



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority

# تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية

التقرير



## المحتويات

- 01 نظرة عامة عن التحدي
- 02 الأجندة التفصيلية
- 03 الحلول المقدمة
- 04 الخطوات القادمة

# نظرة عامة على التحدي



# تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية (GovJam)

10

متحدث ومحكم

20

جهة حكومية

100

مشارك

23

حل مقدم



شركاء  
النجاح

# ما هو تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية (GovJam)؟

حدث امتد ليومين تم فيه دعوة المشاركين لتصميم وتحسين الخدمات الحكومية وجعلها متمركزة حول المستفيدين، من خلال تحويل الأفكار إلى نماذج قابلة للتطبيق.



حضورياً في  
مدينة الرياض

المواطنين  
والمقيمين

1 - 2  
مارس

# أهداف تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية

## 03

إشراك المستخدمين في تصميم وتحسين الخدمات الحكومية

## 02

الوصول إلى المواهب من المبتكرين والمبدعين

## 01

نشر والتوعية بثقافة الابتكار بين أفراد المجتمع





# مجالات الحلول المقدمة

الابتكار الحكومي المشترك  
Seamless Experience



التجارب الاستباقية  
Proactive Service



الخدمات الابتكارية الداعمة للاقتصاد المستدام  
Circular Services



الخدمات القابلة للوصول  
Accessible Services



# الجوائز المقدمة لأفضل 3 حلول

أفضل حل

**50,000**

---

الحل الثاني

**100,000**

---

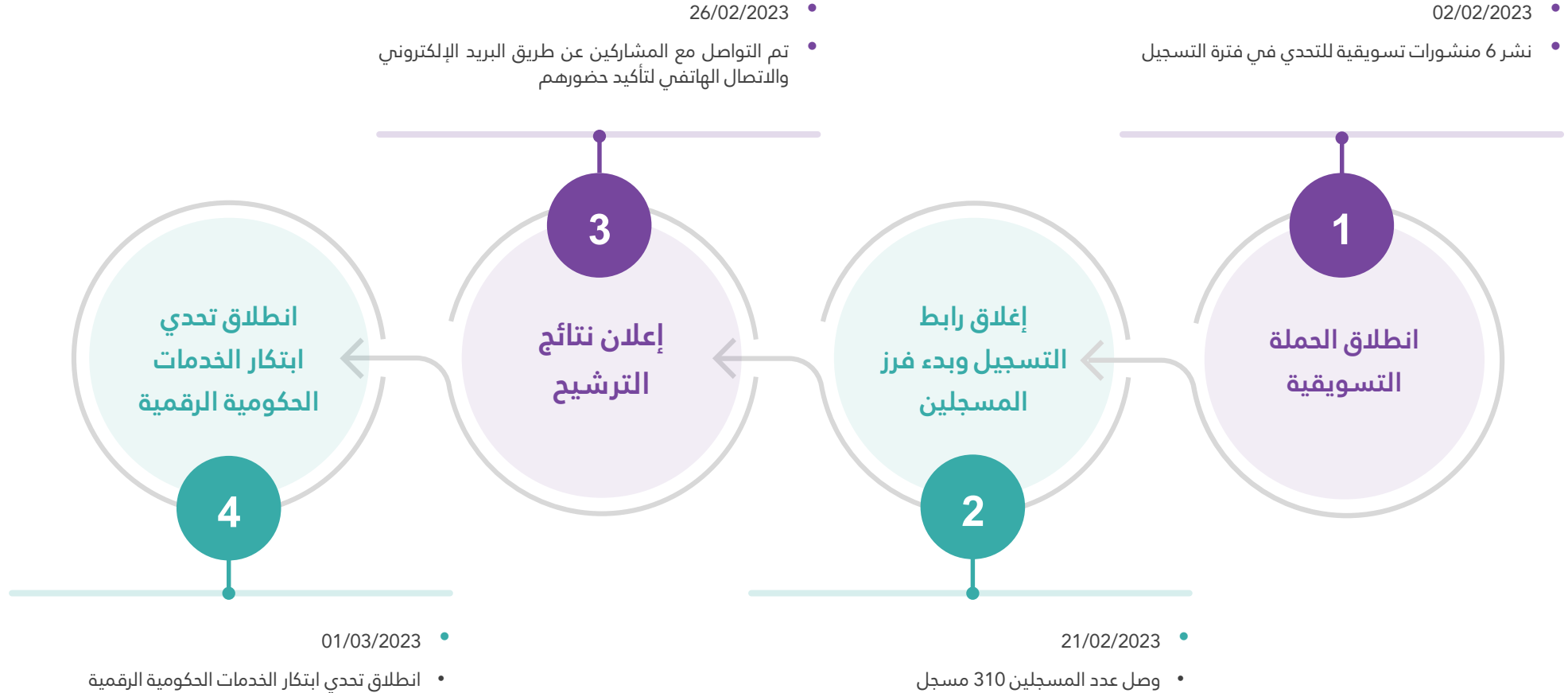
أفضل حل

**200,000**

---



# رحلة تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية



# المتحدثون المشاركون

شارك في هذه النسخة من التحدي عدد من المتحدثين الخبراء في مجال (الابتكار، التقنيات الناشئة، السرد القصصي، الخدمات الحكومية والسياسات الرقمية) لإثراء المشاركين.



باسم جفال  
Basem Jaffal

حديث عن أثر السرد القصصي على رحلة المستخدم



