها قبيل
الإدلاء بالأصوات بغية ضمان إدلاء الناخب
بصوته، ويتم إحصاء الأصوات عبر ماكينات
إلكترونية. ولا شك في أن هذا يقود إلى تقليص
التدخل البشري في العملية الانتخابية. وعليه،
يسير العالم اليوم باتجاه تبني نظام البيانات
البيومترية في إجراء الانتخابات. وقد بدأت
وسائل تحديد الهوية بطريقة آلية تحظى
بالقبول كأداة حيوية في إجراء انتخابات حرة
ونزيهة في الدول الديمقراطية.

ويبدو أن إصدار بطاقة التصويت المتعددة
البيانات البيومترية (بصمات الأصابع
والصور) خلال التسجيل للانتخابات
ورقميتها، هما الطريقة الأكثر أمناً والأسهل
تنفيذاً من الناحية اللوجستية، لإنجاز هذه
العملية الضخمة. ومن شأن تطبيق هذا
النظام أن يقود إلى إنشاء قاعدة بيانات



بيل بارنيل
الرئيس والمدير التنفيذي لشركة
داتا لوجيك Datalogic ADC



د. سريني تريبوراني
رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي
شركة حلول الهوية من الجيل الرابع
4G Identity Solutions

تقنية المسح الضوئي تمكّن من الاستغناء عن القراءة بواسطة أشعة الليزر

وهنا يجب الاعتراف بأن هناك تقنيات أخرى جديدة وسريعة وأكثر فاعلية، ولكن لا تزال تعاني من بعض المشكلات الفنية. ومن المهم جدا تقييم عملية التفتيش/المسح الضوئي في نقطة خروج المتعاملين. ومن الواضح أن كل متجر يستطيع تصميم تطبيقات المسح الضوئي الخاصة به. وينبغي دراسة الاتجاهات الجديدة وإجراء أبحاث عليها بطريقة فعالة ودقيقة.

◀ تكوّس شركتنا اهتمامها لتحقيق معايير أعلى في التكنولوجيا لتسهيل عمليات بيع التجزئة اليومية. وقد اخترعت الشركة أول آلة للتفتيش بالمسح الضوئي، تم باستخدامها الاستغناء عن العمل بتقنية القراءة بواسطة أشعة الليزر، وحلت محلها تقنية التصوير بكاميرا. لماذا التصوير؟، لأنه أصبح أكثر ملاءمة ودقة في عملية المسح الضوئي/التفتيش.



البيانات البيومترية تساهم في تقليل الاعتماد على التكنولوجيات الأخرى

تقنية المسح الضوئي لبصمة العين في مشروع فريد من نوعه يضمن للناس تحقيق أهدافهم واحتياجاتهم، وبشكل خاص بين السكان الفقراء، وهذا المشروع يتضمّن تسجيل البيانات الحيوية للشخص ثم الانتقال إلى مرحلة إنشاء برنامج متكامل لتقديم الخدمات.

◀ أصبح من الضروري إجراء مراجعات لبرامج تقديم الخدمات في ضوء التقدم الحاصل في مجال البيانات الحيوية (البيومترية). فهذه البيانات الحيوية يمكن أن تكون ركيزة أساسية في مشروعات السجل المدني والهوية.

لماذا اختار العلماء البيانات البيومترية؟ الجواب هو: لتقليل الاعتماد على التكنولوجيات الأخرى. فالهند لجأت إلى





لا بدّ من الإشادة بالتميز التكنولوجي الذي تشهده دولة الإمارات العربية المتحدة، وسعيها الدؤوب للاستفادة من التقنيات الحديثة في تطوير منظومتها الحكومية والارتقاء بمستوى جودة حياة سكانها.

ولهيئة الإمارات للهوية دور فاعل من خلال ما حققته من إنجاز نظام السجل السكاني لدولة الإمارات وتسجيل كافة المواطنين والمقيمين في مشروع بطاقة الهوية «الذكية»، ومساهماتها في تعزيز الأمن الوطني والفردى في الدولة، وسعيها لتبسيط وتسهيل الخدمات الحكومية من خلال خطتها الاستراتيجية الطموحة والمشاريع والمبادرات المنبثقة عنها.

اللواء أحمد بهجت

مساعد وزير الداخلية المصري لنظم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات



يسعدني أن أعبر عن إعجابي بالدور الفاعل لمشروع الهوية «الذكية» في دولة الإمارات العربية المتحدة ومساهمته في تعزيز الأمن الوطني والفردى، وفي إعطاء دفعة قوية لمشاريع تكنولوجيا البنية التحتية التي من شأنها دعم النمو الاقتصادي والنهوض بمستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية.

إن تجربة هيئة الإمارات للهوية تعتبر من بين أفضل التجارب الحكومية على مستوى العالم، بالنظر إلى مساهمتها في توفير البيانات «المفتوحة» لمنظومة العمل الحكومي على المستوى المحلي لدولة الإمارات، مستفيدة من مشروع الهوية الرقمية الذي تديره.

ريتشارد كيربي

المستشار الإقليمي لدى الأمم المتحدة في إدارة الحكومة الإلكترونية للشؤون الاقتصادية والاجتماعية



حققت دولة الإمارات العربية نجاحاً كبيراً في مجال الهوية وتطبيقاتها، وإن جميع الهيئات والمؤسسات المتخصصة في مجال الهوية الشخصية وإثباتها باستخدام البيانات الحيوية للأفراد، تعمل عن قرب مع الجهات والمؤسسات الحكومية الأخرى وبشكل دائم ومستمر، وهو ما نجحت دولة الإمارات في تحقيقه، حيث لعبت هيئة الإمارات للهوية دوراً بارزاً في تعميم مفهومها وتعزيز قاعدة البيانات الحكومية في الدولة.

ستيفن هارتينيز

المدير التنفيذي المساعد لإدارة العلوم والتكنولوجيا في وكالة التحقيقات الفيدرالية الأمريكية (FBI)،



إن مشروع بطاقة الهوية ونظام السجل السكاني في دولة الإمارات يأتي في مقدمة المشاريع الواعدة على مستوى المنطقة والعالم، نظراً إلى نسبة الإنجاز التي حققتها حتى الآن وفقاً للجدول الزمني الذي ارتبط به تنفيذ هذا المشروع الرائد مقارنة بتجارب إقليمية وعالمية مشابهة. كما أن هيئة الإمارات للهوية قطعت شوطاً كبيراً في سعيها لإنجاز هذا المشروع الحيوي، ولا تزال تواصل جهودها لتطوير مشاريعها الاستراتيجية والحرص على التعاون مع الجهات المعنية في مختلف دول العالم.

سليم أحمد الريس

الرئيس التنفيذي لشركة «سكورتك» الباكستانية



«اليوم من حقنا في دولة الإمارات العربية المتحدة أن نفخر بامتلاكنا أكبر قاعدة بيانات للسجلات المدنية الإلكترونية على مستوى العالم».

إن إنجاز قاعدة البيانات يترجم رؤية القيادة الرشيدة ممثلة في صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة حفظه الله، والخاصة بالحوكمة الإلكترونية لتتطلب بعدها الاستراتيجية التي طرحتها الحكومة الاتحادية في هذا الصدد.

ومركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية يضع كل إمكاناته البحثية والاستشارية والتقنية للإسهام في دعم المشاريع المستقبلية لهيئة الإمارات للهوية وتنفيذها ولأسيما فيما يتعلق بإعداد البحوث العلمية والدراسات المستقبلية في مجال الهوية الرقمية للإسهام في تعزيز دور بطاقة الهوية «الذكية» وزيادة استخداماتها وفعاليتها في القطاعين الحكومي والخاص في الدولة وبما يصب في تحقيق رؤية الإمارات 2021 بأن تكون واحدة من أفضل دول العالم ولينعم شعبنا العزيز بأفضل مستوى من الرفاه الاجتماعي.

سعادة الدكتور جمال سند السويدي

مدير عام مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية

أتقدم بالشكر والتقدير لهيئة الإمارات للهوية على دعوتي للمشاركة في هذا الحدث الدولي الهام، لما يشمله من نقاشات بناءة خلال جلسات العمل، والتي تسهم إلى حد كبير في تقريب وجهات النظر بين الجهات والمؤسسات المشاركة في الحدث، وأتمنى مزيداً من التعاون المستقبلي بين دولتي الإمارات العربية المتحدة ونيجيريا.

عبد الحميد عمر

رئيس قسم الاتصال في هيئة إدارة الهوية الوطنية في نيجيريا

إن هذه القمة عبارة عن مؤسسة تعليمية وحيوية لإرساء مشاريع رائدة في مجال تطوير نظم الهوية المتقدمة، فدولة الإمارات تشهد نمواً تقنياً وبشرياً كبيراً، يصاحبه إنجاز مشاريع كبرى. وأدعوا إلى تعزيز سبل التعاون الدولي بين المؤسسات الحكومية والخاصة بهدف تبادل الخبرات في مجال أمن البيانات الحيوية وتطويرها.

دويا لاناى

مسؤولة الاتصال المؤسسي في شركة دوكسا النيجيرية

إن دولة الإمارات العربية المتحدة تبذل جهوداً كبيرة لتعزيز التعاون الدولي من خلال مشروع الهوية الرقمية، وتفعيل منظومة استراتيجية تسهم في ضمان الأمن الوطني والفردي وإحلال الاستقرار.

ستيغانو منسيرفيسي

المدير العام للشؤون الداخلية في مفضوية الاتحاد الأوروبي

تساهم قمة أبوظبي للهوية في تعزيز أمن الدول، بالاستفادة من أنظمة الهوية المتقدمة، وتبادل وجهات النظر بين الخبراء المشاركين في القمة من مختلف دول العالم.

جوما أسيانغو

رئيس خبراء الشبكات الدولية في الأمم المتحدة،

كينيا / فيروبي



جائزة أمن المواصلات

فاز السيد مطر الطاير رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي لهيئة الطرق والمواصلات في دبي، بجائزة «أمن المواصلات»، لدوره في إرساء شبكة مواصلات آمنة وعالية الكفاءة، فضلاً عن تطويره نظم الأداء في محطات المواصلات والمرفأ والمطارات التي تتولى إدارتها الهيئة في الإمارة.



جائزة «الهوية الوطنية»

حصل السيد بافيل بوجنانسكي المدير العام لوزارة المالية في جمهورية سلوفاكيا، على جائزة «الهوية الوطنية»، وذلك تقديراً لدوره في تصميم وبرمجة نظام إصدار بطاقات متطور، وتسلمها عنه الدكتور أندرو جونز.



جائزة «مجتمع الهوية»

يعملون في مجال تطوير المدن وتحويلها إلى مدن صديقة للبيئة، وأمنة للسكن والأعمال، وتوفير تبادل موثوق وسريع للبيانات.

وتم اختيار الفائزين ضمن ست فئات، بناءً على عدد من الأصوات التي أدلى بها نخبة من أهم العاملين في مجال الهوية الرقمية والاتصالات اللاسلكية وأمن المعلومات، من أكثر من 20 دولة حول العالم، آخذين بعين الاعتبار الجهود التي بذلها المرشحون في سبيل تبسيط الخدمات للمتعاملين وتوفير أقصى مستويات الحماية الرقمية للمعاملات.

كرّمت «قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة 2013» الفائزين بجائزة «مجتمع الهوية لأوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا»، حيث شمل التكريم شخصيات محلية وإقليمية وعالمية، أسهمت في تطوير أنظمة الهوية «الذكية» وتطبيقاتها المتقدمة.

وجرى توزيع الجوائز بحضور سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، خلال حفل أقيم في ختام فعاليات القمة في مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية بأبوظبي.

وتهدف الجائزة إلى تكريم القادة الذين



جائزة «الابداع التقني الصحي»

حصل السويدي فريديريك لينيديرك مدير مشروع «الخدمة الذكية المفتوحة للمرضى الأوربيين» على جائزة «الابداع التقني الصحي»، لمساهمته في إرساء خدمة طبية إلكترونية عابرة للحدود تمكنت من تقديم خدمات طبية عدة للمرضى في أوروبا، رغم العوائق التقنية والتحديات القانونية.



