



تصميم الخدمات الرقمية الحكومية وتقديمها

06 - 10 Sep 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



تصميم الخدمات الرقمية الحكومية وتقديمها

المرجع: 1071_4930 التاريخ: 06 - 10 Sep 2027 الموقع: باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى الرسوم: SAR 23500

العقود التقني: ممارس - أسلوب التطبيق: دراسة حالة

مقدمة

تقدم الحكومات اليوم منصات الخدمات عبر الإنترنت، لكن كثيرًا منها لا يعدو أن يكون نموذجًا ورقيًا نقل إلى موقع إلكتروني. فما زال المستفيدون يقدمون الوثائق نفسها مرارًا، ويتركون الطلبات في منتصفها، ويعودون إلى مكاتب الخدمة ومراكز الاتصال. تزود هذه الدورة من كور كونسبت مديري القطاع العام بالأدوات اللازمة لإعادة تصميم الخدمات حول احتياجات المستفيدين، بدءًا من دراسة رحلة المستفيد ومخططات الخدمة، وصولًا إلى إتاحة الوصول والهوية الرقمية وتبادل البيانات وقياس الأداء. ويعمل المشاركون على حالات من جهات حكومية متعددة، ويخرجون بخطة تحسين خدمة رقمية لخدمة ذات أولوية في جهاتهم.

أهداف الدورة

- تقييم الأداء الحالي للخدمة الحكومية ونقاط معاناة المستفيدين برسم رحلة المستفيد وبيانات إتمام الخدمة
- تطبيق إطار سياسات الحكومة الرقمية الصادر عن OECD ومبادئ التصميم المتمحور حول الإنسان في المواصفة ISO 210-9241 لتحديد أولويات تصميم الخدمات
- إعادة تصميم رحلات الخدمة من البداية إلى النهاية باستخدام مخططات الخدمة وتبادل البيانات لمرحلة واحدة وحزم خدمات أحداث الحياة
- تحديد متطلبات إتاحة الوصول وضمان الهوية والشمول الرقمي باستخدام WCAG 2.2 والمواصفة IEC/ISO 29115
- تحديد مؤشرات أداء الخدمة وحلقات الملاحظات والشكاوى التي تدفع التحسين المستمر
- إعداد خطة تحسين الخدمة الرقمية بصيغة جاهزة للاعتماد مالك الخدمة

الفئة المستهدفة

- ملاك الخدمات ومديروها المسؤولون عن الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال
- مديرو التحول الرقمي في الوزارات والبلديات والهيئات العامة
- مديرو تجربة العملاء وقنوات الخدمة المسؤولون عن جودة الخدمات
- مديرو السياسات الذين تقدم برامجهم عبر القنوات الرقمية
- مديرو المنتجات والتفويض الذين يقودون فرق الخدمات الحكومية الرقمية

محاور الدورة

اليوم الأول: سياق الحكومة الرقمية وخط الأساس للخدمة

- من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الرقمية: مراحل النضج
- مكونات مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية ومؤشر الخدمات الإلكترونية الصادرين عن الأمم المتحدة
- حصر الخدمات الحكومية وتجميعها حسب أحداث الحياة
- رسم رحلة المستفيد في الوضع الراهن وتحليل نقاط المعاناة
- خط الأساس للخدمة: معدل الإتمام ونسبة الاستخدام الرقمي وتكلفة المعاملة

اليوم الثاني: النظر ومبادئ التصميم

- إطار سياسات الحكومة الرقمية الصادر عن OECD: النبعاد الستة
- عملية التصميم المتهودور حول الإنسان وفق المواصفة ISO 9241-210
- منهجية الهاسة المزدوجة Diamond Double لتصميم الخدمات
- الحكومة كهنصة: المكونات المشتركة والخدمات القابلة لإعادة الاستخدام
- سلسلة قيمة الخدمة في ITIL 4 للخدمات الحكومية الرقمية

اليوم الثالث: تصميم الخدمات الرقمية وتقديمها

- خطة أبحاث المستخدمين: المقابلات واختبارات قابلية الاستخدام والشخصيات الافتراضية
- مخطط الخدمة للواجهة النهائية وعمليات المكاتب الخلفية
- مبدأ الطلب لمرّة واحدة وتصميم تبادل البيانات القابل للتشغيل البيني
- الخدمات الاستباقية والمجموعة المرتبطة بأحداث الحياة
- الحد الأدنى من الخدمة القابلة للتشغيل ومراحل التنفيذ ألفا وبيتا والإطلاق

اليوم الرابع: الشمول والثقة وجودة الخدمة

- مراجعة التوافق مع معايير إتاحة الوصول WCAG 2.2
- مستويات ضمان الهوية الرقمية وفق المواصفة IEC/ISO 29115
- قنوات المساعدة الرقمية وتدابير الشمول الرقمي
- معالجة الشكاوى وحلقات الملاحظات وفق المواصفة ISO 10002
- لوحة معلومات ومؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة: مؤشر جهد العميل والرضا وتكلفة الخدمة

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة تحسين الخدمة

- دراسة حالة التراخيص التجارية: إعادة تصميم الرحلة وإعادة استخدام البيانات
- دراسة حالة المساعدات الاجتماعية: مراجعة إتاحة الوصول وقنوات المساعدة
- بناء رحلة المستفيد ومخطط الخدمة لخدمة من جهة المشارك
- إعداد مسودة خطة تحسين الخدمة الرقمية
- لجنة مراجعة هلاك الخدمات والدفاع عن الخطة

المهارات المكتسبة

- تصميم الخدمات الحكومية
- أبحاث المستخدمين
- رسم رحلة المستفيد
- إعداد مخططات الخدمة
- تقييم إتاحة الوصول الرقمي
- قياس أداء الخدمات
- تخطيط الهوية الرقمية
- تصميم تبادل البيانات الحكومية

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة تحسين خدمة رقمية لخدمة ذات أولوية، وقد راجعتها لجنة من ملاك الخدمات
- تبين للقيادة أين يتوقف المستفيدون عن إكمال الخدمة وما الذي يوفره إصلاح ذلك
- تنتقل من رقمنة النماذج إلى إعادة تصميم الخدمات كاملة حول أحداث الحياة
- تقارن ممارساتك مع مديرين في القطاع العام من جهات ودول مختلفة

الخاتمة

تتجج الخدمة الحكومية الرقمية حين يتمكن المستفيد من إتمامها من المحاولة الأولى، دون زيارات إضافية أو وثائق مكررة أو مساعدة متخصصة. تنتقل هذه الدورة من قياس أداء الخدمات الحالية وفهم أهم أطر الحكومة الرقمية، مروراً بأبحاث المستخدمين ومخططات الخدمة وتبادل البيانات، وصولاً إلى إتاحة الوصول والهوية والشمول والجودة. ويطبق اليوم الأخير هذه النساليب على حالات من القطاع العام وعلى خدمة من جهة كل مشارك، لينتج خطة تحسين الخدمة الرقمية التي يعتهد بها ملاك الخدمة وتنفذها فرق التطوير.