



## اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

لجنة التكنولوجيا من أجل التنمية  
الدورة الرابعة

بيروت، 14-15 تشرين الثاني/نوفمبر 2022

البند 11 من جدول الأعمال المؤقت

استخدام التكنولوجيا والابتكار لتعزيز العمل  
في المؤسسات العامة العربية

## موجز

شرعت بلدان عربية عديدة طيلة العقدين المنصرمين في أتمتة عملياتها الإدارية وتنفيذ برامجها للحكومة الإلكترونية، وتفاوتت نجاحها في ذلك. ولم يبدأ سوى عدد قليل منها في استخدام التكنولوجيات الناشئة التي تتيح فرصاً لتحسين شمولية المؤسسات العامة، واستجابتها، وجدارتها بالثقة. ودفعت جائحة كوفيد-19 البلدان إلى تسريع برامجها للتحويل الرقمي، غير أن غالبية البلدان العربية لم تستغل بعدُ الإمكانيات الكاملة للتكنولوجيات الرقمية في مؤسساتها العامة.

ومن هذا المنطلق، بدأت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) بالتخطيط لمشروع لدعم البلدان العربية في جهودها الرامية إلى تعزيز عمليات الدعم الإداري وخدمات القطاع العام، بالاستفادة من الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيات الرقمية والناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والبيانات المفتوحة، والميتافيرس. وسيولى اهتمام خاص لتحقيق جوانب محدّدة من خطة التنمية المستدامة لعام 2030، ولا سيما الثقة في مؤسسات القطاع العام، وشموليتها، واستجابتها.

ولجنة التكنولوجيا من أجل التنمية مدعوة إلى الإحاطة علماً بالمشروع وتقديم تعليقاتها بشأن سُبُل المضي قدماً.

-2-

## المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الفقرات</u>	
3	8-1	..... مقدمة
		<u>الفصل</u>
		أولاً- جوانب مختارة من استخدام التكنولوجيا في القطاع العام في المنطقة العربية .....
4	15-9	.....
		ثانياً- التنمية الرقمية العربية حسب المؤشرات العالمية .....
5	28-16	.....
5	21-17	..... ألف- مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
7	23-22	..... باء- مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية
8	24	..... جيم- مؤشر المشاركة الإلكترونية
9	28-25	..... دال- مؤشر جاهزية الشبكة
10	36-29	..... ثالثاً- أهداف المشروع
11	41-37	..... رابعاً- الأنشطة المزمعة
12	42	..... خامساً- التوصيات

### مقدمة

1- ما فتئت التكنولوجيا تتغيّر طيلة عقود ونيف وتغيّر معها الطريقة التي تعمل بها الحكومات، مما أدى إلى زيادة جدواها، مع تطورها، لكلّ من المؤسسات العامة وعمالها. وقد وفّرت التكنولوجيا خياراتٍ جديدةً للعمليات الحكومية الداخلية وقدمت طرقاً فريدة للتواصل مع المواطنين عبر أشكال مختلفة من الخدمات الرقمية، وإتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات والبيانات الحكومية.

2- وتتاح اليوم بفضل البنية التحتية الرقمية وتكنولوجيا الفضاء والتكنولوجيات الناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية، فرصٌ كبيرة لتحسين عمل المؤسسات العامة وتقديم الخدمات الرقمية. وتستطيع التكنولوجيات الغامرة والميتافيرس أيضاً أن تعمق التفاعل الرقمي بين الحكومة والمواطنين.

3- ولا يقتصر تأثير التكنولوجيا على ضمان العمليات والخدمات الجيدة: إذ يمكنها أيضاً أن تعزّز الحوكمة لتحسين العلاقة بين الحكومة والمجتمع الذي تخدمه. ومن الضروري أن تسعى المؤسسات العامة جاهدةً إلى أن تكون شاملةً للجميع وجديرة بالثقة ومستجيبة لاحتياجات المواطنين، وخاصة في مستقبلٍ يعتمد على التعاون بين الحكومة ومواطنيها لتحقيق النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي والصحة البيئية. فبفضل بناء الشمولية والاستجابة والثقة في الحكومة، يمكن للمؤسسات العامة أن تعوّل على تعاون المواطنين ومشاركتهم في إيجاد حلول لقضايا التنمية لينعم الجميع بالمزيد من الازدهار.

4- وتتميز الشمولية الحكومية بالمشاركة المتساوية والمعاملة المتساوية، مما يعني تمتّع المواطنين بالحقوق في التعبير عن آرائهم واحتياجاتهم وتمتّع جميع الناس بحقوق متساوية<sup>(1)</sup>. وفي المقابل، لا بد للتكنولوجيا من أن تكون شاملة كي تكون فعّالة. ولذا ينبغي أن يتمكّن أي شخص من استخدامها، بغض النظر عن العرق أو النوع الاجتماعي أو العمر أو القدرة. كما ينبغي تزويد الجميع بالمهارات اللازمة للوصول إلى التكنولوجيا، بيد أنه ينبغي أيضاً تطويرها لكفالة أن يتمكن الذين يعانون من قيود مختلفة من الوصول إليها بفعالية وكفاءة.

