

## تقديم دراسات حالة

## المقدمة

تقوم دول العالم، بما فيها الدول العربية، بتسريع تنفيذ برامجها للتحويل الرقمي مع تفشي وباء فيروس كورونا من ناحية وانتشار التكنولوجيات الناشئة الواعدة بتطبيقاتها من ناحية أخرى. تشير الدراسات إلى أن التكنولوجيات الناشئة<sup>1</sup> تقدم إمكانات كبيرة لتحسين الشمولية (inclusiveness) وزيادة الفعالية (effectiveness) وتحسين الثقة (trust) في المؤسسات العامة، كما تساعد في تعزيز استجابة الحكومة (responsiveness) لاحتياجات المواطنين. أطلقت الإسكوا مشروع تسريع استخدام التكنولوجيا والابتكار لتعزيز العمليات في المؤسسات العامة العربية (ENACT) في بداية عام 2023 وذلك لتحفيز استخدام التكنولوجيات الناشئة في تطوير عمل مؤسسات عامة سريعة الاستجابة وشاملة وجديرة بالثقة وفعالة. وسيركز المشروع على تزويد الدول العربية بتوصيات لتسريع تنفيذ الاستراتيجيات والخطط الوطنية المعتمدة الخاصة بالتكنولوجيا والابتكار في القطاع العام. وسيركز المشروع على دعم التدابير العملية وتعزيز تبادل الممارسات الفضلى وقصص النجاح.

ويهدف مشروع ENACT إلى دعم تحقيق الهدف 16 من خطة التنمية المستدامة لعام 2030 الذي يدعو إلى السلام والعدل والمؤسسات القوية. ويرتبط بالغايات التي تهدف إلى تطوير مؤسسات فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة (الغاية 16.6)؛ وضمان اتخاذ قرارات مستجيبة للاحتياجات وشاملة للجميع وتشاركية وتمثيلية (الغاية 16.7)؛ وكفالة وصول الجمهور إلى المعلومات (الغاية 16.10).

وفي إطار هذا المشروع، ترغب الإسكوا بالحصول على دراسات حالة ناجحة ومميزة من كافة الدول العربية لنشرها وتبادلها بين الدول العربية من ناحية وللاعتناء عليها في أنشطة المشروع. والدعوة موجهة إلى كافة السلطات الوطنية والمحلية لاستكمال هذا النموذج لتقديم المبادرات التي تبيّن استخدام التكنولوجيات الناشئة والابتكار في تعزيز عمليات وخدمات مؤسسات القطاع العام.

ستقوم الإسكوا بنشر المبادرات المقدمة إليها عبر الإنترنت من خلال البوابة العربية للحكومة المفتوحة والابتكار،<sup>2</sup> التي تم إطلاقها في عام 2020، حيث ستكون بمثابة أمثلة واقعية للمبادرات التي يتم تطويرها وتنفيذها من قبل الدول العربية لتعزيز التكنولوجيات الرقمية والانفتاح والابتكار في القطاع العام والحكومة المفتوحة. كما ستستخدم دراسات الحالة المقدمة في التقرير المخطط له حول "السياسات والممارسات الفضلى لاستخدام التكنولوجيا والابتكار من أجل تطوير المؤسسات العامة العربية بشكل أفضل".

لتقديم دراسة حالة، يرجى ملء هذه الاستمارة، باللغة العربية أو الإنكليزية، وإرسالها إلى [idlebi@un.org](mailto:idlebi@un.org) و [escwa-tdd@un.org](mailto:escwa-tdd@un.org) وذلك في موعد أقصاه 30 حزيران/يونيو 2023 لتيسير استخدامها في إعداد تقارير الإسكوا، ويمكن الاستمرار بتقديم دراسات الحالة حتى تاريخ 30 تشرين الثاني/نوفمبر 2023 لنشرها عبر البوابة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> تشمل التكنولوجيات الناشئة التكنولوجيات الرقمية الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة والبيانات المفتوحة وسلاسل الكتل وشبكة الجيل الخامس والروبوتات والتكنولوجيات الغامرة مثل الميتافيرس.

<sup>2</sup> يمكن الوصول إلى البوابة من خلال الرابط: <https://opengov.unescwa.org/ar>

<sup>3</sup> تتوفر دراسات الحالة المنشورة من خلال الرابط: <https://opengov.unescwa.org/case-studies>



## استمارة لتقديم دراسات الحالة

### معلومات مفيدة:

- يمكن لأي مؤسسة عامة عربية تقديم العدد الذي تريده من دراسات الحالة.
- ينبغي على كل من الدراسات الحالة المقدمة أن تكون مبتكرة أو من الممارسات الجيدة التي تتعلق بمواضيع الاستجابة للاحتياجات (responsiveness) أو الشمولية (inclusiveness) أو تعزيز الثقة (trust) أو تحسين الفعالية (effectiveness) أو الشفافية (transparency).
- من المقترح أن تقوم الجهات المسؤولة عن مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الوطني بالتنسيق مع المؤسسات العامة الأخرى من أجل جمع دراسات الحالة ذات الصلة وتقديمها إلى الإسكوا.

### الحقول المشار إليها بعلامة \* هي إلزامية.

|  |   |
|--|---|
| 1- عنوان المبادرة (بالعربية والإنكليزية): *  |   |
| بالعربية: *  | منظومة تقييم الخدمات العمومية الرقمية   |
| بالإنكليزية: *   | Digital government services assessment system   |
| 2- رابط المبادرة (إن وجد): <a href="https://www.mequaes.gov.tn/Barometre/#/portail">https://www.mequaes.gov.tn/Barometre/#/portail</a> |   |
| 3- البلد: *  | تونس  |
| 4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *   |   |
| بالعربية: *  | وحدة الإدارة الإلكترونية برئاسة الحكومة   |
| بالإنكليزية: *   | e-government unit at the presidency of the government   |
| 5- رابط المؤسسة (إن وجد): <a href="http://www.tunisie.gov.tn">/http://www.tunisie.gov.tn</a>   |   |
| 6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)   |   |
| <input type="checkbox"/> الزراعة   | <input type="checkbox"/> الموارد المعدنية والطاقة   |
| <input type="checkbox"/> الفنون والثقافة   | <input checked="" type="checkbox"/> الإدارة العامة  |
| <input type="checkbox"/> التعليم   | <input type="checkbox"/> الأشغال العامة والبنية التحتية   |
| <input type="checkbox"/> إدارة الطوارئ والكوارث  | <input type="checkbox"/> التنمية الاجتماعية والاقتصادية   |
| <input type="checkbox"/> البيئة  | <input checked="" type="checkbox"/> التكنولوجيا   |
| <input type="checkbox"/> التمويل   | <input type="checkbox"/> السياحة  |
| <input type="checkbox"/> الصحة   | <input type="checkbox"/> التجارة والصناعة   |
| <input type="checkbox"/> العدل وإنفاذ القانون  | <input type="checkbox"/> المواصلات  |
| <input type="checkbox"/> العمل والتوظيف  | <input type="checkbox"/> غيره (يرجى ذكره): <input type="text" value="Click or tap here to enter text"/> |



## الحقول المشار إليها بعلامة \* هي إلزامية.

## 7- الهدف الرئيسي للمبادرة: \* (يرجى تحديد ما لا يزيد عن 3 خيارات)

- الابتكار في القطاع العام  
 الحكومة الرقمية  
 النفاذ للمعلومات  
 الحكومة المفتوحة  
 البيانات المفتوحة  
 المشاركة والتعاون وإشراك المواطنين  
 حماية الأشخاص والنظم والمعلومات والبيانات

## 8- التكنولوجيات التي تركز عليها المبادرة: \* (يرجى تحديد كل ما ينطبق)

- تكنولوجيات الاتصالات (الإنترنت العالية السرعة/ النطاق العريض)  
 الحوسبة السحابية  
 تقنيات الأمن السيبراني  
 مراكز البيانات  
 الذكاء الاصطناعي  
 البيانات الضخمة  
 البيانات المفتوحة  
 التكنولوجيات الغامرة (تكنولوجيات الواقع الممتد مثل الواقع الافتراضي والمعزز والمختلط)  
 سلاسل الكتل  
 التكنولوجيات الجغرافية المكانية (نظم المعلومات الجغرافية وتحديد المواقع والاستشعار عن بعد)  
 انترنت الأشياء  
 غيره (يرجى ذكره):  
 التكنولوجيات المرتبطة بمعالجة البيانات ونشر المعلومات في شكل رسوم بيانية  
 Datavisualisation

## 9- أهداف التنمية المستدامة التي تتناولها المبادرة: \* (يرجى تحديد كل ما ينطبق)

- أجنحة 2030  
 هدف 1- القضاء على الفقر.  
 هدف 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية.  
 هدف 2- القضاء التام على الجوع.  
 هدف 10- الحد من أوجه عدم المساواة.  
 هدف 3- الصحة الجيدة والرفاه.  
 هدف 4- التعليم الجيد.  
 هدف 5- المساواة بين الجنسين.  
 هدف 6- المياه النظيفة والنظافة الصحية.  
 هدف 7- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة.  
 هدف 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة.  
 هدف 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد.  
 هدف 12- الإنتاج والاستهلاك المسؤولين.  
 هدف 13- العمل المناخي.  
 هدف 14- الحياة تحت الماء.  
 هدف 15- الحياة في البر.  
 هدف 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية.  
 هدف 17- الشراكات لتحقيق الهدف

## 10- وصف المبادرة: (يرجى الإجابة على جميع الأسئلة التالية)

أ- وصف موجز: \* (100 كلمة)



يندرج مشروع تطوير منظومة تقييم الخدمات العمومية على الخط (مقياس MEQUAES: mesure de la qualité des e-services) في إطار التوجهات الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية الرامية إلى تطوير جودة الخدمات العمومية على الخط وجعلها أكثر قرباً واستعمالاً من طرف المواطن وبهدف تحسين مردودية هذه الخدمات وحفز استعمالها واعتماد مسار تطوير مستمر لها بالإضافة إلى العمل على تعزيز مستوى رضا المواطن ومدى إقباله على توظيف القنوات التكنولوجية المتوفرة لديه وتقييم مدى تمكنه من استعمالها.

وتعتبر منظومة مقياس لتقييم الخدمات العمومية خطوة تنتهجها الإدارة التونسية نحو العمل على الرفع من جودة الخدمات العمومية على الخط وذلك في محاولة لتشخيص الوضع الحالي للخدمات الرقمية وتقييمها والوقوف عند النقص والإخلالات التي يمكن أن تطرأ على استعمالها.

### الحقول المشار إليها بعلامة \* هي إلزامية.

#### ب- الجدول الزمني للتنفيذ: \* (يرجى تحديد سنوات بداية ونهاية تنفيذ المبادرة)

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| سنة الإطلاق:                     | أكتوبر 2022   |
| هل هي مستمرة؟                    | نعم <input checked="" type="checkbox"/> كلا <input type="checkbox"/> (يرجى ذكر سنة الانتهاء): |
| .Click or tap here to enter text |   |

#### ج- المساهمون/الشركاء: (يرجى ذكر كافة الجهات التي شاركت في تطوير و/أو تنفيذ المبادرة، وتحديد نوعها ودور كل منها).

| اسم الجهة/ المؤسسة                    | نوع المؤسسة     | دورها في التنفيذ (25 كلمة)       |
|---------------------------------------|-----------------|----------------------------------|
| ST2i                                  | شركة خاصة       | تطوير المنظومة                   |
| شركة كورية (KITC Korea consulting)    | شركة خاصة       | تصميم المنظومة                   |
| وحدة الإدارة الإلكترونية              | الحكومات        | تنسيق المبادرة وتنفيذ المشروع    |
| الهيكل المعنية بتقييم الخدمات الرقمية | Choose an item  | شركاء في تنفيذ المشروع           |
| .Click or tap here to enter text      | .Choose an item | .Click or tap here to enter text |

#### د- هدف المبادرة: \* (100 كلمة)

ستساهم منظومة تقييم الخدمات العمومية على الخط في خلق ديناميكية في العمل والتنسيق بين الوزارات والمؤسسات المسديّة للخدمات على الخط التابعة لها في إطار مقاربة تهدف إلى الانخراط في مسار تطوير وتحسين مستمر للخدمات الرقمية كما ستساهم في تعزيز ثقة المواطن في الخدمات المسداة له من طرف الإدارة إلى جانب العمل على تطوير نسبة مشاركته وذلك من خلال تمكينه من إبداء رأيه في مختلف الخدمات التي توفرها الإدارة والتعبير على مختلف النقائص التي تعترضه عند استعمالها.

#### هـ- الوظائف و/أو المهام التي توفرها المبادرة: \* (100 كلمة)

مكونات المنظومة:

تتم عملية متابعة وتقييم وضع الخدمات العمومية على الخط من خلال منظومة مقياس بناء على جملة من المؤشرات التي يتم تحديدها مسبقاً لتكون بدورها الأساس الذي ستبني عليه عملية التقييم وتبعاً لاستطلاع رأي لدى مستخدمي الخدمات العمومية على الخط يتم القيام به مباشرة حال إنجاز الخدمة وتتم معالجة البيانات المجمعة في مرحلة لاحقة بصفة آلية عبر المنظومة وتقوم بنشرها من خلال ركن المرصد الموجود بالموقع الخاص ببوابة تقييم الخدمات العمومية على الخط. وتحتوي المنظومة على ثلاث مكونات أساسية وهي:

☑ البوابة الرئيسية للمنظومة التي يتم من خلالها الإطلاع على نتائج التقييم بصفة آنية ومتواصلة من خلال الولوج للموقع الخاص بالمنظومة على العنوان التالي: [www.mequaes.gov.tn](http://www.mequaes.gov.tn) وهي بمثابة مرصد للخدمات الرقمية حيث يمكن الإطلاع على لوحة قيادة خاصة بمتابعة الخدمات الرقمية والإطلاع على نتائج التقييم والخدمات المقیمة وذلك في شكل جداول ورسوم بيانية تعكس مدى تطور الخدمات الرقمية بناء على جملة المؤشرات المحددة.

☑ الشبكات الخلفي للمنظومة وهو فضاء مخصص للإدارة ولا يتم استغلاله إلا من طرف وحدة الإدارة الإلكترونية بصفتها الوحدة المسؤولة على عملية تقييم الخدمات الرقمية ومن طرف المتدخلين في عملية التقييم.



ويتم الولوج للجزء المخصص للإدارة بطريقة مؤمنة من خلال حساب خاص يتم تحديده بناء على دور كل متدخل في المنظومة ونجد فيها الركن الخاص بإدارة المنظومة (profil Admin) والركن الخاص بالتصرف في المعايير والإعدادات العامة للمنظومة (profil paramétrage) والركن الخاص بتحليل النتائج والمصادقة عليها (profil analyste) والركن الخاص بالتقييم من طرف الخبراء (profil expert).

الجزء الخاص بمسدي الخدمات على الخط:

يعتبر هذا الركن من بين أهم ركائز المنظومة حيث يتم من خلاله تغذية المنظومة بمختلف المعلومات والنتائج التي يتم تجميعها مباشرة إثر قيام مستعملي الخدمات على الخط بإجراءات الاستبيان الإلكتروني الذي يتم إدراجه ضمن الخدمات الرقمية المعنية بالتقييم والذي يتم الشروع فيه مباشرة وبصفة اختيارية من طرف مستعمل الخدمة على الخط حال استكمال إنجاز الخدمة المعنية. ويتم إبان استكمال إنجاز الخدمة تخيير المستعمل بين فرضية المشاركة في الاستبيان مباشرة أو بصفة لاحقة من خلال تذكره بذلك عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمنظومة.

و- المبادئ التي تدعمها المبادرة: \* (يرجى اختيار كل ما ينطبق).

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | الاستجابة (responsiveness): القدرة والرغبة لدى الحكومة للاستجابة لاحتياجات المواطنين وشواغلهم وملاحظاتهم في الوقت المناسب وبشكل فعال.              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | الشمولية (inclusiveness): مدى تمثيل مختلف الفئات في المجتمع ومشاركتها وإدماجها في عمليات صنع القرار وتوفير الوصول إلى الخدمات العامة.              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | الثقة (trust): ثقة المواطنين بأن المؤسسات العامة ستعمل بما يخدم مصلحتهم وستنفذ مسؤولياتها والتزاماتها بنزاهة وشفافية ومساءلة.                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | الفعالية (effectiveness): التزام الحكومة بتطوير سياسات وبرامج فعالة وقياس وتقييم أدائها من أجل تحقيق الأهداف والغايات وتقديم الخدمات العامة بجودة. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | الشفافية (transparency): الانفتاح والمساءلة وإمكانية الوصول إلى المعلومات الحكومية وعملية صنع القرار والعمليات الحكومية.                           |

ز- النتائج والأثر والتغير في الخبرات التي أدت إليها المبادرة: \* (200 كلمة)

Click or tap here to enter text

ح- التحديات التي واجهت مراحل تخطيط وتنفيذ المبادرة: \* (200 كلمة)

بالنسبة لمرحلة التخطيط: تميزت مرحلة التخطيط للمبادرة بتنوع الأطراف المتدخلة من حكومة وقطاع خاص حيث عملت وحدة الإدارة الإلكترونية على إعداد تصور لمنظومة تقييم الخدمات العمومية على الخط بالتعاون مع خبراء كوربيين وبالاستئناس أساسا بتجارب مقارنة. وكان الهدف من هذه المبادرة هو تقييم وضع الخدمات على الخط في تونس .

بالنسبة لمرحلة التنفيذ: من بين أهم التحديات التي واجهت المبادرة أثناء التنفيذ هو تحقيق انخراط كل المتدخلين والمعنيين بالتقييم في المبادرة حيث لم يتسنّ إلى حد الآن استكمال إدراج مختلف الخدمات المعنية بالتقييم صلب المنظومة كما أنه تمت ملاحظة بعض النقائص الفنية على مستوى وظائف المنظومة والتي تحد نوعا ما من نجاعتها خاصة في ما يتعلق بالنشر الآلي للمعطيات والذي لا يمكن من الإطلاع على النتائج الخاصة بالتقييم مجمعة بل يكتفي بنشر النتائج الخاصة بالتقييم الخاصة بكل شهر .

من بين أهم التحديات أيضا هو عدم التمكن من إدراج التقييم للخدمات الموجهة للمؤسسة وهي خدمات تتطلب مزيدا من التريث قبل تقييمها نظرا لكون البعض منها في طور إعادة التطوير أو في طور إعادة إصدار نسخة جديدة مما أثر على نسق إدراج الاستبيان الإلكتروني صلبها.



## الحقول المشار إليها بعلامة \* هي إلزامية.

## ط- الدروس المستفادة من تطوير المبادرة وتنفيذها: (200 كلمة)

من خلال العمل على تطوير منظومة تقييم الخدمات العمومية على الخط تسعى الإدارة إلى توفير نظرة شاملة على وضع الخدمات على الخط في تونس ومدى جاهزية المواطنين للاستعمال كما تحاول أن تعطي فكرة للمواطن عن ضرورة استعمالها والاستفادة من التكنولوجيات المتاحة. وتمثل منظومة تقييم الخدمات العمومية على الخط نقلة نوعية في تعامل الإدارة مع المواطن حيث تتيح له فرصة التفاعل وتقييم الخدمة التي هو بصدد استعمالها كما تمكن من تقديم نظرة شاملة عن مدى رضا المواطن عن الخدمات المستعملة من خلال الرسوم البيانية التي يمكن الغطلا ع عليها مباشرة عبر المنظومة.

## ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

<https://www.mequaes.gov.tn/Barometre/#/portail>

## 11- جهة/ات الاتصال: \* (يرجى تحديد شخص على الأقل للمبادرة، علماً بأن هذه المعلومات لن تنشر بل سيتم استخدامها فقط لمتابعة العمل على تقديمها، إذا لزم الأمر)

|   |  |
|---|--|
| اسم*: سناء الوسلاتي                                 | العنوان الوظيفي: المبنى الفرعي لرئاسة الحكومة بالمركز العمراني الشمالي 1080 تونس |
| المؤسسة: رئاسة الحكومة                              | البريد الإلكتروني*: sana.oueslati@pm.gov.tn                                      |
| الهاتف/الجوال: 98938973                             |  |
| اسم: رياض الوسلاتي                                  | العنوان الوظيفي: المبنى الفرعي لرئاسة الحكومة بالمركز العمراني الشمالي 1080 تونس |
| المؤسسة: رئاسة الحكومة                              | البريد الإلكتروني: riadh.oueslati@pm.gov.tn                                      |
| الهاتف/الجوال: 58313628 00 216                      |  |
| اسم: .Click or tap here to enter text               |  |
| العنوان الوظيفي: .Click or tap here to enter text   |  |
| المؤسسة: .Click or tap here to enter text           |  |
| البريد الإلكتروني: .Click or tap here to enter text |  |
| الهاتف/الجوال: .Click or tap here to enter text     |  |

وشكراً