



الدليل التعريفي لبرنامج التميز الرقمي



المحتويات

3	01	مقدمة
4	02	أهداف الدليل التعريفي
4	03	نطاق الدليل التعريفي
4	04	الفئات المستهدفة
5	05	برنامج التميز الرقمي
5		5.1 التميز الرقمي ومكوناته
7		5.2 إمكانات البرنامج
8		5.2.1 تقييم البُعد
9		5.2.2 دليل التميز للبُعد
9		5.2.3 الشهادات والأوسمة
10		5.2.4 التقارير والدعم
10		5.2.5 التدريب
11		5.3 دورة برنامج التميز الرقمي
12	06	جدول التعريفات

يعد تعزيز فاعلية الحكومة أحد أهم توجهات وتطلعات رؤية المملكة 2030 والذي يندرج تحت ركيزة "وطن طموح"، ويعد التحول إلى حكومة رقمية رائدة على مستوى العالم أحد أهم الروافد لتحقيق ذلك عبر تعزيز الكفاءة والتميز الرقمي للجهات الحكومية ورفع مستوى نضج الممارسات الرقمية فيها في مختلف المجالات والقطاعات.

تعمل هيئة الحكومة الرقمية على تحقيق ذلك عبر العديد من الاستراتيجيات والبرامج والجهود المختلفة بالشراكة مع الجهات الحكومية المختلفة سعياً للوصول إلى حكومة رقمية رائدة تقدم خدمات متميزة تستهدف المواطنين والمقيمين والزوار والقطاعات المختلفة الحكومية والخاصة، مما يعزز مكانة المملكة عالمياً.

ولبناء على ذلك وتعزيزه، تم تصميم برنامج التميز الرقمي ومنهجيات عمله لتكون مرجعاً وطنياً شاملاً في مجال التميز الرقمي.

02. أهداف الدليل التعريفي

يهدف هذا المستند إلى تقديم نظرة شاملة عن برنامج التميز الرقمي بما يشمل:



03. نطاق الدليل التعريفي

يشمل هذا المستند تفاصيل تغطي:



04. الفئات المستهدفة

تستهدف الوثيقة العاملين في الجهات الحكومية والخاصة على الأعمال المتعلقة بالتحول الرقمي.

05. برنامج التميز الرقمي

5.1. التميز الرقمي ومكوناته

• التميز الرقمي

هو برنامج يهدف إلى تمكين الجهات من رفع مستوى نضجها في المجالات الرقمية المختلفة عبر تبني أفضل الممارسات والمنهجيات بهدف تحقيق التميز الرقمي الشامل.

يتم ذلك عبر تقييم الجهات وفق آلية شاملة تم تصميمها لتحديد مستوى التميز في مختلف الأبعاد الرقمية من حيث تطبيق أفضل الممارسات والنظر في النتائج والمخرجات مع تقديم الوثائق الداعمة لإثبات ذلك، بناءً عليه، يتم إصدار تقارير بمستوى النضج والتوصيات التحسينية مع منح شهادات وأوسمة تناسب مستوى التميز المحقق وفق معايير محددة، ويتبع ذلك تقديم خدمات دعم لتمكين الجهات من تحسين مستوى التميز.

• مجالات وأبعاد التميز الرقمي

تم تطوير مجالات وأبعاد التميز الرقمي باعتبار الجهود الحالية في الهيئة واستناداً إلى المقارنات المعيارية لتجارب مشابهة في دول أخرى والاستئناس بلُبرز المنهجيات العالمية ورأي الخبراء والمختصين في المجالات الرقمية المختلفة، نتج عنها خمسة مبادئ توجيهية تم الاعتماد عليها في التصميم:

1. **الشمولية:** تغطية جميع المكونات الرقمية الرئيسية وضمان عدم فقدان أي مكونات رقمية رئيسية
2. **المرونة:** إمكانية تعديل مكوناته بسهولة حسب الحاجة والتطورات من خلال الإضافة والإزالة والدمج
3. **الاستدامة:** ضمان الملائمة على المدى الطويل بدلاً من اتباع التوجهات المؤقتة وقصيرة الأمد
4. **تبني الحقائق:** دعم بناء القرارات والإجراءات على البيانات والأبحاث والممارسات التي أثبتت جدواها لضمان الموثوقية والفعالية
5. **تحقيق النتائج:** التركيز على النتائج وتحقيق التأثير المطلوب بدلاً من تطبيق الممارسات فقط



شكل (1): مبادئ تصميم برنامج التميز الرقمي

• مكونات التميز الرقمي

يتكون التميز الرقمي من 4 مجالات رقمية رئيسية، يندرج تحتها 15 بُعداً.

