JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية

خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الحكومة الرقمية وملاك الخدمات ومديري تقنية المعلومات في الجهات العامة الذين ينقلون خدمات المواطنين والمنشآت إلى القنوات الرقمية، ويخرج المشاركون منها بخارطة طريق الخدمات الرقمية. فالمواطن اليوم يتوقع أن يقدم طلبه ويسدد رسومه ويتابع معاملته من هاتفه، وتقاس الجهات بمدى سهولة ذلك. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية.

لماذا تهم خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية الآن

تشكل ثلاث قوى الخدمات الحكومية الرقمية اليوم: مواطنون يقارنون رحلة المعاملة الحكومية بتطبيقات البنوك والتسوق، وإدارات مالية تنتظر أن يلغي كل استثمار رقمي النماذج الورقية والنوافذ، وجهات تحتفظ بسجلات متكررة عن الشخص أو المنشأة نفسها. الجهة التي تصمم خدماتها حول أحداث الحياة وتعيد استخدام السجلات الموثوقة تختصر الطوابير، أما التي تحول النماذج القديمة كما هي فتنقل الإحباط إلى الشاشة. وتستند الدورة إلى ممارسات راسخة منها تصميم الخدمة ومبدأ تقديم البيانات مرة واحدة وأبحاث المستخدمين ومعايير الخدمة المنشورة.

المستفيدون من خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية

- ملاك الخدمات المسؤولون عن رحلة ترخيص أو تصريح أو إعانة رقمية من تقديم الطلب حتى القرار
- قادة التحول الرقمي الذين يحددون تسلسل الخدمات المنقولة إلى القنوات الرقمية
- مديرو تقنية المعلومات المسؤولون عن منصات الهوية وطبقات الربط والسجلات المشتركة
- مسؤولو البيانات الذين يتفقون على تبادل السجلات مع الجهات الأخرى
- مختصو الأداء الذين يقيسون الإقبال ونسب الإكمال والتحول بين القنوات

وتجني الجهة العامة الفائدة الأكبر حين يحضر مالك الخدمة ومدير التقنية ومسؤول البيانات من الخدمة نفسها معا ويصوغون خارطة واحدة.

قدرات خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية

يتدرب المشاركون على تحويل النماذج الإلكترونية المتفرقة إلى رحلات مواطنين متسلسلة تقوم على هوية رقمية وسجلات مشتركة.

- رسم رحلة المواطن عبر الجهات حول حدث من أحداث الحياة — الخطوات التي تلغيها الخدمة الرقمية
- تقييم الخدمة مقابل معيار خدمة منشور — جاهزيتها للإطلاق العام
- تحديد مستويات ضمان الهوية الرقمية لكل معاملة — مسؤولو أمن المعلومات وملاك الخدمات
- تصميم اتفاقية تبادل البيانات بين الجهات — مسؤولو البيانات في الجهتين
- حساب الإقبال ونسب الإكمال وتكلفة المعاملة — الرعاة الماليون عند تقرير الاستثمار التالي
- بناء خارطة متسلسلة للخدمات الرقمية — المجلس الرقمي الذي يعتمد الإصدارات القادمة

مصطلحات خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية الأساسية

- حدث الحياة — موقف مثل تأسيس منشأة أو ولادة طفل يستدعي عدة خدمات حكومية في وقت واحد.
- مبدأ تقديم البيانات مرة واحدة — أن يقدم المواطن معلوماته للحكومة مرة واحدة وتعيد الجهات استخدامها بأمان.
- مستوى الضمان — درجة الثقة التي تحتاجها الخدمة بأن الشخص المتصل هو من يدعي أنه هو.
- معيار الخدمة — مجموعة معايير منشورة يجب أن تستوفيها الخدمة الحكومية الرقمية قبل إطلاقها وبعده.
- التحول بين القنوات — انتقال المعاملات من النوافذ والبريد والهاتف إلى الخدمة الذاتية الرقمية.
- الحد الأدنى من الخدمة القابلة للتشغيل — أصغر نسخة من الخدمة الرقمية يستطيع المستخدم إكمالها من البداية إلى النهاية.

خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية يوما بيوم

اليوم 1: توقعات المواطنين ومنظومة الخدمات الحكومية الرقمية

- حصر خدمات الجهة — المعاملات التي تنتقل إلى القنوات الرقمية أولا
- رسم أحداث الحياة — تجميع الخدمات حول لحظات المواطن
- مراحل نضج الحكومة الإلكترونية — موقع الجهة الحالي
- أحجام المعاملات في النوافذ والهاتف والورق — تقدير فرصة التحول بين القنوات
- الشمول الرقمي والقنوات المساندة — من لا يزال يحتاج إلى مساعدة بشرية

اليوم 2: تصميم الخدمات الحكومية الرقمية

- أبحاث المستخدمين مع مقدمي الطلبات — أدلة تدعم كل قرار في الخدمة
- رسم الرحلة عبر الجهات — حذف الخطوات والمستندات المكررة
- تصميم النماذج بلغة واضحة — أخطاء أقل وطلبات مرفوضة أقل
- بناء نموذج أولي للحد الأدنى من الخدمة — الاختبار قبل البناء الكامل
- فحوص إمكانية الوصول للمواقع الحكومية — خدمة جميع فئات المواطنين

اليوم 3: الهوية الرقمية والسجلات المشتركة

- مستويات ضمان الهوية الرقمية — مواءمة التحقق مع حساسية المعاملة
- الدخول الموحد للمواطنين والمنشآت — حساب واحد عبر الجهات
- السجلات الأساسية للأفراد والمنشآت والعقارات — مصادر البيانات المرجعية
- اتفاقيات تبادل البيانات بين الجهات — الغرض والموافقة وقواعد الوصول
- واجهات برمجة التطبيقات بين الجهات — إعادة استخدام السجلات بدل رفع المستندات

اليوم 4: معايير الخدمة ومقاييس الإقبال

- تقييمات معيار الخدمة — بوابات الجاهزية قبل الإطلاق العام
- مؤشرات الإقبال والإكمال والرضا — الحكم على سلامة الخدمة الرقمية
- تكلفة المعاملة حسب القناة — بناء مبررات الاستثمار
- الترويج والدعم الرقمي المساند — نقل المواطنين من النوافذ
- دورات الإصدار والتحسين المستمر — تمويل الخدمات بعد إطلاقها

اليوم 5: ممارسة خارطة طريق الخدمات الرقمية

- ترتيب الخدمات حسب الحجم وصعوبة التجربة — تطبيق حصر اليوم 1
- تسلسل متطلبات الهوية والسجلات — تطبيق أسس اليوم 3
- تحديد بوابات الإطلاق والمؤشرات — تطبيق مقاييس اليوم 4
- مراجعة الأقران للإصدارات المقترحة — اختبار الافتراضات مع جهات أخرى
- إكمال خارطة طريق الخدمات الرقمية — الإصدارات والملاك والمقاييس المتفق عليها

تطبيق خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية بعد الدورة

- إدارة جلسة لرسم أحداث الحياة مع جهتين شريكتين وحصر المستندات التي لم يعد المواطن بحاجة إلى رفعها.
- تقييم خدمة رقمية قائمة مقابل معيار خدمة منشور وعرض الفجوات على مالكها.

أسئلة حول خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية

ما خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة ترتيب الخدمات العامة المنقولة إلى القنوات الرقمية وتسلسلها والأسس المشتركة التي تقوم عليها. وتهم الآن لأن المواطن يتوقع خدمات عبر هاتفه، وعلى الجهات تبرير كل استثمار رقمي بإقبال فعلي.

من يستفيد أكثر من دورة خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية؟

يستفيد ملاك الخدمات وقادة التحول الرقمي ومديرو التقنية ومسؤولو البيانات ومختصو الأداء. فكل منهم يتحكم في جزء من رحلة المعاملة الرقمية.

كيف تختلف خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية عن دورة عامة في التحول الرقمي؟

تركز على الخدمات الموجهة للمواطنين والهوية المشتركة والسجلات بين الجهات، لا على تغيير التقنية في المؤسسات عموما.

ماذا تعود به من دورة خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية؟

تعود بخارطة طريق الخدمات الرقمية لجهتك، تضم الخدمات مرتبة حسب الأولوية ومتطلبات الهوية والسجلات وبوابات الإطلاق ومؤشرات الإقبال مع ملاك محددين.

خرائط طريق الخدمات الحكومية الإلكترونية: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة طريق الخدمات الرقمية أولا قرار اختيار رحلة المواطن التي يعاد بناؤها رقميا بعد ذلك والأساس المشترك الذي تحتاجه. ويستخدمها المجلس الرقمي وملاك الخدمات ومديرو التقنية لاعتماد الإصدارات، في مكتب تراخيص بلدي أو جهة إعانات اجتماعية. وبعد الإصدار الأول تستحق مؤشرات الإقبال مراجعة جديدة، إذ تظل القنوات المساندة تحمل الطلب مدة أطول من المتوقع.