وزارة الاستثمار
Ministry of Investment

أسس مركزية المستفيد

وزارة الاستثمار

2023

V1.0

ص. ب 5927 الرياض 11432، المملكة العربية السعودية misa.gov.sa

وزارة الاستثمار
Ministry of Investment

قائمة المحتويات

مقدمة 3

الأهداف 3

نطاق العمل وقابلية التطبيق 3

بنود السياسة 4

5.1وضع أسس مركزية المستفيد 4

5.2تحسين تجربة المستفيد 6

5.3تعزيز المشاركة وتبني ثقافة مركزية المستفيد 7

تغييرات السياسة 9

مقدمة

سياسة مركزية المستفيد هي إحدى السياسات المضمنة في الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية والذي يعد أداة تنظيمية مصنفة ضمن أفضل الممارسات الدولية، ويعمل على توحيد مفهوم السياسات والمعايير والارشادات الرقمية الحكومية وإضفاء الطابع المؤسسي عليها، وتسعى وزارة الاستثمار إلى تنفيذ السياسة والتركيز على المستفيد واحتياجاته مع تقديم خدمات رقمية بجودة عالية تتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، وتحرص الوزارة على تلبية تطلعات واحتياجات المستثمرين والمنسوبين من خلال تقديم حلول رقمية تستند إلى معايير الجودة المحلية والعالمية وتستخدم أحدث التقنيات والمفاهيم الإدارية المتوافقة مع رؤية الوزارة واستراتيجيتها وقيمها المعتمدة، حيث تتبنى مفهوم مركزية المستفيد وحث الجهات ذات العلاقة على المساهمة بجهودها في التعزيز المستمر للاستثمار في تطوير مهارات المنسوبين لتقديم الخدمات بشكل مبتكر، إذ يتم تحديد نوعية الخدمات والمنصات والأدوات اللازمة بناء على الدراسات ووفقًا لاحتياجات المستخدم النهائي وبالموائمة مع استراتيجية الوزارة، وهذا ما يعزز استخدام الخدمات وزيادة الثقة فيها. ومن خلال وضع سياسات وأسس مركزية المستفيد، يمكن للوزارة تحقيق نتائج إيجابية للمستفيدين، مثل تحسين تجربة المستخدم وتحسين الجودة والكفاءة وتحسين التواصل والتفاعل مع المستفيدين، وتوفير الشفافية في تقديم الخدمات الرقمية، مما يعزز الثقة في الخدمات ويزيد من الاعتمادية.

الأهداف

بشكل عام، يهدف وضع أسس مركزية المستفيد إلى تحقيق توازن بين احتياجات وتوقعات المستفيدين وأهداف واستراتيجيات وزارة الاستثمار من خلال:

1. توفير خدمات الوزارة الرقمية، والسعي لتسهيل استخدامها، وذلك عن طريق نشر دليل الاستخدام في الموقع والمنصات الخاصة بالوزارة.
2. رفع مستوى المشاركة والتفاعل لتعزيز العلاقة بين الوزارة والمستفيدين، وتوفير الوسائل اللازمة لجمع وتحليل آراء وملاحظات واقتراحات المستفيدين من الخدمات الرقمية والتجاوب معهم.
3. رفع رضا المستفيدين عن خدمات الوزارة الرقمية.
4. الوصول المتكافئ للمستفيدين إلى الخدمات الرقمية وتبني مبادئ الشمولية وسهولة الاستخدام عند تصميم خدمات الوزارة الرقمية لضمان إمكانية الوصول لكافة شرائح المستفيدين.
5. بتحقيق الأهداف: (وضع أسس مركزية المستفيد وتحسين تجربة المستفيد وتعزيز مشاركة المستفيدين وتبني ثقافة مركزية المستفيد) يُمكّن الوزارة من تعزيز الثقة مع المستفيدين.

نطاق العمل وقابلية التطبيق

تغطي هذه السياسات أهم الجوانب التنظيمية المتعلقة بأسس مركزية المستفيد وتحسين تجربة المستفيد وتعزيز مشاركة المستفيدين وتبني ثقافة مركزية المستفيد في وزارة الاستثمار. تنطبق هذه السياسات على جميع المنصات الإلكترونية التابعة للوزارة.

بنود السياسة

تعمل وزارة الاستثمار على وضع السياسات لضمان الاستخدام الأمثل للخدمات الحكومية الرقمية وتبنيها، وذلك من خلال الاتي:

5.1 وضع أسس مركزية المستفيد

لضمان تحقيق الاستفادة الأمثل من الخدمات الرقمية وتبنيها من قبل المستفيدين وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية والعمل على تحقيق ذلك فيما يلي:

5.1.1 وضع السياسات الممكنة لتبني مفهوم مركزية المستفيد في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية مثل سياسة الوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية وسياسة المشاركة الإلكترونية ونشرها في القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

أ) سياسة الوصول إلى المعلومات وخدمات الوزارة:

1. يتم توفير المعلومات والخدمات المقدمة من الوزارة عبر الإنترنت ومن خلال قنوات متعددة في أي وقت ومن أي مكان.
2. يتم تصميم واجهة المستخدم بما يضمن وصول المستخدم إلى المعلومات بشكل سلس وواضح والتحسين المستمر لها.
3. يتم توفير شبكات اتصالات عالية السرعة لتمكين الوصول إلى المعلومات والخدمات المقدمة من الوزارة.

ب) سياسة المشاركة الإلكترونية:

1. تعزيز دور المجتمع بكل شرائحه وفئاته (قطاع أعمال وأفراد) من أجل مزيد من التفاعل والمشاركة في صنع القرارات وفي تحسين ورفع جودة خدمات الوزارة الرقمية.
2. تعزيز مفهوم الشفافية حول ما يهم الجمهور من معلومات وذلك من خلال الاستطلاعات والمدونات والاستفتاءات ونشر نتائج كل تلك القنوات.
3. توفير عدد من قنوات المشاركة الإلكترونية وتسهيل الاستفادة منها بتوفير روابط مباشرة لها وعرض وصف شامل لكل منها.

5.1.2 وضع استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية تراعي مفهوم مركزية المستفيد، ووضع ما يتطلبه تنفيذ الاستراتيجية من خطط أو برامج وآليات لمتابعة التنفيذ.

يجب أن تشتمل استراتيجية تقديم الخدمات على:

1. الخطط والبرامج وأليات التنفيذ.
2. دراسة الوضع الحالي والمستهدف من الخدمات الرقمية.
3. الرؤيا والأهداف من الخدمات الرقمية المقدمة والمخطط تقديمها.

4. تحديد الفئات المستهدفة لتقديم الخدمة.
5. تحليل متطلبات الخدمة وتحديد العمليات الأساسية والمراحل المختلفة في تقديم الخدمة والوقت المستغرق في كل منها.
6. تحديد آلية ومؤشرات لقياس أداء الخدمات الرقمية لتسهيل عملية المراقبة والتحسين.
7. تحديد آلية تحليل البيانات المتاحة عن المستخدمين والعملاء واستخدامها لتحسين الخدمات الرقمية وتلبية احتياجاتهم.
8. وضع خطة تسويقية فعالة لتسويق الخدمات الرقمية وجذب المستخدمين والعملاء.

5.1.3 تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية بما يتوافق مع متطلبات واحتياجات المستفيدين وبما يتسق مع "سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات "

وذلك عن طريق:

1. تحديد خدمات الوزارة الرقمية ذات الأولوية بما يتماشى مع التوجهات الاستراتيجية للتحول الرقمي للوزارة.
2. التأكد من أن الخدمات الرقمية المدرجة في تقييم الأمم المتحدة لمؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية (EGDI) مصنفة لديها كخدمات ذات أولوية.
3. تحديد المستهدفات الاستراتيجية والتشغيلية لرفع معدلات استخدام كل خدمة من الخدمات الحكومية الرقمية المصنفة بأنها ذات أولوية.
4. قياس معدلات استخدام كل خدمة مصنفة بأنها ذات أولوية، ورفع تقارير بشأنها إلى الهيئة وفقا لما تراه الهيئة مناسباً.

5.1.4 ضمان موثوقية الخدمات الحكومية الرقمية، مع إمكانية التعرف عليها والوصول لها بطريقة واضحة ومتناسقة:

1. وضع سياسات وإجراءات للتحقق من هوية المستفيد والتحقق من صحة البيانات المقدمة، وحماية الخصوصية والمعلومات الشخصية للمستفيدين.
2. ضمان سلامة البيانات والمعلومات التي تتعلق بالمستفيدين، وتوفير إجراءات وأدوات أمنية للحماية من الاختراق والتسلل.
3. وضع خطط طوارئ واضحة للتعامل مع أي مشاكل تقنية أو فنية قد تؤثر على توافر الخدمات الرقمية.
4. وضع خطط للتعامل مع أي تهديدات أمنية قد تواجه الخدمات الرقمية، والتأكد من وجود خطط طوارئ لإدارة هذه الحالات بشكل فعال وسريع.
5. يتم إجراء اختبارات الأمان بشكل دوري للتحقق من عدم وجود ثغرات أمنية وضمان سلامة المستخدمين، والتحسين المستمر لإجراءات الأمان.

5.1.5 توفير الوصول المتكافئ إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية المقدمة من قبل الجهات الحكومية لجميع فئات المستهدفين بما في ذلك سكان المناطق النائية والأفراد من جميع الفئات العمرية والأشخاص ذوي الإعاقة.

1. توفير المحتوى والدعم بلغات متعددة وبطرق تواصل مختلفة مثل النصوص والصور والفيديوهات وغيرها لتلبية احتياجات مختلف فئات المستخدمين.

2. توفير مختلف التقنيات للوصول للمعلومات والخدمات الرقمية مثل شاشات لمسية وأجهزة صوتية وأدوات مساعدة مثل تغيير حجم الخط القراءة للأشخاص ذوي الإعاقة.

5.1.6 توفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات الرقمية لضمان توفير احتياجات كافة فئات المستفيدين غير القادرين على الحصول على الخدمات الرقمية:

1. توفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات الرقمية (مثل المواقع الإلكترونية، التطبيقات، مركز الاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي، الرسائل، التقنيات الحديثة في التواصل على سبيل المثال Chabot).
2. توفير خدمات التواصل في جميع القنوات باللغة العربية واللغات الأخرى المستخدمة في المجتمعات المحلية، لتسهيل التواصل وتقديم الخدمات الرقمية للمستفيدين غير الناطقين باللغة العربية.

5.1.7 الاستفادة من منصات الحكومة الشاملة في جمع ومشاركة بيانات المستفيدين المشتركة بين الجهات الحكومية بشكل آمن وبما لا يتعارض مع نظام حماية البيانات الشخصية ويتوائم مع سياسة منصات الحكومة الشاملة.

5.2 تحسين تجربة المستفيد

تشمل كل ما يتعلق بتحسين تجربة المستفيد عند استخدامه مختلف القنوات الرقمية للوصول إلى الخدمات بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن هيئة الحكومة الرقمية والجهات الحكومة ذات الاختصاص، يتم تحقيق ذلك من خلال:

5.2.1 وضع منهجية عند تصميم تجربة المستفيد تراعي متطلبات واحتياجات وسلوكيات وتطلعات المستفيدين من خلال:

1. بناء آلية لتحليل احتياجات المستفيدين وسلوكهم وتطلعاتهم ودراسة المتطلبات والمشاكل التي يواجها المستفيدون لتصميم تجربة المستفيد بطريقة تلبي تلك الاحتياجات والمتطلبات.
2. اختبار تجربة المستفيد بشكل دوري وتقييم ردود فعل المستفيدين وتحديث تجربة المستفيد بناءً على التحليلات والملاحظات.
3. بناء هيكل تخطيطي للمحتوى يتضمن تصميم الخطوات المختلفة التي يقوم بها المستفيدون أثناء استخدام الخدمات الرقمية، وترتيب هذه الخطوات بطريقة منطقية وسهلة الفهم والتطبيق.
4. تنظيم المعلومات بطريقة منطقية وسهلة الاستخدام. كما يمكن تقديم المعلومات بطريقة هرمية مع وضع مستويات مختلفة من التفاصيل والمعلومات الإضافية.
5. يجب تصميم وتخطيط التنقل بطريقة سهلة وواضحة للمستفيد، مما يساعده على العثور على المعلومات التي يحتاجها بسرعة وسهولة.
6. يجب مراعاة مبادئ التصميم المرئي، مثل التوازن والتباين والترتيب المرئي، وذلك لتحسين تجربة المستفيد وجعل الموقع أكثر جاذبية وسهولة من حيث الاستخدام.
7. يجب كتابة المحتوى بطريقة سهلة الفهم وواضحة ومختصرة، وذلك لتحسين تجربة المستفيد وتقليل الوقت اللازم للبحث عن المعلومات المطلوبة. ويجب استخدام عناوين وفقرات للتوضيح.

5.2.2 تبني آليات للاستفادة من دراسات تجربة المستفيد وذلك في جميع مراحل الإعداد وتحديد المتطلبات والتحليل والتصميم والتطوير والاختبار والتنفيذ وقياس الأثر

تطوير آليات لتقييم وتحسين جودة الخدمات المقدمة أو المخطط تقديمها من خلال تتبع مؤشرات الأداء وتحليلها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين في جميع مراحل إطلاق الخدمة من الإعداد وتحديد المتطلبات والتحليل والتصميم والتطوير والاختبار والتنفيذ وقياس الأثر.

5.2.3 تطبيق الحد الأدنى لمعايير إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام المعتمدة من قبل اتحاد الشبكة العالمية W3C وإرشادات الوصول إلى محتوى الويب للوصول Web Content Accessibility Guidelines - WCAG - في كل المنصات والمواقع الالكترونية للوزارة.

5.2.4 توفير كافة الوسائل اللازمة لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لخدمات الوزارة الرقمية

1. تصميم موقع الوزارة والمنصات التابعة لها بطريقة تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من الوصول إليها بكل سهولة ويسر.
2. توفير الخدمات الإلكترونية بما يتناسب مع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة.

5.2.5 التواصل مع المستفيد من خلال القنوات الرقمية المناسبة وفي الأوقات التي يفضلها المستفيد.

1. توفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات الرقمية (مثل المواقع الإلكترونية، التطبيقات، مركز الاتصال، وسائل التواصل الاجتماعي، الرسائل، التقنيات الحديثة في التواصل على سبيل المثال Chabot.
2. تحديد ساعات العمل والإجازات الرسمية للوزارة والإعلان عنها بشكل واضح على الموقع الإلكتروني للوزارة والصفحات الرسمية للوزارة ووسائل التواصل الاجتماعي.
3. العمل على تقليل وقت الانتظار للمستفيدين عن طريق تحسين وقت الاستجابة للمكالمات والبريد الإلكتروني والرسائل الفورية وغيرها من القنوات الرقمية.

5.3 تعزيز المشاركة وتبني ثقافة مركزية المستفيد

يشمل كل ما يتعلق بتعزيز مشاركة المستفيدين وتعزيز التواصل معهم ومتابعة معدلات تبني الخدمات الحكومية الرقمية بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة عن الهيئة والجهات الحكومية ذات الاختصاص يتم تحقيق ذلك من خلال:

5.3.1 تحفيز المستفيدين على استخدام الخدمات الرقمية للوزارة

1. توفير خدمات رقمية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين.
2. إجراء استطلاعات رأي وتقييمات دورية لتقييم رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها
3. تقديم الدعم الفني بشكل سريع وفوري للمستفيدين في حال واجهوا أي مشاكل أو صعوبات في استخدام الخدمات الرقمية.

4. توفير المعلومات والأدلة التي تشير إلى فوائد استخدام الخدمات الرقمية للمستفيدين وتحديد الجهود التي تبذلها الوزارة لتحسين تجربة المستفيدين في استخدام الخدمات الرقمية.
5. إطلاق حملات توعية وتسويق للخدمات الرقمية لجذب المستفيدين وتشجيعهم على استخدامها.

5.3.2 الأخذ بالاعتبار آراء المستفيدين وتشجيعهم بالاستمرار على المشاركة في كافة مراحل تصميم الخدمات الرقمية للوزارة

1. تشجيع المستفيدين على المشاركة في جلسات التصميم الخاصة بالخدمات الرقمية للوزارة.
2. توفير منصات للتفاعل المستمر وجمع آراء وملاحظات المستفيدين حول تجربتهم في استخدام الخدمات الرقمية.
3. توفير خيارات متعددة لتقديم الملاحظات، مثل البريد الإلكتروني والهاتف والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي.
4. إجراء بحوث ودراسات حول تجربة المستفيدين وتحليل البيانات لتحديد الاحتياجات وتحسين تصميم الخدمات الرقمية.

5.3.3 التجاوب مع المستفيدين من خلال القنوات الرقمية وفي خلال إطار زمني محدد ومتوقع وملائم لطبيعة القناة الرقمية ونشر إحصائيات نتائج التواصل مع المستفيدين وطلباتهم عبر القنوات الرسمية للوزارة

1. تحديد الإطار الزمني المناسب للرد على استفسارات المستفيدين والاستجابة لطلباتهم في أقصر وقت ممكن.
2. تدريب فريق الدعم الفني والعاملين على خدمة المستفيدين على التعامل مع الاستفسارات والطلبات بشكل سريع وفعال.
3. تحليل الإحصائيات المتعلقة بنتائج التواصل مع المستفيدين والطلبات المستلمة واستخدامها في تحسين الخدمات الرقمية وتصميم خدمات جديدة تلبي احتياجات المستفيدين.
4. نشر إحصائيات التواصل مع المستفيدين والطلبات المستلمة بشكل دوري وشفاف عبر الموقع الرسمي للوزارة وغيرها من وسائل الاتصال الرقمية لتحسين الشفافية وتعزيز الثقة في الخدمات الرقمية المقدمة.

5.3.4 تعزيز ثقافة مركزية المستفيد داخل الوزارة من خلال تعزيز المشاركة الفعالة للمستفيدين والقائمة على التشاور وتبادل المعلومات وتمكين عمليات التطوير المشتركة

1. تعزيز ثقافة مركزية المستفيد كمبدأ أساسي للعمل في الوزارة.
2. تشجيع التواصل الفعال بين الوزارة والمستفيدين عبر مختلف القنوات الرقمية المتاحة.
3. تطوير مؤشرات واستبيانات تقييم المستفيدين واستخدامها في تحسين الخدمات الرقمية وزيادة رضا المستفيدين عنها.
4. تحديد الآليات اللازمة لجمع ردود فعل المستفيدين وتوفير منصات للتفاعل والتواصل معهم باستمرار.

5.3.5 وضع مؤشرات أداء لقياس مستوى تبنّي الممارسات المرتبطة بمركزية المستفيدين وتطوير تجربة المستفيد داخل الوزارة

1. تطوير مؤشرات أداء لقياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الرقمية المقدمة من الوزارة.
2. وضع مؤشرات أداء لتقييم مدى تمكين المستفيدين من الوصول إلى الخدمات الرقمية المقدمة من الوزارة.

3. تحديد مؤشرات أداء لقياس مدى التزام الوزارة بتوفير خدمات رقمية مركزة على المستفيد.
4. وضع مؤشرات لقياس فعالية الوزارة في تبادل المعلومات مع المستفيدين وتلقي الردود والتعليقات منهم.
5. تحديد مؤشرات أداء لقياس نسبة المشاركة الفعالة للمستفيدين في عمليات التطوير المشتركة للخدمات الرقمية.
6. تحديد المؤشرات المرتبطة بتجربة المستفيد وتحديد الأهداف المرجوة لكل مؤشر.
7. إجراء تقييم دوري لمؤشرات الأداء وتعديلها حسب الحاجة لتحسين جودة خدمات الوزارة وتحسين تجربة المستفيد.
8. تقديم تقارير دورية وشفافة لإدارة الوزارة عن نتائج مؤشرات الأداء.

5.3.6 تبنّي منهجيات لقياس أثر تطبيق ممارسات مركزية المستفيد وتطوير تجربة المستفيد.

1. تطوير منهجية الدراسات الإحصائية حيث تعتمد هذه المنهجية على جمع البيانات من مجموعة واسعة من المستفيدين، ثم تحليل هذه البيانات لقياس أثر تطبيق ممارسات مركزية المستفيد وتطوير تجربة المستفيد داخل الوزارة. ويمكن استخدام هذا النهج لقياس الكفاءة والفعالية والتكلفة والجودة للعمليات التي يتم تطبيقها.
2. تطوير منهجية الدراسات النوعية حيث يمكن استخدام هذه المنهجية لفهم أعمق لتجربة المستفيد وتطويرها داخل الوزارة.
3. تطوير منهجية التقييم الذاتي حيث يعتمد هذا النهج على الاستفادة من خبرات الموظفين في الوزارة وجمع آرائهم حول العمليات التي يتم تطبيقها والأثر الذي تتركه.
4. تنفيذ دراسات تقييم تأثير تطبيق ممارسات مركزية المستفيد على مختلف جوانب تجربة المستفيد داخل الوزارة، مثل سهولة الوصول إلى الخدمات والتحول الرقمي.

تغييرات السياسة

يجب مراجعة هذه السياسة بشكل دوري، وتوثيق التغييرات واعتمادها من قبل صاحب الصلاحية بالوزارة