سكوت نوسون  
Scott Nowson

حديث عن استخدام التقنيات الناشئة في حكومة المستقبل



بيان الغريبي  
Bayan Alghuraybi

حديث عن استخدام الابتكار في حل التحديات



سيم سكوت  
Siim Sikkut

حديث عن الابتكار في تحول الحكومات رقمياً



كرستينا بودنار  
Kristina Podnar

حديث عن السياسات الرقمية



# أعضاء لجنة التحكيم

شارك في هذه النسخة من التحدي عدد من المحكمين في 5 مجالات لتقييم الأفكار المقدمة



**د. آية جبريل**

**للتحكيم في مجال قابلية الوصول**

مستشارة ومدربة معتمدة حول التصميم الشامل وإمكانية الوصول التقنية والمعمارية في مكتب القمم للاستشارات



**م. أسامة التميمي**

**للتحكيم في مجال الابتكار**

خبير الإبتكار وريادة الأعمال في القطاع المالي وقطاع العمل والرعاية الصحية والتعليم والاتصالات



**أ. حمد الحارثي**

**للتحكيم في مجال الاستراتيجية والحكومة الذكية**

خبير في التخطيط الاستراتيجي وتقديم الاستشارات الإدارية في القطاع الحكومي



**م. معاذ الزهراني**

**للتحكيم في مجال التقنيات الناشئة**

خبير التقنيات الناشئة ونماذج الأعمال ويعمل في تمكين وتسريع تبني التقنيات الناشئة وحلولها في الجهات الحكومية



**أ. لجين الحداد**

**للتحكيم في مجال التجربة الرقمية**

خبيرة التصميم المتمحور حول الإنسان والتحول الرقمي ومستشارة في تصميم الخدمات والمنتجات



# معايير تقييم الحلول الناجحة



هل يراعي الحل المقترح قواعد قابلية الوصول لذوي الإعاقة وكبار السن؟



ما مدى فعالية التأثير الذي سيحدثه الحل المقترح على التجربة الحالية للفئة المستهدفة؟



بناءً على الوضع الحالي للخدمات الرقمية بالمملكة والدول الرائدة في الابتكار ما مدى قابلية تنفيذ الحل المقترح؟



مدى ملائمة الحل المقترح للفئة المستهدفة وتغطيته لكافة جوانب بيان المشكلة؟



مدى قدرة الفريق الإبداعية في عرض الحل المقترح وتفصيله في إطار الوقت المخصص للعرض؟



هل تصميم النموذج الأولي يعكس و يركز على الحل المقترح؟



هل تم توظيف إحدى التقنيات الناشئة بشكل يتواءم مع الحل المقترح؟



هل يضمن الحل المقترح ضمان استمرارية فعالية التأثير ويخدم أهداف رؤية 2030؟





# تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية في أرقام

23

تحدي

100

مشارك

310

مسجل

46

مرشد

(من الجهات الحكومية)

13

ميسر

3

فرق فائزة

20

جهة حكومية

5

محكمين

5

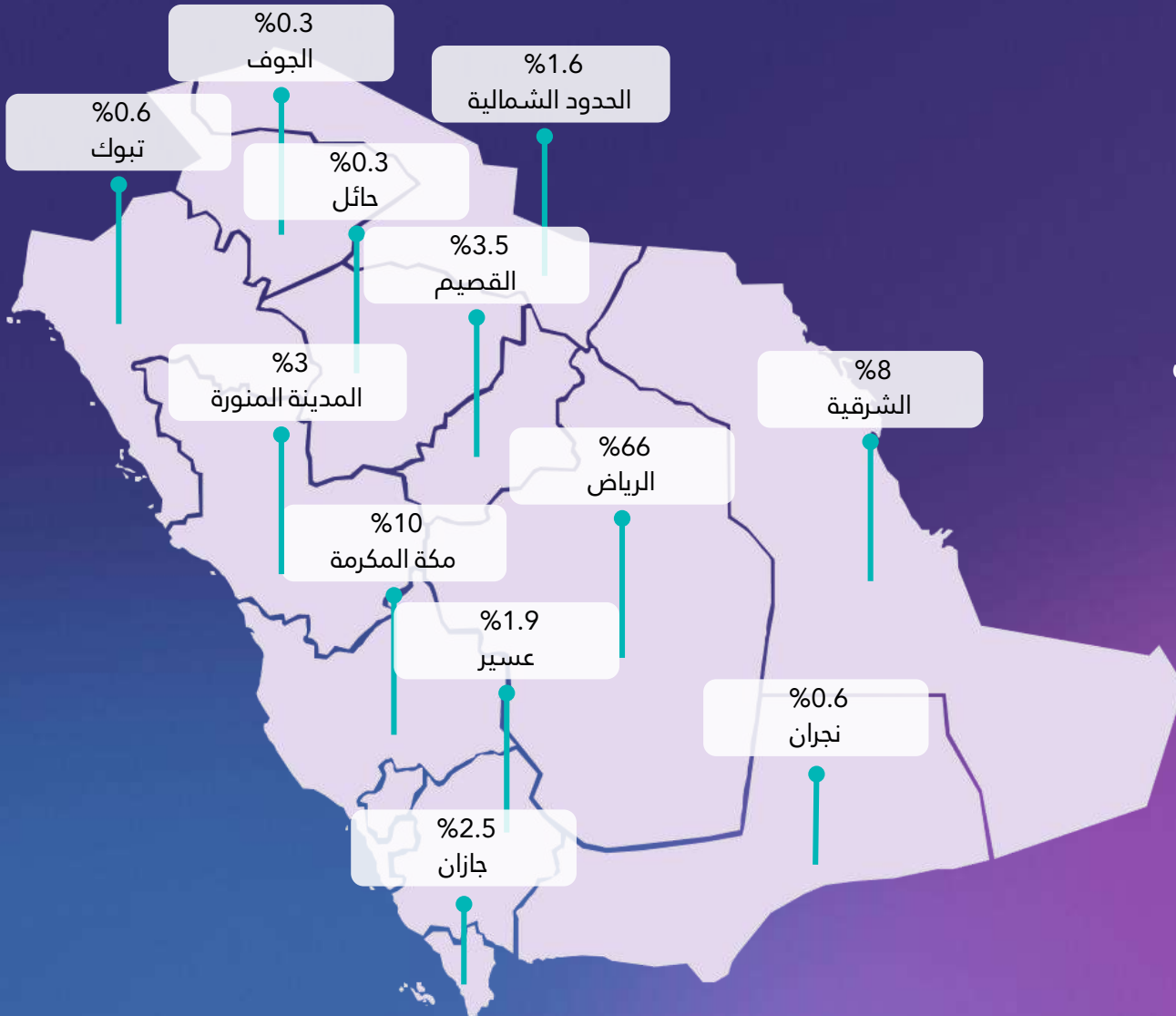
متحدثين

# الجهات المشاركة في التحدي

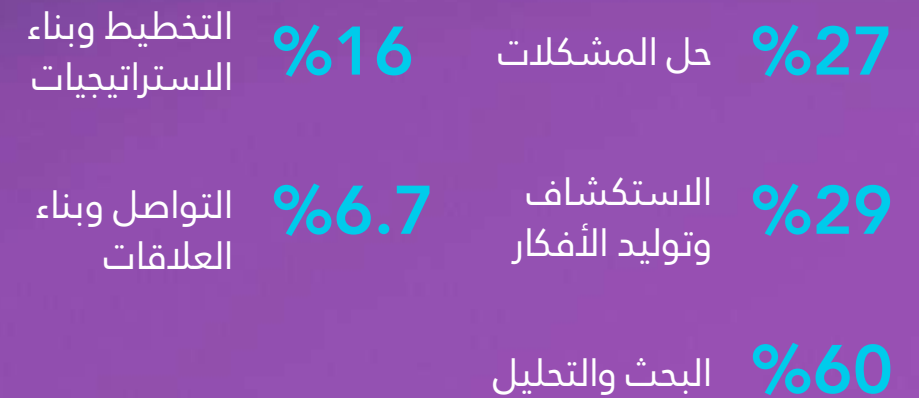




# تحليل المسجلين



## مهارات المسجلين



# الأجندة التفصيلية



# اجندة الفعالية

استراحة  نشاط  حديث اثرائي 

## اليوم 01

02:15 PM - 01:30 PM	توليد الأفكار	09:00 AM - 08:15 AM	فتح باب التسجيل للمشاركين
02:35 PM - 02:15 PM	أثر السرد القصصي على رحلة المستخدم	09:05 AM - 09:00 AM	مقدمة ممثل هيئة الحكومة الرقمية
03:50 PM - 02:35 PM	رحلة المستخدم - 01	09:20 AM - 09:05 AM	التعرف على تحدي الرياض لتصميم الخدمات الحكومية
04:20 PM - 03:50 PM	استراحة	09:50 AM - 09:20 AM	الاكتشاف وتعريف التحدي
