

رصد وقياس مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية (2014-2022)

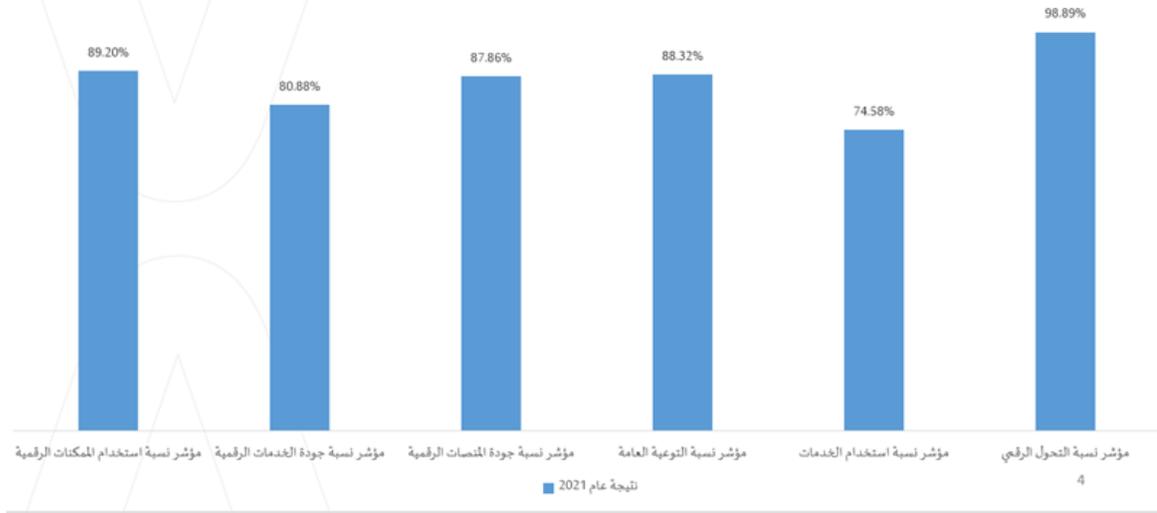
ممكنات الحكومة الرقمية هي منظومة عمل متكاملة تنفذها هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية لتحقيق التميز في مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية، ورفع وتحسين مستوى جودة خدماتها، وتعزيز حضورها الرقمي، وقياس وتحسين مستوى تجربة المتعاملين في استخدامها.

نتائج مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية 2021

قامت هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية - تدرا خلال 2021 بتقييم جودة 363 خدمة للأفراد والأعمال مجدية للرقمنة تقدمها 33 جهة حكومة اتحادية عبر 33 موقع إلكتروني.



وقد استخدمت "تدرا" مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية لقياس عملية التحول الرقمي، وتشمل تلك المؤشرات: نسبة التحول الرقمي، ونسبة استخدام الخدمات، ومؤشر نسبة التوعية العامة، ومؤشر نسبة جودة المنصات الرقمية، ونسبة جودة الخدمات الرقمية، ومؤشر نسبة استخدام الممكنات الرقمية. فيما توضيح لنتائج تقييم كل مؤشر:



طالع التقرير الشامل لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية - 2021.

مؤشرات محور الحكومة الرقمية (متابعة و قياس التحول الرقمي)

ينسجم مشروع قياس التحول الرقمي مع توجيهات مكتب رئاسة مجلس الوزراء باعتبار الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية الجهة الممكنة في محور الحكومة الرقمية، وتوجيهات قيادتنا الرشيدة نحو ضرورة الاستمرار في العمل كفريق وطني واحد مع كافة الجهات الاتحادية بهدف تحقيق رؤية الامارات 2021 والأجندة الوطنية في أن تكون دولة الامارات في طليعة دول العالم في مؤشر الخدمات الإلكترونية (الذكية).

وتسعى الهيئة لتمكين الجهات الاتحادية من تحقيق التميز في مؤشرات المكنات الرقمية، ورفع وتحسين مستوى جودة خدماتها الرقمية وتعزيز حضورها الرقمي، من خلال:

- تحديث معايير مؤشرات إمكانات الحكومة الذكية وآلية القياس بما يتناسب مع أفضل الممارسات العالمية، معايير الأمم المتحدة، التوجهات الجديدة التي أطلقتها قيادة الدولة.
- تقديم الدعم الاستشاري فيما يخص تطبيق الأدلة و السياسات الداعمة للتحول الرقمي على مدار العام
- المتابعة المستمرة لعمل الجهات الاتحادية وخطط التحول الرقمي لخدماتها ومدى التزامها بهذه الخطط ورفع التقارير والتوصيات المناسبة لأصحاب القرار
- عقد الاجتماعات وورش التوعية مع الجهات الاتحادية فيما يخص مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية بشكل خاص، والتحول الرقمي بشكل عام
- رصد وقياس مستوى التزام الجهات الاتحادية بمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية في نهاية كل سنة
- رفع التوصيات والمقترحات التطويرية للجهات الاتحادية فيما يخص مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية.

ما هي مؤشرات مُمكنات الحكومة الرقمية؟

مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية عبارة عن منظومة عمل متكاملة تنفذها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بإشراف حثيث من مكتب رئاسة الوزراء بوزارة شؤون مجلس الوزراء لقياس وتحسين مستوى تجربة المتعاملين في استخدام الخدمات الرقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وهي تقوم على رصد وقياس التطور الجاري لدى الجهات الحكومية في ست مؤشرات/ممكنات مدروسة بعناية لتحقيق الأهداف الوطنية. وهذه المؤشرات هي:

- نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية
- نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية
- نسبة التزام الجهات بمعايير جودة الخدمات الرقمية
- نسبة التزام الجهات بمعايير جودة المنصات الرقمية
- نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية
- نسبة استخدام الممكنات الرقمية

تندرج هذه المنظومة ضمن مشاريع خارطة الطريق لدعم مبادرات الحكومة الرقمية، وهي تسعى لضمان تحقيق توجيهات قيادتنا الرشيدة في تعزيز ريادة الدولة في الحكومة الرقمية ومؤشرات الخدمات الحكومية عالمياً وصولاً للهدف رقم واحد، وضمان السعادة لمجتمع دولة الإمارات. وتصب هذه المؤشرات في جهود زيادة نسبة استخدام الخدمات الرقمية لتصل إلى 90%، وكذلك نسبة الرضا خلال عامين، تنفيذاً لتوجيهات استراتيجية الإمارات لخدمات المستقبل في دولة الإمارات

وهناك ترابط وتكامل بين مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية الست، إذ يتم قياس مستوى جودة قناة تقديم الخدمة باعتباره حجر الأساس للخدمات الرقمية. كما يعمل فريق التقييم على قياس مستوى التحول الرقمي للخدمات الحكومية، ومستوى جودتها، بهدف ضمان تقديم خدمات سهلة وبسيطة في أي مكان و زمان ، وذات جودة عالية للمتعاملين، لكسب رضاهم. ومن ثم يقوم الفريق بقياس مستوى التوعية العامة عن هذه الخدمات بهدف زيارة الوعي لدى المتعاملين عنها مما يساهم في رفع نسبة استخدام هذه الخدمات الرقمية.

للمزيد من المعلومات اطلع على [الدليل الإرشادي لمؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية-2022 \(MB 1.3 \)](#)

ما الإدارات المعنية بمؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية؟

من المعني بكل مؤشر؟

يعتمد الأمر على الجهة والمهام المعني بها كل إدارة وقسم، ولكن في العموم، يمكن القول إن كل الإدارات لها دور في المؤشرات جميعاً بما يشمل الإدارات المشار إليها على النحو التالي:
نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية

- الدور الرئيسي: الإدارة المعنية بالخدمة + تقنية المعلومات
- الدور المساند: الاستراتيجية + التميز + الاتصال + إسعاد المتعاملين

نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية

- الدور الرئيسي: الإدارة المعنية بالخدمة + الاستراتيجية + تقنية المعلومات
- الدور المساند: الاتصال الحكومي + إسعاد المتعاملين + التميز المؤسسي

نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية

- الدور الرئيسي: الإدارة المعنية بالخدمة + الاتصال الحكومي + إسعاد المتعاملين
- الدور المساند: الاستراتيجية + التميز المؤسسي + تقنية المعلومات

نسبة التزام الجهات بمعايير جودة المنصات الرقمية

- الدور الرئيسي: الاتصال الحكومي + تقنية المعلومات
- الدور المساند: الاستراتيجية + إسعاد المتعاملين + التميز المؤسسي + الإدارات المعنية بالخدمات

نسبة التزام الجهات بمعايير جودة الخدمات الرقمية

- الدور الرئيسي: الإدارة المعنية بالخدمة + تقنية المعلومات + الاتصال الحكومي + إسعاد المتعاملين
- الدور المساند: الاستراتيجية + التميز المؤسسي

نسبة استخدام المكنات الرقمية

- الدور الرئيسي: تقنية المعلومات + الاتصال الحكومي + إسعاد المتعاملين
- الدور المساند: الاستراتيجية + التميز المؤسسي.

إدخال الابتكار إلى منظومة المؤشرات

انسجاماً مع مفاهيم السعادة والابتكار في دولة الإمارات، تم تحديث منهجية وألية رصد وقياس التحول الرقمي للعام 2016 بإدراج مفهوم "درجة الابتكار" في تطبيق عدد من معايير مؤشرات مكنات الحكومة الرقمية. ويهدف ذلك لتحفيز العاملين في الجهات الاتحادية على التفكير الإبداعي في سياق تطوير الخدمات للجمهور، واستخراج الأفكار الإبداعية والابتكارية، بهدف إسعاد المتعاملين وتشجيعهم على استخدام الخدمات الرقمية. وتهدف الألية الجديدة لفتح المجال للجهات الاتحادية للتنافس الإيجابي فيما بينها للتميز في مجال تقديم الخدمات الرقمية، وللابتكار في تطبيق المعايير الخاصة بمؤشرات مكنات الحكومة الرقمية.

الاصطلاحات المستخدمة في سياق مؤشرات مكنات الحكومة الرقمية

يوضح الجدول التالي أهم وأبرز المصطلحات المعنية بعملية تقييم مؤشرات مكنات الحكومة الرقمية، وتعريفات تلك المصطلحات:

المصطلح	التعريف/الوصف
الجهة الممكنة	الجهة الاتحادية المكلفة من قبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء بإدارة مؤشرات المكنات الحكومية المعتمدة من قبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء لكل دورة استراتيجية
محور الحكومة الرقمية	المحور الثالث ضمن قائمة مؤشرات المكنات الحكومية لدورة التخطيط الاستراتيجي لقياس مؤشرات مكنات الحكومة الرقمية.
	مؤشرات استراتيجية وتشغيلية لقياس مستوى نضوج الخدمات الرقمية للجهات الاتحادية ومستوى حضورها الرقمي وهي عبارة عن 6 مؤشرات على النحو التالي:

<ul style="list-style-type: none"> ○ نسبة التحول الرقمي للخدمات الحكومية الاتحادية ○ نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية ○ نسبة التزام الجهات بمعايير جودة الخدمات الرقمية ○ نسبة التزام الجهات بمعايير جودة المنصات الرقمية ○ نسبة التوعية العامة عن الخدمات الرقمية ○ نسبة استخدام الممكنات الرقمية 	مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية
<p>تُشير إلى الخدمات والمواقع الإلكترونية الحكومية الرسمية الخاضعة للتقييم ضمن مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية المعتمدة.</p>	نطاق التقييم
<p>هي الخدمات الأكثر أهمية وتأثيراً على متعاملي الجهات الحكومية، التي يتوجب على الجهات الحكومية أن تركز عليها في برامجها ومشاريعها التطويرية، ويتم تحديد الأهمية من خلال عمل دراسة جدوى تأخذ بعين الاعتبار أهمية الخدمة وعدد المتعاملين للخدمة، وعدد المعاملات السنوية، ومقارنة بين تكلفة تحويل الخدمة والعائد من الاستثمار</p>	الخدمات المجدي رقمنتها
<p>مجموعة من الموظفين المكلفين من الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية بتطوير الأدلة و المعايير لمؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية و رصد وقياس وتوعية الجهات الاتحادية بمؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية وتقديم الدعم الاستشاري لها في نفس الخصوص</p>	فريق قياس التحول الرقمي
<p>مجموعة من الموظفين المكلفين من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات و الحكومة الرقمية، بصفتها الجهة الممكنة في محور الحكومة الرقمية لدورة التخطيط الاستراتيجي، بقياس مستوى التزام الجهات الاتحادية بتطبيق معايير مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية.</p>	لجنة التقييم
<p>مجموعة من الموظفين المكلفين من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات و الحكومة الرقمية، بصفتها الجهة الممكنة في محور الحكومة الرقمية لدورة التخطيط الاستراتيجي، بمراجعة والتحقق من نتيجة تقييم مستوى التزام الجهات الاتحادية بتطبيق معايير مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية</p>	فريق التدقيق
<p>لجنة مشتركة بين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والحكومة الرقمية ومكتب رئاسة مجلس الوزراء والمكلفة بمراجعة تظلمات الجهات والرد عليها استناداً على رد فريق التدقيق والتقييم</p>	لجنة التحكيم
<p>قياس مدى التزام الجهات الاتحادية بتطبيق معايير مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية.</p>	عملية التقييم
<p>الفترة الزمنية التي يتم خلالها قياس مستوى التزام الجهات الاتحادية بتطبيق معايير مؤشرات ممكّنات الحكومة الرقمية.</p>	فترة التقييم

مؤشر نسبة استخدام الممكنات الرقمية

يهدف هذا المؤشر إلى تمكين الجهات الاتحادية من إتمام عملية ربط الخدمات الحكومية وذلك عن طريق الممكنات الحكومية الرقمية وهي الأنظمة والبنية التحتية الحكومية الرقمية المشتركة في الحكومة الاتحادية والتي تم تطويرها بهدف تسهيل الربط والتحول الرقمي في الدولة، والتي تدار من قبل الحكومة الرقمية في الدولة ويشمل المؤشر كافة الممكنات الحكومية الرقمية المعنية بتمكين الجهات الاتحادية لتطوير الخدمات الحكومية الاستباقية والرقمية حيث يجب على الجهة الاتحادية عدم استخدام أو تطبيق أي نظام آخر يتعارض مع أي من هذه الممكنات للحصول على خدماتها الرقمية. كما هو مشار إليه في "سياسة المتعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية".

المسارات الثلاث لمؤشر تكامل الخدمات الذكية

1. البنية التحتية

وتتمثل أساساً في ضرورة الربط مع الشبكة الاتحادية *FedNet*، باعتبارها الشبكة الأم لمختلف الشبكات المحلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

2. الخدمات الآمنة

- الهوية الرقمية (UAE PASS)
- خاصية المصادقة الرقمية
- خاصية التوقيع الرقمي
- خاصية الختم الرقمي

وتتمثل أساساً في خدمة الدخول الذكي الموحد (تم استبدالها الآن بخدمة الهوية الرقمية UAEPass)، إذ يتعين على الجهات الحكومية وضع خطط للانضمام إلى الهوية الرقمية بهدف تسهيل تجربة المتعاملين، وتمكينهم من الحصول على خدماتهم من دون الحاجة لاستخدام بيانات دخول متعددة عند الحصول على خدمات حكومية على مستوى الدولة.

3. ربط الخدمات

وينتأى ذلك من خلال عدة محاور هي:

- الرابط الحكومي للخدمات GSB
- منصة الثقة الرقمية Digital Trust Platform
- نظام إدارة علاقات العملاء الوطني National CRM
- البيانات الذكية الوطنية Smart Data Systems

لمزيد من المعلومات طالع:

- الدليل الإرشادي لمؤشر استخدام الممكّنات الرقمية - 2022 (PDF).