المقدمة:

أحدثت التكنولوجيا تحولًا جذريًا في طريقة إدارة الكفاءات وتمكين الأتمتة، وأثرت بعمق على أساليب تفاعل الأفراد مع المجتمع ومشاركتهم في الحياة اليومية. ومع تسارع وتيرة التغيير، تزداد توقعات المواطنين من الحكومات، مما يفرض على الجهات الحكومية في جميع أنحاء العالم إعادة صياغة عملياتها لتصبح أكثر كفاءة، وشفافية، وقابلية للمساءلة.

وفي ظل التوجه العالمي نحو التحول الرقمي وتفعيل الحكومة الإلكترونية، تبرز الحاجة إلى وضع أجندات استراتيجية واضحة ومسارات مدروسة لدفع عجلة التغيير، والاستفادة القصوى من الإمكانات التكنولوجية المتاحة. ولا يقتصر مفهوم الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات عبر القنوات الرقمية فحسب، بل يتمحور حول تحسين تجربة المواطن من خلال نموذج محوره الأساسي هو "المواطن"، بما يعزز من جودة الخدمات ويوسع دائرة المشاركة والتمكين.

لقد أصبحت التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، وسلاسل الكتل (Blockchain)، والبيانات الضخمة، وتعلم الآلة، والواقع الافتراضي، والروبوتات، جزءًا لا يتجزأ من البيئة الحكومية الحديثة. ومع ذلك، تبقى الحكومات مسؤولة عن خدمة جميع شرائح المجتمع، بما فيهم من لا يزالون غير مستعدين لتبني هذه التقنيات. لذا، يجب التعامل مع التكنولوجيا كأداة تمكينية تُستخدم لأسباب وجيهة وفي توقيت مناسب، لا لمجرد كونها متوفرة أو تواكب أحدث الاتجاهات. ويجب أن يبقى السؤال المحوري هو: "لماذا نستثمر في هذه التكنولوجيا؟"

الفئات المستهدفة:

المختصون في توظيف التكنولوجيا داخل الحكومات.

مسؤولو الجودة وتحسين العمليات.

المدراء الماليون ومراقبو التكاليف.

مدراء ومشرفو خدمة العملاء.

كتّاب ومطورو السياسات العامة.

العاملون في مجالات التسويق والاتصال الحكومي.

خبراء التميز المؤسسي والتحول المؤسسي.

كل من يسعى لتطوير مهاراته في مجال التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية.

الأهداف التدريبية:

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

تحديد وترتيب أولويات الفرص التي يمكن أن تسهم فيها الحكومة الإلكترونية، وتطبيق التكنولوجيا في المجالات ذات الأثر الأكبر لتعزيز الكفاءة وتحسين جودة الخدمات العامة.

تحليل وتطبيق التقنيات المناسبة لدعم التحول الرقمي بما يخدم أهداف المؤسسات الحكومية واحتياجات المواطنين.

تطوير وتنفيذ استراتيجية تحويل القنوات (Channel Shift) لدفع المواطنين نحو استخدام الخدمات الرقمية الأكثر كفاءة.

طرح الأسئلة الاستراتيجية اللازمة للحصول على الدعم السياسي والإداري المطلوب، سواء لتطوير السياسات أو تعزيز الخدمات أو تحسين تجربة المستخدم.

فهم احتياجات المواطنين والتفاعل معها عند صياغة السياسات أو تصميم خدمات جديدة أو إعداد خطط الاتصال المؤسسي.

استيعاب معنى مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وكيفية تطويرها بما يتماشى مع النتائج المرجوة من تبني التكنولوجيا.

تكوين فهم أساسي حول التقنيات الحديثة واسعة الانتشار، وتقييم مدى قابليتها للتطبيق ضمن السياق الحكومي.

الكفاءات المستهدفة:

الحكومة الإلكترونية: استيعاب المفهوم، آلياته، وأثره على تحسين الخدمات، وكيفية مواءمة التحول مع مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة.

التحول الرقمي: فهم عميق لماهية التحول الرقمي، فوائده، وأولوياته، وآليات الأتمتة، والمنهجيات المثلى لتسليم المشاريع.

التطور التكنولوجي: التعامل الواعي مع مصطلحات التقنية الحديثة، وتقييم القيمة المضافة لكل منها، وتطبيقها بفعالية.

نهج "المواطن أولًا": تلبية تطلعات المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وتكييف الخدمات بناءً على فهم رحلة العميل.

ابتكار السياسات والخدمات: تعزيز القدرة على تطوير السياسات الحكومية بطريقة مبتكرة تدعم الكفاءة وتحسن حياة المواطنين.

التميز المؤسسي: التعرف على الأدوات والمنهجيات التي تستخدمها الحكومات المتقدمة لقيادة التحول وتحقيق نتائج ملموسة.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: الحكومة الإلكترونية

تعريف الحكومة الإلكترونية من وجهات نظر متعددة (الاتحاد الأوروبي، البنك الدولي، دولة الإمارات).

أهمية الحكومة الإلكترونية ومراحل تطورها.

فرص التحسين التي توفرها الرقمنة.

كيفية إنشاء وتطبيق مؤشرات الأداء لقياس النجاح الرقمي.

الوحدة الثانية: التحول الرقمي

التعريف الشامل بالتحول الرقمي.

الفروقات الجوهرية بين القطاعين الحكومي والخاص في التطبيق.

مكونات التحول الناجح، من أتمتة العمليات إلى إدارة البيانات.

آليات التسليم التدريجي للمشروعات الرقمية (Incremental Delivery).

الوحدة الثالثة: مركزية المواطن

إعادة تعريف دور الحكومة في ضوء توقعات المواطن المعاصر.

فهم وتحليل رحلة العميل.

تحديد متطلبات المواطنين وإعادة تصميم الخدمات بما يتناسب معها.

الوحدة الرابعة: ابتكار السياسات والخدمات

التعريف بالابتكار وأنواعه ضمن السياق الحكومي.

نظريات وأساليب تطبيق الابتكار.

بناء بيئة تنظيمية حاضنة للأفكار الجديدة.

صياغة المبادرات وتحويلها إلى خطط قابلة للتنفيذ.

الوحدة الخامسة: فهم المصطلحات التقنية الحديثة

نظرة عملية إلى الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، والبيانات الضخمة وغيرها.

مناقشة مناهج التسليم المختلفة (Agile، Waterfall، Kanban، Scrum، Lean).

أهمية التركيز على النتائج وقيمة التقييم المستمر للأداء.

أدوات التميز المؤسسي والمعايير العالمية للجوائز المرتبطة بالتحول الرقمي.

تطبيق التكنولوجيا بحكمة ولمبررات واضحة تضمن الجدوى والاستدامة.