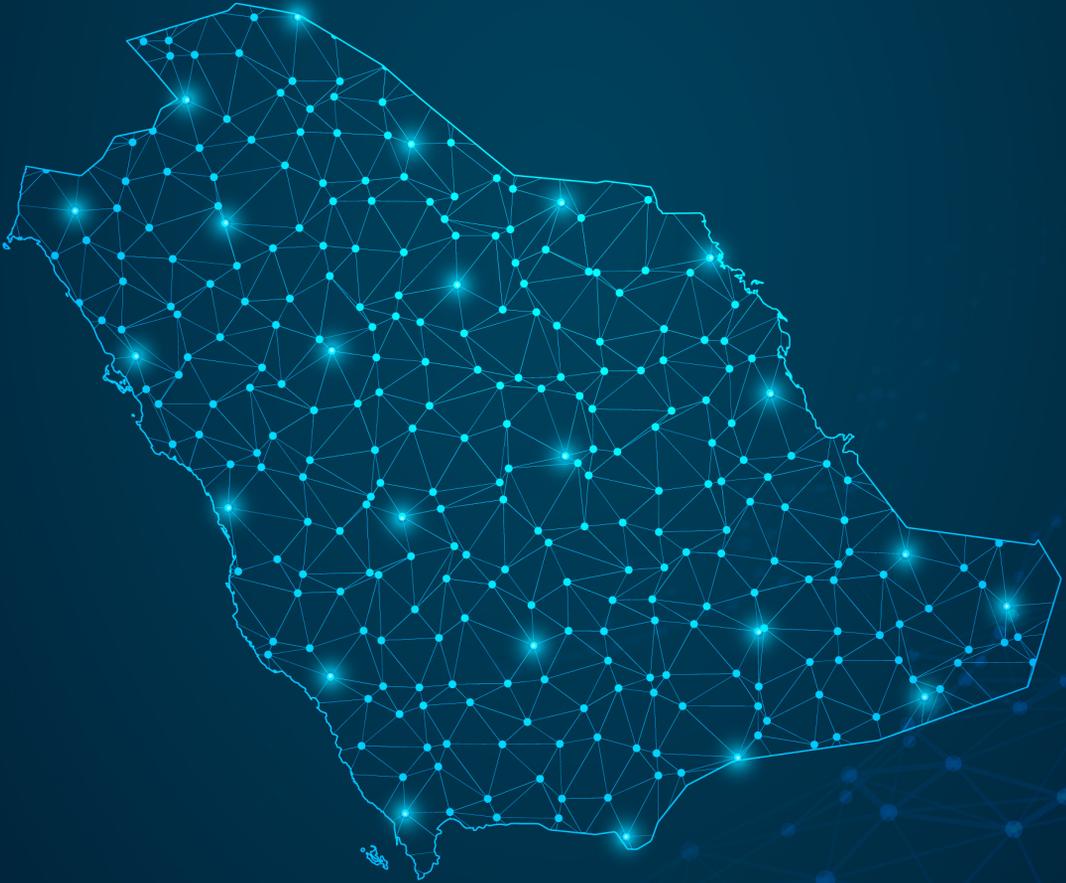




هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority

نتائج استبيان كن شريك المستقبل



الملخص

قائمة المحتويات



لمحة عامة

1

- الهدف من الملخص
- البيانات الديموغرافية
- تصنيف المشاركين

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور التنظيمات والتشريعات)

2

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور التنظيمات والتشريعات

3

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور المنصات الرقمية)

4

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور المنصات الرقمية

5

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور الابتكار الحكومي)

6

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور الابتكار الحكومي

7

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور الاستثمار الحكومي)