5- والاستجابة هي واجب الحكومة في أن تلبي احتياجات مواطنيها، وأن تصمّم الخدمات والسياسات والبرامج وتنقّذها بناءً على ذلك<sup>(2)</sup>. وبأسلوب مماثل، ينبغي أن تكون التكنولوجيات مستجيبة لاحتياجات مستخدميها وتفضيلاتهم، ويمكن لذلك أن يتمثل بإضفاء الطابع الشخصي والاقتراحات الهادفة، كما ويتمثل أيضاً بسهولة الاستخدام والسرعة وإمكانية تنفيذ المهام في الوقت الفعلي<sup>(3)</sup>.

Teresa Harrison and Djogo Sigit Sayogo, [Transparency, participation and accountability practices in open government: a comparative study](#), 2014 (1)

United Nations Department of Economic and Social Affairs (DESA), [Responsive and accountable public governance: 2015 World Public Sector Report](#), 2015; Bjorn-Soren Gigler and others, [The Loch Ness model: can ICTs bridge the accountability gap?](#), 2014 (2)

.Rachel Goldberg, [How to increase responsiveness and drive digital transformation](#), 2018 (3)

6- أما الثقة فهي استعداد طرف ما، كالمواطن مثلاً، للاعتماد على طرفٍ آخر، كمؤسسة عامة مثلاً، للوفاء بوعده(4). وتُعدُّ الثقة ضروريةً في سياق التكنولوجيا تحديداً إذ يجب أن يثق فيها الناس كي يستخدموها. كما يجب أن يثقوا أيضاً في قدرتها على جمع المعلومات الشخصية وتخزينها دون استخدامها ضدهم(5).

7- وتتيح التطورات التكنولوجية فرصاً لتطوير خدمات أفضل على جميع مستويات الحكومة، ولا سيما على المستوى المحلي حيث يمكن تكييف التكنولوجيا وفقاً لاحتياجاتها المحلية. ويُعدُّ تحسين الحوكمة وتحسين المؤسسات العامة عنصرين أساسيين في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولا سيما الهدف 16 منها بشأن التشجيع على إقامة مجتمعات مسالمة لا يُهمَّش فيها أحد من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وإتاحة إمكانية وصول الجميع إلى العدالة، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة للجميع على كلِّ المستويات. كما أن تشجيع الابتكار، وتوفير فرص الوصول الشامل إلى الإنترنت، وتعزيز استخدام التكنولوجيات التمكينية هي أيضاً أمور أساسية لتحقيق هدفَي التنمية المستدامة 9 و17.

8- وبغية دعم الدول الأعضاء في تحقيق أهداف التنمية المستدامة هذه، وتعزيز الثقة في المؤسسات العامة وشموليتها واستجابتها، بدأت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) بالتخطيط لمشروع يهدف إلى دعم البلدان العربية في جهودها الرامية إلى تعزيز عمليات الدعم الإداري وخدمات القطاع العام، بالاستفادة من الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيات الرقمية والناشئة، مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، والبيانات المفتوحة، والميتافيرس. وتقدم هذه الوثيقة لمحةً عامة عن تصور المشروع الذي يستند إلى البيانات المتاحة بشأن التنمية الرقمية لدى الحكومات في المنطقة العربية.

## أولاً- جوانب مختارة من استخدام التكنولوجيا في القطاع العام في المنطقة العربية

9- تتباين البلدان العربية تبايناً كبيراً من حيث مدى تطوُّر التكنولوجيات الرقمية والناشئة واستخدامها. وتعتمد غالبيتها على هذه التكنولوجيات لتعزيز عملياتها وخدماتها. وتواجه بعض البلدان، ولا سيما ذات الدخل المنخفض، تحديات رئيسية تُحدِّد من قدرتها على تطوير المهارات الرقمية اللازمة للاستفادة من التكنولوجيات الرقمية، وتتمثل بالقضايا المتعلقة بحقوق المؤلف، ونقص الإلمام بالبيانات، وإمكانية الوصول، والفجوة الرقمية، وعدم تطابق المعلومات.

10- في قطر مثلاً، نُشرت خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال بوابات منها بوابة **حكومي** التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت وعلى الهواتف الذكية. وقد يسَّر استخدام السجلات الإلكترونية الطبية الوصول إلى سجلات المرضى وإنشاء نظام معلومات طبية يربط مقدمي الرعاية الصحية بمتلقيها.

Pedro Arizt and others, "Why trust in government matters", [Results, Performance Budgeting and Trust in](#) (4)

.Government, 2010

Frens Kroeger, [What is trust in technology? Conceptual bases, common pitfalls and the contribution of trust](#) (5)

.research, 2021

11- وفي المملكة العربية السعودية، توفر **المنصة الوطنية الموحدة** للخدمات الحكومية الإلكترونية إمكانية الوصول إلى الخدمات العامة عبر قنوات مختلفة باستخدام أحدث التكنولوجيات. كما تمكّن منصة **وطني** الناس من تقديم ملاحظاتهم حول خدمات المؤسسات العامة.

12- وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، يسّرت البنى التحتية والمهارات الرقمية القوية جهود الاستجابة لجائحة كوفيد-19 وعززت من استدامة العمليات والخدمات الحكومية. وأتاحت بوابات منها بوابة **دبي الرقمية** وبوابة **تم أبوظبي** التفاعل والوصول إلى الخدمات والمعلومات من خلال الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية والحواسيب.

13- أما في الأردن، فتتيح **منصة بخدمتكم (بخدمتكم COM)** للمواطنين أن يتواصلوا مع الحكومة للتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم، وطرح الأسئلة، وتقديم الشكاوى، والإبلاغ عن أي مخالفات. والغرض من ذلك هو تحسين العلاقة بين الحكومة والمواطنين مع تعزيز الخدمات العامة.

14- وفي المغرب، أدى إطلاق **بوابة الحصول على المعلومات (Chafafiya.ma)** إلى رقمنة عملية طلب الحصول على المعلومات، وفق القانون رقم 13-31 (2018) المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات. ومن خلال البوابة، يمكن للراغبين في الحصول على المعلومات تقديم طلباتهم وتتبعها، مما يعزز إدارة الطلبات ومعالجتها، ويؤدي بالتالي إلى تحسين تقديم الخدمات الحكومية.

15- وفي تونس، تعمل **منصة "ء-مواطن" (e-People)** كنقطة خدمات شاملة يمكن للمواطنين من خلالها تقديم شكاويهم التي تُصفى وتُحال بعدئذ إلى المؤسسة العامة المعنية. والغرض من ذلك هو تعزيز المشاركة والتفاعل بين المواطنين والحكومة، مع تحسين نوعية الخدمات والأداء العام للمؤسسات العامة.

## ثانياً- التنمية الرقمية العربية حسب المؤشرات العالمية

16- يمكن أن يوفر ترتيب البلدان العربية في المؤشرات الدولية المعترف بها ومؤشرات التنمية الرقمية، مثل مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI)، ومؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية (EGDI)، ومؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)، لمحةً عامةً عن مستويات تنميتها الرقمية. وقد طوّرت الإسكوا منصة "محاكي المؤشرات لراسمي السياسات في المنطقة العربية" (ISPAR) بهدف جمع البيانات والمعلومات عن هذه المؤشرات وغيرها، ومساعدة الدول الأعضاء على تحديد الإجراءات الفعالة والكفؤة التي يمكن تنفيذها على المدى القصير والمتوسط والطويل للارتقاء بترتيب البلدان وتحسين مستويات تنميتها الاجتماعية والاقتصادية.

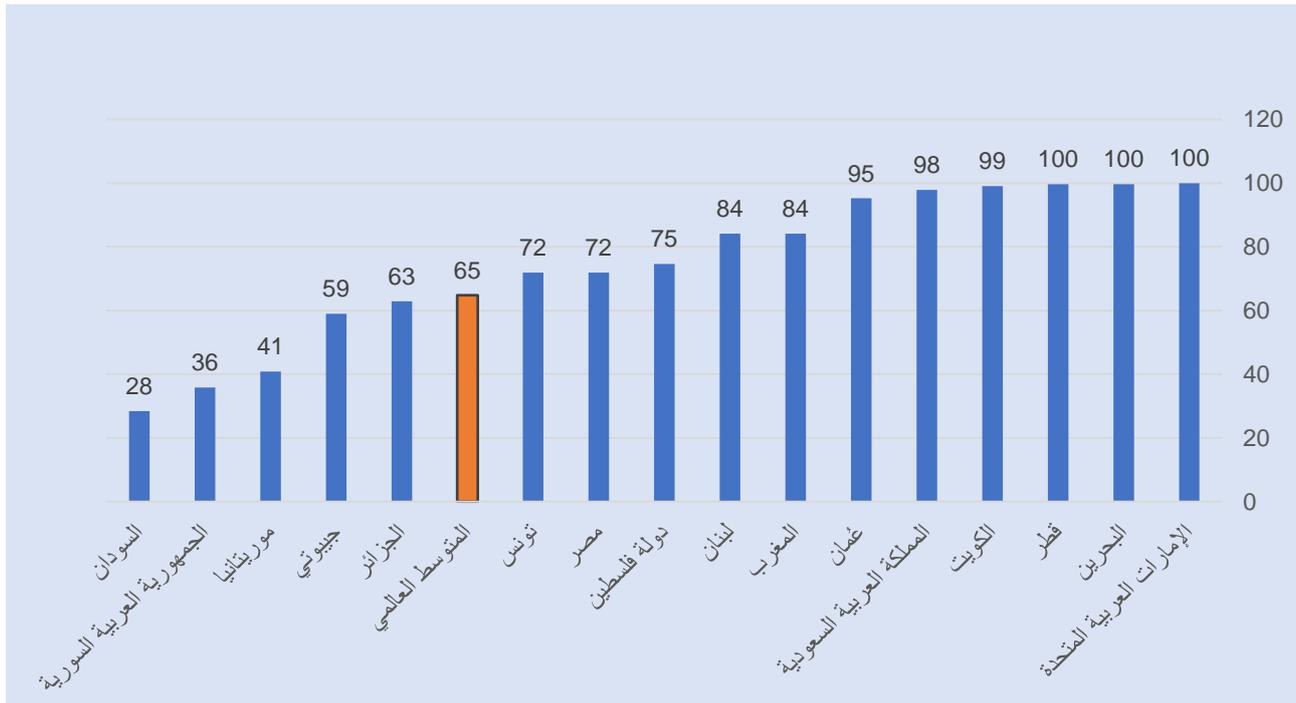
### ألف- مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

17- يتضمن مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (IDI) مؤشرات تتعلق بالاستخدام والمهارات المرتبطة بالشمولية، بما في ذلك النسبة المئوية لمستخدمي الإنترنت في البلدان العربية، وتوزيعهم حسب المناطق (الحضرية والريفية) وحسب النوع الاجتماعي.