04:40 PM - 04:20 PM	السياسات الرقمية	10:10 AM - 09:50 AM	استخدام الابتكار في حل التحديات
05:10 PM - 04:40 PM	رحلة المستخدم - 02	12:10 PM - 10:10 AM	البحث وإجراء المقابلات
05:40 PM - 05:10 PM	اللوحة القصصية	12:30 PM - 12:10 PM	استخدام التقنيات الناشئة في حكومة المستقبل
05:50 PM - 05:40 PM	نهاية اليوم الأول	1:30 PM - 12:30 PM	استراحة

## اليوم 02

02:10 PM - 01:40 PM	الاختبار والتحقق	09:00 AM - 08:15 AM	تسجيل الدخول لليوم الثاني
03:30 PM - 02:10 PM	إعداد العروض التقديمية للحل	09:10 AM - 09:00 AM	مقدمة اليوم الثاني
3:50 PM - 03:30 PM	استراحة	09:30 AM - 09:10 AM	الابتكار في الخدمات الحكومية
05:50 PM - 03:50 PM	عرض المجموعات	12:20 PM - 09:30 AM	النماذج الأولية
06:30 PM - 05:50 PM	الحفل الختامي واعلان الفائزين	01:20 PM - 12:20 PM	استراحة
		01:40 PM - 01:20 PM	رسم خارطة التكنولوجيا



# انطلاق التحدي

قام المهندس عبد المحسن الماضي الرئيس التنفيذي لمركز الابتكار والتقنيات الناشئة في هيئة الحكومة الرقمية، بإلقاء كلمة افتتاحية للتحدي، يؤكد فيها دور الهيئة المهم في رسم المستقبل الرقمي وتعزيز ثقافة الابتكار في القطاع الحكومي.

أؤكد لكم أن كل ما نعمل عليه وكل ما يتحقق من نجاحات هو ثمرة العمل المشترك لبناء مستقبل الخدمات الرقمية الحكومية بأعلى معايير الجودة. و تواجدنا اليوم في هذه الفعالية هو مثال حي على ذلك"

”



# تعريف المشاركين على تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية

الهيئة  
الحكومية  
الرقمية  
Digital  
Government  
Authority



قام المقدم محمد موسى بتعريف المشاركين على التحدي و تفاصيله،  
ومن أبرز الأهداف التي تم التطرق إليها:

- خلق مبتكرين بمنهجيات و أدوات عملية عقلية مرنة هدفها تحقيق أثر ملموس في الخدمات الحكومية.
- الخروج بحلول و نماذج أولية قابلة للتطبيق العملي و تثبت فعالية وجدوى الفكر.

ثم قام بإرشاد الفرق للقيام بنشاط لكسر الجليد.

# نشاط الاكتشاف وتعريف التحدي

قام المقدم محمد نجم بالتعريف عن النشاط، حصل كل فريق على بطاقة تحدي تحتوي على:

- رقم الفريق.
- وصف التحدي.
- الجهة المقدمة للتحدي.





# حديث استخدام الابتكار في حل التحديات

قامت المتحدثة بيان الغريبي مدير قسم مختبرات التجارب الرقمية في هيئة الحكومة الرقمية بالتحدث عن استخدام الابتكار في حل التحديات.

الابتكار المشترك في الخدمات الرقمية هو نهج يطبق كوسيلة لحل التحديات وتحسين حياة الناس ولذلك المملكة كانت رائدة في تقديم خدماتها الرقمية والتفاعل مع احتياجات المستفيدين المتجددة"

”

# نشاط البحث وإجراء المقابلات

قام المقدم محمد موسى بالتعريف عن النشاط البحث وإجراء المقابلات حيث استخدم المشاركون بطاقة نمط الشخصية لكتابة:

- الاسم، الوظيفة، الفئة العمرية و غيرها.
- نبذة مختصرة عن نمط الشخصية.
- التحديات التي يواجهها المستفيد عند طلب الخدمة.
- الأهداف التي يريد المستفيد تحقيقها.
- المحفزات التي تحفز المستفيد لطلب هذه الخدمة.



# حديث استخدام التقنيات الناشئة في حكومة المستقبل

قام المتحدث سكوت نوسون قائد الذكاء الاصطناعي في شركة PwC الشرق الأوسط بالتحدث عن استخدام التقنيات الناشئة في حكومة المستقبل .

- التمكين من تبني التقنيات الناشئة في الجهات الحكومية لتحسين كفاءة الخدمات والقدرات الحكومية.
- طرق تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من خلال تطبيق التقنيات المناسبة لاحتياجاتهم.



# نشاط توليد الأفكار

قام المقدم محمد موسى ومحمد نجم بالتعريف عن نشاط نشاط توليد الأفكار وخلال هذا النشاط استفاد المشاركون من بطاقات الاستنتاج الخاصة بالاتجاهات المستقبلية والتقنيات الناشئة لتعزيز أفكارهم و إيجاد حلول مبتكرة للتحديات.

# حديث أثر السرد القصصي على رحلة المستفيد

قام المتحدث باسم جفال مدير الابتكار في شركة علم بالحديث عن أثر السرد القصصي على رحلة المستفيد.

- توضيح قيمة الحل المقدم من خلال السرد القصصي.
- آلية إقناع أصحاب المصلحة من خلال السرد القصصي لرحلة المستفيد.
- التأكد من أن سرد التجربة يهدف إلى حل التحديات التي يواجهها المستفيد النهائي.





# نشاط رحلة المستفيد

عرف المقدم محمد نجم المشاركين على النشاط رحلة المستفيد حيث استخدموا لوحة الرحلة المستقبلية للمستفيد لتحديد مراحل الرحلة ونقاط الاتصال ومعايير نجاح التجربة

الرحلة المستقبلية  
للمستفيد

فريق رقم 15

المتابعة

التحضير

الرحلة المستقبلية



# حديث السياسات الرقمية

قامت المتحدثة كيرستينا بودنار مستشارة في السياسات الرقمية بالحديث عن السياسات الرقمية.



Digital  
Government  
Authority

السياسات  
الرقمية  
كيرستينا بودنار  
Kristina Podnar



- أهمية التعمق في السياسات الرقمية وألا يكون التركيز على الخدمات والتقنيات الجديدة فقط.
- أمثلة لدول رائدة واختيارها لسياسات رقمية تثري استراتيجياتها.



Digital  
Government  
Authority

هيئة  
الحكومة  
الرقمية



# نشاط اللوحة القصصية

تعرف المشاركون خلال هذا النشاط على اللوحة القصصية وآلية تصميمها باستخدام أدوات SAP Scenes

وبهذا اختتموا أنشطة اليوم الأول من تحدي ابتكار تصميم الخدمات الحكومية الرقمية



# اليوم الثاني





# حديث الابتكار في تحول الحكومات رقمياً

engaging

The safest way is to vote online.

انطلقت أنشطة اليوم الثاني بحديث قدمه سيم سكوت الرئيس التنفيذي السابق لتكنولوجيا المعلومات في حكومة إستونيا بعنوان الابتكار في تحول الحكومات رقمياً حيث تحدث عن أبرز المرئيات التي يمكن الاستفادة منها من الخدمات الحكومية لدولة إستونيا.

من أهم الدروس المستفادة التي استخرجناها من تجربة إستونيا في وضع الحكومة على الإنترنت هي أن هناك الكثير من العقبات ولكننا بحاجة إلى التركيز على كيفية جعل ذلك ممكناً

”

- + 2005 - world
- + 48% v
- + votes c 160+ countries
- + saving er 100 working days

# نشاط تصميم و اختبار النماذج الأولية

قام المقدم محمد نجم بتعريف المشاركين على النشاط تصميم و اختبار النماذج الأولية، حيث بدأ المشاركون بتصميم النموذج الأولي باستخدام برامج التصميم المختلفة وبعد ذلك قاموا باختباره مع المرشدين والميسرين والمستفيد النهائي من الحل

# نشاط إعداد العروض التقديمية للحل

عرف المقدم محمد موسى المشاركين على النشاط إعداد العروض التقديمية للحل وإعطائهم أبرز التوجيهات الخاصة بطريقة العرض ومحتوى الأنسب الذي يخدم الحلول المقدمة و قامت الفرق المشاركة بإعداد العروض التقديمية.





# عرض المجموعات

في ختام ورش العمل قدم المشاركون عروضاً تقديمية للحلول التي عملوا عليها أمام لجنة التحكيم، أتيح لكل فريق أربعة دقائق لتقديم التحدي وعرض الحل المقترح. وقد اختلفت طرق العرض ما بين الفيديوهات والعروض التقديمية والعروض المسرحية لإبراز الفئة المستهدفة والتحدي.



- ### المخلص
- تم معالجة عدد من الأشخاص لتعرف على التحديات التي يواجهونها مع خدمات عيادات الرعاية الصحية عن بعد ومن أبرز هذه التحديات
  - لا يثق معظم المستخدمين بمثل هذه الخدمات
  - يسكني معظمهم من عدم توفر الخدمات في أوقات تتناسب مع احتياجاتهم
  - لا يثق معظم المستخدمين بمدى كفاءة وخصوصية هذه الخدمات

# الحفل الختامي

هيئة  
الحكومة  
الرقمية  
Digital  
Government  
Authority



إنطلق الحفل الختامي لتحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية بكلمة من المهندس عبدالمحسن الماضي.