8

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور الاستثمار الحكومي

9

لمحة عامة

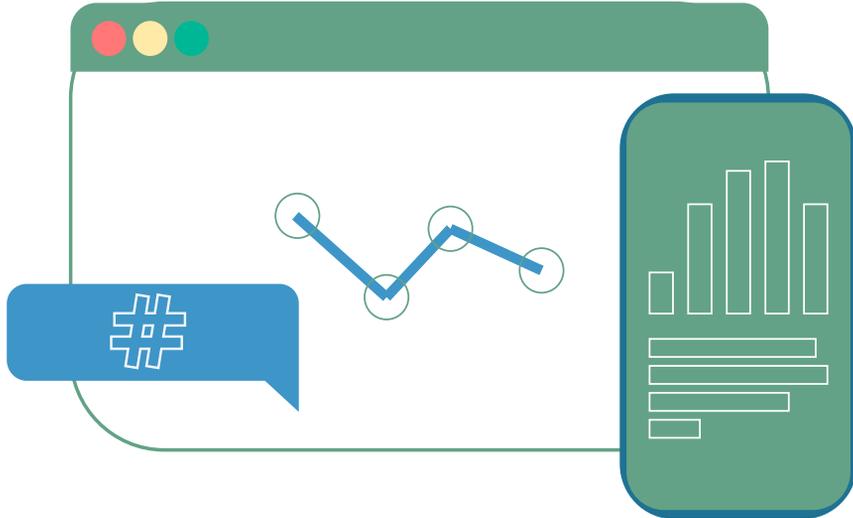
1

- الهدف من الملخص
- تصنيف المشاركين
- البيانات الديموغرافية

الهدف من الملخص:

يهدف هذا الملخص لاعطاء انطباع القطاعات عن نتائج الاستبيان منذ اطلاق حملة كن شريك المستقبل.

المنهجية المتبعة في تحليل النتائج:



تصنيف المشاركين في حملة الاستبيان:

إجمالي المشاركين

حتى تاريخ 9 أغسطس 2021 م

10305

هذه العينة من الأفراد تمثل المجتمع بنسبة ثقة 95% وهامش خطأ $\pm 3\%$



حكومي

1024

10%

خاص

497

5%

أفراد

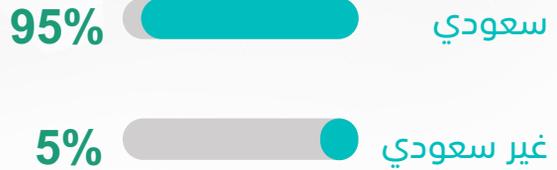
8783

85%

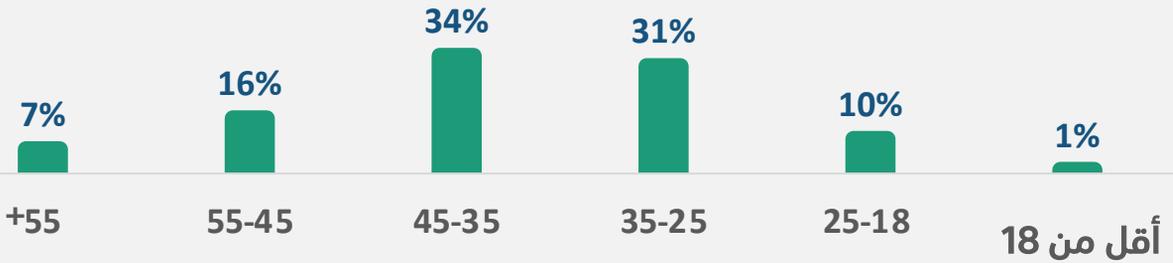
البيانات الديموغرافية حجم العينة: 10305

الجنس

الجنسية



العمر

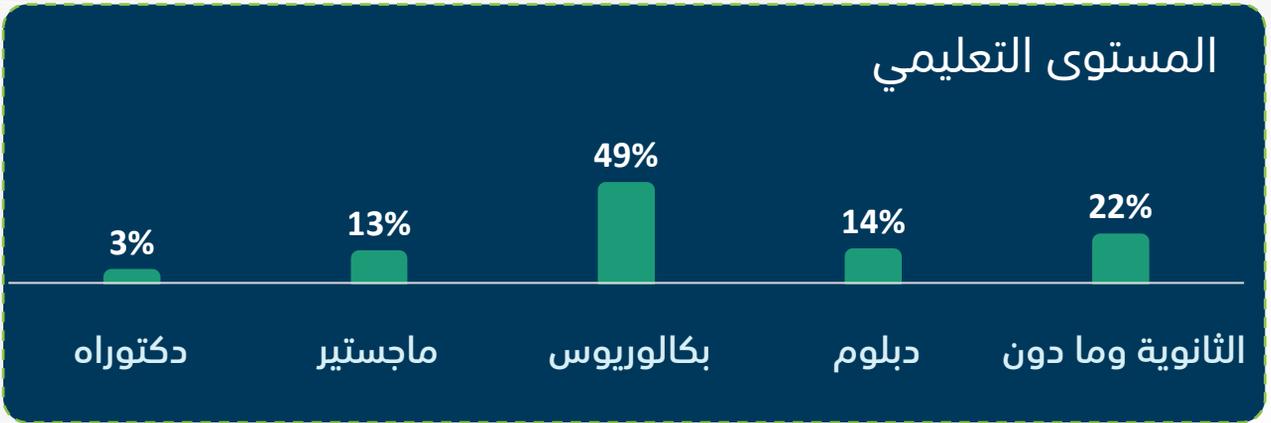


الحالة الإجتماعية



البيانات الديموغرافية حجم العينة: 10305

المستوى التعليمي



- القصيم
- عسير
- جازان
- تبوك
- الباحة
- الحدود الشمالية
- الجوف

المدينة المنورة



%5

أخرى



%21

الرياض



%41

مكة المكرمة

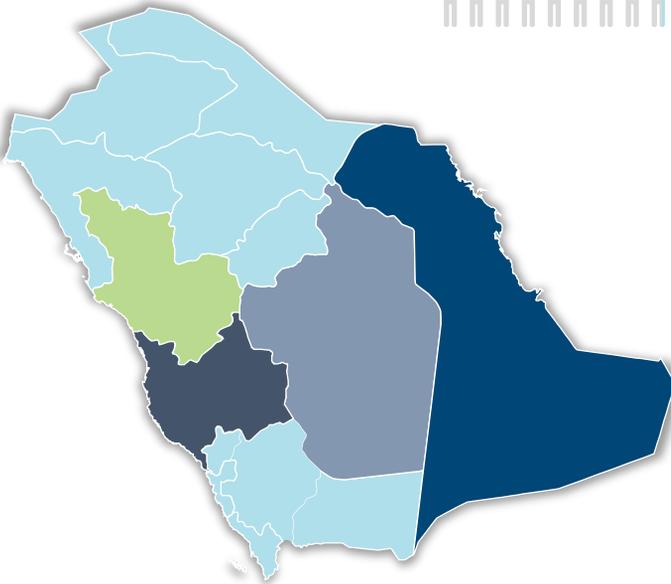


%20

الشرقية



%13



هل أنت متخصص في التقنية؟

%75

لا

%25

نعم

نسب تفاعل المشاركين من الفئات المختلفة (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي) مع محاور الاستبيان

محور التنظيمات والتشريعات

أبرز أفكار المحور تضمنت تحسين وتنوع الخدمات السحابية سواء كانت من مقدمي الخدمة أو وسائل استخدامها في القطاع الحكومي.

51.2%

محور المنصات الرقمية

أبرز أفكار المحور تركزت في تدريب منسوبي مراكز الاتصال والدعم الفني وتطوير آلية استقبال الشكاوي وتصعيدها في حال تأخر الرد.

28.7%

محور الابتكار الحكومي

أبرز أفكار المحور تمحورت باهتمام القطاعات في أن يتم العمل على جعل إجراءات أي خدمة رقمية سهلة ومتكاملة بين كل الجهات الحكومية و تكثيف تدريب الجهات.

