

سياسة مركزية المستفيد بجامعة الباحة

الاصدار 1.0

الفهرس

1	 مقدمة
1	 نطاق العمل
1	 أهداف السياسة
1	 الأحكام العامة لسياسة مركزية المستفيد
1	 1.1 أسس مركزية المستفيد
2	 1.2 تحسين تجربة المستفيد
2	 1.3 تعزيز المشاركة وتبني ثقافة مركزية المستفيد
3	 الالتزام بالسياسة
3	 التشريعات ذات الصلة

مقدمة

من منطلقات خطة التحول الرقمي في جامعة الباحة تقديم منهجية حوكمة فعالة تساهم في ضبط الأعمال من خلال توفير سياسات وضوابط خاصة بتقنية المعلومات والأعمال، وعليه تم وضع سياسة مركزية المستفيد وهي إحدى سياسات الإطار التنظيمي لأعمال الحكومة الرقمية ويعد أداة تنظيمية مصنفة ضمن أفضل الممارسات الدولية، وهذه السياسة هي إحدى السياسات الخمس المستمدة من سياسة الحكومة الرقمية، التي تعمل بدورها على تمكين و تسريع التحول الرقمي المستدام لجامعة الباحة، وتمكين التنفيذ الناجح للتوجهات الإستراتيجية للحكومة الرقمية.

نطاق العمل

تطبق جامعة الباحة ممثلة بعمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات أحكام سياسة مركزية المستفيد التي تشمل الجوانب المتعلقة بتحسين تجربة المستفيد من الخدمات الرقمية وتعزيز المشاركة والتواصل بين مقدم الخدمة والمستفيد.

أهداف السياسة

تهدف سياسة مركزية المستفيد لدعم جامعة الباحة في تحقيق ما يلي:

1. ضمان سهولة استخدام الخدمات الرقمية وتوفير المعلومات اللازمة للمستفيدين.
2. رفع مستوى المشاركة والتفاعل بين جامعة الباحة والمستفيدين.
3. توفير تجربة سلسة للمستفيدين من الخدمات الرقمية.
4. زيادة الثقة في الخدمات الرقمية ورفع مستويات استخدامها.
5. الوصول المتكافئ للمستفيدين إلى الخدمات الرقمية.

الأحكام العامة لسياسة مركزية المستفيد

1.1 أسس مركزية المستفيد

تشمل كل ما يتعلق بوضع أسس مركزية المستفيد لضمان تحقيق الاستفادة الأمثل من الخدمات الرقمية وتبنيها من قبل المستفيدين، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة من الهيئة والجهات الأخرى ذات الاختصاص، وعلى جامعة الباحة العمل على تحقيق ما يلي:

- 1) وضع السياسات الممكنة لتبني مفهوم مركزية المستفيد في تقديم الخدمات الرقمية مثل " سياسة الوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية" ونشرها في القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات الرقمية مع مراعاة شموليتها ووضوح صياغتها وطريقة عرضها.
- 2) وضع استراتيجية لتقديم الخدمات الرقمية تراعي مفهوم مركزية المستفيد، ووضع ما يتطلبه تنفيذ الإستراتيجية من خطط أو برامج وآليات لمتابعة التنفيذ.

- (3) تحديد الخدمات الرقمية ذات الأولوية بما يتوافق مع متطلبات واحتياجات المستخدمين وبما يتسق مع "سياسة إدارة الخدمات الرقمية وتطوير المهارات".
- (4) ضمان موثوقية الخدمات الرقمية، مع إمكانية التعرف عليها والوصول لها بطريقة واضحة ومتناسقة.
- (5) توفير الوصول المتكافئ إلى المعلومات والخدمات الرقمية المقدمة من قبل جامعة الباحة لجميع فئات المستخدمين بما في ذلك سكان المناطق النائية والأفراد من جميع الفئات العمرية والأشخاص ذوي الإعاقة.
- (6) توفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات الرقمية لضمان توفير احتياجات كافة فئات المستخدمين غير القادرين على الحصول على الخدمات الرقمية.
- (7) الاستفادة من منصات الحكومة الشاملة في جمع ومشاركة بيانات المستخدمين المشتركة بين جهات الحكومية بشكل آمن، وبما لا يتعارض مع نظام حماية البيانات الشخصية ويتواءم مع "سياسة منصات الحكومة الشاملة".

1.2 تحسين تجربة المستخدم

تشمل كل ما يتعلق بتجربة المستخدم من خلال استخدامه للقنوات الرقمية والخدمات الرقمية المقدمة من جامعة الباحة، بما يتوافق مع التنظيمات الصادرة من الهيئة والجهات الأخرى ذات الاختصاص، وعلى جامعة الباحة العمل على تحقيق ما يلي:

1. وضع منهجية عند تصميم تجربة المستخدم تراعي متطلبات واحتياجات وسلوكيات وتطلعات المستخدمين مع بناء هيكل تخطيطي للمحتوى (هندسة المعلومات) وتصميم وتخطيط التنقل بين المعلومات، وتطبيق مبادئ التصميم المرئي، والتوازن والتباين، والتراتب المرئي، وكتابة المحتوى.
2. تبني آليات للاستفادة من دراسات تجربة المستخدم وذلك في جميع مراحل الإعداد وتحديد المتطلبات والتحليل والتصميم والتطوير والاختبار والتنفيذ وقياس الأثر.
3. تطبيق الحد الأدنى لمعايير إمكانية الوصول وسهولة الاستخدام المعتمدة من قبل اتحاد الشبكة العالمية (W3C) وإرشادات الوصول إلى محتوى الويب للوصول (WCAG 2.0) في كل المنصات والمواقع الإلكترونية الحكومية.
4. توفير كافة الوسائل اللازمة لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة للخدمات الحكومية الرقمية.
5. التواصل مع المستخدم من خلال القنوات الرقمية المناسبة وفي الأوقات التي يفضلها المستخدم.

1.3 تعزيز المشاركة وتبني ثقافة مركزية المستخدم

تشمل كل ما يتعلق بتعزيز مشاركة المستخدمين وتعزيز التواصل معهم ومتابعة معدلات تبني الخدمات الرقمية، وبما يتوافق مع التنظيمات الصادرة من الهيئة والجهات الأخرى ذات الاختصاص، وعلى جامعة الباحة العمل على تحقيق ما يلي:

- (1) تحفيز المستخدمين على استخدام الخدمات الرقمية.
- (2) الأخذ بالاعتبار آراء المستخدمين، وتشجيعهم باستمرار على المشاركة في كافة مراحل تصميم الخدمات الرقمية.
- (3) التجاوب مع المستخدمين من خلال القنوات الرقمية ومع وضع إطار زمني محدد ومتوقع وملائم لطبيعة القناة الرقمية، ونشر إحصائيات نتائج التواصل مع المستخدمين وطلباتهم عبر القنوات الرسمية لجامعة الباحة.

- (4) تعزيز ثقافة مركزية المستفيد داخل جامعة الباحة من خلال تعزيز المشاركة الفاعلة للمستفيدين والقائمة على التشاور وتبادل المعلومات وتمكين عمليات التطوير المشتركة.
- (5) وضع مؤشرات أداء لقياس مستوى تبني الممارسات المرتبطة بمركزية المستفيد، وتطوير تجربة المستفيد دخل جامعة الباحة.
- (6) تبني منهجيات لقياس أثر تطبيق ممارسات مركزية المستفيد وتطوير تجربة المستفيد.

الإلتزام بالسياسة

- 1- يجب على عمادة التعلم الإلكتروني وتقنية المعلومات تطبيق وضمان التزام جامعة الباحة بهذه السياسة.
- 2- يجب على جميع منسوبي جامعة الباحة من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلاب وطالبات ومن في حكمهم الإلتزام بهذه السياسة وفق أدوارهم.
- 3- قد يتعرض من ينتهك هذه السياسة إلى المسائلة النظامية المتبعة في هذا الشأن.

التشريعات ذات الصلة

سياسة مركزية المستفيد هي إحدى السياسات الخمس المستمدة من سياسة الحكومة الرقمية الصادرة من هيئة الحكومة الرقمية لمزيد من التفاصيل حول السياسات زيارة الرابط التالي: <https://dga.gov.sa>

نهاية المستند ،،،