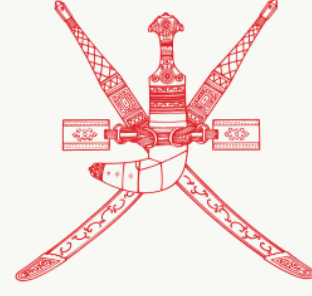


نتقدم بثقة
Moving Forward
with Confidence



وزارة التعليم العالي
والبحث العلمي والابتكار

خطة المشاركة الإلكترونية 2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار

جدول المحتويات

جدول المحتوي

5	مقدمة
5	الأهداف
6	فوائد المشاركة الرقمية
7	مبادئ المشاركة الإلكترونية
8	المحاور الثلاثة للمشاركة الإلكترونية
9	أولاً: محور إتاحة المعلومات
10	ثانياً: محور التشاور
10	ثالثاً: محور التعاون والتمكين
12	ممارسات المشاركة الرقمية والأدوات المستخدمة
13	قياس الأداء والتقييم
14	الموارد والتخطيط
16	المشاريع المقترحة مع الميزانية
17	التوصيات النهائية

مقدمة

المشاركة الإلكترونية هي عملية إشراك الجمهور في تطوير السياسات والخدمات الحكومية من خلال قنوات رقمية، مما يساهم في تعزيز الشفافية، وتمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات، ودعم عملية صنع القرار في إطار التحول الرقمي.

تلعب المشاركة الإلكترونية دوراً محورياً في تحقيق رؤية عمان 2040، حيث تدعم الأهداف الاستراتيجية للتحول الرقمي من خلال تعزيز التعاون بين الحكومة والمجتمع، وتحسين مستوى الخدمات، وتعزيز الابتكار في الإدارة الحكومية.

تأتي هذه الخطة متماشية مع الاستراتيجيات الوطنية للتحول الرقمي، حيث تسعى إلى بناء نموذج متكامل للمشاركة الرقمية يتيح تفاعلاً أكثر فعالية بين الحكومة والمواطنين، مما يعزز الثقة ويساهم في تحقيق التنمية المستدامة.

الأهداف

- تعزيز التواصل والتفاعل بين الوزارة والأطراف ذات الصلة بعمل المشاركة الإلكترونية على تحسين قنوات الاتصال بين الوزارة والمؤسسات الحكومية، والقطاع الخاص، والمجتمع المدني، مما يساهم في بناء علاقات تعاون مثمرة وتعزيز تبادل المعرفة والخبرات.
- زيادة الوعي والمشاركة في الأنشطة العلمية والبحثية تهدف المشاركة الرقمية إلى إشراك الباحثين والمجتمع في المبادرات العلمية، من خلال توفير منصات تفاعلية لنشر الأبحاث، وتنظيم المؤتمرات الافتراضية، وتشجيع النقاشات حول القضايا البحثية المهمة.
- تحسين الشفافية وإتاحة المعلومات والخدمات للجمهور من خلال توفير بيانات مفتوحة وتقارير دورية حول السياسات والمشاريع الحكومية، تتيح المشاركة الإلكترونية للمواطنين والمستفيدين الاطلاع على المعلومات بسهولة، مما يعزز الثقة بين الحكومة والجمهور.
- دعم صنع القرار عبر منصات المشاركة الرقمية توفر الأدوات الرقمية مثل الاستطلاعات، واستقبال المقترحات، وجلسات الحوار الافتراضية، فرصة لصناع القرار للاستفادة من آراء المواطنين والخبراء، مما يضمن تطوير سياسات أكثر استجابة لاحتياجات المجتمع.
- تعزيز الاستفادة القصوى من تقنيات المعلومات لتوسيع المشاركة المدنية تساهم الحلول التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والتطبيقات الذكية، في تحسين تجربة المشاركة الرقمية، مما يسمح بجذب شريحة أوسع من المجتمع وإشراكهم بفعالية في تطوير الخدمات والسياسات الحكومية.

فوائد المشاركة الرقمية

- سهولة وسرعة فهم احتياجات الجمهور من خلال استطلاعات الرأي

تتيح المشاركة الإلكترونية للحكومة إمكانية جمع وتحليل آراء المواطنين بسرعة ودقة، مما يساعد في فهم احتياجات المجتمع والتحديات التي يواجهها. من خلال الاستطلاعات الرقمية، واستبيانات الرأي، وتحليل التعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للجهات الحكومية تقييم مدى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة، وتحديد الأولويات المستقبلية بناءً على البيانات الفعلية. هذا النهج يساعد في اتخاذ قرارات قائمة على الأدلة، مما يحسن جودة السياسات العامة ويجعلها أكثر توافقاً مع توقعات المواطنين.