- **المجالات (المستوى 1):** المجالات الرقمية الأساسية لنموذج تشغيل الجهات التي تمكنها من تحقيق أهدافها التشغيلية والاستراتيجية
- **الأبعاد (المستوى 2):** الأبعاد الرئيسية التي تحدد القدرات المخصصة المطلوبة على مستوى الجهات المتميزة رقمياً



شكل (2): مجالات وأبعاد التميز الرقمي

5.2. ممكنات البرنامج

تم تحديد عدد من الممكنات لتفعيل البرنامج وضمان تحقيق أهدافه بشكل مستدام، وتشمل التالي:

1. التقييم

نموذج يحتوي عدداً من المكونات الفرعية والمعايير التي تم وضعها لتقييم مستوى تبني الجهة للممارسات المحددة ضمن التميز الرقمي وتحديد لمستوى تميزها.

2. دليل التميز للبعد (لدليل الاسترشادي)

هو دليل مختصر يبين المعايير المتوقع توفرها لكل ممارسة في البعد المستهدف بهدف مساعدة الجهات على رفع مستوى النضج والتميز لديهم.

3. الشهادات والأوسمة

تمنح شهادة تميز رقمي بمستوى محدد من خمسة مستويات تصدر من هيئة الحكومة الرقمية للجهة بناء على نتيجة التقييم. بالإضافة الى أوسمة تميز للجهات المحققة عدة شهادات تميز لأبعاد مختلفة

4. التقارير والدعم

تقرير يوضح مستوى التميز في كل بعد مع بيان لأبرز نقاط القوة ونقاط التحسين ومبادرات التحسين المقترحة مع خدمات دعم يتم تقديمها وفق خطة التحسين بناءً على مستوى النضج المحقق للجهة بهدف تمكينها من رفع مستوى النضج وصولاً للتميز المرجو.

5. التدريب

تقديم برامج تدريبية فردية متعلقة بالأبعاد.

5.2.1. تقييم البُعد

يتم تقييم البُعد للجهات عن طريق مشاركة نموذج تفصيلي يحتوي على عدد من المعايير مبنية على أفضل الممارسات العالمية لتحقيق التميز في البُعد، ولكل معيار مستويات مختلفة تعكس مدى تبني الجهة لهذه المعايير.

- تنقسم معايير البُعد إلى عدة محاور فرعية، بعضها عامة وتنطبق على جميع الأبعاد وبعضها فنية متخصصة بحسب طبيعة البُعد حيث المحاور العامة المشتركة هي:

1. التخطيط والاستراتيجية

2. رأس المال البشري والكفاءات

3. توظيف التقنيات

4. النتائج والأثر المتحقق

- تتدرج مستويات التميز لكل معيار إلى خمس مستويات مختلفة
- يتطلب من الجهة توفير أدلة داعمة لكل معيار للتحقق من صحة مستوى التقييم
- لبعض الأبعاد، يوجد عدد من المتطلبات والاشتراطات الأولية لتأهيل الجهة لدخول مرحلة التقييم.

طريقة التقييم

يتم مشاركة نموذج التقييم مع الجهة المشاركة، والذي يحتوي على معايير التميز ومستوياته

- تقوم الجهة بتقييم التبنى عبر تعبئة نموذج التقييم كالتالي:

1. يتم اختيار الإجابة الأقرب لتبني الممارسة داخل الجهة في كل معيار

2. يتم جمع وتسمية الوثائق الداعمة باسم يعبر عن المعيار المرتبط لتسهيل الرجوع إليه من قبل المقيمين في الهيئة وتسجيل ذلك في خانة الملاحظات بالنموذج

3. يتم إضافة ملاحظات تفصيلية في كل معيار حتى تسهل عملية التدقيق والتقييم من قبل فريق الهيئة في ذات النموذج