وخلال الحفل تم تكريم أعضاء لجنة التحكيم والجهات الحكومية المشاركة، وفي الختام إعلان الفائزين بالمراكز الثلاثة الأولى وهم الفرق:

## المركز الأول

فريق 23

تحدي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

100,000

## المركز الثاني

فريق 17

تحدي وزارة التعليم

## المركز الثالث

فريق 19

تحدي المركز الوطني لنظم الموارد الحكومية



”

## استمتعنا بالحضور وتوسعة المدارك

شكرا لكل مبتكرينا في  
القطاع الحكومي



اشكركم على التجربة  
الرائعة



شكرا هيئة الحكومة الرقمية.  
فرصة عظيمة



إثراء للتجربة، مع قوة  
الافكار



# آراء المشاركين في وسائل التواصل الاجتماعي



# مشاركة الجهات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي

 بنك التنمية الاجتماعية @SDB\_sa · Mar 3

كُرم #بنك\_التنمية\_الاجتماعية من قبل #هيئة\_الحكومة\_الرقمية نظير مساهمته المثمرة في الابتكار وتصميم الخدمات الحكومية الرقمية لبناء مُستقبلاً واعد وفق أعلى معايير الجودة.

#GovJam\_2023



@HassanDesigner1 · Mar 2

يومين كانت ممتعة في #GovJam 2023

كل الشكر @DgaGovSa هيئة الحكومة الرقمية على تنظيمها لهذا الحدث سامية حكومية متنوعة في المملكة.

 الصندوق الصناعي | SIDF @SIDFSA

يفخر #الصندوق\_الصناعي بتكريمه من قِبل هيئة الحكومة الرقمية، بصفته شريكاً للنجاح، على إثر مشاركة الصندوق في تحدي ابتكار الخدمات الحكومية الرقمية #GovJam\_2023، الهادف إلى تطوير الخدمات الحكومية، وتقديم تجربة رقمية أفضل للمستخدمين.

GOSI - General Organization for Social Insurance + Follow

32,845 followers


5d ·

تبارك لزملائنا المشاركين من #التأمينات\_الاجتماعية فوزه بالمركز الأول في تحدي #GovJam2023 والذي نظمته هيئة الحكومة الرقمية Digital Government Authority بمشاركة أكثر من 20 جهة حكومية بهدف إيجاد الحلول المبتكرة للخدمات الحكومية.

GOSI#

See translation



 @Saudi\_MT · Mar 6

وزارة السياحة

تحفيزاً للابتكار ودعمًا لمستقبل الخدمات الحكومية الرقمية؛ نفخر بتكريمنا من قبل @DgaGovSa كشريك نجاح في تحدي #GovJam\_2023 بمشاركة 24 فريق.

الفائز بالمركز الأول

"فريق التأمينات الاجتماعية" يفوز بالمركز الأول

في تحدي الابتكار GovJam2023 من هيئة الحكومة الرقمية

GovJam2023

انطلق التحدي بتنظيم من هيئة الحكومة الرقمية وبمشاركة أكثر من 20 جهة حكومية بهدف إيجاد حلول مبتكرة للخدمات الحكومية



# الخطوات المقدمة



# التحدي: تعزيز ثقة المرضى في المستشفيات للحصول على الرعاية الطبية المطلوبة من خلال الطب الاتصالي



# الخطوة القادمة



## 01

قياس الأثر المتوقع للحلول  
المقدمة وتصنيفها من الحلول  
ذات التأثير العالي إلى الحلول  
ذات التأثير المنخفض

## 02

تحديد الجهات ذات الأولوية من  
حيث: الفئة المستهدفة في  
الحلول

## 03

التواصل مع الجهات الحكومية المعنية  
بالحل وتحديد خطة للتنفيذ



هيئة الحكومة الرقمية  
Digital Government Authority

شكراً