جائزة «أمن الأصول»

وكانت جائزة «أمن الأصول» من نصيب السيد ماجد بن عنزان من المملكة العربية السعودية مدير عام «E-Mall» تقديرا لدوره في تطوير التجارة الإلكترونية في المملكة.



جائزة «مدن المستقبل»

منحت القمة جائزة «مدن المستقبل» التي تم إطلاقها للمرة الأولى، إلى السيد مارتشيلو كاسبون رئيس الشبكة العالمية للمدن الآمنة، وتسلمها عنه إيتيان جرانور.



جائزة «البريد الرائد»

تلقى السيد خالد داوود مدير عام ورئيس شركة «Lipan Post» اللبناني، جائزة «البريد الرائد» لدوره في ابتكار آلية متميزة للشحنات البريدية تسمح بتتبعها بشكل دقيق، وتسلمها عنه يونس جبرين.

جناح «الهوية»



شاركت هيئة الإمارات للهوية بجناح خاص في المعرض، استعرضت فيه الأجهزة الإلكترونية المتطورة التي تستخدمها في مراكزها المنتشرة على مستوى الدولة في عمليات التسجيل وإصدار بطاقة الهوية، بالإضافة إلى عدد من أجهزة الخدمة الذاتية التي توفرها الهيئة لمعاملها.

كما تضمن الجناح عدداً من مطبوعات الهيئة وأبحاثها العلمية التي توضح رؤيتها ورسالتها وخطتها الاستراتيجية 2010-2013، وأبرز المشاريع والمبادرات المنبثقة عنها.

من جانب آخر أكد عارضون مشاركون في المعرض المصاحب لقمة أبوظبي العالمية للهوية، أن الحدث يتيح لهم الفرصة لعرض آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا صناعة الهوية وكذلك التعرف على احتياجات المؤسسات والهيئات العاملة في هذا المجال في الدولة والمنطقة.

وأشار المشاركون إلى أن المعرض يشهد تطوراً مستمراً كل عام بالنظر إلى نوعية الأجهزة والابتكارات التي يتم عرضها.

المعرض المصاحب للقمة

العاملة في هذا المجال في الدولة والمنطقة. ومن جانبهم أشار المشاركون في القمة إلى أن المعرض يشهد تطوراً مستمراً كل عام بالنظر إلى نوعية الأجهزة والابتكارات التي يتم عرضها فضلاً عن الفرص التي يتيحها لهم المعرض للتواصل مع المشاركين في قمة أبوظبي العالمية للهوية في سبيل بناء وتعزيز علاقات الشراكة والعمل.

شاركت أكثر من 20 شركة عالمية متخصصة في مجال الهوية المتقدمة والبطاقات الذكية في المعرض المصاحب لفعاليات قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة 2013.

وأكد العارضون المشاركون في المعرض، أن الحدث يتيح لهم الفرصة لعرض آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا صناعة الهوية وكذلك التعرف على احتياجات المؤسسات والهيئات

نقل مباشر لوقائع القمة

وفرت هيئة الإمارات للهوية خدمة النقل المباشر بالصوت والصورة لوقائع قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة 2013، وذلك باستخدام تقنية البث المباشر التي توفرها عبر موقعها الإلكتروني، بهدف تعميم المعرفة وإتاحة الفرصة للعام الثاني على التوالي لموظفي الهيئة والمهتمين بمجالات الهوية المتقدمة لمتابعة مجريات القمة، ومشاهدة جلسات النقاش وأوراق العمل.

واستقطب الموقع الإلكتروني لهيئة الإمارات للهوية أكثر من 30 ألف حركة تصفح على مدى يومي انعقاد فعاليات قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة 2013، التي جرت في 11 و12 فبراير الجاري.

وفي السياق ذاته، كان لعملية التحديث الفوري لقسم الأخبار والتقارير المنشورة على الموقع، دور هام في زيادة عدد متصفحي الموقع، حيث ركزت الهيئة من خلال هذا القسم على نقل كل ما يحدث في الجلسات وعلى هامشها في سبيل إيصال المعلومة إلى متابعي ومتعلمي الهيئة، فضلاً عن وسائل الإعلام التي استفادت من عملية التحديث الآني للموقع الإلكتروني وتقنية البث المباشر.



توصيات القمة

- أوصى المشاركون في ختام فعاليات «قمة أبوظبي العالمية لأنظمة الهوية المتقدمة» بما يلي:
- مضاعفة الجهود لتطوير المنظومات التكنولوجية والبنى التحتية المتكاملة والأمنه لإثبات وتأكيد الهويات الشخصية على الصعيد العالمي
- تعزيز أمن الدول والمؤسسات والأفراد، والحد من ظاهرة جرائم سرقة الهوية.
- ضرورة تعزيز التعاون وتبادل الخبرات والتجارب بين الدول للتعرف على أفضل الممارسات العالمية المرتبطة بأنظمة الهوية «الذكية» وتطبيقاتها المتقدمة.
- توثيق التجارب الناجحة على الصعيد العالمي في مجال أنظمة الهوية المتقدمة، لتعميم الفائدة.
- تمكين الدول الناشئة من الاستفادة من أنظمة الهوية المتقدمة، بما يسهم في تعزيز الأمن الوطني والفردي فيها.
- تطوير أنظمة إدارة الهوية، في ظل التحديات التي تواجه دول العالم على صعيد توفير منظومة متكاملة من الأمن والأمان لمجتمعاتها ومواطنيها بما يساهم في دعم التطور الاقتصادي وجلب الاستثمارات.
- التأكيد على أهمية دور أنظمة الهوية المتقدمة في تعزيز أمن الدول والمؤسسات والأفراد، وفي تطوير الأداء والخدمات الحكوميين، وتوفير البيئة الآمنة التي تقل فيها المخاطر.

مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط
للبطاقات والدفع الإلكتروني

DIGITAL ID WORLD





شاركت هيئة الإمارات للهوية كشريك حكومي رسمي لـ «مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات والدفع الإلكتروني 2013» في دورته الرابعة عشرة التي أقيمت يومي 14 و15 مايو 2013 في مركز دبي التجاري العالمي، ونظمتها شركة «تيرابين»، بمشاركة أكثر من 120 شركة بينها كبار المصنعين حول العالم ومطوري البطاقات الذكية مثل شركة «إماراتك» وشركة «بل أي دي» وغيرها من كبريات الشركات العالمية.

وشكل المعرض فرصة مهمة لمؤسسات القطاعين الحكومي والخاص، للتعرف على أحدث أنظمة وبرامج وحلول وتقنيات الدفع الإلكتروني، لمواكبة جهود الدولة وسعيها نحو التحول الإلكتروني على صعيد الخدمات الحكومية، وعزمها على بناء اقتصاد المعرفة، وتعزيز التعاملات الإلكترونية على الشبكات الرقمية.

وجاءت رعاية الهيئة لهذا الحدث في إطار التزامها بالمساهمة في دعم وبناء مجتمع المعرفة في دولة الإمارات، وترجمة لأحد أهم محاور خطتها الاستراتيجية المتعلقة بالمساهمة في تعزيز ثقافة الهوية الرقمية والتعريف بأهميتها ودورها وآفاقها المستقبلية، من خلال المشاركة في المنتديات والفعاليات العالمية.

وهدفت هيئة الإمارات للهوية من خلال هذه المشاركة إلى التعريف بمشروع «بطاقة الهوية» باعتباره أحد أهم المشاريع الحيوية

التي تنفذها الإمارات، والهادفة إلى تعزيز الأمن الوطني والفردى، والمحافظة على سجل سكاني دقيق وشامل، وتبسيط الخدمات الحكومية، وتسهيل المعاملات، نظراً لدورها الهام في مشروع الحكومة الإلكترونية.

كما شاركت «الهوية» بجناح خاص في المعرض المصاحب للمؤتمر الذي شاركت فيه أكثر من 160 مؤسسة وشركة عارضة، منها ما هو متخصص في مجال البنوك والبطاقات الإلكترونية والبيع بالتجزئة والاتصالات، من الولايات المتحدة الأميركية وأوروبا

والصين وكوريا الجنوبية ودول أخرى.

وعرضت الهيئة للشركات والزوار مجموعة من أحدث خدماتها التي تقدمها للمتعاملين والتجارب الحية حول الخدمات التي يقدمها مركز التصديق الرقمي التابع لها، والتي تشمل قراءة بيانات الشريحة الإلكترونية في بطاقة الهوية، والتأكد من مصداقية البطاقة المستخدمة، والتحقق من حالة بطاقة الهوية بطريقة آنية، ومن هويات الأفراد من خلال مطابقة الرمز الشخصي والبصمة، إلى جانب خدمة إعادة تهيئة الرمز الشخصي بالاعتماد

على مطابقة بصمات حامل البطاقة.

كما عرضت الهيئة في جناحها الذي بلغت مساحته 102 متراً مربعاً، ويعتبر الأكبر بين الأجنحة المشاركة في المعرض، سيارة التسجيل المتنقل التي تتبع لزوار المعرض استكمال إجراءات التسجيل في بطاقة الهوية، وجهاز الطباعة اللامركزي، والكشك الإلكتروني، وجهاز التسجيل (خدمات هويتي)، والتي ستعمل جميعها بطاقتها الإنتاجية الاعتيادية، ليتمكن الزوار من التعرف على جميع خدمات الهيئة.

هدفنا هو الاستفادة من كافة قنوات الدفع المتوفرة حالياً، وربطها بالاقتصاد الإلكتروني واستراتيجية الهاتف المتحرك

إتاحة إمكانية التحقق من هويات الأفراد باستخدام هواتفهم المحمولة في أي وقت ومن أي مكان عند إجراء تعاملات رقمية.

كما أطلقت الهيئة عشرات المشاريع والمبادرات الاستراتيجية خلال السنوات السابقة، ومن أبرزها مشروع «الهوية الرقمية» الذي يهدف للثبوت من هوية الأفراد عبر شبكة الإنترنت من خلال تقنيات مصادقة مختلفة مثل السمات البيولوجية والشهادات الرقمية وكلمة السر التي تستخدم مرة واحدة والتوقيع الإلكتروني.

وستساعد مبادرة «الهوية الرقمية» على تقديم مستويات متميزة في خدمة المتعاملين، بحيث تصبح بطاقة الهوية «جهاز التحكم عن بعد» الذي يستخدمونه للحصول على الخدمات الحكومية والخاصة.

ولا بدّ من الإشارة إلى مشروع «المنصة المتكاملة» التي تهدف لربط 15 مؤسسة حكومية اتحادية ومعلّية مع البنية التحتية لمنظومة الهوية، حيث ستسهم هذه المبادرة في تحسين كفاءة وفعالية القطاع العام ودعم التخطيط الاستراتيجي وعملية اتخاذ القرار في الدولة.

إنّ صناعة البطاقات والدفع الإلكتروني

تسعى هيئة الإمارات للهوية للمساهمة بشكل فاعل في إنجاز التحوّل الإلكتروني في الخدمات الحكومية على مستوى الدولة، لتوفير خدمات متقدمة عالمياً للأفراد والمؤسسات تسهّل حياة الناس، وفقاً لخطة الحكومة الإلكترونية الاتحادية، وبما ينسجم مع «رؤية الإمارات 2021».

إن المشاريع الحيوية التي تنفذها الهيئة تدعم استراتيجية الحكومة الإلكترونية في الإمارات، التي تسير نحو مزيد من الخدمات المتكاملة التي لا تقتصر على شبكة الإنترنت، وإنما تمتد لتشمل الهواتف المتحركة والثابتة، وأكشاك الخدمة، بالإضافة إلى القنوات التقليدية.

وقد شرعت الهيئة بتطوير مبادرة على قدر كبير من الأهمية، لإطلاق خدمات مبتكرة تعتمد على تقنية اتصالات المجال القريب (NFC)، ووفق مفهوم «أحضر جهازك الخاص»، وذلك بالتعاون مع مشغلي شركات الاتصالات في الدولة وعدد من الشركات التقنية الرائدة.

