

المقدمة:

أدت التقدمات التكنولوجية إلى فتح آفاق جديدة وغير مسبوقة لتحسين الكفاءات وزيادة الاعتماد على الأتمتة، مما غير الطريقة التي يتفاعل بها المجتمع ويشارك في مختلف جوانب الحياة. تتسارع وتيرة هذا التغيير، كما تزداد توقعات المواطنين، ما يجعل الحكومات في جميع أنحاء العالم مضطرة للتحويل لتحقيق عمليات أكثر سهولة وشفافية ومساءلة. وعلى الرغم من التوجهات العالمية نحو اعتماد الحكومة الإلكترونية، إلا أن البلدان بحاجة إلى وضع جدول أعمال واضح ومحدد، إضافة إلى وجود آلية داعمة تساهم في دفع عجلة التغيير واستخدام التكنولوجيا بشكل فعال. في هذا السياق، تهدف الحكومة الإلكترونية إلى استغلال فوائد التكنولوجيا لتحسين طريقة تقديم الخدمات للمواطنين وتعزيز تجربتهم من خلال نموذج "مركزية المواطن". وقد أدى ذلك إلى زيادة الضغط على الجهات الحكومية لتبني التحول الرقمي والابتكار في بيئة تتسم بالتطورات التكنولوجية السريعة مثل الذكاء الاصطناعي، بلوك تشين، البيانات الكبيرة، التعلم الآلي، الواقع الافتراضي، والروبوتات. علاوة على ذلك، فإن الحكومات ملزمة بتقديم سياسات وخدمات تتناسب مع جميع المواطنين، بمن فيهم أولئك الذين قد يكونون مترددين في قبول التكنولوجيا. لذا، يتعين تطبيق التكنولوجيا كعامل تمكين في التوقيت الصحيح وللأسباب الملائمة، وليس فقط لأنها متاحة أو تمثل أحدث الاتجاهات. السؤال الأساسي الذي يجب طرحه دائماً هو: "لماذا نستثمر في التكنولوجيا؟".

الفئات المستهدفة:

المختصون في إدخال التكنولوجيا للحكومات.

موظفو العمليات التجارية والجودة.

مدراء المالية.

مدراء خدمة العملاء.

كتاب السياسات.

موظفو التسويق والاتصالات.

موظفو التميز المؤسسي.

كل من يعتقد أنه بحاجة إلى هذه الدورة ويرغب في تعزيز مهاراته وخبراته في هذا المجال.

أهداف المؤتمر:

بنهاية هذا المؤتمر، سيكون المشاركون قادرين على:

التعرف على الفرص التي يمكن أن توفرها الحكومة الإلكترونية، وتحديد الأولويات لتطبيق التكنولوجيا بشكل أفضل من أجل تعزيز الكفاءات، وتمكين التغيير، وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.

فهم وتحليل التقنيات المناسبة التي تساهم في تمكين التحول الرقمي الذي يخدم الإدارة والمواطنين.

تطوير وتنفيذ استراتيجية "Channel Shift" التي تهدف إلى تشجيع المواطنين على الاستفادة من الخدمات الإلكترونية الأكثر تمكينا واستخدامها.

طرح الأسئلة المناسبة وبناء الثقة اللازمة للانخراط في المناقشات عند طلب الدعم لتقديم السياسات أو تمكين الخدمات الحالية أو تحسين تجربة المواطنين.

التعرف على احتياجات المواطنين في مختلف المجالات مثل صياغة السياسات، وضع خطط الاتصال، أو تطوير وتحسين الخدمات.

فهم مفهوم مؤشر الأداء الرئيسي وكيفية إنشائه والتأكد من توافقه مع النتائج المرجوة من تطبيق التكنولوجيا.

الحصول على معرفة أساسية بأحدث تقنيات "الكلمات الطنانة" وتطبيقاتها في الحكومة الإلكترونية.

الكفاءات المستهدفة:

الحكومة الإلكترونية: ما هي الحكومة الإلكترونية؟ كيف يمكن للحكومات تكييف وتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أكثر فاعلية؟ وكيفية تشجيع التحول نحو خدمات جديدة لتحسين تجربة المواطنين؟ وكيفية تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة.

التحول الرقمي: فهم مفهوم التحول الرقمي وفوائده، وكيفية تحديد أولويات الأتمتة واختيار منهجيات التسليم الأنسب، واستكشاف الفرص لتبادل الخدمات.

التطورات التكنولوجية: في ظل استخدام مصطلحات تقنية شائعة قد يكون هناك ضغط لتطبيق التقنيات دون فهم القيمة

الحقيقية لها. سيتم تقديم نظرة عامة على أحدث الكلمات الطنانة وكيفية تطبيق التقنيات التي تتناسب مع احتياجات التحول الرقمي.

النهج المركزي للمواطن: كيف تتغير توقعات المواطنين وكيف يمكن تلبية هذه التوقعات بأفضل طريقة ممكنة من خلال تطبيق التكنولوجيا المناسبة لتقديم الخدمات.

ابتكار السياسة العامة والخدمات: دور الحكومة في تطوير السياسات وكيف يمكنها الابتكار لتحقيق نتائج فعالة. كيفية بناء بيئة تدعم الابتكار، وتحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات للمواطنين، وقياس الأداء من خلال التعلم من النجاحات والإخفاقات.

التميز والأدوات والجوائز: البلدان التي تمتلك رؤية بعيدة المدى للخدمات العامة عادة ما تعتمد على أدوات وإرشادات وجوائز لتعزيز التغيير وتحفيز الابتكار في تقديم الخدمات.

محتوى المؤتمر:

الوحدة الأولى: الحكومة الإلكترونية

تعريف الحكومة الإلكترونية وفقًا للاتحاد الأوروبي، البنك الدولي، والإمارات العربية المتحدة.

أهمية الحكومة الإلكترونية وكيفية تقديمها في مختلف الدول.

الفرص التي توفرها الحكومة الإلكترونية.

كيفية إنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس النتائج المرجوة من التحول الرقمي.

الوحدة الثانية: التحول الرقمي

تعريف التحول الرقمي.

الفرق بين الحكومة والقطاع الخاص في سياق التحول الرقمي.

العناصر الرئيسية لنجاح التحول الرقمي.

كيفية أتمتة العمليات وتحديد أولويات التحول الرقمي.

أهمية البيانات في التحول الرقمي.

الوحدة الثالثة: مركزية المواطن

دور الحكومة في تلبية احتياجات المواطنين.

كيفية تغير توقعات العملاء.

فهم رحلة العميل في التعامل مع الحكومة.

ما الذي يريده المواطنون من الحكومة؟

كيفية إنشاء وتحسين رحلة العميل.

الوحدة الرابعة: ابتكار السياسة العامة والخدمات

تعريف الابتكار في السياسة العامة.

النظريات المختلفة المتعلقة بالابتكار.

خلق بيئة داعمة للابتكار.

كيفية تحديد الفرص لمبادرات الابتكار وتطويرها.

الوحدة الخامسة: فهم اللغة التقنية

تعريف الذكاء الاصطناعي، بلوك تشين، والتقنيات الأخرى المرتبطة بها، وتطبيقاتها في الحكومة الإلكترونية.

استعراض منهجيات التسليم مثل Leang, Agile, Waterfall, Kanban, Scrum، مع توضيح متى وكيفية استخدامها.

أهمية التركيز على النتائج عند تطبيق التكنولوجيا.

فهم معايير الجوائز والتميز في التحول الرقمي وتحسين خدمة العملاء.

كيفية تطبيق التكنولوجيا للأسباب الصحيحة.