MERCURY

# أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية

19 – 23 سبتمبر 2027

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

# أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية

**المرجع:** 120139_127344 **التاريخ:** 19 – 23 سبتمبر 2027 **المكان:** دبي (الإمارات العربية المتحدة) **الرسوم:** Euro 4900

## المقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولاً رقميًا عميقًا يعيد تشكيل طرق إدارة الخدمات العامة وتقديمها للمواطنين. تهدف دورة أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية، إلى توضيح أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية وتقديم إطار عملي لتطبيقها في المؤسسات الحكومية. تركز على مفاهيم الحكومة الذكية والتقنيات الداعمة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء. سنتناول استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع العام ومراحل تنفيذها وكيفية قياس أثرها.

من خلال هذه الدورة التدريبية في أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية، ستتعلم كيفية تصميم خدمات الحكومة الرقمية التي تحسّن تجربة المواطن وتزيد من كفاءة الأداء المؤسسي. كما نغطي أوجه الأمن وحماية المعلومات لضمان موثوقية أنظمة الحكومة الذكية. تُعرض دراسات حالة نظرية وسيناريوهات تطبيقية لتعزيز الفهم النظري والتطبيقي. تهدف هذه الدورة التدريبية، إلى تجهيز المشاركين بأدوات قابلة للتنفيذ لتحويل الخدمات الحكومية رقميًا بفعالية.

## الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المديرون والمسؤولون في الجهات الحكومية.
- قادة مشاريع التحول الرقمي والابتكار الحكومي.
- موظفو تكنولوجيا المعلومات في القطاع العام والخاص.
- محللو نظم المعلومات وصناع القرار المؤسسي.
- رؤساء وحدات الخدمات الرقمية والتفاعل مع المواطن.
- رواد الأعمال ومقدمو حلول الحكومة الرقمية.
- المختصون بالأمن السيبراني وحماية البيانات الحكومية.
- الطلاب والمهتمون بمجال التحول الرقمي والحكومة الذكية.

## أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- فهم متكامل لمفهوم أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية وأهدافها.
- تمييز المراحل الأساسية لعملية التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.
- تحليل استراتيجيات التحول الرقمي وتطبيقها في بيئات القطاع العام.
- تصميم خارطة طريق قابلة للقياس لإنشاء خدمات الحكومة الرقمية.
- تقييم أثر مشاريع الحكومة الذكية على تجربة المواطن وجودة الخدمة.
- تطوير خطط إدارة التغيير وإشراك أصحاب المصلحة في مبادرات رقمية.
- تطبيق مبادئ أمن المعلومات في تصميم أنظمة الحكومة الذكية.
- استخدام الذكاء الاصطناعي والتحليل البياني لدعم اتخاذ القرار الحكومي.
- صياغة معايير لقياس الأداء الرقمي ومؤشرات نجاح التحول.
- إعداد مقترحات عملية وقابلة للتنفيذ لتنفيذ التحول الرقمي في مؤسستك.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية:

- إتقان مفاهيم أساسيات التحول الرقمي ومفردات الحكومة الذكية.
- القدرة على وضع رؤية استراتيجية للتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية.
- مهارة تصميم خدمات الحكومة الرقمية وأتمتة الخدمات الحكومية.
- تحليل احتياجات البنية التحتية الرقمية والحوسبة السحابية.
- تقييم مخاطر الأمن السيبراني ووضع سياسات حماية المعلومات.
- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة المواطن.
- إدارة مشاريع التحول الرقمي وتطبيق أفضل الممارسات.
- قياس أثر التحول الرقمي عبر مؤشرات أداء واضحة ومحددة.
- التواصل الفعّال مع المواطنين والشركاء لتعزيز المشاركة الرقمية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## دراسة سيناريوهات:

في تدريب أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- إطلاق بوابة خدمات رقمية متكاملة للبلدية وتحليل نجاحها.
- دمج نظام الهوية الرقمية مع خدمات الحكومة الإلكترونية.
- استجابة لتهديد سيبراني وتأمين بيانات المواطنين.
- استخدام تحليلات البيانات لتحسين استجابة الطوارئ.
- أتمتة إجراءات الترخيص وتقييم المكاسب التشغيلية.
- تبني حلول إنترنت الأشياء لمراقبة البنية التحتية.
- تطبيق الذكاء الاصطناعي في تحليل شكاوى المواطنين.
- قياس أثر التحول الرقمي على مؤشرات رضا المستفيدين.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى: الإطار الفكري والاستراتيجي للتحول الرقمي:

- توضيح تعريفات أساسيات التحول الرقمي ومرتكزات الحكومة الذكية.
- فهم العلاقة بين التحول الرقمي وأهداف الحوكمة الحديثة.
- استعراض استراتيجيات التحول الرقمي في القطاع العام.
- تمييز المراحل التنفيذية لمشاريع التحول الرقمي.
- تحديد مؤشرات قياس الأداء الرقمي وأهميتها.
- تعريف شامل لـ أساسيات التحول الرقمي والحكومة الذكية.
- الفرق بين الحكومة الإلكترونية وخدمات الحكومة الرقمية والحكومة الذكية.
- مبررات التحول الرقمي في تحسين الخدمات العامة وخفض التكاليف.
- عناصر الاستراتيجية الرقمية: الرؤية، الأهداف، والمؤشرات.
- مراحل تنفيذ التحول الرقمي من التقييم إلى النشر.
- دور الحوكمة المؤسسية وإدارة التغيير في نجاح المشاريع.
- ربط استراتيجيات التحول الرقمي بأهداف التنمية وجودة الخدمات.
- نماذج قياس الأثر ومؤشرات تجربة المواطن وفاعلية الخدمة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الثانية: التقنيات الأساسية للحكومة الذكية والبنية التحتية:

