

رقم الدورة 1731

دورة الذكاء الاصطناعي للخدمات الحكومية

الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الذكاء الاصطناعي للخدمات الحكومية إطاراً عملياً واستراتيجياً لفهم وتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي في تصميم وتطوير وتحسين الخدمات الحكومية. وتهدف الدورة إلى تمكين الوزراء والجهات الحكومية ومؤسسات القطاع العام من توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة المستفيد، ورفع كفاءة تقديم الخدمات، وتسريع الإجراءات، ودعم اتخاذ القرار، وتعزيز جودة الخدمات العامة.

يشهد قطاع الخدمات الحكومية تحولاً متسارعاً نحو الخدمات الرقمية والذكاء، ويتيح الذكاء الاصطناعي إمكانيات متقدمة لتحليل احتياجات المستخدمين، وأتمتة المهام المتكررة، وتخصيص الخدمات، وتحسين قنوات التواصل، واكتشاف الأنماط، ودعم الموظفين في التعامل مع الطلبات والاستفسارات. إلا أن تحقيق هذه القيمة يتطلب اختيار حالات الاستخدام المناسبة وتصميم الحلول وفق احتياجات المستخدمين ومتطلبات المؤسسة.

يغطي البرنامج التطبيقات الرئيسية للذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية، بما يشمل المساعدات الذكية، وتحليل البيانات، ومعالجة اللغة الطبيعية، والذكاء الاصطناعي التوليدي، والتنبؤ، وأتمتة الخدمات، واستخراج المعلومات، وتصنيف الطلبات، ودعم الموظفين، وتحسين تجربة المستفيد. كما يتناول كيفية تقييم جاهزية الخدمة والبيانات والتقنية قبل تطبيق الحلول الذكية.

ويركز البرنامج على تصميم خدمات حكومية مدعومة بالذكاء الاصطناعي بطريقة مسؤولة، مع مراعاة الخصوصية وأمن المعلومات والشفافية والعدالة والإشراف البشري ودقة المخرجات وإدارة المخاطر. كما يتناول إدارة التغيير وبناء قدرات الموظفين وقياس أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة والكفاءة ورضا المستفيدين.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين العملية وتحليل الخدمات وتصميم حالات الاستخدام ورسم رحلة المستفيد وتصميم سير العمل الذكي وتقييم المخاطر وقياس الأداء، يطور المشاركون القدرة على تحديد فرص استخدام الذكاء الاصطناعي وتصميم حلول عملية قابلة للتطبيق لدعم التحول نحو خدمات حكومية أكثر كفاءة واستجابة وتمحوراً حول المستفيد.

أهداف الدورة

- تحليل الدور الاستراتيجي للذكاء الاصطناعي في تطوير الخدمات الحكومية.
- تقييم جاهزية الخدمات الحكومية لتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي.
- تحديد حالات استخدام الذكاء الاصطناعي القابلة للتطبيق في الخدمات العامة.
- تطبيق أساليب تحليل احتياجات المستفيدين لتحديد فرص التحسين المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- تصميم خدمات حكومية ذكية تركز على احتياجات المستفيد وتجربة المستخدم.
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي المناسبة لتحسين تقديم الخدمات وأتمتة الإجراءات.
- تقييم متطلبات البيانات والتقنية والتكامل اللازمة لتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي.
- تصميم آليات للإشراف البشري والتحقق من مخرجات الأنظمة الذكية.
- تقييم مخاطر الخصوصية والأمن والتحيز والدقة المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس أثر الذكاء الاصطناعي على جودة وكفاءة الخدمات.
- تصميم خطط لإدارة التغيير وبناء قدرات الموظفين لدعم الخدمات الحكومية المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطبيق وتوسيع حلول الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية والتنفيذية ومديري الخدمات الحكومية ومديري التحول الرقمي والابتكار وتقنية المعلومات والبيانات، إضافة إلى مسؤولي تطوير الخدمات وتجربة المستفيد وتحسين العمليات وإدارة المشاريع والتحول المؤسسي.

وتناسب الدورة بصورة خاصة العاملين في الوزارات والهيئات الحكومية ومؤسسات القطاع العام والمسؤولين عن تصميم وتطوير وتشغيل الخدمات العامة، بما في ذلك الخدمات الرقمية، ومراكز الخدمة، وقنوات التواصل، والعمليات الإدارية، والخدمات الموجهة للمواطنين والمقيمين والشركات.

كما يستفيد من البرنامج محللو الأعمال والبيانات، ومتخصصو تصميم الخدمات، ومديرو المنتجات الرقمية، ومتخصصو الذكاء الاصطناعي والتحليلات، وفرق تجربة المستخدم، ومتخصصو الحوكمة والمخاطر، وصناع القرار المسؤولون عن تقييم واعتماد مبادرات الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية.

