

## 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 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 وللاعتماد 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 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 [escwa-idlebi@un.org](mailto:escwa-idlebi@un.org) و [tdd@un.org](mailto: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): *	
المساعد الآلي علي	بالعربية: *
Digital Assistant Ali	بالإنكليزية: *
2- رابط المبادرة (إن وجد):	
<a href="https://www.pasi.gov.om/?lang=ar">https://www.pasi.gov.om/?lang=ar</a>	
3- البلد: *	
سلطنة عمان	
4- المؤسسة (بالعربية والإنكليزية): *	
الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية	بالعربية: *
Public Authority for Social Insurance	بالإنكليزية: *
5- رابط المؤسسة (إن وجد):	
<a href="https://www.pasi.gov.om/?lang=ar">https://www.pasi.gov.om/?lang=ar</a>	
6- القطاعات الأساسية التي تتناولها المبادرة: * (يرجى اختيار كل ما ينطبق)	
الزراعة <input type="checkbox"/>	الموارد المعدنية والطاقة <input type="checkbox"/>
الفنون والثقافة <input 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 checked="" type="checkbox"/>
البيئة <input 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 checked="" type="checkbox"/>
	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): [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.  أجندة 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)

في إطار تعزيز جهود الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية نحو التحول الرقمي جاء مشروع المساعد الآلي "علي" ضمن أهداف الهيئة الاستراتيجية المتمثلة بتعزيز مستوى جاهزية الفنية لتحقيق أهدافها المرجوة وضمان جودة الخدمات ورضا المستفيدين. "علي" هو مساعد آلي مدرب على فهم اللغة البشرية والإجابة عن-تساؤلات المستفيدين.

المساعد الآلي (علي) المبني على الـ NLP - تحليل اللغة- بتقنية الذكاء الصناعي لخدمة العملاء، بهدف رفع كفاءة مستوى الخدمة المقدمة من قبل الهيئة عبر الإجابة عن استفسارات المتعاملين، وإنجاز خدمات الهيئة الشائعة آليا، والتفاعل مع العملاء دون وجود العامل بشري - قدر الإمكان وبصورة فورية.

هو برنامج يعتمد على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، حيث يعمل من خلال معالجة وفهم اللغة الطبيعية للبشر، والتعلم الآلي لتقديم تجربة محادثة محاكية لمحادثة البشر. وفي الواقع، يعد المساعد الآلي نوعًا متقدمًا من روبوتات المحادثة، ويعتمد المساعد الآلي بالدرجة الأولى على جمع المعلومات التاريخية من أسئلة واستفسارات وتفضيلات وما إلى ذلك، ومن ثم استخدامها في خوارزميات لإنشاء نماذج بيانات من شأنها أن تحدد أنماط السلوك للمحادثة البشرية ثم تنقح تلك الأنماط مع مرور الوقت لتصل لدرجة متقدمة في محاكاة المحادثة البشرية من حيث القدرة على فهم البشر والرد عليهم، وهو ما يخلق في المساعد الآلي القدرة على توفير ردود سريعة وبلغة بسيطة تتناسب مع المتحدث.

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

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

سنة الإطلاق:	2020			
هل هي مستمرة؟	<input checked="" type="checkbox"/> نعم	<input type="checkbox"/> كلا	(يرجى ذكر سنة الانتهاء):	2021

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)

- استقدام التقنيات الحديثة القائمة على الذكاء الصناعي بهدف تحسين مستوى الخدمة ورفع كفاءة الخدمات الموفرة من الهيئة منح تجربة جديدة للمتعاملين.
- توسعة قنوات توفير خدمات الهيئة لتشمل وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة والأكثر شهرة وصول المتعاملين لخدمات الهيئة.
- إيصال الثقافة التأمينية وترسيخها بلغة مفهومة للمتعاملين.
- تقليص إحتياج المتعاملين للإستعانة بموظف الهيئة و بالتالي تقليل أعداد المراجعين لفروع الهيئة.
- إتاحة خدمة الرد على الاستفسارات على مدار الساعة 7/24
- توفير استجابة فورية للمتعاملين، دون الحاجة للانتظار وبشكل آلي

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

1. مهارة المحادثة والرد على الاستفسارات:
  - فهم واستخلاص الاستفسارات والتساؤلات التي تطرح في المحادثة.
  - الرد على استفسارات وتساؤلات العامة والمتعاملين مع الهيئة وأصحاب الأعمال بلغة بسيطة ومفهومة.
2. مهارة إنجاز خدمة:
  - يسهل للمتعاملين والعامة الوصول للمعلومة بسرعة.
  - يقوم المساعد الآلي بإجابة اسئلة العامة بلغتهم مع تعليمهم لمصطلحات الثقافة التأمينية وبالتالي رفع مستوى الوعي بالثقافة التأمينية.
  - توفير قناة جديدة للوصول للخدمات.
  - سرعة الحصول على المعلومات والخدمات.
  - يسهل للمتعاملين والعامة الوصول للمعلومة بسرعة.

- يقوم المساعد الآلي بإجابة اسئلة العامة بلغتهم مع تعليمهم لمصطلحات الثقافة التأمينية وبالتالي رفع مستوى الوعي بالثقافة التأمينية.
- توفير قناة جديدة للوصول للخدمات.

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 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)

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.
--

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. لا يوجد فريق متخصص لإدارة التغيير عند التطبيق.</li> <li>2. عدم توفر قواعد بيانات بلغات محلية.</li> <li>3. عدم توافر كوادر ملمة باعداد محتوى المساعد الآلي و ادارته</li> <li>4. عدم وجود موارد تخزين ومعالجة في المؤسسة كافية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي.</li> <li>5. عدم وجد تدريب قبل التطبيق للكادر الفني.</li> <li>6. عدم توافق السياسات الامنية و وجود تحديات وثغرات من حيث مشاركة البيانات.</li> </ol>
--

الحقول المشار إليها بعلامة \* هي إلزامية.

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

1. عند إعداد دراسة جدوى للمشروع وجب إضافة بند مطابقة السياسات الأمنية والتعاميم الصادرة عن الجهات المنظمة لمشاركة البيانات و التحقق من ان الشركة المورددة للحل البرمجي تطبق هذه السياسات.
2. عند تطبيق حلول مبنية على الذكاء الصناعي وجب التحقق أولا من توافر بيانات ضخمة كافية لتدريب الخوارزمية لتعمل بكفاءة.
3. ضرورة فهم أعضاء الفريق القائم بالعمل بأهداف المشروع و آلية التطبيق (وعلى وجه الخصوص تطبيق التقنيات الحديثة).
4. ضرورة حصول الموظفين على التدريب اللازم في التقنية التي سيتم استخدامها قبل البدء في المشروع.
5. ضرورة تطبيق حملات إدارة تغيير داخليا (للموظفين) قبل تطبيق مشاريع بالتقنيات الحديثة لتجنب المقاومة و تأخير تنفيذ المشروع.
6. تنفيذ المشروع داخليا و بكوادر من الهيئة يضمن تقليل الكلفة وسرعة التطبيق.
7. يجب ان يكون دور الجودة فاعلا في كل مراحل تطبيق المشروع و ليس الفحص فقط، حيث ان جودة العملية كاملة تضمن جودة المخرجات النهائية.

ي- الروابط: (يرجى ذكر اسم وعنوان الرابط)

Click or tap here to enter text.