JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الماجستير المصغر في قيادة تبني التغيير الرقمي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الماجستير المصغر في قيادة تبني التغيير الرقمي

الماجستير المصغر في قيادة تبني التغيير الرقمي دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لكبار المديرين الذين يقودون انتقال قوى عاملة كاملة إلى أساليب عمل رقمية جديدة، ويخرج منها المشاركون بخطة قيادة التبني الرقمي. فالمنصات الجديدة لا تحقق عائدها إلا حين يغير الموظفون طريقة أدائهم اليومية، وتعثر الاستخدام بات يهدر من الاستثمارات أكثر مما تهدره الأعطال التقنية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في قيادة تبني التغيير الرقمي.

لماذا تهم قيادة تبني التغيير الرقمي الآن

ثلاث قوى ترسم هذا المجال اليوم. فالبرمجيات تصل إلى الموظفين في إصدارات متلاحقة بدل إطلاق واحد كبير، فيواجهون سيلا مستمرا من الشاشات والعادات الجديدة. والقوى العاملة الهجينة تتعلم وتقاوم بعيدا عن نظر المدير المباشر. ومجالس الإدارة تطلب دليلا على أن الإنفاق الرقمي غير السلوك فعلا لا أنه ركب التراخيص فقط. المؤسسات التي تحسن قيادة الاستخدام تجني العائد أسرع وتحتفظ بكفاءاتها، أما التي تهمله فتبقى أسيرة إجراءات يدوية موازية وحلول التفافية صامتة لسنوات. وتستند الدورة إلى إطار COBIT 2019 لحوكمة المعلومات والتقنية في المؤسسة، وإطار ITIL 4 لإدارة الخدمات الرقمية، إلى جانب نموذج ADKAR للتغيير الفردي.

المستفيدون من قيادة تبني التغيير الرقمي

- قادة وحدات الأعمال الذين ستعيد المنصة الجديدة تشكيل روتين فرقهم اليومي
- رؤساء مكاتب التحول الذين يرتبون موجات الإطلاق ويتابعون الاستخدام عبر الإدارات
- كبار قادة الموارد البشرية والثقافة المسؤولون عن المهارات والحوافز وإعادة تصميم الأدوار
- القيادات التقنية المساءلة عن مدى استخدام الأنظمة المسلمة فعليا
- مديرو العمليات الذين يحافظون على مستوى الخدمة أثناء انتقال الموظفين إلى الأدوات الجديدة

تتحقق الفائدة الأكبر حين يحضر من المؤسسة نفسها راع من قطاع الأعمال وقائد للموارد البشرية ومسؤول تقني معا، فيعودون برواية موحدة عن التبني.

قدرات قيادة تبني التغيير الرقمي

يتعامل المشاركون مع استخدام الموظفين للأنظمة بوصفه نتيجة تقاد وتقاس، لا أثرا جانبيا يرجى حدوثه بعد التشغيل.

- تقييم الجاهزية والمقاومة لدى الفئات المتأثرة — للرعاة عند تحديد تسلسل الإطلاق
- تصميم تحالف رعاية وتسلسل رسائل عبر المديرين — للجان التنفيذية عند توزيع وقت القيادة
- تطبيق نموذج ADKAR على انتقال الأفراد والفرق — للمديرين المباشرين في توجيه الموظفين
- بناء التعزيز عبر الحوافز وتصميم الأدوار والتقدير — لقادة الموارد البشرية والثقافة
- تحديد مؤشرات الاستخدام والإتقان المرتبطة بالمنافع — لمكاتب المالية والتحول
- صياغة رواية مقنعة عن أسباب التغيير — للقوى العاملة الأوسع

مصطلحات قيادة تبني التغيير الرقمي الأساسية

- ADKAR — نموذج للتغيير الفردي يقوم على الوعي والرغبة والمعرفة والقدرة والتعزيز، ويستخدم لتشخيص موضع تعثر الشخص.
- تشبع التغيير — الحالة التي تواجه فيها فئة ما تغييرات متزامنة تفوق قدرتها على الاستيعاب، فيتباطأ تبني كل منها.
- تحالف الرعاية — مجموعة كبار القادة الظاهرة التي تجسد التغيير وتموله وتدافع عنه عبر حدود الإدارات.
- منحنى الإتقان — المسار من أول استخدام لنظام جديد حتى الاستخدام الواثق المستقل بالسرعة والجودة المتوقعتين.
- تقييم أثر التغيير — سجل منظم لكيفية تحول كل دور وإجراء وأداة، يستخدم لتقدير حجم الدعم والتدريب.
- مؤشر التبني — مقياس مثل الاستخدام النشط أو حجم الحلول الالتفافية يبين هل يعمل الموظفون بالطريقة الجديدة فعلا.

