

قياس وتحليل أثر سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

اعداد

عمر الصوص

ورشة بناء سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قي

دول الاسكوا

بيروت - 2006

مكونات العرض

- المقدمة
- القطاعات الرئيسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تقييم مكونات السياسة
- أدوات التقييم
 - الفرضيات / المخاطر
 - المؤشرات
 - مصادر التحقق
- المؤشرات القياسية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المقدمة

- لمحة تاريخية
- التحديات لتعظيم الفوائد من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- اسئلة تبحث عن أجوبة
- مراحل التخطيط الاستراتيجي

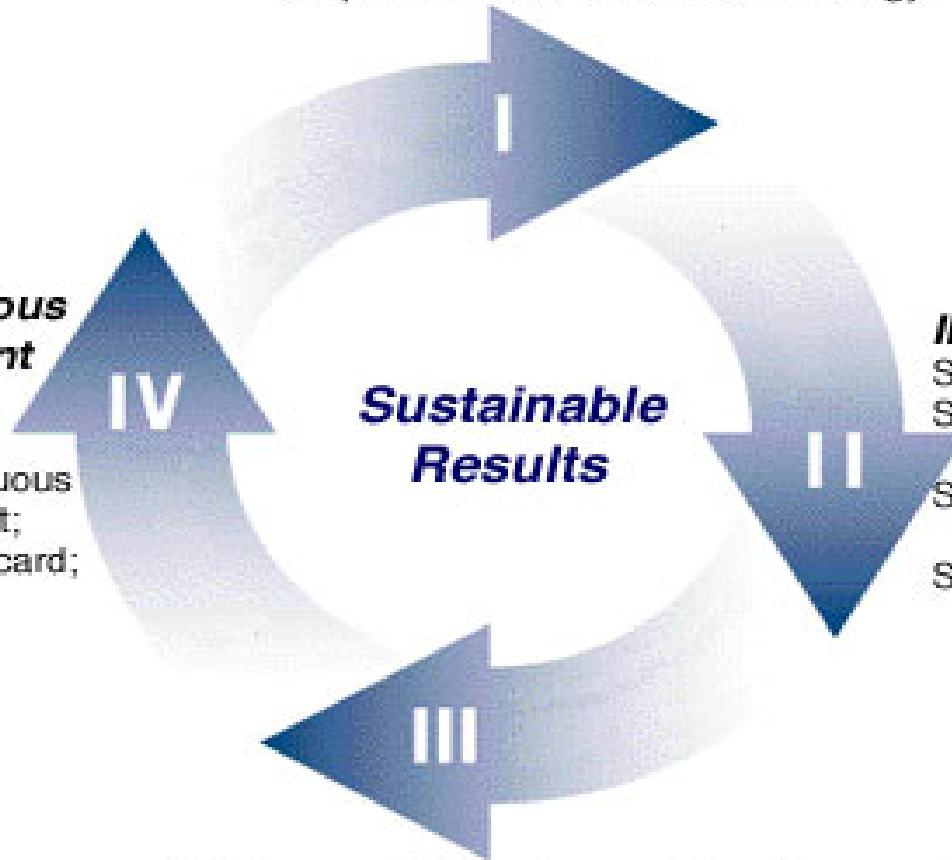
مراحل التخطيط الاستراتيجي

I. Strategic Focus

Step 1. Refine and commit to strategy

IV. Continuous Improvement

Step 7. Track metrics
Step 8. Continuous improvement;
revisit scorecard;
cascade



Sustainable Results

II. Assessment

Step 2. Audit measures
Step 3. Develop new measures
Step 4. Apply new measures
Step 5. Analyze and report

III. Change Planning and Implementation

Step 6. Implement improvement plans

القطاعات الرئيسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- الامكانيات البشرية
- تقنين السياسات
- البنى التحتية
- الحكومة الالكترونية
- تطبيقات المحتوى
- المؤسسات والشركات

تقييم التكاملية بين عناصر السياسة

- الرؤيا
- الرسالة
- الاهداف
- الانشطة
- التكامل العمودي

أدوات التقييم

- الفرضيات / المخاطر
- المؤشرات
- مصادر التحقق

الفرضيات / المخاطر

- تعريف
- لماذا الفرضيات؟
- الشروط المسبقة مقابل شروط الاطار (الفرضيات)
- أهمية الفرضية و امكانات حدوثها

الفرضيات / المخاطر (استمرار)

• كيفية تحديد وصياغة الفرضي

– مصادر الحصول على الفرضيات

• تحليل لأهداف الاستراتيجية

• تحليل المشاركين

• التحليل الخاص بالنتائج السلبية الجانبية والتي تؤثر على تنفيذ الاستراتيجية

• النقاش المنطقي والعقلاني

الفرضيات / المخاطر (استمرار)

• أنواع شروط الاطار

- الشروط الخاصة بالاقتصاد الجزئي
- الشروط الخاصة بسياسات المؤسسات
- الحالات المتنبئ بها
- الحالات الخاصة بالبعد الاجتماعي والثقافي

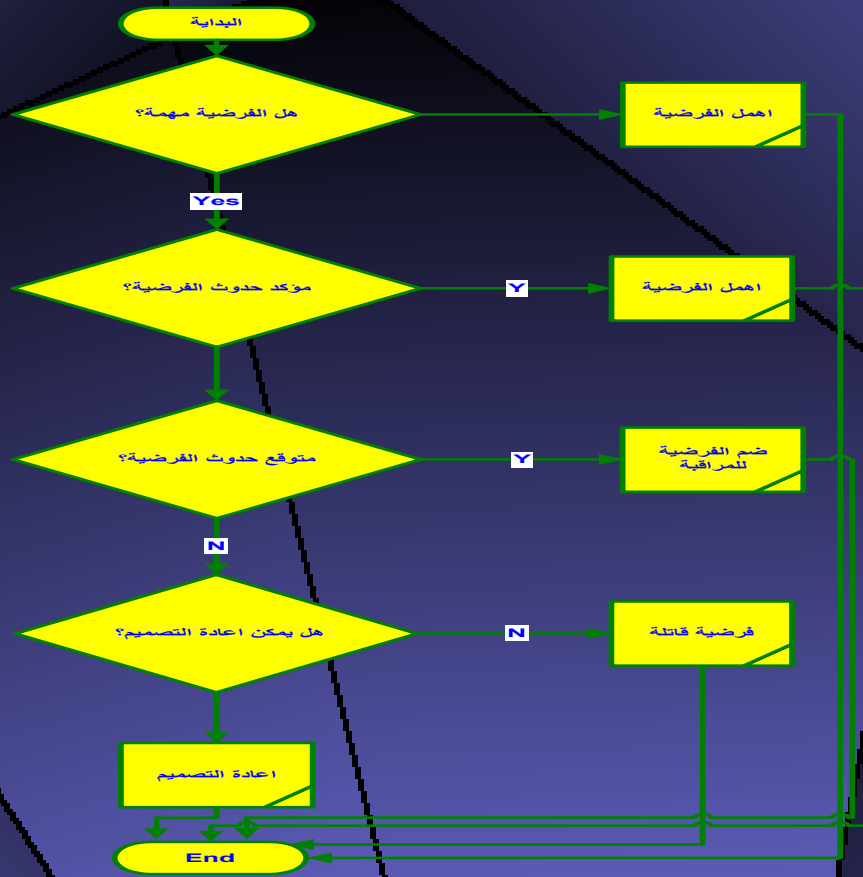
الفرضيات / المخاطر (استمرار)

• مستويات الفرضيات.

- اذا تم تنفيذ جميع الانشطة التابعة لهدف معين، ما هي العوامل الاخرى اللازمة لتحقيق الهدف
- اذا تم تحقيق جميع الاهداف اللازمة للوصول المهمة ، ما هي العوامل الاخرى اللازمة للوصول لتحقيق المهمة
- اذا تم الوصول لجميع لتحقيق رسالة الاستراتيجية، ما هي العوامل الاخرى اللازمة لتحقيق الرؤيا

الفرضيات / المخاطر (استمرار)

مسار اعتماد الفرضية



المؤشرات

- تعريف
- صفات المؤشرات الجيدة
- أنواع المؤشرات
- كيفية صياغة مؤشرات جيدة
- أبعاد المؤشرات
- أمثلة على المؤشرات

تعريف المؤشر

- المؤشر هو متغير كمي ونوعي يوضح مدى تحقيق الهدف الاستراتيجي ضمن اطار زمني ومكاني محدد

مواصفات المؤشرات الجيدة

- مادي يعكس المحتوى الاساسي للهدف بصيغ دقيقه
- المعقولية أي أن الآثار المشاهدة تنتج مباشرة من خطة الاستراتيجية
- موجهة للهدف من خلال تحديد ما هو متوقع من حيث النوعية والكمية والزمن والموقع
- الاستقلالية حيث ينطبق استخدام المؤشر على هدف وحيد
- امكانية القياس والتقييم
- امكانية التحقق من خلال مقيمين مستقلين

أنواع المؤشرات

- مؤشرات داخلية لقياس المصادر اللازمة للأنشطة
- مؤشرات خارجية لقياس مدى الانجاز للاهداف
- مؤشرات الاثر وتكون على مستوى الرسالة والرؤيا، ويمكن الاخذ بعين الاعتبار الآثار غير المقصودة والآثار الجانبية
- مؤشرات الاداء التي تمثل النسبة بين المدخلات والمخرجات أي أنها ذات طبيعة مقارنة
- مؤشرات هيكلية ذات شكل ثابت وتمثل الحالة النهائية
- مؤشرات عملية متغيرة وذات طبيعة متنقلة ويغلب عليها الطابع النوعي
- مؤشرات مباشرة ذات تنحو نحو الوصف وذات علاقة بالمنطق
- مؤشرات غير مباشرة لا يمكن توصيفها مباشرة

أبعاد المؤشرات

المستوى	المؤشرات	مصادر التحقق	الفرضيات المهمة
الرؤيا الريفيون في القرى زادوا دخلهم من خلال تسويق بضاعتهم	من أجل تحقيق الرؤيا - بعد ثلاث سنوات من تنفيذ الاستراتيجية فان الدخل من مبيعات السوق ل 70% من الريفيين ثبت أو زاد		لاستمرار تحقيق الرؤيا لوقت طويل
الرسالة - الريفيون يصلون للسوق بسلام وفي الوقت المحدد	من أجل تنفيذ الرسالة - بعد ثلاث سنوات من تنفيذ الاستراتيجية أكثر من 50% من الريفيات المنتجات لمواد للتسويق تستطيع نقل 80% من هذه البضاعة للسوق في الصباح الباكر		لتحقيق الرسالة - المنافسون لا يحصلون على دعم من خلال جهات أخرى
الأهداف Objectives - الباصات تصان وتصلح بشكل دوري - تنفيذ تدريب قياسي للسانقين - نظام إدارة لتفعيل استخدام السانقين ومرونة استخدام الباصات	لتحقيق الأهداف - بعد سنتين سيتمكن إصلاح أعطال الباصات بمدة لا تزيد عن 10 أيام من وصول الباص لورشة الصيانة - بعد 3 سنوات فان الحوادث المسببة من السانقين انخفضت بنسبة 30% - بعد 3 سنوات فان قدرة نقل الباصات قد عدلت تبعاً لاحتياجات السوق في مختلف القرى خلال موسم الحصاد		لتحقيق الأهداف - السائقون يطبقون معرفتهم - أنشطة تحسين الطرق تتم من خلال الجهات المختصة - أسعار التذاكر تتناسب مع القدرة التسويقية للمزارعين
الأنشطة - تدقيق المعرفة والقصور في - تصميم محتوى تدريبي مناسب - تنفيذ الدورات التدريبية - تقييم الأثر التدريبي	توصيف المدخلات والكلف لكل نشاط		لتحقيق الأهداف - السائقون يحضرون الدورات التدريبية ويتم تشجيعهم بشكل كاف

