



ادارة التحول الرقمي وتفعيل الحكومة الإلكترونية، ابتكار السياسات  
العامة والخدمات

20 - 24 مايو 2024  
لندن (المملكة المتحدة)



## إدارة التحول الرقمي وتفعيل الحكومة الإلكترونية، ابتكار السياسات العامة والخدمات

رمز الدورة: 122988\_120463 تاريخ الإنعقاد: 20 - 24 مايو 2024 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) التكلفة: 5800 اليورو

### المقدمة:

جلبت التكنولوجيا فرصةً غير مسبوقةً لقيادة الكفاءات، وتمكين النتائج وتغيير كيفية تفاعل المجتمع وانخراطه في جميع جوانب الحياة. إن وظيفة التغيير تقدم، كما هو الحال بالنسبة لتوقعات المواطنين، وعلى الصعيد العالمي تغير الحكومات، وتحتاج، بتحويل عملائها لتكوين أكثر سهولةً وشفافيةً ومساعدةً، بصرف النظر عن التوافق مع الاتجاه العالمي للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية، تحتاج البلدان إلى جدول أعمال واضح ومحدد وعملية داعمة لدفع التغيير والاستفادة من التكنولوجيا، كنونووجي عالي. تدور الحكومة الإلكترونية في نهاية المطاف حول تحقيق فوائد التكنولوجيا لتحويل طريقة تقديم الخدمات للمواطنين وتحسين تجربتهم من خلال "Centric Citizen". وقد خلق هذا ضغطاً على التمكين الإلكتروني والتحول والابتكار في بيئة مليئة بالذكاء الاصطناعي والبلووك تشين وبيانات كبيرة وتعلم الآلة والواقع الافتراضي والروبوتات وما إلى ذلك، كما أن الحكومات ملزمة بتقديم السياسات وخدمة جميع المواطنين، بما في ذلك أولئك غير المستعدين لقبال التكنولوجيا. يجب تطبيق التكنولوجيا "كمعامل تمكين" في الوقت المناسب للسبل الصحيحة وليس فقط لأنها متاحة أو أحدث اتجاه - يجب أن يكون السؤال في الاعتبار دائمًا "لماذا نستثمر في التكنولوجيا".

### الفئات المستهدفة:

- تقني جلب التكنولوجيا للحكومات.
- موظفو العمليات التجارية والجودة.
- دراسة المالية.
- دراسة خدمة العملاء.
- كتاب السياسات.
- موظفو التسويق والاتصالات.
- موظفو التوزيع المؤسسي.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير ومهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على الفرص التي يمكن للحكومة الإلكترونية أن تجلبها وتحدها وترتبط أولوياتها حيث يمكن تطبيق التكنولوجيا بشكل أفضل لدفع الكفاءات، وتمكين التغيير وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.
- فهم وتحليل وتطبيق التقنيات المناسبة لتمكين التحول الرقمي الذي يخدم الإدارة والمواطنين.
- تطوير وتنفيذ استراتيجية "Shift Channel" لتشجيع المواطنين على الاستفادة من أكثر الخدمات الإلكترونية تمكيناً واستخدامها.
- طرح النسخة الصحيحة والحصول على الثقة للاندماج في المحادثات عند طلب الدعم لتقديم السياسات أو تمكين الخدمات الحالية أو السعي إلى تحسين تجربة المواطنين.
- التعرف على احتياجات "الموطن" في جميع مجالات العمل سواء كتابة السياسة أو إنشاء خطة اتصالات أو إنشاء أو تحسين الخدمة.
- فهم معنى مؤشر النداء الرئيسي وكيفية إنشائه والتتأكد من توافقه مع النتائج المرجوة من تطبيق التكنولوجيا.
- الحصول على نظرة ثاقبة وفهم أساسي لأحدث تقنيات "buzzword" وتطبيقاتها.