19.3%

محور الاستثمار الحكومي

أبرز أفكار المحور اشتمل على العمل على الشراكة بين القطاع الخاص والحكومي كالنموذج الأمثل للاستثمار بين القطاعين وتوحيد الأنظمة الوطنية لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والتشغيل.

0.72%

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور التنظيمات والتشريعات)

2

- الموازنة بين السياسات والإجراءات
- تقييم التنظيمات والتشريعات
- مستوى استخدام الخدمات السحابية
- حوكمة أعمال السحابة الحكومية الرقمية
- مقدمي خدمات الحوسبة السحابية

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور التنظيمات والتشريعات)

توجد موافقة بين سياسات وإجراءات الجهات الحكومية عند تصميم الخدمات الحكومية من منظور نصف مجيبي القطاع الحكومي و (46%) من مجيبي القطاع الخاص ، كما أن نسبة الحيادية مرتفعة لدى القطاع الخاص .

متوسط تقييم التنظيمات والضوابط والمعايير المطبقة في الحكومة الرقمية (3.6) من 5 لدى مجيبي القطاع الخاص و (3.9) من 5 لدى مجيبي القطاع الحكومي .

مجيبيون القطاع الخاص راضون عن مستوى استخدام الخدمات السحابية بقطاع الحكومة الرقمية بنسبة (53%) كما أن نسبة الحيادية قريبة جداً من الرضا (35%) .

ما يقارب نصف مجيبي القطاع الحكومي (62%) راضين عن حوكمة أعمال السحابة الحكومية الرقمية والسحابات ذات العلاقة بقطاع الحكومة الرقمية .

(59%) من مجيبي القطاع الحكومي راضين عن مقدمي خدمات الحوسبة السحابية الحكومية الرقمية والسحابات ذات العلاقة ، أما نسبة الحيادية فقد كانت (31%) .

(22%) من اقتراحات الأفراد التي تساعد الجهات الحكومية لتقديم خدمات رقمية مبتكرة تكونت في جمل من 50 كلمة وأكثر بينما مجيبي القطاع الحكومي تمثلت أفكارهم في (26%) .

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور التنظيمات والتشريعات:

3

• التنظيمات والتشريعات
الاقتراحات

أبرز 10 أفكار للتنظيمات والتشريعات



1 توفير قوالب جاهزة وموحدة للتقارير المطلوب تطويرها كوثائق الحكومية و توحيد معايير قبول المرفقات

2 هناك موافقة بين السياسات والإجراءات، ولكن يحتاج فترة تمهيد لمتلقي الخدمة للتجهيز التحويلي و فترة تجربة للتعامل مع التطبيق العملي بفعالية.

3 يجب أن تتحسن وتزيد سعة الخدمات السحابية لتستجيب الخدمة لطالبيها بشكل أفضل

4 لا يوجد خدمات سحابية غير سدايا وديم نحتاج تطوير اكثر وخدمات متنوعة

5 نريد ضمان خصوصية الأفراد من إمكانية تعرض بياناتهم للاطلاع من غير المعنيين في الجهات الحكومية

6 تحديد المهام والصلاحيات والارتباطات والمسؤوليات وفك التداخلات التي تؤثر على جودة الاداء

7 تشريع بعمل لجنة مهمتها السنوية المرور علي ادارات الحكومة الرقمية وذلك لحل المشاكل التي تواجه هذه الادارات

8 تدعيم مراكز الاتصال وخدمة العملاء بكوادر مدربه مهنيا وشخصيا كونها الوجه الاخر للمنظمة

9 اتمنى إعادة دراسة جميع التنظيمات المطلقة و المعلنة و الخروج بتعليمات تنظيمية موحده و شامله و واضحة

10 من الأفضل موائمة الخدمات الرقمية عند تصميمها مع اجراءات وسياسات الجهات الحكومية ولكن بعض الخدمات الرقمية من الممكن أن تملك خواص مختلفة عن الاجراءات المعتادة في الجهات بحيث تسهل عملية الاجراء وتسرع من إنجاز المعاملة.

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور المنصات الرقمية)

4

- مستوى خدمات المستخدمين
- سهولة وتكامل التجربة
- آلية استقبال الشكاوي
- أنواع الابتكار والتطور
- الخدمات الحكومية

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور المنصات الرقمية)

● حقق الرضا عن مستوى خدمات المستخدمين ومراكز الاتصال والدعم الفني النسبة الأعلى لدى (72%) من مجيبي القطاع الحكومي و(58%) من المجيبين الأفراد و (49%) من مجيبي القطاع الخاص .

● كان متوسط تقييم سهولة وتكامل تجربة الخدمات الحكومية الرقمية (3.9) من 5 لدى المجيبين الأفراد و (3.5) من 5 لدى مجيبي القطاع الخاص.

● فيما يخص الرضا عن آلية استقبال الشكاوى ومعالجتها حققت الحيادية لدى المجيبين الأفراد النسبة الأعلى (28%) بينما (41%) من مجيبي القطاع الخاص وما يقارب نصف مجيبي القطاع الحكومي (64%) راضين عن آلية استقبال الشكاوى ومعالجتها.

● حقق الرضا عن الخدمات الحكومية النسبة الأعلى لدى أكثر من ثلاثة أرباع المجيبين الأفراد (80%) وأكثر من النصف بقليل من مجيبي القطاع الخاص (64%).

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور المنصات الرقمية:

5

• المنصات الرقمية
الاقتراحات

أبرز 10 أفكار للمنصات الرقمية



1

استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة تواصل مع الجهات الحكومية

2

جمع المنصات بـمكان واحد وتسجيل الدخول لها بطريقة واحدة لأنها تسبب تشتيت للمستخدم وصعوبة لكبار السن بسبب كثرة عددها

3

العمل على آلية للتصعيد او المتابعة في حال عدم الحصول على المستوى المطلوب من الخدمة

4

تفاعل الدعم الفني والرد يكون عادة غير شافي ولا يحل المشكلة وذلك لابد أن تكون هيئة الحكومة الرقمية وجهة تصعيد في حال عدم تجاوب الجهات الحكومية في حل المشكلات.

5

العمل على توحيد تسجيل دخول موحد حيث بعض القطاعات لديها تسجيل خاص بها اضافة للنفاذ الوطني مما يسبب نوع من الخلط والارباك

6

اعداد مسارات مكتملة لتقديم الخدمات وليس حسب وجهة نظر كل جهة ليتمكن المستخدم من تقديم طلب واحد وليس عدة طلبات من جهات مختلفة

7

العمل على تحمل الموقع ضغط عدد الشكاوي في حال هناك مشكله

8

كثرة الخطوات في الحصول على خدمة والاهم كثرة المنصات .. وأيضا تعطل الانظمة والاهم عدم وضوح انواع المتصفح للاستخدام من قبل المنصة

9

يوجد ضعف في جودة الخدمات المقدمة وان كانت متوفرة وكذلك ضعف شديد في الدعم الفني لهذه الخدمات

10

اقترح طريقة تواصل اكثر عملية تمكن الشخص من عدة خيارات كا ارفاق صورة و فيديو و صوت عند الحاجه ايضا اوقات كثيره لا يكون هناك اي استجابة من ارقام الدعم الفني فنجد انفسنا عند طريق مسدود خاصة مع عدم استقبال المنشأة الحكومية الا بمواعيد

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور الابتكار الحكومي)

أنواع الابتكار والتطور

6

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور الابتكار الحكومي)

● إجراءات عمل سهلة ومتكاملة مع جهات حكومية متعددة أكثر نوع اهتمام به غالبية المجهيين (77%-78%) من كل الفئات (أفراد - قطاع خاص - قطاع حكومي) يليها خدمات رقمية فورية كأنواع ابتكار وتطوير الذي يود المجهيين أن يتم العمل عليه في الخدمات الحكومية الرقمية.

