

الاستطلاع العالمي للوزراء 2024

الابتكار الحكومي...
مطلب أساسي
للتقدم



مقدّمة

اكتساب وجهات نظر من جميع أنحاء العالم

ارتكزت في السنوات الأخيرة حوارات بناء مستقبل الحكومات على ضرورة امتلاك القدرة على توقّع المتغيرات ومواكبتها، لا سيّما في ما يتعلّق بتنظيم الذكاء الاصطناعي، ومعالجة تحديات التغيّر المناخي، وإدارة الدين العام، وتحسين القدرات والمرونة في إدارة الأزمات. بهدف تحفيز حوار بناء واتخاذ الخطوات المناسبة لضمان مستقبل واعد للحكومات، أجرت برايس ووترهاوس كوبرز استطلاعاً شمل 50 وزيراً من مختلف حكومات العالم، بهدف تمكينهم من مشاركة آرائهم ووجهات نظرهم بشأن مستقبل الإدارة وتحسين الخدمات الحكومية.

يركز استطلاع الوزراء العالمي على تعزيز مشاركة كبار المسؤولين التنفيذيين الذين يتولون قيادة التحوّل في حكوماتهم، ما يسمح لنا باستكشاف التوجّهات الرئيسية التي سترسم معالم مستقبل عالمنا. من هذا المنطلق، يقدّم الاستطلاع صورة مفصّلة حول الطرق التي تعتمدها حكومات العالم لتجدد سُبل عملها وتضع سلامة الأفراد وجودة حياتهم في صدارة أولوياتها.

نحو تصور متجدد للإدارة الحكومية

يستعرض الاستطلاع نموذجاً متجدداً للإدارة الحكومية التي تركز إلى:

الابتكار



المشاركة



التمكين البياني



تبني طرق جديدة للعمل



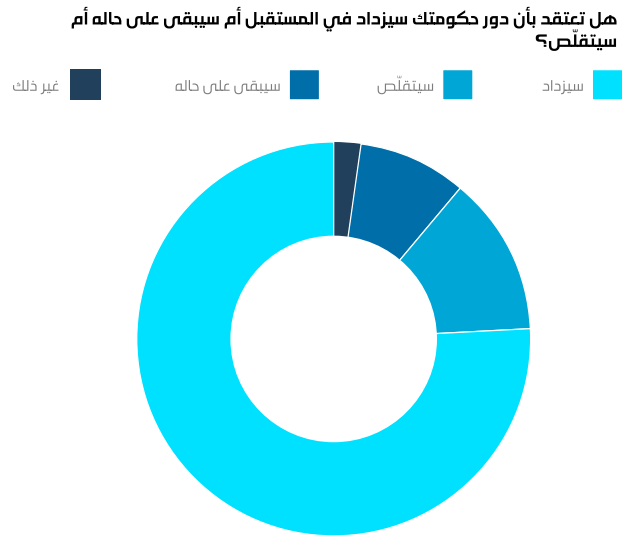
التحول: المستقبل عبارة عن حكومات قائمة على الابتكار التشاركي!

يحظى مستقبل الحكومات بحدّ كبير من النقاشات المتواصلة والتي تعتمد بشكل أساسي على المؤشرات والأدوات التي يمكن من خلالها قياس مستويات الكفاءة، وثقة أفراد المجتمع، والتنافسية الوطنية

خلص استطلاع الوزراء العالمي الذي طوّره مؤسّسة القمة العالمية للحكومات بالشراكة مع برايس ووترهاوس كوبرز إلى أن دور الحكومات سيزداد في المستقبل، ما يجعلها تعزز الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لضمان المشاركة الشاملة لمختلف الشركاء ولتعاونوا معاً على تطوير السياسات العامة والخدمات الحكومية وتقديهما. وأظهر الاستطلاع أن ٧٦٪ من المشاركين يعتقدون أن دور الحكومة سيزيد في المستقبل، و١٤٪ منهم يعتقدون أنه سيبقى على حاله، فيما يعتقد نصف هذه النسبة، أي ما يعادل ٨٪، أن دور الحكومة سيتضاءل مستقبلاً.

عندما طرح الاستطلاع سيناريوهات مختلفة (ذات طبيعة متطرفة) عن منهجية عمل حكومات المستقبل، أشار غالبية الوزراء (٦٠٪) إلى أن حكومات المستقبل ينبغي أن تقوم على أسس "الابتكار التشاركي" بشكل يضمن مشاركة جميع الشركاء وأفراد المجتمع في تصميم منهجيات العمل الحكومي وإنجازها. وقد شكّل مفهوم الدولة الفائقة الأداء المبنية على المشاريع الكبرى، والتعاملات العابرة للحدود، وأن تكون مدفوعة بالمصالح الاقتصادية والتجارية، ٢٠٪ من إجمالي الإجابات.