4. يتم مشاركة التقييم الذاتي والوثائق الداعمة للتقييم مع فريق الهيئة

- تتم مراجعة الوثائق الداعمة من قبل المختصين والخبراء في الهيئة للتحقق من شموليتها وارتباطها بكل معيار، وفي حالة عدم وجود أدلة كافية، يتم التواصل مع الجهة لطلب وثائق إضافية
- يتم إجراء التقييم النهائي للجهة من قبل فريق الهيئة استناداً للوثائق الداعمة للتأكد من مدى الالتزام بكل معيار

5.2.2. دليل التميز للبعد

يهدف دليل التميز إلى تقديم تصور شامل لأفضل الممارسات العالمية والتي تتضمن جميع مكونات محور البعد، مثل التخطيط، والمنهجيات المتبعة، وتحقيق القيمة بالإضافة لعرض معايير التميز بطريقة واضحة ومنظمة لتمكين الجهات للوصول إلى مستويات التميز المتقدمة في كل بعد.

يفصل دليل التميز المعايير المتعلقة بكل بُعد ويحدد مستويات التميز، حيث تعتمد المعايير على تقييمات موضوعية وقابلة لقياس الممارسات المؤسسية، ويتم تحديثها بشكل دوري لمواكبتها مع التوجهات الرقمية العالمية.

5.2.3. الشهادات والأوسمة

يتم تكريم الجهات المشاركة لإبراز جهودها وتحفيز الجهات الأخرى على التميز وذلك من خلال منح الشهادات والأوسمة.

1. الشهادات:

- يتم منح الجهات شهادات تميز صالحة لمدة فترة معينة من تاريخ الإصدار (يعتمد على البعد)
- تصنف الشهادات بـ 5 مستويات للتميز
- تمنح الشهادة بمستوى التميز بحسب النتيجة الإجمالية للتقييم
- بإمكان الجهة طلب تجديد الشهادات في حال انتهاء التاريخ المحدد لصلاحية الشهادة ويتم ذلك من خلال آلية مختصرة.
- ينتفي حق الجهة الحكومية بإعادة تجديد الشهادة ويتم طلب التقييم من جديد في الحالات التالية:
- تم تغيير معايير التقييم بنسبة أكبر من 30% منذ منح الشهادة للجهة
- يوجد تحديث جوهري في تكليف أو هيكل (دمج/انفصال) الجهة

2. الأوسمة

يتم منح الجهات أوسمة تميز بناء على عدد الشهادات ومستوياتها، ونسبتها من عدد الأبعاد في برنامج التميز الرقمي. وذلك لتحفيز الجهود في الجهات التي تعمل على التميز في المجال الرقمي بشكل متكامل.

الأوسمة	نسبة الاكتمال من الأبعاد المفعلة	المستوى المطلوب من الشهادات
 البرونزي	+35%	60% منها مستوى ثالث+
 الفضي	+60%	70% منها مستوى ثالث+
 الذهبي	+80%	50% منها مستوى رابع+

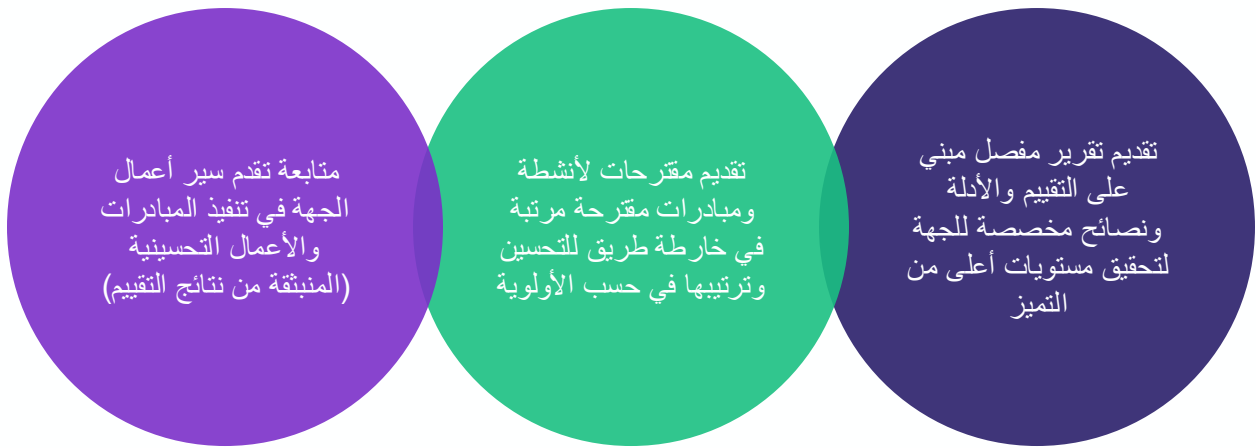
5.2.4. التقارير والدعم

تم تصميم لوحة لمتابعة مستوى التميز الرقمي عبر مستويين رئيسيين:

