

ROYAUME DU MAROC



MINISTÈRE DE LA RÉFORME
DE L'ADMINISTRATION ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2018)016
Or. ar

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

**LE MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC**

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
UniDem Med**

**“AMÉLIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET
LES CITOYENS : UN IMPÉRATIF DÉMOCRATIQUE”**

Rabat, Maroc

23 - 26 avril 2018

**AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC :
DIGITALISER LES SERVICES PUBLICS**

par

M. Mohamed ASKOUR

(Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, Maroc)

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme
dans le sud de la Méditerranée

Financé
par l'Union européenne



COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE



Mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

Venice Commission - Council of Europe Commission de Venise – Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex Tel. +33 (0) 3 88 41 38 23 Fax +33 (0) 3 88 41 37 38
E-mail: venice@coe.int Web site: www.venice.coe.int

e-GOV

المملكة المغربية
وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية



الخدمات العمومية

حلول التحول الرقمي وتبادل البيانات

أسكور محمد
رئيس قسم دعم
الإدارة الإلكترونية

تعريف الخدمة – خصائص الخدمة

تعريف الخدمة

تعريف الخدمة

الخدمة هي مجموعة من المهام والعمليات التي تضطلع بها إدارة عمومية أو أكثر لتقديم فائدة للمتعاملين معها، وتهدف الى تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل و مقدم الخدمة.

تملك كل إدارة قائمة من الخدمات تكون مسؤولة عن تعديلها أو حذفها أو إضافة أية خدمات تتماشى مع تحقيق أهدافها الاستراتيجية. وذلك بما يتناسب مع القوانين والإجراءات.

كما إنها مسؤولة عن توفير معلومات الخدمات وتقديمها على جميع القنوات حسب طبيعة كل خدمة.

تحديد الخدمات

لضمان وصول المتعامل للخدمة الصحيحة فإنه يتوجب على الإدارات حصر الخدمات التي يقوم بطلبها المتعاملون وضمان شموليتها

حصر الخدمات

ليست بخدمة



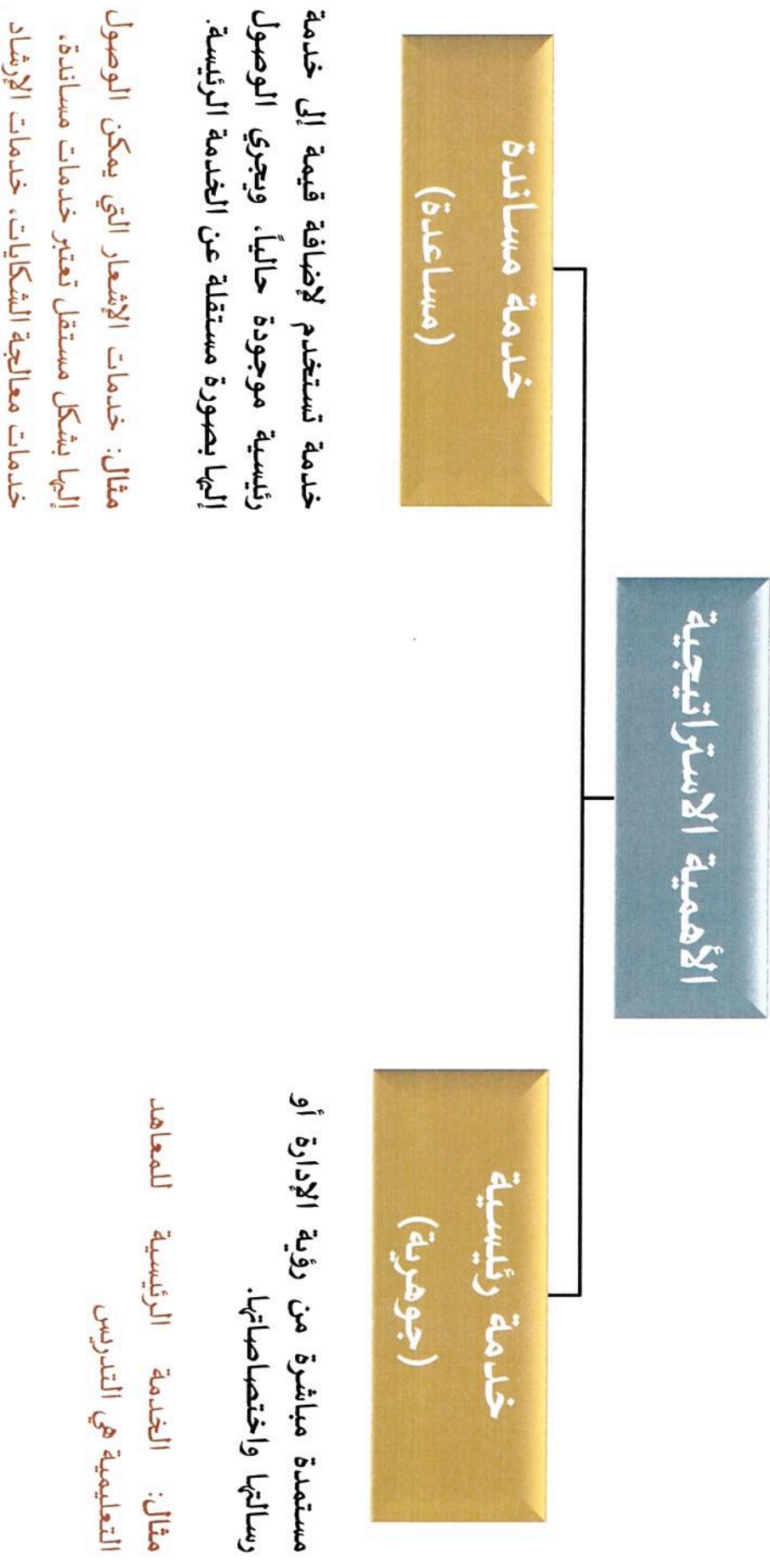
- الأنظمة الإلكترونية العامة : أنظمة تدبير الطوابع – الطباعة – الأرشيف – أنظمة تتبع سير العمليات
- أدوات التواصل : صفحات الفاييس بوك والتويتر....
- أخبار الإدارة

خدمة



تقدم من خلال الإدارة إلى المتعاملين وتحتوي على ناتج أو مخرج يحصل عليه المتعامل.
مثال : رخصة سباق على سبيل المثال.