## الكفاءات المستهدفة:

- الحكومة الإلكترونية، ما هي الحكومة الإلكترونية وكيف يمكن للحكومات تكييف وتقديم الخدمات الإلكترونية، وتشجيع التحول إلى خدمات جديدة لتحسين تجربة المواطن وكيفية تحديد ومؤشرات النداء الرئيسية المناسبة.
- التحول الرقمي، ما يعنيه التحول الرقمي حقاً، والفوائد التي يمكن أن يقدمها وكيفية تحديد أولويات فرص النهضة، والاستفادة من أنساب ونهجيات التسليم والبحث عن فرص لتبادل الخدمات.
- التطورات التكنولوجية، غالباً ما يستخدم النشخاص كلمات ضجة تكنولوجية أو يشعرون بأنهم ملزموں بتطبيقها عندما لا يفهمون بالضرورة القيمة وقابلية التطبيق، سنقدم نظرة عامة موجزة على الكلمات الرئيسية الحالية وكيفية تطبيق التقنيات.
- نهج المواطن المركزي، كيف تتغير توقعات المواطنين وكيف يمكننا تطوير السياسات على أفضل وجه من خلال تطبيق التكنولوجيا المناسبة لتقديم الخدمات.
- ابتكار السياسة العامة والخدمات، ما هو دور الحكومة وكيف يمكنها تطوير السياسات بشكل أفضل لتحقيق النتائج وخلق هيكل وبيئة للابتكار توفر الكفاءة وتحسين الخدمات للمواطنين، قياس النداء والتعلم من الآخرين، التجارب والإخفاقات.
- التميز والخدمات والجوائز، الدول التي لديها رؤية طويلة المدى للخدمات العامة، عادة ما تقوم بتشغيل مختلف الندوات والمبادرات التوجيهية والجوائز لقيادة التغيير.

## محتوى الدورة الوحدة الأولى، الحكومة الإلكترونية:

- تعريف، الاتحاد الأوروبي، البنك الدولي، الإمارات العربية المتحدة
- لماذا الحكومة الإلكترونية مهمة وكيف تتقدر؟
- فرص الحكومة الإلكترونية
- إنشاء ومؤشرات النداء الرئيسية التي تقيس النتائج المرجوة

## الوحدة الثانية، التحول الرقمي:

- ما هو التحول الرقمي؟
- لماذا تختلف الحكومة عن القطاع الخاص؟
- العناصر الرئيسية للتحول الرقمي الناجح
- أنتهاء العمليات وتحديد الأولويات
- التسليم المتزايد
- أهمية وقيمة البيانات

## الوحدة الثالثة، مركبة المواطن:

- ما هو دور الحكومة؟
- كيف تتغير توقعات العملاء؟
- فهم رحلة العميل
- ماذا يريد المواطنون من الحكومة؟
- خلق رحلة العملاء

## الوحدة الرابعة، ابتكار السياسة العامة والخدمات:

- ما هو الابتكار، التعريف العديدة
- نظريات الابتكار
- خلق البيئة والابتكار
- تحديد الفرص للمبادرات وتطويرها وصياغتها

## الوحدة الخامسة، فهم اللغة:

- ما هو الذكاء الاصطناعي وجميع الكلمات الطنانة الأخرى ومتى وأين يمكن تطبيقها
- منهجيات التسلیم، Agile، Kanban، Waterfall، Scrum، Lean، أین ومتى تكون مناسبة؟
- أهمية التركيز على النتائج
- فهم التميز ومعايير الجوائز الأخرى للتحول الرقمي وتحسين خدمة العملاء
- تطبيق التكنولوجيا للنسباب الصديقة
- سؤال وجواب



#### نحوذن تسجيل :

ادارة التحول الرقمي وتفعيل الحكومة الإلكترونية، ابتكار السياسات العامة والخدمات

رمز الدورة: 120463 تاريخ الإنعقاد: 20 - 24 مايو 2024 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) التكلفة: 5800 يورو

#### معلومات الوشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي: .....  
الهاتف / الجوال: .....  
البريد الإلكتروني الشخصي: .....  
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

#### معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....  
العنوان: .....  
المدينة / الدولة: .....

#### معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي: .....  
الهاتف / الجوال: .....  
البريد الإلكتروني الشخصي: .....  
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

#### طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي