



# الدليل الإرشادي للمشاركة الإلكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

الإصدار الأول

يناير، 2011

تم تطوير هذه الوثيقة كجزء من الدليل التقني الإرشادي للمواقع الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

كافة الحقوق محفوظة © 2011، حكومة الإمارات الإلكترونية – الإمارات العربية المتحدة.



## قائمة المحتويات

1. الغرض من الوثيقة 3
2. نطاق الوثيقة 3
3. مقدمة 3
4. أدوات المشاركة الإلكترونية 4
5. مواصفات المشاركة الإلكترونية على مواقع الجهات الحكومية 5
6. خاتمة 7

## 1. الغرض من الوثيقة

تهدف هذه الوثيقة إلى طرح بعض المبادئ التوجيهية للجهات الحكومية (وزارات، هيئات، برامج الخ...) في دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن تعزيز التفاعل بينها وبين عملائها باستخدام وسائل مختلفة، وبخاصة تطبيقات الجيل الثاني من الويب (Web 2.0). وقد قامت حكومة الإمارات الإلكترونية بنشر هذه الوثيقة بهدف تعزيز مشاركة الجمهور في عملية اتخاذ القرار ووضع السياسات الحكومية، وهي من العوامل المهمة في تعزيز الثقة بين الحكومة والجمهور.

## 2. نطاق الوثيقة

ينحصر مجال هذه الوثيقة في المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وبالنظر إلى أن الوثيقة مفتوحة للتطوير المتواصل، يمكن توسيع مجالها وفقاً لما تمليه السياسة العامة لحكومة الإمارات الإلكترونية والتعليمات ذات الصلة.

## 3. مقدمة

في عصر الحكومة الإلكترونية، تزداد الحاجة إلى تفصيل الخدمات والمعلومات الحكومية طبقاً لاحتياجات الجمهور، على أن تكون متاحة على مدار الساعة بلمسة زر على جهاز الحاسب الآلي أو أي جهاز آخر متصل بشبكة الإنترنت. إن تحقيق ذلك يتطلب مشاركة المستخدم العادي في عملية تحسين وتطوير الخدمات الحكومية.

إن المشاركة الإلكترونية تعني أن يشترك المواطن العادي في عملية صنع القرار التي ستكون أكثر كفاءة وسهولة إذا ما تواصلت الحكومة مع المستخدمين وساعدتهم على تقديم وجهات نظرهم، وتعليقاتهم، وشكاويهم، ونصائحهم باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

## 4. أدوات المشاركة الإلكترونية

فيما يلي قائمة بأهم أدوات المشاركة الإلكترونية المتاحة على الإنترنت والتي نوصي باستخدامها في المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية:

- ❖ **منتديات النقاش (Discussion Forums):** يمكن للجهة الحكومية أن تطلق منتدى للنقاش يكون فيه للمستخدم دور ليس في الرد على ما يتم طرحه فقط، وإنما يستطيع المستخدمون طرح القضايا والتساؤلات ومحاورة النقاش التي يرونها ضرورية.
- ❖ **المدونات (Blogs):** يمكن للجهة الحكومية إنشاء مدونة أو أكثر، واستخدام المدونة كمنبر لإيصال رسالة الجهة، وطرح مستجداتها وأخبارها، ويمكن تلقي تعليقات المستخدمين والتعامل معها وفق قدر معقول من الرقابة.
- ❖ **الردشة (Chat):** يجب أن يتاح للمستخدمين فرصة الدردشة مع موظفي الجهة الحكومية وتبادل الحوار معهم بخصوص الخدمات المهمة، وذلك خلال أوقات الدوام الرسمي.
- ❖ **استقصاء رضا المتعاملين (Customers Satisfaction Surveys):** توضع هذه الاستقصاءات على موقع الحكومة، وتهدف إلى قياس رضا المتعاملين بطريقة دقيقة.
- ❖ **استطلاعات الرأي (Polls):** بهذه الوسيلة يمكن استطلاع آراء الناس حول قضايا معينة من أجل مساعدة متخذي القرارات.
- ❖ **نماذج التعليق (Feedback form):** لإتاحة المجال للمستخدمين كي يعطوا آراءهم حول أي شيء على الموقع الإلكتروني سواء كان خدمة أو محتوى عادياً.
- ❖ **مواقع التواصل الاجتماعي (Social Media Sites):** ومن الأمثلة على ذلك فيسبوك، تويتر، ولينكد إن.

## 5. مواصفات المشاركة الإلكترونية على مواقع الجهات الحكومية

إن الجهات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة في حاجة إلى أن تعمل مع الجمهور وشركات الأعمال لتحديد واختبار الوسائل التي ستمنحهم دوراً أكبر في صياغة سياساتها، فضلاً عن قياس درجة رضاهم عن الخدمات الحكومية ومعرفة أفضل السبل لتوفير تلك الخدمات عبر قنوات متطورة كالإنترنت، والهواتف الذكية، وغيرها.

