

ننقدم بثقة  
Moving Forward  
with Confidence



# خطة المشاركة الإلكترونية ٢٠٢٥

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار

## سجل تحديثات الوثيقة

| رقم الإصدار    | تاريخ الإصدار  | رقم الصفحة | تفاصيل التعديل                                              |
|----------------|----------------|------------|-------------------------------------------------------------|
| الإصدار الأول  | ٢٤ سبتمبر ٢٠٢٤ |            |                                                             |
| الإصدار الثاني | ٢٠ أغسطس ٢٠٢٥  | ٥,٧,٨      | فوائد ومبادئ المشاركة الالكترونية و<br>الخطة و أدوات القياس |

## لجنة الموافقات

| م | الاسم            | الوظيفة          | التوقيع | التاريخ       |
|---|------------------|------------------|---------|---------------|
| ١ | د. يعقوب الرئيسي | مدير عام التخطيط |         | ٢١ أغسطس ٢٠٢٥ |
| ٢ |                  |                  |         |               |
| ٣ |                  |                  |         |               |
| ٤ |                  |                  |         |               |

## جدول المحتويات

|   |                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------|
| ٤ | مقدمة                                                            |
| ٤ | الأهداف                                                          |
| ٤ | المنهجية المتبعة                                                 |
| ٥ | فوائد المشاركة الرقمية                                           |
| ٦ | مبادئ المشاركة الإلكترونية                                       |
| ٦ | المحاور الثلاثة للمشاركة الإلكترونية                             |
| ٧ | الخطة السنوية للمشاركة المجتمعية الرقمية في مجالات التحول الرقمي |
| ٩ | القنوات والأدوات                                                 |
| ٩ | قياس الأداء والتقييم                                             |

## مقدمة

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

تلعب المشاركة الإلكترونية دورًا محوريًا في تحقيق رؤية عمان ٢٠٤٠، حيث تدعم الأهداف الاستراتيجية للتحول الرقمي من خلال تعزيز التعاون بين الحكومة والمجتمع، وتحسين مستوى الخدمات، وتعزيز الابتكار في الإدارة الحكومية.

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

## الأهداف

- تعزيز التواصل والتفاعل بين الوزارة والأطراف ذات الصلة  
تعمل المشاركة الإلكترونية على تحسين قنوات الاتصال بين الوزارة والمؤسسات الحكومية، والقطاع الخاص، والمجتمع المدني، مما يسهم 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  
تسهم 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.

## المنهجية المتبعة

لتنفيذ مبادرات المشاركة الإلكترونية وتطوير واجهات الاستخدام (الموبايل والمنصات الرقمية)، سيتم اتباع منهجية متكاملة تضمن التحسين المستمر وتجربة مستخدم عالية الجودة. تقوم المنهجية على المراحل التالية:

## ١. التقييم والتغذية الراجعة

جمع ملاحظات وآراء المستفيدين وتحليلها لتحديد التحديات مثل صعوبة واجهة الاستخدام أو ضعف سهولة الوصول

| # | المرحلة                     | الوصف                                                                                        | الأنشطة الرئيسية                                                                                                                                                                 |
|---|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١ | 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. |
| ٢ | 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.                     |
| ٣ | التحليل والتقييم            | مراجعة البيانات المدخلة وتقييم مدى نجاح الحملة استنادًا إلى تفاعل الجمهور.                   | تحليل معدل المشاركة والتفاعل - تقييم ردود الأفعال وجودة المشاركات - تحديد نقاط القوة والتحديات.                                                                                  |
| ٤ | 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.                                                            |
| ٥ | 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.                                         |

## ٢. توليد الأفكار (Ideation)

عقد ورش عمل وابتكار حلول عملية مستوحاة من أفضل الممارسات العالمية والمحلية.

### ٣. جمع المتطلبات

تحديد المتطلبات الوظيفية وغير الوظيفية، وصياغة قصص المستخدم، مع ضمان التوافق مع معايير وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات ورؤية عُمان ٢٠٤٠.

### ٤. المناقصات والشراء

إعداد وثائق المناقصات (RFPs) وفقًا للمتطلبات المحددة، واختيار الموردين القادرين على تقديم حلول مبتكرة وفعّالة.

### ٥. التصميم (Design)

تطوير نماذج أولية (Wireframes/Prototypes) واختبارها مع المستخدمين للتأكد من سهولة الاستخدام، وتوفير تصميم متوافق مع الأجهزة الذكية ومتعدد اللغات.

### ٦. التنفيذ والتطوير

تطبيق منهجية التطوير المرن (Agile) لبناء الحلول الرقمية تدريجيًا، مع التركيز على الأداء، الأمان، وتجربة المستخدم.

### ٧. الاختبار وضمان الجودة

إجراء اختبارات شاملة (وظيفية، قبول المستخدم، توافق الأجهزة، وإمكانية الوصول) قبل الإطلاق الرسمي.

### ٨. الإطلاق والتوعية

تنفيذ إطلاق تدريجي (Pilot) متبوع بحملة توعية لتعزيز التبني والمشاركة الفعالة.

## فوائد المشاركة الرقمية

- سهولة وسرعة فهم احتياجات الجمهور من خلال استطلاعات الرأي
- تحسين الاستثمار الحكومي عبر تقديم خدمات أكثر توافقًا مع احتياجات المجتمع
- تعزيز التفاعل بين المواطنين والحكومة لتحسين جودة الخدمات والسياسات
- تمكين المواطنين من المشاركة في صنع القرار ودعم الشفافية
- المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال مشاركة أوسع للقطاعات المختلفة

## مبادئ المشاركة الإلكترونية

- المواءمة مع الاستراتيجيات الوطنية: تسعى المشاركة الإلكترونية إلى تحقيق تكامل فعال مع الاستراتيجيات الوطنية الكبرى، مثل رؤية عمان ٢٠٤٠ وبرامج التحول الرقمي، لضمان أن جميع المبادرات الرقمية تساهم في تحقيق الأهداف الحكومية الشاملة. يتم ذلك من خلال تصميم السياسات والخدمات الرقمية بطريقة تدعم الأولويات الوطنية، وتعزيز 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 وفعالية 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.

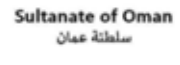
## الخطة السنوية للمشاركة المجتمعية الرقمية في مجالات التحول الرقمي

| # | موضوع المشاركة الالكترونية                                                                          | الفئة المستهدفة                                                                                                                            | قناة المشاركة                                | أدوات وتقنيات المشاركة                                                      | الإطار الزمني                     | الموقف الحالي                                                                                                                                   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ١ | تصويت عن مسمى أيقونة الدردشة (Chatbot) للوزارة                                                      | جميع الفئات المستفيدة من خدمات الوزارة وتشمل على سبيل المثال:<br>الطلبة<br>الباحثين<br>المبتكرين<br>المؤسسات البحثية<br>المؤسسات التعليمية | الموقع الإلكتروني للوزارة                    | استبانة الكترونية                                                           | الربع الأول (يناير-مارس) ٢٠٢٥     | منجز وتم النشر في موقع الوزارة تحت قائمة التقارير في المشاركة الرقمية<br><a href="#">اضغط هنا للاطلاع على الرابط</a>                            |
| ٢ | استطلاع الرأي لإضافة شرط المعدل التنافسي الأدنى الموصى به للتقدم للبرنامج -المرحلة الجامعية الأولى- | الطلبة<br>أولياء الأمور<br>أخصائي التوجيه المهني                                                                                           | الموقع الإلكتروني<br>منصات التواصل الاجتماعي | جلسات الاستماع<br>استبانة الكترونية                                         | الربع الثاني (أبريل-يونيو) ٢٠٢٥   | تم اطلاق الاستبيان وجاري العمل على استلام الاستطلاعات<br><a href="#">اضغط هنا للاطلاع على الرابط</a><br>سيتم اغلاق الرابط بتاريخ ٣٠ سبتمبر ٢٠٢٥ |
| ٣ | استطلاع حول رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية                                                       | جميع الفئات المستفيدة من خدمات الوزارة وتشمل على سبيل المثال:<br>الطلبة<br>الباحثين<br>المبتكرين<br>المؤسسات البحثية<br>المؤسسات التعليمية | الموقع الإلكتروني<br>استبيانات إلكترونية     | استبانة الكترونية                                                           | الربع الثالث (يوليو-سبتمبر) ٢٠٢٥  | منجز وتم النشر في موقع الوزارة تحت قائمة التقارير في المشاركة الرقمية                                                                           |
| ٤ | استشارة عامة حول خدمة الاتصال المرئي للطلبة عبر منصة الاجتماعات الافتراضية (Pixl Meet)              | الطلبة                                                                                                                                     | الموقع الإلكتروني للوزارة                    | جلسات الاستماع<br>استبانة الكترونية                                         | الربع الثالث (يوليو-سبتمبر) ٢٠٢٥  | تم اطلاق الاستبيان وجاري العمل على استلام الاستطلاعات<br><a href="#">اضغط هنا للاطلاع على الرابط</a><br>سيتم اغلاق الرابط بتاريخ ٣٠ سبتمبر ٢٠٢٥ |
| ٥ | استطلاع عن التصميم الجديد الموقع الإلكتروني                                                         | جميع الفئات المستفيدة من خدمات الوزارة                                                                                                     | الموقع الإلكتروني للوزارة                    | جلسات الاستماع<br>استبانة الكترونية                                         | الربع الرابع (أكتوبر-ديسمبر) ٢٠٢٥ | مخطط ليبدأ العمل بالربع الرابع ٢٠٢٥                                                                                                             |
| ٦ | جلسة حوارية جودة خدمة المعادلة (Dataflow)                                                           | الطلبة                                                                                                                                     | الموقع الإلكتروني للوزارة                    | تحليلات السلوك<br>استبانة الكترونية<br>بث مباشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي | الربع الرابع (أكتوبر-ديسمبر) ٢٠٢٥ | مخطط ليبدأ العمل بالربع الرابع ٢٠٢٥                                                                                                             |

صورة من الرابط للدخول على استطلاع الرأي لإضافة شرط في التقديم للقبول الموحد (بتاريخ ٢٤ سبتمبر ٢٠٢٥)



Higher Education Admission Center  
مركز القبول الموحد



Sultanate of Oman  
سلطنة عمان



EFQM  
Committed to Excellence  
2019

## استطلاع رأي الطلبة وأولياء الأمور و أخصائيي التوجيه المهني

يسعى مركز القبول الموحد لاعتماد أحد شروط المنافسة على البرنامج الدراسي في نظام القبول الموحد للمرحلة الجامعية الأولى وهو المعدل التنافسي الأدنى الموصى به للتقدم للبرنامج. بحيث لا يمكن للطلاب تسجيل برنامج دراسي معده التنافسي فيه غير موصى به، علماً بأنه يتم تحديد المعدل التنافسي الموصى به بناءً على نتائج الطلبة من مخرجات شهادة دبلوم التعليم العام في امتحانات الفصل الدراسي الأول من كل عام، إضافة إلى مؤشرات القبول بمؤسسات التعليم العالي في الأعوام السابقة.

لذا نضع بين يديك هذا الاستطلاع لإبداء الرأي حول إمكانية تطبيق هذا الإجراء. علماً بأن رأيك محل اهتمام لمركز القبول الموحد.



استطلاع رأي الطلبة وأولياء الأمور وأخصائيي التوجيه المهني  
يسعدنا مشاركتك لإبداء رأيك حول إمكانية تطبيق إجراء اعتماد أحد شروط المنافسة على البرنامج الدراسي في نظام القبول الموحد للمرحلة الجامعية الأولى وهو المعدل التنافسي الأدنى الموصى به للتقدم للبرنامج. علماً بأن رأيك محل اهتمام لمركز القبول الموحد.

شاركنا برأيك

كن شريكاً مع مركز القبول الموحد

لن نراي دورك في هذا التغيير

صورة من الرابط للدخول على استطلاع الرأي خدمة الاتصال المرني للطلبة عبر منصة الاجتماعات الافتراضية (بتاريخ ٢٤ سبتمبر ٢٠٢٥)



وزارة التعليم العالي  
والبحوث العلمي والابتكار

دعوة للمشاركة



يسر وزارة التعليم العالي والبحوث العلمي والابتكار أن تدعوكم للمشاركة في تجربة خدمة الاتصال المرني للطلبة عبر منصة الاجتماعات الافتراضية Pixl Meet، ضمن نظام Que Axis لإدارة الدور والخدمات الرقمية.

تهدف هذه الخدمة إلى:

- ✓ تسهيل وصول الطلبة إلى الخدمات عن بُعد.
- ✓ تقليل الازدحام وتوفير الوقت.
- ✓ تسريع إنجاز المعاملات ورفع كفاءة تقديم الخدمة.

ندعوكم للمشاركة في الاستبانه عبر مسح رابط الباركود والمشاركة بأرائكم وملاحظاتكم، التي ستسهم في تطويرها وتحسين جودتها.



امسح هنا

2025 / 09 /22

moheoman | @moheriom | @mohe\_oman | www.moheri.gov.om

## القنوات والأدوات

- المنصة الرقمية للمشاركة (صفحة خاصة بالموقع الرسمي).
- استبيانات إلكترونية (Google Forms / أدوات داخلية).
- ورش عمل عبر المنصات الافتراضية (MS Teams/Zoom).
- بث مباشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي (X، فيسبوك، إنستغرام).
- مدونة/مقال تفاعلي لنشر مخرجات وتحفيز النقاش.

## قياس الأداء والتقييم

جدول قياس نجاح المشاركة الرقمية

| # | المؤشر                                                           | دورية القياس | المستهدف  | الفعلي    | الفجوة  |
|---|------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|---------|
| ١ | عدد الاستبيانات وجلسات التشاور المنفذة                           | نصف سنوي     | ٥ مشاركات | ٣ مشاركات | مشاركين |
| ٢ | مدى تنفيذ القرارات المبنية على آراء المواطنين                    | نصف سنوي     | ٩٠٪       | ١٠٠٪      | -       |
| ٣ | نشر نتائج المشاركة الالكترونية التي تم الانتهاء من تحليل نتائجها | نصف سنوي     | ١٠٠٪      | ١٠٠٪      | ٠٪      |