



الدليل
الاسترشادي

للمشاركة الرقمية
في القطاع الحكومي

المحتويات

٣	١. التعاريف والمصطلحات
٤	٢. المقدمة
٤	٣. الأهداف
٤	٤. الغرض
٥	٥. النطاق
٥	٦. الدليل الاسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي
٥	o حول المشاركة الرقمية
٦	o فوائد المشاركة الرقمية
٨	o مبادئ المشاركة الرقمية
٩	o ركائز المشاركة الرقمية
٢٠	o تنفيذ أنشطة المشاركة الرقمية
٢١	٧. إدارة الوثيقة
٢١	٨. الإصدارات ذات الصلة

١. التعاريف والمصطلحات

الوزارة:

وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات

وحدات الجهاز الإداري للدولة:

المعرفة وفقا للمرسوم السلطاني رقم ٢٠٢٠ / ٧٥ في شأن الجهاز الإداري للدولة.

المستفيد:

جميع فئات المجتمع ممن يقدم مشاركته العامة ويشمل المواطنين والمقيمين وزائري السلطنة وكذلك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات الحكومية والخاصة العاملة في السلطنة.

القنوات الرقمية:

أي وسيلة اتصال رقمي لعرض المعلومات أو تقديم المنتجات والخدمات الرقمية للمستفيدين، مثل المواقع أو البوابات الرقمية أو تطبيقات الأجهزة الذكية أو البريد الإلكتروني أو أكشاك الخدمة الذاتية أو خدمات مراكز الاتصال أو مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي أو المتحدث الآلي (Chabot). قد تكون الخدمات مقدمة على جميع القنوات أو بشكل انتقائي على بعض هذه القنوات.

الفريق المعني:

هو الفريق الداخلي بالوحدة الذي تم إسناد مسؤولية إدارة المشاركة الرقمية إليه.

المشاركة الرقمية:

هي نهج لتعزيز التشارك المجتمعي والتعاون الشفاف بين وحدات الجهاز الإداري للدولة والمستفيد في صياغة وصنع القرار من خلال توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات.



٢. المقدمة

أُعِدَّ هذا الدليل الإرشادي في مجال المشاركة ليكون أحد الأدوات الداعمة لسياسة المشاركة الرقمية لوحدات الجهاز الإداري للدولة و لتوجهات رؤية عمان ٢٠٤٠ في ترسيخ وتعزيز مبدأ المشاركة وتعظيم الفائدة من التقنيات المتقدمة ضمن سياق برنامج التحول الرقمي الحكومي (٢٠٢١-٢٠٢٥) والذي تم وضعه بمشاركة جميع الوحدات الحكومية المستهدفة في البرنامج.

كما ويُعد مرجعًا رَسميًا وإرشادًا عمليًا يُساعد مُختلفَ الوحدات الحكومية في تنفيذ خطط المُشاركة الرقمية، ويُزوّد مُوظفي القِطّاع الحُكومي بالمهارات والمعارف اللازمة لتبني نهج المُشاركة الرقمية لضمان توفير خدمات وحلول رقمية محورها المستفيد، وزيادة المساهمة في تصميم الخدمات الرقمية، وتبسيط الإجراءات الحكومية، ورسم السياسات، وصنع القرارات ذات العلاقة بالحكومة الرقمية.

٣. الأهداف

ويسعى هذا الدليل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية؛ أبرزها:

توفير مصدر رسمي ومعرفي ودليل عملي للمعنيين في الوحدات الحكومية لتنفيذ أنشطة وخطط المشاركة الرقمية لتحسين بيئة الأعمال والتطوير المستمر.



تسليط الضوء على أفضل الممارسات والتوجهات الحديثة في مجال المشاركة الرقمية.



زيادة ثقافة المشاركة والابتكار الرقمي في الوحدات الحكومية من خلال توفير أدوات ومفاهيم أساسية بما يسهم في تعظيم فرص نجاح أنشطة المشاركة وخطط التحول الرقمي الحكومي.



٤. الغرض

تمكين الوحدات الحكومية من زيادة المساهمة في الارتقاء بممارسات المشاركة الرقمية في السلطنة



ه. نطاق التطبيق

موظفي القطاع
العام.



الإدارة العليا في الوحدات
الحكومية.



عامة المستفيدين من المهتمين
بموضوع المشاركة الرقمية .



الباحثين والعاملين في
المؤسسات الأكاديمية.



٦. الدليل الاسترشادي للمشاركة الرقمية في القطاع الحكومي

٦.١ حول المشاركة الرقمية

تعتمد منهجية مسح الأمم المتحدة للحكومة الرقمية في الأساس على استخدام ثلاث نقاط رئيسية لحساب مستوى المُشاركة وهي:



صنع القرار

استخدام تقنيات الاتصالات
والمعلومات لإشراك المستفيد
بشكل فعلي حول السياسات
والخدمات العامة وطرق
تقديمها



التشاور

إشراك المستفيد في مناقشات
معمقة حول الخدمات والسياسات
واستشارتهم حول تطويرها



توفير المعلومات

تزويد المستفيد
بالمعلومات العامة
وتمكنهم من تقديم
طلبات للحصول على
المعلومات

٦.٢ فوائد المشاركة الرقمية

تُتيح القنوات الرقمية آفاقاً غير مَحْدودة للابتكار في المُشاركة بحسب غاياتها، والفئات المُستهدَفة منها والموارد المُتاحة، وبقدر تنوُّع مُمارسات المُشاركة ومستوياتها تتنوع فوائدها التي تمتد إلى المؤسسات الحُكومية والمُستفيدين والمُجتمَع كُكل، وتتوزع بين تحسين آليات الحوكمة واتخاذ القرار وتطوير الحلول والخدمات الرقمية، وتمكين القدرات الوطنية للمساهمة في إيجاد قطاع حكومي مرن ومبتكر في الخدمات الرقمية.

وفيما يلي قائمة بأبرز فوائد المُشاركة الرقمية:

١ سهولة وسرعة الحصول على مرئيات المستفيد

يساعد توظيف المشاركة الرقمية في الحوار واستطلاع آراء المُستفيدين من الوحدات الحُكومية في سرعة وسهولة فهم منظور المُستفيدين حول تحديات الواقع واحتياجاتهم من البرامج والمشروعات والخدمات، وهو ما يتناسب مع التعقيد المُتزايد والتحديات التي يتعدد أبعادها الاقتصادية، والاجتماعية، والتقنية، والبيئية، وتضمن المشاركة زيادة فرص تلبية أكبر قدر من الاحتياجات وتساعد في تمكين القدرات الوطنية وإدارة التغيير الرقمي.

٢ تحسين الاستثمار في المشاركة الرقمية

تدعم المُشاركة الرقمية تحسين العائد على الاستثمار في الخدمات الحُكومية الرقمية من خلال تقديم الخدمات الأقرب إلى تلبية الاحتياجات الفعلية وتتوافق مع أولويات المُستفيدين، كما تُساعد في تقديم الخدمات الحُكومية الاستباقية، ودعم إنجاز أهداف خطة التحول الرقمي الحُكومي الرامية إلى تقديم خدمات رقمية ذكية تتمحور حول المُستفيد إلى جانب الارتقاء بتجربة المُستخدم وآليات تقييم الخدمات .

٣ التفاعل المرن مع الوحدات الحُكومية

تُساعد القنوات الرقمية في تعزيز التواصل بين الوحدات الحُكومية والمُستفيدين، كما يشمل التفاعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باعتبارها جزءاً من الجمهور المُستهدَف بالخدمات والحلول الرقمية، كما يُسهم ذلك في زيادة فرص قبول المشروعات والمبادرات الحُكومية وسرعة تنفيذها بسبب استنادها على آراء المُستفيدين في جميع مراحل التخطيط، والتصميم، والتنفيذ، والمُتابعة.

٤ تبني إدارة التغير الرقمي

يسهم إشراك الوحدات الحكومية للمستفيد خلال رحلة تصميم خدماتها وسياساتها، وتمكينهم من إبداء الرأي والمشورة حول أدائها بشكل عام في توسعة مدارك المستفيد وتغيير مفاهيم كثيرة داخل الوحدة نفسها، وإن التدفق المستمر للأفكار من المستفيد إلى داخل الوحدة الحكومية وبشكل خاص فيما يتعلق بمستوى توقعات المستفيد لأداء الوحدات يساعد في تيسير تقبل المستفيد لتغيير أساليب ونماذج العمل القديمة إلى أخرى حديثة، ويرتبط تحسّن أداء المشاركة في الدول إيجاباً بأداء الحكومة الرقمية فيها.

٥ تطوير آليات صنع القرار ودعم الشفافية

تُسهم المشاركة الرقمية جزئياً في تحديث الآليات المعتادة لصنع القرار الحكومي ذات الاتجاه الواحد من الوحدات الحكومية إلى المُستفيدين، وتُقدّم بدائل تدعم القرارات التعاونية في التخطيط للخدمات والمشاروعات وتنفيذها ومتابعة تأثيرها وتقويمها، وتُساعد قيادات الوحدات الحكومية وموظفيها في فهم تطلعات المُستفيدين وتحسين الخدمات المُقدمة، وهو أمر يُعزز مستويات الشفافية والمساءلة العامة.

٦ الشمولية الرقمية

لا تقتصر ميزات المشاركة على تحسين السياسات والخدمات على المدى القصير والمنظور وعلاج التحديات القائمة؛ بل إنها تُسهم بشكل تراكمي في تعزيز قدرة المستفيد على الاستعداد لتحديات المستقبل، وترتبط ارتباطاً مُباشراً بتحقيق عدة أهداف للتنمية المُستدامة للأمم المتحدة ومنها الهدف السادس عشر الذي تضمّن الإشارة إلى إنشاء عملية لصنع القرار تتسم بالشمول والتشاركية والتجاوب على جميع المستويات.

٦.٣ مبادئ المشاركة الرقمية

إن المشاركة الرقمية السليمة تقوم على مجموعة من المبادئ وهي كالتالي :



المواءمة مع استراتيجية الوحدة الحكومية

من المهم أن تُسهم المشاركة في تحقيق هدف أو أكثر من الأهداف الاستراتيجية للوحدة لذلك من المهم مراعاة ذلك عند تصميم استراتيجية المشاركة وإدارة أنشطتها.

المواءمة مع رؤية عمان ٢٠٤٠
والتوجهات الحكومية الوطنية
وبرنامج التحول الرقمي الحكومي.



جذب المستفيد

يتمثل جوهر المشاركة في إشراك المستفيد بصورة أو أخرى في صياغة السياسات والقرارات الحكومية ولذلك من المهم أن تراعي الوحدات الحكومية رغبات وتفضيلات المستفيد المستهدف عند تصميم برامج وأنشطة المشاركة الرقمية .



الاستماع والتواصل

أن تكون الوحدة الحكومية مستعدة دائماً للاستماع للمستفيد وتلقي أفكارهم، وشكاواهم والتفاعل معها.



الانفتاح والشفافية

التزام الوحدات الحكومية بالانفتاح والشفافية عند التعامل مع المستفيد والتفاعل معهم بشكل أساسي لبناء وتعزيز ثقتهم في أنشطة المشاركة الرقمية التي تديرها الوحدات الحكومية، وبالتالي تشجيعهم على المشاركة فيها بشكل فاعل ومُستدام.



الابتكار

كلما كانت الوحدة الحكومية قادرة على الابتكار في تصميم وإدارة أنشطة المشاركة الرقمية ساعدها ذلك في القيام بخيارات صحيحة فيما يتعلق بتقنيات وأدوات المشاركة، وكذلك نماذج العمل وغيرها.



شمول مختلف فئات المجتمع

يتسق هذا المبدأ مع مبدأ «عدم ترك أي أحد»، لتمكين فئات ذوي الإعاقة وكبار السن من القدرة على المشاركة الرقمية استناداً إلى السياسة الوطنية للنفاذ الرقمي الصادرة عن الوزارة كما أنه مبدأ أساسي للتحول الرقمي ويرتبط بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

٦.٤ ركائز المشاركة الرقمية

يتعين على الوحدات الحكومية تطبيق وتبني الركائز السبع التالية للمشاركة الرقمية المبينة أدناه :

١. التقييم الدوري

يتولى الفريق التنفيذي للتحويل الرقمي الحكومي في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات مهمة التقييم الدوري لمدى تطبيق الوحدات الحكومية للإرشادات الواردة في هذا الدليل، ويتولى مركز التواصل الحكومي في وزارة الإعلام توفير الدعم والتمكين للجهات الحكومية.

يساعد هذا التقييم الدوري المنتظم في تحقيق الأهداف التالية:

- الوقوف على مستوى نضج المشاركة الرقمية في الوحدة بشكل واضح ومحدد.
- تحديد الفجوات التي يجب على الوحدة أن تعمل على معالجتها وترتيبها وفقًا لأهميتها ومستوى الاستثمار اللازم.
- تصميم خطة عمل مستقبلية لتحسين مستوى نضج الوحدة، وذلك استنادًا لنتائج التقييم والفجوات التي تم تحديدها.
- التعلم من الممارسات الفضلى في هذا المجال من دول رائدة حول العالم، وكذلك من الوحدات الحكومية الأخرى في سلطنة عمان .
- رصد الممارسات الفضلى في مجال المشاركة الرقمية لدى الوحدات الحكومية في سلطنة عمان.
- تشجيع التعاون بين الوحدات الحكومية من خلال إمكانية التبادل المعرفي حول هذه الممارسات، وكذلك كيفية التعامل مع التحديات.

٢. الوثائق المرجعية

يتعين على الوحدات الحكومية تطوير الوثائق المرجعية التالية للمشاركة الرقمية :

أولاً- الخطة التنفيذية للمشاركة الرقمية:

تتولى كل جهة حكومية إصدار خطة تنفيذية سنوية للمشاركة ، ويتعين أن يقود عملية إعداد هذه الخطة التنفيذية الفريق المعني بالوحدات الحكومية بدعم من الإدارة العليا، وكذلك بمساندة الإدارات الأخرى الرئيسية في الوحدة.

يتعين أن تتضمن الخطة التنفيذية على الأقل العناصر الموضحة في الجدول التالي :

العنصر	الشرح
الأهداف	مجموعة الأهداف التي تسعى الوحدة لتحقيقها من خلال المشاركة الرقمية ويمكن تحديد هذه الأهداف اعتماداً على استراتيجية القطاع أو خطة التحول الرقمي ، والخطة السنوية للوحدة.
الفئات المستهدفة	الفئات التي تستهدفها الوحدة بشكل عام في مبادراتها للمشاركة الرقمية ويمكن تحديد هذه الفئات من خلال نطاق عمل الوحدة والخدمات التي تقدمها.
الموارد البشرية	وضع المشاركة الرقمية في الهيكل التنظيمي للوحدة، وكذلك كيفية توفير الموارد البشرية اللازمة سواء من داخل الوحدة أو خارجها، وكيفية الاستثمار في تطوير الموارد البشرية باستمرار، وتأهيلها بالمهارات والمعارف والأدوات والمصادر التي تحتاجها.
الأدوات	تفعيل الأدوات الرقمية و نماذج العمل لتنفيذ مبادرات وأنشطة المشاركة الرقمية .
الجدول الزمني	الذي يغطي فترة عام كامل على أقل تقدير، حيث يتم توزيع المبادرات والأنشطة عليه بشكل متوازن يضمن تنفيذها في موعدها.
قياس النجاح	مجموعة المؤشرات التي يتم استخدامها في تقييم مدى نجاح الخطة ، وترتبط هذه المؤشرات بشكل أساسي بالأهداف الاستراتيجية التي تم تحديدها ضمن خطة التحول الرقمي للمؤسسة بالإضافة إلى آلية القياس وكيفية تطبيقها.

يتعين على الوحدة أن تراعي البنود التالية من أجل تصميم خطة تنفيذية فعالة وعملية:

- تصميم الخطة التنفيذية بحيث يتم تنفيذها في عام واحد فقط، وذلك من أجل تمكين الوحدة من مواكبة مستجدات المشاركة من حيث التقنيات ونماذج العمل وكذلك الممارسات الفضلى.
- أن تُخصص الوحدة الموارد المالية اللازمة لتنفيذ الخطة التنفيذية والموافقة عليها من قبل الإدارة العليا بالوحدة لضمان الالتزام بدعم خطة وبرامج المشاركة الرقمية في الوحدة.
- أن تتم صياغة الأهداف بشكل ذكي، وتتسم الأهداف الذكية بأنها: مُحددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق، وذات صلة، ومُحددة زمنيًا.
- أن تراعي الوحدة الابتكار فإذا كان أحد أهداف الخطة على سبيل المثال يركز على تسريع تحول الوحدة إلى مؤسسة تعتمد على البيانات في صياغة السياسات واتخاذ القرارات، فإنه من المناسب أن تركز الخطة على استخدام البيانات بأشكالها المختلفة في إشراك المستفيد في صياغة هذه السياسات والقرارات.
- أن تقيس الوحدة مدى نجاح أنشطة المشاركة الرقمية اعتمادًا على المؤشرات التالية:



معدل المشاركة

نسبة المستفيدين الذين يشاركون في أنشطة المشاركة للوحدة من بين الفئات التي تستهدفها.



مدى جودة المشاركات

نسبة المشاركات من المستفيد التي تقوم الوحدة بالفعل بتوظيفها في تطوير السياسات والخدمات العامة من مجموع المشاركات التي يتم تسلمها.



مؤشر الشفافية

إلى أي مدى تلتزم الوحدة بنشر نتائج المشاركة وكيفية تعاملها مع مشاركات المستفيد.



مدى تغطية مجالات أهداف التنمية

المستدامة

خصوصًا الأهداف ذات الصلة بمجال عمل الوحدة الحكومية.



مستوى الابتكار

توظيف تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل بيانات المشاركة



مستوى التنوع

توظيف ممارسات وأدوات ونماذج عمل متنوعة في المشاركة.

ثانيًا - وثيقة معلومات المشاركة الرقمية :

يتعين على كل وحدة حكومية تطوير وثيقة داخلية مُختصرة خاصة بها تكون بمثابة نقطة مرجعية للفريق، وتتضمن معلومات أساسية حول كيفية إدارة أنشطة المشاركة الرقمية في الوحدة، ويتعين على الوحدة أن تصيغ هذه الوثيقة الداخلية اعتماداً على هذا الدليل والنماذج العملية التي يتم توفيرها من قبل الفريق التنفيذي للتحويل الرقمي الحكومي في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.

يوضح الجدول التالي قائمة العناصر التي يتعين أن تغطيها هذه الوثيقة الداخلية المختصرة، مع إمكانية أن تضيف الوحدة الحكومية نقاطاً أخرى، بحسب ما يتطلبه مهام العمل لديها.

العنصر	الشرح
صلاحيات الوصول إلى المنصة وحسابات الوحدة الأخرى	قائمة الأشخاص المُصرح لهم بالدخول إلى حسابات الوحدة على منصة المشاركة الرقمية ، بالإضافة إلى الصلاحيات الممنوحة لكل منهم.
صيغ المحتوى التي يتم نشرها على المنصة	قائمة بأنواع صيغ المحتوى التي سيتم إنتاجها مع تحديد المواصفات الفنية لكل منها ، وكذلك المتطلبات الفنية الأخرى.
آلية إنتاج المحتوى	تسلسل الخطوات العملية التي سيتبناها الفريق المعني من أجل إنتاج المحتوى
الأدوات التقنية	قائمة بالأدوات التقنية المعتمدة لدى الوحدة في إدارة وتنفيذ جميع أنشطة المشاركة الرقمية.
تقييم أنشطة المشاركة الرقمية	يمكن أن يكون التقييم سنوياً حسب طبيعة أنشطة الوحدة.
آلية قياس الأداء	مجموعة المؤشرات التي سيتم استخدامها في تقييم مدى نجاح الخطة وترتبط هذه المؤشرات بشكل أساسي بالأهداف الاستراتيجية التي تم تحديدها.
الشركاء وأصحاب المصلحة	قائمة بالوحدات الحكومية وغير الحكومية التي يمكن أن تتعاون معها الوحدات في تنفيذ جميع أنشطة المشاركة الرقمية .

يتعين على الوحدة أن تراعي البنود التالية عند صياغة وثيقة مشاركة معلومات المشاركة:
الرقمية :

- أن تستخدم النماذج العملية الصادرة عن الفريق التنفيذي للتحويل الرقمي الحكومي في وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.
- أن تكون الوثيقة مختصرة ومباشرة قدر الإمكان بحيث توفر معلومات أساسية وعملية خاصة بالمشاركة الرقمية في الوحدة ذاتها.
- أن تكون على صيغة رقمية بدل الملفات المطبوعة، ويمكن أن يكون ذلك على شكل مدونة في الشبكة الداخلية للوحدة الحكومية. سيتمكن ذلك فريق المعني من تحديث هذه الوثيقة عند الحاجة دون تأخير أو كلفة إضافية.
- أن يكون لدى الفريق المعني في الوحدة صلاحية التحديث المستمر والسريع لهذه الوثيقة دون الحاجة لاعتماد إضافي من الإدارة العليا في الوحدة الحكومية كما الحال في السياسات والاستراتيجيات.

ثالثاً - ميثاق المشاركة الرقمية:

تتولى كل جهة تطوير هذا الميثاق وهو عبارة عن نص مختصر تنشره الوحدة على موقعها أو المنصة الخاصة بالمشاركة الرقمية يوضح للمستفيد من خلاله مجموعة من النقاط لتمكينهم من المشاركة في أنشطة المشاركة بصورة فعالة وسليمة.

ينبغي أن يتضمن الميثاق قائمة بالنقاط التالية:

- القنوات الرقمية المتاحة للمستفيد للمشاركة بما في ذلك منصة المشاركة الرقمية وحسابات الوحدات على مواقع ومنصات التواصل الاجتماعي.
- أنشطة المشاركة التي توفرها الوحدة للمستفيد على المنصة مثل الاستشارة العامة، واستطلاعات الرأي وغيرها.
- التزام الوحدة تجاه المستفيد فيما يتعلق بالتفاعل مع أفكارهم ومشاركاتهم، وكيفية إدارة البيانات والمعلومات التي يقدمونها والنقاط الأخرى ذات الصلة.
- توقعات الوحدة من المستفيد فيما يتعلق بتفاعلهم على المنصة، ويشمل ذلك على سبيل المثال الالتزام بالقوانين وعدم انتهاك خصوصية الآخرين.

٣. الفريق المعني

يتولى المعنيون ببرامج وأنشطة المشاركة الرقمية في الوحدة المهام الرئيسية التالية :

تصميم وتنفيذ الخطة التنفيذية



وضع وتنفيذ الخطة التنفيذية السنوية للمشاركة الرقمية ، وذلك بالتوافق مع سياسة المشاركة الرقمية الصادرة عن وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات ومستهدفات التحول الرقمي في الوحدة.

إدارة العلاقات



التواصل وإدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة داخل وخارج الوحدة الحكومية.

تخطيط وتنفيذ الأنشطة



وضع خطط المشاركة الرقمية الخاصة بالوحدة وقيادة عملية التنفيذ بالتنسيق مع جميع الأطراف المعنية داخل وخارج الوحدة.

إنشاء وإدارة المحتوى



إنشاء وإدارة المحتوى الخاص بالوحدة الحكومية على منصة المشاركة الرقمية للوحدة.

جمع وتحليل البيانات



جمع البيانات وتحليلها لإعداد التقارير المتعلقة بالمشاركة الرقمية.

تطوير القدرات



التطوير المستمر لقدرات الفريق المعني بالمشاركة الرقمية في الوحدة من خلال تنظيم الدورات التدريبية والأنشطة الأخرى ذات الصلة.

نشر الثقافة



نشر ثقافة المشاركة الرقمية في مختلف مستويات الإدارة داخل الوحدة الحكومية.

الابتكار والإبداع



عبر توظيف التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي.

التوثيق



توثيق قصص نجاح الوحدة في مجال المشاركة الرقمية بشكل منهجي عبر مختلف الوسائل المكتوبة والمرئية وغيرها.

ويتولى الفريق المعني بالمشاركة الرقمية مهمة التعاون مع الأطراف المُحددة في الجدول أدناه:

الإعلام والتسويق

- المساعدة في تصميم وتنفيذ أنشطة وبرامج المشاركة الرقمية
- إدارة التواصل مع الأطراف خارج الوحدة

الإدارة العليا

- اعتماد خطة المشاركة الرقمية
- توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة
- رعاية ودعم أنشطة المشاركة الرقمية بشكل مستمر

مؤسسات غير حكومية

- التعاون في تنفيذ برامج وأنشطة المشاركة
- تعهيد بعض المهمات والأنشطة لها

جهات حكومية أخرى

- الحصول على وثائق مرجعية ومصادر معرفية
- التعاون في تنفيذ برامج وأنشطة المشاركة

الإدارات المتخصصة

- توفير الرأي المتخصص والمشاركة عند الحاجة في تصميم وتنفيذ أنشطة المشاركة الرقمية

تقنية المعلومات

- تقديم الاستشارة في الجوانب الفنية للمنصة والأدوات الرقمية
- تقديم الدعم الفني

الموارد البشرية

- تيسير توفير الموارد البشرية وفق السبل المتاحة

٤.المهارات والقدرات

ينبغي أن يتمتع أفراد الفريق المعني بالمشاركة الرقمية بالمهارات الأساسية التالية:

التخطيط وإعداد الاستراتيجيات

إعداد خطة المُشاركة بما يتوافق مع استراتيجيات التحول الرقمي الحكومي والخطط الخاصة بكل جهة وأهدافها، مع استيعاب التوجهات والممارسات العالمية الرائدة.

التصميم

تتعلق بمهارة تصميم برامج المُشاركة التي تمزج بين أدوات وأنشطة وممارسات مُتنوعة، استنادًا إلى فهم المستفيد المُستهدف وتحليل الأهداف والميزانيات والموارد المُتاحة، وبالتنسيق مع بقية أنشطة الوحدة الحكومية.

الخبرات المُتخصصة

تتطلب معرفة وخبرة بطبيعة عمل الوحدة الحكومية ونطاق تخصصها والمستفيد المُستهدف منها ؛ نظرًا لأن تصميم برامج وأنشطة المُشاركة تختلف بسبب طبيعة المُستفيد والتحديات التي تُؤثر على عمل كل منهما.

تنظيم الأنشطة الرقمية

تتضمن مهارة إدارة الاجتماعات الرقمية عبر المنصات المختلفة نظرًا لأهميتها، سواء في مرحلة إعداد أنشطة المُشاركة والتواصل بين أفراد الفريق وموظفي الوحدة الحكومية وقيادتها، أو عند تنفيذ الأنشطة والتواصل مع المُستفيد عبر جلسات العصف الذهني والتشاور الإلكتروني.

تقنية المعلومات

المهارات الأساسية لتقنية المعلومات والاتصالات واستخدام الإنترنت والمنصات الرقمية وإدارتها والمحافظة على الأمن السيبراني وقواعد الإحتفاظ بالبيانات.

التواصل

تشمل مهارات التواصل الشخصي المباشر، وكذلك التواصل الفعّال من خلال الكتابة باللغات المعتمدة والقدرة على استيعاب البيانات والمعلومات وتقديمها بطريقة تُيسّر فهمها وإجراء المناقشات حولها، وذلك عند التواصل الداخلي مع فريق المعني والإدارة العليا وعند التواصل مع المستفيد.

التقنيات ذات الصلة بالمشاركة

تشمل مهارات التعامل مع التقنيات الناشئة - مثل الذكاء الاصطناعي - التي يُمكن توظيف تطبيقاتها في مبادرات المشاركة ومُتابعة أحدث الممارسات والتوجهات العالمية.

الرؤى والتحليلات

تُشير إلى الاستفادة من البيانات متعددة المصادر والأشكال؛ كالبيانات المكتوبة والمرئية، ومُعالجتها وتحليلها للتوصل إلى رؤى مُفيدة يُمكن توظيفها بفاعلية في تصميم خطة المشاركة وأنشطتها.

منصات التواصل الاجتماعي

تشمل إجادَة استخدام منصات التواصل الاجتماعي المُختلفة باعتبارها واحدة من القنوات الأساسية لأنشطة المشاركة وتتضمن معرفة الميزات الخاصة بكل منصة وإمكاناتها واختيار المنصة المُلائمة و المستفيد المُستهدف.

السرد

تشمل مهارة عرض البيانات والأهداف الخاصة بمشروعات المشاركة وكذلك النتائج التي تحققت بشكل يكفل استيعابها ويزيد فرص قبولها ونجاحها.

٥. المنصة الرقمية للمشاركة الرقمية

تمثل منصة المشاركة مساحة رقمية لإبراز وتوثيق جميع مبادرات المشاركة والأنشطة ذات الصلة في الوحدات الحكومية، لذا يتعين على الوحدة الحكومية أن تراعي البنود التالية :

- نشر وثائق الاستشارات العامة حول مسودات السياسات والتشريعات وغيرها على المنصة، وإضافة معلومات وتفاصيل المشاركة.
- إجراء استطلاعات دورية على المنصة لقياس آراء المستفيد في مجالات العمل الخاصة بالوحدة الحكومية، ويكون ذلك بمعدل استطلاع واحد على الأقل كل شهر.
- نشر المعلومات الخاصة بأنشطة المشاركة الأخرى مثل جلسات العصف الذهني، بتفاصيلها على المنصة لتمكين المستفيد من المشاركة عبرها.
- نشر نتائج أنشطة المشاركة على المنصة بعد انتهاء كل نشاط.
- صياغة مقال لنشره على المدونة الخاصة بالمنصة بمعدل مقال واحد على الأقل كل ثلاثة أشهر ليعكس أحدث أنشطة وتوجهات الوحدة في مجال المشاركة.

٦. الأدوات الرقمية والممارسات

يتطلب التنفيذ الناجح والمستدام للمشاركة الرقمية أن تستخدم الوحدة الحكومية أدوات رقمية متنوعة، وكذلك ممارسات تلائم طبيعة الأهداف التي ترغب في تحقيقها من المشاركة، ونظرًا لطبيعة التغيرات التقنية المتسارعة والمستمرة، وكذلك ظهور وانتشار ممارسات جديدة بشكل مستمر، فإنه يتعين على الوحدة الحكومية أن تستند إلى مرجعيات ثابتة تساعد في اختيار الأدوات الرقمية والممارسات التي تناسب كل نشاط من أنشطة المشاركة لديها. ويتولى الفريق المعني بالمشاركة اختيار الأدوات الرقمية والممارسات وفق البنود التالية:

ألا يحصر الفريق نفسه

في مجموعة الأدوات الرقمية والممارسات بل يمكن أن يستخدم أدوات وممارسات أخرى.

التوازن بين المحور الأفقي

(مستوى المشاركة السياسية التي ترغب بها الوحدة) والمحور الرأسي (مدى إشراك المستفيد).

مراعاة مدى جاهزية الوحدة الحكومية

فيما يتعلق بعوامل مثل المهارات والموارد المالية.

أن يختار الفريق دائمًا

أدوات وممارسات جديدة تساعد في نشر ثقافة المشاركة وسط موظفي الوحدة.

■ أن يراعي الفريق مبدأ الشمول في اختيار الأدوات والممارسات.

على سبيل المثال، قد تجد بعض فئات المستفيد حاجة بعض الأدوات والممارسات إلى معرفة تقنية متخصصة، وقد لا تتوافر بعض الأدوات باللغة العربية، وهو أمر قد يُمثّل عائقًا أمام مشاركة البعض.

■ إمكانية اختيار أكثر من أداة رقمية

وممارسة في الوقت نفسه،

٧. الموازنة المالية

تتولى الوحدة الحكومية تخصيص الموازنة المالية الضرورية لتنفيذ برامج وأنشطة المشاركة الرقمية كما تم تحديدها في الخطة، ويمثل اعتماد هذه الموازنة ترجمة عملية لإيمان قيادة الوحدة بأهمية المشاركة والتزامها بإنجاحها.

ومن أجل تحديد الموازنة المالية للمشاركة، يتعين أن تشمل الموازنة العناصر الواردة في الجدول التالي:

الحلول الرقمية



- تكلفة إنشاء وإدارة المنصة الرقمية
- تكاليف رخص المنصات للجلسات الرقمية
- تكاليف الاشتراك في أدوات خاصة بالتواصل الاجتماعي

الموارد البشرية



- شركات ومؤسسات تتعاقد معها الوحدة
- أفراد مستشارون من خارج الوحدة الحكومية

تحفيز المستفيد



- جوائز مالية وعينية للمشاركين ومسابقات الابتكار

إنتاج المحتوى



- الإنتاج الفني لمحتوى المنصة

٦.٥ تنفيذ أنشطة المشاركة الرقمية

تتولى الوحدة الحكومية التنفيذ العملي للخطة التنفيذية التي صممتها من خلال ترجمتها إلى سلسلة من الأنشطة بشكل مستمر.

ويتطلب تنفيذ هذه الأنشطة أن تلتزم الوحدة الحكومية بتنفيذ المراحل الثلاث التالية:

مرحلة التخطيط والإعداد

- تحديد المستوى المناسب من مستويات المشاركة الرقمية ، وكذلك اختيار ما يناسبه من الممارسات والأدوات الرقمية المُمكنة.
- دراسة آراء المستفيد التي جمعتها الوحدة حول الكيفية التي صممت ونفذت بها أنشطة سابقة، والاستفادة منها في تصميم الأنشطة الجديدة.
- الابتكار قدر الإمكان في تصميم النشاط من أجل أن يحقق الأهداف المرجوة منه.
- مراعاة أن تلائم الأدوات والقنوات الرقمية المستفيد المستهدف، من حيث إمكانية الوصول واللغة المستخدمة، وكذلك المهارات التي قد تتطلبها هذه الأدوات والقنوات.
- مراعاة أن تلائم الأدوات والقنوات الرقمية المهارات والقدرات المتوفرة لدى الفريق المعني، وكذلك توافقها مع المتطلبات والمواصفات التقنية المعتمدة.

مرحلة التنفيذ

- توثيق جميع أنشطة المشاركة ومدخلاتها (مثل عدد المشاركين في فعالية ما)، وذلك من أجل الاستفادة منها في المرحلة اللاحقة.
- مراعاة جميع الفئات في المجتمع مثل ذوي الإعاقة، والتأكد من تأمين جميع السبل لهم من أجل المشاركة بفاعلية مثل بقية أفراد الفئة المستهدفة بالممارسة.
- الاستعداد لأي عوائق فنية قد تظهر مثل حدوث طارئ في أداة رقمية يمنع بعض أو كل المشاركين من استخدامها.

مرحلة التقييم والتحكيم

- التأكد من تجميع كل المدخلات في مكان رقمي مركزي واحد، ويشمل ذلك البيانات التي تم توليدها رقمياً خلال المراحل السابقة من المشاركة، وكذلك البيانات التي يقدمها المستفيد.
- إجراء تحليل كمي يعتمد على هذه البيانات، ثم وضعه في سياق أشمل من خلال فهم الفريق المعني للظروف التي تم فيها تنفيذ المشاركة .
- التحلي بالشفافية من خلال مشاركة نتائج التقييم، وكذلك المخرجات مع المستفيد من خلال نفس القنوات الرقمية التي تم من خلالها إشراكهم.



٧. الإدارة

١.

تعود ملكية هذا الدليل إلى وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات وسيخضع للمراجعة كلما اقتضت الحاجة ذلك.

٢.

يدخل الدليل حيز التطبيق اعتباراً من تاريخ اعتماده وتعميمه من وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات.

٨. الإصدارات ذات الصلة

- سياسة المشاركة الرقمية لوحدات الجهاز الإداري للدولة - وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات (٢٠٢٤)
- السياسة الوطنية للنفاذ الرقمي - وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات (٢٠٢٢)
- سياسة البيانات الحكومية المفتوحة - وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات (٢٠٢٠)
- دليل المشاركة المجتمعية - وزارة الإعلام (٢٠١٩-٢٠٢٠)



سلطنة عُمان
وزارة النقل والاتصالات وتقنية المعلومات
Sultanate of Oman
Ministry of Transport, Communications and
Information Technology



الدليل
الاسترشادي
للمشاركة الرقمية
في القطاع الحكومي

tahawul.mtcit.gov.om