- **لوحة أداء على المستوى الوطني:** وتوضح مستويات الأداء لكافة القطاعات والجهات في جميع الأبعاد الرقمية مع تحليل لنقاط القوة وفرص التحسين على المستوى الوطني
- **لوحة أداء على مستوى الجهة:** ويركز على مستوى التميز للجهة بحسب الأبعاد المختلفة التي تم تقييمها مع تفصيل لنقاط القوة، فرص التحسين وخارطة طريق مبسطة تشمل مبادرات مقترحة للتحسين

دعم الجهات لتحقيق التميز

تقدم فرق الهيئة المختلفة خدمات الدعم المتخصص للجهات المشاركة بعد الانتهاء من مرحلة التقييم وإعلان النتائج وذلك بهدف تمكينها من رفع مستوى نضجها، ويتضمن هذا الدعم:



5.2.5. التدريب

يتم تقديم برامج تدريبية لمنسوبي الجهات الحكومية لرفع مستوى المعرفة وتمكين رأس المال البشري من تبني أفضل الممارسات في الأبعاد الرقمية المختلفة. وذلك من خلال:

- **محتوى تدريبي:** يتم بناء محتوى تدريبي مختص لأبعاد التميز الرقمي المختلفة
- **دورات تدريبية فردية:** يتم تقديم دورات تدريبية لمنسوبي الجهات الحكومية من خلال خبراء ومختصين في المجال
- **شهادات احترافية:** يتم تقديم شهادات احترافية مختلفة بالتعاون مع معاهد أكاديمية مختصة

5.3. دورة برنامج التميز الرقمي

تتكون دورة برنامج التميز الرقمي من 6 مراحل



02. المشاركة:

تقوم الجهات المرشحة أو المتقدمة ذاتيا بالمشاركة في بُعد أو أبعاد برنامج التميز الحكومي الرقمي



01. تصميم وتطوير المنهجيات:

تقوم هيئة الحكومة الرقمية بتطوير أو تحديث منهجيات أبعاد التميز الرقمي



04. التحقق:

يعمل الخبراء في هيئة الحكومة الرقمية بتحليل التقييمات الذاتية وتوفير خارطة طريق لتحديد الفجوات وتحسينها



03. التقييم الذاتي:

تجري الجهات الحكومية تقييما ذاتيا وتقدم الأدلة ذات الصلة



06. الدعم

تقديم الدعم ومقترحات التحسين بحسب حاجة الجهة وتقرير التوصيات



05. النتائج:

تشارك الهيئة الجهات بنتائجها وتقريرها المفصل موضحا نقاط القوة والتحسين لدعمها في التحسين المستمر

شكل (2): دورة برنامج التميز الرقمي

06. جدول التعريفات

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية – أينما وردت في هذه الوثيقة – المعاني المبينة أمام كل منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
التميز الرقمي	نموذج لأسس واضحة و توحيد لمعايير التميز في مختلف مجالاته وأبعاده ويشمل تقييم أداء الجهات، وتقديم استشارات متخصصة، وتطوير ادلة استرشادي لمعايير التميز الرقمي.
البعد الرقمي	هو نطاق متفرّع من مجال رقمي محدد ضمن إطار التميز الرقمي الحكومي، ويشمل مجموعة من المكونات الفرعية التي تتضمن معايير وممارسات رقمية معتمدة. يُستخدم هذا البعد كمرجع لتقييم مدى نضج وتميز الجهة الحكومية رقميًا في المجال المعني، مما يساهم في قياس الأداء وتحديد فرص التحسين والتطوير
شهادة تميز	هي شهادة تبيين مستوى نضج ممارسة بعد رقمي معين من المستوى الاول الى المستوى الخامس ولها تاريخ صلاحية محدد.
أوسمة التميز	هي أوسمة الكترونية تمنح للجهات التي حققت مستويات مرتفعة من التميز في عدة من الأبعاد والمجالات الرقمية. وتنقسم للمستويات مختلفة تحدد من خلال معايير مسبقة.



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority