

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 الناشئة¹ تقدم إمكانيات 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 ولل اعتماد عليها في أنشطة المشروع. والدعوة موجهة إلى كافة السلطات الوطنية والمحلية لاستكمال هذا النموذج لتقديم المبادرات التي تبين 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 والابتكار²، 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 escwa-idlebi@un.org و 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 البوابة³.

¹ 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.

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

³ 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): *	
العربية: *	نظام إدارة أسماء المرسلين للرسائل القصيرة باستخدام تقنية سلاسل الكتل
الإنكليزية: *	SMS Sender Names Management System using Blockchain Technology
2- رابط المبادرة (إن وجد): Click or tap here to enter text.	
3- البلد: *	المملكة العربية السعودية
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
العربية: *	هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
الإنكليزية: *	Communications, Space & Technology Commission (CST)
5- رابط المؤسسة (إن وجد): Click or tap here to enter text.	
6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)	
<input type="checkbox"/> الزراعة <input type="checkbox"/> الفنون والثقافة <input type="checkbox"/> التعليم <input type="checkbox"/> إدارة الطوارئ والكوارث <input type="checkbox"/> البيئة <input type="checkbox"/> التمويل <input type="checkbox"/> الصحة <input checked="" type="checkbox"/> العدل وإنفاذ القانون <input type="checkbox"/> العمل والتوظيف	<input type="checkbox"/> الموارد المعدنية والطاقة <input type="checkbox"/> الإدارة العامة <input type="checkbox"/> الأشغال العامة والبنية التحتية <input checked="" type="checkbox"/> التنمية الاجتماعية والاقتصادية <input checked="" type="checkbox"/> التكنولوجيا <input type="checkbox"/> السياحة <input type="checkbox"/> التجارة والصناعة <input type="checkbox"/> المواصلات <input checked="" type="checkbox"/> غيره (يرجى ذكره): الاتصالات

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)
- ☐ إنترنت الأشياء
- ☐ غيره (يرجى ذكره):

Click or tap here to enter text.

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

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

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

أ- وصف موجز: * (100 كلمة)

يهدف المشروع إلى حماية المستخدمين داخل المملكة من الرسائل النصية القصيرة الاحتيالية والاقترامية، باعتبار أن الرسائل النصية القصيرة يُنظر إليها أنها قناة تواصل موثوقة. ومن منطلق دور الهيئة في تنظيم قطاع الاتصالات وحماية مستخدميها، أطلقت هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية مبادرة ريادية تقوم على تنظيم وحوكمة أسماء مرسلات الرسائل النصية القصيرة باستخدام أحدث التقنيات الناشئة التي تتيح تقديم خدمات الرسائل النصية بطريقة موثوقة وآمنة، وتوثق عملية تسجيل أسماء المرسلين للرسائل، مما يحد من وصول الرسائل الاحتيالية ومن الممارسات المخالفة لخدمة الرسائل القصيرة عمومًا باستخدام تقنية سلاسل الكتل (Blockchain Technology).

يقوم الحل المقترح على ربط كافة مقدمي خدمات الاتصالات بشبكة مبنية على تقنية المعلومات تمكن جميع الأطراف من مشاركة وتخزين البيانات فيما بينهم.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

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

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)
شركة الاتصالات السعودية	شركة خاصة	أحد الأطراف الثلاثة المالكة والمنفذة للنظام
شركة موبيلي	شركة خاصة	أحد الأطراف الثلاثة المالكة والمنفذة للنظام
شركة زين	شركة خاصة	أحد الأطراف الثلاثة المالكة والمنفذة للنظام
شركة T2	شركة خاصة	تطوير النظام
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.

د- هدف المبادرة: * (100 كلمة)

- توفير إطار حوكمة متقدم على مستوى المملكة من خلال منصة رقمية تمكنهم من تبادل البيانات فيما بينهم وفق ضوابط محددة وتوثيق أسماء المرسلين ومنع تكرار أسمائهم.
- رفع مستوى موثوقية الرسائل النصية القصيرة.
- حماية المستخدم النهائي وتحقيق شفافية أكبر وتطوير تجربة المستخدم.
- استخدام أحدث التقنيات الناشئة في حوكمة وتنظيم الخدمات.

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

1. الحد من عمليات الاحتيال والإزعاج التي تسببها الرسائل الاقتحامية وخفض البلاغات عليها بنسبة 36%.
2. تسريع معالجة طلبات التسجيل بنسبة (+300%)، بحيث لا تتجاوز (36 ساعة) لمعالجة الطلب.
3. تمكين الجهة المستفيدة من متابعة جميع أسماء المرسلين الخاصة بهم بشكل مباشر، وحماية ملكيتهم الفكرية لأسماء المرسلين.

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 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 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)

- انخفاض الأعباء التشغيلية لمقدمي الخدمات بنسبة 66%.
- انخفاض في الوقت المستغرق لمعالجة الطلبات بنسبة تصل 60%.
- أكثر من 41000 اسم مرسل موثوق، لصالح ما يزيد عن 22000 جهة مستفيدة موثقة.

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

- التوصل الى اتفاق بين المشغلين "الأطراف المالكة والمنفذة للمشروع" (stc, mobily, zain) على الحل الموحد لتنفيذ المشروع ومعالجة المشكلة.
- التنسيق مع العديد من مزودي خدمة الرسائل القصيرة والذين يتجاوز عددهم 20 مقدم خدمة مرخص له.
- وجود عدد كبير من أسماء المرسلين 60 ألف موزعة بين مقدمي الخدمة ويتطلب تحديث بياناتها وتجهيزها (Data cleansing) ونقلها الى النظام الجديد.
- توفر خبراء في تقنية سلاسل الكتل لتطوير الخدمة باستخدام هذه التقنية.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

Click or tap here to enter text.

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

Click or tap here to enter text.

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)

الاسم: *	خالد الشيخ
العنوان الوظيفي:	Click or tap here to enter text.
المؤسسة:	Click or tap here to enter text.
البريد الإلكتروني: *	kashaikh@cst.gov.sa
الهاتف/الجوال:	Click or tap here to enter text.
الاسم:	فريق هيئة الحكومة الرقمية
العنوان الوظيفي:	فريق التنسيق مع منظمات الأمم المتحدة
المؤسسة:	هيئة الحكومة الرقمية
البريد الإلكتروني:	un@dga.gov.sa
الهاتف/الجوال:	Click or tap here to enter text.
الاسم:	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