



الدليل الإرشادي لممارسات

المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي

في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة

جدول المحتويات

3	1. مقدمة.....
3	2. الهدف من الوثيقة.....
5	3. النطاق والجمهور المستهدف.....
5	4. الوثائق المصاحبة.....
5	5. تعريفات أساسية.....
6	6. حول المشاركة الإلكترونية.....
7	7. نظرة إلى أدوات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي.....
8	8. المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الإمارات.....
11	9. المشاركة الإلكترونية والابتكار في العمل الحكومي.....
12	10. الموجهات الإرشادية.....
35	11. الملاحق.....

1. مقدمة

تطرح التحديات التي تواجهها الحكومات حول العالم اليوم جملةً من الأولويات على رأسها ضرورة الابتكار في توفير خدمات حكومية على مستوى عالٍ من الجودة يلبي تطلعات المواطنين، وتتسم بالفاعلية من حيث المخرجات والكفاءة من حيث التكلفة، وبالعدالة الاجتماعية من حيث التوزيع، وكذلك بالتركيز على احتياجات المواطن كمحور أساسي لتصميم الخدمات والسياسات الحكومية.

وقد أتاحت شبكات التواصل الاجتماعي -بوصفها أحد أهم أوجه العصر الرقمي - للجهات الحكومية من مختلف القطاعات فرصاً غير مسبوقة للابتكار في سنّ سياسات وتوفير خدمات ذكية تركز على المواطن من خلال إشراكه في مختلف مراحل تصميم وتقديم وتقييم تلك الخدمات والسياسات.

وفي الإمارات العربية المتحدة، عبر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي عن رؤيته لتأثير وسائل التواصل الاجتماعي ومدى إمكانية توظيفها بشكل إيجابي لما فيه مصلحة المواطن والمجتمع:

الشكل 1 - تغريدات لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد حول دور وسائل التواصل الاجتماعي⁽¹⁾



واتساقاً مع دورها في قيادة تفعيل وتمكين الحكومة الذكية، تطلق الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات هذه النسخة المحدثة من الدليل الإرشادي والذي كانت قد أطلقتها للمرة الأولى عام 2011 بهدف دعم الجهات الاتحادية في ترسيخ ممارسات المشاركة الإلكترونية وتطويرها بشكل منهجي.

2. الهدف من الوثيقة

بادرت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بنشر النسخة الأولى من هذا الدليل عام 2011، ومنذ ذلك الحين تبنت العديد من الدول حول العالم (وفي المنطقة) تطبيق هذه الممارسة؛ لأثرها الفعال في توفير الوعي والمعرفة العملية اللازمين لإنجاح ممارسات المشاركة الإلكترونية وتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي.

* (1) حساب صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد على تويتر <https://twitter.com/HHSkMohd>

حالة دراسية: بريطانيا



أصدر مكتب مجلس الوزراء البريطاني نسخة جديدة من دليل الإعلام الاجتماعي الإرشادي لموظفي الخدمة المدنية (Social Media Guidance for Civil Servant). ويهدف الدليل إلى تشجيع وتمكين موظفي الخدمة المدنية من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل مناسب لتعزيز عمل الحكومة. وتؤكد مقدمة الدليل أنه "يمكن أن تساعد وسائل الإعلام الاجتماعي والرقمي على وصول الخدمة المدنية إلى الناس الذين تخدمهم، حيث انتهى الزمن الذي يقوم به رجل مجهول في مكتب الحكومة البريطانية لا يمكن الوصول إليه باتخاذ قرارات بالنيابة عن الآخرين. فالتكنولوجيا الرقمية الجديدة تساعد موظفي الحكومة في كل أنحاء البلاد على المشاركة الفعالة مع الجمهور. يمكننا الترويج لما نقوم به، واستدراج أفكار جديدة، وتمثيل وجهة نظر الحكومة في النقاش. لكن ترافق هذه المنافع كلها مسؤوليات أكبر، فقد أصبحنا نضع للتدقيق أكثر من ذي قبل. ومن المقبول أن يطالب الناس بمعايير للباقة في التعامل في الفضاء الرقمي كما في العالم الحقيقي".

* المصدر: البوابة العربية لتكنولوجيا حكومة المستقبل (www.01government.com) (Twitter: @01Govt)

ومنذ إطلاق النسخة الأولى من هذا الدليل عام 2011، شهدت حكومة الإمارات العربية المتحدة العديد من التطورات من أهمها إطلاق مبادرة الحكومة الذكية 2013، وكذلك إعلان عام 2015 عامًا للابتكار. وانسجامًا مع هذه التطورات، تطلق الهيئة هذه النسخة المحدثة من الدليل والتي تهدف إلى تحقيق الآتي:

- توفير مرجع إرشادي موثق للجهات الحكومية، يوضح كيفية استخدام أدوات التواصل الاجتماعي على نحو مسؤول وآمن وفعال؛ بغية التواصل مع المتعاملين والتعاون معهم في تصميم وتنفيذ وتقييم الخدمات الحكومية.
- توفير أمثلة عملية وحالات دراسية من حول العالم تبين كيف ساهم توظيف الإعلام الاجتماعي في تطوير الخدمات الحكومية وزيادة سعادة المواطنين.
- توفير دليل عملي يوضح كيفية استخدام بعض أهم مواقع وتطبيقات الإعلام الاجتماعي اليوم مثل فيسبوك، تويتر وغيرها.
- تقديم إطار لخطة عملية وفق جدول زمني تمكن الجهات الاتحادية من إحراز التقدم المطلوب في تطبيق محتويات هذه الوثيقة.

3. النطاق والجمهور المستهدف

- يمكن تعريف نطاق هذا الدليل الإرشادي كما يلي:
- يخدم الدليل كافة الجهات الحكومية الاتحادية (الوزارات، الهيئات، والبرامج) وكذلك يمكن استخدامه من قبل الجهات الحكومية المحلية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- يشمل الدليل أدوات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي كما عرفت في ملحق "مسرد المصطلحات" من هذه الوثيقة، والتي تشمل، على سبيل المثال، شبكات التواصل الاجتماعي (مثل موقع فيسبوك)، وأدوات التواصل الاجتماعي مثل Wiki والمدونات وغيرها.
- تم تطوير هذا الدليل بشكل أساسي ليكون مرجعًا لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي دون التركيز على أداة أو موقع إلكتروني معين وذلك بسبب التغييرات التقنية المتسارعة التي تطرأ على هذه المواقع والأدوات. ولكن، ومن أجل توفير كافة أنواع الدعم للجهات الحكومية، تم توفير مرجع تقني أساسي لأكثر أدوات التواصل الاجتماعي استخدامًا في دولة الإمارات (كملاحق لهذا الدليل موضحة ادناه).

4. الوثائق المصاحبة

- تتوفر مع هذا الدليل الوثائق الإضافية التالية والتي تهدف إلى مساعدة الجهات الحكومية على إدارة أنشطة المشاركة الإلكترونية، واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي بصورة أكثر فعالية:
- المشاركة الإلكترونية لتطوير السياسات والخدمات الحكومية (دليل عملي للتخطيط والتنفيذ الناجح لمبادرات المشاركة الإلكترونية): وهي وثيقة تحوي إطارًا لدعم الجهات في تطوير خطة عمل تفصيلية وفق مراحل محددة يمكن لأية جهة حكومية تطبيقها من أجل إطلاق وإدارة مبادرات المشاركة الإلكترونية بشكل ناجح.
- أساسيات استخدام فيسبوك (Facebook): دليل إرشادي متخصص لموظفي الجهات الحكومية.
- أساسيات استخدام تويتر (Twitter): دليل إرشادي متخصص لموظفي الجهات الحكومية.
- أساسيات استخدام إنستجرام (Instagram): دليل إرشادي متخصص لموظفي الجهات الحكومية.
- أساسيات استخدام يوتيوب (YouTube): دليل إرشادي متخصص لموظفي الجهات الحكومية.
- أساسيات استخدام لينكد إن (LinkedIn): دليل إرشادي متخصص لموظفي الجهات الحكومية.

5. تعريفات أساسية

- وسائل التواصل الاجتماعي: هي الوسائل المخصصة للتفاعل والتواصل الاجتماعي باستخدام تقنيات عبر الشبكة العنكبوتية الإلكترونية (الويب) والأجهزة النقالة مثل الهواتف والأجهزة اللوحية. وتستخدم وسائل التواصل الاجتماعي هذه التقنيات لتمكين الأفراد من إنتاج محتوى ومشاركته مع الآخرين.
- الجهة الحكومية: أية جهة حكومية اتحادية داخل دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك الوزارات والهيئات والإدارات والبرامج.
- وسائل التواصل الاجتماعي المملوكة للحكومة: هي أدوات أو مواقع التواصل الاجتماعي التي تملكها أية جهة حكومية كالمدونات على أي موقع من المواقع الحكومية.
- وسائل التواصل الاجتماعي التجارية: هي مواقع التواصل الاجتماعي غير المملوكة لجهة حكومية، ومن الأمثلة على ذلك مواقع الشبكات الاجتماعية (مثل فيسبوك وتويتر)، أو مواقع التدوين (مثل وورد بريس).

6. حول المشاركة الإلكترونية

يمكن تعريف المشاركة الإلكترونية بأنها "عملية إشراك المواطنين والمتعاملين من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات في آليات العمل الحكومي من حيث تصميم وتنفيذ وتقييم السياسات والخدمات، وكذلك المشاركة في صنع القرار لجعل الإدارة الحكومية تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل تحقيق رضا المتعاملين وسعادة المواطنين".

وتتمثل إحدى أهم إيجابيات هذه التقنيات بالنسبة للجهات الحكومية في زيادة فرص الوصول إلى المتعاملين لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم فيما يتعلق بالخدمات الحكومية والسياسات العامة، وإشراكهم في تقييم وتقويم الخدمات المقدمة.

وبطبيعة الحال توسع المشاركة الإلكترونية من عدد ونوعية الأدوات التي يمكن للجهات الحكومية استخدامها، من أجل الوصول إلى المتعاملين والتفاعل معهم، لكنها لا تلغي القنوات التقليدية مثل الاجتماعات، المسوحات، الاتصال الهاتفي، الإعلان عبر الإذاعة والتلفاز وغيرها.

وتعتمد الأمم المتحدة في دراستها للحكومة الإلكترونية نموذجًا من ثلاث مراحل للمشاركة الإلكترونية كما يلي:

• المعلومات الإلكترونية (E-Information): في هذه المرحلة تستخدم الجهات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تزويد الجمهور بالمعلومات العامة، وكذلك تمكينهم من تقديم طلبات الحصول على المعلومات.

• الاستشارات الإلكترونية (E-Consultation): في هذه المرحلة، تتجاوز الجهات الحكومية مرحلة تزويد الجمهور بالمعلومات إلى إشراكهم في مناقشات عميقة حول الخدمات والسياسات العامة، واستشارتهم حول كيفية تطويرها.

• صنع القرارات إلكترونياً (E-Decision Making): تُمثل هذه المرحلة أعلى مراحل المشاركة الإلكترونية؛ حيث تستخدم الجهات الحكومية تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل إشراك الجمهور بشكل فعلي في اتخاذ القرارات حول السياسات والخدمات العامة وطرق تقديمها.

الشكل 2 - نموذج المشاركة الإلكترونية من الأمم المتحدة (1)



* (1) e-Participation as a Process and Practice: What METEP Can Measure, Why and How? UNDESA High-Level Meeting, Geneva, Switzerland, 24-26 July 2013

7. نظرة إلى أدوات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي

تتوفر في الفضاء الرقمي مئات المواقع والتطبيقات التي يمكن أن تدخل تحت مسمى أدوات التواصل الاجتماعي، والتي يمكن توظيف الكثير منها من أجل تطبيق ممارسات المشاركة الإلكترونية. ولضخامة عددها وكذلك تنوعها من حيث طبيعة الاستخدام، الجمهور المستهدف، الشعبية وغيرها، من المفيد وضع هذه الأدوات ضمن تصنيف يسهل النظر إليها.

نوفر هنا طريقتين لتصنيف أدوات الإعلام والتواصل الاجتماعي ليوثر منظورين متنوعين، التصنيف الأول هو نسخة محدثة من تصنيف منتشر بشكل واسع في أوساط المختصين والباحثين (الجدول 1)

الجدول 1 – التصنيف العام لأدوات التواصل الاجتماعي

#	النوع	الوصف	أمثلة
1	شبكات التواصل الاجتماعي	هي مواقع أو تطبيقات تتيح للمستخدم إنشاء ملف تعريف خاص به، ونشر محتوى والتواصل مع المستخدمين الآخرين في الشبكة.	فيسبوك، لينكد إن، تويتر
2	شبكات مشاركة الوسائط المتعددة	نوع خاص من شبكات التواصل الاجتماعي يتيح للمستخدمين نشر الصور ومقاطع الفيديو أو الصوت ومشاركتها مع الآخرين.	يوتيوب، إنستجرام، سناب شات
3	المدونات	مواقع أو تطبيقات توفر للمستخدم نظامًا لإدارة المحتوى من أجل إضافة ونشر المحتوى الخاص به، ومشاركتها مع متصفح الموقع أو التطبيق.	بلوجر، تمبلر، وورد برس
4	تطبيقات العمل التشاركي	مواقع وتطبيقات تسمح لمستخدميها تحرير الوثائق والمستندات بشكل تشاركي ومتزامن.	مستندات جوجل، تقنيات ويكي (Wiki Tools)
5	أدوات النقاش	مواقع وتطبيقات مصممة أساسًا لتيسير الحوار والنقاش بين المشاركين.	يات الحوار
6	شبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية	وهي شبكات تهدف أساسًا إلى تمكين موظفي المؤسسة الواحدة من التواصل فيما بينهم بشكل مشابه لم يحدث على شبكات التواصل الاجتماعي أمثال فيسبوك وتويتر.	يامر (Yammer)

فيما يعتمد التصنيف الثاني على توزيع هذه الأدوات حسب إمكانية استخدامها في كل مرحلة من المراحل الثلاث لنموذج الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية الذي عرضناه في القسم السابق من هذه الوثيقة (الجدول 2).

الجدول 2 – تصنيف أدوات التواصل الاجتماعي بحسب مراحل نموذج الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية

#	المرحلة	الوصف	أمثلة على الأدوات
1	المعلومات الإلكترونية (E-Information)	تزويد الجمهور بالمعلومات	شبكات التواصل الاجتماعي، النشرات الإلكترونية، المدونات
2	الاستشارات الإلكترونية (E-Consultation)	إشراك الجمهور بفعالية في الحوار حول الخدمات والسياسات العامة والحصول على آرائهم	منتديات الحوار، أدوات العمل التشاركي، أدوات استطلاع الرأي
3	صنع القرارات إلكترونياً (E-Decision Making)	إشراك الجمهور في اتخاذ القرارات الحكومية	أدوات التصويت، العرائض الإلكترونية

من المهم هنا أن نشير إلى التداخل بين هذه المراحل الثلاث، خاصة بين مرحلتي الاستشارات الإلكترونية وصنع القرار إلكترونياً مما يعني إمكانية استخدام نفس الأداة في أكثر من مرحلة.

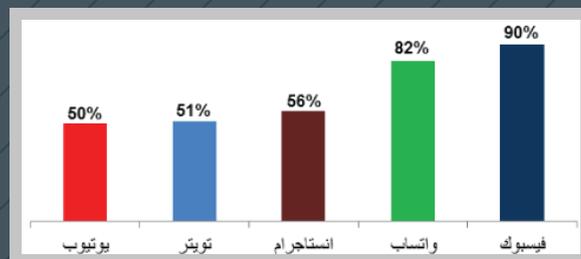
ملاحظة: في جميع أقسام هذا الدليل، نذكر العديد من أدوات التواصل الاجتماعي على سبيل المثال، ولا نفضل أداة على أخرى أو نوصي باستخدام أداة معينة إلا إذا تمت الإشارة إلى ذلك بوضوح.

8. المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الإمارات

تتمتع وسائل التواصل الاجتماعي بشعبية متزايدة في دولة الإمارات العربية المتحدة حيث يتجاوز عدد الحسابات النشطة على مختلف مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي ٥.٤ مليون حساب وهو ما يمثل نحو 56% من سكان الدولة. هذه النسبة تتجاوز مثيلاتها في كندا، ألمانيا، وكوريا الجنوبية. وفي المتوسط، يقضي سكان الإمارات نحو 3.6 ساعة يومياً على هذه المواقع.

ويحظى موقع فيسبوك بشعبية كبيرة في الدولة حيث يعتبر الوسيلة الأكثر استخداماً بنسبة 90% يليه تطبيق واتساب. (الشكل 3) يوضح أكثر المواقع استخداماً في الدولة.

الشكل 3 - أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخداماً في دولة الإمارات (1)

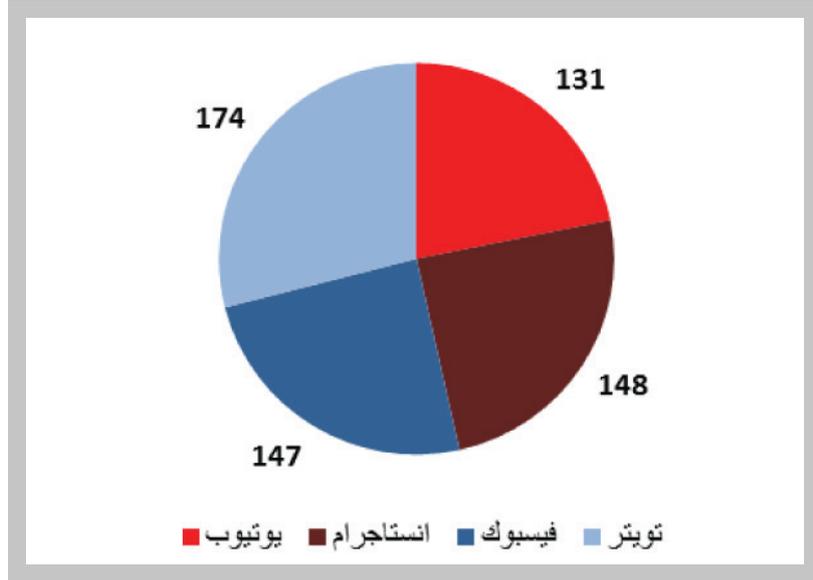


ومن جانب الجهات الحكومية، تستخدم غالبية الجهات الحكومية المواقع والتطبيقات الرئيسية (الأكثر انتشاراً) للتواصل الاجتماعي من أجل التواصل مع متعاملليها والجمهور بشكل عام.

* (1) تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي - قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب، 2015

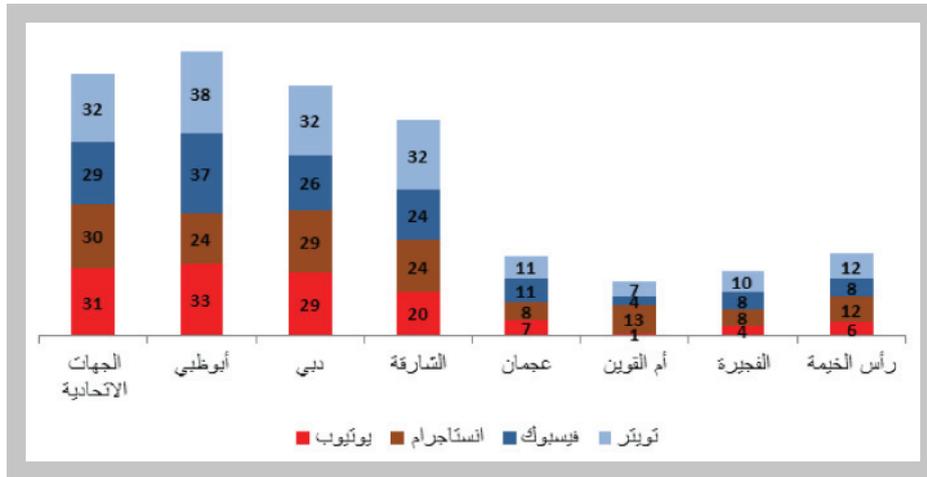
(الشكل 4) يوفر إحصائية عن عدد الحسابات الحكومية على أربع من الوسائل التي أوردناها أعلاه. حيث يتبين من الشكل أن موقع (تويتر) هو الأكثر استخدامًا من قِبَل الجهات الحكومية، يليه تطبيق إنستغرام ثم فيسبوك وأخيرًا يوتيوب.

الشكل 4- عدد الحسابات الحكومية للتواصل الاجتماعي في الإمارات في وسائل مختارة



ويوفر (الشكل 5) توزيعًا تفصيليًا لهذه الأرقام بحسب الجهات الاتحادية وكذلك الجهات المحلية في كل إمارة.

الشكل 5 - عدد حسابات التواصل الاجتماعي وفق الجهات الاتحادية والمحلية



وبشكل عام، ينظر الجمهور في الإمارات بإيجابية إلى استخدام الجهات الحكومية لوسائل التواصل الاجتماعي من أجل تصميم وتقديم الخدمات الحكومية. ويزور 59% من السكان الحسابات الحكومية بشكل دوري.

حملة العصف الذهني الإماراتي:

تصنف دولة الإمارات ضمن الدول الرائدة عالمياً في مجال المشاركة الإلكترونية، حيث يضعها مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية ضمن المركز 13 عالمياً على مقياس المشاركة الإلكترونية.⁽¹⁾ ويعكس ذلك الممارسات المتقدمة للمشاركة الإلكترونية للقطاع الحكومي في الدولة.

ولعل أبرز مثال على ذلك هو حملة "العصف الذهني الإماراتي" التي نُظمت في نهاية عام 2013، حيث أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي عبر حسابه على تويتر وفيسبوك (الشكل 6) حملة إلكترونية طلب فيها من الجمهور مشاركة الحكومة في تطوير قطاعي الصحة والتعليم، وتزويدها بالأفكار والاقتراحات. ووصف الجلسة بأنها "أكبر جلسة عصف ذهني وطني لمناقشة حلول جديدة".

وقد كانت استجابة الجمهور لهذه الحملة مُبهره، حيث بلغ عدد الأفكار والاقتراحات المُرسلة في أيام قليلة 82,000 فكرة تمت مناهشتها في الخلوة الوزارية المخصصة لهذا الغرض واتخاذ العديد من القرارات بشأنها من أجل تطوير قطاعي الصحة والتعليم.⁽²⁾

الشكل 6 - إطلاق حملة العصف الذهني الإماراتي عبر صفحة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم



* (1) تقرير الحكومة الإلكترونية، 2014. الأمم المتحدة، نيويورك، الولايات المتحدة.
* (2) من المجلس إلى "الوسم" - جلسة العصف الذهني الإماراتي، كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، 2014.

9. المشاركة الإلكترونية والابتكار في العمل الحكومي

نستعرض في هذا الجزء من الدليل كيفية استخدام وسائل المشاركة الاجتماعية لتعزيز الابتكار في العمل الحكومي نسبة لكون الابتكار هو مكون أساسي في استراتيجيات الجهات الحكومية في الدولة، بل هو ممارسة يومية وفق ما أعلن صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي عبر صفحته في فيسبوك.

ويمكن للجهات الحكومية توظيف منظومة واسعة من وسائل التواصل الاجتماعي من أجل تعزيز الابتكار في تصميم الخدمات والسياسات الحكومية. ومن المهم أن يحرص قادة المؤسسات الحكومية على استغلال هذه الامكانيات، فالحوار البناء في المجتمع وأماكن العمل وبين الأفراد، مع القدرة على جمع البيانات وتحليلها، والعمل الفوري استناداً لما فيها، يمثل فرص كبيرة ومؤثرة للوصول إلى مستويات من الابتكار لم نتصور الوصول إليها سابقاً..

وفيما يلي مجموعة من الموجهات لتساعد الجهات على ذلك:

- استخدام وسائل الإعلام الاجتماعي من أجل الابتكار في تطوير الخدمات والسياسات الحكومية الجوهرية في نطاق عمل الجهة (مثل تطوير المناهج في قطاع التعليم) وليس فقط لأغراض الإعلام والتسويق.
- تبني نموذج المشاركة الإلكترونية بمراحله الثلاث المفصلة في هذا الدليل.
- عند إطلاق حملات للمشاركة الإلكترونية أو العصف الذهني، من المناسب اتباع خطة العمل المفصلة الواردة في وثيقة "المشاركة الإلكترونية لتطوير السياسات والخدمات الحكومية: دليل إرشادي عملي للتخطيط والتنفيذ الناجح لمبادرات المشاركة الإلكترونية" الصادرة عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

وفي هذا السياق، هناك العديد من الاستخدامات الممكنة لوسائل التواصل الاجتماعي لدعم الابتكار نذكر منها (على سبيل المثال لا الحصر):

جلسات النقاش وحوار السياسات (على فيسبوك أو Google Hangout): إلى جانب جلسات العصف الذهني المطولة، يمكن للجهات الحكومية الاستفادة من فيسبوك في تنظيم جلسات نقاش (Q&A Sessions) تجمع بين أحد مسؤوليها والجمهور على صفحتها. وفي العادة، تركز هذه الجلسات على موضوع محدد (خدمة أو سياسة ما) ويمكن كذلك أن تكون جلسة عامة عن خدمات الجهة وعلاقتها مع المتعاملين، وتستمر الجلسة لوقت قصير ومحدد (ساعة واحدة مثلاً). ويوضح المثال في الشكل أدناه الإعلان الذي اطلقه البيت الأبيض حول جلسة الحوار مع الرئيس باراك أوباما على Google Hangout.



حملات العصف الذهني الجماعي (على فيسبوك او تويتر): يمكن للجهات الحكومية الاستفادة من فيسبوك أو تويتر في تنظيم حملات عصف ذهني جماعي لإيجاد حلول لمشكلة أو تحدي معين (مثل تجربة العصف الذهني الاماراتي لتطوير الصحة والتعليم). انظر الشكل 7 أدناه.