في المقابل، شكّلت "الحكومة الصغيرة الممكنة تقنياً" التي تقوم فيها الحكومة بتعهيد أبرز أدوارها وتتفاعل مع أفراد المجتمع على جميع مستويات تصميم السياسات والخدمات بهدف توفير خدمات متخصصة يمكن الحصول عليها بخطوة واحدة، ١٦٪ من إجمالي إجابات المشاركين في الاستطلاع. فيما رأى ٤٪ من المشاركين في الاستطلاع أن التوجّهات الحالية ستثمر عن عوائد كبيرة للحكومات "الكبيرة" في المستقبل.



على مدى الخمسين عاماً المقبلة، سيتطوّر دور الحكومة باتجاه...



١٦٪

من المشاركين يعتقدون أن حكومة المستقبل ستقوم بتعهيد أبرز أدوارها وتتفاعل مع الأفراد بهدف توفير خدمات متخصصة يمكن الحصول عليها بخطوة واحدة

٦٠٪

من الوزراء يعتقدون أن حكومات المستقبل ينبغي أن تعتمد على "الابتكار التشاركي"

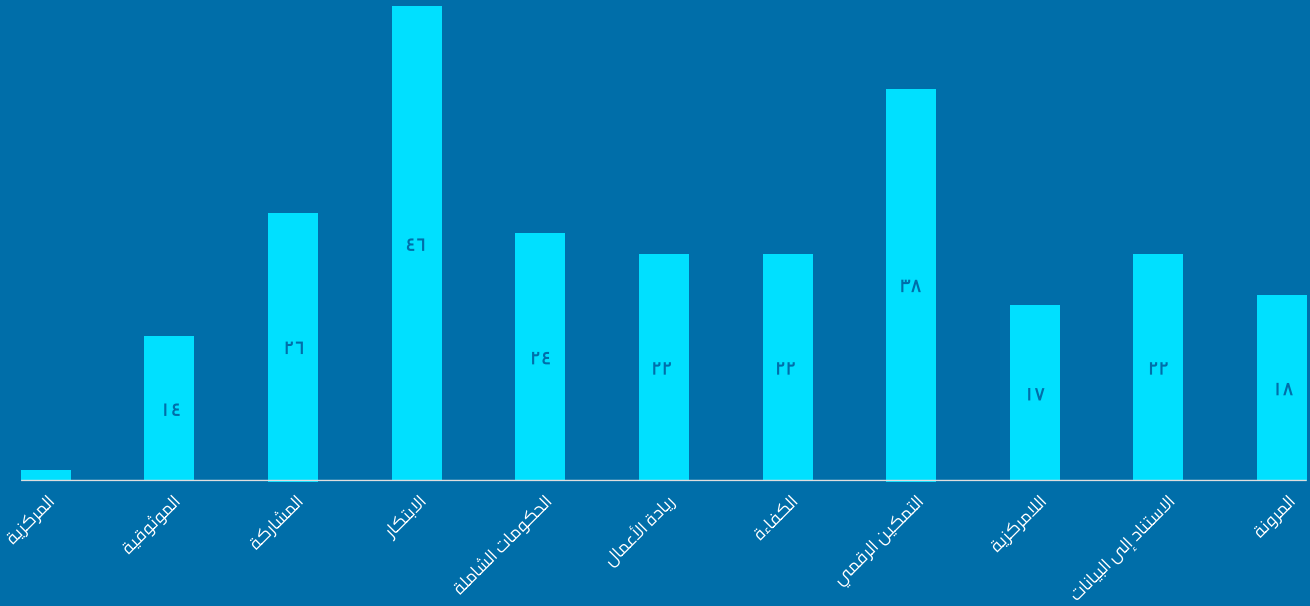
٧٦٪

من المشاركين في الاستطلاع يعتقدون أن دور الحكومة سيزيد في المستقبل

السمات الرئيسية للحكومات المستعدة للمستقبل

ستتسم الحكومات الناجحة في المستقبل بثلاث سمات أساسية ألا وهي الابتكار، والتمكين الرقمي، والمشاركة.

برأيك، ما هي الصفات الأساسية لنجاح الحكومات في المستقبل؟



١. الابتكار:

يعتبر الابتكار الحكومي سمة متعددة الأبعاد تغطي سمات أخرى مثل التحول الرقمي، وتقديم الخدمات الحكومية، وتصميم السياسات، وتطوير الأنظمة، واعتماد نموذج حوكمة مناسب. تتسم الحكومات المنفتحة على الابتكار عادةً بقابلية أعلى على المخاطرة والاختبار، وتشجيع الشراكات وعلاقات التعاون من أجل إطلاق مبادرات تركز على الأفراد، وتشكل البيئة النظامية الداعمة، التي توظف البيانات وتعتمد مقاربات قائمة على الأدلة لاتخاذ قرارات مناسبة، حجر الأساس لإطلاق مثل هذه المبادرات وتفعيلها.

٢. التمكين الرقمي:

يعتبر التحول الرقمي ممكناً رئيسياً لحكومات المستقبل. وقد باتت التقنيات في يومنا هذا جزءاً لا يتجزأ من عمل الحكومات سواء من حيث تحليل البيانات، أو تكامل الحكومة ومواطنيها، أو تحسين المكاسب المرتبطة بالكفاءة، أو تعزيز قدرة الوصول إلى الخدمات، أو تعزيز الشفافية.

٣. المشاركة:

تتخذ المشاركة في الحكومة أشكالاً عديدة وتتنوع من المشاركة المدنية مثل التصويت في الانتخابات والمشاركة في الاستشارات العامة وصولاً إلى المشاركة في المبادرات المجتمعية والانضمام إلى مجموعات الدعم المجتمعي. إن الحكومات التي عادةً ما تشجع مشاركة الأفراد في التصميم تستخدم مدخلاتهم ومعطيائهم لإعداد السياسات بشكل مشترك واتخاذ قرارات شاملة، ولتصميم الخدمات الحكومية أيضاً وتعزيز الثقة في الحكومة من خلال الشفافية والمساءلة.

رسم معالم الغد: التوجّهات الحكومية الرئيسية

برأيك، ما هي التوجّهات الثلاثة الأولى التي ترسم معالم مستقبل حكومة بلدك؟



يشكّل فهم التوجّهات الرئيسية التي تؤثر في مستقبل الحكومات مسألة أساسية للتخطيط الاستراتيجي، والتخصيص الفعال للموارد، وتصنيف السياسات الاستباقية بحسب الأولوية، وفي ما يلي أهم ٣ ركائز:

١. الابتكار:

بما يتوافق مع السمات الرئيسية للحكومات الناجحة المشار إليها أعلاه، فإن الابتكار يُعتبر التوجّه الأساسي الذي ينعكس في التغييرات الجذرية التي تعتمدها الجهات الحكومية في معالجة التحديات، وتقديم الخدمات، والتفاعل مع الشركات والأفراد.

يتخذ الابتكار الحكومي أشكالاً عدّة بدءاً من الكفاءة والفعالية ووصولاً إلى مدى استجابة الخدمات الحكومية والتغييرات في صنع السياسات. ونجد في صلب هذا التوجّه، الرؤية الاستراتيجية والتزام القيادة إلى جانب الأطر المؤسسية وأطر الحوكمة التي تدعم الابتكار وترعاه. تشكّل الثقافة الممكنة بالبيانات والتكنولوجيا والقائمة على التعاون والتبادل عبر الجهات، عنصراً رئيسياً في ضمان المرونة والقدرة على التكيف مع أولويات أفراد المجتمع واحتياجاتهم.

٢. التحديات المالية:

لا شك في أن التقلبات الاقتصادية والجيوستراتيجية العالمية إلى جانب التداخبات الكبيرة التي خلفتها جائحة كوفيد-١٩، ألقت بثقلها على المال العام وزادت من ضغوطاته وتعقيداته. وفي هذا الصدد، تعتبر السياسات المالية المكثّفة بالتخطيط الاستراتيجي وإدارة طول التحديات الديموغرافية والاحتياجات المجتمعية، التوجّه الأول الذي يؤثر في مستقبل الحكومات حول العالم.

تؤثر السياسات الإصلاحية التي تهدف إلى تحسين تحصيل الإيرادات وترشيد الإعانات وتعزيز النظم الضريبية وتحديثها من أجل ضمان تدفقات إيرادات مستدامة ومنصفة، في أداء الحكومة وتحدد التوجّه الذي تسير فيه. وفي هذا الإطار، تشكّل إدارة الدين العام، والتخطيط للاستثمار الاستراتيجي، وإدارة الأداء الفعالة، أولويات رئيسية تؤثر في هيكلية الحكومة وتركيباتها المستقبلية.

٣. التحوّلات الرقمية / الأتمتة:

تعتبر التحوّلات الرقمية والأتمتة فرصة وتحدياً في الوقت عينه، كونها توجّهاً رئيسياً يؤثر في مستقبل الحكومات. إن اعتماد التقنيات الناشئة، وتمكين صنع القرارات القائم على البيانات، ورقمنة الخدمات الحكومية، وتحسين المكاسب المرتبطة بالكفاءة، تشكّل جزءاً بسيطاً من الجوانب الإيجابية للاستفادة من هذا التوجّه.

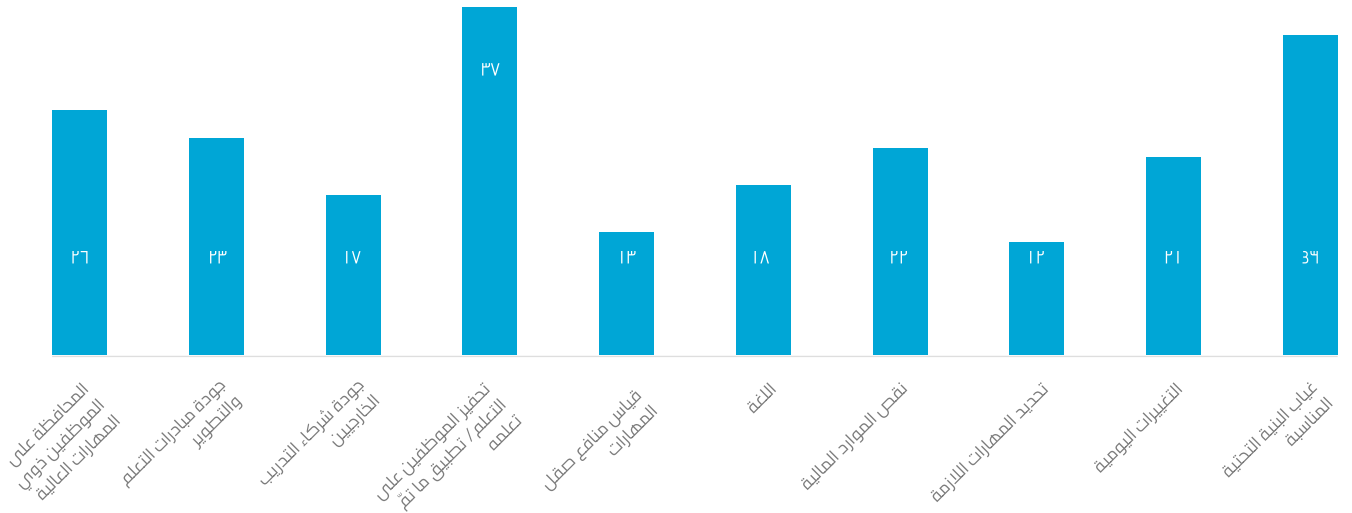
من أجل التطرّق إلى التحديات المرتبطة بهذا التوجّه وتجاوزها، يتعيّن تعزيز قاعدة البيانات والأمن السيبراني والخصوصية، وصقل مهارات رأس المال البشري لتحقيق التحوّل المنشود، والعمل على تحقيق التكامل الرقمي، والاعتماد الاستباقي للأنظمة وآليات الحوكمة بهدف تعزيز قدرات الحكومات على توقّع التحديات المستقبلية المحيطة والمحافظة على الاعتبارات الأخلاقية.

تعزيز التوازن المستقبلي: بناء القدرات وصقل المهارات

من المرجح أن تكون تحديات تحفيز الموظفين على تعلّم مهارات جديدة، والتغيرات الجذرية المستمرة، والصعوبة في قياس مزايا صقل المهارات، مرتبطة بالتحديات الرئيسية في توفر الموارد، والنظم، والبنية التحتية. من هذا المنطلق، يشكّل إرساء التوازن ما بين ضرورة صقل المهارات والمحافظة على كفاءة العمليات الحكومية، تحدياً كبيراً ستستمر على الأرجح حكومات المستقبل في مواجهته.

يظهر تحليل النتائج التي توصلنا إليها في ما يتعلّق بصقل المهارات على المستوى الحكومي، أن حكومات العالم تدرك ما تريده وما هي حاجة إليه، إلا أنها تواجه تحديات عديدة في تأمين الموارد وتطوير بنى تحتية متقدمة. وتزداد تعقيدات هذا التحدي في ضوء معاناة الحكومات في المحافظة على الموظفين ذوي المهارات اللازمة.

يُرجى اختيار أبرز خمسة تحديات تواجهها وزارتك حالياً في صقل المهارات



78%

من المشاركين يجدون صعوبة في المحافظة على الموظفين ذوي المهارات العالية

74%

من المشاركين يعانون من نقص الموارد المالية المتاحة للتدريب وتطوير المهارات

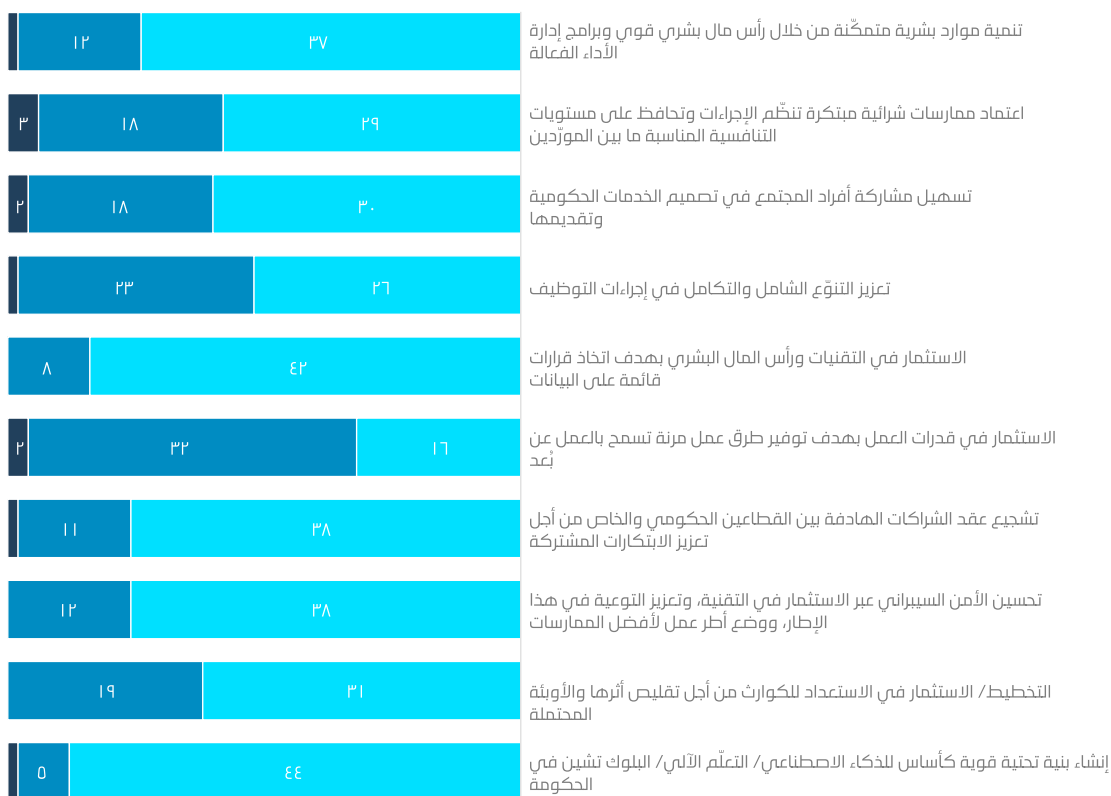
رسم معالم الغد: تطوّر نماذج الحوكمة

ستمنح حكومات المستقبل الأولوية للفرص التي تدعم تطوير نماذج حوكمة تفاعلية تحقق أثراً إيجابياً.

يعطي وزراء الحكومات الأولوية لتوفير البنية التحتية اللازمة من أجل تمكين الرقمنة، ويستثمرون في الكوادر البشرية والموارد التقنية بهدف تدعيم عملية اتخاذ قرارات تستند إلى الأدلة، كما يدركون حاجة وأهمية التعاون مع القطاع الخاص، وحماية الحكومة من أي تحديات سيبرانية، ومشاركة الأفراد في تصميم الخدمات الحكومية وتقديمها، ما يشير إلى أهمية تنمية رأس مال بشري يمتلك قدرات عالية، وتعزيز الشراكات الفاعلة في تحقيق الابتكار التشاركي. وتُعدّ هذه الاعتبارات الاستراتيجية لدى مقارنتها مع الأولويات المستندة إلى الإجراءات، أقل أهمية.

برأيك، ما مدى أهمية كل من هذه الفرص المحتملة لمستقبل وزارتك؟

مهمة للغاية ■ مهمة نوعاً ما ■ ليست مهمة إطلاقاً



٧٦٪

من المشاركين أشادوا بتحسين الأمن السيبراني عبر الاستثمار في التقنية كأولوية رئيسية

٧٦٪

من المشاركين يولون تشجيع عقد الشراكات بين القطاعين الحكومي والخاص أهمية من أجل تعزيز الابتكار التشاركي

٨٤٪

من المشاركين يعتقدون أن الاستثمار في التقنيات ورأس المال البشري بهدف اتخاذ قرارات قائمة على البيانات يُعتبر من أهم أولويات المستقبل

مواكبة المتغيرات المتسارعة: تحديات تواجه مستقبل الحكومات

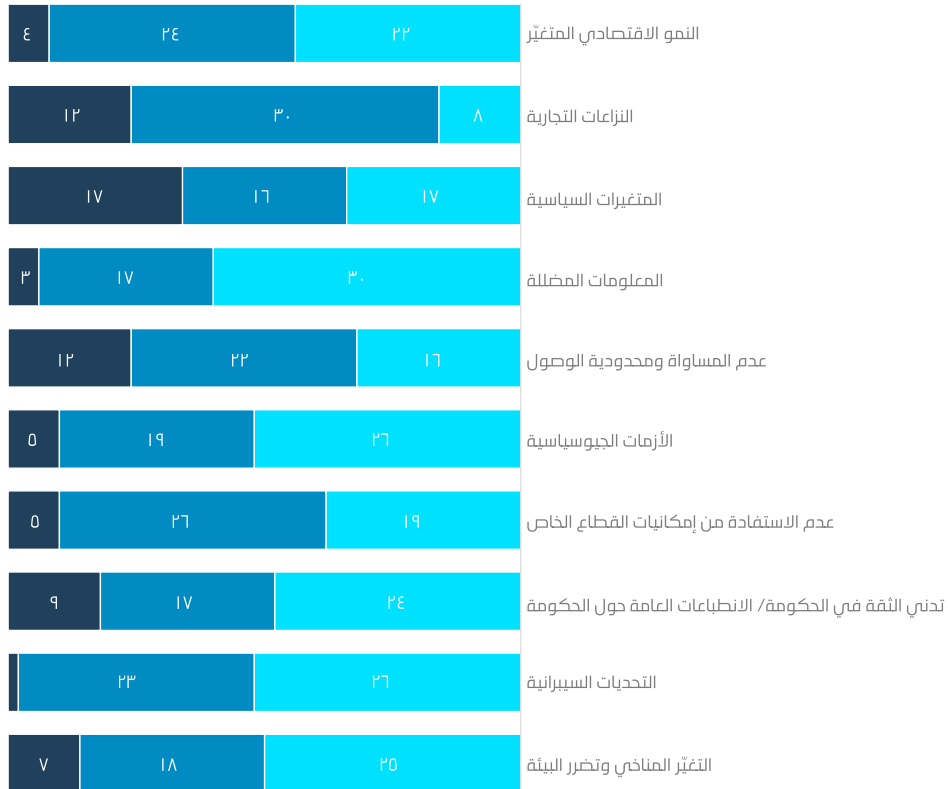
من غير المفاجئ أن تدور أبرز التحديات التي ستواجهها حكومات المستقبل حول التكنولوجيا. فقد احتل تقديم المعلومات المضللة والتحديات السيبرانية مرتبة عالية في الاستطلاع، إلى جانب التغير المناخي والتحديات الجيوسياسية باعتبارها أهم التحديات التي تواجهها الحكومات، حيث تقوّض المعلومات الخاطئة والمضللة وانتهاك البيانات والتحديات السيبرانية ثقة الأفراد، كما تؤثر سلباً في السلامة العامة والاستقرار السياسي.

وفي الجانب البيئي، يطرح التغيّر المناخي تحديات ذات مستويات متعددة، مثل حالات الطقس المتطرفة، وارتفاع مستوى منسوب البحر، وشحّ المياه والغذاء، ونزوح السكان. وكل هذه التحديات تدفع الحكومات إلى إعطاء أولوية للحدّ من انبعاثات الكربون، والاستثمار في الطاقة البديلة، والتعاون الدولي من أجل التخفيف من وطأة هذه التحديات والتكيّف مع هذه التغيرات.

ما زالت الأزمات الجيوسياسية تشكّل تحدياً كبيراً أمام حكومات العالم كافة، إذ إنها تعرقل الاستقرار الاقتصادي، وتصدّد التحديات السياسية وتقوّض العلاقات الدبلوماسية، ما يضيف إلى التعقيدات التي يتعيّن على الحكومات التعامل معها ومواجهتها. ويتطلب ذلك الاستثمار في الموارد والأولويات، والمرونة في الردود، وتركيزاً متجدداً على التخفيف من الآثار المرتبطة بهذه التحديات على المدنيين القريب والبعيد.

إلى أي مدى أنت قلق بشأن كل من هذه التحديات الخارجية المحتملة وتأثيرها في مستقبل وزارتك؟

قلق للغاية قلق نوعاً ما لست قلقاً إطلاقاً



ضروريات مستقبلية: معالجة تحديات الحكومات

إدارة البيانات لتحقيق حوكمة فعالة:

على الرغم من الاختلاف في المناطق الجغرافية ومستويات النضج والنمو، إلا أنه توجد أوجه شبه على صعيد التحديات والفجوات التي تواجهها الحكومات فيما تنتقل إلى نماذج الحوكمة المستقبلية. ويعتبر الاستناد إلى بيانات دقيقة ومحدثة أولوية قصوى بالنسبة إلى الحكومات حول العالم، ويشكّل اعتماد ممارسات وأطر حوكمة ونظم تشغيل يبني فعالة لإدارة البيانات مسألة أساسية لمعالجة هذه التحديات وتحسين أداء الحكومة وتقديم الخدمات. ويرتبط استخدام المعطيات المتعلقة بالبيانات لاستشراف المستقبل وتعزيز القدرات التحليلية بشكل وثيق بمجال التركيز هذا وبالتالي، فإنه يشكّل أولوية قصوى بالنسبة إلى الخبراء وصناع القرار الحكوميين المشاركين في الاستطلاع.



ضروريات مستقبلية: معالجة تحديات الحكومات

المرونة في الاستجابة وإدارة الأزمات:

تتطلب المرونة في الاستجابة وإدارة الأزمات، سواء في حال التعامل مع الكوارث الطبيعية أو الانعكاسات الاقتصادية أو الحالات الطارئة المتعلقة بالصحة العامة أو غيرها من الاضطرابات، حشداً سريعاً للموارد، وآلية اتخاذ قرار قوامها التعاون والتنسيق مع جميع الشركاء من مختلف المستويات وأفراد المجتمع. وتعتبر القدرة على دراسة التجارب الماضية والتعلم منها من أجل ترسيخ ثقافة التحسن المستمر من جوانب المرونة التي غالباً ما يتم التغاضي عنها.



ضروريات مستقبلية: معالجة تحديات الحكومات

التزام القيادات وتحديد وجهة تركيزها من أجل تغيير التوجّه الفكري

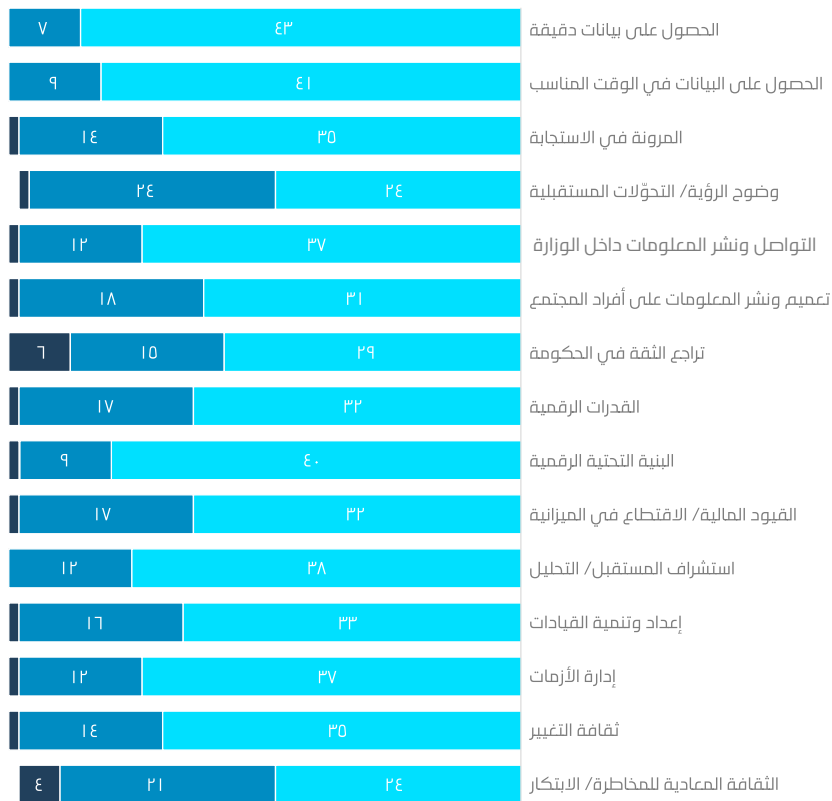
لا شكّ في أن التزام القيادات وتحديد وجهة تركيزها مسألة أساسية للارتقاء بكفاءة الحكومة، وتعزيز ثقة الرأي العام، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والأولويات المحددة أعلاه. إن القيادات ذات وجهات التركيز المحددة تكون قادرة على إحداث التغييرات اللازمة في الثقافة التنظيمية وفي التوجهات الفكرية التي غالباً ما تشكّل بعض أبرز التحديات التي تواجهها الحكومات نظراً إلى أن هذه العوامل تنطوي تقليدياً على هيكليات هرمية، وإجراءات بيروقراطية، ونظم قائمة على تحنّب المخاطر.



ضروريات مستقبلية: معالجة تحديات الحكومات

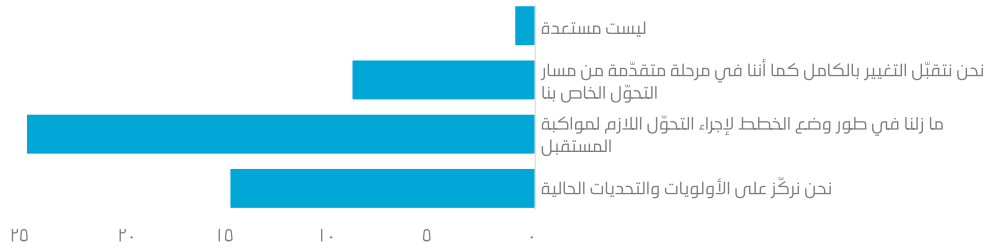
برأيي هذه التحديات/ الفجوات تشكّل أولويات يجب معالجتها في وزارتي من أجل تحقيق الأهداف المستقبلية

مهمة للغاية ■ مهمة نوعاً ما ■ ليست مهمة إطلاقاً

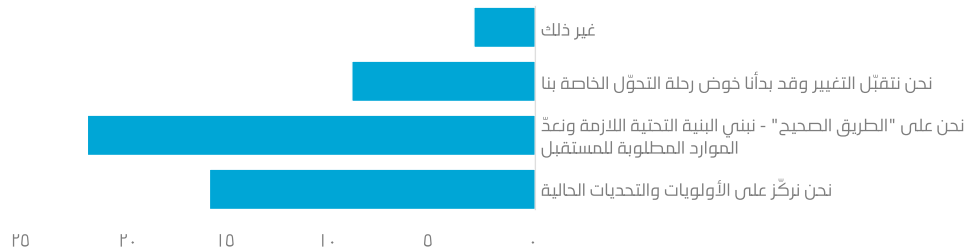


الاستعداد للمستقبل والاستفادة من فرصه الواعدة

مع أخذ إجاباتك الواردة أعلاه بالاعتبار، إلى أي مدى تعتقد أن وزارتك "مستعدة للمستقبل"؟



مع أخذ إجاباتك الواردة أعلاه بالاعتبار، إلى أي مدى تعتقد أن حكومتك "مستعدة للمستقبل"؟

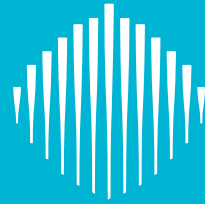


تنطوي منظومة وضع السياسات على تعقيدات مختلفة، إذ يواجه صانعو السياسات مجموعة من التحديات والخيارات المتداخلة، إن إرساء التوازن اللازم ما بين المصالح المتنافسة والقيود المؤسسية والمالية والديناميكيات الجيوسياسية المتغيرة يجعل من وضع خارطة طريق للتحول الحكومي مهمة محفوفة بالمخاطر.

في خاتمة إيجابية للاستطلاع، أفاد غالبية المشاركين على المستويين الوزاري والحكومي أنهم يسيرون في المسار الصحيح لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والأولويات المحددة للمستقبل. وبالنظر إلى المشاركات والتأملات التي أفاد بها المشاركون في الاستطلاع على المستويين الوزاري والحكومي، يمكن استخلاص مسار واضح للتقدم والتطوير وفي الخطوط العريضة للتغييرات اللازمة.

وفيما تعمل الحكومات على التحول والابتكار ورسم معالم مستقبل يستوفي احتياجات أفراد المجتمع، يبقى وضع مبادرات تحقق أعلى مستوى ممكن من القيمة للناس وإطلاقها بحسب الأولوية، في صلب نموذج الحوكمة المعتمد، ما يعكس طموحات هذه الحكومات وتوقعات مجتمعها بمستقبل واعد.

القمة
العالمية
للحكومات



كن جزءاً من الحدث

[in](#) [@](#) [f](#) [v](#) [x](#) [d](#) @WorldGovSummit
www.worldgovernmentssummit.org