يتعين على كافة الجهات الحكومية في دولة الإمارات استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة في مجال المشاركة الإلكترونية كما تقدمت أعلاه لإتاحة الفرصة لعملائها للتواصل عبر مواقعها وبواباتها الإلكترونية، الأمر الذي يعمل على توسيع وتعميق المشاركة بين الجمهور والجهات الحكومية.

يمكن للجهات الحكومية أخذ النقاط التالية في الاعتبار عند تطبيقها سياسة المشاركة الإلكترونية:

1. وضع رابط لبوابة "حكومي" الخاصة بتقديم الاقتراحات والملاحظات على الموقع الإلكتروني
2. تأسيس منتديات إلكترونية تقوم الجهة الحكومية من خلالها بطرح الموضوعات المختلفة للنقاش ويقوم أفراد الجمهور بإرسال آرائهم وتعليقاتهم
3. يجب أن تكون للجهة الحكومية مدونتها الخاصة التي يقوم من خلالها مدير المعلومات بالرد على استفسارات الجمهور، وتعليقاتهم، وشكاواهم، ويطلب منهم كذلك إرسال مقترحاتهم وآرائهم.
4. يتعين أن تكون الدردشة الإلكترونية عبر الإنترنت إحدى قنوات التواصل بين الحكومة والجمهور. ويمكن كبداية إتاحة هذه الخدمة خلال ساعات الدوام الرسمي كحد أدنى.
5. من أفضل الممارسات في ما يتعلق بالدردشة الإلكترونية الاستفادة منها في عملية التواصل بين المتعاملين والجهة الحكومية للرد على استفساراتهم المتعلقة بالخدمات الحكومية.
6. يتعين على الجهات الحكومية إجراء استبيانات رأي لقياس درجة رضا العملاء. ويتم نشر نتائج تلك الاستبيانات على المواقع الإلكترونية الرسمية للجهات الحكومية.

7. من الممارسات الجيدة أن يحتوي الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية على نافذة استطلاع رأي لقياس آراء المستخدمين وردود أفعالهم تجاه السياسات والتدابير التي تنتهجها الجهة الحكومية. ويتم أرشفة النتائج السابقة حتى يمكن للجمهور الوصول إليها بسهولة.
8. من شبكات التواصل الاجتماعي التي يوصى باستخدامها للتواصل مع الجمهور فايسبوك، وتويتر، وLinkedIn.
9. من الممارسات الجيدة أن تكون هناك نافذة لتعليقات المستخدمين أسفل كل صفحة من صفحات الأخبار التي تنشر على الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية (على أن تكون هناك عملية رقابة على التعليقات قبل نشرها).
10. يتعين تشجيع المستخدمين على إبداء آرائهم عن الموقع الإلكتروني، والخدمات الحكومية، وغير ذلك من موضوعات. من الممارسات الجيدة في هذا المجال طرح سؤال مثل "هل وجدت المحتوى مفيداً؟".
11. ينبغي على الجهات الحكومية مراقبة المدونات ومنتديات للنقاش وذلك من أجل حجب الألفاظ الخارجة أو العبارات النابية التي قد يقوم البعض بكتابتها. ومع ذلك، ينبغي السماح بقدر معين من الانتقاد في ما يختص بسياسات الجهة الحكومية والخدمات التي تقدمها.
12. يجب نشر سياسة الجهة الحكومية في ما يتعلق بعملية المشاركة الإلكترونية وإرسال التعليقات وغير ذلك بصورة واضحة على صفحة المشاركة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية.
13. يتعين توضيح سياسة الرقابة التي تمارسها الجهة الحكومية على مشاركات المستخدمين.
14. لا بد من أن تحديث صفحات الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي بصفة دورية، وطرح نقاط للمناقشة بشكل منتظم.
15. يوصى بأن تحتوي المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية على روابط للموقع الخاص بصاحب السمو رئيس الوزراء والمنتدى الخاص به، وكذلك صفحاته على شبكات التواصل الاجتماعي (فايسبوك وتويتر).



## 6. خاتمة

تمثل الموجهات المضمنة في هذه الوثيقة الحد الأدنى للجهات الحكومية الراغبة في انتهاج سياسة البيانات المفتوحة مع جمهورها من المتعاملين، ويعكس الالتزام بهذه الموجهات جدية هذه الجهات في إنجاح هذه السياسة والاستفادة من ثمارها في زيادة الثقة مع المتعاملين والتطوير المستمر لخدماتها.