أمثلة على المؤشرات

المستوى	الجهة المستهدفة	النوعية	الكمية	المنطقة	الزمن
الرؤيا ما هي الفوائد المتوقعة من مخرجات الاستراتيجية؟	من الذي سيستخدم مخرجات الاستراتيجية؟	بالتحديد ما هي الفوائد الناتجة من استخدام مخرجات الاستراتيجية؟	كم عدد الأشخاص ، الجهات، أو المؤسسات التي ستستفيد ؟ أو كم الفائدة الكلية ؟	ما هي اصغر منطقة التي ستظهر بها الفوائد ؟	في أي وقت يمكن تلمس الفائدة؟
الرسالة كما تم توصيفها بالمؤشرات يجب أن تكون كافية مجتمعة لتحقيق الرؤيا					
الرسالة هل قامت الجهات المستهدفة بتغيير أنشطتهم، ممارساتهم، و تعاملهم من خلال تفعيل أهداف الاستراتيجية؟	من هو المتوقع لاستخدام المخرجات؟	بالتحديد كيف ستستخدم الجهات المستهدفة هذه المخرجات؟	كم شخص، جهة، أو مؤسسة سيستخدم المخرجات؟	ما هي اصغر منطقة سيتم بها استخدام المخرجات؟	في أي وقت سنستخدم الجهة المستهدفة للمخرجات؟
جميع الأهداف كما تم التعبير عنها من خلال المؤشرات يجب أن تكون كافية لتحقيق الرسالة					
الأهداف البضاعة والخدمات التي ستكون متاحة للجهات المستهدفة من خلال تنفيذ الاستراتيجية	من الذي سيحصل أو يستخدم المخرجات؟	بالتحديد ما هي البضائع والخدمات التي ستتاح للمستفيدين؟	كم عدد البضائع والخدمات التي ستتوفر من خلال تنفيذ الاستراتيجية؟	ما هي اصغر منطقة سيتوفر بها البضائع أو الخدمات؟	في أي وقت ستتاح البضائع والخدمات؟

أمثلة على المؤشرات

المجال الرئيسي	المجال الفرعي	المستوى الأول للمؤشر	مصادر التحقق
دعم الخدمات ومصادر التعلم	العوانق في مجال التعلم – البنى التحتية	نقص في الشبكات كسبب لعزوف المدرسين من استخدام الانترنت في التعليم	
	العوانق في مجال المحتوى	نقص في الأجهزة والبرمجيات كسبب لعزوف المدرسين من استخدام الانترنت في التعليم	
	التغيير في الممارسة التربوية	نقص في محتوى التعلم المتاح رقميا كسبب لعزوف المدرسين عن استخدام الانترنت في التعليم	
	التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والمناهج	تطوير الطرق التربوية الناتجة من الإمكانيات التي تتوفر من خلال ICT (تقييم المدرسين)	
تدريب المدرسين (مؤهلات المدرسين)	تكنولوجيا المعلومات كأداة في التعلم	استخدام التعلم الالكتروني من قبل الطلبة	
	تدريب المدرسين الممارسين	توفير تدريب للمدرسين من مجال ICT	
محو الأمية الرقمية	القدرة على التواصل	الثقة عند التواصل مع الآخرين عبر شبكة الانترنت (معدل، توزيع)	
	القدرة على تنصيب البرمجيات	الثقة في تنزيل وتنصيب البرمجيات (معدل، توزيع)	
	القدرة على البحث واستخدام المعلومات	الثقة في استخدام محركات البحث (معدل، توزيع)	
	القدرة على استخدام الخدمات الرقمية	القدرة على إيجاد المعلومات على شبكة الانترنت (معدل، توزيع)	
	محو الأمية الرقمية	القدرة على تقييم مدى مناسبة المعلومات من شبكة الانترنت	
		مؤشرات مفصلة على النحو التالي:- <ul style="list-style-type: none"> العمر الحالة الوظيفية متغيرات أخرى 	

أمثلة على المؤشرات

• شبكات التعلم الحاسوبي القادرة على تحمل نقل البيانات / المعلومات عبرها تغطي نسبة 80% من مدارس وزارة التربية في المنطقة الجنوبية بحلول عام 2008

• البرمجيات والأجهزة المناسبة للتعلم الإلكتروني والكافية لأعداد الطلبة متوفرة في 3000 مدرسة من مدارس الوزارة في منطقة الوسط بحلول عام 2008

Area	Quality	Quantity	Time	Target Group
------	---------	----------	------	--------------

مصادر التحقق

تعريف

مصادر التحقق تعني:

- كيفية الحصول على دليل يثبت تحقيق الهدف
- أين نجد الجهة التي توفر البيانات والمعلومات اللازمة لكل مؤشر

مصادر التحقق

كيفية تحديد مصدر تحقق مؤقت:

- الخطوة الأولى - :
 - هل من الممكن الحصول على مصادر التحقق واستخدامها من خلال مصادر موجودة (احصائيات، تقارير، مشاهدات)
 - مدى الاعتمادية لهذه المصادر
- الخطوة الثانية - :
 - هل هناك حاجة لجمع بيانات ذات خصوصية
 - توفير ما يلزم لنشاط جديد يعنى بتوفير هذه البيانات ومتابعة هذا النشاط
 - تحديد تكلفة هذا النشاط
 - اضافة التكاليف لتكاليف الخطة

شكرا