تصنيف الخدمات

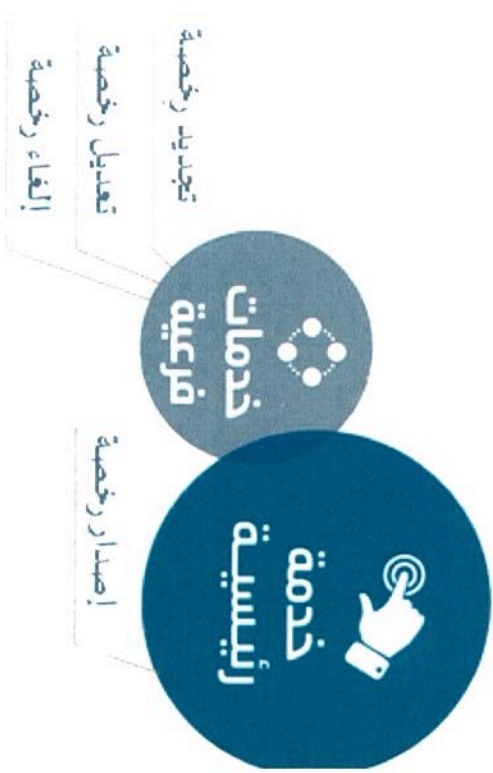
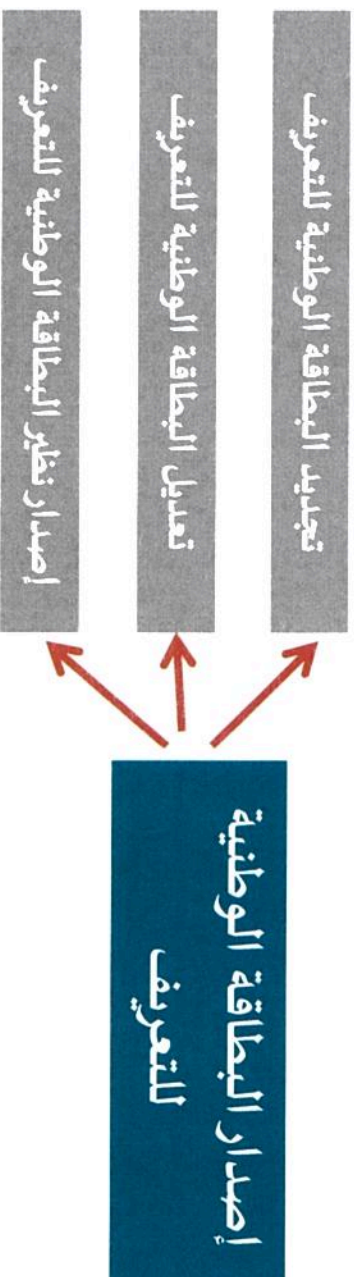


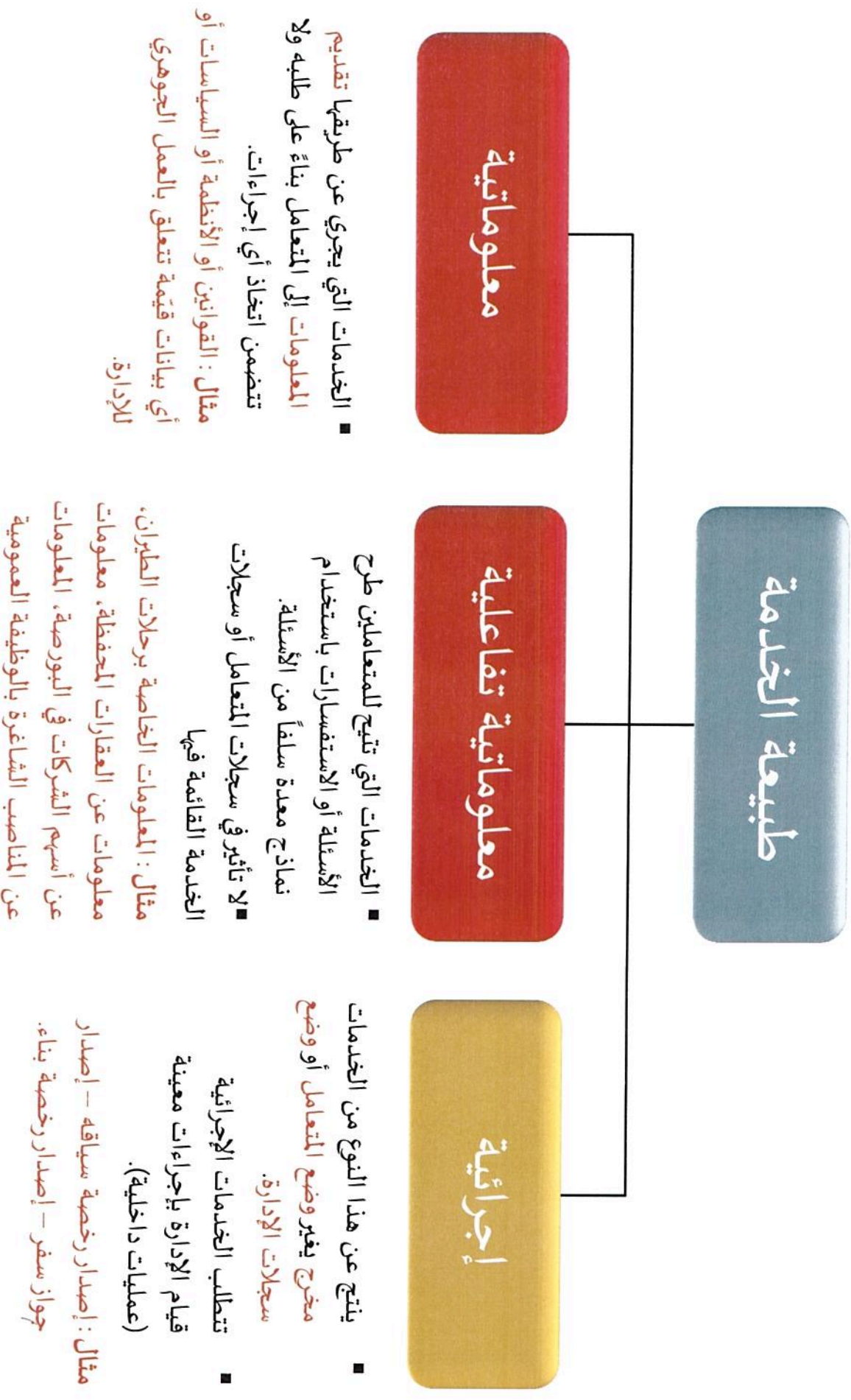
ملاحظة: يجب أن تحض الخدمات الرئيسية بالأولوية خلال مرحلة التحول الرقمي، وتلها في ذلك الخدمات المساندة.

تصنيف الخدمات

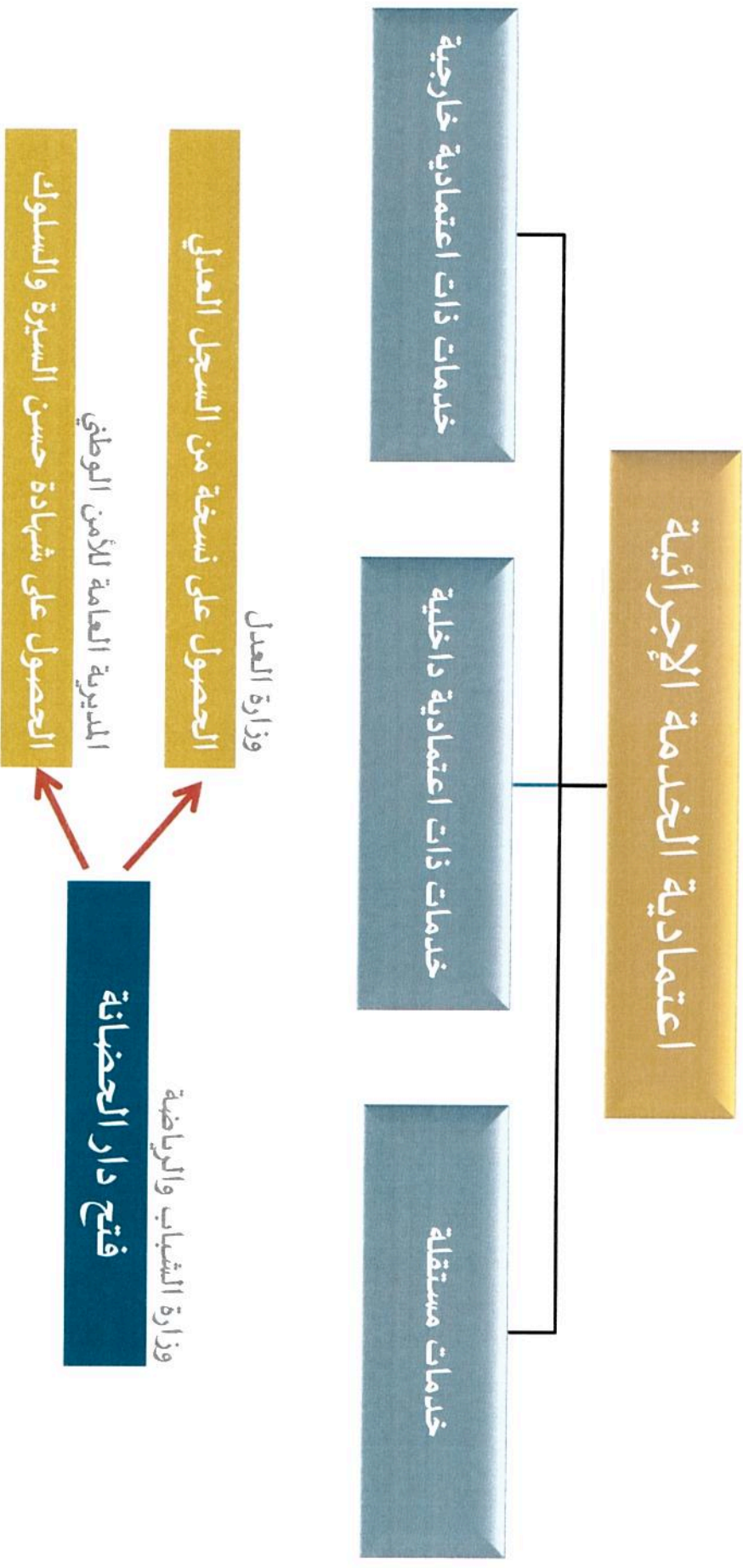
■ الخدمة الرئيسية هي مجموعة من الخدمات التي تعكس مهمة عامة أو واجباً تنفذه الإدارة من خلال التفاعل أو التعاون مع كافة مشرّاح المتعاملين بهدف تلبية احتياجاتهم وإضافة قيمة جوهرية لهم.

■ إن مجموعة الخدمات التي تندرج تحت الخدمة الرئيسية تتقاسم العديد من الخصائص وتباين في بعض الخصائص المحددة الأخرى.





اعتمادية الخدمة الإجرائية



تلتعب الخدمات ذات الاعتمادية الخارجية دوراً حاسماً في تحقيق إدارة مترابطة، من المفترض أن تعمل الإدارات من تلقاء نفسها على تكامل خدماتها ذات الاعتمادية، وبالتالي ترابطها

قنوات تقديم الخدمة

قنوات تقديم الخدمة

القنوات الرقمية



الأرشيف التفاعلية



المواقع الإلكترونية



تطبيقات الهاتف
الذكي



الهاتف التلقائي IVR



البريد الإلكتروني



الفاكس



مراكز الإتصال



الاتصال الهاتفي
بالجهة



الحضور الشخصي
للجهة



مسار أو رحلة المتعامل للحصول على الخدمة

رحلة المتعامل

ما هي رحلة المتعامل؟

رحلة المتعامل هي عبارة عن سلسلة من المراحل التي تتضمن إجراءات تفاعلية يمر من خلالها المتعامل في الإدارة لإنجاز خدمة معينة (إجرائية).
يمكن توثيق هذه الرحلة من خلال قياس تجربة المتعاملين والمراحل التي يمر بها.



رحلة المتعامل: الحصول على بطاقة التعريف الوطنية

المرحلة 1 : (اختيارية) معرفة الوثائق المطلوبة لإنجاز الخدمة

دائرة الأمن : المصلحة المكلفة ببطاقة التعريف الوطنية



المرحلة 2 : (إجبارية) الحصول على نسخة من رسم الولادة

مكتب الحالة المدنية لمحل الولادة



المرحلة 3 : (إجبارية) الحصول على شهادة الإقامة / السكنى

الملحقة الإدارية لمحل سكنى المعنى بالأمر



المرحلة 4 : (إجبارية) إيداع الوثائق وأخذ البصمات

دائرة الأمن : المصلحة المكلفة ببطاقة التعريف الوطنية



المرحلة 5 : الحصول على بطاقة التعريف الوطنية

دائرة الأمن : المصلحة المكلفة ببطاقة التعريف الوطنية



بطاقة التعريف الوطنية





رحلة المتعامل

أهمية توثيق رحلة المتعامل

اكتساب صورة شاملة وواضحة من خلال دراسة وقياس وتحليل المراحل التي يمر من خلالها المتعامل لإنجاز خدمة معينة.

- تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.
- تحديد الأولويات بشكل أكثر دقة.
- وسيلة للابتكار حيث تحدد الجوانب اللازمة للتحسين.
- توضيح للمتعاملين مراحل إنجاز الخدمة والمدة الزمنية لإنجاز الخدمة.



التحول الرقمي للخدمات

الخدمة الإلكترونية

تعريف الخدمة الإلكترونية

الخدمة الإلكترونية هي خدمة إجرائية تقدمها إدارة عمومية الى المتعاملين معها من خلال أحد القنوات الإلكترونية أو الموقع الإلكتروني لتلك الإدارة أو البوابة الموحدة



مستويات نضج الخدمة الإلكترونية

المستوى الثاني : الخدمة التفاعلية	المستوى الأول : الخدمة المعلوماتية
<p>جميع المعلومات العملية عن الخدمة العمومية متوفرة من خلال القنوات الإلكترونية (كالموقع الإلكتروني للإدارة، التطبيقات الذكية، ...) مع وجود تفاعل باتجاه واحد من المستفيد إلى الإدارة المعنية بحيث تتيح الإدارة للمستفيد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ الاطلاع على المعلومات الأساسية للخدمة ■ تعبئة نموذج إلكتروني عن طريق القنوات الإلكترونية وإرساله، مع ضرورة زيارة المستفيد للإدارة لإتمام تقديم طلب الخدمة ■ إمكانية الاستعلام ■ متابعة الطلب 	<p>جميع المعلومات العملية عن الخدمة العمومية متوفرة من خلال القنوات الإلكترونية (كالموقع الإلكتروني للإدارة، التطبيقات الذكية، ...) بحيث تتيح الإدارة للمستفيد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ الاطلاع على المعلومات الأساسية للخدمة ومتطلبات الحصول عليها، بالإضافة إلى طباعة نموذج طلب الخدمة إن وجد دون تفاعل من جانب المستفيد أو الإدارة.
المستوى الرابع : الخدمة المكتملة	المستوى الثالث : الخدمة الجزئية
<p>جميع المعلومات العملية عن الخدمة العمومية متوفرة من خلال القنوات الإلكترونية (كالموقع الإلكتروني للإدارة، التطبيقات الذكية، ...) مع وجود تفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الإدارة والمكس، بحيث تتيح الإدارة للمستفيد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ الاطلاع على المعلومات الأساسية للخدمة ■ تنفيذ الخدمة بكامل إجراءاتها إلكترونياً، إلا في بعض المراحل التي تستدعي زيارة الإدارة وذلك بسبب طبيعة الخدمة ■ إمكانية الاستعلام ■ متابعة الطلب 	<p>جميع المعلومات العملية عن الخدمة العمومية متوفرة من خلال القنوات الإلكترونية (كالموقع الإلكتروني للإدارة، التطبيقات الذكية، ...) مع وجود تفاعل باتجاهين من المستفيد إلى الإدارة والمكس في بعض مراحل تقديم الخدمة، بحيث تتيح الإدارة للمستفيد:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ الاطلاع على المعلومات الأساسية للخدمة ■ تنفيذ بعض مراحل الخدمة دون الحاجة لزيارة مقر الإدارة (كتقديم طلب الخدمة عن طريق القنوات الإلكترونية أو أداء الرسوم إلكترونياً) ■ إمكانية الاستعلام ■ متابعة الطلب

مستويات نضج الخدمة الإلكترونية : أمثلة

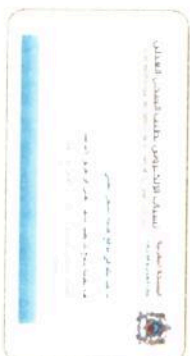
مثال : خدمة أداء الضريبة على السيارات « www.mavignette.ma »



المستوى الرابع : الخدمة المكتملة

4

مثال : خدمة طلب السجل المدني « casierjudiciaire.justice.gov.ma »



المستوى الثالث : الخدمة الجزئية

3

مثال : خدمة تسليم جواز السفر البيومتري « www.passeport.ma »



المستوى الثاني : الخدمة التفاعلية

2

مثال : خدمة الحصول على البطاقة الوطنية للتعريف « www.cnie.ma »

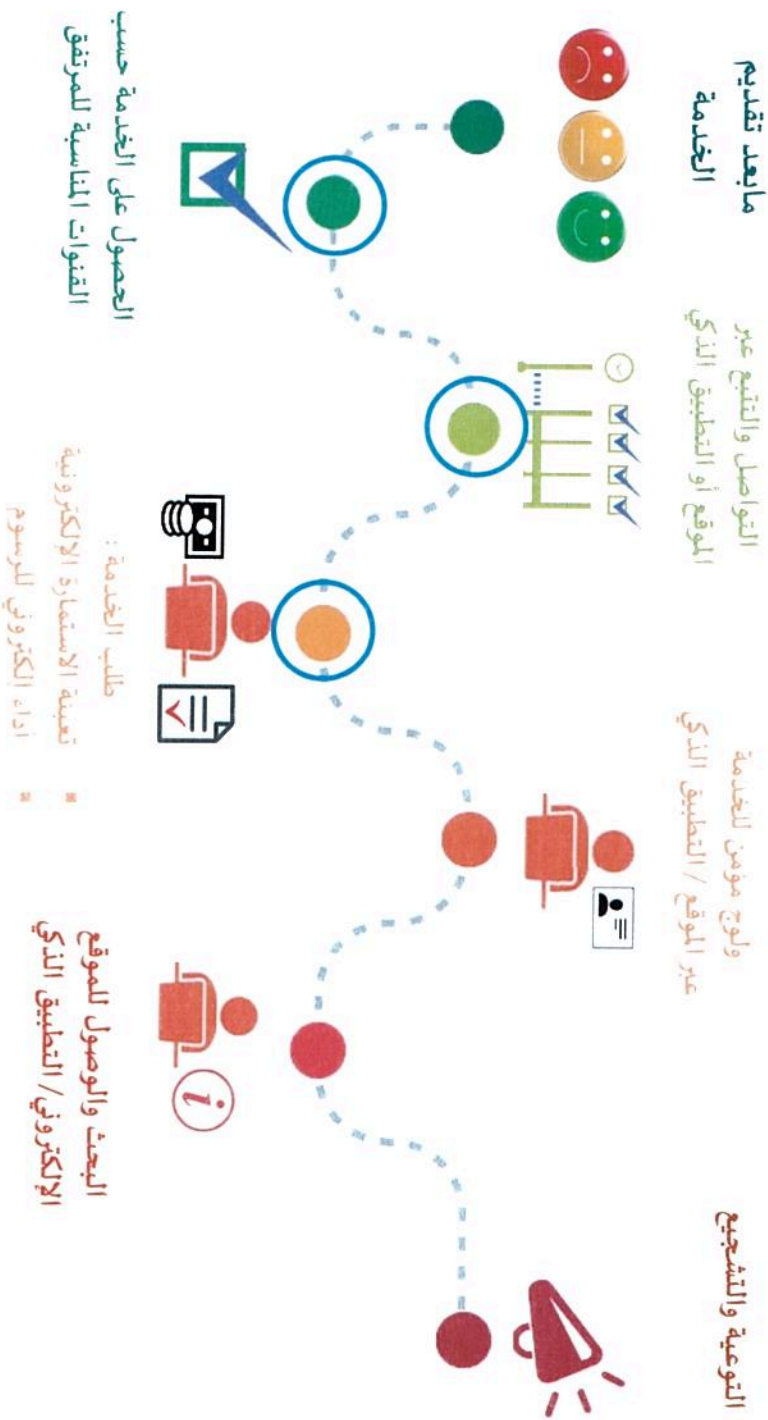


المستوى الأول : الخدمة المعلوماتية

1

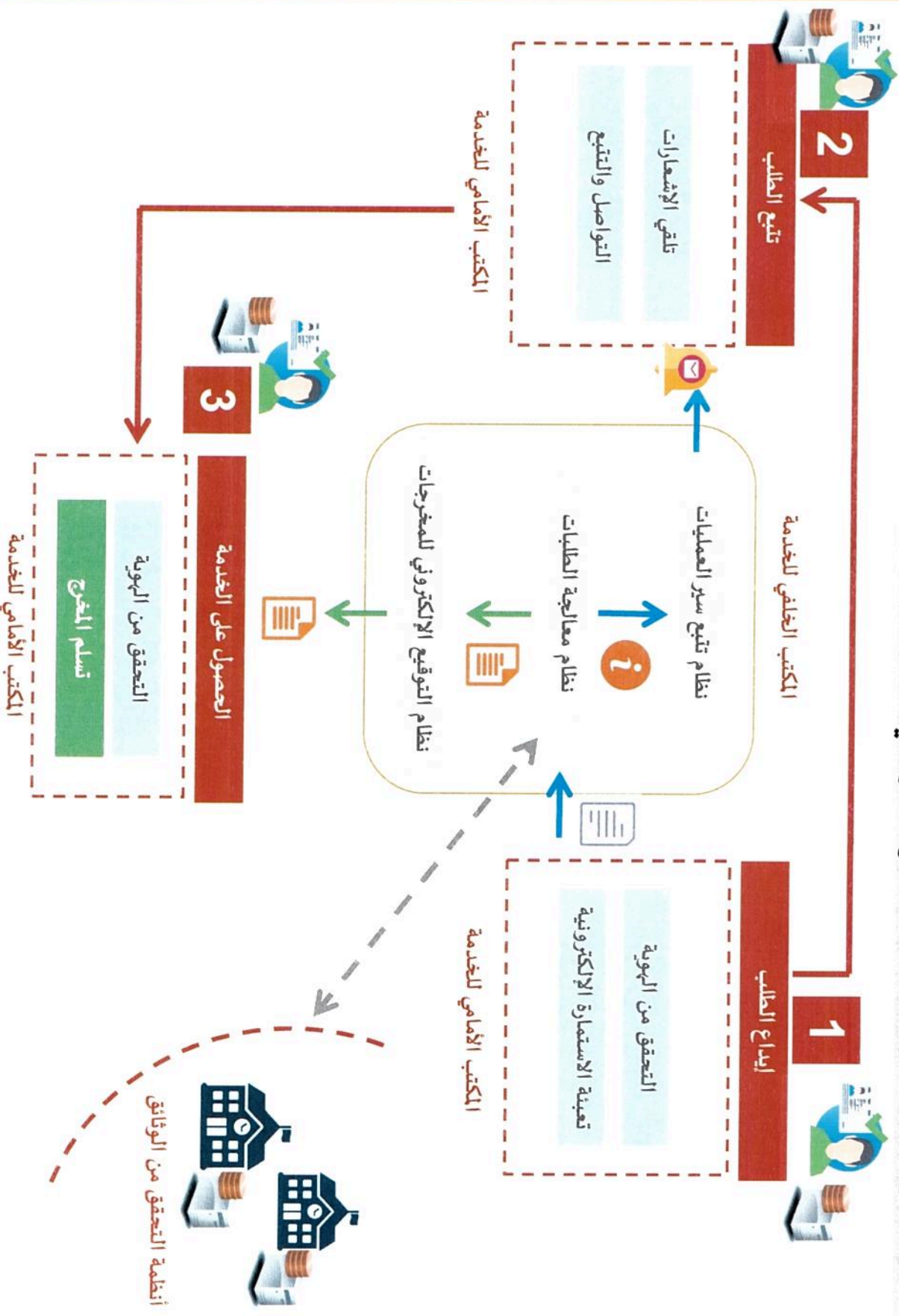
التحول الرقمي المراحل الأساسية لرحلة المتعامل

رحلة المتعامل للحصول على الخدمة من خلال الموقع الإلكتروني / التطبيق الذكي





التحول الرقمي : المراحل الأساسية لرحلة المتعامل



التحول الرقمي : المراحل الأساسية لرحلة المتعامل

	3	2	1
الحصول على الخدمة	الحضور شخصي ضروري تسلم المخرج	تتبع المطلب	إيداع المطلب
ضعيف	حضور شخصي ضروري تسلم المخرج	حضور شخصي غير ضروري تتبع عن بعد	حضور شخصي ضروري إيداع المطلب الورقي بعد الإيداع الإلكتروني
متوسط	حضور شخصي ضروري إيداع المطلب الورقي + تسليم المخرج	حضور شخصي غير ضروري تتبع عن بعد	حضور شخصي غير ضروري الاكتفاء بالإيداع الإلكتروني
مرتفع	حضور شخصي غير ضروري تسلم المخرج حسب القناة المناسبة	حضور شخصي غير ضروري تتبع عن بعد	حضور شخصي غير ضروري الاكتفاء بالإيداع الإلكتروني

على الإدارات في تصميم خدماتها أن تعمل على تقليل الحضور الشخصي (التنقلات) للمتعاملين لمكاتب تقديم الخدمة.

التحول الرقمي للخدمات

مثال خدمة الحصول على الدفتر العائلي

النمط التقليدي – الجزر المعزولة -

النمط التقليدي (الجزر المعزولة)

خدمة طلب الحصول على الدفتر العائلي

عدد التنقلات: 8

=

عدد التنقلات: 4

+

عدد التنقلات: 2

+

عدد التنقلات: 2



الخطوة 3

- نسخة كاملة رسم ولادة الزوج
- نسخة كاملة رسم ولادة الزوجة
- بطاقة التعرف الوطنية للزوج CC
- بطاقة التعرف الوطنية للزوجة CC
- عقد الزواج CC

- الحصول على الدفتر العائلي + إيداع الملف: طلب وثائق
- حوالة بريدية بقيمة 50 درهم

الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج

الخطوة 2

- الحصول على نسخة كاملة من رسم ولادة الزوجة

الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوجة

الخطوة 1

- الحصول على نسخة كاملة من رسم ولادة الزوج

الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج

عدد التنقلات: 8

النمط التقليدي (الجزر المعزولة)

بيئة تشريعية ملائمة

التحول الرقمي : طلب الحصول على الدفتر العائلي

التنقلات : 8

عدد التنقلات: 4

عدد التنقلات: 2

عدد التنقلات: 2

الوثائق المطلوبة

- بطاقة التعريف
- الوطنية للزوج CC
- بطاقة التعريف الوطنية للزوجة CC
- عقد الزواج CC
- النسخ الكاملة لرسم الولادة



أنظمة التحقق من الوثائق

الخطوة 3

~~الحصول على الدفتر العائلي + إيداع الملف: طلب + رقم حيازة بريدية بقيمة 50 درهم~~

المصلحة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج

خدمة إلكترونية 3

إيداع الطلب
تتبع الطلب
الحصول على الخدمة

الدفتر العائلي
الريد المضمون

الخطوة 2

~~الحصول على نسخة كاملة من: رسم ولادة الزوجة~~

المصلحة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوجة

خدمة إلكترونية 2

إيداع الطلب
تتبع الطلب
الحصول على الخدمة

نسخة رسم الولادة

الخطوة 1

~~الحصول على نسخة كاملة من: رسم ولادة الزوج~~

المصلحة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج

خدمة إلكترونية 1

إيداع الطلب
تتبع الطلب
الحصول على الخدمة

نسخة رسم الولادة

عدد التنقلات: 0

الجزر المعزولة

المملكة المغربية
وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية



التحول الرقمي : النمط التقليدي (الجزر المعزولة)

3

يستخدم المتعامل كوسيط
لنقل المعلومات بين الإدارة
مقدمة الخدمة والإدارات
الأخرى

2

يعتمد على فرضية معرفة
المتعامل لمسار أو رحلة
الحصول على الخدمة

1

ترجمة حرفية للخدمات
التقليدية

6

ضعف التعاون بين الإدارات

5

مكلف للإدارة بسبب عدم
تكامل الخدمات وعدم
اعتماد أدوات التحول
الرقمي المشتركة

4

عدم اندماج الخدمات
بسبب عدم مشاركة
الإدارات للمعلومات

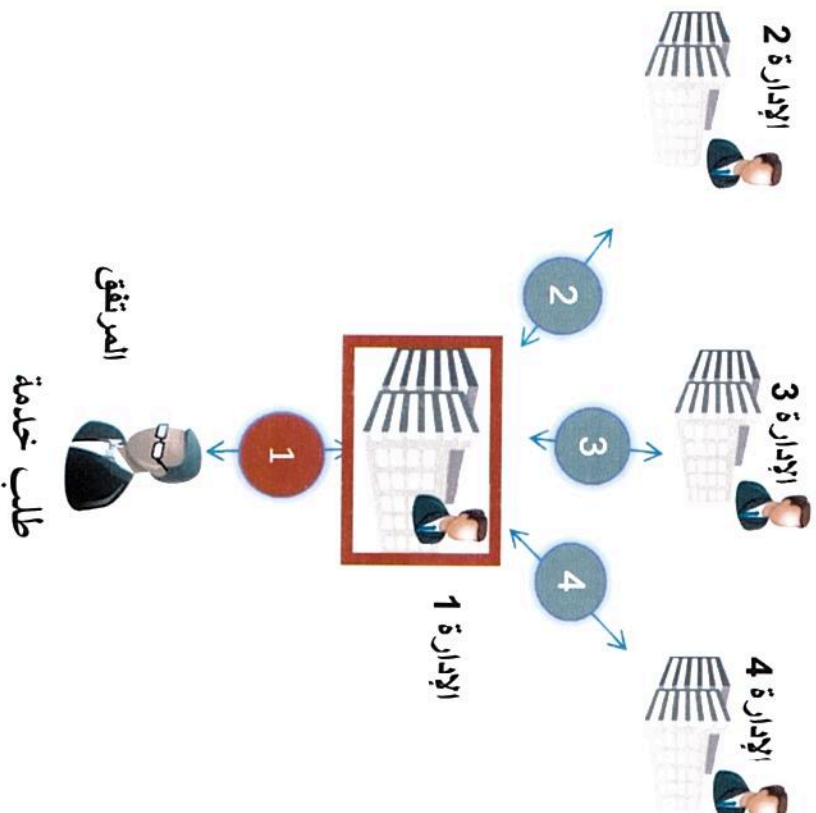
تكامّل الخدمات

التبادل الإلكتروني للبيانات الإدارية

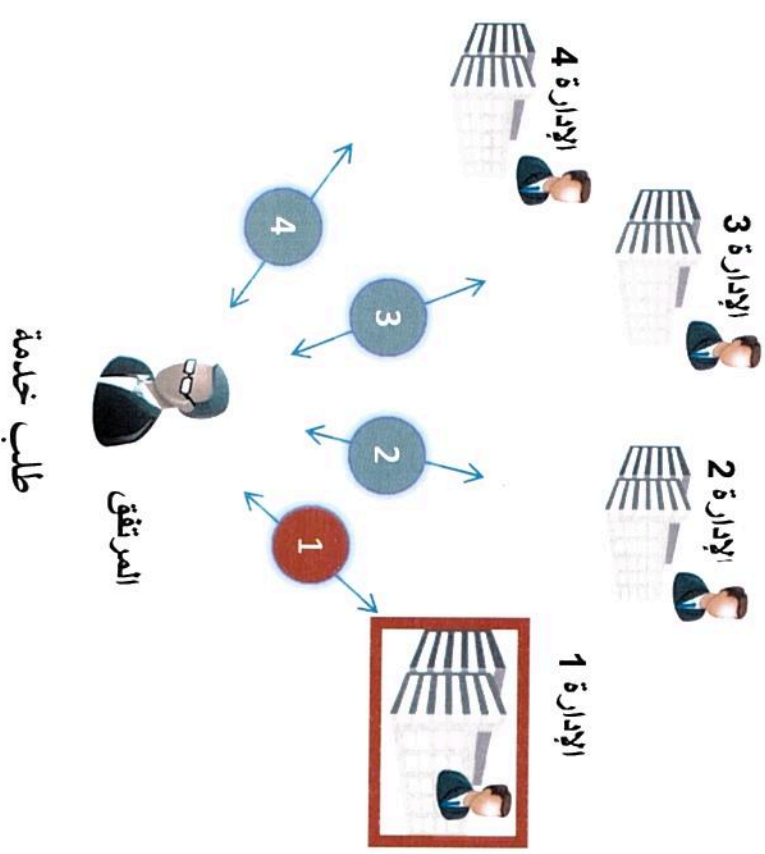
النمط التعاوني

مفهوم التكامل

حالة وجود التكامل

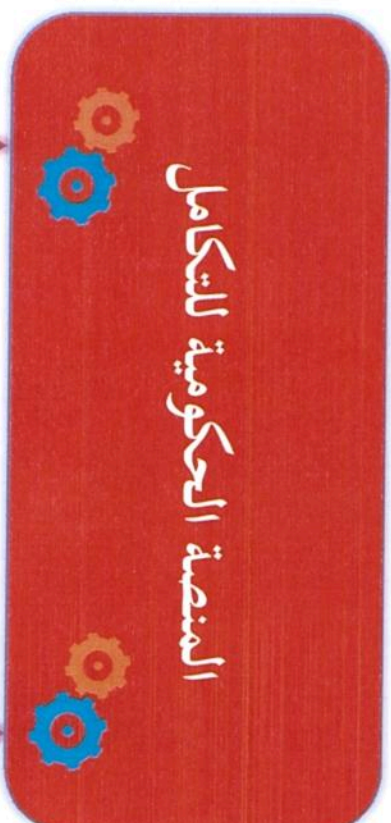


حالة غياب التكامل



مبدأ عمل المنصة الحكومية للتكامل

السلطة الحكومية المكلفة بإدارة المنصة



الإدارة المستفيدة من المعلومات

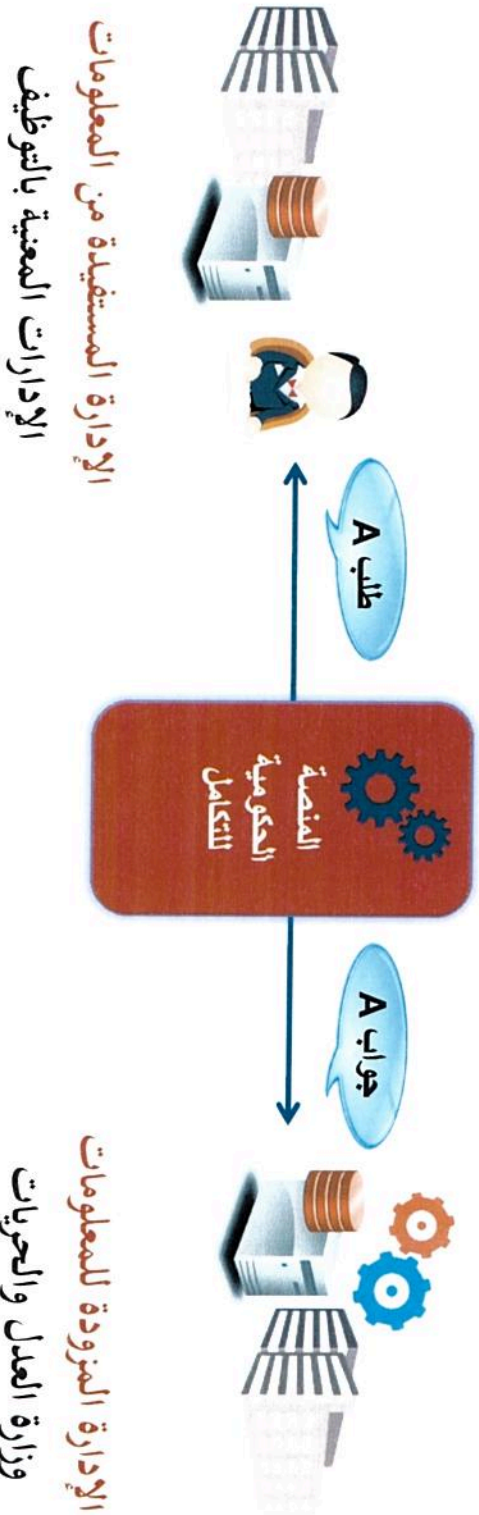


الإدارة المزودة للمعلومات

مبدأ عمل المنصة الحكومية للتكامل

- تبادل معلومات السجل العدلي:

< في إطار خدمة التوظيف مثلا، يمكن للإدارات المعنية بالتوظيف الحصول على معلومات السجل العدلي للمتشرح مباشرة من نظام المعلومات الخاص بوزارة العدل والحريات.





مثال 2

تبسيط خدمة «الحصول على الدفتر العائلي»
باستعمال التكامل

قبل التكامل

المملكة المغربية
وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية



طلب الحصول على الدفتر العائلي - قبل التكامل

عدد التنقلات: 8

=

عدد التنقلات: 4

+

عدد التنقلات: 2

+

عدد التنقلات: 2

الخطوة 3

- نسخة كاملة رسم ولادة الزوج
- نسخة كتابة رسم ولادة الزوجة
- بطاقة التعريف الوطنية للزوج CC
- بطاقة التعريف الوطنية للزوجة CC
- عقد الزواج CC



- الحصول على الدفتر العائلي
- إيداع الملف: طلب + وثائق
- حوالة بريدية بقيمة 50 درهم

الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج

الخطوة 2

- الحصول على نسخة كاملة من رسم ولادة الزوجة

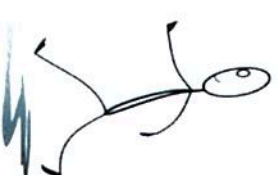
الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوجة

الخطوة 1

- الحصول على نسخة كاملة من رسم ولادة الزوج

الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج

عدد التنقلات: 8



بعد التكامل

المملكة المغربية
وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية



الحصول على دفتر العائلي - بعد التكامل

عدد التنقلات: 4

=

عدد التنقلات: 4

+

عدد التنقلات: 0

+

عدد التنقلات: 0

الخطوة 3



الحصول على دفتر العائلي + إيداع الملف: طلب وثائق وكتابة بريدية بقيمة 50 درهم

الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج



سجل بطاقة التعريف الوطنية
وزارة العدل: سجل الزواج

استعمال المنصة الحكومية للتكامل

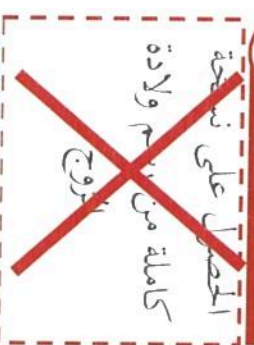
الخطوة 2



الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوجة

سجل الحالة المدنية

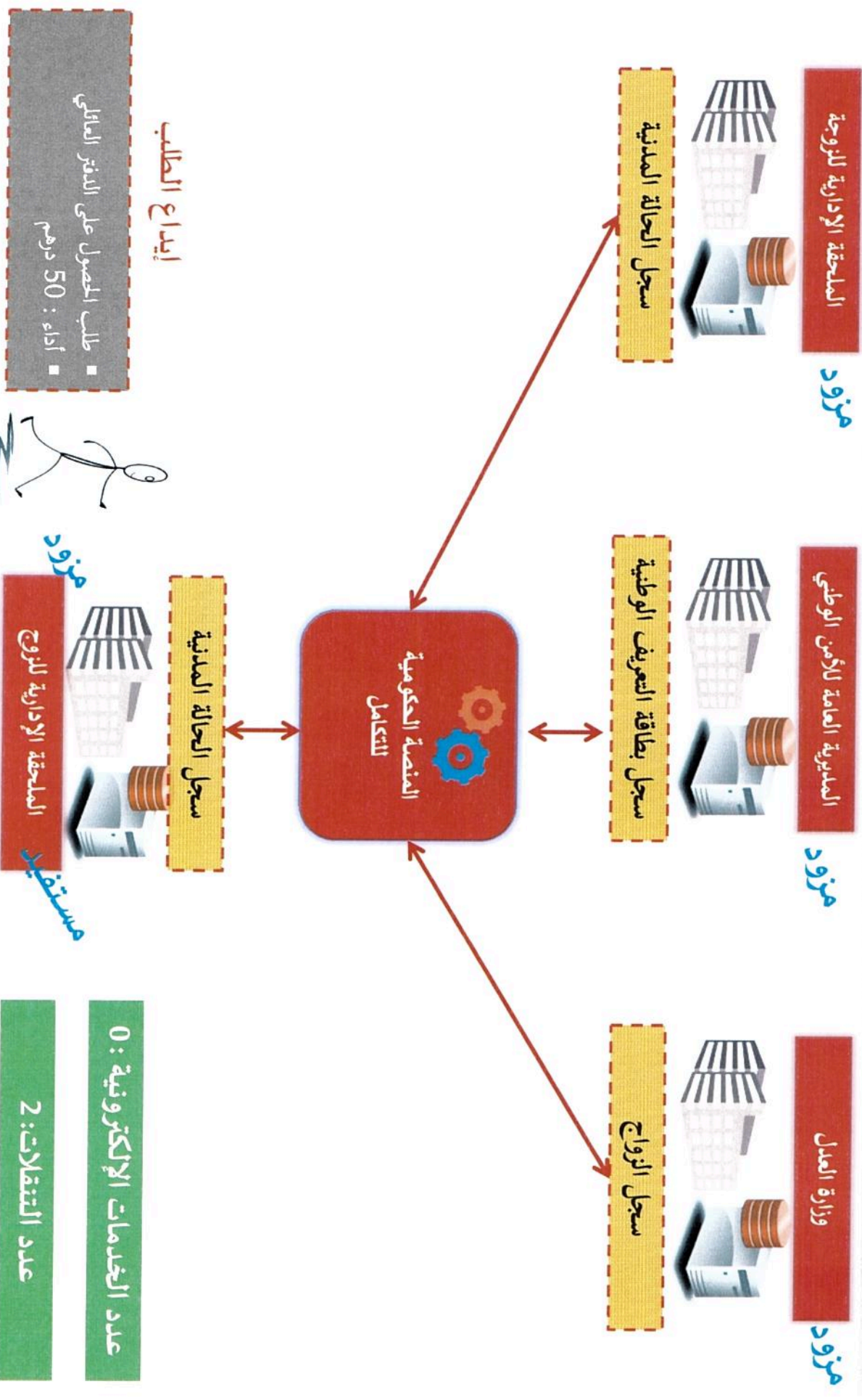
الخطوة 1



الملحقة الإدارية: مكتب الحالة المدنية لمحل ولادة الزوج

سجل الحالة المدنية

الحصول على الدفتر العائلي - بعد التكامل



حساب التوفير في تكلفة الخدمة «خدمة الحصول على الدفتر العائلي» بعد التكامل

المواطن

المملكة المغربية
وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية



حساب التوفير في تكلفة الخدمة

28DH = راتب ساعة واحدة من العمل = 5000/176

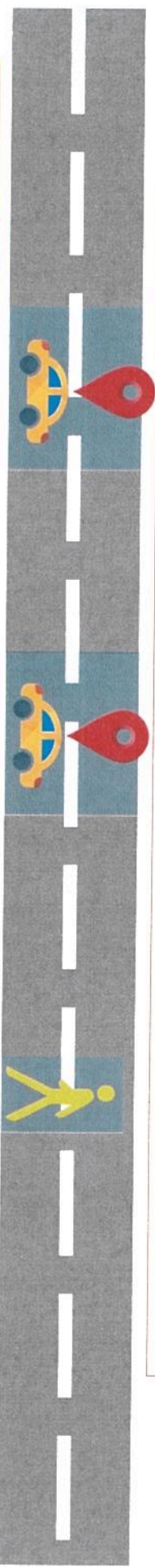
عدد ساعات العمل في الشهر : 22*8=176 ساعة

عدد عقود الزواج المبرمة سنويا : 325 415

متوسط الراتب الشهري للمواطن : 5000 درهم

فرضيات

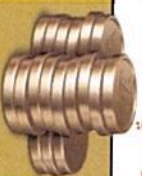
مكان الإقامة ينطبق مع مكان تواجد المصلحة الإدارية لكل من الزوج والزوجة



المجموع	الخطوة 2 : المصلحة الإدارية للزوجة	الخطوة 1 : المصلحة الإدارية للزوج	الخطوة 0 : ورقة: نسخ الوثائق	نوع التكلفة
1 درهم	0 درهم	0 درهم	2 x 0,5 درهم	تكلفة نسخ الوثائق
16 درهم	2x4 درهم	2x4 درهم	0 درهم	تكلفة الوقود : التنقل
6 درهم	03 درهم	03 درهم	0 درهم	تكلفة موقف السيارة
60.48 درهم	2*28 درهم (0,5 ساعة)*2	2*28 درهم (0,5 ساعة)*2	2*28 درهم (0,08 ساعة)*2	تكلفة وقت الانتقال
30,24 درهم	28 درهم (0,5 ساعة)*28	28 درهم (0,5 ساعة)*28	28 درهم (0,08 ساعة)*28	تكلفة الوقت المستغرق داخل الإدارة
113,72	التوفير في تكلفة الخدمة بالنسبة للمواطن			

113,72DH * 325415=

37 006 193,80 DH



التكلفة السنوية بالنسبة للمواطن = تكلفة خدمة واحدة * العدد السنوي لعقود الزواج



المملكة المغربية
وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية



حساب التوفير في تكلفة الخدمة – المكتب الأمامي

فرضيات



7000/176 = راتب ساعة واحدة من العمل = 39 DH

عدد عقود الزواج المبرمة سنويا : 325 415

عدد ساعات العمل في الشهر : 22*8 = 176 ساعة

متوسط الراتب الشهري للموظف : 7000 درهم

المجموع	الملحقة الإدارية للزوجة	الملحقة الإدارية للزوج	نوع التكلفة
06,24 درهم	39* ساعة (0,08), 00:05	39* ساعة (0,08), 00:05	تكلفة الوقت المستغرق
06,24 درهم	تكلفة أداء خدمة واحدة		

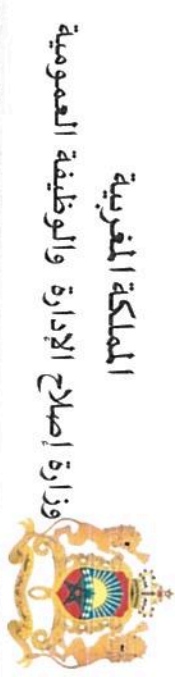
06,24 DH * 325415 =
2 030 589, 60 DH



التكلفة السنوية بالنسبة للمكتب الأمامي للإدارة
= تكلفة خدمة واحدة * العدد السنوي للرخص

e-GOV

الإدارة



حساب التوفير في تكلفة الخدمة – المكتب الخلفي

فرضيات

7000/176 = راتب ساعة واحدة من العمل = 39 DH

عدد عقود الزواج المبرمة سنويا : 325 415

عدد ساعات العمل في الشهر : 22*8=176 ساعة

متوسط الراتب الشهري للموظف : 7000 درهم

التكلفة	العملية	المكتب الخلفي
9,75 = 39 درهم * ساعة (0,25) 00:15	وقت البحث في السجلات	الملحقة الإدارية للزوج
0,30 درهم	نسخ أو طباعة الوثيقة	الملحقة الإدارية للزوج
6,63 = 39 درهم * ساعة (0,17) 00:10	توقيع الوثيقة	الملحقة الإدارية للزوج
9,75 = 39 درهم * ساعة (0,25) 00:15	البحث في السجلات	الملحقة الإدارية للزوجة
0,30 درهم	نسخ أو طباعة الوثيقة	الملحقة الإدارية للزوجة
6,63 = 39 درهم * ساعة (0,17) 00:10	توقيع الوثيقة	الملحقة الإدارية للزوجة

33,36 درهم

التوفير في تكلفة الخدمة بالنسبة للمكتب الخلفي للإدارة

33,36DH * 325415 =

10 855 844,40 DH



التكلفة السنوية بالنسبة للمكتب الخلفي للإدارة = تكلفة الخدمة بالنسبة للمكتب الخلفي * العدد السنوي للعقود المبرمة



الإدارة

المواطن

10 855 844,40 DH + 2 030 589, 60 DH + 37 006 193,80 DH



49 892 627,80 DH



حساب التوفير في التكلفة البيئية للخدمة

شجرة واحدة متوسطة الحجم : تغطي 8500 ورقة وتمتص $7,2 \text{ kg}$ من ثاني أكسيد الكربون CO_2 سنويا

شجرة واحدة متوسطة الحجم تنتج سنويا : 120 Kg من الأوكسجين

كمية الأوكسجين المنتجة أثناء احتراق 20 لتر من الوقود : $1,53 \text{ kg/km}$

كمية الأوكسجين المستهلكة من طرف شخص واحد سنويا : 255 kg

عدد الأوراق المستهلكة داخل الخدمة سنويا والتي يمكن الاستغناء عنها : $1301660 = 4 \times 325415$

كمية الوقود المستهلكة داخل الخدمة سنويا : $2 \text{ L} \times 325415 = 650830 \text{ L}$



كمية الأوكسجين الصائفة بسبب الخدمة سنويا

$$153,14 \times 120 \text{ kg} =$$

18 376,80 kg

ما يقارب الكمية اللازمة لتنفس 72 شخص سنويا

عدد الأشجار المستهلكة بسبب الخدمة سنويا

$$= 1301660 / 8500$$

153,14



كمية الكربون المنتجة سنويا خلال عملية التنقل للإيجاز الخدمة

$$= (650830 \times 1,53) / 20$$

24 894,25 kg

ما يقارب الكمية من ثاني أكسيد الكربون

كمية الكربون التي لم يتم امتصاصها سنويا

$$= 153.14 \times 7,2$$

1102,61 kg

نحتاج ما يقارب 3600 شجرة لامتصاص هذه الكمية من ثاني أكسيد الكربون





التحول الرقمي : النمط التعاوني

1
يزيد من فاعلية الخدمات الإلكترونية بالاعتماد على خدمات الويبج المشترك المقدمة على منصة التكامل

2
يوفر بيانات محيئة باستمرار ويتفادى التكرار والأزواجية في البيانات

3
يقلل من تنقلات المتعامل بين الإدارات

4
يبني خدمات إلكترونية مندمجة و متكاملة (مشاركة الإدارات للمعلومات)

5
يقلل من الوقت والتكلفة المطلوبة للتكامل والترابط بين الإدارات.

6
يقلل دورة حياة تطوير الخدمات الإلكترونية.

أنماط التفاعل بين الإدارات

خلاصة

النمط التعاوني	النمط التقليدي : الجزر المعزولة	
مرتفع	منخفض	التعاون
مرتفعة	منخفضة	الثقة
مرتفع	منخفض	تشارك المعلومات
مرتفعة	منخفضة	الكفاءة
منخفضة	مرتفعة	الكلفة



نهاية العرض

شكرا

Merci