- استعراض التقنيات الداعمة مثل الحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء.
- فهم دور البيانات الكبيرة والتحليلات والذكاء الاصطناعي.
- تحديد متطلبات البنية التحتية الآمنة والمرنة.
- توضيح تكامل الأنظمة والمنصات الحكومية.
- مبادئ الحوسبة السحابية وأنماط نشرها في القطاع العام.
- دور إنترنت الأشياء في رصد الأداء وتحسين الخدمات.
- استخدام الذكاء الاصطناعي في الأتمتة وتحسين اتخاذ القرار.
- نظم إدارة البيانات وضرورة حوكمة البيانات الحكومية.
- بنية التكامل بين أنظمة المؤسسات الحكومية وتبادل البيانات.
- معايير واجهات برمجة التطبيقات API لتسهيل التكامل بين الخدمات.
- الاعتبارات التشغيلية لمشاريع تكنولوجيا المعلومات الحكومية.
- تقييم جاهزية المؤسسات لتبني التقنيات الرقمية الحديثة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الثالثة: التخطيط، الحوكمة وإدارة المشاريع الرقمية:

- إعداد خارطة طريق للتحول الرقمي قابلة للتطبيق والقياس.
- تطبيق ممارسات إدارة مشاريع رقمية ناجحة في القطاع العام.
- وضع آليات لحوكمة البيانات وحوكمة المشاريع الرقمية.
- إدارة الموارد والتغيير لضمان استدامة المبادرات.
- خطوات إعداد خطة التحول الرقمي ومحددات أولويات التنفيذ.
- نماذج حوكمة المشاريع الرقمية والأدوار والمسؤوليات.
- منهجيات إدارة المخاطر الرقمية وتقييم العائد على الاستثمار.
- آليات تمويل مشاريع التحول الرقمي والشراكات العامة-الخاصة.
- تصميم سياسات وإجراءات لإدارة التغيير وبناء القدرات.
- معايير اختيار مزودي الحلول وتقنيات التعاقد والتوريد.
- مؤشرات قياس الأداء وطرق مراجعة المشروع وتحسينه.
- إدارة أصحاب المصلحة وتعزيز المشاركة المجتمعية.

## الوحدة الرابعة: الأمن السيبراني وحماية البيانات في الحكومة الذكية:

- فهم متطلبات أمن المعلومات في بيئات الحكومة الذكية.
- تطبيق استراتيجيات حماية البيانات والخصوصية للمواطنين.
- تصميم سياسات استجابة للحوادث والمرونة التشغيلية.
- دمج ضوابط الأمن في تصميم الخدمات الرقمية.
- مفاهيم الأمن السيبراني الأساسية وحوكمة الأمن في القطاع العام.
- سياسات حماية البيانات الشخصية ومتطلبات الخصوصية القانونية.
- ممارسات تشفير البيانات وإدارة الهوية والتحقق المتقدم.
- نظم رصد التهديدات والاستجابة للحوادث الأمنية.
- اختبارات الاختراق والتدقيق الأمني للمشروعات الرقمية.
- إدارة النسخ الاحتياطي والتعافي من الكوارث الرقمية.
- مبادئ الأمن في تطبيقات الحكومة الرقمية وأتمتة الخدمات الحكومية.
- تدريب الموظفين وزيادة الوعي الأمني داخل المؤسسات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

## الوحدة الخامسة: تقديم الخدمات الذكية وتجربة المواطن ومستقبل الحكومة:

- تصميم خدمات الحكومة الرقمية التي تضع المواطن في المركز.
- تطبيق أدوات تحليل البيانات لتحسين السياسات والخدمات.
- استكشاف دور الذكاء الاصطناعي في مستقبل الحكومة الذكية.
- تقييم الاتجاهات المستقبلية لمستقبل الحكومة الذكية في العالم العربي.
- أساليب تصميم تجربة المواطن وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.
- قنوات تقديم الخدمات الرقمية متعددة المنصات والهاتف المحمول.
- أتمتة الخدمات الحكومية وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية.
- استخدام تحليلات البيانات لفهم سلوك المستفيدين وتحسين الخدمة.
- دمج منصات الشكاوى والاقتراحات لقياس رضا المواطنين.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالطلب وتحسين الموارد.
- التحديات التي تواجه التحول الرقمي في القطاع العام وسبل التعامل معها.
- مستقبل الحكومة الذكية في العالم العربي وفرص التعاون الإقليمي.

## خاتمة وتوصيات الدورة التدريبية:

تختتم الدورة بخلاصة عملية تسلط الضوء على أهمية دمج أساسيات التحول الرقمي مع مفاهيم الحكومة الذكية. توصي بوضع خطة تنفيذية واضحة تتضمن معايير قياس ومؤشرات أداء محددة. تشدد التوصيات على إعطاء أولوية لأمن المعلومات وحوكمة البيانات أثناء تنفيذ المشاريع. تحث على تبني منهجية التقييم المستمر والتعلم من سيناريوهات التطبيق لتحسين الخدمات العامة.