مخرجات التعلم

- شرح أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير وتحسين الخدمات الحكومية.
- تقييم جاهزية خدمة حكومية لتطبيق الذكاء الاصطناعي من حيث العمليات والبيانات والتقنية.
- تحديد وترتيب أولويات حالات استخدام الذكاء الاصطناعي وفق القيمة والجدوى والأثر.
- تحليل احتياجات المستخدمين وتحديد نقاط التحسين التي يمكن دعمها بالذكاء الاصطناعي.
- تصميم رحلة خدمة حكومية محسنة ومدعومة بالحلول الذكية.
- تطبيق الذكاء الاصطناعي التوليدي ومعالجة اللغة الطبيعية والتحليلات الذكية في حالات استخدام مناسبة.
- تصميم سير عمل ذكي يدعم أتمتة الطلبات والاستفسارات والمهام الإدارية.
- تحديد متطلبات البيانات والتكامل التقني اللازمة لتشغيل حلول الذكاء الاصطناعي.
- تطبيق آليات التحقق والمراجعة والإشراف البشري على المخرجات والقرارات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- تقييم مخاطر الخصوصية والأمن والتحيز والدقة في الخدمات الحكومية المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- تطوير مؤشرات لقياس جودة الخدمة والكفاءة وسرعة الإنجاز وتجربة المستخدم.
- إعداد خطة تنفيذ وخارطة طريق لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية.
- تحديد متطلبات بناء القدرات وإدارة التغيير لضمان التبنى المستدام للحلول الذكية.
- المحاور التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

الذكاء الاصطناعي ومستقبل الخدمات الحكومية

- مفهوم الذكاء الاصطناعي ودوره في التحول الحكومي
- تطور الخدمات الحكومية الرقمية والذكاء
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة
- الذكاء الاصطناعي التوليدي والمساعدات الذكية في بيئة الخدمات
- تحليل احتياجات المستفيدين وفرص تحسين الخدمة
- تقييم جاهزية الخدمات لتطبيق الذكاء الاصطناعي
- التطبيق العملي: تقييم خدمة حكومية وتحديد فرص استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسينها

اليوم الثاني

حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية

- تحديد حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة
- المساعدات الافتراضية والمحادثات الذكية
- معالجة اللغة الطبيعية وتحليل النصوص والاستفسارات
- تصنيف الطلبات واستخراج المعلومات وأتمتة المستندات
- التحليلات التنبؤية ودعم اتخاذ القرار
- أتمتة المهام وتحسين سير الإجراءات الحكومية
- التطبيق العملي: تصميم وتقييم حالات استخدام للذكاء الاصطناعي في خدمات حكومية مختارة

اليوم الثالث

تصميم الخدمات الحكومية المدعومة بالذكاء الاصطناعي

- مبادئ تصميم الخدمات المتمحورة حول المستفيد
- رسم رحلة المستفيد وتحديد نقاط الألم والفرص
- إعادة تصميم إجراءات تقديم الخدمة باستخدام الذكاء الاصطناعي
- تصميم سير العمل الذكي ونقاط التدخل البشري
- دمج الذكاء الاصطناعي مع الأنظمة والقنوات الرقمية
- تحسين تجربة المستفيد وإتاحة الخدمات واستجابتها
- التطبيق العملي: إعادة تصميم خدمة حكومية وبناء نموذج لسير عمل مدعوم بالذكاء الاصطناعي

اليوم الرابع

الذكاء الاصطناعي المسؤول وحوكمة الخدمات

- مبادئ الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية
- الخصوصية وحماية البيانات والمعلومات الحساسة
- أمن المعلومات والأمن السيبراني
- التحيز والعدالة والشفافية وقابلية التفسير
- دقة المخرجات والتحقق من المعلومات والقرارات
- الإشراف البشري والمساءلة وإدارة المخاطر
- التطبيق العملي: إجراء تقييم للمخاطر وتصميم ضوابط لحالة استخدام حكومية مدعومة بالذكاء الاصطناعي

اليوم الخامس

قياس الأداء وخارطة طريق الخدمات الذكية

- مؤشرات أداء الخدمات الحكومية المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- قياس جودة الخدمة والكفاءة والسرعة وتجربة المستفيد
- تقييم أثر مبادرات الذكاء الاصطناعي والقيمة المؤسسية
- إدارة التغيير وبناء قدرات الموظفين
- ترتيب أولويات مبادرات الذكاء الاصطناعي وتوسيع نطاقها
- المتابعة والتحسين المستمر للخدمات الذكية
- الورشة الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية تشمل تقييم الجاهزية، وتحديد حالات الاستخدام، وتصميم الخدمة، وتحسين رحلة المستفيد، والبيانات والتكامل، والأتمتة، والحوكمة، وإدارة المخاطر، والإشراف البشري، وبناء القدرات، ومؤشرات الأداء، وقياس الأثر، وأولويات التنفيذ، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/artificial-intelligence-for-government-services-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440