الشكل 7 - إطلاق جلسة العصف الذهني الإماراتي على حساب صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم على تويتر



10. الموجهات الإرشادية

في هذا الجزء من الدليل، نوفر مجموعة من الموجهات الإرشادية التي نوصي الجهات الحكومية بتبنيها من أجل تعزيز ممارساتها في المشاركة الإلكترونية والاستخدام الفعال لأدوات التواصل الاجتماعي.

9.1 موجهات عامة

1. مسؤولية تطبيق هذا الدليل الإرشادي:

من أجل نشر وترسيخ ممارسات المشاركة الإلكترونية وفق أفضل المعايير العالمية وضمان استمراريتها، وبهدف رفع مستوى تطبيق الموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي، ننصح كل جهة حكومية أن تقوم بإسناد مهمة إدارة أنشطة المشاركة الإلكترونية، واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لأحد موظفيها تحت مسمى "مسؤول المشاركة الإلكترونية". الملحق⁽¹⁾ من هذا الدليل يبين المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظف الذي يتم اختياره وكذلك قائمة المسؤوليات والمهام التي يجب أن يقوم بها.⁽²⁾

وفضلاً عما سبق، نشجع الجهات الحكومية على مراجعة وتحديث استراتيجياتها وآليات صنع القرار فيها، بالإضافة إلى عمليات تصميم الخدمة وتقديمها، لضمان تعزيز المشاركة الإلكترونية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وقياس تأثير تبني تلك الأدوات.

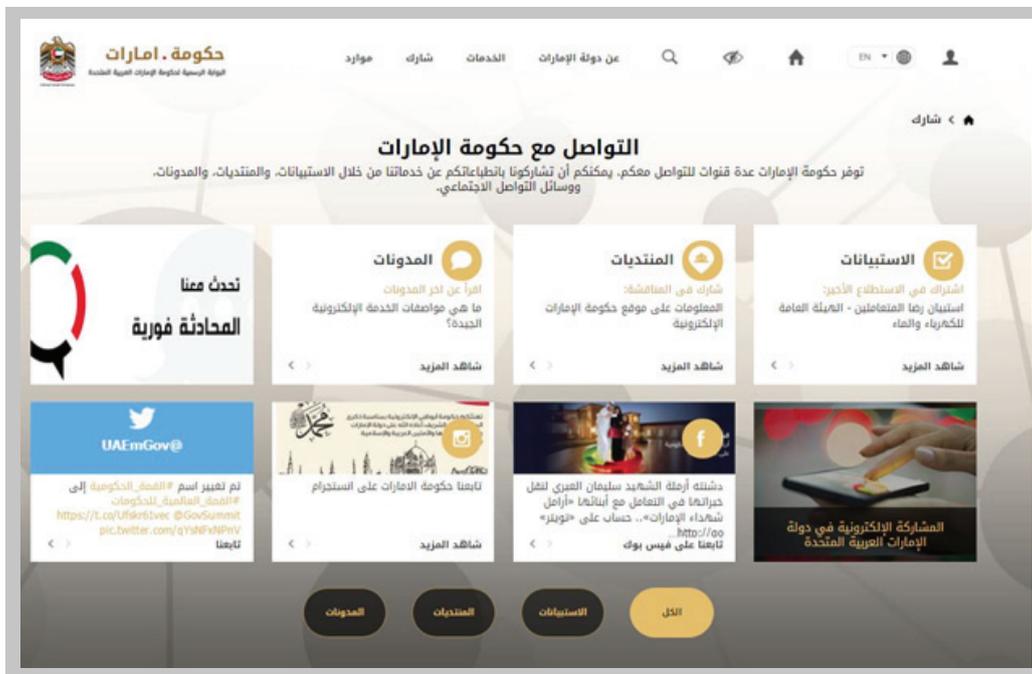
2. التكامل مع الموقع الإلكتروني:

كما فصلنا في أقسام سابقة من هذه الوثيقة، فإن أدوات التواصل الاجتماعي توفر قنوات للحوار من اتجاهين بين الجهات الحكومية والجمهور، وتتيح لهذه الجهات فرصة التفاعل مع الجمهور والإجابة على استفساراتهم بل وإشراكهم في اتخاذ القرارات وصياغة السياسات وتصميم الخدمات بصورة فعالة، بالإضافة إلى إتاحتها الفرصة للمتعاملين لإبداء رأيهم بالخدمات المقدمة وتقييم الجودة وتقديم مقترحات للتطوير.

ولكن من المفيد التذكير والتأكيد بأن الموقع الإلكتروني الرسمي للجهة الحكومية يمثل الوجهة الرقمية الرئيسية التي توفر كافة المعلومات والخدمات الإلكترونية للمتعاملين (ويشمل ذلك نسخة الجوال من الموقع وكذلك التطبيقات الذكية). ولذلك يُتوقع من الجهات الحكومية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل متكامل مع الموقع الإلكتروني والاستفادة من خصائص كل منهما.

وضمن هذا النطاق، من المفيد أن تخصص كل جهة حكومية قسمًا في موقعها الإلكتروني تحت مسمى "المشاركة الإلكترونية" تنشر فيه تفاصيل كافة أنشطتها في هذا المجال، وكذلك روابط لكافة حساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي. الشكل (8) يوفر مثالاً على ذلك حيث نشاهد صفحة المشاركة الإلكترونية من البوابة الرسمية للدولة (حكومة.إمارات) وفيها يجد الزائر كافة أنشطة المشاركة الإلكترونية مثل: استطلاعات الرأي ومنتديات النقاش، بالإضافة إلى روابط إلى حسابات التواصل الاجتماعي، وأيضاً الأدلة الإرشادية والوثائق ذات الصلة بالمشاركة الإلكترونية.

الشكل 8- صفحة المشاركة الإلكترونية على بوابة (حكومة.إمارات)



وفي هذا النطاق، يوفر (الجدول 3) قائمة بأبرز 10 خصائص واستخدامات للموقع الإلكتروني الرسمي وكيف تتميز وتتكامل مع وسائل التواصل الاجتماعي:

الجدول 3 - أهم عشرة خصائص تميز الموقع الإلكتروني عن وسائل التواصل الاجتماعي

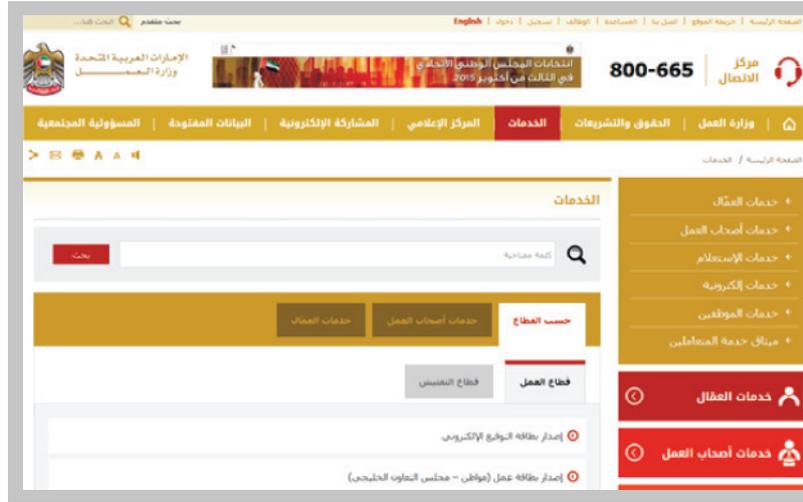
#	الموقع الإلكتروني	وسائل التواصل الاجتماعي
1	توفير معلومات تفصيلية عن الجهة وخدماتها وسياساتها	توفير المعلومات والتحديثات بشكل عاجل خاصة في الأوقات التي تستدعي ذلك مثل الحالات الطارئة (الشكل 9)
2	نشر الأخبار اليومية والنشرات الصحفية	مشاركة عناوين أهم الأخبار مع روابط لتفاصيلها على الموقع الرسمي
3	توفير عناوين التواصل مع الجهة بشكل كامل وتفصيلي	التفاعل مع استفسارات المتعاملين بشكل فوري ومباشر
4	إمكانية تنفيذ الخدمات الإلكترونية (الشكل 10)	إرشاد الجمهور للصفحات الخاصة بمختلف الخدمات الإلكترونية على الموقع الرسمي (الشكل 11)
5	توفير أرشيف متكامل للمواد الإعلامية	توفير نسخ أخف وأقصر من الصور ومقاطع الفيديو يسهل على الجمهور الاطلاع عليها بصورة سريعة (الشكل 12)
6	توفير روابط دائمة لمواقع أخرى حكومية وغير حكومية	التفاعل مع ما تنشره جهات حكومية أخرى على مواقع التواصل الاجتماعي
7	توفير مصادر معرفية مثل التقارير والدراسات	توفير النصائح والإرشادات العامة للجمهور بشكل مختصر ومباشر (الشكل 13)
8	توفير أرشيف دائم للقوانين والسياسات والمواد المشابهة	تغطية الفعاليات والأحداث مباشرة من موقع الحدث
9	توفير قائمة بالوظائف المتوفرة، وتفاصيل هذه الوظائف	الإعلان عن توفر وظائف، التفاعل مع محتوى نفس الجهة على مواقع أخرى للتواصل الاجتماعي
10	توفير صفحة مركزية خاصة تغطي كافة أنشطة المشاركة الإلكترونية للجهة عبر مختلف القنوات والأدوات	توظيف الحساب المعني على موقع التواصل الاجتماعي من أجل تنفيذ أنشطة المشاركة الإلكترونية بمراحلها الثلاث

الشكل 2 - نموذج المشاركة الإلكترونية من الأمم المتحدة⁽¹⁾



* (1) @moiuae

الشكل 10 - صفحة الخدمات على موقع وزارة العمل (1)



الشكل 11- تغريدة على حساب شرطة دبي على تويتر توفر الرابط المباشر لإحدى الخدمات على الموقع الإلكتروني (2)



الشكل 12- مثال على توفير نسخ أخف وأقصر من الصور ومقاطع الفيديو يسهل على الجمهور الاطلاع عليها بصورة سريعة من حساب هيئة تنظيم الاتصالات على إنستجرام



http://www.mol.gov.ae (1) *

@DubaiPoliceHQ (2) *

@TheUAETRA (3) *

الشكل 13 - نصائح وتوجيهات على حساب دائرة القضاء في أبوظبي على تويتر⁽¹⁾



حالة دراسية: كندا



بعد أن أدى حدوث خلل في الجدول الزمني إلى تراكم القمامة في حاويات الشوارع والمنازل، لجأت سلطات مدينة فانكوفر الكندية إلى موقع تويتر، فقد أنشأت موقعاً إلكترونياً يُخطر المواطنين -بعد تسجيلهم في الموقع- عبر تغريدات بموعد جمع القمامة وإعادة تدويرها. وكانت النتيجة الحصول على شوارع أنظف وخدمة عملاء متميزة بتكلفة زهيدة مقارنة باستعمال الهواتف التقليدية أو البريد الإلكتروني، والفضل بطبيعة الحال يعود إلى التفكير المبدع في كيفية توظيف موقع تويتر. تتوفر الخدمة كذلك عبر تطبيق على أجهزة أندرويد وآيفون.

3. استخدام الموظفين لأدوات التواصل الاجتماعي:

يمكن للموظف استخدام مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي في الجهة الحكومية للأغراض العمل فقط، أو لزيادة خبرته في مجال عمله في الجهة الاتحادية". ولتحقيق ذلك يمكنه الدخول إلى هذه المواقع والتطبيقات بإحدى الصفات التالية:

باستخدام الحساب المؤسسي للجهة الاتحادية بوصفه الموظف المسؤول عن إدارة الحساب؛ وهنا يُفضل أن يطبق الموظف والجهة الإرشادات الواردة في هذا الدليل الصادرة عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.

استخدام الحساب الرسمي بصفته المتحدث الرسمي للجهة؛ وفي هذه الحالة على الموظف اتباع الإرشادات الواردة في الدليل للمتحدث الرسمي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي - الصادر عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء.

* (1) المصدر: البوابة العربية لتكنولوجيا حكومة المستقبل (01 Government.com) (@01Govt) (Twitter)

• استخدام حسابه الشخصي: في هذه الحالة يجب ألا يُعرّف عن نفسه بصفته موظفًا في الجهة الحكومية، ويكون استخدامه للموقع أو التطبيق بالكامل على مسؤوليته الشخصية (ويجب توضيح ذلك في تعريف الحساب).

في جميع الأحوال، ينبغي ألا يختلف سلوك الموظف في الجهة الحكومية عند استخدامه أدوات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي عن سلوكه عند استخدام أية أداة تواصل أو إعلام تخضع بصفة أساسية لوثيقة "مبادئ السلوك المهني والأخلاقيات في المكاتب العامة للسلطات الاتحادية" الصادرة في يوليو 2010، وقانون الموارد البشرية بدولة الإمارات العربية المتحدة (مرسوم القانون الاتحادي رقم 11 لسنة 2008).

وبالإضافة إلى ذلك، على الموظف في الجهة الاتحادية الالتزام بالضوابط التالية عند استخدامه هذه الأدوات:

- التحلي بالصدق والأمانة عند التواصل مع الجمهور، والحرص على الإجابة عن استفساراتهم وتلبية طلباتهم بأفضل وأسرع طريقة ممكنة.

التحلي باللباقة والأدب عند مخاطبة الجمهور في جميع الأحوال.

- التصرف بأسلوب يحفظ سمعة الحكومة بوجه عام بما في ذلك الجهة التي يعمل لديها.

- يمكن للموظف ذكر وظيفته الرسمية في ملفات التعريف الشخصي الخاص به في حسابه الشخصي على مواقع التواصل الاجتماعي، ولكن عليه في هذه الحالة وضع بيان واضح لإخلاء المسؤولية يوضح أن ما يكتبه من تعليقات على هذا الموقع إنما يمثل رأيه الشخصي ولا صلة للجهة الحكومية به.

- ألا يقوم بالدخول إلى المواقع المسيئة أو المساهمة فيها أو تنزيل ملفات منها، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر المواقع التي تشجع على العنصرية.

- عدم استخدام الموظف للمعلومات التي يحصل عليها أثناء أدائه للمهام الوظيفية في أغراض غير ذات صلة بالعمل.
- عدم استخدام عنوان أو كلمة مرور بريده الإلكتروني الرسمي الحكومي لإنشاء حسابات شخصية في وسائل التواصل الاجتماعي.

- عدم تنزيل أو تحميل أو تثبيت أية برمجيات من الإنترنت، إلا بموافقة الجهات المختصة.

- عدم نشر معلومات الاتصال الرسمية الخاصة بهم في ملفات التعريف في حساباتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي، وتشمل تلك المعلومات البريد الإلكتروني ورقم الهاتف وغيرها.

في كل الأحوال، على الموظف أن يتذكر أنه بمثابة السفير الرقمي للجهة التي يعمل بها، وعليه أن يمثلها بأفضل وسيلة ممكنة، وسيتحمل الموظف مسؤولية ضمان عدم إضرار سلوكه الشخصي على مواقع التواصل الاجتماعي بالجهة الحكومية التي يعمل بها أو أية جهة أخرى بأي شكل كان بما في ذلك مسؤولية سرية المعلومات.

4. إدارة الحسابات الرسمية للجهات الحكومية

إنشاء حساب للجهة الحكومية على شبكة تواصل اجتماعي

عند اتخاذ قرار بإنشاء حساب للجهة على أي من شبكات التواصل الاجتماعي، يجب أن يكون اختيار موقع أو تطبيق التواصل الاجتماعي الذي سيتم إنشاء الحساب عليه متسقًا مع استراتيجية المشاركة الإلكترونية. هذه الاستراتيجية تساعد في ضمان ملاءمة هذا الحساب لأهداف الجهة واحتياجات وخصائص الجمهور المستهدف. بالإضافة إلى ذلك، لا بد من استشارة الأقسام الأخرى في الجهة؛ وعلى رأسها قسم تقنية المعلومات حيث يجب أن يقدم النصيحة بشأن المخاطر أو المتطلبات المتعلقة بالتقنية، مثل إعدادات الأمن أو الخصوصية.

ويجب كذلك أن يكون قرار إنشاء الحساب موثقًا وفق الأنظمة الداخلية للجهة الحكومية، ويجب أن يحدد – بالإضافة إلى اسم شبكة التواصل الاجتماعي – اسم ومنصب الموظف (أو الموظفين) الذي سيكون مسؤولاً عن إدارة هذا الحساب. كما يُفضل أن يحدد القرار كذلك الموضوعات أو الخدمات التي يمكن أن يتواصل الموظف مع الجمهور بشأنها عبر هذا الحساب.

الموظف المسؤول عن إدارة حساب الجهة الحكومية على شبكة تواصل اجتماعي

وعند اختيار الموظف المسؤول عن إدارتها، يتم وضع العوامل الآتية في الاعتبار:

- درجة تأهيل الموظف ومستوى فهمه للقضايا التي سيقوم بالتواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- مهارات اللغة والتواصل التي يمتلكها.
- مستوى معرفته بشبكات التواصل الاجتماعي، وإلمامه بطرق التواصل التي توفرها.
- مدى استعداد الموظف للتواصل مع الجمهور عبر شبكات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، وقدرته على التعامل مع المواقف التي قد تتطلب ردًا فوريًا في هذه الأوقات.

بعد إنشاء الحساب، يُفضل اتباع الإرشادات الواردة في مختلف أقسام هذه الوثيقة لإدارة الحساب بصورة فعالة وأمنة.

التوقف عن استخدام حساب الجهة الحكومية على شبكة التواصل الاجتماعي

قد تقرر الجهة الحكومية التوقف عن استخدام موقع ما من شبكة التواصل الاجتماعي وذلك بحذف أو تعطيل حسابها في ذلك الموقع. وقد يحدث ذلك لعدة أسباب، مثل قلة تجاوب المواطنين عبر ذلك الموقع نتيجة لتدني شعبية الموقع.

عندما تقرر جهة حكومية حذف أو تعطيل الحساب، يُفضل ألا يتم حذف أو تعطيل الحساب بصورة فجائية، وإنما ينبغي أن يتم ذلك تدريجيًا حسب الخطوات التالية:

- إبلاغ قرار الحذف أو التعطيل إلى المستخدمين عبر الموقع الإلكتروني قبل تنفيذه بوقت مبكر.
- اتخاذ الترتيبات اللازمة حتى تتولى القنوات الاجتماعية الأخرى التعامل مع الخدمات والمعلومات التي كانت تقدم عبر هذا الحساب.
- تشجيع المستخدمين على الانتقال إلى القناة الجديدة لضمان استمرارية الخدمة.
- تضمين جميع هذه النقاط في خطة توافق عليها الإدارة العليا قبل تنفيذها.

5. إدارة مشاركات الجمهور:

يعد تفاعل الجمهور مع ما تطرحه الجهة الحكومية عبر قنواتها على وسائل التواصل الاجتماعي ومشاركتهم بالرأي والتعليق من أسس نجاح المشاركة الإلكترونية. وتحتاج الجهة الحكومية إلى أن تتعامل مع هذه المشاركات وفق آلية واضحة ومنهجية تساعد على تشجيع الجمهور للمشاركة بالرأي المفيد والتعليق البناء دون إساءة استخدام هذه القناة المخصصة للحوار. وللقيام بذلك، من المُستحسن أن تقوم الجهة بصياغة "سياسة الإشراف" (الملحق 4) ونشرها على صفحة المشاركة الإلكترونية على موقعها الإلكتروني.



أطلقت الحكومة الماليزية بوابة إلكترونية جديدة تُمكن المواطنين من تقديم أفكار وكذلك التصويت على المشاريع المتعلقة بالموازنة العامة للدولة لعام 2015.

تمكن هذه المنصة الجديدة التي يستضيفها الموقع الشخصي لرئيس وزراء ماليزيا محمد نجيب رزاق المواطنين من مناقشة طيف واسع من المشاريع والأفكار في مجال الخدمات الحكومية، الصحة والتعليم وغيرها. ويمكن للمواطنين الضغط على زر "إعجاب" أو "عدم إعجاب" لأي من الأفكار التي طرحها مواطنون آخرون بطريقة مشابهة لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي (لكن الموقع لا يوضح الآلية التي سيتم بها تقرير اعتماد أو عدم اعتماد أي من الأفكار المطروحة). يضم الموقع كذلك صفحة توفر رسومات مصورة لتوفير المعلومات المطلوبة (Infographics) وروابط لمصادر ذات علاقة بالمشاريع وصفحات حكومية ذات صلة.

6. استخدام الهاتف المتحرك:

يمثل الهاتف المتحرك القناة الرئيسية لاستخدام العديد من تطبيقات التواصل الاجتماعي مثل تويتر وإنستجرام وغيرها، ولذلك من الشائع جدًا استخدام الهواتف المتحركة (الذكية) من قبل موظفي الجهات الحكومية المسؤولين عن إدارة حساباتها على هذه التطبيقات.

نصح موظفي تلك الجهات باتباع الإرشادات التالية عند استخدام الهواتف المتحركة بالإضافة إلى كافة الإرشادات ذات الصلة الواردة في قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2013 بشأن لائحة أمن المعلومات في الجهات الاتحادية:

- التأكد من استخدام الهاتف بواسطة الموظف المصرح له فقط.
- مراعاة الضوابط العامة عند التقاط الصور ومقاطع الفيديو.
- تفعيل ميزة قفل الأمان (محكمة بكلمة المرور) في الهاتف، وأن يتم ضبط ميزة قفل الجهاز تلقائيًا لتعمل في أقل من 3 دقائق.
- عدم ترك الهاتف المحمول غير مُقفل ومن دون رقابة.
- إبلاغ الإدارة المعنية في الجهة قبل بيعه أو منحه لأي شخص وفور فقدانه لأي سبب من الأسباب.

7. الأمن والخصوصية

تُعد المخاطر المتعلقة بالأمن والخصوصية من أهم المخاطر والتحديات الرئيسية المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات الحكومية وغيرها، ولذلك تتبع العديد من هذه المؤسسات سياسات وإجراءات للحد من فرص حصول هذه المخاطر.

على جميع الجهات الاتحادية الالتزام بالبنود ذات الصلة الواردة في قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2013 بشأن لائحة أمن المعلومات في الجهات الاتحادية. وبالإضافة إلى ذلك، على الجهات الاتحادية القيام بالآتي بشكل مستمر:

• تفعيل سياسات أمن المعلومات الداخلية لديها والتأكد من مطابقتها للموجهات الواردة في هذا الدليل، وكذلك الضوابط الواردة في قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2013 بشأن لائحة أمن المعلومات في الجهات الاتحادية وخاصة المواد المتعلقة بالنقاط التالية:

• ضوابط استحداث كلمة المرور، وذلك عند استحداث كلمات المرور للحسابات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي.
• ضوابط استخدام الإنترنت.
• ضوابط استخدام الأصول المعلوماتية وذلك فيما يتعلق بالتزامات الوحدة المختصة.
• درجات السرية وتحديد المعلومات من "درجة عام" التي يمكن نشرها ومشاركتها عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

• اتخاذ التدابير التقنية اللازمة لتطبيق هذه الموجهات ومنها على سبيل المثال منع الدخول إلى الوظائف (وظائف الهاتف التقنية) والتطبيقات غير الضرورية (مثل الألعاب الإلكترونية) في بعض مواقع التواصل الاجتماعي، تجنباً لمخاطرها المحتملة على الأمن والاختراقات الإلكترونية.
• توعية الموظفين بشأن الأخطار المحتملة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأساليب تجنبها، وكذلك تعريفهم على محتويات هذا الدليل الإرشادي، وكذلك قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2013 بشأن لائحة أمن المعلومات في الجهات الاتحادية.

8. تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من المشاركة الإلكترونية

يمثل الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة شريحة هامة في نسيج أي مجتمع، ولا يجب أن تمثل الإعاقة أي حاجز في سبيل تمتعهم بحقوقهم، وكذلك القيام بدورهم والمشاركة في التنمية والتفاعل مع الجهات الحكومية حال بقية أفراد المجتمع.

ويمثل الانتشار الواسع لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل أجهزة الهاتف والحاسوب وغيرها والاعتماد عليها بشكل أساسي من قِبَل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في توفير المعلومات والتواصل مع الجمهور – تهديداً محتملاً يمكن أن يمنع هذه الفئة من المجتمع من الوصول إلى هذه المعلومات إذا لم يتم تكييف هذه الوسائط التقنية لتمكينهم من الوصول إلى المعلومات المنشورة عبرها والتفاعل معها.

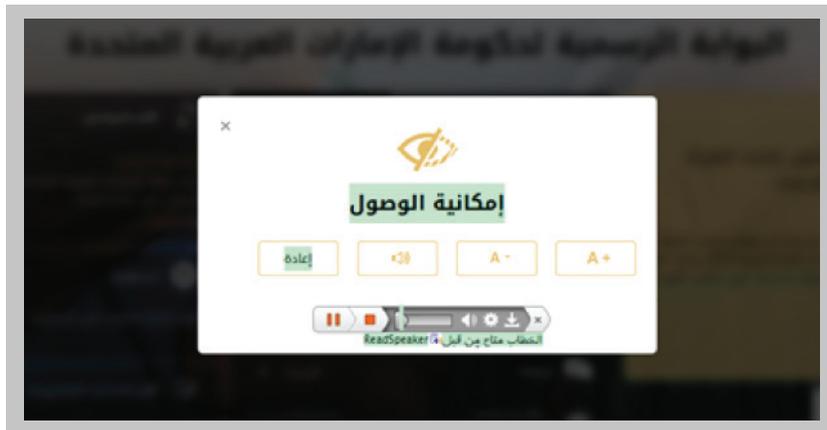
وفيما يتعلق باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية – وهي موضوع هذا الدليل –، فإنه على الجهات الحكومية بذل الجهد من أجل ضمان تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المعلومات المنشورة والمساهمة بفعالية في فعاليات المشاركة الإلكترونية. ويجب توفير المزايا التالية (على الأقل) في الموقع الإلكتروني الرسمي للجهة:

- إمكانية تكبير مقاس الخط (AAA).
- إمكانية خاصية تحويل النص إلى كلام مسموع (Text to Speech).
- توفير وصف نصي للمحتوى غير النصي، مثل توفير وصف للصور وكذلك نسخة نصية من الكلام المضمن في مقاطع الفيديو.
- توفير إمكانية تصفح الموقع وتنفيذ كافة المهام عبر مفاتيح لوحة المفاتيح (Keyboard) للمستخدم.