ومن شأن هذه المبادرة أن تمكّن مؤسسات الدولة من إطلاق خدمات إلكترونية موثوقة وأمنة عبر أجهزة الهاتف المتحرك، من خلال



متنوعة وجديدة، ما يوجب على الحكومات أن تتفاعل مع هذا التغيير وتطور إمكاناتها وخدماتها وأدائها، وأن تتعاون مع القطاع الخاص لإيجاد أفضل السبل لتحسين جودة حياة الناس.

وتعرض الشركات المشاركة في المعرض ابتكارات حديثة تدعم وتسرع عمليات التطوير في مجال الخدمات الإلكترونية وهي دعوة للجميع إلى الاطلاع على كافة المعروضات والاستفادة منها لتعزيز أنظمة الهويات والتعاملات الرقمية.

تشهد تحولاً كبيراً مع دخول لاعبين جديداً إلى السوق، واستحداث أنظمة بيئية جديدة، وتحقيق مستويات عالية من الابتكار والتميز، حيث تشير العديد من دراسات السوق العالمية إلى أن هذه الصناعة تسير نحو المزيد من «التلاقي» و«التشغيل البيئي» و«التكامل».

إن القوة التي توفرها شبكة الإنترنت وتقنيات الهواتف المتحركة تمثل فرصاً وتحديات ومطالب جديدة في ظل ما يشهده العالم من تغير يشمل اختيارات المتعاملين الذين أصبحوا يتفاعلون ويتواصلون عبر منصات

مشاركات محلية وعالمية

شهد الحدث مشاركة نخبة من المتحدثين والخبراء الإقليميين والعالميين في أنظمة وتكنولوجيا البطاقات الذكية، وخبراء الصيرفة والاتصالات وتجارة التجزئة والمؤسسات الحكومية، قدموا أكثر من 80 ورقة عمل، سلطت الضوء على أحدث التجارب وأفضل الممارسات في مجال صناعة بطاقات الهوية الإلكترونية الذكية، ومناقشة دور منطقة الشرق الأوسط في تفعيل ثورة البطاقات التي تعمل بغير لمس.





مأثيو وولهد

المدير العام لشركة «تيرا بين» المنظمة للمعرض



نيرانج سنجال

الرئيس التنفيذي لشركة «أوما الإمارات»

يتناول المعرض مسائل الدفع الإلكتروني وعمليات الاحتيال والتحقق من الهوية

لقد تخطى عدد الشركات في معرض الهاتف النقال في دورته الثالثة عشرة هذا العام 150 شركة بنمو 50% عن العام الماضي، في حين أن معرض بطاقات ومدفوعات الشرق الأوسط انتقل هذا العام من أبوظبي إلى دبي لأهمية دبي بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية والتي تعدّ المستفيد الأكبر من هذه المعارض في الإمارة، إلى أن المعرض هذا العام سيركز بشكل رئيسي على قضية أمن المعلومات.

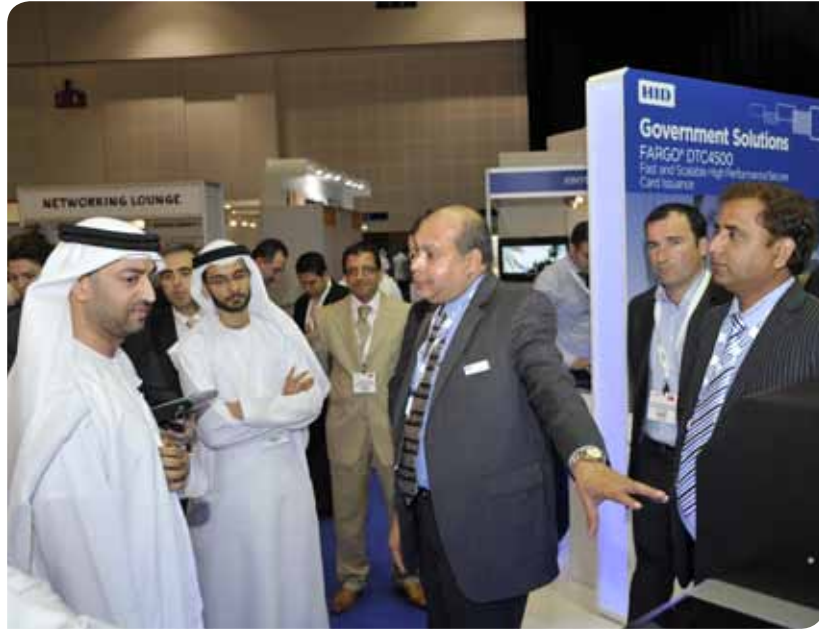
إن المعرض من خلال المحاضرات يثير العديد من التساؤلات والإجابات حول العديد من المواضيع الحساسة، مثل أمن الدفع الإلكتروني وعمليات الاحتيال الإلكتروني والتحقق من الهوية وإدارة البيانات ودور البنوك أو التعامل في حماية البيانات والمسؤولية المشتركة في تحويل الأفكار والحاجات إلى واقع، وتأسيس نظام حيوي للدفع الإلكتروني متكامل ومحصن بميزات الأمن والسلامة.

28% من عمليات التسديد في الإمارات تتم من خلال البطاقات

قال نيرانج سنجال الرئيس التنفيذي لشركة أوما الإمارات إن 28% من عمليات التسديد في الإمارات تتم من خلال البطاقات مقابل أقل من 0.2% من عمليات الدفع تتم من خلال الهاتف النقال، والسبب أن الدفع بالهاتف لم يلق بعد قبولا في الدولة.

وأضاف سنجال إن صناعة بطاقات الدفع البلاستيكية ما تزال أكثر انتشاراً بكثير من تقنيات الدفع عبر الهاتف النقال وستبقى كذلك على مدى العقد القادم على الأقل خصوصاً وأن المستهلكين ما يزالون أكثر ارتياحاً بالدفع باستخدام البطاقات.

وأفاد أن عدد عمليات الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقات في الإمارات وصلت العام الماضي إلى 1.9 مليار، وأن عدد البطاقات المصرفية البلاستيكية في الإمارات حالياً وصل إلى 30 مليون بطاقة بنهاية العام الماضي مقابل 27 مليون بطاقة في 2011 أي بنمو 11% مع العلم أن عدد سكان الدولة ازداد بنسبة 600 ألف نسمة في نفس الفترة وهذا يعني أن البطاقات مستمرة في انتشار وبقوة.



شركات عالمية عارضة

مع العاملين في مجال الأمن في القطاعات الحكومية والمصرفية.

كما استعرضت شركة «إتش آي دي جلوبال» الاسم العالمي في مجال حلول تأمين الهوية، مجموعتها الواسعة من الحلول لابتكار واستخدام إدارة الهويات الآمنة، بما فيها طابعات وأجهزة الترميز FARGO HDP0005 خلال معرض بطاقات ومدفوعات الشرق الأوسط 2013.

وقال بيسوباتي، يمثل معرض بطاقات ومدفوعات الشرق الأوسط أحد أهم المعارض التجارية في مجال الأمن بالنسبة إلى HID Global.

وأضاف: «نتواجد للقاء شركاء القنوات والمستخدمين ومصنعي القطع الأصلية والعاملين في مجال تكامل الأنظمة ومديري الأمن وتقنية المعلومات، لنحقق فهماً أوسع لأبرز تحديات أمن الهوية التي تحتاج إلى معالجتها في مكان العمل، وكيف يمكن أن تساعدنا حلولنا المتقدمة في هذا الجانب».

ساهم المعرض في خلق فرصة لجميع الفاعلين في النظام الحيوي لقطاع الهاتف المحمول للاطلاع على أحدث التطورات في مجالات جديدة مثل التسويق، ووسائل الإعلام، والترفيه، والرعاية الصحية، والتعليم.

وشاركت العديد من الشركات العالمية لأول مرة في المعرض وعرضت منتجات لم تطرح في أي من الأسواق العالمية من قبل مثل جهاز إصدار بطاقات الدفع الذي يمكن التعامل من إصدار بطاقته المصرفية أو مسبقة الدفع بنفسه وعلى مدار الساعة.

وقال نات بيسوباتي، المدير الإقليمي للمبيعات لمنطقة الشرق الأوسط وإفريقيا في شركة «إتش آي دي جلوبال» المشاركة في المعرض: يمثل معرض بطاقات ومدفوعات الشرق الأوسط أحد أهم المعارض التجارية في مجال الأمن بالنسبة لنا كشركة، لاستعراض منتجاتنا وحلولنا في معرض البطاقات والمدفوعات، وبخاصة أحدث منتجاتنا التي قمنا بطرحها مؤخراً، ومنها أجهزة طباعة البطاقات البنكية الجديدة للقطاع المصرفي. وأعتقد أن المعرض يمثل فرصة رائعة للتواصل







جائزة الإبداع في الهوية الرقمية

بمساهمات الدكتور الخوري «الإبداعية» في مجالات تطوير أنظمة الهوية المتقدمة، وبدوره الفاعل في قيادة فريق عمل الهيئة نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

كما نوهت اللجنة بالنجاح العلمي الذي يقدمه الدكتور الخوري في مجال أنظمة الهوية الرقمية والربط الإلكتروني والذي ناهز 50 بحثاً ودراسة علمية نشرت في مجالات عالمية محكمة ومتخصصة في مجال التطوير الإداري والتحول المؤسسي والحوكمة الإلكترونية ودعم الاقتصاد المعرفي والرقمي وإدارة الهوية المتقدمة، بالإضافة إلى العديد من البحوث المتخصصة في مجالات مختلفة.

منحت لجنة التحكيم الدوليّة المنبثقة عن «مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات والدفع الإلكتروني 2013» الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية «جائزة الإبداع في الهوية الرقمية»، وذلك تقديراً لدوره في تطوير منظومة إلكترونية متكاملة لإدارة الهوية الشخصية في الإمارات، ومبادراته المتميزة الهادفة إلى تسخير الأنظمة التكنولوجية المتقدمة لخدمة هذه المنظومة.

وأشادت لجنة التحكيم، التي ضمت مجموعة من رؤساء تحرير عدد من المجلات العالمية المحكمة، وعدد من المستشارين الدوليين،

«إنّ الجائزة هي ثمرة جهود فريق عمل أسرة هيئة الإمارات للهوية، وسعيهم الدائم لتعزيز مسيرة تميّز منظومتها المؤسسية، وصولاً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للهيئة وتنفيذ مشاريعها الهادفة إلى تقديم أفضل الخدمات للمتعاملين وتحقيق رضاهم ورسم البسمة على وجوههم





4 آلاف زائر لمؤتمر ومعرض بطاقات الدّفْع وموقع «الهوية» يستقطب 20 ألف حركة تصفح خلاله



استقطب المؤتمر والمعرض أكثر من 4 آلاف زائر على مدى يومي انعقاد «مؤتمر ومعرض الشرق الأوسط للبطاقات والدفع الإلكتروني 2013»، حيث وفر أحدث حلول وأنظمة البطاقات الذكية وتطبيقات الهوية الرقمية والدفع الإلكتروني للمؤسسات الحكومية والخاصة، التي تواجه التحديات الجديدة التي تواجهها دول العالم في سعيها

لتوفير منظومة متكاملة من الأمن والأمان في عمليات الدفع الإلكتروني، من خلال تطوير القدرات البشرية وتوفير التقنيات الحديثة.

كما استقطب الموقع الإلكتروني لهيئة الإمارات للهوية خلال انعقاد المؤتمر، أكثر من 20 ألف حركة تصفح.

وجاء الارتفاع المسجل في أعداد متصفحي الموقع نتيجة توفير خدمة البث المباشر بالصوت والصورة لوقائع وفعاليات المعرض

والمؤتمر، بهدف إتاحة الفرصة للمهتمين لمتابعة جلسات النقاش وأوراق العمل، بالإضافة إلى عملية التحديث الفوري للأخبار والتقارير التي تغطي الحدث، والتي ركزت على نقل كل ما يحدث في الجلسات وعلى هامشها بهدف إيصال المعلومة إلى متابعي ومتعاملي الهيئة، فضلاً عن وسائل الإعلام التي استفادت من عملية التحديث الآني للموقع الإلكتروني وتقنية البث المباشر.