-6-

18- وزادت نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت في العالم وفي المنطقة العربية، غير أن هذه الزيادة تختلف بين الأقاليم والبلدان. فقد كانت الزيادة سريعة خلال جائحة كوفيد-19 عندما كان استخدام الإنترنت أمراً بالغ الأهمية للتواصل، والتعلم، والعمل، والوصول إلى الخدمات، والتكيف مع تدابير الاستجابة للجائحة. ووفقاً لتقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2021، يستخدم نحو 66 في المائة من الأفراد الإنترنت في المنطقة العربية، وهو أعلى قليلاً من المتوسط العالمي المقدر بنسبة 63 في المائة. وفي عام 2020، سجل 11 بلداً عربياً نسبة أعلى من المتوسط العالمي البالغ 65 في المائة، كما يبين الشكل 1.

الشكل 1- نسبة مستخدمي الإنترنت في البلدان العربية، 2020

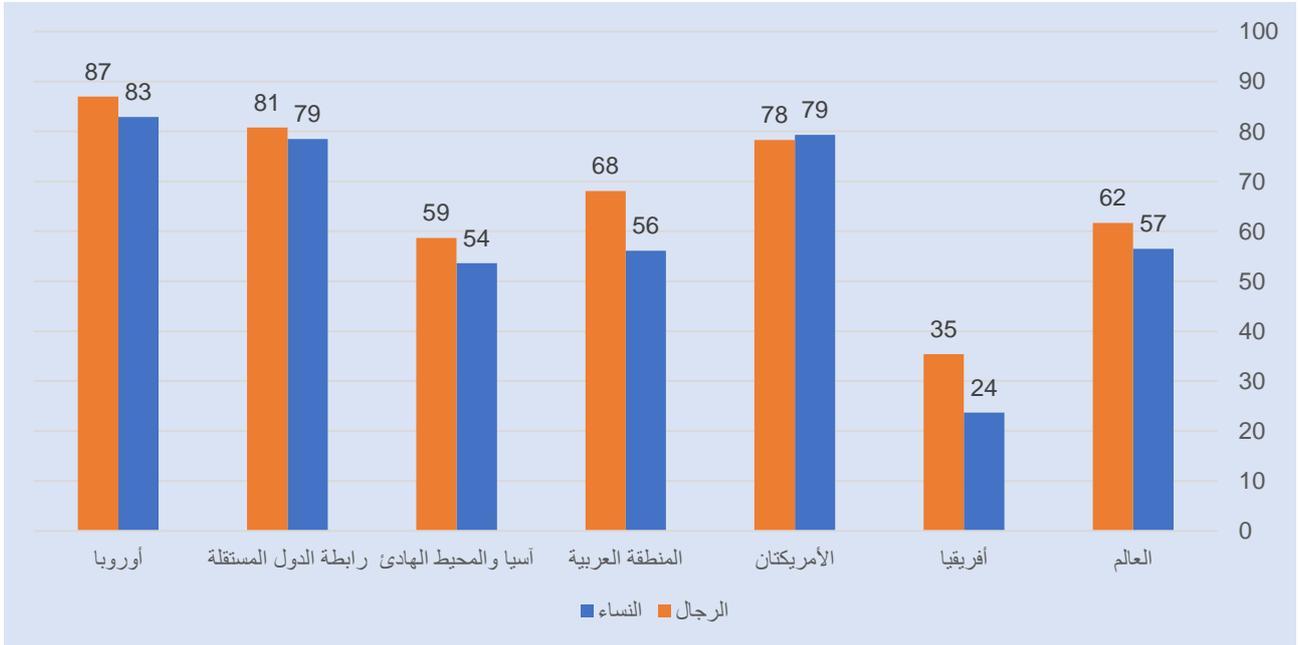


المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، البيانات القطرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، 2021.

19- وتعاني المنطقة العربية، كسائر المناطق الأخرى، من فجوة رقمية بين مناطقها الحضرية والريفية. ووفقاً للاتحاد الدولي للاتصالات، استخدم 75 في المائة من سكان الحضر في جميع أنحاء العالم الإنترنت في عام 2020، في حين استخدمها 39 في المائة من سكان الريف فقط. وتوجد فجوة مماثلة في المنطقة العربية، حيث يستخدم 76 في المائة من سكان الحضر الإنترنت مقابل 42 في المائة من سكان الريف.

20- ويرتبط مستوى الشمولية الرقمية أيضاً بالفجوة الرقمية بين الجنسين في استخدام الإنترنت. ويبين الشكل 2 الفجوة الرقمية بين الجنسين لكل منطقة حسب بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2020، حيث يبلغ المتوسط العالمي 57 في المائة من النساء مقابل 62 في المائة من الرجال ممن يستخدمون الإنترنت. ولا تزال النساء أكثر معاناة من التهميش الرقمي في البلدان الفقيرة. وفي المنطقة العربية، تبلغ الفجوة بين الجنسين نحو 56 في المائة من النساء مقابل 68 في المائة من الرجال ممن يستخدمون الإنترنت.

## الشكل 2- نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت حسب الجنس، 2020



المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، البيانات القطرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، 2021.

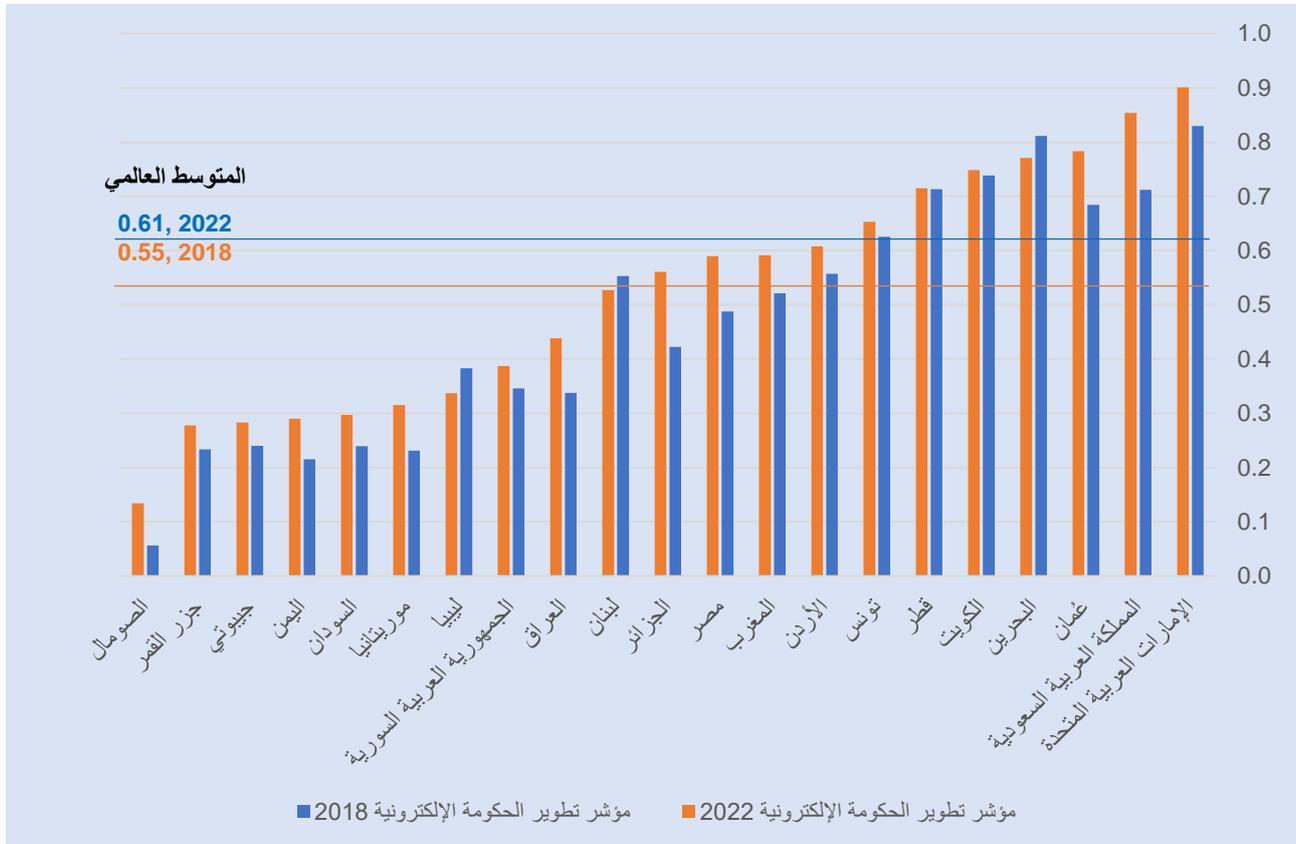
21- ويمكن أن تتبع الفجوات القائمة في استخدام الإنترنت أيضاً من نقص المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تعتبر حاسمة للحد من المخاطر التي يواجهها الناس على الإنترنت والتي ينبغي تنميتها من خلال تعزيز الاتصالية. وترتبط الفجوات في استخدام الإنترنت أيضاً بالاتصالية، والقدرة على تحمّل التكاليف، والحصول على الأجهزة، والمحتوى الرقمي. وتحتاج المنطقة العربية، شأنها شأن بقية العالم، إلى استدامة تنمية المهارات كجزء من الاستراتيجيات الرقمية الوطنية لتعزيز قدرات الأفراد والمؤسسات على حد سواء، من أجل مواكبة التنمية الرقمية.

## باء- مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية

22- مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية (EGDI) هو المؤشر المركّب الذي يحظى بأوسع اعتراف دولي بشأن استعداد وقدرة الإدارات العامة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة. ويشمل مؤشرات فرعية عن حالة البنية التحتية للاتصالات، ورأس المال البشري، ونوعية الخدمات على الإنترنت.

