

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 أو 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: *	منظومة ذكاء الأعمال
الإنكليزية: *	Business Intelligence
2- رابط المبادرة (إن وجد): Click or tap here to enter text.	
3- البلد: *	سلطنة عمان
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
العربية: *	الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية
الإنكليزية: *	Public Authority for Social Insurance
5- رابط المؤسسة (إن وجد): Click or tap here to enter text.	
6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)	
☐ الزراعة ☐ الفنون والثقافة ☐ التعليم ☐ إدارة الطوارئ والكوارث ☐ البيئة ☐ التمويل ☐ الصحة ☐ العدل وإنفاذ القانون ☐ العمل والتوظيف	☐ الموارد المعدنية والطاقة ☐ الإدارة العامة ☐ الأشغال العامة والبنية التحتية ☒ التنمية الاجتماعية والاقتصادية ☐ التكنولوجيا ☐ السياحة ☐ التجارة والصناعة ☐ المواصلات ☒ غيره (يرجى ذكره):
القطاع التأميني	

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): ذكاء الأعمال

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

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

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

أ- وصف موجز: * (100 كلمة)

مشروع يعنى بجمع وتحليل وتقديم البيانات ذات الصلة لدعم إتخاذ القرارات المستنيرة داخل الهيئة باستخدام التكنولوجيا والعمليات وأفضل الممارسات.

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

سنة الإطلاق:	2021
هل هي مستمرة؟	نعم ☐ كلا ☐ (يرجى ذكر سنة الانتهاء): 2023

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)
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.
Click or tap here to enter text.	Choose an item.	Click or tap here to enter text.

د- هدف المبادرة: * (100 كلمة)

ربط البيانات المتعددة المصادر لتوفير رؤية موحدة ومتكاملة عن بيانات الهيئة.

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

إنشاء الرسوم البيانية المرئية والتقارير سهلة الفهم.
تنبيهات فورية حول البيانات الشاذة.

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

☒	الاستجابة (responsiveness): القدرة والرغبة لدى الحكومة للاستجابة لاحتياجات المواطنين وشواغلهم وملاحظاتهم في الوقت المناسب وبشكل فعال.
☒	الشمولية (inclusiveness): مدى تمثيل مختلف الفئات في المجتمع ومشاركتها وإدماجها في عمليات صنع القرار وتوفير الوصول إلى الخدمات العامة.
☐	الثقة (trust): ثقة المواطنين بأن المؤسسات العامة ستعمل بما يخدم مصلحتهم وستنفذ مسؤولياتها والتزاماتها بنزاهة وشفافية ومساءلة.
☒	الفعالية (effectiveness): التزام الحكومة بتطوير سياسات وبرامج فعالة وقياس وتقييم أدائها من أجل تحقيق الأهداف والغايات وتقديم الخدمات العامة بجودة.
☒	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)



تبسيط العمليات المعقدة في الهيئة باستخدام التحليلات الآلية المتقدمة ، مما يمكن من تقليل الوقت والجهد.
زيادة الإنتاجية في الهيئة من خلال عرض البيانات المجمعة باستخدام التقارير ولوحات المعلومات التحليلية والرسوم البيانية.
القدرة على متابعة تنفيذ الاستراتيجيات والخطة الموضوعية من واقع البيانات والمؤشرات.
اكتساب ميزة تنافسية.

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

تكرار البيانات
بيانات مفقودة لبعض الحقول
عدم توافر مخزون البيانات (Data warehouse)
تغيير الموارد البشرية من قبل الشركة المنفذة

الحقول المشار إليها بعلامة * هي إلزامية.

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

فهم أكبر لهيكلية البيانات المتوفرة في المؤسسة ومعرفة التحديات التي ينبغي تحسينها لرفع كفاءة الاستفادة من النظام، كذلك الاستفادة في رصد البيانات التي تحتاج لمعالجة أو تصحيح.

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

Click or tap here to enter text.