

## سعادة المتعاملين - دورة تدريبية للتعليم الإلكتروني

### مستقبل بناء القدرات في الحكومة

عززت حكومة دولة الإمارات استراتيجيتها المتمثلة في بناء قدرات موظفيها الحكوميين، بالاعتماد على التعلم الإلكتروني الرقمي، الذي يسمح بتوفير دورات تدريبية رقمية مباشرة لتعزيز بناء القدرات في القطاع الحكومي، بعيداً عن الدورات التدريبية التقليدية التي كانت شائعة في الماضي. وقد أتاح هذا التحول تحقيق عدة أهداف تشمل:

- تثقيف جمهور أكبر في فترة زمنية قصيرة
- إتاحة الوصول للدورات التدريبية على مدار 24 ساعة طوال الأسبوع
- إتاحة الوصول للمواد التدريبية بطريقة مرنة وميسرة، والتي يمكن استكمالها وفقاً لوقت المتعلم نفسه
- الحد من قيود ضيق الوقت خلال فترات العمل
- تعزيز سلوك التعلم الذاتي، والمسؤولية وأخلاقيات العمل
- سهولة نقل المعرفة
- التأكيد على أهمية السعادة، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة المرنة
- تقديم مفاهيم جديدة، مثل سعادة المتعاملين بطريقة جديدة وبسيطة ويسهل تذكرها
- تعزيز قيم وأساليب إبداعية لخدمة العملاء.

كانت الدورة التدريبية الرقمية الأولى المتعلقة بتنمية وتحسين الخدمات الحكومية هي دورة التعلم الإلكتروني لسعادة المتعاملين التي أطلقها برنامج الخدمة الحكومية المتميزة في عام 2018، وكان الهدف من البرنامج تدريب أكثر من 6000 موظف في الصفوف الأمامية للحكومة الاتحادية على مبادئ سعادة المتعاملين، وتقديم خدمة متميزة تتوافق مع رؤية دولة الإمارات في تقديم خدمة 7 نجوم تتماشى مع المعايير العالمية بمختلف المجالات في جميع أنحاء العالم.

ونظراً للشعبية التي حظي بها البرنامج من قبل موظفي القطاعين العام والخاص، طلبت الحكومات المحلية من برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة انضمام موظفيها في الدورة التدريبية للتعليم الإلكتروني بهدف سعادة المتعاملين.