

التبني الرقمي والتحول الثقافي: التغلب على مقاومة التغيير المؤسسي

26 – 30 سبتمبر 2027

الدوحة





التبني الرقمي والتحول الثقافي: التغلب على مقاومة التغيير المؤسسي

المرجع: 10166_1705 التاريخ: 26 - 30 سبتمبر 2027 المكان: الدوحة الرسوم: GBP 4300

ملخص البرنامج

تتعرض مشاريع نشر التقنيات والأنظمة المؤسسية عندما تتعامل فرق المبادرات مع إطلاق البرمجيات لإنجاز تقني بحت وتتجاهل كونه تحولاً سلوكياً عميقاً. فعندما يواجه الموظفون واجهات استخدام معقدة أو توجيهات إدارية غامضة، يؤدي الانسحاب الصامت والمقاومة الصريحة إلى تراجع العائد على الاستثمار التقني. يزود هذا البرنامج قادة الإدارات بالأدوات العملية لقيادة التبني الرقمي والتحول الثقافي، من خلال تشخيص العوامل البشرية التي تعيق استخدام المنصات، وبناء شبكات السفراء الداخليين، وإعادة صياغة العادات اليومية لفرق العمل. تقدم هذا البرنامج المكثف على مدار أسبوع مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

لا تحقق الاستثمارات في المنصات المتقدمة مردودها الإنتاجي إذا ارتد الموظفون إلى الحلول الالتفافية اليدوية، وجداول البيانات المنعزلة، وأنظمة الظل غير المعتمدة. إن معالجة التردد السلوكي تسهم في تقليص الجدول الزمني للتشغيل، والحد من هجر الأنظمة، وضمان الاستقرار العملي أثناء ترقية البرمجيات.

- تسريع وتيرة التبني: تقليص الفجوة الزمنية بين تاريخ إطلاق البرمجيات والوصول إلى الإنتاج التشغيلي اليومي لدى القوى العاملة.
- الحد من التسرب الوظيفي: تخفيف إجهاد التغيير والضغط التشغيلية الواقعة على الفرق الميدانية عبر مسارات انتقال منهجية.
- تعظيم الاستفادة من التراخيص: حماية القيمة الاستثمارية للتطبيقات المؤسسية عبر تحويل المستخدمين المترددين إلى مساهمين فاعلين في المنصات.
- شفافية الملاحظات: الرصد المبكر لاختناقات سير العمل من خلال قياس الانطباعات المنهجية وممارسات الأمان النفسي.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج قبول التكنولوجيا TAM: دراسة الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة بوصفهما المحركين الأساسيين لنية المستخدم واستدامة تفاعله مع البرمجيات.
- نموذج ADKAR للتمكين الفردي: توجيه مسار الأفراد عبر مراحل الوعي، والرغبة، والمعرفة، والقدرة، والتعزيز خلال التعديلات الإجرائية.
- الرؤية السلوكية ونظرية الدفع: توظيف هندسة الاختيار ومحفزات الإنجاز المصغرة لترسيخ السلوكيات الرقمية الحديثة دون اللجوء إلى سياسات الإلزام الجبرية.



المشاركون المستهدفون

- مديرو الإدارات الوظيفية ورعاة الأعمال المسؤولون عن ضمان استخدام البرمجيات في الوحدات التشغيلية.
- شركاء رأس المال البشري والمواهب المعنيون بإدارة التغيير الثقافي وتعديل إجراءات العمل ومتابعة اتجاهات الموظفين.
- مديرو البرامج والعمليات الساعون إلى معالجة احتكاك المستخدمين أثناء إطلاق المنصات المؤسسية.
- أخصائيو التواصل الداخلي وتمكين المستخدمين المكلفون بإدارة شبكات السفراء وحملات التوعية التقنية.

يخدم المحتوى المسؤولين عن مبادرات التحول في قطاعات النقل والإمداد، والعمليات وخدمة العملاء، والإدارة المصرفية، والخدمات البلدية والحكومية.

مخرجات التعلم

1. تشخيص الأسباب الجذرية لمقاومة الموظفين عبر مختلف القطاعات باستخدام أدوات تدقيق سلوكية معتمدة.
2. بناء خارطة طريق للتبني متوافقة مع نموذج قبول التكنولوجيا TAM لتسريع استخدام المنصات الجديدة.
3. تأسيس شبكة السفراء الداخليين وتمكينها لتفكيك احتكاك الزملاء ومساعدتهم أثناء التحديثات البرمجية.
4. تطبيق التدخلات السلوكية وآليات الدفع غير القسري لتثبيت العادات اليومية في بيئات العمل الرقمية.
5. قياس انطباعات المستخدمين ومعدلات استهلاك التراخيص وسرعة إنجاز المهام عبر لوحات مؤشرات التبني الرقمي.
6. إدارة منتديات وجلسات حوارية تتسم بالأمان النفسي لرصد معوقات قابلية الاستخدام وحلها ميدانياً.

هيكل البرنامج

اليوم 1: الأسس السلوكية لمقاومة التكنولوجيا

لماذا يمانع الموظفون الأكفاء استخدام المنصات الرقمية الحديثة، وكيف يقيس القادة هذه المقاومة بدقة؟

- سيكولوجية العادات والنفور من الخسارة أثناء التحولات التقنية
- نموذج قبول التكنولوجيا ومصفوفة تصنيف أنماط المقاومة
- رصد الحلول البديلة غير الرسمية، وأنظمة الظل، وفجوات الامتثال الإجرائي
- تقييم الجاهزية التشغيلية للإدارات ومؤشرات إجهاد التغيير لدى الكوادر
- تحديد خط الأساس لقياس انطباعات المستخدمين وسرعة إنجاز العمليات

اليوم 2: تمكين الموظفين والأمان النفسي

كيف يبني القادة بيئة عمل آمنة تشجع الفرق على اختبار آليات العمل غير المألوفة دون خوف من الخطأ؟



- ترسيخ الأمان النفسي خلال مراحل ترحيل البيانات والأنظمة الواسعة
- إنشاء قنوات استماع مفتوحة لاكتشاف إحباطات واجهات الاستخدام ومعالجتها
- التعامل مع مشاعر القلق الوظيفي وتراجع الأهمية المهنية أثناء مشاريع الأتمتة
- تصميم مسارات تأهيل تراعي التباين في مستويات الثقافة الرقمية لدى الموظفين
- إدارة التباين والاحتكاك الإجرائي بين فرق تقنية المعلومات والمستخدمين التشغيليين

اليوم 3: شبكات السفراء وبناء الحراك الثقافي

كيف يستطيع رواد التغيير الداخليون سد الفجوة بين إدارة المشاريع المركزية والمستخدمين في الميدان؟

- معايير اختيار وتفعيل السفراء الداخليين من مختلف الأقسام التشغيلية
- بناء حقبة أدوات السفير، وتجارب الاستخدام المبكر، وطلاقات نقل التغذية الراجعة
- صياغة رسائل واقعية تلائم بيئة العمل اليومية بعيدا عن الشعارات العامة
- التعامل مع المؤثرين غير الرسميين واحتواء بؤر التشييط والمعارضة المكتومة
- تفويض معالجة الإشكالات محليا لتسريع تخفيف مسارات العمل في كل إدارة

اليوم 4: الدفع السلوكي والحوافز وهندسة العادات

ما التدخلات البيئية والتصميمية البسيطة التي تقود إلى تفاعل يومي مستمر مع المنصات الجديدة؟

- تطبيق مبادئ نظرية الدفع السلوكي على واجهات تفاعل الأنظمة المؤسسية
- تصميم الحوافز المصغرة ومحطات التلعيب لمكافحة إتمام العمليات بدقة
- إيقاف مسارات العمل القديمة عبر وضع قيود نظامية مدروسة تدريجيا
- دمج المنصات الجديدة في الطقوس اليومية مثل الاجتماعات التنسيقية ومراجعات الأداء
- نقاط التفتيش السلوكية لضمان استمرارية استخدام المنصة بعد انقضاء مرحلة الإطلاق

اليوم 5: تحليلات التبني والحوكمة والدليل التطبيقي

كيف تقيس المؤسسات التبني السلوكي الفعلي وتدير استدامة التطور الثقافي على المدى الطويل؟

- بناء لوحات مؤشرات التبني الرقمي لتتبع الاستخدام الفعلي وتجاوز أرقام تسجيل الدخول المجردة
- تدقيق عمق استخدام الخصائص، ومعدلات ترك المهام، واختناقات العمليات
- دمج الملاحظات التشغيلية الدورية ضمن خطط التحديث والترقية ربع السنوية
- حماية الثقافة المؤسسية من الانتكاس للأساليب السابقة أثناء الترقيات اللاحقة
- عرض ومناقشة الدليل التشغيلي التطبيقي لكل إدارة مشاركة



المنهجية

يعتمد البرنامج على استعراض دراسات حالة سلوكية، وتمارين عملية لرسم خرائط الاحتكاك الإجرائي، وتقييمات تفاعلية بين المشاركين. يطبق المتدربون الأنطر السلوكية على تحديات واقعية من مؤسساتهم، مع اختبار تصاميم التدخل وتلقي ملاحظات توجيهية مباشرة من ميسري التدريب.

- نشاط مقترح: إجراء تدقيق للأسباب الجذرية للاحتكاك في مشروع برمجيات مؤسسي سابق شهد ضعفا في الإقبال والاستخدام.
- نشاط مقترح: إعداد ميثاق عمل مخصص لشبكة السفراء وتصميم مسار تدريبي لتمكينهم داخل إداراتهم.
- نشاط مقترح: صياغة استراتيجية دفع سلوكي للتخلص من الاعتماد على الجداول اليدوية ونقل العمليات إلى أدوات مركزية.

المخرج الختامي

يطور كل مشارك دليلا تشغيليا لتطبيقا للتبني الرقمي، يشتمل على تدقيق للمقاومة المؤسسية داخل إدارته، وهيكل متكامل لشبكة السفراء الداخليين، وبنية لوحة مؤشرات رقمية مبنية على معايير واقعية، وسلسلة محددة من آليات الدفع السلوكي. يوفر هذا المخرج وثيقة عمل قابلة للتدقيق المباشر تهدف إلى تقليص احتكاك المستخدمين وتثبيت ممارسات العمل الرقمية المستدامة.

الأسئلة الشائعة

كيف يختلف هذا البرنامج عن برامج الاستراتيجية الرقمية العامة؟

يركز هذا البرنامج على المعوقات السلوكية والبشرية والثقافية التي تواجه المستخدمين الميدانيين أثناء تطبيق البرمجيات، مبتعدا عن نقاشات الميزانيات التقديرية، والمعمارية التقنية الكبرى، والتخطيط الاستراتيجي العام.

ما فئات الأنظمة والبرمجيات التي يغطيها المنهج؟

تنطبق المبادئ المطروحة على أنظمة تخطيط موارد المؤسسة ERP، ومنصات إدارة علاقات العملاء، وبيئات العمل التعاونية الرقمية، وبوابات أتمتة الإجراءات، وقواعد البيانات التخصصية للأقسام.

هل تتطلب المشاركة معرفة برمجية أو تقنية متقدمة؟

لا تتطلب الجلسات أي مهارات في البرمجة أو التطوير التقني، حيث تنصب النقاشات والتمارين التطبيقية على السلوك المؤسسي، وتصميم التواصل، وتمكين الموظفين، وأسس إدارة التغيير.



هل يمكن تطبيق نماذج التبني فوراً داخل المؤسسة؟

نعم، تم تصميم نماذج التدقيق، ومصفوفات قياس الانطباعات، وموائق السفراء، وهياكل لوحات المؤشرات بصيغة عملية تتيح تطبيقها مباشرة في المشاريع الحالية أو المستقبلية للمنظمة.