- تحسين الاستثمار الحكومي عبر تقديم خدمات أكثر توافقاً مع احتياجات المجتمع

عندما تكون القرارات الحكومية مبنية على تحليل دقيق لمتطلبات المجتمع، يصبح الاستثمار في المشاريع والخدمات أكثر كفاءة وفعالية. تضمن المشاركة الإلكترونية أن الموارد الحكومية تُستخدم في المجالات ذات الأولوية الحقيقية، مما يقلل من هدر الأموال على مشاريع غير ضرورية أو غير متوافقة مع احتياجات المواطنين. على سبيل المثال، إذا أظهرت الاستطلاعات أن المواطنين يفضلون تطوير الخدمات الرقمية في قطاع معين، يمكن للحكومة توجيه الموارد نحو التحول الرقمي لهذا القطاع بدلاً من التركيز على تحسين الخدمات التقليدية غير المطلوبة.

- تعزيز التفاعل بين المواطنين والحكومة لتحسين جودة الخدمات والسياسات

توفر المشاركة الإلكترونية قنوات مباشرة للحوار بين المواطنين وصناع القرار، مما يخلق بيئة تفاعلية تمكن الحكومة من الاستجابة الفورية للملاحظات والاقتراحات. من خلال المنصات الرقمية مثل المنتديات الإلكترونية، وجلسات النقاش المباشر، واستقبال الشكاوى والمقترحات عبر التطبيقات الذكية، يمكن للحكومة الاستفادة من أفكار المواطنين لتحسين جودة الخدمات وتصميم سياسات أكثر كفاءة. هذا التفاعل المستمر يعزز الثقة بين الحكومة والمجتمع، حيث يشعر المواطنون بأن أصواتهم مسموعة وأنهم جزء من عملية صنع القرار.

- تمكين المواطنين من المشاركة في صنع القرار ودعم الشفافية

تعتبر المشاركة الإلكترونية وسيلة فعالة لتمكين المواطنين من أن يكونوا جزءاً نشطاً في عملية اتخاذ القرار، حيث يمكنهم تقديم أفكارهم ومقترحاتهم حول القوانين والسياسات قبل إقرارها. تساهم هذه المنهجية في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة الحكومية، حيث يكون لدى الجمهور إمكانية الاطلاع على المعلومات والقرارات الحكومية بطريقة واضحة. كما تعزز الأدوات الرقمية مثل التصويت الإلكتروني واستطلاعات الرأي العامة قدرة المواطنين على التأثير في القرارات التي تمس حياتهم اليومية.

- المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال مشاركة أوسع للقطاعات المختلفة

تعد المشاركة الإلكترونية أداة محورية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، حيث تساهم في إشراك جميع القطاعات، بما في ذلك الأفراد، والشركات، والمؤسسات الأكاديمية، ومنظمات المجتمع المدني، في تصميم وتنفيذ المشاريع التنموية. من خلال الأدوات الرقمية، يمكن للحكومة تلقي مقترحات من مختلف القطاعات حول كيفية تحسين الخدمات البيئية، والصحية، والتعليمية، والبنية التحتية، مما يعزز التكامل والتعاون بين القطاعات المختلفة لتحقيق تنمية مستدامة وشاملة.

مبادئ المشاركة الإلكترونية

• المواءمة مع الاستراتيجيات الوطنية

تسعى المشاركة الإلكترونية إلى تحقيق تكامل فعّال مع الاستراتيجيات الوطنية الكبرى، مثل رؤية عمان 2040 وبرامج التحول الرقمي، لضمان أن جميع المبادرات الرقمية تسهم في تحقيق الأهداف الحكومية الشاملة. يتم ذلك من خلال تصميم السياسات والخدمات الرقمية بطريقة تدعم الأولويات الوطنية، وتعزز التنمية المستدامة، وتحقيق أقصى استفادة من التقنيات الحديثة.

• الشفافية والانفتاح

تلعب الشفافية دوراً محورياً في بناء الثقة بين الحكومة والمجتمع، حيث تضمن المشاركة الإلكترونية إتاحة المعلومات بشكل واضح وسهل الوصول إليه، وتمكين المواطنين من متابعة ومراقبة السياسات والقرارات الحكومية. كما تتيح هذه المبادئ آليات لمساءلة الجهات الحكومية والتأكد من التزامها بأفضل الممارسات في تقديم الخدمات العامة.

• شمول مختلف فئات المجتمع

تضمن المشاركة الإلكترونية إتاحة الفرصة لجميع شرائح المجتمع للمشاركة في تطوير السياسات والخدمات، بما في ذلك ذوي الإعاقة وكبار السن والفئات الأقل وصولاً إلى التكنولوجيا. يتم تحقيق ذلك من خلال تصميم منصات رقمية سهلة الاستخدام، واعتماد سياسات النفاذ الرقمي، وتقديم محتوى متاح بلغات وأساليب متعددة تناسب احتياجات الجميع.

• الاستماع والتواصل المستمر

لا تقتصر المشاركة الإلكترونية على تلقي الآراء فقط، بل تعتمد على تفاعل مستمر بين الحكومة والجمهور لضمان التحسين المستمر للخدمات والسياسات. يتم ذلك من خلال منصات التواصل الاجتماعي، والبوابات الرقمية، واستطلاعات الرأي الدورية، وتنظيم جلسات حوارية مباشرة مع المواطنين، مما يضمن تطوير حلول أكثر ملاءمة لاحتياجات المجتمع.

• تعزيز الابتكار في المشاركة الرقمية

يعد الابتكار عنصراً أساسياً في تحسين كفاءة وفاعلية المشاركة الإلكترونية، حيث تعتمد الحكومات على تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لفهم أنماط السلوك الرقمي للمواطنين وتحسين تجربة المستخدم. كما تساعد أدوات التفاعل الذكي مثل الروبوتات الدردشة (Chatbots) والتصويت الإلكتروني في جعل المشاركة أكثر سهولة وشمولية.

المحاور الثلاثة للمشاركة الإلكترونية

أولاً: محور إتاحة المعلومات

- نشر البيانات المفتوحة عبر بوابات رقمية.
- تقديم النشرات البريدية الدورية.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز التفاعل.
- تطوير مستودع معرفي وطني لنشر الأبحاث والدراسات.

ثانياً: محور التشاور

- تنفيذ ورش العصف الذهني ومجموعات التركيز لمناقشة الأفكار.
- استقبال تعليقات الجمهور على مسودات السياسات قبل إقرارها.
- إشراك المستخدمين في تصميم الخدمات الحكومية الرقمية.

ثالثاً: محور التعاون والتمكين

- التصويت الإلكتروني: إشراك المواطنين في اتخاذ القرارات الحكومية.
- الميزانية التشاركية: إشراك المجتمع في تحديد أولويات الإنفاق.
- مبادرات المواطنين: إتاحة الفرصة لطرح وتطوير مشاريع مجتمعية.
- تنظيم هاكاثونات: لتعزيز الابتكار في الحلول الرقمية.
- توفير قنوات للشكاوى والمقترحات: لمتابعة وتحليل رضا المستفيدين.

أولاً: محور إتاحة المعلومات

المعلومات الإلكترونية

تمكين المستفيدين من الوصول إلى جميع المعلومات المتاحة حول موضوع معين من خلال توفير البيانات والمصادر المطلوبة بشكل شفاف وسهل الوصول.

الممارسات والأدوات

#	النوع	الوصف	التنفيذ
1	البيانات المفتوحة	تتيح لأي شخص الوصول إلى البيانات واستخدامها ومشاركتها بشرط نسبها إلى المصدر، كما تتوفر بصيغ يمكن قراءتها آلياً.	توفير خدمة ضمن بوابة المشاركة الإلكترونية لطلب معلومات غير منشورة - دراسة الطلبات المقدمة ومشاركة المعلومات وفقاً للسياسات المعتمدة.
2	الموقع الإلكتروني	الموقع الرسمي للوزارة، والذي يحتوي على معلومات عن الوزارة وخدماتها، ويتيح للمستخدمين الاطلاع على المحتوى بسهولة.	يقوم فريق المحتوى بصياغة المعلومات ونشرها عبر الموقع الإلكتروني ليكون متاحاً للنسخ وإعادة النشر.
3	النشرة البريدية	إصدار إلكتروني يشبه المجلة، يحتوي على أخبار ومستجدات الوزارة، ويمكن أن يشمل نصوصاً، صوراً، وملفات فيديو.	تفعيل خدمة الاشتراك في النشرة البريدية عبر الموقع الإلكتروني - إرسال النشرة شهرياً للمشتركين والجهات ذات الصلة.
4	وسائل التواصل الاجتماعي	استخدام منصات مثل إكس، واتساب، فيسبوك، لينكدان، ويوتيوب لنشر المعلومات العامة عبر وسائط متعددة مثل الفيديوهات والتسجيلات الصوتية.	يقوم فريق الإعلام الإلكتروني بإعداد محتوى مرئي ومكتوب يتوافق مع الهوية البصرية للوزارة -تنفيذ خطة نشر شهرية تضمن مشاركة المعلومات بانتظام.
5	بوابة / مستودع المعرفة الوطنية (شعاع)	منصة إلكترونية لنشر الأبحاث والدراسات العلمية والمقالات، إضافةً إلى مكتبة بيانات تضم موارد تعليمية، كتب إلكترونية، ومقررات دراسية.	إلزام مؤسسات التعليم العالي برفع وتحديث المواد التعليمية الخاصة بها - إتاحة بوابة المعرفة عبر منصة المشاركة الإلكترونية، مما يتيح للمستخدمين الاطلاع على المحتوى وتحميله وفقاً لحقوق الملكية الفكرية.

ثانياً: محور التشاور

الاستشارة الإلكترونية

إتاحة الفرصة للمواطنين للمشاركة في المناقشات المتعلقة بالقرارات المستقبلية بشأن السياسات والخدمات العامة.

الممارسات والأدوات

#	النوع	الوصف	التنفيذ
1	أدوات ابتكار الأفكار	تتضمن جلسات العصف الذهني، ورش العمل، ومجموعات التركيز، حيث يتم إشراك الأفراد المناسبين في توليد الأفكار والحلول المبتكرة.	يقوم فريق المشاركة الإلكترونية بتنظيم جلسات مخصصة لمناقشة قضايا معينة - يتم دعوة المهتمين للمشاركة وتقديم مقترحاتهم وأفكارهم القابلة للتنفيذ.
2	التشاور مشروعات السياسات	عند إعداد أو تعديل السياسات، يتم مشاركة مسوداتها مع الجمهور وإشراكهم في عملية الصياغة لضمان توافيقها مع احتياجات المجتمع.	نشر مسودة السياسة المقترحة عبر المنصات الإلكترونية - استقبال التعليقات والملاحظات من المواطنين والأطراف المعنية وتحليلها قبل الإقرار النهائي.
3	مشاركة المستخدمين في تصميم الخدمات الرقمية	جمع ملاحظات وتقييمات المستخدمين للتعرف على آرائهم وتحسين تصميم الخدمات والمواقع الإلكترونية.	إشراك المستخدمين في جميع مراحل تصميم وتطوير الخدمات الرقمية - تحليل التغذية الراجعة لضمان تجربة مستخدم محسنة وسهلة الاستخدام.

ثالثاً: محور التعاون والتمكين

#	النوع	الوصف	التنفيذ
1	التصويت الإلكتروني	عملية إلكترونية تتيح للمواطنين المشاركة في اتخاذ القرارات الحكومية عبر التصويت على المواضيع المطروحة.	توفير خدمة إلكترونية ضمن بوابة المشاركة لطرح المواضيع وفرز الأصوات - ضمان الشفافية والمصادقية باستخدام تقنيات التحقق من الهوية.
2	الميزانية التشاركية	إشراك المجتمع في تحديد أولويات الإنفاق الحكومي من خلال التصويت والمشاورات الإلكترونية.	استخدام منصات المشاركة الإلكترونية لجمع آراء المواطنين حول تخصيص الميزانية - تحليل البيانات لضمان توافق الأولويات مع احتياجات المجتمع.
3	مبادرات المواطنين	منصة تتيح للأفراد اقتراح مشاريع مجتمعية أو تدابير قانونية ليتم تبنيها رسمياً عند حصولها على دعم كافٍ.	إنشاء بوابة إلكترونية للمبادرات، حيث يمكن للأفراد طرح أفكارهم والتفاعل معها - تقديم الدعم الفني والمالي للمبادرات ذات التأثير الواسع.
4	الهاكاثون	مسابقات رقمية تجمع المبتكرين والمطورين لحل المشكلات وتقديم حلول تقنية إبداعية.	تنظيم فعاليات هاكاثون دورية لتطوير الحلول الرقمية - توفير جوائز تشجيعية ودعم للمشروعات المبتكرة.
5	قنوات المقترحات والشكاوى	استقبال ملاحظات وشكاوى المواطنين لضمان تحسين جودة الخدمات الحكومية.	إنشاء منصة إلكترونية لاستقبال وتحليل المقترحات والشكاوى - تبني آليات متابعة واضحة لضمان الاستجابة الفعالة.

6	تنفيذ ورش العصف الذهني ومجموعات التركيز	تنظيم لقاءات تشاورية لمناقشة الأفكار والتحديات مع مختلف الفئات المعنية.	تنفيذ ورش عمل لجمع أفكار المواطنين والخبراء حول تطوير الخدمات والسياسات - تحليل الأفكار المقترحة ودمجها في خطط التطوير الحكومي.
7	استقبال تعليقات الجمهور على مسودات السياسات	إشراك المواطنين في مراجعة السياسات الحكومية قبل اعتمادها لضمان توافقها مع تطلعات المجتمع.	نشر مسودات السياسات على المنصات الرقمية لإتاحة الفرصة للجمهور لتقديم ملاحظاتهم - تحليل التعليقات المدخلة ودمجها في التعديلات النهائية قبل إقرار السياسات.
8	إشراك المستخدمين في تصميم الخدمات الرقمية	تعزيز دور المواطنين في تطوير الخدمات الإلكترونية لضمان سهولة الاستخدام وتلبية احتياجاتهم.	تنظيم ورش عمل وتجمعات تشاركية لاختبار وتحسين الخدمات الإلكترونية - جمع الملاحظات والتوصيات من المستخدمين لتحسين التجربة الرقمية.

جدول مراحل تنفيذ حملات المشاركة المجتمعية

#	المرحلة	الوصف	الأنشطة الرئيسية
1	إعداد الخطة	وضع خطة تفصيلية تحدد أهداف الحملة، الجمهور المستهدف، الشركاء، الأدوات المستخدمة، والميزانية.	تحديد الأهداف والنتائج المرجوة - اختيار الجمهور المستهدف والشركاء المحتملين - تحديد نطاق الحملة والجدول الزمني - اختيار الأدوات الرقمية وغير الرقمية - تقدير الميزانية المطلوبة.
2	إطلاق الحملة	تنفيذ الأنشطة المخطط لها باستخدام الأدوات والقنوات المحددة، مع توثيق النتائج الأولية.	نشر الحملة عبر وسائل التواصل الاجتماعي - تنظيم فعاليات افتراضية وميدانية - استخدام المنصات الرقمية لاستقبال المشاركات - توثيق جميع الأنشطة والنتائج الأولية.
3	التحليل والتقييم	مراجعة البيانات المدخلة وتقييم مدى نجاح الحملة استناداً إلى تفاعل الجمهور.	تحليل معدل المشاركة والتفاعل - تقييم ردود الأفعال وجودة المشاركات - تحديد نقاط القوة والتحديات.
4	تطبيق النتائج	استخدام نتائج التحليل في تحسين عملية صنع القرار وتعديل السياسات والخدمات الحكومية.	مراجعة القرارات الحكومية بناءً على مدخلات الحملة - تنفيذ الاقتراحات المفيدة - تقديم توصيات لتحسين الحملات المستقبلية.
5	الإبلاغ والتواصل مع الجمهور	مشاركة نتائج الحملة مع المجتمع لتعزيز الشفافية والثقة.	إصدار أخبار صحفية حول نتائج الحملة - نشر تقارير تحليلية - نشر ملخصات عبر وسائل التواصل الاجتماعي - تنظيم فعاليات لعرض النتائج ومناقشتها.

النتيجة: تطبيق هذه الخطوات يضمن حملات مشاركة مجتمعية فعالة تعزز التفاعل، الشفافية، وتحسين الخدمات الحكومية بناءً على آراء المواطنين.

ممارسات المشاركة الرقمية والأدوات المستخدمة

آليات المشاركة الإلكترونية في صنع القرار الحكومي

العنصر	الوصف	آليات التنفيذ
منصات للمشاركة رقمية	استخدام المنصات الرقمية لتسهيل تفاعل المواطنين مع الجهات الحكومية.	- توفير بوابات إلكترونية حكومية تشمل التصويت، تقديم المقترحات، والاستشارات - إطلاق تطبيقات ذكية تتيح الإبلاغ الفوري والتفاعل مع الخدمات الحكومية - استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات واستقبال الملاحظات.
استطلاعات الرأي الإلكترونية	قياس رضا الجمهور وتوقعاتهم حول الخدمات الحكومية والقرارات المستقبلية.	- نشر استبيانات عبر المواقع الحكومية والتطبيقات الذكية - تحليل البيانات باستخدام الذكاء الاصطناعي لرصد الاتجاهات العامة - مشاركة نتائج الاستطلاعات مع الجمهور لتعزيز الشفافية.
ورش العمل وجلسات التشاور الإلكترونية	تمكين المواطنين من مناقشة السياسات والمبادرات الحكومية المقترحة.	- تنظيم ورش عمل افتراضية عبر منصات مثل Google, Teams, Zoom, Meet - نشر مسودات السياسات لجمع التعليقات والآراء قبل اعتماده - إشراك الخبراء والمواطنين في نقاشات مباشرة حول القرارات المهمة.
نشر المعلومات عبر التقنيات الحديثة	استخدام الذكاء الاصطناعي والبيانات المفتوحة لزيادة الشفافية وسهولة الوصول إلى المعلومات.	- توفير مستودعات بيانات مفتوحة تتيح للمواطنين الوصول إلى المعلومات الحكومية - استخدام الشات بوت والذكاء الاصطناعي للإجابة على استفسارات الجمهور - تحليل البيانات الضخمة للتنبؤ باحتياجات المواطنين وصياغة قرارات بناءً عليها.