23- ويُظهر الشكل 3 ترتيب مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية للبلدان العربية في عامي 2018 و2022، ويبين إحراز تقدم كبير لدى معظم البلدان. وفي عام 2022، حصلت ثمانية بلدان عربية على درجة كلية تساوي أو تزيد عن المتوسط العالمي.

### الشكل 3- مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية، 2018 و2022

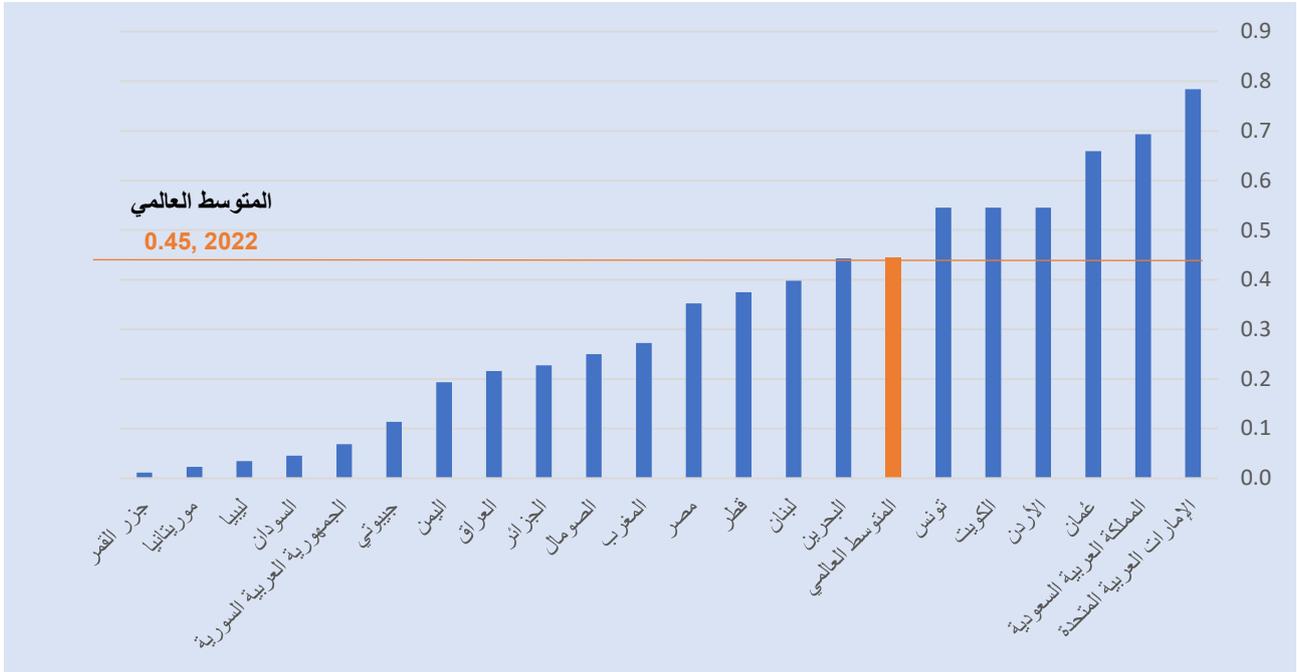


المصدر: معلومات مجمعة من نتائج مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2022.

### جيم- مؤشر المشاركة الإلكترونية

24- يقيّم مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) نوعية وجدوى المعلومات والخدمات التي يقدمها بلد ما من أجل إشراك الناس في صنع السياسات العامة، من خلال استخدام برامج الحكومة الإلكترونية المتعلقة باستجابة الحكومة لاحتياجات المواطنين. ويغطي المؤشر المراحل الثلاث التالية: توفير المعلومات الإلكترونية التي تمكّن الجمهور من المشاركة؛ وتمكين المشاركة في صنع القرار الإلكتروني؛ وإشراك الجمهور في المشاورات الإلكترونية بشأن السياسات والخدمات العامة. ويوضح الشكل 4 نتائج البلدان العربية وفق المؤشر لعام 2022، حيث حصلت ستة بلدان على درجات أعلى من المتوسط العالمي.

#### الشكل 4- مؤشر المشاركة الإلكترونية لدى البلدان العربية، 2022



المصدر: معلومات مجمعة من نتائج مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2022.

#### دال- مؤشر جاهزية الشبكة

25- تعزى الفجوة الرقمية في استخدام الإنترنت أيضاً إلى الاتصال الشبكي، وتؤثر على مستويات الشمولية. ويقدم مؤشر جاهزية الشبكة (NRI) نظرة واضحة على مستوى الاتصالية والتنمية الرقمية تشمل أربعة مواضيع (التكنولوجيا، والناس، والحكومة، والتأثير) و12 موضوعاً فرعياً<sup>(6)</sup>، بما في ذلك الوصول، واستخدام التكنولوجيات من قبل الأفراد والحكومات، والثقة والشمول، والتأثير على الاقتصاد ونوعية الحياة.

26- وغطى مؤشر جاهزية الشبكة 12 بلداً عربياً<sup>(7)</sup> في عام 2021، ستة منها حصلت على درجات أعلى من المتوسط العالمي وتُعتبر رائدة في المنطقة، وهي قطر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة؛ إلى جانب البحرين والأردن وعمان. أما البلدان العربية المتبقية فإما أنها سجلت درجات أقل من المتوسط العالمي أو أن المؤشر لا يغطيها.

(6) المواضيع والمواضيع الفرعية لمؤشر جاهزية الشبكة: (1) التكنولوجيا - الوصول، والمحتوى، والتكنولوجيات المستقبلية؛ (2) الناس - الأفراد، والأعمال، والحكومة؛ (3) الحوكمة - الثقة، والتنظيم، والشمول؛ (4) التأثير - الاقتصاد، ونوعية الحياة، والمساهمة في أهداف التنمية المستدامة.

(7) الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجزائر، وعمان، وقطر، والكويت، ولبنان، ومصر، والمغرب، والمملكة العربية السعودية.

27- وتُظهر نتائج البلدان العربية على مؤشر جاهزية الشبكة لعام 2021 في موضوعي التكنولوجيا والناس درجات جيدة عند مقارنتها بالمتوسط العالمي. ويتعلق موضوع التكنولوجيا بالوصول إلى التكنولوجيات واستخدامها وتوزيع فوائدها في فترة ما بعد الجائحة؛ أما موضوع الناس فيرتبط بكيفية استخدام الأفراد والأشخاص في الشركات والحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

28- ويرتبط موضوع الحوكمة في مؤشر جاهزية الشبكة بهيكل الحوكمة التي تضمن وجود شبكة متكاملة تكفل سلامة المستخدمين وأمنهم، وتهتم بنظم الشبكات التي تعزز الأنشطة المتعلقة بالثقة والتنظيم والشمول. ويرتبط الموضوع الفرعي للثقة بسلامة المستخدمين في اقتصاد الشبكة، ويراعي البيئة ومستوى الثقة. وجاءت درجات البلدان العربية على مؤشر جاهزية الشبكة لعام 2021 في موضوع الحوكمة وموضوعه الفرعي المتعلق بالثقة أقل من درجاتها في موضوعي التكنولوجيا والناس.

### ثالثاً- أهداف المشروع

29- الهدف الرئيسي من مشروع الإسكوا بشأن "استخدام التكنولوجيا والابتكار لتعزيز العمليات في المؤسسات العامة العربية" هو تحسين العمليات والخدمات الداخلية للمؤسسات العامة في البلدان العربية، بالاعتماد على التكنولوجيا الرقمية والابتكار والتكنولوجيات الناشئة لتسريع تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولا سيما الهدف 16. كما يهدف المشروع إلى زيادة التفاعلات بين المؤسسات العامة من خلال تعزيز تبادل البيانات واستخدامها من أجل تحسين عملية صنع القرارات الحكومية.

30- وسيركز المشروع، بالنظر إلى التحديات الأساسية التي تواجهها المؤسسات العامة في المنطقة العربية، على الجوانب الثلاثة المهمة التالية: الشمولية، والثقة، والاستجابة. فهذه الجوانب ضرورية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة كما أنها مكملة للجوانب الرئيسية في الحكومة المفتوحة، وهي على وجه التحديد: الشفافية، والمساءلة، والمشاركة، وانخراط المواطنين.

31- وتتيح التكنولوجيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، والبيانات المفتوحة، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، وسلاسل الكتل، فرصاً كبيرة لتحسين عمليات القطاع العام والخدمات الرقمية. كما أنها تسهل التفاعل بين الحكومة والجهات المعنية الأخرى، وتحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المواطنين. كما تُعدُّ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتكنولوجيات الفضاء حيويةً لتعزيز الشمولية وعدم إهمال أحد. وتوفر التكنولوجيات الغامرة ميزات جديدة وتعمق التفاعل الرقمي بين الحكومة والمواطنين من أجل زيادة مشاركتهم في صنع السياسات والقرارات الحكومية.

32- ولم يستغل معظم بلدان المنطقة العربية بعدُ الإمكانيات الكاملة للتكنولوجيات الرقمية في المؤسسات العامة، لكن بعضها صاغ خططاً للتنمية الرقمية أو استراتيجيات للتحوّل الرقمي. ويهدف مشروع الإسكوا إلى دعم البلدان العربية في جهودها الرامية إلى تعزيز عمليات الدعم الإداري وخدمات القطاع العام بالاستفادة من الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيات الرقمية والناشئة. وسُيُحقَّق هذا الهدف من خلال وضع آليات عملية لتسريع تنفيذ الاستراتيجيات والخطط المعتمدة، وتطبيق هذه الآليات لتسهيل استخدام التكنولوجيات الرقمية والناشئة والابتكار في القطاع العام.

33- وستسترشد الآليات العملية بأفضل الممارسات المستقاة من البلدان العربية والمناطق الأخرى. وستستتير نتائج المشروع أيضاً بالموارد المتاحة من المنظمات الدولية والكيانات المعترف بها، بما في ذلك الأعمال السابقة التي قامت بها الإسكوا.

34- ويهدف المشروع إلى بناء قدرات المسؤولين الحكوميين العرب على تحسين استخدام التكنولوجيا والابتكار في المؤسسات العامة. وسيولى اهتمام خاص للبلدان العربية الأقل تقدماً من حيث قدراتها التكنولوجية. كما تهدف الإسكوا، من خلال هذا المشروع، إلى تزويد موظفي الخدمة المدنية في المؤسسات العامة العربية بالمفاهيم المتعلقة بالحلول المبتكرة القائمة على التكنولوجيا من أجل تعزيز الشمول والفعالية والثقة والاستجابة.

35- ونظراً إلى كثرة قصص النجاح لدى العديد من البلدان العربية في استخدام التكنولوجيا والابتكار للنهوض بالقطاع العام، ستعمل الإسكوا مع الدول الأعضاء على نقل قصص النجاح والحلول من بلدان عربية مختارة إلى البلدان الأخرى من خلال عمليات التوأمة.

36- وسيجري التنفيذ في البلدان العربية المهمة من خلال صياغة حلول مخصصة لتنفيذ الاستراتيجيات والخطط الوطنية للتحوّل الرقمي وضمان تنمية المؤسسات العامة. وستصاغ خطط العمل بصورة مشتركة لتنفيذها في المؤسسات العامة المحددة في البلدان المستهدفة، استناداً إلى أولوياتها واحتياجاتها.

#### رابعاً- الأنشطة المزمعة

37- من المقرر أن يستمر المشروع حتى عام 2024. وتتضمن خطة المشروع عدة أنشطة لتحقيق أهدافه، مثل التقارير البحثية، واجتماعات فرق الخبراء، وحلقات العمل التدريبية، وموارد المعلومات الرقمية وأدواتها.

38- وستعدّ الإسكوا ورقة عمل وأداة إلكترونية بشأن الابتكار في القطاع العام من أجل دعم الابتكارات في تحديد الحلول للاحتياجات المحددة، ولا سيما في مجال نشر التكنولوجيا وتكييفها. وستركز دراسة أخرى على تحري وتحديد الآليات التي يمكن استخدامها لنشر التكنولوجيا المناسبة ضمن الخدمات والعمليات الحكومية لضمان جعل المؤسسات العامة أكثر تأثيراً.

39- ومن أجل بناء قدرات المسؤولين، سننظّم حلقات عمل إقليمية ووطنية لتعزيز فعالية المؤسسات العامة العربية باستخدام التكنولوجيا والابتكار. وستكون حلقات العمل الوطنية بمثابة وسائل لبناء القدرات وستتيح فرصاً لصياغة خطط عمل بشأن تعزيز خدمات الكيانات العامة المحددة.

40- وقد أطلقت البوابة العربية للحكومة المفتوحة في عام 2020 في إطار مشروع الإسكوا حول الحكومة المفتوحة. وتُعدّ المنصة الرقمية بمجالات محدّدة وتركز على الحكومة المفتوحة والمبتكرة، وتتيح حالياً إمكانية الوصول إلى الموارد والمعلومات ودراسات الحالة المستمدة من البلدان العربية. وستنفّذ في إطار المشروع الحالي المرحلة الثانية من البوابة وستستلزم توسيع نطاقها لتشمل المزيد من الموارد ودراسات الحالة.

-12-

41- وسيجري إعداد مواد ترويجية مختلفة لزيادة الوعي بالآليات والأدوات والمسائل المتاحة. كما ستُطلق حملات إعلامية لتوعية المسؤولين والمواطنين بالإمكانيات والأدوار التي يمكن أن يضطلعوا بها في بناء مؤسسات عامة عربية أفضل.

### خامساً- التوصيات

42- تهدف الإسكوا إلى تنفيذ المشروع بالتعاون الوثيق مع الدول الأعضاء لتحقيق أقصى قدر من الفوائد من العمل المزمع وتسريع تحقيق أهداف التنمية المستدامة. ويمكن تحقيق التعاون المقترح من خلال الإجراءات التالية:

(أ) جمع أفضل الممارسات وقصص النجاح من البلدان العربية حول استخدام التكنولوجيا والابتكار لتعزيز الشمولية والثقة والاستجابة في الحكومة. وستتاح قصص النجاح هذه على بوابة الإسكوا؛

(ب) إجراء مناقشات دورية وجلسات لعصف الأفكار بين الإسكوا والدول الأعضاء حول أولويات ومتطلبات تعزيز المؤسسات العامة من خلال التكنولوجيا؛

(ج) إجراء مناقشات بين الإسكوا والخبراء العرب حول تصميم آليات مبتكرة لتحسين استخدام التكنولوجيا للنهوض بعمليات المؤسسات العامة وخدماتها؛

(د) تشجيع الدول الأعضاء على المشاركة في عمليات التوأمة لتبادل خبراتها وحلولها مع البلدان الأخرى، أو للمساعدة في تنفيذ حلول مستوحاة من قصص النجاح في البلدان العربية الأخرى؛

(هـ) التعاون مع الإسكوا على ملائمة الآليات المبتكرة وفق الاحتياجات المحلية، وصياغة خطط عمل لتعزيز العمليات والخدمات في المؤسسات العامة المختارة في بعض البلدان العربية.

-----