



إدارة التحول الرقمي وتفعيل الحكومة الإلكترونية، ابتكار السياسات  
العامة والخدمات



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

### المقدمة:

جلبت التكنولوجيا فرصاً غير مسبوقة لقيادة الكفاءات، وتمكين النتمته وتغيير كيفية تفاعل المجتمع وانخراطه في جميع جوانب الحياة، إن وتيرة التغيير تتقدم، كما هو الحال بالنسبة لتوقعات المواطنين، وعلى الصعيد العالمي تقوم الحكومات، وتحتاج، بتحويل عملياتها لتكون أكثر سهولة وشفافية وسهولة، 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، كنموذج عالمي، تدور الحكومة الإلكترونية في نهاية المطاف حول تحقيق فوائد التكنولوجيا لتحويل طريقة تقديم الخدمات للمواطنين وتحسين تجربتهم من خلال نموذج "Centric Citizen"، وقد خلق هذا ضغطاً على التمكين الإلكتروني والتحويل والابتكار في بيئة مليئة بالذكاء الاصطناعي والبلوك تشين والبيانات الكبيرة وتعلم الآلة والواقع الافتراضي والروبوتات وما إلى ذلك، كما إن الحكومات ملزمة بتقديم السياسات وخدمة جميع المواطنين، بما في ذلك أولئك غير المستعدين لتقبل التكنولوجيا، يجب تطبيق التكنولوجيا "كعوامل تمكين" في الوقت المناسب للسبب الصحيحة وليس فقط لأنها متاحة أو أحدث اتجاه - يجب أن يكون السؤال في الاعتبار دائماً "لهذا نستثمر في التكنولوجيا؟".

### الفئات المستهدفة:

- تقنيي جلب التكنولوجيا للحكومات.
- موظفو العمليات التجارية والجودة.
- مدراء المهلية.
- مدراء خدمة العملاء.
- كتاب السياسات.
- موظفو التسويق والاتصالات.
- موظفو التميز المؤسسي.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

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

- التعرف على الفرص التي يمكن للحكومة الإلكترونية أن تجلبها وتحددتها وترتب 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 إستراتيجية "Shift Channel" لتشجيع المواطنين على الاستفادة من أكثر الخدمات الإلكترونية توكيلاً واستخدامها.
- طرح الأسئلة الصحيحة والحصول على الثقة للانخراط في المبادرات عند طلب الدعم لتقديم السياسات أو تمكين الخدمات الحالية أو السعي إلى تحسين تجربة المواطنين.
- التعرف على احتياجات "المواطن" في جميع مجالات العمل سواء كتابة السياسة أو إنشاء خطة اتصالات أو إنشاء أو تحسين الخدمة.
- فهم معنى مؤشر النداء الرئيسي وكيفية إنشائه والتأكد 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 تجارب المواطن وكيفية تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة.
- التحول الرقمي، ما يعنيه التحول الرقمي حقاً، والفوائد التي يمكن أن يقدمها وكيفية تحديد أولويات فرص الذمته، والاستفادة من أنسب منهجيات التسليم والبحث عن فرص لتبادل الخدمات.
- التطورات التكنولوجية، غالباً ما يستخدم الأشخاص كلمات ضجة تكنولوجية أو يشعرون بأنهم ملزمون 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 تلبية متطلباتهم 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 الأداء والتعلم من النخريين، النجاحات والإخفاقات.
- التميز والذوات والجوائز، الدول التي لديها رؤية طويلة المدى للخدمات العامة، عادة ما تقوم بتشغيل مختلف الذوات والمبادئ التوجيهية والجوائز لقيادة التغيير.

## محتوى الدورة

### الوحدة الأولى، الحكومة الإلكترونية:

- تعريف، الاتحاد الأوروبي، البنك الدولي، الإمارات العربية المتحدة
- لماذا الحكومة الإلكترونية مهمة وكيف تتقدم؟
- فرص الحكومة الإلكترونية
- إنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية التي تقيس النتائج المرجوة

### الوحدة الثانية، التحول الرقمي:

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

### الوحدة الثالثة، مركزية 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 الخاوصة، فهم اللغة:

- ما هو الذكاء الاصطناعي و Blockchain وجميع الكلمات الطنانة الأخرى و متى وأين يمكن تطبيقها
- منهجيات التسليم، Agile، Waterfall، Kanban، Scrum، Lean أين و متى تكون مناسبة؟
- أهمية التركيز على النتائج
- فهم التميز و معايير الجوائز الأخرى للتحويل الرقمي و تحسين خدمة العملاء.
- تطبيق التكنولوجيا للنسباب الصحيحة
- سؤال و جواب