كما أنه من المستحسن أن تقوم الجهات الحكومية بمراعاة توفير مزايا ملائمة في كافة قنواتها الإلكترونية الأخرى مثل التطبيقات الذكية.

في الشكل (14) نشاهد مثالاً من البوابة الرسمية (حكومة.إمارات) حيث توفر إمكانية تكبير الخط وكذلك قراءة النصوص لمن يحتاجه من زوار البوابة.

الشكل 14 – تكبير مقاس الخط وتحويل النصوص إلى كلام مسموع لذوي الاحتياجات الخاصة على بوابة (حكومة.إمارات)



9. مسائل قانونية

يؤدي استخدام مواقع وسائل التواصل الاجتماعي إلى إثارة مبررة للمخاوف المتعلقة بالمفاهيم القانونية لحقوق الطبع والنشر والملكية الفكرية، فسهولة نشر المحتوى وتوزيعه في مواقع التواصل الاجتماعي تجعل من اليسير للغاية مخالفة قوانين حقوق الطبع والنشر دون قصد.

من الضروري أن تبادر الجهة الحكومية بنشر بيان إخلاء المسؤولية في ركن واضح على الصفحة الحكومية الموجودة على مواقع التواصل الاجتماعي، للاحتفاظ بحقوق طبع ونشر المحتوى المُعد من جانب الحكومة، ويجب أن تشير الجهة الحكومية إلى قانون حقوق الطبع والنشر لدولة الإمارات العربية المتحدة رقم 7 الصادر في عام 2002.⁽¹⁾

وختاماً، يجب على الجهات الحكومية أن تدرك دوماً صعوبة حماية حقوق طبع ونشر المحتوى المرسل إلى مواقع التواصل الاجتماعي، وبالتالي ينبغي أن تختار وتراجع بعناية أي محتوى سيتم نشره على تلك المواقع قبل النشر.

* (1) يرجى مراجعة الموقع الإلكتروني لوزارة الاقتصاد <http://www.economy.gov.ae>

حالة دراسية: الإمارات العربية المتحدة



حارس المدينة هو برنامج يعمل على الهواتف الجواله و متاح مجاناً لجميع سكان إمارة أبو ظبي من المواطنين والمقيمين والزوار. يتيح البرنامج للجمهور إمكانية الإبلاغ وتقديم الشكاوى حول قضايا تهم إمارة أبو ظبي إلى الحكومة مباشرة. ويهدف من خلال شعاره "حارس المدينة/ مدينتك - مجتمعك" إلى تفعيل مشاركة الجمهور وزيادة تعاونهم مع الجهات الحكومية من أجل النهوض بالإمارة على كافة الأصعدة. ويعتبر التطبيق قناة تفاعلية وخطوة جديدة من خطوات تفعيل مشاركة الجمهور وزيادة تعاونهم مع الجهات الحكومية من أجل النهوض بالإمارة وفي المجالات المختلفة كافة.

ويسعى البرنامج إلى تحقيق جملة من الأهداف منها المساهمة في الجهود التي تبذلها حكومة أبو ظبي لتكون ضمن قائمة أفضل حكومات في العالم، وتوظيف البنية التحتية التقنية المتطورة للإمارة في استيعاب تطبيقات جديدة تمكنها من تحقيق أهدافها وتطلعاتها والمساهمة في دعم الجهود الحكومية في تحقيق رؤية أبو ظبي الاقتصادية 2030. كما أن البرنامج يضيف عدة معانٍ ودلالات جديدة ومتطورة للمفهوم الأمني تستند إلى فكرة أن المواطن أصبح يساهم في تعزيز الحالة الأمنية وحالة السلامة العامة في الإمارة إضافة إلى أن أبو ظبي التي أصبحت قبلة للسياح ورجال المال والأعمال والمستثمرين بحاجة إلى مثل هذه المبادرات وبالشكل الذي يرتقي بمستوى الخدمات الحكومية المقدمة فيها.

وتعتمد آلية عمل البرنامج أساساً على تعاون الجمهور حيث يقوم مستخدم البرنامج بالتقاط صورة أو مقطع فيديو أو مقطع صوتي عبر هاتفه المتحرك خاص بالحالة التي يريد الإبلاغ عنها، وبمجرد التقاط الصورة يقوم البرنامج بتحديد موقع الحالة بشكل دقيق من خلال خريطة تفاعلية مدمجة، ويرسلها مباشرة لمركز اتصال حكومة أبو ظبي بعد أن يكون البرنامج قد قام تلقائياً بإنشاء بلاغ لدى مركز اتصال حكومة أبو ظبي والذي بدوره يحول البلاغ إلى الجهة المعنية بمعالجتها، ويمكن للمستخدم متابعة تقدم البلاغ بدءاً من إنشائه حتى إغلاقه إما عن طريق برنامج "حارس المدينة" نفسه أو عبر بوابة حكومة أبو ظبي الإلكترونية أو بالاتصال مباشرة بمركز اتصال حكومة أبو ظبي.

* المصدر: البوابة العربية لتكنولوجيا حكومة المستقبل (01 Government.com) (Twitter: @01Govt)

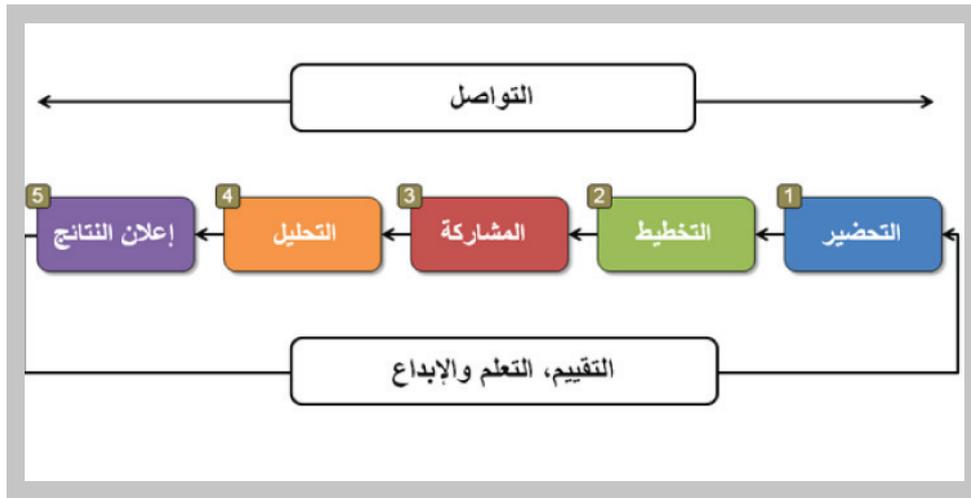
9.2 موجّهات خاصة بكل مرحلة من مراحل المشاركة الإلكترونية:

من الممارسات الرائدة أن تعتمد الجهات الحكومية على إطلاق حملة للمشاركة الإلكترونية تتمحور حول خدمة من خدماتها أو إحدى السياسات والبرامج التي تشرف عليها، وذلك بهدف إشراك الجمهور في تقرير كيفية تحسينها وزيادة مستوى رضاهم وسعادتهم.

ويقسم نموذج الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية الذي استعرضناه في القسم (6) من هذه الوثيقة ثلاث مراحل لهذه العملية. في الأقسام الثلاثة التالية من هذا الدليل، نوفر تفاصيل أكثر عن كل واحدة من هذه المراحل متضمنة أدوات التواصل الاجتماعي التي يمكن للجهة أن تستخدمها في كل مرحلة.

وتجدر الإشارة إلى وثيقة (المشاركة الإلكترونية لتطوير السياسات والخدمات الحكومية: دليل عملي للتخطيط والتنفيذ الناجح لمبادرات المشاركة الإلكترونية)⁽¹⁾ والتي توفر نموذجًا عمليًا من خمس خطوات يمكن لأي جهة حكومية تسعى إلى إطلاق حملة للمشاركة الإلكترونية تطبيقها (الشكل 15).

الشكل 15 - مراحل تنفيذ حملات المشاركة الإلكترونية



9.2.1 مرحلة المعلومات الإلكترونية (E-INFORMATION):

كما أوضحنا في القسم (6) من هذا الدليل، فإن الهدف الأساسي لهذه المرحلة هو توفير المعلومات العامة عن الجهة وأنشطتها للجمهور، وكذلك تمكينهم من تقديم طلبات الحصول على المعلومات. إن نشر المعلومات وتوفيرها للجمهور عبر الوسائل التي تضمن وصولها إليها بصورة واضحة يعد أساس نجاح أية حملة أو ممارسة للمشاركة الإلكترونية، كما أنها تعد أبسط أنماط المشاركة الإلكترونية وفق نموذج الأمم المتحدة.

* (1) يمكن الحصول على نسخة من الدليل من موقع هيئة تنظيم الاتصالات tra.gov.ae

كيف يمكن للجهة الحكومية نشر المعلومات بصورة فعالة؟

يعد نشر المعلومات عبر وسائل الإعلام من صحف وإذاعة وغيرها ممارسة يومية لجميع الجهات الحكومية منذ زمن بعيد، وقد أتقنت العديد من الجهات الحكومية أصول توفير المعلومات للجمهور عبر هذه الوسائل. ولكن، وبسبب الطبيعة المختلف لوسائل التواصل الاجتماعي عن الإعلام التقليدي، فإن لنشر المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي قواعد مختلفة يُفضل أن تراعيها الجهات من أجل تحقيق هدفها المتمثل في وصول المعلومات إلى جمهورها المقصود.

إلى جانب الخطوات التفصيلية المشروحة في وثيقة (المشاركة الإلكترونية لتطوير السياسات والخدمات الحكومية: دليل عملي للتخطيط والتنفيذ الناجح لمبادرات المشاركة الإلكترونية) المرفق مع هذا الدليل، نطرح فيما يلي مجموعة من الموجهات التي نقترح مراعاتها عند نشر المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي:

- التأكد من أن هذه المعلومات مصنفة ضمن تصنيف "عام" على درجات سرية المعلومات (الجدول 4)، وأنه مصرح بنشرها من قبل إدارة الجهة.

الجدول 4 - درجات سرية وثائق ومستندات ومعلومات الجهات الاتحادية⁽¹⁾

المعلومات	درجة السرية
تعطى للمعلومات ذات الأهمية الاستراتيجية للدولة وللجهة الاتحادية، حيث تحتاج إلى أعلى مستوى من الحماية، ولا يعطى حق الاطلاع على هذه المعلومات إلا لعدد قليل من المستخدمين المختصين.	سري للغاية
تعطى للمعلومات التي قد يكون لها تأثير ضار على الجهة الاتحادية، ويكون عدد المستخدمين الذين لهم حق الاطلاع على هذه المعلومات محدودًا (أن يقتصر مثلًا على إدارة معينة أو مسمى وظيفي معين).	سري
تعطى للمعلومات التي لا يضر تداولها بين مختلف الإدارات في الجهة الاتحادية.	محظور
تعطى للمعلومات التي يمكن اطلاع العامة عليها.	عام

* (1) قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2013 بشأن لائحة أمن المعلومات في الجهات الاتحادية.

الشكل 16 – تغريدات باللغة الهندية عبر حساب حكومة دولة الإمارات على تويتر (1)



- وبالإضافة إلى اختيار اللغة المناسبة، لا بد من اختيار الصياغة والعبارات التي تناسب الجمهور المستهدف، وهنا يمكن الاستفادة من الدليل الإرشادي للمحتوى الإلكتروني العربي الصادر عن الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، 2015.
- الابتكار في تصميم محتوى جذاب يتفاعل معه المتلقي ويساهم في إعادة نشره والترويج له.
- عند الحاجة، يمكن استخدام مزيج من وسائل التواصل الاجتماعي لتوصيل الرسالة، فيمكن على سبيل المثال إنتاج مقطع فيديو ونشره على قناة الجهة في يوتيوب، ومن ثم مشاركة رابط لهذا المقطع على تويتر مع جملة توضيحية.
- على الموظفين الانتباه إلى أن ما يتم نشره على الإنترنت سيبقى متاحاً للجميع ولفترة طويلة.
- في حال وجود شك لدى الموظف حول المعلومة التي سينشرها، عليه ألا ينشرها وأن يبادر إلى استشارة مسؤوله المباشر.

الشكل 17 – تغريدة من حساب هيئة تنظيم الاتصالات متضمنة رابطاً لفيديو على يوتيوب (2)



* (1) @UAEEmGov
* (2) @TheUAETRA

أبرز أدوات التواصل الاجتماعي لمرحلة التواصل الإلكتروني (E-Information):

من بين المواقع والتطبيقات العديدة المتوفرة، تعد الأدوات المدرجة أدناه هي الأنسب لمساعدة الجهات الحكومية في نشر المعلومات ومشاركتها مع الجمهور.

الجدول 5 - أدوات يمكن استخدامها في التواصل الإلكتروني

#	الأدوات	أبرز الاستخدامات	أمثلة
1	قوائم البريد الإلكتروني	توفر للجهات الحكومية إمكانية إرسال معلومات في شكل نشرة إخبارية لعناوين البريد الإلكتروني لعدد كبير من الأشخاص دفعة واحدة.	Mailchimp.com
2	المدونات	إمكانية نشر مقالات تحتوي كافة المعلومات حول موضوع معين مع إمكانية تضمين وسائط متعدد من صور ومقاطع الفيديو.	ورد برس (Word Press) بلوجر (Blogger)
3	المدونات الصغيرة الحجم	هي نوع خاص من المدونات يتميز بصغر حجم المحتوى المنشور بحيث يمكن نشر رسائل موجزة ومركزة.	تويتر، تمبلر
4	شبكات التواصل الاجتماعي	إمكانية نشر المعلومات بصيغ مختلفة بحسب طبيعة الشبكة ومشاركتها مع الجمهور.	تويتر، فيسبوك، لينكد إن
5	شبكات الوسائط المتعددة	تختص بنشر محتوى يتكون من الصور ومقاطع الفيديو.	يوتيوب، إنستغرام، سناب شات

من المهم ملاحظة أن أغلب برمجيات إدارة المحتوى (Content Management Systems) التي تستخدمها الجهات الحكومية لإدارة مواقعها الإلكترونية توفر العديد من هذه الأدوات، ومن الأفضل استخدامها بدل استخدام أدوات خارجية أخرى.

حالة دراسية: الإمارات العربية المتحدة



أطلقت حكومة الإمارات العربية المتحدة منصة السياسات الحكومية التي تشمل موقعًا على الإنترنت وتطبيقًا إلكترونيًا يجمع 339 من صناعات القرار وكبار المسؤولين الحكوميين المعنيين بمجال السياسات الحكومية، بهدف تبادل الخبرات والمعرفة وتوفير التدريب والتفاعل حول قضايا العمل الحكومي.

وأعلن الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، عن المنصة الجديدة عبر حسابه في "تويتر". وبحسب ما نشرت "وكالة أنباء الإمارات"، تضم "منصة السياسات" 118 دراسة استراتيجية وورقة سياسات، جرى إعداد بعضها داخليًا أو بالتعاون مع بعض أبرز مؤسسات الخبرة العالمية مثل "الإيكونوميست" و"نيستا". وتشمل المنصة أقساماً مختلفة منها؛ الخبرات الحكومية، ودليلك للاعترافية، وأسأل خبيرًا. * المصدر: البوابة العربية لتكنولوجيا حكومة المستقبل. (01 Government.com) (Twitter: @01Govt)

9.2.2 مرحلة الاستشارات الإلكترونية (E-CONSULTATION):

إن مرحلة التواصل الإلكتروني (E-Information) السابقة جزء من سياق العمل اليومي للجهات الحكومية، وتركز على تدفق المعلومات في اتجاه واحد غالبًا، أما مرحلة الاستشارات الإلكترونية (E-Consultation) فتقوم على أساس حوار في اتجاهين بين الجهة الحكومية وجمهورها من المستخدمين. إضافة إلى ذلك، فإن الاستشارة الإلكترونية تحصل وفق حملات تمتد كل منها لفترة زمنية محددة وتركز على معالجة قضية واضحة بهدف الوصول إلى نتائج بشأنها.

وتشمل قائمة أهم الممارسات الحكومية التي يمكن إدراجها تحت مسمى الاستشارة الإلكترونية ما يلي:

- الاستشارات العامة (Public Consultation): تعد الاستشارات العامة أداة ممتازة تمكن الجهات الحكومية من استطلاع آراء الجمهور وغيرهم من أصحاب المصلحة، واستدراج أفكارهم حول صياغة سياسة أو قانون ما، أو تصميم خدمة جديدة أو تطوير خدمة قائمة.

- استطلاعات الرأي (Polls): يهدف استطلاع الرأي إلى معرفة الخيار (أو الخيارات) المفضلة لدى الشريحة التي يستهدفها الاستطلاع حول موضوع معين. وغالبًا ما يكون الاستطلاع عبارة عن سؤال واحد مصحوبًا بعدد من الأجوبة يمكن للمشاركة الاختيار من بينها.

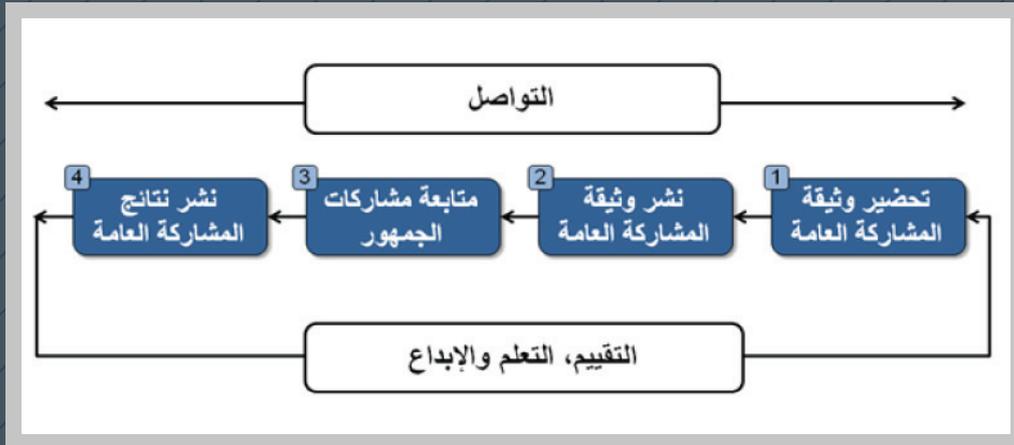
- الاستبيانات (Surveys): بخلاف الاستطلاع، يتكون الاستبيان عادة من عدد من الأسئلة المتنوعة حول ذات الموضوع، مما يمنح الجهة الحكومية فرصة تكوين فهم أعمق لتصورات الفئة التي يشملها الاستبيان.

- النقاشات العامة (General Discussions): هي نافذة للحوار المستمر بين الجهة الحكومية وكافة فئات المستخدمين حول مختلف الخدمات والسياسات التي تقع ضمن نطاق عمل الجهة.

نوفر فيما يلي موجّهات حول تطبيق كل من هذه الممارسات، وكذلك أدوات التواصل الاجتماعي والأدوات التقنية الأخرى التي يمكن استخدامها من أجل تنفيذها:

الاستشارات العامة (Public Consultation):

من أجل إجراء استشارة عامة بصورة سهلة ومنهجية وفعالة، نقتراح اتباع الخطوات التالية والتي يوضحها الشكل (18):



1. تحضير وثيقة الاستشارة العامة:

تشمل هذه الخطوة مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى صياغة وتحضير الوثيقة التي ترغب الجهة الحكومية في استشارة الجمهور حول محتوياتها. وغالباً ما تكون هذه الوثيقة مسودة لسياسة أو قانون، أو تصميم لخدمة جديدة. نقتراح على الجهات الحكومية القيام بما يلي:

- تحديد الموضوع المتعلق بالسياسة والذي ترغب في مشاوره الجمهور بشأنه. وبطبيعة الحال فإنه يتوقع أن تختار الجهة موضوعاً يمكن لفئة من الجمهور على الأقل أن تبدي رأيها فيه وتساعد في تحسين رؤى الجهة حوله. ومن المفيد التذكير هنا بأنه يمكن فقط طرح المواضيع المصنفة تحت درجة "عام" على سلم درجات سرية وثائق ومستندات ومعلومات الجهات الاتحادية (الجدول 4).

- تجهيز الوثيقة نفسها والتي ستضمن -إلى جانب مسودة القانون أو السياسة المطروحة للنقاش- المعلومات التالية على الأقل:

- فئات الجمهور أو المجموعات المستهدفة بهذه الاستشارة العامة.
- شرح لموضوع السياسة أو نطاق الخدمة وكذلك مدى تأثيرها على الجمهور والأطراف ذات الصلة وعلى الدولة بشكل عام.
- قائمة بالأسئلة التي تسعى الجهة لاستطلاع الآراء حولها.

2. نشر وثيقة الاستشارة العامة:

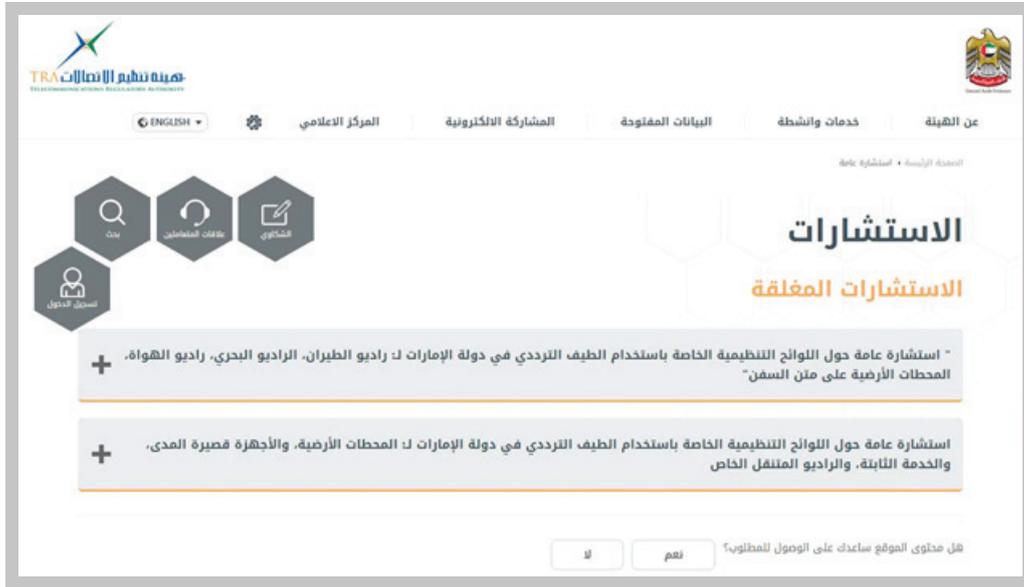
عند انتهاء الجهة من تحضير هذه الوثيقة، من المناسب أن تبادر إلى نشرها على صفحة المشاركة الإلكترونية على موقعها الرسمي. ونقتراح القيام بالخطوات التالية من أجل ضمان نشرها بصورة سليمة ووصولها إلى أكبر عدد من المتلقين:

- مراعاة نشر الوثيقة باللغتين العربية والإنجليزية (أو أية لغة أخرى مناسبة للجمهور المستهدف) إن أمكن وذلك بحسب اللغة المفضلة للجمهور المستهدف.
- نشر موجز يضم ملخصاً حول محتويات الوثيقة.
- تقديم المعلومات الأساسية التي تساعد الجمهور على المشاركة مثل: القنوات الإلكترونية المفتوحة لتقديم الملاحظات، وتاريخ آخر موعد لتقديم الملاحظات.

3. متابعة مشاركات الجمهور:

- خلال الفترة المحددة للمشاركة والتي يمكن للجمهور خلالها المشاركة بالتعليق على الوثيقة، من الضروري أن تتابع الجهة الحكومية مشاركات الجمهور التي تصلها عبر القنوات المحددة لذلك سواء عبر الصفحة نفسها أو عبر البريد الإلكتروني أو غيرها من القنوات. من المفيد وضع النقاط التالية في الاعتبار:
- التفاعل مع المشاركات ويشمل ذلك في الحد الأدنى تأكيد استلامها.
 - نشر ملخص لمشاركات الجمهور على ألا يتم كشف هوية المشاركين بدون تصريح منهم؛ حفاظاً على متطلبات الخصوصية والسرية.
 - نشر أية تحديثات تتعلق بعملية الاستشارة العامة مثل نشر أي تعديل على تاريخ إغلاق باب المشاركة.

الشكل 19 - القسم المخصص للاستشارة العامة ضمن صفحة المشاركة الإلكترونية على موقع هيئة تنظيم الاتصالات



4. نشر نتيجة المشاركة العامة:

- مع نهاية فترة المشاركة العامة وإغلاق باب تلقي المقترحات والتعليقات من الجمهور، يحين وقت نشر حصيلة هذه المشاركة. يتم ذلك عبر تحديث صفحة المشاركة الإلكترونية بالمعلومات التالية:
- نشر النسخة النهائية من الوثيقة التي تم التشاور حولها والتي تم تحديثها من قِبَل الجهة بعد دراسة تعليقات الجمهور.
 - نشر ردود الجهة على بعض تعليقات المشاركين، مع توضيح أسباب رفض أية مقترحات -إن وجدت-. في هذا الإطار، يجوز اختيار عينة من الردود إن لم يكن ممكناً الرد على كل المقترحات الواردة.
 - تخصيص قسم في الصفحة يضم كافة الوثائق التي تم إغلاق باب التشاور حولها وإضافة هذه الوثيقة إلى تلك القائمة.

استطلاعات الرأي (Polls):

تعد استطلاعات الرأي من الوسائل سهلة التطبيق والتي تمكّن الجهات الحكومية من تكوين فكرة عن آراء الجمهور فيما يتعلق بجزئية معينة من خدماتها أو برامجها. وعند رغبة الجهة الحكومية في تنفيذ استطلاع للرأي، من المناسب وضع الموجهات التالية في الاعتبار:

- تخصيص جزء خاص بالاستطلاعات التي تجريها الجهة ضمن صفحة المشاركة الإلكترونية على موقعها. في هذا الجزء، تنشر الجهة الاستطلاعات الجديدة وكذلك توفر أرشيفاً يضم كافة الاستطلاعات السابقة ونتائجها.
- يتكون الاستطلاع من سؤال وعدة أجوبة يختار المشارك من بينها. عند صياغة سؤال الاستطلاع، يُفضل أن يكون السؤال واضحاً، سهل الفهم، مع الابتعاد عن المصطلحات التقنية (إلا عند الضرورة).
- بالنسبة للأجوبة، يفضل أن تغطي كل الاحتمالات الممكنة التي يمكن للمشارك أن يفكر فيها، ومن الضروري كذلك أن تكون واضحة وسهلة الفهم.
- لكل استطلاع مدة محددة قد تمتد إلى أسابيع لا يتمكن بعدها الجمهور من المشاركة فيه. من الضروري توضيح تاريخ إغلاق الاستطلاع.

الشكل 20 - نموذج لاستطلاع الرأي في صفحة المشاركة الإلكترونية على موقع هيئة الإمارات للهوية⁽¹⁾



الأدوات التقنية لتنفيذ استطلاعات الرأي:

هنالك العديد من الأدوات التجارية المتاحة على الإنترنت والتي يمكن للجهات الحكومية استخدامها من أجل نشر وإدارة استطلاعات الرأي على مواقعها. ولكن، تتضمن معظم -إن لم تكن كل - برمجيات إدارة المحتوى (Content Management Systems) التي تستخدمها الجهات الحكومية لإدارة مواقعها الإلكترونية خاصية نشر وإدارة استطلاعات الرأي، لذلك من غير المحبذ استخدام أدوات تجارية أخرى.

الاستبيانات (Surveys):

بخلاف الاستطلاع، يتكون الاستبيان عادة من عدد من الأسئلة المتنوعة حول ذات الموضوع مما يمنح الجهة الحكومية فرصة تكوين فهم أعمق لتصورات ومرئيات الفئة التي يشملها الاستبيان.

* (1) <http://www.id.gov.ae/ar/e-participation/poll-archive.aspx>

The screenshot shows a web-based survey interface. At the top, it reads 'استبيان الخدمات الالكترونية للهيئة العامة للطيران المدني'. Below this, there are several sections with radio button options for selection. The right-hand side features a vertical menu with icons and text for different services like 'خدمات مطارات الطيران' and 'خدمات الخوارج'. At the bottom right, there is a section titled 'مواقع ذات صلة' (Related Sites) listing various airports and international organizations.

وكما هو الحال في استطلاعات الرأي، فإن التصميم الجيد للاستبيان يساعد في تشجيع الجمهور على المشاركة فيه. فيما يلي عدة نصائح نوصي باتباعها عند صياغة أسئلة الاستبيان:

- أن يحتوي الاستبيان على مقدمة مختصرة (في حدود 50 كلمة) توضح للمشارك اسم الجهة الحكومية الناشرة للاستبيان، الهدف من الاستبيان، الوقت الذي يحتاجه المشارك للإجابة على أسئلة الاستبيان، وكذلك حقوق المشارك فيما يتعلق بالحفاظ على سرية المعلومات التي سيشارك بها.
- أن يكون هدف الاستبيان واضحاً ومحدداً.
- اختيار لغة الاستبيان (العربية أو الإنجليزية أو غيرها) بحسب اللغة المفضلة للفئة المستهدفة.
- أن تتم صياغة الأسئلة بحيث تساعد الجهة في تحقيق الهدف من الاستبيان، فهناك أنواع عديدة من الأسئلة مثل الأسئلة ذات الإجابات المتعددة، الأسئلة المفتوحة وغيرها، على الجهة أن تختار النوع المناسب لكل سؤال.
- التقليل من استخدام الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة؛ وذلك لعدم ميل المشاركين في الغالب للإجابة عليها نظراً لحاجتها لمزيد من الوقت والجهد.
- إذا احتوى الاستبيان على أسئلة ديموغرافية مثل العمر، الجنس، الجنسية وغيرها، من الضروري طمأنة المشارك بأن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض إحصائية فقط، ولن يتم مشاركتها مع جهات أخرى أو استخدامها لغير الغرض المحدد في الاستبيان.
- ألا يزيد الوقت الذي يحتاجه المشارك من أجل تعبئة الاستبيان عن 10 دقائق.
- نشر رسالة شكر للمشارك في نهاية الاستبيان.

النقاشات العامة (General Discussions):

بجانب الممارسات السابقة مثل الاستشارات العامة، الاستبيانات واستطلاعات الرأي هناك عدة طرق يمكن للجهات الحكومية أن تفتح من خلالها باب المشاركة الإلكترونية أمام جمهورها، ويمكنها أن تستخدم عددا من الأدوات التقنية المخصصة لذلك.

الجدول 6 يوضح قائمة بهذه الممارسات والتقنيات المخصصة لها

#	مهمة الأدوات	أمثلة عليها
1	إجراء مناقشات عامة حول مواضيع متفرقة	المنتديات الإلكترونية
2	إنشاء وإدارة المدونات	ورد برس (Word Press)، بلوجر (Blogger)
3	إنشاء وتحرير الوثائق عبر الإنترنت بشكل تعاوني ومتزامن	Google Docs
4	أدوات مناقشة الأفكار والاقتراحات والتصويت عليها	IdeaScale
5	التصميم البصري (visualization)	DebateGraph

وطبقًا لتقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام 2014، فإن حكومات 91 دولة – وهو ما يمثل نحو نصف عدد الدول التي شملها التقرير والبالغ 193 دولة – توفر لمواطنيها إمكانية التعليق بالرأي على خدماتها الإلكترونية، وتقديم مقترحات لتطويرها. ولتحقيق ذلك، تستخدم تلك الحكومات مجموعة متنوعة من الأدوات التقنية. وكما أشرنا سابقًا، نلاحظ أن أدوات التواصل الاجتماعي هي الأدوات الأكثر استخدامًا؛ إذ تستخدمها 71 دولة، ثم تليها المنتديات الإلكترونية والاستطلاعات الإلكترونية.

حالة دراسية: الإمارات العربية المتحدة



أطلقت "الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية" في الإمارات منتداهما الإلكتروني في شبكة "لينكد إن" المهنية نهاية شهر يوليو 2015. ويهدف المنتدى إلى توفير منصة حوارية حول أهم الموضوعات المتعلقة بإدارة رأس المال البشري، والتجارب الناجحة في هذا المجال.

واستهل المنتدى الإلكتروني للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في "لينكد إن" النقاشات بطرح موضوع الرضا الوظيفي. وسيتولى فريق عمل المنتدى في الهيئة نشر موضوعات ومقالات علمية بشكل دوري، تتناول أحدث الأبحاث وأفضل الممارسات العالمية في مجال الموارد البشرية. كما ستعلن الهيئة من خلال المنتدى عن فعاليات نادي الموارد البشرية، والمؤتمرات التي تنظمها بعض المؤسسات العالمية الرائدة في مجال الموارد البشرية. المصدر: البوابة العربية لتكنولوجيا حكومة المستقبل

9.2.3 مرحلة صنع القرارات إلكترونياً (E-DECISION MAKING):

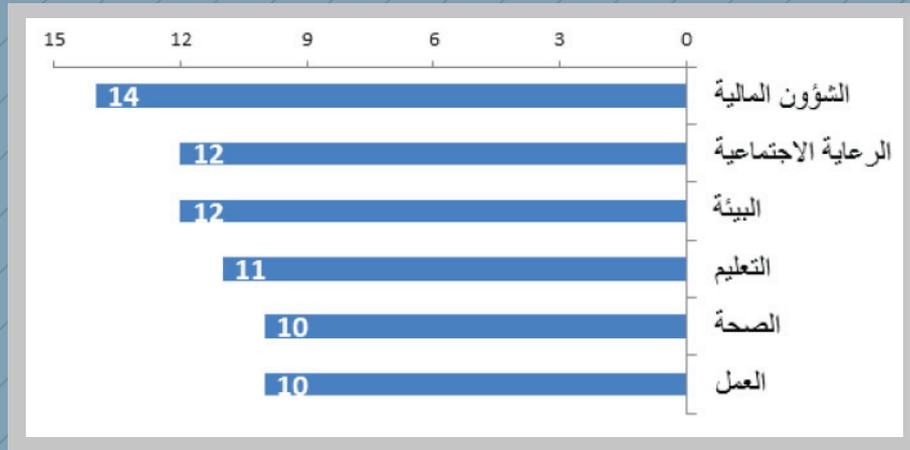
تعد هذه المرحلة الأكثر تقدماً في نموذج الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية، إذ لا تقتفي الجهة الحكومية بنشر المعلومات ومشاركتها مع الجمهور كما في المرحلة الأولى (مرحلة المعلومات الإلكترونية)، أو حتى بالدخول مع الجمهور في حوار ونقاش كما في المرحلة الثانية (مرحلة الاستشارة الإلكترونية)، بل تتعدى ذلك لمنحهم إمكانية المساهمة بشكل مباشر في اتخاذ قرار حول خدمة أو سياسة ما.

وبطبيعة الحال فإن إشراك المواطنين في اتخاذ القرار ضمن هذه المرحلة يتطلب بالضرورة توفير المعلومات لهم حتى يتمكنوا من اتخاذ القرار على بينة، وكذلك من الوارد جداً أن تكون هذه المرحلة ضمن سياق أوسع للحوار والنقاش كما في المرحلة السابقة.

ونتيجة لذلك فإننا ننصح الجهات الحكومية بالتفكير في كيفية تطبيق كل الممارسات والأدوات التي أوردناها في المرحلتين الماضيتين ضمن هذه المرحلة أيضاً.

الشكل (23) أدناه يوضح أهم القضايا التي أُجرت بشأنها حكومات حول العالم مناقشات مع مواطنيها وفقًا لاستبيان الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية مع بيان عدد الحكومات في كل مجال.

الشكل 23 – أهم مجالات ممارسة الحكومات لمرحلة "صنع القرارات الإلكترونية" عالميًا



وفيما يتعلق بالأدوات التقنية، فإنه وبالإضافة إلى قائمة الأدوات التي ذكرناها في الجدول (5) والجدول (6) فإن هنالك بعض الأدوات التي يمكن أن تستخدم بشكل أكبر في هذه المرحلة، ومنها أدوات التصويت مثل: أدوات مناقشة الأفكار والاقتراحات والتصويت عليها مثل موقع iDeaScale

وفي الحالة الدراسية التالية من أستراليا، نشاهد مثالاً متقدماً على إشراك المواطنين في اتخاذ القرارات الحكومية عبر استخدام تقنيات الويكي:

حالة دراسية: أستراليا

الرئيسية الأخبار التكنولوجيا والابتكار الشركات تقارير ودراسات آراء فعاليات

futuremelbourne

people creative prosperous knowledge ecology connected

Log In or Register

Discussion Edit Print version

Home Future Melbourne Wiki > FMPlan > WebHome

The Plan

Table of Contents

Introduction

Vision

People

Creative

prosperous global focus entrepreneurs resources Efficien

prosperous business networks

Future Melbourne the city plan that anyone can edit

President's Award

Latest Press Releases

City of Melbourne & City of Sydney Share

@01Gov

4 أكتوبر 2015

الحكومة الإلكترونية التكنولوجيا والابتكار

فيوتشر ملبورن ويكي: خطة لمستقبل المدينة تشارك الجمهور في تحريرها

حين قررت مدينة ملبورن الأسترالية وضع خطتها لعام 2020 قبل نحو سبعة أعوام اختارت أن تُتيح للجمهور من سكانها وغيرهم الاطلاع على الخطة، وتحريرها، وتعديلها استنادًا على تقنية "ويكي" التي تُتيح للمستخدمين إضافة محتوى إلى مواقع الإنترنت وتعديلها بسهولة من المتصفحات على غرار موسوعة "ويكيبيديا" ومثيلاتها. وعلى مدار شهر أُنحت ملبورن للجمهور تعديل خطة تنمية المدينة والتعليق عليها ضمن برنامج "فيوتشر ملبورن ويكي"، وشمل أقسامًا مختلفة منها، الرؤية العامة للسكان والازدهار والإبداع والمعرفة والناحية البيئية والمواصلات، والمجالات الإستراتيجية للنمو، والأهداف الرئيسية، والمراقبة والمراجعة. وتضمن نموذج "فيوتشر ملبورن" مجموعة متنوعة من المؤلفين من المدينة وخارجها، وأمكن لكلٍ منهم تقديم معارفه وأفكاره المُميزة. وسمحت تقنية "ويكي" لهؤلاء المؤلفين بالتعاون في صياغة مسودة الخطة. وخلال الفترة الممتدة بين السابع عشر من مايو/ أيار والرابع عشر من يونيو/ حزيران 2008 نال موقع "فيوتشر ملبورن ويكي" أكثر من ثلاثين ألف زيارة من نحو سبعة آلاف شخص، وتلقى أكثر من مائتي عملية تحرير تنوعت بين التدقيق الإملائي والنحوي والمشاركات المدروسة حول مستقبل المدينة.

* المصدر: البوابة العربية لتكنولوجيا حكومة المستقبل (01 Government.com) (Twitter: @01Govt)

11. الملاحق

الملحق 1 - مسؤول المشاركة الإلكترونية

على كل جهة حكومية تعيين موظف ليقوم بمهام "مسؤول المشاركة الإلكترونية"، وأن تمنحه الصلاحيات الكافية للقيام بهذا الدور على أفضل وجه.

عند اختيار موظف لهذا الدور، على الجهة الحكومية مراعاة تمتعه بالقدرات والمهارات التالية على الأقل:

- أن يكون ذا معرفة ممتازة بمجال عمل الجهة الحكومية والخدمات التي تقدمها وفئات المتعاملين معها.
- أن يجيد التواصل باللغة العربية تحدثًا وكتابةً وكذلك التواصل بلغات أخرى إن لزم الأمر بحسب طبيعة عمل الجهة واللغات الرئيسية التي يتحدثها المتعاملون.
- أن يتمتع بالمهارة والخبرة في استخدام مختلف أدوات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي.
- أن يتمتع بالقدرة على التواصل والتنسيق مع الإدارات والأقسام داخل الجهة وكذلك الجهات الأخرى.

يتولى "مسؤول المشاركة الإلكترونية" في كل جهة حكومية القيام بالمهام التالية:

- الإشراف على تطبيق الموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي والأدلة ذات الصلة في كافة أنشطة المشاركة الإلكترونية واستخدامات أدوات التواصل الاجتماعي في الجهة
- التواصل مع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وكذلك مع الجهات والمؤسسات الأخرى ذات الصلة بهدف التطوير المستمر لممارسات ومنهجيات المشاركة الإلكترونية في الجهة.
- بناء فريق عمل يتولى تنفيذ المهام اليومية للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في الجهة. يمكن أن يكون هذا الفريق تابعًا - على سبيل المثال لا الحصر - إلى إدارات الإعلام أو العلاقات العامة، الموارد البشرية، تقنية المعلومات أو إدارة المعرفة، أو أن يكون فريق عمل مشترك يضم ممثلين من مختلف الإدارات والأقسام ذات الصلة في الجهة.

يوضح الجدول (6) قائمة بالمهام الأساسية للمشاركة الإلكترونية واستخدام أدوات التواصل الاجتماعي، والتي يجب أن ينفذها الفريق تحت قيادة مسؤول المشاركة الإلكترونية.

الجدول 7 - قائمة المهام الأساسية للمشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي

المهمة	الوصف
التخطيط	إدارة الحسابات الرسمية للجهة الحكومية بشكل يومي على مختلف شبكات التواصل الاجتماعي.
إدارة الحسابات	إنتاج المحتوى الذي سوف يستخدم في مختلف أنشطة المشاركة الإلكترونية، مع التركيز على محتوى الوسائط المتعددة مثل الصور ومقاطع الفيديو. يتطلب الأمر غالباً التواصل مع إدارات وأقسام مختلفة داخل الجهة من أجل تجميع المعلومات الضرورية لإنتاج المحتوى.
إنتاج المحتوى	إدارة صفحة المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة، والتواصل مع الجمهور عبرها بشكل فعال، وكذلك تحديث محتوى الصفحة بشكل مستمر من أجل الترويج لكافة أنشطة المشاركة الإلكترونية التي تنفذها الجهة.
التسويق والتواصل مع الجمهور	تعطى للمعلومات التي يمكن اطلاع العامة عليها.
التواصل الداخلي	تتضمن معظم أنشطة المشاركة الإلكترونية (مثل الاستشارة العامة) إشراك الجمهور في إبداء الرأي أو توفير معلومات أو اتخاذ قرارات بشأن بعض السياسات أو الخدمات التي تقدمها الجهة، لذلك فإنه ينبغي على الفريق تحت قيادة مسؤول المشاركة الإلكترونية استحداث منهجية للعمل بشكل مشترك مع باقي إدارات الجهة الحكومية المسؤولة عن تصميم هذه السياسات/ الخدمات، أو تقديمها بهدف تنفيذ أنشطة المشاركة الإلكترونية بشكل مشترك وناجح.
التدريب ونشر الثقافة	العمل على تدريب موظفي الجهة على مختلف مفاهيم وأدوات المشاركة الإلكترونية، وضمان إدراكهم وفهمهم للسياسات والأدلة الإرشادية ذات الصلة المعمول بها في الجهة.
المتابعة والقياس والتحليل	متابعة أنشطة الجهة في أدوات المشاركة المجتمعية الإلكترونية، وكذلك ما يتداوله الجمهور عنها وعن خدماتها. بالإضافة إلى تحليل ما يتم رصده وقياس التقدم في تنفيذ خطط المشاركة الإلكترونية وفق مؤشرات لقياس الأداء، وتقديم تقارير للإدارة مع مقترحات للتطوير.

وبطبيعة الحال، ليس من الضرورة أن تسند كل مهمة من المهام الواردة في هذا الجدول إلى موظف أو إدارة، إذ يمكن لنفس الموظف أو القسم أن يقوم بأكثر من مهمة، يعتمد الأمر أساساً على كيفية توزيع المهام داخل الجهة والهيكل التنظيمي الخاص بها.

الملحق 2 - ميثاق المشاركة الإلكترونية للجهة

يمثل هذا الميثاق التزام الجهة الحكومية لجمهورها عبر مواقع وأدوات التواصل الاجتماعي بالتعامل معهم باحترام وبصورة اعترافية. على كل جهة نشر هذا الميثاق على صفحة المشاركة الإلكترونية في موقعها الإلكتروني، وكذلك في حسابها على مواقع التواصل الاجتماعي إن كان ذلك ممكناً.

ميثاق المشاركة الإلكترونية

تحرص (هيئة تنظيم الاتصالات)⁽¹⁾ على التفاعل مع المتعاملين عبر مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي باحترام وبصورة احترافية تحقق رضاهم وتفوق توقعاتهم.
أولاً: التزامنا تجاهكم:

- سنخاطبكم ونتعامل معكم دائماً باحترام واهتمام وبشاشة.
- سنتواصل معكم من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على استفساراتكم.
- سنرد على استفساراتكم في الوقت المناسب ودون تأخير.
- سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة.
- سنكون حاضرين للتواصل معكم في الأوقات وعبر القنوات والمواقع التي تناسبكم قدر الإمكان.
- سنرحب بأرائكم واقتراحاتكم لننتشر معكم في تطوير خدماتنا.

ثانياً: ما نرجوه منكم عند التواصل معنا:

- تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل.
 - عدم طرح أو مناقشة مواضيع شخصية.
 - الالتزام بالآداب العامة والقوانين.
 - عدم طرح أية تعليقات تتضمن لغة غير ملائمة أو فيها انتهاك لخصوصية الآخرين أو إساءة لهم.
 - عدم طرح أية تعليقات فيها إخلال بالأمن.
 - عدم مشاركة أية معلومات أو تعليقات فيها انتهاك لحقوق الملكية الفكرية للآخرين أو إفشاء لمعلوماتهم السرية.
- يمكنكم التواصل معنا عبر قنوات التواصل الاجتماعي التالية: (إضافة عناوين صفحات وحسابات التواصل الاجتماعي للجهة).

الملحق 3 - سياسة الإشراف

ترحب (اسم الجهة الاتحادية) بك بحيث يُمكنك أن تطرح هنا ما تشاء من تعليقات وآراء، وستكون مداخلتك محل تقدير لَدِينَا وسنأخذها في الاعتبار كأحد المراجع المهمة في مناقشة التحسينات والتطويرات الخاصة بخدماتنا.
مع أن (اسم الجهة الاتحادية) ترحب بأية تعليقات ومداخلات حرة في هذه المنصة، فإن لها كامل الحق في منع ظهور أي محتوى يمكن أن يكون:

- مصدر تهديد للأمن.
- متضمناً لغة غير ملائمة.
- منتهكاً لخصوصية الآخرين أو مسيئاً لهم.
- مخالفاً للقوانين المحلية.
- غير لائق أو فاحشاً أو تشهيريًا.
- متضمناً رسائل غير مرغوب فيها أو يروج للتجارة.

* (1) استبدال اسم الهيئة باسم الجهة

- يمكن تفسيره بأنه متحامل أو مؤذ إلى أي قسم من المجتمع على أساس العرق أو اللون أو الجنسية أو الدين أو الوضع... إلخ.
 - متضمنًا لمناقشات جماعية أو سياسية.
 - يحتوي خرق لحقوق الملكية الفكرية
- إن عدم الامتثال لهذه السياسة يمكن أن يؤدي إلى حجب المشارك.

الملحق 4 – خطة عمل المشاركة الإلكترونية

فيما يلي أبرز المهام التي نقتراح أن تنفذها الجهة الحكومية من أجل تفعيل ممارسات المشاركة الإلكترونية لديها مع جدول زمني للتنفيذ ابتداءً من تاريخ نشر هذه السياسة على موقع الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات:

#	المهمة	الفترة الزمنية (بالأشهر)
1	تكليف أحد الموظفين بمهمة "مسؤول المشاركة الإلكترونية".	1
2	مراجعة السياسة الداخلية للإعلام الاجتماعي وتحديثها وفقاً للموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي.	3
3	تنفيذ برامج تدريبية لموظفي الجهة حول محتويات هذا الدليل والسياسة الداخلية للإعلام الاجتماعي الخاصة بالجهة.	3
4	مراجعة صفحة المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة وتحديثها وفقاً للموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي.	2
5	مراجعة حسابات الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي وتحديث محتوياتها وفقاً للموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي.	1
6	البدء بتبني الموجهات الواردة في هذا الدليل في ممارسات المشاركة الإلكترونية للجهة.	3

الملحق 5 – تقييم مدى الالتزام بتنفيذ التفاصيل الواردة في هذا الدليل

المؤشرات التالية تساعد الجهة في تقييم مدى التزامها بالموجهات الواردة في هذا الدليل:

#	عناصر التقييم
1	هل تم تكليف أحد الموظفين بمهمة "مسؤول المشاركة الإلكترونية"؟
2	هل تمت مراجعة السياسة الداخلية للإعلام الاجتماعي وتحديثها وفقاً للموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي؟
3	هل تم تنفيذ برامج تدريبية لموظفي الجهة حول محتويات هذا الدليل والسياسة الداخلية للإعلام الاجتماعي الخاصة بالجهة؟
4	هل تمت مراجعة صفحة المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للجهة، وتحديثها وفقاً للموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي؟

عناصر التقييم

#

هل تمت مراجعة حسابات الجهة على مواقع التواصل الاجتماعي وتحديث محتوياتها وفقاً للموجهات الواردة في هذا الدليل الإرشادي؟	5
هل تنفذ الجهة ممارسة تحت بند (المعلومات الإلكترونية) مرة على الأقل أسبوعياً؟	6
هل تنفذ الجهة ممارسة تحت بند (الاستشارة الإلكترونية) مرة على الأقل كل ثلاثة أشهر؟	7
هل تنفذ الجهة ممارسة تحت بند (اتخاذ القرار الإلكتروني) مرة على الأقل سنوياً؟	8

- تقرير الحكومة الإلكترونية، 2014. الأمم المتحدة، نيويورك، الولايات المتحدة.
- تقرير وسائل التواصل الاجتماعي في العالم العربي - قمة رواد التواصل الاجتماعي العرب، 2015.
- سياسة المشاركة الإلكترونية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطر، 2015.
- قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2013 بشأن لائحة أمن المعلومات في الجهات الاتحادية.
- من المجلس إلى "الوسم" - جلسة العصف الذهني الإماراتي، كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، 2014.
- البوابة العربية لتكنولوجيا حكومة المستقبل (www.01government.com)
- الدليل الإرشادي للمتحدث الرسمي لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، الأمانة العامة لمجلس الوزراء في وزارة شؤون مجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة.
- كتيب كيف تمثل جھتك الاتحادية في قنوات التواصل الاجتماعي، الأمانة العامة لمجلس الوزراء، الإمارات العربية المتحدة.

- e-Participation as a Process and Practice: What METEP Can Measure, Why and How? UNDESA High-Level Meeting, Geneva, Switzerland, 24-26 July 2013
- GSA Social Media Handbook, General Service Administration, United States
- Social Media in Government, Government Information Services, New Zealand, 2011
- Style and Usage Guide of the Government of Catalonia's social networks