المؤتمر الدولي الثاني للتعلم المؤسسي





نظمت هيئة الإمارات للهوية مؤتمر التعلّم المؤسسي الثاني، بالتعاون مع المؤسسة الدولية للمستثمرين في الموارد البشرية، وبمشاركة وحضور أكثر من 400 شخص من الخبراء والمتخصصين من داخل الإمارات وخارجها، إلى جانب ممثلي الجهات الحكومية في الدولة.

وتم خلال جلسات المؤتمر استعراض أكثر من 26 ورقة عمل نوقشت من قبل خبراء ومتحدثين من 15 دولة حول العالم، سلط الضوء فيها على كيفية تعزيز استراتيجيات الوعي بمضاهيم التعلّم المؤسسي وممارساته والارتقاء بالثقافة الداخلية للمؤسسات لتتعدو مؤسسات متعلمة وفق أفضل وأحدث الممارسات والمبادرات الدولية في هذا المجال.

وشهد المؤتمر الذي عقد في فندق الفيرمونت بجزيرة النخلة بدبي يومي 30-31 أكتوبر 2013 حضوراً فاعلاً من ممثلي الجهات الحكومية الاتحادية والمحلية من داخل وخارج الدولة، وصناع القرار والقيادات والمسؤولين الحكوميين ونخبة من المتحدثين والمفكرين والمحاضرين الاقليميين والعالميين بالإضافة الى الباحثين الأكاديميين المتخصصين وأيضاً الممارسين المحترفين في التعلّم المؤسسي، بالإضافة إلى المشاركين من القطاع الخاص وكذلك من مؤسسات النفع العام، وأساتذة الجامعات والمعلمين والطلاب.



معالي الشيخ
نهيان بن مبارك آل نهيان

قيادة الدولة ملتزمة بتحقيق التعلّم المؤسسي المستمر وبناء مجتمع متقدم وواثق وآمن

آخرون التزاموا به بشكل كامل»، مضيفاً: «إن أخذنا مهنة الطب على سبيل المثال، فنحن كمرضى نريد من أطبائنا أن يكونوا مطلعين بشكل دائم على أحدث المستجدات والتقنيات في تخصصاتهم المختلفة، وأن يمتلكوا المعرفة حول آخر البروتوكولات الطبية المتطورة وأنجع الأدوية والعلاجات. إذ إننا لا نفضل التداوي على أيدي أطباء جاهلين لم يهتموا بأي تحصيل علمي بعد تخرّجهم من الجامعات، بل نريدهم أن يسعوا دائماً لتحصيل آخر ما توصلت إليه العلوم».

وأبدى معاليه استغرابه من عدم تعامل بعض المؤسسات مع موظفي الحكومة بالمنطق نفسه، معرباً عن أسفه لعدم مبالاة شريحة من الموظفين بالتعلم وعدم تقديرهم لقيمة التعلم المستمر، مرجعاً أسباب هذا الأمر إلى ثلاث فرضيات، تتمثل الأولى في أن الناس خارج الدوائر الحكومية يعتقدون أن موظفي تلك الدوائر على دراية تامة بما يفعلونه، وإلا لما كانوا في مواقعهم تلك، بينما تتمثل الفرضية الثانية، في كون الكوادر الذين

المؤتمر بالحصول على فرصة للقاء هذه النخبة من الخبراء والمتخصصين في مجال التعلم المؤسسي، الذين يستعرضون ثمرة خبراتهم المحلية والعالمية، وهو ما من شأنه أن يساعد مؤسسات الدولة على تجاوز مختلف التحديات التي تواجهها».

وأشّى معاليه على الجهود التي بذلتها هيئة الإمارات للهوية بالتعاون مع شركائها في سبيل تنظيم وإنجاح هذا الحدث المتميز. كما رحب بجميع المشاركين في المؤتمر من داخل الإمارات وخارجها.

وقال معاليه إن التحصيل الأكاديمي في مجال التعلم المؤسسي جديد نسبياً، وإننا نتعامل معه ببعض الحذر، خاصة وأن عدد قليل من قادة المؤسسات لديهم المؤهلات الأكاديمية في هذا المجال، منوهاً إلى أن مفهوم التعلم المستمر مألوف لدينا جميعاً، فجدوره متأصلة في التاريخ.

وقال معاليه: «بغض النظر إن كنا نخرط في التعلم المستمر أم لا، فإن هناك أناس

والاطلاع وقادرين على اتخاذ القرارات التي تخدم المصلحة العليا للدولة.

وأكد معاليه، أن دولة الإمارات حريصة على عدم ترك مكان للجهل في مؤسساتها، وأن التعلم واجب لا يتوقف عند حدود، مضيفاً أنه لا يمكن لقيادتنا الحكيمة تحقيق رؤيتها إلا عبر دعمنا لها من خلال القيام بواجبنا كأبناء للوطن، لافتاً في الوقت عينه إلى أنه لا يمكن الارتقاء إلى مستوى التميز المطلوب إن لم يسع أبناء الدولة بشكل مستمر نحو التعلم وتعزيز كفاءاتهم في مختلف المجالات.

وأشار إلى أن تحقيق ذلك الهدف يستغرق الوقت، فهو يهدد الأمر الواقع، وي طرح الكثير من الآراء والحجج المتضاربة، معتبراً أنه لا يمكن إغفال التعلم المؤسسي كأمر ملحّ وواجب.

وقال معاليه إن المجتمعات التي تضم أناساً مهتمين بالعلم ومتفانين من أجل تحصيله، هي مجتمعات تبيض بالحياة وتتمتع بمستقبل مشرق، مضيفاً: «إننا محظوظون في هذا

أكد معالي الشيخ نهيان بن مبارك آل نهيان وزير الثقافة والشباب وتنمية المجتمع رئيس الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة، التزام القيادة الرشيدة للدولة برئاسة صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، بتحقيق التعلم المؤسسي المستمر، وحرصها على دفع المؤسسات الحكومية نحو مواصلة العمل على بناء مجتمع متقدم وواثق وآمن، وبناء اقتصاد مستدام مفتوح ومنافس عالمياً.

كما أكد معاليه حرص صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، وأخيه الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة، على بناء مجتمع يستجيب لاحتياجات الأفراد والمجتمع بشكل عام.

وقال معاليه إن قيادة الإمارات تريد لمواطني الدولة أن يكونوا على ثقة بحصولهم على خدمات متميزة وعالية المستوى، وأن يكون المواطنون في الوقت نفسه واسعوا المعرفة



الحكومية والتعليمية ورجال الأعمال حول العالم لاتخاذ خطوات جريئة لفتح الباب أمام التعلم وصولاً إلى تحقيق الازدهار المؤسسي، معتبراً أن المؤسسات المتميزة هي التي تتمتع بالقدرة الإدارية اللازمة من أجل الحفاظ على استمرارها في العمل بشكل فعال ومجد اقتصادياً، وهي التي تتوقع ما لا يمكن توقعه، وتكون جاهزة دائماً لتمكين كوادرها البشرية من العيش بأمان وسعادة.

المؤسسات الحكومية على مستوى العالم تواجه تحدياً يتعلق بكيفية تحويل الوزارات والدوائر والوكالات إلى مؤسسات متعلمة بشكل فعلي.

وأشار معالي الشيخ نهيان بن مبارك إلى أن هذه الملاحظات تنطبق أيضاً بنسب متفاوتة على العاملين في القطاعات الأخرى من المجتمع، بما فيها التعليم والأعمال، مؤكداً أن الأهمية البالغة لمؤتمر التعلم المؤسسي تتمحور في هذا الجانب، داعياً العاملين في القطاعات

الذين هم داخل المؤسسات الحكومية، حيث يطمحون إلى الاحتفاظ بمواقعهم الوظيفية ولا يتمنون خسارتها، وبالتالي يخشون ويقاومون التغيير.

وقال معاليه: «أنا شخصياً أعتقد أن الغالبية العظمى من موظفي الحكومة يتمنون في الحقيقة الحصول على التعلم بشكل مستمر، إلا أنهم يقدرّون في الوقت ذاته مخاطر الرغبة في تحصيل العلم»، لافتاً إلى أن

تتألف منهم المؤسسات الحكومية يعتقدون أنه لولا تمتعهم بالمؤهلات العالية لما حصلوا على تلك الوظائف، وبالتالي يفترضون أنهم لا يحتاجون لمزيد من المؤهلات العلمية، في حين تتمثل الفرضية الثالثة في أن الناس داخل وخارج المؤسسات الحكومية يميلون إلى الاستكانة إلى الأمر الواقع، على اعتبار أن الاستقرار والقدرة على استشراف الآتي أمران مهمان بالنسبة إليهم، وبشكل خاص



سعادة الدكتور المهندس

علي محمد الخوري

تبني مفاهيم الإدارة الحديثة وسيلة لتحقيق الأهداف وتحقيق رؤية القيادة

لقد تبنت هيئة الإمارات للهوية مفهوم التعلّم المؤسسي الحديث باعتباره وسيلة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، بما يتوافق مع رؤية الإمارات 2021 التي تهدف لجعل الدولة في مصاف الدول الأكثر تقدماً، ولمواكبة التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم من حولنا، وذلك انطلاقاً من إيمان الهيئة بأن كادرها البشري هو الوحدة المكونة للمؤسسة، وأن تطوير هذه الوحدة هو الذي يضمن تحقيق الأهداف والارتقاء بالأداء ومستوى الخدمات.

إن قيم هيئة الإمارات للهوية المنبثقة عن خطتها الاستراتيجية 2010-2013، والمتمثلة بالتركيز على المتعاملين والثقة والابتكار والمسؤولية والعمل بروح الفريق، هي ما يجمعنا اليوم تحت مظلة هذا المؤتمر الدولي ومع هذه النخبة «الرائدة» من الخبراء والمتخصصين العالميين في مجال التعلّم المؤسسي.

لقد قطعت الهيئة شوطاً نحو تطبيق مبادئ التعلّم المؤسسي في العديد من ممارساتها

إن بناء الحكومات «الذكية» يتطلب إعادة بناء مؤسسات «متعلمة»، قادرة على تجاوز المفاهيم الإدارية التقليدية السائدة في العديد من المؤسسات الحكومية على مستوى المنطقة العربية، ومواكبة عصر الإنترنت والشبكات الرقمية الذي نعيش فيه.

ويجب على المؤسسات الحكومية اتباع فكر التعلّم المؤسسي لبناء القدرات الفردية لرأسمالها البشري والمؤسسي، لتتمكن من تحقيق مستهدفاتها والارتقاء بأدائها وتطوير خدماتها، والوصول إلى الابتكار والإبداع في نطاق عملها الحكومي.

كما يتوجب على المؤسسات وقياداتها العمل على تطوير آليات جديدة للارتقاء بمفهوم العمل المؤسسي، تتسجم مع متطلبات عصرنا الحالي، وبما يحقق رضا المتعاملين الخارجيين والداخليين، كما أن من الضروري للدول أن تسعى جاهدة لبناء المنظومة الفكرية لرأس مالها البشري، على اعتبار أن فكر الشعوب هو ما يتحكم في تقدم الدول أو تراجعها.



عمل حكومي.

إن التعلّم المؤسسي الدائم هو الذي يصنع «الثقة»، التي تعزز بدورها «المسؤولية»، وتحت على «العمل بروح الفريق» وتدفع نحو «الابتكار»، وصولاً إلى كسب رضا المتعاملين، والمساهمة في تحقيق التنمية الشاملة على مستوى الدولة، وتعميم المعرفة والتجربة الناجحة لتستفيد منها الإنسانية في مختلف المجتمعات.

الداخلية وعلاقتها مع المتعاملين الخارجيين، وكانت سبّاقة إلى تأسيس «مركز الإمارات للتعلّم المؤسسي» الذي يُعد أول مركز من نوعه في المنطقة، فالتعلّم المؤسسي الذي تتبناه الهيئة يهدف إلى تحقيق الابتكار وتعزيز روح المسؤولية وبناء الثقة والعمل بروح الفريق وصولاً إلى التركيز على المتعاملين أو الإنسان بلغة قيادتنا الرشيدة (حفظها الله)، الذي هو محور جميع الخطط والمشاريع، وهو الحكم الأول والأخير على نجاح أي جهد أو



الدكتور علاء جراد

التعلم المؤسسي هو التخليص من الخرائط الذهنية القديمة لإعادة صياغة المستقبل برؤى جديدة

الوصول إلى مرحلة التعلم بوتيرة أسرع من المنافسين، هي الميزة التنافسية الرئيسة التي تخرج بالمؤسسة إلى فضاء آخر يسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية بطريقة فعالة، فضلاً عن تطوير أفضل الممارسات وتشجيع الإبداع في تطبيق مفهوم التعلم المؤسسي وابتكار آليات جيدة تساهم في نشره وتعميمه.

وهنا لا يدّ من الإشارة إلى أن التعلم يبدأ من التعلم الفردي ثم التعلم على مستوى المجموعات وفرق العمل والإدارات ثم ينمو ويتجذر حتى يصبح على مستوى المؤسسة. وأن التعلم المؤسسي هو السبيل للوصول إلى مؤسسات متعلمة والمؤسسات المتعلمة هي السبيل للوصول إلى الحكومات المتعلمة التي تؤدي إلى الحكمة الذكية والابتكارية، وهذا ما نشهده يومياً على أرض دولة الإمارات العربية المتحدة والتي تضع كل يوم معايير جديدة وتتميز على كل الأصعدة، حتى أصبحت ممارسة قياسية في مجالات عديدة، وهو ما لم يأت من فراغ بل كنتيجة لتحسين المستمر والتعلم من جميع المصادر

أصبح لزاماً على المؤسسات باختلاف أنواعها، إيجاد السبل لاكتساب المعارف وترجمتها إلى أفعال تقود نحو التغيير والتحسين ثم نشرها، وقد باتت أساليب وسبل التعلم اليوم عديدة مثل أنظمة الاقتراحات والشكاوى وتخطيط السيناريوهات والمقارنات المعيارية والتقييم الذاتي ودوائر التغذية الراجعة، حيث يضمن تطبيق هذه السبل للمؤسسة في ظل قيادة واعية وملتزمة بالتعلم، التحول إلى مؤسسة متعلمة ومتميزة.

إن من أهداف إقامة هذا المؤتمر تمكين الموظفين وإتاحة الفرصة لهم للتعرف على أفضل الممارسات العالمية الحديثة في مجال التعلم المؤسسي، وكذلك تقديم المشورة للمؤسسات الساعية إلى تحقيق التميز المؤسسي المستدام، وليصبح هذا المؤتمر في المستقبل مرجعية فكرية على مستوى المنطقة في نشر ثقافة ومفاهيم وممارسات التعلم المؤسسي والإبداع.

إنّ بإمكان أي مؤسسة أن تنسخ المنتجات والخدمات وكذلك التكنولوجيا، إلا أن



التعلم من تقارير تقييم جوائز وبرامج الجودة والتعلم الرسمي من خلال التدريب والتعلم غير الرسمي من خلال العديد من القنوات.

المتاحة، ومنها الخيارات السابقة والتعلم أثناء الممارسة، والتعلم من خلال المقارنات المعيارية والتعلم من الموظفين والجمهور من خلال أنظمة الاقتراحات والشكاوى، وكذلك

مفهوم التعلم المؤسسي

نشأ مفهوم التعلّم المؤسسي في الولايات المتحدة الأميركية على يد البروفيسور بيتر سينج، من خلال نظرية التعلّم المؤسسي لرجال الإدارة، حيث أكد سينج أن الوقت قد حان لإعادة النظر في مفاهيمنا وأفكارنا الفلسفية حتى نستطيع استيعاب متطلبات الجودة الشاملة.

وامتد المفهوم بعد ذلك إلى الدول الاسكندنافية والمملكة المتحدة، وقامت حكومات كل من الولايات المتحدة الأميركية والصين وسنغافورة ونيوزيلندا وكندا والمملكة المتحدة بتبني مفهوم التعلّم المؤسسي.

كما تم تطبيق نظريات وممارسات التعلّم المؤسسي في عشرات المؤسسات الكبرى من بينها وكالة الفضاء الأميركية (ناسا) والجيش الأمريكي و«جنرال إلكتريك» وشركة «زيروكس» و«فيديكس».

ويعتبر التعلّم المؤسسي مهماً لأنه وسيلة إبداعية متقدمة لتخطيط وتوجيه التغيير وتحويله إلى طرق وآليات فعالة تساعد في إنجاز العمل، ويوضح كل من أرجيريس وشون أن على المؤسسات أن تتمتع بالفاعلية في الاستجابة للفرص ليس لغرض البقاء فقط ولكن من أجل التقدم والنمو أيضاً، حيث أن التعلّم غالباً ما يكون ضرورة وليس خياراً.

ولقد جاء كتاب البروفيسور بيتر سينج «البعد الخامس: فن تطبيق المنظمة المتعلمة» بفكرة إيجاد المؤسسة المتعلمة وتحديد الأبعاد الخمسة المطلوبة لتحويل أي منظمة من منظمة تقليدية إلى منظمة متعلمة. فقد عرف الدكتور سينج المنظمة المتعلمة بأنها: «المنظمة التي ينمي العاملون فيها قدراتهم بصورة مستمرة لتحقيق النتائج التي يستحقونها، ويتم فيها تشجيع أفكار جديدة ومنفتحة، ويطلق فيها عنان الأهداف المجتمعة ويتعلم فيها العاملون كيف يتعلمون بصورة جماعية».



مركز الإمارات للتعلّم المؤسسي
Emirates Center for Organizational Learning

نبذة عن

مركز الإمارات للتعلّم المؤسسي

في «الهوية»

المؤسسات على تبني ثقافة التعلّم المؤسسي، وتصميم وتقديم برامج تدريبية معتمدة، وتأسيس وتنفيذ جائزة دولية للمؤسسات المتعلمة، وتقدير وتكريم الجهات والشخصيات التي ترعى التعلّم المؤسسي، إلى جانب تنظيم مؤتمرات سنوي للتعلّم المؤسسي في الإمارات، وتقديم الدعم والمشورة في مجال التعلّم المؤسسي للمؤسسات الحكومية الساعية لتحقيق التميز وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في مجال عملها.

أعلنت هيئة الإمارات للهوية عن تأسيس مركز الإمارات للتعلّم المؤسسي في مطلع عام 2013، كأول مركز للتعلّم المؤسسي على مستوى الدولة والمنطقة، وهو مبادرة وطنية ومجتمعية أطلقتها الهيئة لإتاحة الفرصة لموظفيها وللمؤسسات الحكومية في الدولة للتعرف على أفضل الممارسات العالمية الحديثة في مجال التعلّم المؤسسي، والوصول إلى التميز المؤسسي التنافسي المستدام، من خلال التركيز على التطوير الدائم للكوادر البشرية المواطنة، وتعزيز قدراتهم الجماعية باعتبارهم محور اهتمام قيادة الدولة في مسيرتها نحو الريادة.

وتتمثل أبرز استراتيجيات المركز وخدماته ونشاطاته وفعالياته في نشر مفاهيم وممارسات التميز المؤسسي، وتشجيع

الرقص مع الفيلة



الدكتور المهندس
علي محمد
الخوري
مدير عام هيئة الإمارات
للهوية

على الدول أن تسعى جاهدة لبناء المنظومة الفكرية لرأس مالها البشري



الدولة، يواكب توجهات القيادة الرشيدة للدولة بالتحول نحو الحكومة الذكية ويدعم بناء الحكومة المتعلمة، والمساعي الهادفة لتحقيق التنمية والاستدامة في مختلف الممارسات والخدمات الحكومية، وهو ما دعا هيئة الإمارات للهوية إلى الالتزام بنشر ثقافة التميز والتعلم والتحفيز على مواصلة التعلم والتحصيل المعرفي، بما يساهم في الارتقاء بوعي الكوادر الوطنية الشابة حول أهمية أدوارهم وواجباتهم ومسؤولياتهم الوطنية والإنسانية والمهنية، وفي تحقيق تطلعات القيادة الرشيدة للدولة لأن تغدو الإمارات في مصاف الدول المتقدمة عالمياً.

وفي هذا الإطار فإنني أؤكد استمرار الهيئة في نهجها وسياساتها القائمة

كما يتوجب على المؤسسات وقياداتها العمل على تطوير آليات جديدة للارتقاء بمفهوم العمل المؤسسي، تتسجم مع متطلبات عصرنا الحالي، وبما يحقق رضا المتعاملين الخارجيين والداخليين، وفي الوقت ذاته فإن من الضروري للدول أن تسعى جاهدة لبناء المنظومة الفكرية لرأس مالها البشري، على اعتبار أن فكر الشعوب هو ما يتحكم في تقدم الدول أو تراجعها.

وتتملك هيئة الإمارات للهوية تجربة غنية في مجال ترسيخ مفهوم التعلم المؤسسي في إطار سعيها لأن تكون أول مؤسسة اتجاودية متعلمة في المنطقة، حيث قطعت شوطاً نحو تطبيق مبادئ التعلم المؤسسي في العديد من ممارساتها الداخلية وعلاقتها مع المتعاملين الخارجيين، وكانت سباقة إلى تأسيس «مركز الإمارات للتعلم المؤسسي» الذي يعد أول مركز من نوعه في المنطقة.

إنّ تبني مفاهيم التعلم المؤسسي في مؤسسات

إنّ بناء الحكومات «الذكية» يتطلب إعادة بناء مؤسسات «متعلمة»، قادرة على تجاوز المفاهيم الإدارية التقليدية السائدة في العديد من المؤسسات الحكومية على مستوى المنطقة العربية، ومواكبة عصر الإنترنت والشبكات الرقمية الذي نعيش فيه، وهنا وفي هذا المجال فإنني أدعو المؤسسات الحكومية إلى اتباع فكر التعلم المؤسسي، لبناء القدرات الفردية لرأس مالها البشري والمؤسسي، لتتمكن من تحقيق مستهدفاتها والارتقاء بأدائها وتطوير خدماتها، والوصول إلى الابتكار والإبداع في نطاق عملها الحكومي.

ويتطلب تطبيق مفهوم التعلم المؤسسي بشكل ناجح أن تسارع القيادات الإدارية في المؤسسات الحكومية، إلى تحويل مؤسساتهم إلى مؤسسات متعلمة وهو أمر بات ملحاً الآن أكثر من أي وقت مضى لمساعدة المؤسسات على تجنب التحديات الكبيرة التي تواجهها اليوم، والتغلب عليها عبر اتباع وسائل التعلم من خلال فرق ومجموعات العمل.



وشارك الدكتور الخوري فريق عمل من هيئة الإمارات للهوية في تقديم ورقة العمل وشرح أوجه التشابه بين الفيلة والمؤسسات في عدة جوانب هي:

- الذاكرة المعرفية التي يمتلكها كل من المؤسسة والفيلة.
- تحليل المخاطر والفرص.
- الإبداع لتقليل أثر المخاطر.
- حس المسؤولية والولاء المؤسسي المطلق.
- التعلم والتطور المستمر.
- الالتزام والتنظيم الإداري.
- النضج الفكري.
- المسؤولية الإجتماعية.

كما شرح العناصر المكونة للتعلم المؤسسي واصفا المؤسسة المتعلمة بأنها تمتلك المهارة والقدرة على إنشاء واكتساب وتبادل وتطبيق المعرفة التي تساعدها في التعرف وتحديد التحديات أو التغيرات في بيئتها الداخلية والخارجية.

وتحدث الدكتور الخوري عن مراحل التعلم، وكيفية التعلم من خلال فرق العمل والمقومات والمعوقات التي تقف بوجه التعلم المؤسسي.

على الاستثمار في التعلم المؤسسي، وتعزيز نجاحها كأول هيئة اتحادية على مستوى الدولة تحصل على شهادة «المستثمرون في الموارد البشرية».

وتناول الدكتور الخوري في الورقة التحديات المتجددة في عالمنا المتغير، وتطرق بإسهاب إلى مفهوم التعلم المؤسسي وما إذا كانت المؤسسات تتعلم وماهية الوسائل التعليمية المتوفرة حالياً، مؤكداً على أهمية إيجاد وسائل تعليمية جديدة.



الدكتور أحمد درويش

وزير التنمية الإدارية
الأسبق بجمهورية مصر
العربية



البروفيسور بوب غارات

مستشار حكومة جنوب
افريقيا للحكومة
المؤسسية والتعلم
التطبيقي

الحكومة السلسلة غير المرئية

وأكد أن الحكومة الناجحة هي القادرة على تنفيذ التشريعات والقوانين بسلاسة تامة ومن دون أن تتسبب أية ضغوط على مواطنيها ومستثمريها، لافتاً إلى أهمية دور الحكومة في توقع متطلبات مواطنيها قبل احتياجهم لها، وكذلك أهمية وسائل الإعلام الحديثة (الرقمية) في تسهيل الخدمات وتقديمها بصورة تناسب المواطنين.

استعرض الدكتور أحمد درويش في ورقة عمل قدمها بعنوان «الحكومة السلسلة غير المرئية»، مكونات تلك الحكومة مع إجراء مقارنة موضوعية فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها لمواطنيها.

وتحدث درويش حول تطور الحكومة المصرية والمرحلة الانتقالية التي وصلت إليها، لافتاً إلى أن ثلثي الوثائق التي تصدرها للمواطنين تستخدم من قبلهم لدى جهات حكومية تتبع لها وهو ما يعكس ضرورة انتقالها إلى حكومة إلكترونية باتباع نموذج عمل جديد مبني على أسس جديدة تمنع الاحتكار وتسمح بالمشاركة وتعزز الشفافية.

وقدم درويش شرحاً لآلية ربط العناصر الثلاثة: (الحكومة، الأعمال، المؤسسات غير الربحية) لتشكيل حكومة غير مرئية تستجيب لاحتياجات المجتمع.

أين كان المجلس؟

وأعرب غارات عن أمله بأن تكون هناك حكومة فاعلة للشركات في المجتمعات، وهو ما قد يؤدي إلى اقتناع الحكومات بالاتفاق على حكومة الشركات، كما هو من ناحية حكومة المؤسسات العسكرية.

ركّز السيد بوب غارات في ورقة العمل بعنوان «أين كان المجلس؟» على موضوع حوكمة الشركات، متسائلاً عن مدى فعاليتها ومصداقيتها، خصوصاً وأنها وفرت حلولاً للكثير من المشاكل الاقتصادية والمؤسسية التي حدثت في العقود الأخيرة، علماً بأنها ليست كذلك، ولكن يمكن أن تكون حلاً في حال تم النظر إليها على أساس أنها نظام للتعلم.

وتناول في ورقته العناصر الأربعة الرئيسة التي تلعب دوراً في نظام التعلم وهي: (مجلس الإدارة، المالكون، المشرعون، المنظمون).

وأكد غارات على أن الحوكمة المؤسسية تشكل نقطة تحول كمفهوم عالمي متخصص وله مصداقية، كما قدم شرحاً لمفهوم التعلم المؤسسي وإطار عمل الحوكمة المؤسسية وتشريعاتها.

«الحكومة
المؤسسية تشكل
نقطة تحول
كمفهوم عالمي
متخصص وله
مصداقية»



الدكتور
عمرو سلامة
مستشار الجامعة
الأمريكية بالقاهرة

«الحرص على الإبقاء على أكبر قدر ممكن من المعلومات والممارسات»

وانعكاساته الإيجابية على المنطقة خصوصاً فيما يتعلق بالنمو والازدهار الاقتصادي، والأداء الإيجابي والتقدم المستمر، ومفهوم التعلم المؤسسي والتحديات التي تواجهه في ظل التطورات الراهنة في المنطقة ومن بينها عدم تقبل فكرة التعلم المؤسسي وأية أفكار أخرى قد تحدث تغييراً في مجالات التفكير والعمل.

وأشاد سلامة بدور القطاع العام في دولة الإمارات والذي يعتبر مثالا يحتذى به فيما يتعلق بالخطوات الإيجابية التي اتخذتها المؤسسات الحكومية في الدولة في مجال نقل المعلومات ومشاركتها والتعلم منها.

تناولت الورقة أهمية التعلم المؤسسي وأن المؤسسات المتعلمة هي التي تتقبل التغيير وتعمل على نقل وتحليل المعارف المتوفرة لديها وتوثيقها وتبادلها مع الآخرين.

وعرض الدكتور سلامة كيف تم تطبيق نظام التعلم المؤسسي في مؤسسة مستشفى سرطان الأطفال بمصر (57357)، من خلال رؤية تؤمن بالتعلم والمساعدة على تقديم أرقى درجات المعرفة والعلم التطبيقي للمجتمع الطبي وذلك للوصول إلى أفضل مستويات التميز والجودة في مجال الرعاية الطبية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

وتناول سلامة الفرق بين التعلم المختلط (Blending learning)، والتعلم الكلاسيكي وكيفية تطبيقه في المستشفى.

وتحدث حول موضوع التعلم والتطوير





البروفسورة
ماريون ماثيو
رئيسة قسم التربية
والتعليم في جامعة
شياتس - إلاهباد



ديفيد ديل
مدير عام هيئة
«المستثمرون في الموارد
البشرية الدولية»

وسائل التعليم المبتكرة لتحقيق الاستدامة

التغيير، مؤكدة أهمية قيام الإدارة المعنية في القطاع التعليمي بالتحول من إدارة المدخلات الى إدارة النتائج. ولفتت ماثيو إلى عدم وجود نموذج واحد لبناء تعليم مبتكر وجذري، وأن هذا الأمر يعتمد على قدرة وعزم الفرد والمؤسسة على التعلم والتطور.

تناولت ورقة العمل التي قدمتها البروفسورة ماريون ماثيو، موضوع التعليم ووسائله المبتكرة لتحقيق الاستدامة، مستهلة إياها بالسؤال حول ما إذا كان نظام التعليم الحالي يساعد على بناء أفراد متعلمين وواعين. وقالت إن العالم بأسره يمر بمرحلة اضطراب بين ما اعتاد عليه الناس وبين ما هو حاصل الآن فيما يتعلق بوسائل التعليم المتبعة، مشيرة إلى أن الطلاب اليوم ينشأون على التكنولوجيا الرقمية التي غيرت طريقة الاستيعاب، وكيفية الوصول إلى المعلومات.



«يجب على إدارات القطاع التعليمي التحول من إدارة المدخلات الى إدارة النتائج»

وأشارت إلى وجوب استحداث نموذج لنظم التعلم يحفز على الابتكار ويتمشى مع التغيير الحاصل ويواكب متطلبات التعلم وليس التعليم. ودعت إلى مساعدة الطلبة والمعلمين على اقتناص الفرص للمضي قدماً، منوهة إلى أنه يمكن للجميع المشاركة في إحداث

بناء المؤسسات المتعلمة عن طريق استخدام مواصفة «المستثمرون في الموارد البشرية»

والإدارة التنفيذية. مقدماً أمثلة عن أفضل الممارسات في هذا المجال، مشيراً إلى أن الأفضلية المستدامة للمؤسسات هي قدرتها على التعلم بشكل أسرع من المنافسة.

تساءل ديفيد ديل خلال ورقة العمل التي قدمها في المؤتمر بعنوان (بناء المؤسسات المتعلمة عن طريق استخدام مواصفة «المستثمرون في الموارد البشرية») عن الأسباب التي تجعل المؤسسات المتعلمة ناجحة، مؤكداً أن نسبة التحفيز في تلك المؤسسات تكون مرتفعة، فضلاً عن ميزة المرونة لدى العاملين في المؤسسة وهو ما يرتقي بالأداء المؤسسي نحو مستويات أفضل.



«الأفضلية المستدامة للمؤسسات هي قدرتها على التعلم بشكل أسرع من المنافسة»

وتطرق ديل إلى تطور مشروع «المستثمرون في الموارد البشرية» منذ نشأته، ونوع المؤسسات التي يخدمها، شارحاً إطار عمل المستثمرين في الموارد البشرية، مع التركيز على المعايير التي تتعلق بالتعلم المؤسسي.

وأكد ديل على دور الإدارة في دعم عملية التعلم، وشرح دور كل من الإدارة العليا



روبرت ماكجريجور

رئيس مجلس إدارة
شركة برو الدولية
للاستشارات

الحاجة الملحة: القيادة - الشراكة بين الحكومة وقطاع الأعمال لخلق الوظائف

شراكات تجارية مع الحكومة وخلق البيئة المناسبة التي تشجع الشركات على النمو وخلق فرص عمل جديدة.

تناول روبرت ماكجريجور في ورقته موضوع البطالة، والشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص في إيجاد الحلول التي تساهم في التخفيض من نسبتها وفي إيجاد فرص العمل.

وقال إن من الصعب على الخريجين الجدد الحصول على وظيفة في ظل عدم امتلاكهم للخبرات العملية في مجالات تخصصهم، الأمر الذي يتطلب وضع برامج لتدريبهم وصقل مهاراتهم وإكسابهم الخبرات المطلوبة لشغل الوظائف.

وأشار ماكجريجور إلى أن الغرض من المشاريع الاستثمارية والتجارية هو في المقام الأول خدمة المجتمع، وأن من هم في المناصب القيادية وخاصة في مجال الأعمال التجارية يتحملون مسؤولية كبيرة في معالجة قضايا البطالة وهو ما يستدعي ضرورة إقامة





نيكو شوني
متخصص في القيادة
الاستراتيجية



البروفسورة
أغني فالفيانوس
أرفنايتس
رئيسة مجلس أمناء
ال جائزة الدولية للتعلم
المؤسسي وخبيرة التنمية
المستدامة

تعزيز فعالية الخدمة العامة والكفاءة من خلال تطبيق نهج التعلم المؤسسي

أكد السيد شوني أن على القادة الاستراتيجيين الإعلان عن القيم والمعتقدات والميزات الفريدة التي يمتلكونها، بالإضافة إلى إحداث توازن بين الكفاءات الرئيسية، وأن يعملوا في ذات الوقت على تعزيز مبدأ التعلم المؤسسي، للكشف عن التوقعات المرجوة من الخدمات العامة الظاهرة وغير المعروفة أيضاً.

وأوضح أن بإمكان هؤلاء القادة التأثير على المؤسسة بشكل مباشر من خلال علاقاتهم الداخلية والخارجية، أو بصورة غير مباشرة عن طريق تعزيز الإبداع، وتبني طرق حديثة تخدم عملية الاتصال والتواصل في المؤسسات العامة الأمر الذي يعزز التعلم ونقل المعرفة في تلك المؤسسات.

السياسات البيولوجية لبناء مجتمع من الأمل

وأساليب العيش على نحو مستدام. وقالت: «إننا جميعاً بحاجة إلى تعزيز الإجراءات الإيجابية التي قد تكون بمثابة مصدر إلهام وتوجيه للمجتمعات في جميع أنحاء العالم، وخصوصاً لأبناء تلك المجتمعات الراغبين بالمشاركة في الجهود الرامية إلى تخفيف ظاهرة الاحتباس الحراري والتدهور البيئي، بهدف بناء مجتمع من الأمل».

أوضحت البرفسورة أغني فالفيانوس أرفنايتس في ورقعتها أهمية السياسات البيولوجية في تأسيس رؤية جديدة للقيادة المهمة تساعد على تركيز كل نشاط على المهمة المترتبة على إنقاذ البيئة وجميع أشكال الحياة على كوكب الأرض.

وأشارت إلى الدور الكبير للتكنولوجيا في توسيع الإمكانيات والقدرات البشرية، وفي ذات الوقت إلى العواقب الوخيمة لها في حال استخدمت لخدمة النفوس الجشعة، لافتة إلى ضرورة أن تكون هنالك مسؤولية أخلاقية لتقييم التقدم البشري في سياق الشراكة والإنصاف وتحقيق التوازن البيئي.

وأكدت على ضرورة إتاحة الموارد التقنية والمعلومات لجميع المواطنين، بحيث تكون أدوات تساعدهم على فهم وتقدير نمط


روبرت كاي

 مالك شركة إيثوس
للاستشارات

تيرنس بولدن

 مؤسس مجموعة
شركات (تي.ل.جي)،
ورئيس شركة غرويت
للاستشارات

التواصل... التعلّم... ومشاركة العلوم والمعارف

تناول روبرت كاي في ورقته تجربة المتعاملين في دولة الإمارات، والمقارنة المعيارية الموجبة في هذا المجال، نظراً لأهميتها في تحديد مكانة المؤسسة من حيث مستوى خدمة المتعاملين، وفي أي مستوى يجب أن تكون، وآلية الوصول الى ذلك المستوى.

وركز كاي على آلية تطوير تجربة المتعاملين من خلال مشاركة المعلومات، التي تعد مفتاح النجاح لأي مؤسسة كانت، مشيراً إلى التحديات التي تواجهها المؤسسات في مساعيها نحو ممارسة التعلم وكيفية قياس الممارسات التي تقوم بها في هذا المجال.

وتحدّث عن التعلّم المؤسسي والعناصر المتداخلة التي تسهم في عملية التعلم ونقل المعلومات ومن بينها: التواصل، والانخراط، والمشاركة، والتعلّم، والتطوير.

نظام الادارة المتكامل.. نظم مبتكرة لتحقيق أعلى مستوى من الأداء

وأكد أن نظام رسم الخرائط يسد الفجوة الحالية بين الرؤية والتخطيط والتنفيذ، بحيث يصبح لدى أعضاء الفريق رأس مال معرفي وفكري يمكنهم من المضي إلى الأمام، لافتاً إلى أن التتبع الرقمي يمكن القائد من إدارة الأداء في مؤسسته بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

بيّن تيرنس بولدن في ورقته أهمية مصفوفة التحليل الرباعي «SWOT Analysis» كخريطة طريق تمكّن من تحديد رؤية طريق المستقبل، ومن رصد نقاط القوة الخاصة بالفرد، ونقاط الضعف والفرص المتاحة له، والتهديدات التي قد تواجهه، وتقلل من مخاطر المستقبل، وتضمن رؤية موحدة بين الجميع، وتسمح بمقارنة الرؤية والنتائج.

وأشار بولدن إلى نظام الـ «NEXOSYSTEM CONCEPT» الذي يهدف إلى معالجة التحديات وتلبية الطلب المتزايد على مواكبة وتيرة التقدم التكنولوجي السريعة والعمولة الرقمية، مؤكداً أن الغرض منه هو الحصول على قيمة مضافة أكبر من العاملين في المؤسسة وتركيز رؤيتهم على الحلول وليس على المشكلات.



الدكتور

زياد الكحلوت

مستشار الجودة والتميز
في برنامج دبي للأداء
الحكومي المتميز

كيف يمكن للحكومة المتعلمة أن تكون حكومة ذكية (قصص نجاحات من حكومة دبي)

مستعرضاً قصص نجاح حققتها حكومة دبي في هذا المجال من بينها تسهيل خدمات المتعاملين في محاكم دبي، وعملية إدارة ونقل المعرفة الداخلية التي قامت هيئة مياه وكهرباء دبي بتطويرها.

تناولت ورقة العمل التعريف بمفهوم الحكومة المتعلمة والحكومة الذكية بالإضافة إلى شرح آلية الربط، والعلاقة فيما بينها.

وفيما يتعلق بالمفهوم الأول، ركز الدكتور الكحلوت على نقطتين رئيسيتين هما: 1- التطوير والحفاظ على المعرفة، 2- استخدام المعرفة لتحسين الأداء.

أما بالنسبة لمفهوم الحكومة الذكية، فاستعرض الكحلوت أنواع الخدمات التي تقدمها الحكومة الذكية والتي تتنوع بين الخدمات المعلوماتية والميدانية-التنفيذية، والعمليات، بالإضافة إلى مطابقة الخدمات المتميزة والذكية مع نموذج التميز الأوروبي (EFQM).

وشرح الدكتور الكحلوت كيفية مساهمة التعلّم المؤسسي في تحويل الحكومة إلى حكومة ذكية





الدكتور
علاء جراد
رئيس مؤتمر التعلم
المؤسسي



الدكتور
يعقوب شاكو
أستاذ جامعي في مجال
إدارة الأعمال

هل جامعاتنا مؤسسات متعلّمة؟.. انطباعات متمرّس

تعزز بيئة العمل المتعطشة للتعلم والتحسين المستمر، وتفتح المجال وتكسر الحواجز لتحت موظفيها على تبادل الأفكار وطرد الخوف واللوم. مؤكداً أهمية أن تتحول الجامعات إلى مؤسسات متعلّمة لما لها من دور محوري في رفد سوق العمل بالكفاءات المؤهلة التي تشكل قيمة مضافة لبيئة العمل.

وأوصى الدكتور جراد بأن تتبنى مؤسسات التعليم العالي مفهوم وممارسات التعلم المؤسسي، وأن تتضمن مناهجها نظرياته وتطبيقاته، وأن تعمل على تنظيم برامج متخصصة في هذا المجال.

ركّز الدكتور علاء جراد في ورقته على استراتيجيات التعلم المؤسسي في الجامعات، وقدم شرحاً حول مفهوم المؤسسات المتعلّمة والعناصر التي تساهم في جعلها كذلك.

وأكد الدكتور جراد أهمية العوامل المؤدية إلى التعلم المؤسسي، كالتعلم من التجارب السابقة، والتعلم من الآخرين من خلال المقارنات المعيارية ونقل المعارف، والتعلم من خلال حل المشكلات، والتقييم الذاتي، والاستفادة من نتائج تقييم جوائز الجودة والتميز.

واستعرض نموذج التعلم المؤسسي وأبعاد استبيان التعلم المؤسسي الذي ابتكره (واتكينز ومرسيك) في العام 1997 والذي تم تعريبه واختبار ثباته في البيئة العربية.

وأشار جراد إلى أن المؤسسات المتعلّمة

إعادة ابتكار تعليم إدارة الاعمال.. الطريق إلى الأمام

عائق الطلبة والتي تتعلق بالحرص على إجراء البحوث، والبحث عن المعلومات من مصادر مختلفة، والسعي لإيجاد فرص عالمية وليس فقط على الصعيد المحلي.

تحدث الدكتور يعقوب شاكو حول الوضع الراهن في دولة الإمارات العربية من حيث المؤسسات التي تقدم برامج إدارة الأعمال ومصادر البرامج التعليمية والتي أظهرت أن كلاً من بريطانيا والولايات المتحدة والهند تعد من أفضل ثلاثة مصادر لتلك البرامج بالإضافة إلى عرض تكلفة تلك البرامج التعليمية على المستويات الثلاث البكالوريوس والماجستير والدكتوراة، بهدف البحث فيما إذا كان على المؤسسات التعليمية ابتكار أنماط ومناهج تعليمية حديثة من حيث المواد ووسائل التعليم المتبعة.

وأكد شاكو ضرورة تأهيل الطاقم التعليمي في مؤسسات التعليم العالي، لتمكينه من استخدام وسائل التعلم الحديثة.

كما سلط الضوء على المسؤوليات الملقاة على



البروفيسور
جورج ستونهاوس
عميد كلية نابيير
للأعمال وبروفيسور في
الإدارة الاستراتيجية
الدولية



الدكتورة
فيلفي لازاردو
ومتخصصة في التعليم
العالي، وضمان الجودة

القيادة المرتكزة على التعلم المؤسسي

واستعرض ستونهاوس نموذجاً مفصلاً حول القيادة المرتكزة على النتائج، وخصوصاً موضوع القيادة المتأصلة التي تدعم التعلم والإبداع المؤسسي.

وأكد ستونهاوس على الدور الهام للقيادة في تعريف مفهوم الواقع في مؤسستها، منوهاً إلى أن القيادة المتمكنة والأصيلة تحدد نجاح أو فشل المؤسسة.

ركّز البروفيسور جورج ستونهاوس في ورقته على المؤسسة الذكية والعناصر التي تتكون منها، بالإضافة إلى كيفية إدارة المعلومات ووسائل التعلم المؤسسي فيها.

وأشار إلى الفرق بين القيادة والإدارة، والنظريات المتعلقة بالقيادة بالإضافة إلى شرح ميزات القيادة التي تخدم التعلم المؤسسي.



التعلم المؤسسي ونظام اقتراحات الموظفين

والإبتكار، في ظل عالم متغيّر مليء بالتحديات التي ترتقي بقدرات الإنسان على ابتكار أفكار جديدة، ومدى تطور الابتكار الذي يستطيع تحقيقه في مجال الخدمات.

وأكدت أهمية وضرورة تحفيز الموظفين على الابتكار ونقل المعارف ومشاركتها لبناء مستقبل أفضل للمؤسسة ولهم.

تناولت ورقة العمل العلاقة بين التعلم المؤسسي ونظام اقتراحات الموظفين، حيث ركزت الدكتورة لازاردو على أبعاد التعلم المؤسسي وثقافة وبيئة المؤسسة، وممارسات الموارد البشرية من حيث تحفيز الموظفين وتكريمهم، لافتة إلى أهمية نظام الاقتراحات والحاجة إليه، من منظور التعلم المؤسسي. وربطت لازاردو نظام الاقتراحات بالتعلم



الجائزة الدولية للتعلّم المؤسسي



أعلنت هيئة الإمارات للهوية في افتتاح «المؤتمر الثاني للتعلّم المؤسسي» عن إطلاقها الجائزة الدولية للتعلّم المؤسسي كمبادرة تهدف إلى تعزيز ثقافة التعلّم المؤسسي وتشجيع ممارستها على المستويين المحلي والدولي.

وتأتي فكرة إطلاق هذه الجائزة في إطار توجه الهيئة نحو تأصيل ثقافة التميز وتوطينها، ونشر مفهوم الجودة وتحقيق معاييرها، حيث تعد هذه الجائزة بمثابة محرك لأنشطة التعلّم المؤسسي في الدولة والمنطقة، وتسهم بشكل كبير في رفع الوعي بمفهوم التعلّم التطبيقي والمؤسسي.

وتقوم الجائزة بتقدير وتكريم الجهات والأفراد الذين يطبقون مفاهيم التعلّم المؤسسي بشكل يساهم في حل المشكلات وتحسين الأداء وصولاً إلى التميز المستدام، باعتبار أن التحدي الحقيقي ليس في تحقيق التميز وإنما باستدامته، وتحويله إلى منهاج حياة.

وتهدف الجائزة الدولية للتعلّم المؤسسي إلى نشر وتطوير ثقافة التميز وتعميمها، وترسيخ مفاهيمها والتشجيع على المزيد من الإنجاز في ضوء معايير الجودة، بما يحقق مستويات فائقة من الإنجاز في الجوانب الأكاديمية والإدارية وينعكس على مخرجات واستراتيجيات الهيئة في المستقبل.



الدكتور
ديفيد غوتين
استشاري في إدارة
المعرفة

كافيّة المعرفة

تعزز مبدأ مشاركة الأفكار والتعلّم من الآخرين

أكد الدكتور ديفيد غوتين في ورقة العمل التي قدمها في هذه الجلسة، أن الحوار بين الناس هو أقوى وسيلة للتعلّم، نظراً لما يحمله من تبادل للأخبار، ومساهمته في تعزيز التعاون وتشجيع الابتكار.

ودعا المؤسسات إلى وضع قواعد أساسية للحديث الصادق المثمر في العمل، نظراً لما يمثله من أهمية في الإسهام بتحسين التعاون بين الزملاء، وتعزيز العلاقات الشخصية بينهم.



نهيان بن مبارك

شخصية العام 2013 للتعليم المؤسسي

وأعرب معالي الشيخ نهيان بن مبارك آل نهيان عقب تسلمه درع الجائزة، عن شكره للقائمين على «الجائزة الدولية للتعليم المؤسسي»، مؤكداً أنه من الداعمين والمتحمسين لمفهوم التعلم المستمر بالنسبة للأفراد والمؤسسات على حد سواء.

وقال معاليه: «يشرفني استلام الجائزة الدولية للتعليم المؤسسي. وأدعم وعدكم بأنه لا مكان للجهل في المؤسسات الحديثة، وأن التعليم واجب لا يتوقف عند حدود».

وأضاف معاليه: «أؤكد لكم أنني سأضعف جهودي من أجل تحصيل أفضل مستويات التعلم المؤسسي لوزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع. وسيرا على خطى الحكماء القدامى، سنسعى نحو المستقبل ونحن نتعلم أشياء جديدة بشكل مستمر».

منحت «الجائزة الدولية للتعليم المؤسسي» معالي الشيخ نهيان بن مبارك آل نهيان وزير الثقافة والشباب وتنمية المجتمع رئيس الهيئة العامة لرعاية الشباب والرياضة، جائزة (شخصية العام 2013 للتعليم المؤسسي)، وذلك تقديراً لإنجازاته معاليه ومساهماته في مختلف مجالات التعليم، وتهيئاً لدعمه وتشجيعه مفاهيم وممارسات التعلم المستمر.

وتسلم معالي الشيخ نهيان بن مبارك آل نهيان، درع الجائزة من سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، والبروفيسورة أغني فالفيانوس أرفنايتس رئيسة مجلس أمناء الجائزة الدولية للتعليم المؤسسي خبيرة التنمية المستدامة من اليونان، والبروفيسور بوب غارات مستشار حكومة جمهورية جنوب إفريقيا للحكومة المؤسسية والتعلم التطبيقي، والدكتور علاء جراد رئيس مؤتمر التعلم المؤسسي.



تكريم الموظفين المتميزين

مستوى الدولة، ويساهم في دعم الانتقال نحو الحكومة الذكية وفي تحقيق «رؤية الإمارات» بأن تكون الدولة من أفضل دول العالم بحلول العام 2021.

كما دعا الدكتور الخوري، كوادر الهيئة إلى السعي لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من المؤتمرات والندوات وورش العمل والدورات التي تنظمها الهيئة بالتعاون مع شركائها الاستراتيجيين، وبالتأكيد على التعلم المستمر والمستدام، للمحافظة على ما حققته الهيئة من مكتسبات، وتمكينها من أن تكون مؤسسة متعلمة بامتياز، مؤكداً أهمية العمل بروح الفريق الواحد لأن تحقيق التميز والتطوير المؤسسي ونقل المعرفة ونشرها مسؤولية جماعية تقع على عاتق كل من ينتسب إلى الهيئة.

لجعل هيئة الإمارات للهوية من المؤسسات الرائدة في مجال عملها على مستوى الدولة والعالم.»

وحدث الدكتور الخوري، أسرة الهيئة والمكرمين خصوصاً، على مواصلة التميز في الأداء وإذكاء روح المنافسة والتفوق في الأداء وتحمل المسؤولية والعمل بثقة، بما يساهم في تحقيق رسالة الهيئة ورؤيتها وخططها الاستراتيجية، وبما يضمن تقديم أفضل الخدمات للمتعاملين ورسم الابتسامات على وجوههم.

وأكد الدكتور الخوري، حرص الهيئة على تعزيز مفهوم وممارسات التعلم المؤسسي في صفوف قياداتها وكوادرها الوطنية، بما يعزز جهودها الهادفة لأن تكون أفضل منظومة مؤسسية بين جميع المؤسسات الحكومية على

الشاملة في الإمارات، ودعم صناعة القرار ومساندة جهود التحول الإلكتروني والانتقال نحو الحكومة الذكية، لافتاً إلى أن جعل هيئة الإمارات للهوية مؤسسة متعلمة يستلزم من كوادرها مواصلة التعلم والتحصيل المعرفي على مختلف المستويات.

ودعا الدكتور الخوري، أسرة الهيئة إلى مضاعفة الجهود لمواصلة تحقيق التميز في الأداء والارتقاء بجودة الخدمات، والسعي لرد الجميل للوطن الذي قدم الكثير لأبنائه، ويخطو بخطى ثابتة ليغدو من أفضل دول العالم، مضيفاً «أن قيادتنا الرشيدة التي تصل الليل بالنهار لتوفير أرقى مستويات الحياة الكريمة للمواطن الإماراتي، ولكل من يقيم على هذه الأرض الطيبة، تستحق منا التضحية والسهر وبذل أقصى جهد ممكن

كرّمت هيئة الإمارات للهوية 30 متميزاً من قياداتها وكوادرها في مختلف قطاعاتها ووحداتها التنظيمية ومراكز الخدمة التابعة لها على مستوى الدولة، وذلك في إطار حرص القيادة العليا للهيئة على تحفيز وتشجيع رؤسائها البشري نحو تحقيق التميز والإبداع والتفوق.

جاء ذلك خلال حفل أقيم على هامش المؤتمر الدولي الثاني للتعلم المؤسسي، حيث أكد سعادة الدكتور المهندس علي محمد الخوري مدير عام هيئة الإمارات للهوية، حرص الهيئة على تبني مفاهيم التعلم المؤسسي، لتمكين موظفيها من إدراك الدور الذي تضطلع به كمؤسسة وطنية، لا يقتصر دورها على عمليتي تسجيل السكان وإصدار بطاقات هوية لهم، بل يشمل المساهمة في تحقيق التنمية



توصيات المؤتمر

يُجمع الباحثون والمفكرون في مجال التعلم المؤسسي على مستوى العالم، على أن للتعلم المؤسسي دوراً أساسياً في بناء القدرات الفردية والمؤسسية، وأنه يشكل قيمة إضافية مستدامة، وذات أهمية بالغة لأي مؤسسة، وتشير الدراسات إلى إسهامه بشكل كبير في زيادة الإنتاجية وتطوير الأداء وتحقيق التميز والإبداع المؤسسي، كما يؤكد الباحثون أن حل 80% من المشكلات الإدارية والسياسية يتم باستخدام أساليب التعلم المؤسسي.

وأكد الخبراء المشاركون في توصيات «المؤتمر الدولي الثاني للتعلم المؤسسي» على أهمية استمرار هيئة الإمارات للهوية بانتهاج التعلم المؤسسي، ومواصلة كوادرها التعلم والتحصيل المعرفي على مختلف المستويات، داعين المؤسسات الحكومية لمضاعفة استثماراتها في تدريب موظفيها وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتعزيز مفاهيم التعلم المؤسسي المستمر لديهم، إلى جانب اعتماد وإقرار التفكير الاستراتيجي ودمجه ضمن

مناهج عملها، والموازنة بينه وبين التفكير التشغيلي بما يسهم في تحقيق أهدافها وفق أرقى معايير التميز والإبداع.

وشدد الخبراء على ضرورة أن تبذل المؤسسات الحكومية أقصى جهودها لتوفير بيئات عمل تتسم بالانفتاح والثقة، وتكون مبنية على تبادل ونقل المعرفة والخبرات من دون قيود، والاستفادة والتعلم من تجاربها الخاصة ومن تجارب الآخرين.

كما أكد المشاركون على أهمية نشر الوعي بأهمية التعلم المؤسسي المستمر، وكيفية نشره وتطويره في المؤسسات، وتقدير وتأمين دور الأفراد وجهود فرق العمل الذين يساهمون في تطبيقه على أرض الواقع.

وحث المؤتمر المؤسسات التي ترغب بالتحول إلى مؤسسات متعلمة على وضع هياكل تنظيمية تساند عملية التعلم المؤسسي، وابتكار ونشر ثقافة داخلية داعمة له، إلى جانب تشجيع قيادات الصنفين الثاني والثالث

وتطوير قدراتهم القيادية والإدارية من خلال تمكينهم وتفويضهم الصلاحيات التي تمكنهم من القيام بمهامهم وتطبيق أفكارهم الإبداعية وابتكاراتهم على الصعيد المؤسسي.

ودعا المشاركون في توصياتهم القيادات المؤسسية إلى اتخاذ قراراتهم بناء على الدروس المستفادة من الخبرات والمواقف العملية والتعليمية، مع الالتزام بالتعلم والتطوير الذاتي، ضمن رؤية مستقبلية واضحة تتم ترجمتها إلى أهداف ومبادرات عملية.

ورفع الخبراء الدوليون في ختام فعاليات «المؤتمر الدولي الثاني للتعلم المؤسسي»، أسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان إلى صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة «حفظه الله»، وإلى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي «رعاه الله»، على استضافة دولة

الإمارات العربية المتحدة للمؤتمر، مشيدين بالتسهيلات التي وفرتها الدولة لإنجاحه وتمكينه من تحقيق الأهداف والغايات التي عقد من أجلها.

وتقدم المشاركون في المؤتمر بوافر الشكر والامتنان إلى سمو الشيخ هزاع بن زايد آل نهيان مستشار الأمن الوطني رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، وإلى الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية نائب رئيس مجلس إدارة هيئة الإمارات للهوية، على الرعاية والدعم الذي حظي به المؤتمر من مجلس إدارة الهيئة، ما كان له أبلغ الأثر في نجاحه وخروجه بنتائج من شأنها أن تنعكس إيجاباً على الجهود الحكومية الساعية لبناء مؤسسات «متعلمة»، قادرة على تجاوز المفاهيم الإدارية التقليدية السائدة، ومواكبة عصر الإنترنت والتحول نحو مجتمعات واقتصادات المعرفة.

2013

فعاليات «الهوية» المحلية والإقليمية والدولية



167



المؤتمر الدولي
للاستدامة

أبوظبي

2013/06/02



مؤتمر «كارتسا»

فرنسا

2013/11/22



مؤتمر القيادة
المتميّزة

أبوظبي

2013/11/17



المؤتمر الدولي
للأهوية

تركيا

2013/05/15

منتدى مجلس
التعاون الخليجي
للمشاركة
المجتمعية
الإلكترونية
والحوكمة الرقمية

أبوظبي

2013/09/09



المؤتمر الثالث
للحكومة
الإلكترونية لدول
مجلس التعاون
الخليجي

دبي

2013/12/09

ملتقى الاتصالات
وتقنية المعلومات

الرياض

2013/09/08



الملتقى الإقليمي
الأول للمسؤولية
الاجتماعية

دبي

2013/11/04

المؤتمر الـ ١٩
للحكومة
والخدمات
الإلكترونية في
دول مجلس
التعاون الخليجي

دبي

2013/05/18



مؤتمر «أيساف»

دبي

2013/10/31

المؤسسة	هيئة الإمارات للهوية 
اسم الوثيقة	مؤتمرات ومعارض 2013
التاريخ	2014/06/01
رمز الوثيقة	
التصنيف	<input checked="" type="checkbox"/> عام <input type="checkbox"/> داخلي <input type="checkbox"/> سري <input type="checkbox"/> سري للغاية
نوع الوثيقة	<input type="checkbox"/> سياسة <input checked="" type="checkbox"/> لائحة <input type="checkbox"/> كتيب <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> نموذج <input type="checkbox"/> تقرير

إصدارات الوثيقة				
م	التاريخ	الإصدار	المعد	ملاحظات
1	2014/06/01	الأول	الاتصال الحكومي والمجتمعي	--
2				

اعتماد الوثيقة			
الإصدار / الأول	الاسم	التوقيع	التاريخ
مُعد الكتيب	الاتصال الحكومي والمجتمعي		
مدير الإدارة اعتماد المحتوى	الاتصال الحكومي والمجتمعي		
المراجعة اللغوية	الاتصال الحكومي والمجتمعي		
أمن وسرية المعلومات اعتماد التصنيف	أمن المعلومات		
ضبط التغيير		

فريق الإعداد

الإشراف العام والمراجعة:

سعادة الدكتور المهندس

علي محمد الخوري

المدير العام، رئيس لجنة الإدارة العليا

التصميم والإخراج:

سمير عرفان

الإعداد والتحرير:

عبد الرحيم الكراندي - شادي الطعامة

إبراهيم محمود

الترقيم الدولي للكتاب

ISBN 798-9948-22-219-4

جميع المعلومات والصور والرسوم البيانية والتصاميم المتضمنة في هذا الكتاب هي ملك لهيئة الإمارات للهوية ولا يجوز استخدامها أو نسخها بأي شكل من الأشكال إلا بإذن خطي مسبق من هيئة الإمارات للهوية
جميع الحقوق محفوظة لهيئة الإمارات للهوية 2014

All Information, Photos, Charts and Designs Found in this Book Belongs to Emirates Identity Authority

Any usage or duplication without formal authorization form EIDA is prohibited

© 2014 Emirates Identity Authority. All Rights reserved.



SMS 2020



Dial *168 #



emiratesid.ae

الهوية.امارات



600530003



@EmiratesID_help



@EmiratesID



emiratesidauthority



emiratesiduae