قيادة تبني التغيير الرقمي يوما بيوم

اليوم 1: الجانب الإنساني للاستراتيجية الرقمية

- روايات الاستراتيجية الرقمية — ربط اختيار المنصات بتجربة القوى العاملة
- تسرب القيمة بسبب ضعف الاستخدام — أين تختفي المنافع بهدوء
- رسم خريطة أصحاب المصلحة — من يكسب ومن يخسر ومن يقرر
- خرائط حرارية لتشبع التغيير — موازنة المبادرات المتداخلة عبر الإدارات
- مقارنة حالات من البنوك والرعاية الصحية — دروس من عمليات إطلاق متعثرة

اليوم 2: القيادة التكيفية في تغيير غير مؤكد

- التحديات التكيفية مقابل التقنية — اختيار الاستجابة القيادية المناسبة
- سلوكيات القيادة الرشيقة — تمكين الفرق خلال الإصدارات المتلاحقة
- ممارسات الأمان النفسي — كشف المخاوف قبل أن تتحول إلى مقاومة
- مراجعات ظل القيادة — مواءمة سلوك التنفيذيين مع التغيير المعلن
- مواثيق حقوق القرار — تحديد من يحسم خلافات التبني

اليوم 3: نماذج تشغيل قائمة على البيانات

- لوحات نموذج التشغيل المستهدف — إعادة تصميم الأدوار حول المنصات الجديدة
- إعادة تصميم الإجراءات والأدوار — إزالة الخطوات القديمة التي يتمسك بها الموظفون
- سلالم الثقافة البيانية — رفع الثقة في لوحات المعلومات والرؤى
- أهداف الحوكمة في COBIT 2019 — إسناد المساءلة عن نتائج الاستخدام
- تدفقات القيمة في ITIL 4 — ربط تغييرات الخدمة بتجربة المستخدم

اليوم 4: تشخيص الجاهزية والمقاومة

- مصفوفات تقييم أثر التغيير — تقدير الدعم حسب فئة الأدوار
- استبيانات الجاهزية وقياسات النبض — رصد مواطن الضعف مبكرا
- تحليل الأسباب الجذرية للمقاومة — التمييز بين الخوف والعادة والاعتراض الوجيه
- رسم الشخصيات ورحلات المستخدم — رؤية التغيير بعيون المستخدمين
- بطاقات قياس الجاهزية — قرار المضي أو التأجيل لكل موجة

اليوم 5: نموذج ADKAR في التطبيق

- روافع الوعي والرغبة — بناء دوافع شخصية للتغيير
- فجوات المعرفة والقدرة — توجيه التدريب حيث يغير السلوك
- تشخيص نقطة التعثر في ADKAR — تحديد موضع توقف الأفراد
- حوارات التوجيه للمديرين — تمكين المشرفين من دعم فرقهم
- آليات التعزيز — ترسيخ العادات الجديدة بعد التشغيل

اليوم 6: الرعاية وشبكات التغيير

- خرائط طريق الرعاة — جدولة أفعال تنفيذية ظاهرة عبر الموجات
- شبكات سفراء التغيير — استقطاب المناصرين من الزملاء وتجهيزهم
- تصميم تسلسل الرسائل عبر المديرين — إيصالها عبر كل مستوى قيادي
- مزيج قنوات التواصل — مطابقة نوع الرسالة مع حاجة الجمهور
- حلقات الملاحظات من الصفوف الأمامية — تعديل الخطط وفق التجربة الفعلية

اليوم 7: المهارات والحوافز والثقافة

- تحليل فجوات المهارات الرقمية — ترتيب أولويات الاستثمار في إعادة التأهيل حسب الدور
- التعلم في سياق العمل — دمج الإرشاد داخل الأدوات الجديدة
- مواءمة الحوافز وتقييم الأداء — مكافأة طريقة العمل الجديدة
- تدقيق الرموز الثقافية — رصد الطقوس التي تقوض التغيير
- أمثلة من التجزئة والخدمة العامة — تحولات ثقافية وراء استخدام ناجح

اليوم 8: قياس الاستخدام والإتقان

- أطر مؤشرات التبني — اختيار المقاييس الاستباقية واللاحقة
- تحليلات الاستخدام والقياس عن بعد — قراءة السلوك الفعلي في بيانات المنصة
- تتبع منحنى الإتقان — تحديد متى يمكن تخفيف الدعم
- كشف الحلول الالتفافية والإجراءات الموازية — إيجاد عدم التبني الخفي
- نماذج ربط المنافع — وصل الاستخدام بالنتائج المالية

اليوم 9: استدامة التغيير عبر دورات الإصدار

- الجاهزية للإصدارات المستمرة — تهيئة الموظفين للتحديثات البرمجية المتكررة
- موازنة محفظة التغيير — حماية الفئات من التشبع بمرور الوقت
- تخطيط الرعاية المكثفة والاستقرار — إدارة الأسابيع التالية للإطلاق
- مراجعات الدروس المستفادة — نقل الرؤى إلى الموجة التالية
- تقارير التبني لمجلس الإدارة — عرض أدلة الاستخدام على أعضاء المجلس

اليوم 10: ممارسة خطة قيادة التبني الرقمي

- دمج نتائج الجاهزية والأثر — تطبيق تشخيصات اليوم 4 على حالة
- مواءمة تدخلات ADKAR — ربط الروافع بنقاط التعثر المشخصة
- تعهدات الرعاة والسفراء — إسناد أفعال قيادية محددة بالاسم
- صياغة لوحة المؤشرات — تحديد أهداف الاستخدام وإيقاع المراجعة
- خطة قيادة التبني الرقمي — الخطة النهائية بعد مراجعة الزملاء لاعتمادها تنفيذيا

تطبيق قيادة تبني التغيير الرقمي بعد الدورة

- إجراء تقييم لأثر التغيير وقياس نبض الجاهزية لإطلاق منصة قائمة، ثم عرض الخريطة الحرارية الناتجة على راعيها.
- إنشاء لوحة مؤشرات التبني تجمع بيانات الاستخدام وأعداد الحلول الالتفافية، ومراجعتها شهريا مع شبكة سفراء التغيير.

أسئلة حول قيادة تبني التغيير الرقمي

ما قيادة تبني التغيير الرقمي ولماذا تهم الآن؟

قيادة تبني التغيير الرقمي هي توجيه الموظفين نحو استخدام المنصات الجديدة بثقة. وتزداد أهميتها لأن الإصدارات المتلاحقة والعمل الهجين يجعلان المنافع رهنا بتغير السلوك، ولأن مجالس الإدارة تطلب دليلا على أن الموظفين يعملون بالطريقة الجديدة فعلا.

ما الأدوار الأكثر استفادة من قيادة تبني التغيير الرقمي؟

يستفيد أكثر كبار القادة الذين يرعون التغيير الرقمي أو يتحملون آثاره، ومنهم رؤساء وحدات الأعمال وقادة مكاتب التحول ومديرو الموارد البشرية والقيادات التقنية ومديرو العمليات المساءلون عن تحقيق النظام الجديد لنتائجه.

كيف تختلف قيادة تبني التغيير الرقمي عن دورة الاستراتيجية الرقمية؟

تركز قيادة تبني التغيير الرقمي على الأفراد لا على اختيار المنصات. فدورة الاستراتيجية تحدد التقنيات التي تمول، بينما تتناول هذه الدورة الجاهزية والرعاية وتشخيص ADKAR والمهارات والحوافز وقياس الاستخدام بعد اتخاذ تلك الخيارات.

ماذا تعود به من دورة قيادة تبني التغيير الرقمي؟

تعود بخطة راجعها الزملاء لقيادة تبني مبادرة حقيقية، تضم نتائج الأثر والجاهزية وتدخلات ADKAR وأفعال الرعاة المحددة وشبكة السفراء ولوحة مؤشرات يمكنك عرضها على فريقك التنفيذي.

قيادة تبني التغيير الرقمي: الطريق إلى الأمام

توجه خطة قيادة التبني الرقمي أولا قرار تحديد الفئات التي تنتقل في الموجة الأولى ونوع الدعم الذي تتلقاه. ويستخدمها الرعاة وقادة الموارد البشرية ومكاتب التحول لتنسيق الأفعال ورفع تقارير الاستخدام. وبعد أول تطبيق لها، يستحق التعزيز إعادة النظر، أي هل ما زالت الحوافز وتوجيه المديرين ترسخ العادات الجديدة بعد أن يخفت اهتمام الإطلاق.