

Distr.
LIMITED

E/ESCWA/TDD/2017/WG.4/Report
17 February 2018
ARABIC
ORIGINAL: ENGLISH

المجلس
الاقتصادي والاجتماعي



اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

تقرير

ورشة عمل بشأن تعزيز الابتكار في القطاع العام في البلدان العربية
القاهرة، 30-31 تشرين الأول/أكتوبر 2017

موجز

نظمت اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) ورشة عمل بشأن تعزيز الابتكار في القطاع العام في المنطقة العربية، وذلك في القاهرة، في 30 و31 تشرين الأول/أكتوبر 2017، بالتعاون مع وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري في مصر. وضم الاجتماع 40 مشاركاً من صانعي القرار من حكومات 12 بلداً عربياً، وخبراء استشاريين من الدانمرك واليونان. وكان المسؤولون الحكوميون يمثلون مجموعة من الوزارات المختلفة، المهمة بتشجيع الابتكار في القطاع العام.

وكان الهدف الرئيسي من ورشة العمل إطلاع صانعي القرار في المنطقة على أهمية الابتكار في القطاع العام، استناداً إلى "المبادئ التوجيهية بشأن تعزيز الابتكار في القطاع العام" التي أعدتها الإسكوا. وسلطت الإسكوا الضوء على أهمية الابتكار في القطاع العام من خلال أمثلة من الساحة الدولية، ودراسات حالة من المستويين الوطني والإقليمي، كما قدمت إطار السياسات الجديد للحكومة المفتوحة في المنطقة العربية، المصمم لتعزيز الشفافية، والمساءلة، ومشاركة المواطنين في صنع القرار.

المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الفقرات</u>	
3	6-1 مقدمة
		<u>الفصل</u>
4	10-7 أولاً- النواتج
4	36-11 ثانياً- مواضيع البحث والمناقشة
4	14-12	ألف- الابتكار في القطاع العام: مقدمة وأمثلة من الأردن والبحرين ومصر...
5	16-15	باء- الابتكار في القطاع العام: المفاهيم والتحديات والفوائد.....
5	19-17	جيم- الابتكار في القطاع العام: أنواعه ومراحله ومدى ملاءمته.....
5	24-20	دال- الخدمات الحكومية المتطورة من منظور الاتحاد الأوروبي.....
6	28-25	هاء- الرابط بين الحكومة المفتوحة والابتكار في القطاع العام.....
7	30-29	واو- جلسة تفاعلية: تحدّ نفسك.....
7	36-31	زاي- الابتكار في القطاع العام ومتطلبات أهداف التنمية المستدامة.....
8	41-37 ثالثاً- تنظيم الأعمال
8	37	ألف- مكان الاجتماع وتاريخ انعقاده.....
8	38	باء- الحضور.....
8	40-39	جيم- الافتتاح.....
9	41	دال- التقييم.....
11	 المرفق- قائمة المشاركين

مقدمة

1- يتركز البحث اليوم في دور الابتكار في القطاع العام، باعتباره عنصراً أساسياً في الحوكمة. وقد ساهم في تسليط الضوء على هذا الموضوع مواطنون يتميزون بقدر كبير من الوعي، ويطالبون بتحسين الخدمات الحكومية، وزيادة المشاركة في عمليات صنع القرار، ويسعون إلى تطوير التكنولوجيا.

2- والابتكار بشكل عام هو تطبيق طريقة جديدة لتحقيق نتيجة و/أو لأداء عمل ما. ويمكن أن تكون الطريقة جديدة بشكل كامل، أو أن تُحدث تغييراً في نظام حالي، أو أن تتضمن عنصراً غير جديد، لكنه يطبق للمرة الأولى في سياق جديد. فالابتكار يمكن إذاً أن يرتبط بمنتج، أو خدمة، أو سياسة وبرنامج، أو عملية. والهدف من الابتكار في القطاع الخاص مختلفٌ عنه في القطاع العام، حيث التركيز ليس على الربح المادي أو نجاح الشركات، بل على تحسين الخدمات الحكومية، وزيادة الكفاءة في العمليات الإدارية. ويؤدي ذلك إلى تعزيز الرعاية الاجتماعية للسكان، وزيادة النمو الاقتصادي للبلد من أجل مستقبل أكثر استدامة.

3- ويحقق الابتكار في القطاع العام فوائد عديدة، بما في ذلك تحسين تقديم الخدمات الحكومية، والعمل، وصنع القرارات، والتخطيط، وزيادة مشاركة المواطنين. فتنحسّن الشفافية والمساءلة على مستوى الحكومة، ويزداد الشمول، ما يؤدي إلى تحسين التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. ومن غير السهل تفعيل الابتكار في القطاع العام وإدامته، نظراً للوضع الراهن داخل الحكومة، والثقافة السائدة فيها، والتسلسل الهرمي، والبيروقراطية. والتغيير في القطاع العام يكون بطيئاً عادة، ويتطلب بعض الزخم، مثل تغيير القيادة، أو حدوث الأزمات أو المشاكل الداخلية.

4- ويمكن أن تستخدم الحكومات عدداً من النهج والأدوات الممكنة في التخطيط للابتكار وتفعيله في القطاع العام، على غرار الابتكار التصاعدي، والابتكار الإبداعي، والابتكار المفتوح. وعندما يدرك صانعو القرارات إمكانات هذه النهج، يمكنهم أن يختاروا منها ما يناسب احتياجاتهم وأولوياتهم، وثقافة منظماتهم، وأن يعززوا روح الابتكار في مختلف القطاعات العامة.

5- والابتكار في القطاع العام يدعم بشكل مباشر الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة "التشجيع على إقامة مجتمعات مسالمة لا يهزم فيها أحد من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وإتاحة إمكانية وصول الجميع إلى العدالة، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة للجميع على جميع المستويات". ويمكن أن يساهم القطاع العام من خلال اجترار حلول مبتكرة سواء بشكل خدمات أو عمليات أو سياسات أو برامج أو منتجات، في تحقيق الهدف 16 الأنف الذكر والمقاصد المتصلة به، بما في ذلك "إنشاء مؤسسات فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة على جميع المستويات" (16.6)؛ "ضمان اتخاذ القرارات على نحو مستجيب للاحتياجات وشامل للجميع وتشاركي وتمثيلي على جميع المستويات" (16.7)؛ و"كفالة وصول الجمهور إلى المعلومات..." (16.10).

6- ويمكن أن يوفر الابتكار للحكومة ومؤسساتها الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة الأخرى، ومنها:

(أ) الهدف 10، "الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها"، ولا سيما المقصد 10.2 حول تمكين وتعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للجميع؛

(ب) الهدف 5، "تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات"، وتحديدًا المقصد 5.5 حول المشاركة الكاملة والفعالة للمرأة وفرصها المتساوية مع الرجل في شغل المناصب القيادية على جميع مستويات صنع القرار، والمقصد 5.b حول استخدام التكنولوجيا من أجل تعزيز تمكين المرأة.

أولاً- النواتج

7- الناتج الأساسي من ورشة العمل هو تجهيز صانعي القرار بأفضل ما يلزم لتمكينهم من تحفيز الابتكار في القطاع العام في بلدانهم وأماكن عملهم. وسيساعدتهم على بلوغ هذا الهدف نوعية المعلومات المقدمة لهم خلال ورشة العمل، وفي دراسات الحالة، وضمن "المبادئ التوجيهية بشأن تعزيز الابتكار في القطاع العام" التي أعدتها الإسكوا.

8- وتركز العديد من الحكومات حالياً على مفهوم الحكومة المفتوحة أو بعض مكوناتها. وقد تم توضيح ارتباط الحكومة المفتوحة بالابتكار في القطاع العام، وبين الخبراء أن نجاح الابتكار يعتمد على الخدمات والعمليات والمنتجات المبتكرة من داخل الحكومة.

9- وتلقت الإسكوا طلبات من البلدان لتنظيم المزيد من ورش العمل على الصعيد الوطني في مجالات الابتكار في القطاع العام والحكومة المفتوحة (البيانات المفتوحة تحديداً).

10- وأشار المشاركون في التقييم الذي وُزّع عليهم إلى ضرورة تنظيم ورش عمل في بلدان عربية أخرى على سبيل المتابعة.

ثانياً- مواضيع البحث والمناقشة

11- تضمنت ورشة العمل سبع جلسات تناولت المواضيع التالية: (أ) مفاهيم الابتكار في القطاع العام وأنواعه وفوائده والتحديات التي تواجهه؛ (ب) دراسات حالة من عدة بلدان عربية؛ (ج) الإطار الذي وضعته الإسكوا بشأن الحكومة المفتوحة والرابط بين الحكومة المفتوحة والابتكار في القطاع العام؛ (د) الدروس المستفادة من أوروبا؛ (هـ) الابتكار في القطاع العام وأهداف التنمية المستدامة.

ألف- الابتكار في القطاع العام: مقدمة وأمثلة من الأردن والبحرين ومصر

12- في الأردن، تشمل محركات الابتكار في القطاع العام الإرادة السياسية والابتكار في القطاع الخاص، والعولمة، والمنافسة العالمية، وتساهم في دفع عجلة التغيير في الحكومة والمجتمع. ومن أشكال الابتكار الحكومي في الأردن الابتكار الحضري، والابتكار الاجتماعي، والابتكار في مكان العمل. وتحدد "رؤية الأردن 2025" مثلاً عليا في الابتكار للمواطنين، والشركات التجارية، والحكومة، والمجتمع. ولتحقيق هذه الرؤية، نفذت عدة مشاريع في القطاع العام، مثل نظم المدفوعات الإلكترونية والمتنقلة، وسياسة البيانات المفتوحة، وحاضنة الابتكار في القطاع العام، وبرنامج الصحة الإلكترونية.

13- وفي البحرين، يستند الابتكار في القطاع العام إلى ركائز تشمل البنية الأساسية المتقدمة، والقوانين والتنظيمات، والبرامج التي تساعد على تطوير المعارف والمهارات، وعدداً من المبادرات الحكومية. ومن الأمثلة

على الابتكار في القطاع العام في البحرين إطلاق جائزة الامتياز في مجال الحكومة الإلكترونية، ووضع نظام وطني للشكاوى والاقتراحات، وإطلاق مبادرة البيانات المفتوحة، والاستراتيجية الوطنية للأجهزة الذكية.

14- ووضعت مصر رؤية واستراتيجية للعلوم والتكنولوجيا 2030، تتضمنان خيارات لتعزيز الابتكار في القطاع العام. ومع ذلك، فالنظام الإيكولوجي للعلم والتكنولوجيا والابتكار لا يزال يواجه تحديات. وقد اقترح "النموذج الرباعي" الذي يتعاون فيه القطاع العام مع الأوساط الأكاديمية والصناعية والمواطنين كافة، كوسيلة لإجراء تغييرات هيكلية تتجاوز ما يمكن أن يحققه كل قطاع بمفرده.

باء- الابتكار في القطاع العام: المفاهيم والتحديات والفوائد

15- يلجأ الناس إلى الابتكار كلما طرأت مشكلة في النظم أو الإجراءات، أو وقعت أزمة. وينبغي أن يبدأ الابتكار في القطاع العام على نطاق ضيق، ثم يتعمق التفكير وتتسع الأهداف لإنجاز الرؤية. ذلك أن البدء على نطاق ضيق يتطلب جهداً أقل ويقل هامش الخطأ، كما أن تقديم ابتكار صغير واحد في المرة الواحدة يجعل التجارب والأخطاء أقل كلفة.

16- وفي الإمارات العربية المتحدة، تولي الحكومة أهمية عالية للابتكار. ويعتز البلد بمركز الابتكار الحكومي، ويعتبر الابتكار ثقافة. ومركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي مثالاً على حسن الممارسة: فهو يوفر ورش عمل لتطوير قدرات العاملين في القطاع العام على الابتكار؛ ومجموعة متكاملة من الأدوات والموارد التي تساعد على الابتكار؛ ويعزز التواصل مع الخبراء الدوليين في مجال الابتكار.

جيم- الابتكار في القطاع العام: أنواعه ومراحله ومدى ملاءمته

17- الابتكار عملية إبداعية، من غير السهل تحديده، ويتخذ أشكالاً ونماذج متعددة. فمن أشكال الابتكار التصاعدي، والتعاوني، والمتواصل، والطلايعي، والمقتصد، والتدريجي، والمحلي، والمفتوح. ولكل نوع أساس منطقي، ومخاطر وتطلعات (النواتج/الإنجازات). وفي سياق التنمية، تضاف إلى هذه العناصر استدامة الابتكار، ومساهمة الابتكار في القطاع العام في تحقيق التنمية المستدامة الشاملة.

18- وتتألف دورة حياة الابتكار في القطاع العام من عدة مراحل، هي التفكير، والتداول، والتطور، والاستيعاب. وتتضمن كل مرحلة مجموعة من الترتيبات يمكن تكرارها عدة مرات. وتواكب مجموعة من التكنولوجيات تنفيذ كل مرحلة من هذه المراحل.

19- ويمكن استخدام نموذج نُضج عملية الابتكار من حيث النوع والوقت (Innovation Process Type and Time Maturity Model (IPTTM)) بطريقتين: لتحديد مستوى نُضج الابتكار، وما إذا كان ينبغي إجراء أي تغييرات؛ ولتطوير عملية الابتكار.

دال- الخدمات الحكومية المتطورة من منظور الاتحاد الأوروبي

20- يعتمد الاتحاد الأوروبي أسلوب التنسيق المفتوح ويستخدم وسائل حكومية دولية في الحوكمة، قائمة على التعاون الطوعي للدول الأعضاء. ومن الأمثلة على هذه العمليات الإعلانات الوزارية للحكومة الإلكترونية، ومبادرات الدول الأعضاء التي تنطلق من القاعدة.

21- وتحمل الاستراتيجية الأوروبية الحالية اسم أفق 2020. وكانت خطة عمل 2016-2017 تركز على المشاركة في إنشاء حيز أوروبي عام وثقافي. أما خطة عام 2017-2018، فتتضمن عنصرَي الحكومة والحكومة للمستقبل (الثقة في الحكومة، وأشكال جديدة في تقديم الخدمات والسلع العامة). وقد وضع في إطارها عدد من الدراسات عن الحكومة الإلكترونية والخدمات العامة الرقمية العابرة للحدود بهدف إنشاء سوق رقمية واحدة.

22- وتقيّم الخدمات الرقمية الأوروبية على أساس التركيز على المستخدم، والشفافية، وإمكانية التنقل عبر الحدود، وسهولة التنقل في استخدام المواقع الشبكية العامة. أما العوامل التمكينية الرئيسية في هذا الإطار فهي الهوية الإلكترونية، والوثائق الإلكترونية، والمصادر الأصلية، وخدمة الأمان الإلكتروني والتوقيع الوحيد.

23- وسيكون للتكنولوجيات الناشئة التي ستستخدمها الحكومات والقطاع العام في المستقبل أثر كبير على التنظيم الداخلي للحكومات وطريقة عملها، وعلى رأي الناس فيها وتعاملهم معها. وتشمل هذه التكنولوجيات تقنية سلسلة السجلات المغلقة، والتصنيع الرقمي، وتوفير المعلومات والخدمات بالاستناد إلى الموقع الجغرافي، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، والطائرات المسيّرة من دون طيار، والتشغيل الآلي، والواقع الافتراضي.

24- والمواصفات الأوروبية لإدارة الابتكار 16555 هي عبارة عن نظام لإدارة الابتكار وضعتة اللجنة التقنية (CEN/TC 389) واللجنة الأوروبية لتوحيد المقاييس. ويعمل هذا النظام بطريقة (خطط-نفذ-تحقق-صح). ولا يقدم النظام شهادة للمنظمات التي تستخدمه، بل هو عبارة عن خارطة طريق توفر أفضل الممارسات في مجال الابتكار، وفهماً أفضل للابتكار وللأدوات والإجراءات التي ينطوي عليها، وسُبلًا لتشجيعه داخل المنظمات، وأجهزة لقياس أثره، ولغة مشتركة لفهمه على الصعيد العالمي. أما الدعائم التي تقوم عليها هذه المعايير فهي: إدارة الابتكار، وإدارة الذكاء الاستراتيجي، والتفكير الابتكاري، وإدارة الملكية الفكرية، وإدارة التعاون، وإدارة الإبداع، وتقييم إدارة الابتكار.

هاء- الرابط بين الحكومة المفتوحة والابتكار في القطاع العام

25- الحكومة عملية تشارك فيها الجهات الفاعلة التي لديها سلطة اتخاذ القرارات وتنفيذ الإجراءات لإدارة شؤون البلد و/أو هيئاته الفرعية. وأبعاد الحكومة هي المساءلة، والشفافية، والفعالية، والشمول، والتنافس، والقدرة على الاستجابة، وهي في الوقت نفسه أبعاد الحكومة المفتوحة.

26- وتتيح الثورات التكنولوجية فرصاً كبيرة للحكومات والمواطنين. فالحكومة الإلكترونية كما المشاركة الإلكترونية تساهمان في زيادة الوعي لدى المواطنين، وتحسين تقديم الخدمات العامة والسلع. وتستخدم الحكومة المفتوحة التكنولوجيا بوصفها عاملاً تمكينياً، لكنها لا تكتفي بها، بل تتطلب إرادة سياسية وعمليات وبنى ابتكارية لإحداث تغيير وتحسين الحكومة. وبشكل نموذج تنفيذ الحكومة المفتوحة ونموذج "لوك نس" مثلين على أطر لتنفيذ الحكومة المفتوحة، مع ما يرتبط بها من تحديات تنظيمية وتكنولوجية واجتماعية واقتصادية.

27- وقد وضعت الإسكوا إطاراً للحكومة المفتوحة لتعزيز تنفيذها في المنطقة العربية. ويتضمن الإطار أربع مراحل بالاستناد إلى النماذج القائمة، ويراعي احتياجات المنطقة وظروفها. وهذه المراحل هي: الشفافية، والمشاركة، والتعاون، والإشراك.

28- ولتحقيق الشفافية والمشاركة من خلال الحكومة المفتوحة، يمكن استخدام خارطة طريق تبين العناصر التكنولوجية المساعدة. وهذه العناصر هي الأساس الذي يتيح للمواطنين الوصول إلى الحكومة وبالعكس، ما يساهم في زيادة المساءلة والشفافية في قرارات الحكومة وإجراءاتها. وتتضمن خارطة الطريق ستة مجالات استراتيجية، لكل منها مجموعة من الركائز التي يجب النظر فيها في كل مرحلة. وهذه المجالات الستة هي السياسات والاستراتيجيات، والأطر المؤسسية، والأطر القانونية والتنظيمية، وقدرة الحكومة، والميزات والقنوات التكنولوجية، والقدرات العامة.

واو- جلسة تفاعلية: تحد نفسك

29- توزّع المشاركون في جلسة الحوار إلى أربعة فرق. وطلب إليهم استخدام أمثلة قائمة من الابتكار في القطاع العام والاستعانة بمضمون العروض لتطوير ابتكاراتهم الخاصة سواء في تقديم الخدمات أو في العمليات الحكومية. ودُعوا إلى التركيز على وضع ابتكارات يمكن أن تساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

30- وكان الهدف من هذا التمرين أن يضع المشاركون موضع التنفيذ المعلومات التي تلقوها خلال ورشة العمل، وأن ينظروا في الأفكار المتداولة، وفي خصائص المنطقة العربية وأهداف التنمية المستدامة، لإنتاج خدمة أو عملية مبتكرة. وقد أظهرت هذه الجلسة أن الابتكار في القطاع العام يمكن أن يساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

زاي- الابتكار في القطاع العام ومتطلبات أهداف التنمية المستدامة

31- تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة مهمة للتقدم السريع، والتغيير، والنمو، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولا سيما الأهداف 4، و8، و9، و11، و17. واقتراح هذه الأداة بالابتكار يمكنها من تلبية احتياجات العملاء المتطلّبين والبيئات المتغيرة.

32- وتواجه البلدان العربية تحديات عدة في تعزيز الابتكار لأغراض أهداف التنمية المستدامة، على غرار عدم الاتساق بين السياسات الوطنية والإقليمية/المحلية، والافتقار إلى صوت ورؤية مشتركين على الصعيد الإقليمي/المحلي للابتكار في القطاع العام. وللتغلب على هذه التحديات، يمكن اعتماد نموذج إقليمي متعدد أصحاب المصلحة لأداء عدة أدوار، على غرار تحسين فهم التحديات الحقيقية، وإرشاد النهج الجديدة، والمساعدة في تصميم استراتيجيات ونهج أفضل، وتوعية السلطات العامة بأهمية الحصول على دعم الجمهور، وتصميم وتنفيذ مبادرات إقليمية، ووضع مؤشرات الأداء الرئيسية اللازمة لتقييم هذه المبادرات.

33- والمنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات (AICTO) هي منظمة غير حكومية عربية تعمل تحت رعاية جامعة الدول العربية. وتسعى المنظمة إلى تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء المنطقة، وتوفير الآليات اللازمة لدعم التعاون والتكامل بين أعضائها، وتعزيز وإثراء السياسات والاستراتيجيات المشتركة لتطوير مجالات تكنولوجيا حيوية، والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

34- وتسعى المنظمة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال الابتكار، وقد بذلت جهوداً حثيثة لهذه الغاية في مجالات عدة على غرار تمكين المرأة العربية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ودعم مركز التميز التابع للنظام العالمي للملاحة بواسطة السوائل (GNSS)، وتعزيز الحوسبة السحابية في المنطقة العربية، وإنشاء منبر لبناء القدرات بشأن تغيير المناخ، وتعزيز الشراكات بين البلدان، وإعداد دراسات بشأن السياسات العامة والتكنولوجيات الجديدة الناشئة.

35- وفي السودان، وُضعت خطة بشأن الحكومة الإلكترونية والتحول إلى الحكومة الذكية في الفترة 2016-2020، تتضمن خمسة أهداف استراتيجية، وثمان مبادرات رئيسية، و38 مشروعاً. ومن الإنجازات المتوقعة في إطار الخطة إصدار نتائج الدراسة الثانوية على الإنترنت، وتقديم طلبات للانتساب إلى الجامعات عبر تطبيقات الكترونية، وتقديم طلبات إلكترونية للحج، وإنشاء نظم معلومات في المناطق. ومن أبرز المشاريع التي أطلقت حتى الآن مشروع (ORNIC 15)، الذي يقوم بتحصيل الإيرادات الوطنية إلكترونياً.

36- وركز المشاركون على أهمية التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية ضمن أدوات الابتكار في القطاع العام، وشددوا على أن عملية الابتكار لا تكتمل إلا إذا اقترنت بعملية إعادة تصميم داخل الحكومة. ونظراً لمحدودية الموارد المتاحة للعديد من الحكومات العربية، لا بد من إعطاء الأولوية لبعض الإجراءات. ويمكن أن تساهم زيادة التفاعل بين الأوساط الأكاديمية والقطاع العام في تحقيق الابتكار في القطاع العام.

ثالثاً- تنظيم الأعمال

ألف- مكان الاجتماع وتاريخ انعقاده

37- عقدت شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية في الإسكوا ورشة العمل بالتعاون مع وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، وذلك في القاهرة في 30 و31 تشرين الأول/أكتوبر 2017.

باء- الحضور

38- حضر اجتماع فريق الخبراء 40 مشاركاً، 37.5 في المائة منهم من النساء، من 12 دولة من الدول الأعضاء في الإسكوا (الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، وتونس، والجمهورية العربية السورية، والسودان، وفلسطين، ولبنان، ومصر، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، واليمن)، بالإضافة إلى خبراء من الدانمرك واليونان. وترد قائمة المشاركين في المرفق الأول بهذا التقرير.

جيم- الافتتاح

39- افتتحت ورشة العمل السيدة نبال إدلبي، رئيسة قسم الابتكار في الإسكوا. فتحدثت عن عمل شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية في الإسكوا، وتركيزها على الابتكار، والمجتمع الرقمي، واقتصاد المعرفة في المنطقة العربية. وركزت على الحاجة إلى استخدام التكنولوجيا للنهوض بالتنمية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مؤكدة أن النظم الإيكولوجية الوطنية والإقليمية للابتكار هي جزء لا يتجزأ من عملية التنمية. واستعرضت دراسات الإسكوا حول الابتكار، لا سيما الورقة الفنية بعنوان "ملامح الابتكار في البلدان العربية: تحليل نقدي" والمبادئ التوجيهية من أجل الابتكار في القطاع العام، التي شكلت حجر الأساس لورشة العمل.

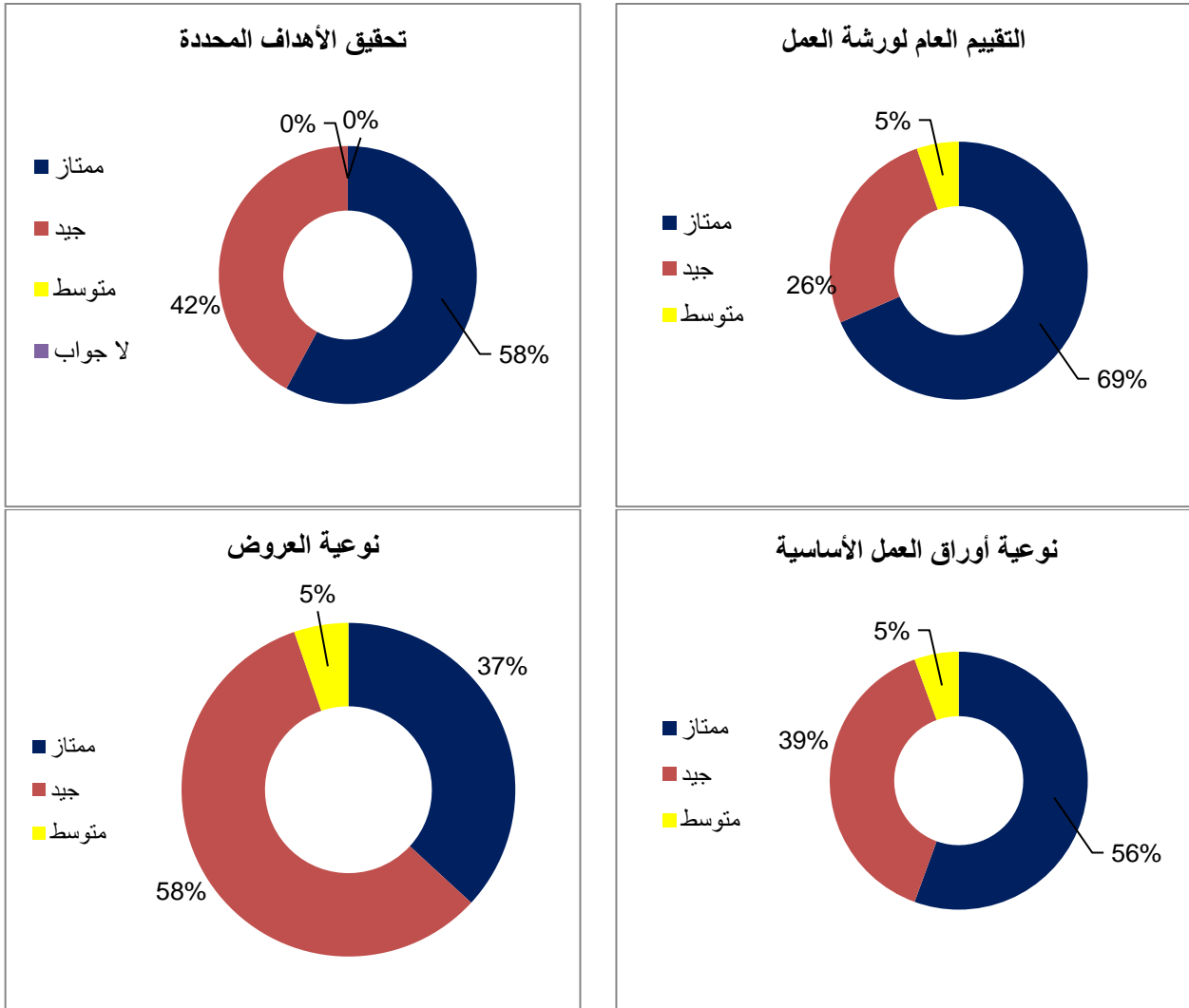
40- ثم ألقت السيدة هالة السعيد، وزيرة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري في مصر، الكلمة الرئيسية. فتحدثت عن أهمية الابتكار في القطاع العام، مشددة على الاختلاف بين الابتكار في القطاع العام والقطاع الخاص. فهو في القطاع الخاص يهدف إلى تحقيق ربح مالي، في حين أنه في القطاع العام يهدف إلى توفير خدمات أفضل لتعزيز الرفاه والتنمية الاقتصادية من أجل مستقبل مستدام. وسلطت الضوء على جهود الحكومة المصرية في الفترة 2016-2018 في تعزيز التعاون بين أصحاب المصلحة من القطاع العام من أجل تحسين الخدمات الحكومية من خلال التحول الرقمي. وأشارت إلى الحاجة إلى إنشاء آليات للنهوض بالابتكار من أجل تحقيق التنمية المستدامة في المنطقة العربية، ولا سيما إلى إطار يمكن أن يساعد البلدان العربية على تعزيز نظمها الإيكولوجية للابتكار.

دال- التقييم

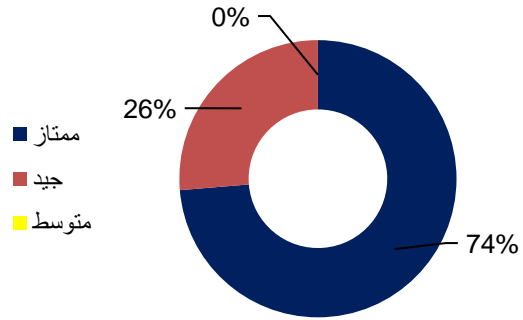
41- أُجري تقييم لأهمية الاجتماع من النواحي الفنية والإدارية والإجمالية (الشكل التالي). وفيما يلي أبرز ما جاء فيه:

- صنف 95 في المائة من المجيبين النوعية العامة لورشة العمل بالمتازة/الجيدة؛
- رأى جميع المجيبين أن الاجتماع حقق أهدافه بشكل ممتاز/جيد؛
- صنف 95 في المائة من المجيبين نوعية أوراق العمل الأساسية بالمتازة/الجيدة؛
- صنف 37 في المائة من المجيبين نوعية العروض بالمتازة، و 58 في المائة منهم بالجيدة؛
- رأى 78 في المائة من المجيبين أن الوقت المخصص للجلسات كان ممتازاً/جيداً؛
- رأى 74 في المائة من المجيبين أن دور الإسكوا في إثراء المناقشات كان ممتازاً، و 26 في المائة منهم أنه كان جيداً.

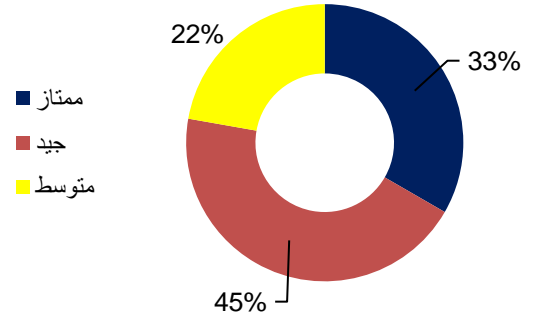
نتائج التقييم



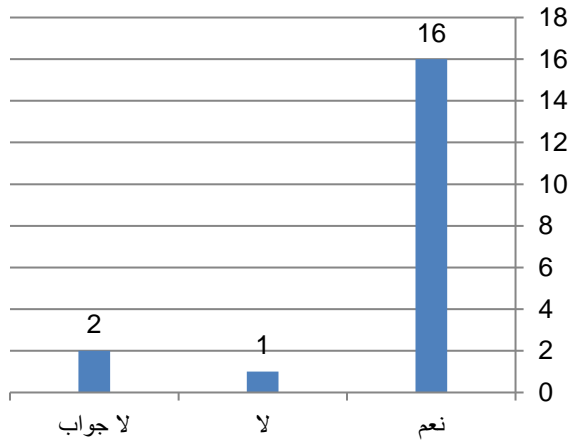
دور الإسكوا في إثراء المناقشات



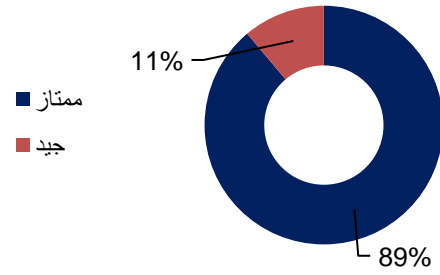
الوقت المخصص للجلسات



ضرورة متابعة نتائج ورشة العمل



ورشة العمل فرصة لتعزيز التواصل وتبادل الخبرات



المرفق(*)

قائمة المشاركين

ألف- الخبراء وممثلو البلدان

الجمهورية العربية السورية

السيد أحمد باسل الخشي
مدير
المركز الوطني للمعلومات
البريد الإلكتروني: balkheshi@gmail.com

السيدة رانيا بو سعد
مديرة التنمية المعلوماتية والإدارية
وزارة الاتصالات والتكنولوجيا
البريد الإلكتروني: rbousaad@moct.gov.sy

الدنمارك

السيد جيريمي ميلرد
مستشار أول للسياسات وتحليل الأعمال
المعهد التكنولوجي الدانمركي
البريد الإلكتروني: jeremy.millard@3mg.org

جمهورية السودان

السيد محمد عبد الرحمن يس
مدير عام
المركز القومي للمعلومات
البريد الإلكتروني: bushrasah14@gmail.com

السيد محمد الشيخ
المدير العام للأنظمة والتطبيق
المركز القومي للمعلومات
البريد الإلكتروني: mohd45628@hotmail.com

السيد زهير الفاضل الأبجر
وكيل الوزير
وزارة العلوم والاتصالات
البريد الإلكتروني: info@mcit.gov.sd

دولة فلسطين

السيد جمال عبد الكريم عبد اللطيف أبو شنب
مدير عام الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات
ديوان الموظفين العام
البريد الإلكتروني: info@gpc.gov.ps

المملكة الأردنية الهاشمية

السيد عبد الفتاح النسور
مدير الاستشارات واللقاءات العلمية ومدير التدريب
معهد الإدارة العامة
البريد الإلكتروني: abedalfatah.nsour@ipa.gov.jo

السيدة نسرين محمد أحمد حراشة
مديرة سياسات واستراتيجيات الاتصالات بالوكالة
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: nesreen.harahsheh@moict.gov.jo

الإمارات العربية المتحدة

السيدة نورهان أحمد
مستشار أقدم
مركز محمد بن راشد للابتكار الحكومي
البريد الإلكتروني: nourhan.ahmed@pmo.gov.ae

البحرين

السيد زكريا أحمد الخاجة
قائم بمهام نائب الرئيس التنفيذي للتحول الإلكتروني
هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية
البريد الإلكتروني: zahmed@iga.gov.bh

الجمهورية التونسية

السيد محمد بن عمر
أمين عام
المنظمة العربية لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات
البريد الإلكتروني: mohamed.benamor@aicto.org

السيدة ريم غرناوي
نائب المدير
الحكومة الإلكترونية
رئاسة الحكومة

البريد الإلكتروني: rim.garnaoui@pm.gov.tn

الجمهورية اللبنانية

السيد وسيم الحجار
القاضي المشرف على مركز المعلوماتية القانونية
وزارة العدل
البريد الإلكتروني: wassim.hajjar@justice.gov.lb

جمهورية مصر العربية

السيد أحمد شعبان
مدير تطوير الخدمات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية
وزارة الدولة للتنمية الإدارية
البريد الإلكتروني: akamal@ad.gov.eg

السيد أشرف عبد الوهاب
مدير شؤون الشركات
مايكروسوفت
البريد الإلكتروني: asab@microsoft.com

السيد عزام حسين خلف إرميلي
مستشار
المنظمة العربية للتنمية الإدارية
البريد الإلكتروني: airmeili@arado.org

السيدة إيناس أحمد عبد الزاهر
مدير المكتب الفني
معهد الإدارة الوطنية
البريد الإلكتروني: enzaher@nmi.gov.eg

السيدة غادة لبيب
مستشارة رئيس مجلس الوزراء والمتابعة ونظم المعلومات
مجلس الوزراء
البريد الإلكتروني: ghada.labib@cabinet.gov.eg

السيدة حياة مجاهد
المدير العام للمشاريع
المعهد الوطني للإدارة
البريد الإلكتروني: himegahed@ad.gov.eg

السيد هشام سالم
نائب مدير برنامج تطوير الخدمات الحكومية
وزارة التخطيط والرصد والإصلاح الإداري
البريد الإلكتروني: hmsalem@ad.gov.eg

السيد كريم حمزة
مستشار إقليمي
مجموعة لاتانزيو (Lattanzio Group)
البريد الإلكتروني: khamza@vub.ac.be
hamza@lattanzioigroup.eu

السيد خالد فودة
مدير إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات
قطاع الشؤون الاقتصادية
جامعة الدول العربية
البريد الإلكتروني: khaled.foda@las.int

السيد خالد ناصيف
وزارة المالية

السيد محمود صقر
رئيس
أكاديمية البحوث العلمية والتكنولوجيا
البريد الإلكتروني: msakr@asrt.sci.eg

السيدة مي مصطفى عوض سليمان
مدرس مساعد
معهد التخطيط القومي
البريد الإلكتروني: mai.awad@inp.edu.eg

السيد محمد عبد الغني
الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء

السيد مصطفى غالي
مستشار الوزير
وزارة التربية والتعليم

السيدة نجوى الشناوي
رئيس الإدارة المركزية للمعلومات واتخاذ القرار
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
البريد الإلكتروني: nagwash@mcit.gov.eg

السيدة نيفين دكرور
مدير المكتب الفني، مستشارة الوزير
وزارة التخطيط والرصد والإصلاح الإداري

السيد رمزي وهبة روفائل وهبة
استشاري استدامة
الخبراء المتحدون للتكنولوجيا
البريد الإلكتروني: rwahba@tiec.gov.eg

السيدة رشا طنطاوي
مديرة إدارة ريادة الأعمال
مركز الإبداع التكنولوجي وريادة الأعمال
البريد الإلكتروني: rtantawy@tiec.gov.eg

السيد صالح عبد الرحمن
نائب الوزير
وزارة التخطيط والرصد والإصلاح الإداري
البريد الإلكتروني: saleh.abdelrahman@ad.gov.eg

جمهورية مصر العربية (تابع)

السيد صالح الشيخ
نائب الوزير
وزارة التخطيط والرصد والإصلاح الإداري

السيد صلاح الدين معرف
خبير أقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
الاتحاد الدولي للاتصالات - المكتب الإقليمي العربي

المملكة المغربية

السيد نور الدين لصفر
رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات والثقة الرقمية
وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي
البريد الإلكتروني: nlasfar@mcinet.gov.ma

المملكة العربية السعودية

السيد عوض الحربي
خبير في بناء وإدارة الابتكار
مجلس الجودة السعودي
البريد الإلكتروني: awadsefari@gmail.com

باء- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)

السيدة منال طيارة
مساعدة إدارية
شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية
البريد الإلكتروني: tabbaram@un.org

السيدة نبال إدلبي
رئيسة قسم الابتكار
شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية
الإسكوا
البريد الإلكتروني: idlebi@un.org

السيدة ليز دينير
مسؤول معاون لتكنولوجيا المعلومات
قسم الابتكار، شعبة التكنولوجيا من أجل التنمية
البريد الإلكتروني: denner@un.org