

# دورة إدارة التغيير في التحول الرقمي

9 – 13 أغسطس 2027  
أمستردام





## دورة إدارة التغيير في التحول الرقمي

المرجع: 10613\_4 التاريخ: 9 - 13 أغسطس 2027 المكان: أمستردام الرسوم: GBP 4800

### ملخص البرنامج

إدارة التغيير في التحول الرقمي دورة تدريبية تمتد أسبوع وموجهة إلى المديرين والقادة الذين يراعون مبادرات التحول الرقمي أو يقودونها، وينتهي فيها كل مشارك بإعداد خارطة طريق للتغيير الرقمي لمبادرة فعلية في جهته. فكثير من المنصات الجديدة لا تتعثر بسبب التقنية، بل بسبب ضعف التبني ومقاومة التغيير الصامتة وفجوات المهارات. يربط البرنامج بين نماذج التغيير المعتمدة وتشخيص النضج الرقمي وتخطيط أصحاب المصلحة وبناء الثقافة والمهارات الرقمية وقياس التبني. تقدم هذا البرنامج في إدارة التغيير في التحول الرقمي مارس للتدريب المملكة المتحدة.

### المبررات المؤسسية

لا يتحقق العائد من الاستثمار الرقمي إلا حين يستخدم الموظفون الأنظمة وأساليب العمل الجديدة كما صممت. والجهات التي تخطط للجانب البشري من التحول بالتوازي مع الخارطة التقنية تقلل إعادة العمل، وتختصر الوقت اللازم للوصول إلى الاستخدام المستقر، وتتجنب كلفة تشغيل الإجراءات القديمة والجديدة معاً. كما يتخذ القائد القادر على تشخيص الجاهزية وقياس التبني قرارات أدق بشأن مواضع التدخل.

- تبني المستخدمين ومعدل الاستخدام: رفع نسبة الموظفين الذين يستخدمون الأدوات الرقمية فعلياً بمعالجة فجوات الوعي والقدرة والتعزيز.
- زمن تحقق المنافع: تقليص المدة بين الإطلاق والمكاسب التشغيلية المتوقعة عبر تخطيط الجاهزية والمتابعة المبكرة للتبني.
- الاضطراب المرتبط بالتغيير: الحد من تراجع الانخراط وفقدان الإنتاجية بمعالجة المقاومة والتواصل في وقت مبكر.

### المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج Lewin ذو المراحل الثلاث، إذابة الجمود ثم التغيير ثم التثبيت: يستخدمه البرنامج لتحديد المرحلة التي بلغتها المبادرة الرقمية.
- نموذج Kotter ذو الخطوات الثمانية لقيادة التغيير: ينظم أدوار القيادة في إيجاد الإحساس بالإلحاح وبناء التحالف والرؤية والمكاسب السريعة في الجلستين 1 و3.
- نموذج ADKAR للتغيير على مستوى الفرد: يقوم عليه تشخيص الوعي والرغبة والمعرفة والقدرة والتعزيز في الجلستين 2 و4.
- تقييم النضج الرقمي: يوفر خط الأساس المؤسسي الذي تحدد على ضوءه الجاهزية وفجوات القدرات والأولويات.



## المشاركون المستهدفون

- المدبرون الذين يرعون أو يقودون إطلاق منصات رقمية أو أدوات بيانات أو إجراءات مؤتمتة جديدة.
- القادة المسؤولون عن تبني برامج التحول الرقمي ونتائجها على مستوى الأعمال.
- رؤساء الإدارات المطالبون بتهيئة الفرق والأدوار ومسارات العمل لأساليب العمل الرقمية.
- قادة مكاتب التحول وإدارة البرامج الذين ينسقون التغيير بين عدة مبادرات.
- قادة الموارد البشرية والتعلم الذين يرسمون خطط المهارات والثقافة الرقمية.

يخدم البرنامج إدارات العمليات وتقنية المعلومات والموارد البشرية والاستراتيجية في الجهات الحكومية والقطاع المصرفي وقطاعي الطاقة والرعاية الصحية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على اختيار نماذج Kotterg Lewin وADKARg والجمع بينها بما يناسب نطاق المبادرة الرقمية.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص النضج الرقمي للمؤسسة وجاهزيتها للتغيير بأدوات تقييم منظمة.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة لأصحاب المصلحة وخطة لإدارة مقاومة التغيير الرقمي.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تدخلات في الثقافة والمهارات الرقمية والتواصل موجهة إلى فئات محددة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تحديد مؤشرات التبنّي وتفسير بيانات الاستخدام لاتخاذ إجراءات تصحيحية.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خارطة طريق للتغيير الرقمي تتضمن إجراءات التعزيز والاستدامة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس إدارة التغيير في التحول الرقمي

لماذا تنجح المبادرات الرقمية أو تتعثر، وأي نموذج للتغيير يناسبها؟

- أبعاد التقنية والإجراءات والأفراد في التغيير الرقمي
- تطبيق مراحل Lewin الثلاث على إطلاق الأنظمة الرقمية
- نموذج Kotter ذو الخطوات الثماني ورعاية القيادة
- نموذج ADKAR لانتقال الأفراد
- اختيار نماذج التغيير والمزج بينها بحسب حجم المبادرة

### اليوم 2: تشخيص النضج الرقمي والجاهزية للتغيير

أين تقف المؤسسة اليوم، وما مدى جاهزية موظفيها؟



- أبعاد النضج الرقمي ومقاييس تقييمه
- استبانات الجاهزية للتغيير والقياسات النبضية
- تحليل أثر التغيير بحسب الدور والإجراء
- تحديد فجوات ADKAR لدى الفئات المتأثرة
- مصفوفة ترتيب أولويات مبادرات التحول

### اليوم 3: أصحاب المصلحة ومقاومة التغيير والتواصل

كيف يشرك أصحاب المصلحة وتدار مقاومة التغيير الرقمي؟

- خريطة أصحاب المصلحة بحسب التأثير والاهتمام ودرجة التأثير
- مصادر مقاومة التغيير الرقمي ومؤشراتها
- شبكات سفراء التغيير وتحالفات الرعاية
- خطة التواصل بحسب الفئة والقناة والتوقيت
- حلقات التغذية الراجعة وآليات التواصل في الاتجاهين

### اليوم 4: الثقافة الرقمية والمهارات ومؤشرات التبني

كيف تبني الثقافة والقدرات، وكيف يقاس تبني التقنية؟

- تشخيص الثقافة المؤسسية والسلوكيات الرقمية المستهدفة
- تحليل فجوات المهارات الرقمية ومسارات التعلم
- المؤشرات القيادية والمؤشرات اللاحقة للتبني
- تحليلات الاستخدام ولوحات متابعة الإتقان ومعدل الاستخدام
- التعزيز عبر التقدير والأدوار وأهداف الأداء

### اليوم 5: استدامة التغيير وخارطة طريق التغيير الرقمي

كيف يرسخ التغيير، وكيف تجمع عناصر البرنامج في مبادرة فعلية؟

- ترسيخ الممارسات الجديدة وإيقاف الإجراءات القديمة
- تطبيق نتائج الجاهزية وتحليل أصحاب المصلحة على مبادرة حالة
- التصحيح المرحلي بالاستناد إلى بيانات التبني
- حوكمة التغيير المستمر على مستوى محفظة المبادرات
- عرض خارطة طريق التغيير الرقمي ومراجعة الأقران



## المنهجية

يعتمد البرنامج على تحليل حالات لإطلاق أنظمة رقمية في جهات حكومية وخاصة. يقيم المشاركون الجاهزية بأدوات منظمة، ويرسمون خرائط أصحاب المصلحة، ويعدون خطط التواصل والمهارات، ويفسرون بيانات تبين نموذجية، ثم يختبرون قراراتهم عبر مراجعة الأقران بما يحاكي عمل لجنة توجيه التحول.

- نشاط مقترح: تحديد فجوات ADKAR لثلاث فئات من الموظفين تتأثر بإطلاق منصة مؤسسية جديدة.
- نشاط مقترح: إعداد خطة لإدارة المقاومة في مشروع أتمتة متعثر.
- نشاط مقترح: قراءة لوحة متابعة التبنى واقتراح تدخلات للفرق منخفضة الاستخدام.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خارطة طريق للتغيير الرقمي لمبادرة من جهته، تتضمن خط أساس للنضج والجاهزية، ونموذج التغيير المختار، وخطة لأصحاب المصلحة والمقاومة، وإجراءات التواصل والمهارات، ومؤشرات التبنى، وإجراءات الاستدامة، لتعرض على الراعي أو لجنة التوجيه.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج إدارة التغيير في التحول الرقمي المديرين الجدد على نماذج التغيير؟

نعم، يفترض البرنامج أنك تقود مبادرات رقمية أو ترعاها، ولا يشترط تدريباً سابقاً في إدارة التغيير، وينتقل سريعاً من النماذج إلى التشخيص والتخطيط والقياس على المستوى الإداري.

### ما النماذج التي يقوم عليها محتوى إدارة التغيير في التحول الرقمي؟

يقوم المحتوى على نموذج Lewin ذي المراحل الثلاث، ونموذج Kotter ذي الخطوات الثماني، ونموذج ADKAR، وتقييم النضج الرقمي، مجتمعة لمعالجة التغيير على مستوى المؤسسة والفرد.

### كيف تستخدم خارطة طريق التغيير الرقمي الناتجة عن برنامج إدارة التغيير في بيئة العمل؟

يمكنك تقديمها إلى الراعي أو لجنة التوجيه بوصفها خطة الجانب البشري لمبادرة رقمية قائمة، ثم متابعة التقدم وفق مؤشرات التبنى الواردة فيها.



## كيف يختلف برنامج إدارة التغيير في التحول الرقمي عن برامج الاستراتيجية الرقمية؟

يركز على تهيئة الأفراد والثقافة والإجراءات لتبني التغيير الرقمي، أما برامج الاستراتيجية الرقمية فتتناول نماذج الأعمال واختيار التقنيات وأولويات الاستثمار.