قياس الأداء والتقييم

جدول قياس نجاح المشاركة الرقمية

#	المؤشر	دورية القياس	المستهدف (%)
1	معدل المشاركة الرقمية وعدد المستفيدين من كل نشاط	نصف سنوي	80%
2	عدد السياسات التي تمت المشاركة في إعدادها	نصف سنوي	75%
3	مستوى التفاعل عبر القنوات الرقمية (وسائل التواصل الاجتماعي، النشرات البريدية)	شهري	70%
4	عدد الاستبيانات وجلسات التشاور المنفذة	شهري	90%
5	معدل استخدام البيانات المفتوحة من قبل الجمهور	نصف سنوي	85%
6	مدى تنفيذ القرارات المبنية على آراء المواطنين	نصف سنوي	90%

كيفية القياس:

معدل المشاركة الرقمية وعدد المستفيدين من كل نشاط

يتم قياس معدل المشاركة الرقمية عبر تحليل عدد الأفراد الذين شاركوا في كل فعالية أو مبادرة تم تنفيذها عبر المنصات الرقمية المختلفة. يشمل ذلك ورش العمل الافتراضية، الاستبيانات، التصويت الإلكتروني، والمبادرات المجتمعية. كما تتم مقارنة العدد الفعلي للمشاركين بالعدد المستهدف لتحديد مدى تحقيق الأهداف المرجوة ومعرفة مستوى التفاعل المجتمعي مع هذه الأنشطة. يساعد هذا التحليل في تطوير استراتيجيات أكثر كفاءة لتعزيز المشاركة الرقمية وتشجيع مزيد من الأفراد على الانخراط في عمليات صنع القرار.

عدد السياسات التي تمت المشاركة في إعدادها

تعتبر مشاركة الجمهور في إعداد السياسات أحد مؤشرات نجاح المنصات الرقمية للحوار المجتمعي. يتم قياس هذا العنصر من خلال مراجعة عدد السياسات الحكومية التي تم إشراك المواطنين في صياغتها من خلال التعليقات والاستشارات الإلكترونية. كما يتم مقارنة هذا العدد بإجمالي عدد السياسات التي تم إصدارها خلال فترة معينة لتحديد مدى انفتاح الحكومة على آراء الجمهور ومدى تأثيرهم الفعلي في عملية صنع القرار. كلما زادت نسبة السياسات التي تمت المشاركة في إعدادها، دل ذلك على زيادة الوعي المجتمعي وثقة المواطنين في عمليات الحوكمة الرقمية.

مستوى التفاعل عبر القنوات الرقمية

يتم قياس مستوى التفاعل من خلال تحليل البيانات المستخرجة من مختلف القنوات الرقمية، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، والمنصات الإلكترونية الرسمية. يتم تتبع عدد الإعجابات، التعليقات، المشاركات، ونسبة التفاعل مع المحتوى المنشور على هذه المنصات. كما يتم قياس معدل فتح النشرات البريدية ومدى تفاعل المستلمين مع المعلومات الواردة فيها. يساعد هذا التحليل في تحسين استراتيجيات التواصل الرقمي وضمان تقديم محتوى يتناسب مع اهتمامات الجمهور، مما يعزز من تفاعلهم واندماجهم في عمليات اتخاذ القرار.

عدد الاستبيانات وجلسات التشاور المنفذة

تعكس الاستبيانات وجلسات التشاور الإلكترونية مدى انخراط المجتمع في مناقشة القرارات والسياسات قبل تنفيذها. يتم قياس هذا العنصر من خلال إحصاء عدد الاستبيانات التي تم تنفيذها وعدد المشاركين فيها، إضافة إلى تقييم مدى التفاعل مع جلسات التشاور الافتراضية أو الواقعية. كما يتم تحليل نتائج هذه الاستبيانات

والجلسات لمعرفة مدى تأثيرها في صياغة السياسات، مما يضمن تعزيز الشفافية والاستفادة من آراء المواطنين في تحسين الخدمات الحكومية.

معدل استخدام البيانات المفتوحة من قبل الجمهور

تمثل البيانات المفتوحة أحد الركائز الأساسية في تعزيز الشفافية والبحث والابتكار. يتم قياس معدل استخدامها عبر تتبع عدد مرات تنزيل البيانات من المنصات الحكومية، بالإضافة إلى تحليل كيفية استثمار هذه البيانات في الأبحاث العلمية، المشاريع المجتمعية، أو تحسين الخدمات العامة. يساعد هذا المؤشر في تقييم مدى استفادة الجمهور من البيانات المفتوحة وقياس أثرها في تمكين المجتمع من المساهمة في تطوير الحلول المبتكرة المبنية على المعلومات الدقيقة.

مدى تنفيذ القرارات المبنية على آراء المواطنين

يتم قياس مدى تنفيذ القرارات الحكومية بناءً على آراء المواطنين من خلال مقارنة عدد المقترحات التي تم تنفيذها بعد استشارة الجمهور بعدد المقترحات التي تم تقديمها في الأصل. كما يتم متابعة القرارات الحكومية التي استندت إلى استشارات المجتمع لتقييم مدى التزام الجهات الحكومية بآراء وتوصيات المواطنين. يساهم هذا المؤشر في تعزيز ثقة الجمهور بالحكومة، حيث يعكس التزام الجهات المعنية بإشراك المجتمع في عملية صنع القرار وتنفيذ الحلول التي تعبر عن احتياجاتهم وتطلعاتهم.

الموارد والتخطيط

1 توفير الكوادر البشرية المتخصصة لإدارة قنوات المشاركة الرقمية

1.1 تعريف الكوادر المتخصصة

- يشمل ذلك فرق العمل المسؤولة عن تشغيل وإدارة قنوات المشاركة الرقمية مثل المنصات الإلكترونية، وسائل التواصل الاجتماعي، والبوابات الحكومية.
- يشمل الأدوار مثل :
 - مدير المشاركة الرقمية :مسؤول عن التخطيط الاستراتيجي وتنفيذ مبادرات المشاركة.
 - مختص إدارة المحتوى :مسؤول عن نشر المعلومات والتحديثات عبر القنوات الرقمية.
 - محلل بيانات التفاعل :يتابع ويحلل أداء قنوات المشاركة الرقمية.

1.2 أهمية توفير الكوادر المتخصصة

- يضمن التواصل الفعال مع الجمهور ومعالجة ملاحظاتهم.
- يعزز ثقة الجمهور بالحكومة عبر توفير استجابات سريعة وشفافة.
- يساعد في تطوير وتحسين استراتيجيات المشاركة الرقمية بناءً على تحليل البيانات.

1.3 آليات التنفيذ

- تعيين موظفين متخصصين بإدارة التفاعل الرقمي.
- التعاون مع جهات تدريبية لتأهيل الموظفين الحاليين على مهارات المشاركة الرقمية.
- استخدام أدوات تحليل البيانات لتحسين جودة التفاعل مع الجمهور.

2 التدريب المستمر لموظفي الحكومة على أدوات وتقنيات المشاركة الرقمية

2.1 تعريف التدريب المستمر

- يشمل تقديم دورات وورش عمل منتظمة لموظفي الحكومة حول أحدث الأدوات الرقمية المستخدمة في المشاركة المجتمعية.

2.2 أهمية التدريب المستمر

- يرفع كفاءة الموظفين في إدارة التفاعل الرقمي.
- يساعد في تبني أفضل الممارسات العالمية في المشاركة الرقمية.
- يعزز الابتكار في تقديم الخدمات الرقمية.

2.3 آليات التنفيذ

- تنظيم دورات تدريبية شهرية للموظفين.
- توفير مصادر تعليمية رقمية داخلية مثل الدورات عبر الإنترنت.
- تنفيذ برامج تدريبية مشتركة مع الجهات الأكاديمية والشركات التقنية.

3 التقييم الدوري لمدى نضج المشاركة الرقمية في كل جهة حكومية

3.1 مفهوم التقييم الدوري

- يشير إلى قياس وتحليل مدى تقدم الجهات الحكومية في تطبيق استراتيجيات المشاركة الرقمية.

3.2 أهمية التقييم الدوري

- يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الاستراتيجيات الرقمية.
- يوفر بيانات دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تحسين السياسات.
- يعزز الشفافية من خلال نشر نتائج التقييم وإجراءات التحسين.

3.3 آليات التنفيذ

- وضع مؤشرات قياس الأداء مثل عدد المشاركات الرقمية وجودة التفاعل.
- إعداد تقارير فصلية لمتابعة مدى تحقيق أهداف المشاركة الرقمية.
- إجراء استبيانات دورية لقياس رضا الجمهور حول المشاركة الرقمية.

4 تخصيص ميزانيات لتنفيذ أنشطة المشاركة الرقمية

4.1 تعريف الميزانيات المخصصة للمشاركة الرقمية

- تعني تخصيص جزء من الميزانية الحكومية لدعم وتطوير أنشطة المشاركة الرقمية.

4.2 أهمية تخصيص الميزانيات

- يضمن استدامة الجهود الرقمية في التواصل مع الجمهور.

- يساعد في تطوير منصات حديثة للمشاركة الرقمية مثل التطبيقات التفاعلية.
- يتيح الاستثمار في أدوات تحليل البيانات لتعزيز الفاعلية.

4.3 آليات التنفيذ

- تخصيص نسبة من ميزانية كل جهة حكومية لدعم مبادرات المشاركة الرقمية.
- الاستثمار في التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وأدوات تحليل البيانات.
- تمويل حملات التوعية والتسويق الرقمي لتعزيز التفاعل المجتمعي.

المشاريع المقترحة مع الميزانية

#	المشروع/المبادرة	المسؤول عن التنفيذ	الإطار الزمني	مؤشرات النجاح
1	مشروع أيقونة الدردشة (Chatbot)	دائرة التطبيقات والبوابات الإلكترونية	الربع الاول	تحسين تجربة المستخدم، سرعة الاستجابة، نسبة الاستخدام
2	خدمة الاتصال المرئي (video conference)	دائرة خدمة العملاء	الربع الثالث	تقليل وقت الاستجابة، رضا المستخدمين، عدد الجلسات المنجزة
3	تصميم الموقع الإلكتروني	دائرة التطبيقات والبوابات الإلكترونية	الربع الرابع	تحسين تجربة المستخدم، معدل الزوار، معدل الارتداد
4	قياس جودة خدمة المعادلة (dataflow)	قطاع الجودة والرقابة	الربع الرابع	رضا المستفيدين، تقليل الأخطاء، وقت إنجاز المعاملات

التوصيات النهائية

تعزيز التحليل الرقمي باستخدام الذكاء الاصطناعي لضمان فعالية المشاركة الرقمية، من الضروري دمج أدوات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي في استراتيجيات المشاركة الإلكترونية. يمكن لهذه التقنيات أن توفر رؤى دقيقة حول أنماط التفاعل، وتحليل ردود الفعل، وتوقع اهتمامات الجمهور، مما يساعد في تحسين جودة المحتوى وتعزيز التفاعل مع المواطنين بشكل أكثر فاعلية. كما أن استخدام التحليل التنبؤي يمكن أن يساعد في تحديد القضايا التي تحتاج إلى اهتمام أكبر وتعزيز اتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

تعزيز التعاون مع المجتمع المدني والقطاع الخاص يعد إشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص عاملاً رئيسياً في نجاح المبادرات الرقمية، حيث يمكن لهاتين الجهتين المساهمة في نشر الوعي حول أهمية المشاركة الرقمية وتعزيز ثقة المواطنين في المنصات الإلكترونية الحكومية. يمكن تحقيق ذلك من خلال بناء شراكات استراتيجية لتنفيذ برامج توعية، وتنظيم جلسات حوارية، وتقديم حلول مبتكرة تعزز الوصول إلى فئات مختلفة من المجتمع، لا سيما الفئات الأقل قدرة على الوصول إلى التكنولوجيا.

إجراء تقييم دوري لمستوى المشاركة الرقمية من الضروري تنفيذ عمليات تقييم دورية لقياس مدى نجاح استراتيجيات المشاركة الرقمية وتأثيرها على عملية صنع القرار. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالمشاركة، وإجراء استطلاعات رأي دورية، وعقد جلسات استماع للمواطنين والمجتمع المدني. يساعد هذا التقييم في تحديد نقاط القوة والضعف وتطوير سياسات جديدة بناءً على النتائج لضمان تحسين تجربة المستخدم وزيادة فاعلية المبادرات الإلكترونية.

تقرير الانجاز :

#	المؤشر	دورية القياس	المستهدف (%)
1	معدل المشاركة الرقمية وعدد المستفيدين من كل نشاط	نصف سنوي	%50
2	عدد السياسات التي تمت المشاركة في إعدادها	نصف سنوي	%50
3	مستوى التفاعل عبر القنوات الرقمية (وسائل التواصل الاجتماعي، النشرات البريدية)	شهري	%65
4	عدد الاستبيانات وجلسات التشاور المنفذة	شهري	%90
5	معدل استخدام البيانات المفتوحة من قبل الجمهور	نصف سنوي	%50
6	مدى تنفيذ القرارات المبنية على آراء المواطنين	نصف سنوي	%50