



الخدمات الرقمية في حكومة المملكة المتحدة مثال على الرشاقة المؤسسية

تقرير من إعداد

التعليم التنفيذي

كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية



في زيارة إلى إحدى مقرات الحكومة البريطانية، من قبل منتسبي برنامج رحلة المستقبل 3.0 والذي نظّمته كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية في نهاية عام 2019 وكان يضم نخبة من المدراء التنفيذيين الحكوميين في دولة الإمارات العربية المتحدة، للاطلاع على تجربة الحكومة البريطانية بالتحول الرقمي ومسيرة نجاحاته، مع بيان الصعوبات والتحديات التي تم التغلب عليها. فقد تمت بنجاح عملية تحويل 1882 موقع الكتروني تخدم 24 وزارة، و409 وكالة ودائرة حكومية، إلى موقع الكتروني واحد يقدم من أكثر من 776 خدمة، بمعدل 1.03 مليار معاملة سنوياً.

اتخذت حكومة المملكة المتحدة قراراً غير مسبق في عام 2011 لبدء التحول الرقمي على مستوى الحكومة. تم إنشاء الخدمة الرقمية الحكومية (*Government Digital Service (GDS)*) وهي وحدة تابعة لمجلس الوزراء، وهي مركز التميز الذي تم تشكيله لقيادة التحول الرقمي، كانت مهمتهم هي تحويل العلاقة بين المواطن والدولة، من خلال إعادة بناء احتياجات المستخدمين، وموائمتها مع المقدرات الهندسية العالية السرعة عبر الحكومة، على قدم المساواة مع أفضل المؤسسات في القطاع الخاص، وعهد إلى هذه الوحدة بتطوير منصة رقمية واحدة لتقديم كافة الخدمات الحكومية من خلال استخدام موقع واحد هو (*GOV.UK*) الذي يعمل كنقطة اتصال رئيسية للمواطنين للتفاعل مع حكومة المملكة المتحدة.

قبل انشاء منصة (GOV.UK)،

كانت الحكومة في كثير من الأحيان

تشهد مليوني عملية بحث شهرياً عبر أكثر

من ألف موقع إلكتروني تمتلكها، وكان لكل منها

مظهر مختلف وبنية الكترونية مختلفة، وعندما تم

تشكيل GDS عهد إليها بمهمة توفير أفضل تجربة مستخدم

ممكنة للمواطنين، وكانوا ينفون القيام بذلك من خلال الجمع بين

جميع مواقع الإدارات المتباينة في منصة واحدة سهلة الاستخدام.

عندما كلفت مارثا لان فوكس في أكتوبر 2010 بصفتها (UK Digital Champion)

لتقييم المواقع الالكترونية الحكومية، بعثت برسالة إلى وزير ديوان الرئاسة السيد فرانسيس

مود، وذكرت فيها ان الامر يحتاج إلى ثورة وليس تقييم فقط، في سبيل دمج جميع الخدمات

الحكومية من خلال منصة الكترونية واحدة. وبالفعل تم تكليف، طب توم لوس مور، لبناء فريق

سمي فريق (الفا جوف).



قد تكون بعض المؤسسات قادرة
على التطور بلطف نحو الرشاقة،
بينما بالنسبة لآخرين، لن يكون
هناك شيء أقل من حدوث ثورة
داخلها وإعادة اختراع.

تم تشكيل هذا الفريق ليكون فريق رشيق، اعتمد هذا الفريق على فكرة انجاز الاعمال الصغيرة وتسريع عمليات التسليم الجزئية المتكررة، وعدم الانتظار إلى حين بناء المنصة الحكومية كاملة ومرة واحدة، واستخدم أسلوب التفكير التصميمي حيث كان المستخدم والمتعامل في قلب كل ذلك (مركزية المتعامل)، بحيث أن التصميمات وعملية التطوير كانت تبني بناء على احتياجات المستخدم وبالفعل استطاع هذا الفريق أن يطلق أول نموذج أولي (*Prototype*) في خلال 12 أسبوع فقط من تاريخ تشكيل الفريق، وتم أنجاز العمل بمبلغ 261 الف جنية إسترليني، وظل هذا النموذج الأولي يكبر ويتحول إلى ما وصل الية اليوم.

أقامت *GDS* شراكة مع (*ThoughtWorks*) لتحقيق هذا الهدف. على مدار شراكة مدتها 7 سنوات، شاركت (*ThoughtWorks*) في تصميم وبناء وتنفيذ أكثر من 11 مشروعًا مختلفًا، للوصول بالحكومة إلى التحول الرقمي الكامل، وبالفعل في أكتوبر 2012، ظهر منتج *GDS* الرائد، *GOV.UK*.

بالإضافة إلى توفير 70 مليون جنيه إسترليني من خلال دمج مواقع الويب، كانت *GOV.UK* أول موقع عام رئيسي في المملكة المتحدة يستفيد من البنية التحتية السحابية، وبعد مرور عام، كان لدى *GOV.UK* أكثر من 1000 ناشر يستخدمون النظام الأساسي

وستة ملايين زائر جديد كل أسبوع.

كانت الخطوة التالية لـ *GDS*

تتمثل في تحسين تفاعل الجمهور مع

الحكومة من خلال تطوير نظام لضمان

الهوية عبر الإنترنت. كان هدفه تمكين المستخدمين

من إرسال تطبيقات آمنة عبر (*GOV.UK*) والتي كان

يجب تقديمها شخصياً في السابق، وبالفعل تم ذلك في يناير

2015، حيث كان مواطنو المملكة المتحدة من بين الأوائل في العالم

الذين تمكنوا من تقديم الإقرارات الضريبية للتقييم الذاتي عبر الإنترنت.

بحلول سبتمبر 2015، تحقق إصدار تجريبي من (*GOV.UK Verify*) من 275000

شخص، حيث أن (*GOV.UK Verify*) تعمل جنباً إلى جنب مع مزودي الهوية المعتمدين

للتحقق، من تفاصيل المستخدمين مقابل السجلات التي تحتفظ بها وكالات الائتمان والدوائر

الحكومية. يجب بناء التكنولوجيا بطريقة تلتزم جميع الأطراف بالحماية اللازمة للبيانات

والقانون التعاقدية لاحترام حقوق المستخدمين، وفي حلول تشرين الثاني (نوفمبر) 2018، كان

أكثر من ثلاثة ملايين شخص قد اشتركوا في برنامج (*Verify*)، وتتوفر 18 خدمة حكومية عبر

الإنترنت، بما في ذلك خدمات الضرائب والمعاشات ورخصة القيادة.



وبعد مرور خمس سنوات على تأسيس
Government Digital Service
(GDS) تحولت الأمور إلى الأفضل بشكل
كبير، وكانت النقاط البارزة في هذا التحول وهذا
النجاح ما يلي:

02

تم التركيز على بناء الفرق متعددة الوظائف
من الباحثين المستخدمين والمصممين والمطورين
والمختبرين ومحلي الأعمال وما إلى ذلك.

01

وضعت الخدمات الحكومية الرقمية
المستخدمين أولاً، مع التركيز على المبادئ
والممارسات الرشيدة.

03

قاموا بإنشاء دليل الخدمة ومعايير الخدمة لدعم كل خدمة
تكنولوجية جديدة، وتم مشاركة الدليل مع الأقسام حتى تكون
مرنة، وكيف تضع احتياجات المستخدم أولاً، وتضمنت معايير
الخدمة معايير لجميع الإدارات والوكالات الحكومية لاتباعها،
ولعل أحد تلك الأمثلة، من خلال وضع خطة لإجراء بحث مستمر
للمستخدم واختبار قابلية الاستخدام للبحث باستمرار عن تعليقات
المستخدمين لتحسين الخدمة.

05

التركيز على القيادة الرشيدة والتركيز
على التنفيذيين. ودفعهم لتبني احتياجات
العملاء.

04

لعبت الممارسات الهندسية مثل التفكير
التصميمي والبرمجة الزوجية ومراجعة
الشفرة دوراً رئيسياً في ذلك، وكذلك فعلت
الفلسفات الثقافية مثل جعل الجودة مسؤولية
الفريق بأكمله، والحفاظ على أحجام الإنجازات
الشريفة والمتكررة.

المراجع:

1- محاضرة من فريق الخدمة الرقمية الحكومية (GDS) - اثناء زيارة ميدانية - بريطانيا مع (رحلة المستقبل

2- الموقع الإلكتروني WWW.UK.GOV

3.0) تنظيم كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية.

اشراف/ عائشة سلطان الشامسي

اعداد/

صالح سليم الحموري

محمد موسى الملكاوي

كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية - التعليم التنفيذي
دولة الإمارات العربية المتحدة - دبي
شارع المستقبل، برج المؤتمرات، الطابق 7

كلية محمد بن راشد
للإدارة الحكومية
MOHAMMED BIN RASHID
SCHOOL OF GOVERNMENT



+971-4-3293290

@execed@mbrsg.ae.ae

www.mbrsg.ae

/mbrsg

/mbrsgae

/company/mbrsg

mbrsgae

+mbrsgae