

# دورة الحكومة الإلكترونية: استراتيجية التحول وتقديم الخدمات العامة الرقمية

21 يونيو – 2 يوليو 2027

دبي - Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road





## دورة الحكومة الإلكترونية: استراتيجية التحول وتقديم الخدمات العامة الرقمية

المرجع: 27291\_495 التاريخ: 21 يونيو – 2 يوليو 2027 المكان: دبي - Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road الرسوم: GBP 7200

### ملخص البرنامج

الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة الرقمية محور دورة تدريبية تمتد أسبوعين للمديرين ورؤساء الوحدات الرقمية وكبار المسؤولين، ويخرج منها كل مشارك بمخطط تحول لخدمة عامة واحدة. فالجهات مطالبة بتقديم خدمات يتمها المستفيدون عبر الإنترنت، بينما تبقى البوابات وأنظمة الهوية والبيانات في جزر منفصلة. وينتقل البرنامج من الرؤية والحكمة إلى إعادة تصميم الخدمة والمنصات المشتركة والبيانات والمشاركة وتتبع المنافع. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة الرقمية لمجموعات من منظمات مختلفة.

### المبررات المؤسسية

لا تغير الخدمات الرقمية النتائج إلا إذا استخدمها الناس وعمل المكتب الخلفي الذي يسندها. والقادة الذين يحكمون المحافظ يضعون معايير الخدمة ويتابعون الإقبال يستطيعون إلغاء الأنظمة المكررة وتقصير مدد المعالجة ونقل جهد الموظفين من المعاملات الورقية إلى معالجة الحالات. ويهيئ البرنامج كبار المسؤولين لاتخاذ هذه القرارات بالأدلة لا بادعاءات الموردين.

- معدلات إتمام الخدمة: تتحسن حين تعاد صياغة الرحلات حول مهام المستخدم وتختبر مع مستخدمين فعليين.
- مدة المعالجة وكلفة المعاملة: تنخفض حين تحل المنصات المشتركة والسجلات المتشاركة محل إعادة إدخال البيانات.
- مخاطر الاستثمار الرقمي: تتراجع حين تقسم المحافظ إلى مراحل وتحكم وتراجع قياسا إلى المنافع المعلنة.

### المبادئ والأساس المعرفي

- OECD Digital Government Policy Framework إطار منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية للحكومة الرقمية: تنظم أبعاده الستة، وهي الرقمنة بالتصميم والاعتماد على البيانات والحكومة كمنصة والانفتاح الافتراضي والتوجه إلى المستخدم والاستباقية، الجلسات من 1 إلى 8.
- UN E-Government Survey مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية: يوجه مؤشرا تطوير الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية تشخيص النضج في الجلسة 2 ومقاييس المنافع في الجلسة 9.
- تصميم الخدمة المتمحور حول الإنسان: يوجه رسم الرحلات واختبار النماذج الأولية في الجلسات 3 و4.



## المشاركون المستهدفون

- المدبرون الذين يملكون أجهزة الحكومة الرقمية أو محفظة خدمات إلكترونية.
- رؤساء الوحدات الرقمية الذين يوفقون بين البنية والفرق التنفيذية والموردين.
- كبار المسؤولين الذين يرعون إصلاح الخدمات ويسألون عن نتائجه.
- ملاك الخدمات الذين يعيدون تصميم الطلبات والتراخيص ومطالبات الاستحقاق للاستخدام عبر الإنترنت.
- قادة السياسات والاستراتيجية الذين يربطون الخطط الرقمية بأولويات القيادة العليا.

يأتي المشاركون عادة من الجهات الحكومية المركزية والمحلية والحماية الاجتماعية والنقل وإدارة الصحة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص نضج برنامج الحكومة الإلكترونية باستخدام أبعاد المؤشرات الدولية.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء نموذج حوكمة لمحظة الحكومة الرقمية.
3. سيكون المشاركون قادرين على إعادة تصميم رحلة خدمة عامة حول مهام المستخدم ونتائج الاختبار.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم خيارات الهوية الرقمية والتشغيل البيئي والمنصات المشتركة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مشاركة البيانات وإتاحة البيانات المفتوحة بحسب مخاطر الخصوصية والأمن.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة المنافع والإقبال لخدمة رقمية.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: الرؤية والتفويض للحكومة الرقمية

ما الذي ينبغي أن تغيره الحكومة الإلكترونية للمواطنين والأعمال والدولة؟

- أبعاد OECD Digital Government Policy Framework
- خريطة أصحاب المصلحة والتفويض
- لوحة صياغة الرؤية
- نموذج حصر الخدمات
- شجرة الأهداف الاستراتيجية

### اليوم 2: تشخيص نضج برامج الحكومة الإلكترونية

ما مدى تقدم الخدمات الإلكترونية الحالية وأين الفجوات؟



- مكونات مؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية
- مراجعة مؤشر المشاركة الإلكترونية
- نموذج مراحل الخدمة الإلكترونية
- مصفوفة الفجوات والأسباب الجذرية
- بطاقة المقارنة مع النظراء

### اليوم 3: فهم المستخدمين ورحلات الخدمة

كيف يعيش المستخدم الخدمة العامة فعليا من الحاجة الأولى إلى النتيجة؟

- دليل مقابلات أبحاث المستخدم
- بطاقات الشخصيات وبيانات الاحتياج
- خريطة الرحلة من البداية إلى النهاية
- خريطة حرارية لنقاط الألم
- تحليل اختيار القنوات

### اليوم 4: إعادة تصميم الخدمات العامة الرقمية

كيف تعاد صياغة خدمة ورقية لتتم عبر الإنترنت؟

- قائمة فحص معيار الخدمة
- ورقة تبسيط الإجراءات
- مراجعة النموذج الأولي منخفض الدقة
- بروتوكول اختبار قابلية الاستخدام
- شبكة مراجعة إتاحة الخدمة لذوي الإعاقة

### اليوم 5: الهوية الرقمية وخدمات الثقة

كيف يثبت المستخدم هويته ويأذن باستخدام بياناته؟

- جدول مستويات توكيد الهوية
- مسار الموافقة والتفويض
- ورقة خيارات التوقيع الإلكتروني
- سيناريوهات الاحتيال وإساءة الاستخدام
- مقارنة أطر الثقة



## اليوم 6: التشغيل البيئي والحكومة كمنصة

كيف تتشارك الجهات البيانات والمكونات والخدمات دون تكرارها؟

- نموذج مرجعي لطبقة التشغيل البيئي
- فهرس المكونات المشتركة
- قواعد حوكمة واجهات برمجة التطبيقات
- اختبار مبدأ إدخال البيانات مرة واحدة
- شبكة قرار البناء أو الشراء أو إعادة الاستخدام

## اليوم 7: حوكمة البيانات والبيانات الحكومية المفتوحة

ما البيانات العامة التي يمكن تبادلها أو إتاحتها أو حمايتها، وفق أي قواعد؟

- مخطط تصنيف البيانات
- قائمة فحص إتاحة البيانات المفتوحة
- قالب تقييم أثر الخصوصية
- مجموعة قواعد جودة البيانات
- مخطط أدوار أمناء البيانات

## اليوم 8: حوكمة البرامج الرقمية وتنفيذها وشرائها

كيف تحكم المحافظ الرقمية وتقسم إلى مراحل وتشتري دون فقدان السيطرة؟

- نموذج بوابات المراحل للمحفظة
- إيقاع حوكمة التنفيذ الرشيق
- بنود النتائج في عقود الموردين
- سجل الدين التقني
- سجل مخاطر البرنامج وترابطاته

## اليوم 9: المشاركة والإقبال وتتبع المنافع

كيف يقاس الاستخدام والرضا والقيمة العامة بعد الإطلاق؟



- سلم المشاركة الرقمية
- لوحة قمع الإقبال
- سجل تحقق المنافع
- تصميم حلقة ملاحظات المواطنين
- نموذج كلفة المعاملة

## اليوم 10: تطبيق الأدوات على خدمة عامة واحدة

هل تتماسك الأدوات حين تطبق على خدمة قائمة واحدة؟

- تطبيق بطاقة المقارنة من الجلسة 2 على الخدمة المختارة
- اختبار قائمة فحص معيار الخدمة من الجلسة 4 على التصميم الجديد
- فحص شبكة القرار من الجلسة 6 على خيارات المنصة
- مواعمة سجل المنافع من الجلسة 9 مع خارطة الطريق
- إنجاز مخطط تحول الخدمة

## المنهجية

يقوم البرنامج على ورشة تمارين منظمة تستند إلى رحلات خدمة مجهولة المصدر وخرائط إجراءات ونتائج اختبارات استخدام وحالات مكتوبة قصيرة من الحماية الاجتماعية والترخيص والنقل وإدارة الصحة. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة على خدمة عامة واحدة، ويشرحون منطق تصميمهم لأقران من جهات أخرى، ويتلقون ملاحظات الميسرين على كل مخرج.

- نشاط مقترح: رسم رحلة تجديد ترخيص وتحديد كل نقطة يكرر فيها المستخدم المعلومات.
- نشاط مقترح: تقييم بوابتين بقائمة فحص معيار الخدمة وصياغة أولويات إعادة التصميم.
- نشاط مقترح: إعداد مبرر منافع من صفحة واحدة لخدمة تنتقل إلى الإنترنت.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك مخطط تحول لخدمة عامة واحدة. ويضم تشخيصا للنضج ورحلة معاد تصميمها ونهجاً للهوية ومشاركة البيانات وخطة للحوكمة والتنفيذ وسجلاً للمنافع والإقبال. ويستخدم المخطط في العمل لإحاطة القيادة وصياغة طلب التمويل وتزويد الموردين وفرق التنفيذ بخطة مشتركة.



## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب التدريب على الحكومة الإلكترونية كبار المسؤولين الذين ليست لهم خلفية تقنية؟

نعم، فالبرنامج يفترض خبرة في إدارة الخدمات العامة لا مهارات تقنية، ويشرح موضوعات الهوية والتشغيل البيئي والبيانات بلغة القرار.

### على أي نماذج يقوم التدريب على استراتيجية الحكومة الإلكترونية؟

يقوم على OECD Digital Government Policy Framework ومؤشرات UN E-Government Survey وتصميم الخدمة المتمحور حول الإنسان.

### كيف يستخدم مخطط تحول الخدمة في الحكومة الإلكترونية داخل العمل؟

تستخدمه لإحاطة القيادة ودعم طلب التمويل وإعطاء الموردين وفرق التنفيذ خطة مشتركة لخدمتك.

### بماذا تختلف الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة الرقمية عن برنامج في التحول الرقمي العام؟

تركز على الخدمات العامة والهوية والمنصات المشتركة وإقبال المواطنين، بينما يركز التحول الرقمي العام على نماذج التشغيل في المؤسسات.