● أكثر من نصف مجيبي القطاع الخاص (56%) والقطاع الحكومي (36%) لديهم أفكار تساعد الجهات الحكومية لتقديم خدمات رقمية مبتكرة بينما (33%) من المجهيين الأفراد لديهم أفكار .

● يوجد اهتمام كبير (دائم-غالباً) بالابتكار واستخدام التقنيات الناشئة في الجهات الحكومية من منظور ما يقارب نصف مجيبي القطاع الحكومي (58%)

● الجهات الحكومية بحاجة إلى تدريب عالي جداً في مجال التحول الرقمي والابتكار واستخدام التقنيات الناشئة من منظور (69%) من المجهيين في القطاع الحكومي .

● تطوير التطبيقات ، إدارة الجودة ، و البنية التحتية والعمليات من أكثر التخصصات والمهارات التي تحتاجها الجهة الحكومية من وجهة نظر نصف مجيبي القطاع الحكومي .

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور الابتكار الحكومي:

7

• الابتكار الحكومي
الاقتراحات

أبرز 10 أفكار للابتكار الحكومي



1

إضافة فيديو تعريفى عن الخدمة الجديدة واجراءاتها. لكي يأخذ فكرة وتصور عن الواجبات التي يجب ان يعمل بها وبحيث تتم عمليه المراجعة بشكل اسرع واسهل

2

ربط الملف الطبي للمواطن برقم سجله المدني في جميع مستشفيات المملكة

3

عندما يريد صاحب عمل إنهاء نشاطه نهائياً يكون ذلك عن طريق موقع واحد تجمع فيه جميع الخطوات والالتزامات التي يجب عليه إجراؤها لدى جميع الجهات وعند الانتهاء من كل جهة يوضع علامة صح أمامها وتعني انتهاء التزامه مع تلك الجهة ثم ينتقل للأخرى حتى ينتهي من الجميع

4

الشفافية. مثال: أطلب تسجيل علامة تجارية وترفض أتلقي اتصال شرح كامل لماذا رفضت وكيف يتم حل الإشكال

5

إطلاق برنامج وطني متكامل للتدريب والتطوير خاص بتطوير مجموعة المهارات والكفاءات لمنسوبي الجهة الحكومية وتهيئتهم لقيادة دفة التحول الرقمي في الجهة . بحيث يكون على شكل مسارات تدريبية وخطط سنوية تحت إدارة مركزية خارج تلك الجهات

6

أخشى أن يتم تطبيق التقنيات الناشئة لمجرد تطبيقها وليس لأنها تحقق احتياجات المستخدمين. مثلاً وجود شات بوت لن يحقق الرد على العملاء إن كانت البيانات في قاعدة البيانات غير صحيحة أو ناقصة أو غير موجودة في الأصل.

7

وضع قسم الاسئلة الشائعة في كل خدمه حيث تعد الوسيلة الامثل لاختصار الوقت

8

من المناسب العمل على زيادة الوعي عند الموظفين الحكوميين على استبدال الانظمة التقليدية الورقية وإحلالها بالأنظمة الإلكترونية، ومن المناسب ان يكون هناك حافز لتشجيع منسوبي الجهات الحكومية على استخدام المنصات الحكومية

9

لا يوجد ادراك لأهمية التقنية واستخدام الذكاء الصناعي في العديد من العمليات مما يقلل الاخطاء في الادخال واختصار الوقت

10

انشاء منصة تقوم بإصدار كافة التصاريح و متطلبات نشاط السجل التجاري بحيث يكون على المستثمر او الناشئة بعمل تجاري اصدار السجل التجاري و بعد ذلك يكون هناك chain(سلسلة) متكاملة بتسجيل صاحب المنشأة بكل الجهات ذات العلاقة

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور الاستثمار الحكومي)

8

- النموذج الأمثل للاستثمار والشراكات
- تحقيق الكفاءة في التشغيل والانفاق في الخدمات

كيف تفاعلت الفئات (الأفراد والقطاع الخاص والحكومي والغير ربحي مع محور الاستثمار الحكومي)

● الشراكة بين القطاع العام والخاص (PPP) هو النموذج الأمثل للاستثمار لدى (64%) من مجيبي القطاع الخاص و (75%) من مجيبي القطاع الحكومي .

● بناء أنظمة وطنية موحدة من أهم المدققات لأعلى مستوى من الكفاءة في التشغيل والانفاق في خدمات الحكومة الرقمية من منظور (70%) من مجيبي القطاع الخاص و (71%) من مجيبي القطاع الحكومي يليها توحيد مراكز البيانات الحكومية .

أبرز 10 أفكار من كافة الفئات لمحور الاستثمار الحكومي:

9

• الاستثمار الحكومي
الاقتراحات

أبرز 10 أفكار للاستثمار الحكومي



1 اعتقد وجود مشاريع تكاملية بين القطاع الحكومي والخاص من ناحية الربحية ينقل الخدمة لمستوى افضل وادق . share revenue model نموذج مشاركة الارباح

2 الاستفادة من الأنظمة المطورة داخلياً في بعض الجهات الحكومية وتعميمها على بقية الجهات بعد تخصيصها حسب الاحتياج الفعلي للجهة بتكاليف تعود للجهة المالكة لهذه التطبيقات

3 ربط البحوث والمشاريع العسكرية و الطبية مع بيئة رواد الاعمال بحيث يكون هناك تكامل في استخدام الموارد و تعظيم القيمة الاقتصادية بأبعاد مختلفة في مجالات متعددة في نفس الوقت

4 تجربة بريطانيا في استخدام المصادر المفتوحة و تجربته البلاغات الأمنية في النموذج البريطاني

5 هيئة الزكاة والدخل هم افضل بوابة ودعم فني سريع تعاملت معه في اي جهة حكومية ، لم يسبق لي رؤية موقعهم وخدماتهم انقطعت من قبل والدعم الفني جدا سريع ومتوفر من خلال الهاتف والشات والايمليل.

6 المشاركة الثلاثية القطاع العام (الدور الإشرافي والرقابي) القطاع خاص (الدور التنفيذي والمالي) القطاع الغير ربحي (لدور التشغيلي والتطوعي) المشاريع المشتركة بين القطاعات الثلاثة دور القطاع العام للدراية التامة بالتشريعات والإجراءات وعملية قياسها القطاعات

7 الإستفادة من مايكروسوفت وقوقل في خدمة القطاع الغير ربحي

8 لابد من اشراك القطاعين وفك عقدة الاحتكار على جهة واحدة سواء كانت حكومية او خاصة

9 توسيع قاعدة البيانات السحابية عن كل شخص او عنوان لشركة أو مؤسسة والربط بينها لسهولة الأعمال وجودة الخدمات ودقتها وسرعة الاستفسار والبحث والمعالجة كذلك وأعتقد أن هناك برامج ضخمة وعملقة مثل توكلنا التي تعتبر مفخرة للتميز الحكومي وسرعة إيجاد طول للكثير م

10 تجربة تعاون وشراكة Udacity مع Misk لتقديم دورات تأهيليه لرأس المال البشري والتي من خلالها تقدم محتوى قيم في مجال التقنيات الناشئة والذكاء الاصطناعي وتحليل الأعمال الذي من شأنها تطوير الخدمات الحكومية الرقمية عن طريق تطويرها بأيدي الكوادر الوطنية الشابة.

أبرز ما ذكره المتفاعلون أثناء الحملة

ماذا يقولون؟

10

أبرز ما ذكره المتفاعلون أثناء الحملة

بناء وتطوير منظومة حكومية رقمية متكاملة ومتطورة، يختصر فيها الوقت والجهد على المستخدمين سواء أفراد أو مؤسسات وشركات وتسهل لهم إنجاز تعاملاتهم الحكومية بكل يسر وسهولة

ضم جميع الدوائر الحكومية التي تقدم خدمات للمواطنين في موقع أو تطبيق واحد

تفعيل دور الذكاء الاصطناعي دون الحاجة للدخول وملء بيانات هي بالأصل موجودة داخل نظام الحكومة وربطها بمعلومات المواطن سواء الراتب أو أهليته للحصول على خدمة من وزارة الاسكان وعدد أفراد أسرته وجميع البيانات التي ليس بحاجة لإدخالها من جديد

طرح المشاريع المقترحة في حاضنات للخدمة يتم تجربتها بشكل سريع ومباشر او في وقت قياسي ليتم تقييمها كمرحلة أولى وبعد ذلك على فئة من المستخدمين ويتبعها التعميم للخدمة

الربط الالي عن طريق مركز المعلومات ووزارة سكني مع المطورين العقاريين بالوحدات الفعلية المتواجد وربط السعر لكي لا يتم التلاعب

توفير أجهزة الخمة الذاتية في بعض الإدارات الحكومية ليسهل استخراج الثبوتيات

الاهتمام بالرد على اتصالات المواطنين والاهتمام بحل المشكلات

وضع جهة رقابية الكترونية تكون مسؤولة عن جميع الجهات , مع تأكيد وجود تواصل بين المستخدمين والجهة الرقابية

انشاء هيئة حكومية مستقلة تتولى التنسيق مع الجهات الحكومية والقطاع الخاص كل ما يتعلق بالحكومة الالكترونية

بعض التشريعات تصل عن طريق قرارات وارقام وتواريخ أمل ان تصل للمستفيد بطريقة فلم وتأقي مختصر للمطلوب

أبرز ما ذكره المتفاعلون أثناء الحملة

أقترح نشر مقطع فيديو (1- 2 دقيقة) عن كيفية استخدام كل خدمة عند اختيارها

تطوير مراكز الاتصال واعطاهم الصلاحية في تسهيل المعاملات للعميل في حاله الشكوى

نقاط التفيتش الامنية يتم تطويرها وأتمتها ويكون بشكل سريع بتأمين صلاحيات واجهزة لكشف الهوية والتزوير في حينه بنظام بصمة العين في مداخل المدن

نحتاج دعم فني ذو صلاحيات عالية لحل المشاكل بشكل فوري ما لدينا الآن هو جهاز حكومي قوي بخدمة دعم فني ضعيفة محدودة الصلاحيات والخبرة

انشاء منصة رقميه باسم (منصة العصف الذهني) يتم استقبال جميع اقتراحات وافكار افراد المجتمع سوا اقتراحات رقميه او أفكار تخدم البلد وتساعد فالتنمية فتكون منظومه جماعيه وربما مقترح يفتح الافاق ويكافئ كل صاحب مقترح مدروس ويثبت نجاح

الربط الالي عن طريق مركز المعلومات و وزارة سكني مع المطورين العقاريين بالوحدات الفعلية المتواجد وربط السعر لكي لا يتم التلاعب

وضع جهة رقابية الكترونية تكون مسؤولة عن جميع الجهات , مع تأكيد وجود تواصل بين المستخدمين والجهة الرقابية

ان تكون هناك الية عند وفاة المواطن يتم تقسيم مال وممتلكات المتوفي على ورثته دون الرجوع لتوكيل كبير الأسرة لإصدار حصر او ورثه توكيله بالبيع بل يكون حصر الورثة مدرج بالحكومة مسبقا، لئلا تتجمد الأصول والعقارات بدافع الأنانية بينما الورثة في حابه

موقع رقابي على المواقع الحكومية وسرعة تنفيذ الإجراءات والشكاوي المتعلقة بالمستفيدين وتقييمها من قبل المستفيدين والتطوير في اصلاح الاشكاليات المتعلقة بها

انشاء بنك رقمي الإلكتروني و انشاء عملات رقميه بدل العملات الورقية كون اكثر ما يتم العمل به عبر الاسواق و المتاجر المحلية و العالمية هو العمليات المصرفية الرقمية



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority