

رقم الدورة 1702

دورة التفكير التصميمي وتصميم الخدمات الحكومية المتمحورة حول الإنسان

الابتكار الحكومي وحكومة المستقبل
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة التفكير التصميمي وتصميم الخدمات الحكومية المتمحورة حول الإنسان منهجية عملية ومنظمة لإعادة تصميم الخدمات العامة بما يتوافق مع الاحتياجات الحقيقية للمواطنين والمستفيدين وتوقعاتهم وسلوكياتهم وتجاربهم. وتهدف الدورة إلى تمكين العاملين في الجهات الحكومية من تطوير خدمات أكثر سهولة وكفاءة وشمولاً واستجابة لاحتياجات المستفيدين.

تحتاج الخدمات الحكومية الحديثة إلى فهم عميق للأشخاص الذين يستخدمونها، إذ قد تؤدي الإجراءات المعقدة وتعدد الخطوات وتجزؤ رحلة الخدمة وتعدد القنوات وعدم وضوح المتطلبات إلى خلق عوائق غير ضرورية أمام المواطنين وقطاع الأعمال. ويوفر التصميم المتمحور حول الإنسان أدوات عملية تساعد الجهات الحكومية على فهم هذه التحديات وتطوير حلول تجعل الخدمات أكثر سهولة ووضوحاً وإتاحة.

يتناول البرنامج المبادئ الأساسية للتفكير التصميمي، بما يشمل التعاطف مع المستخدم، وأبحاث المستخدمين، وتحديد المشكلات، ورسم رحلة المستفيد، وتوليد الأفكار، وبناء النماذج الأولية، والاختبار، والتحسين المستمر. ويتعلم المشاركون كيفية دراسة احتياجات المستفيدين، واكتشاف المشكلات الحقيقية، وتحدي الافتراضات، وتوليد حلول مبتكرة، وتحويل الرؤى إلى تحسينات عملية في الخدمات.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على تطبيق التفكير التصميمي في البيئة الحكومية، بما يشمل إعادة تصميم رحلة الخدمة، وتبسيط الإجراءات، وتحسين سهولة الوصول، ودمج القنوات الرقمية والمادية، وتصميم تجارب أكثر شمولاً. كما يتناول التعاون بين أصحاب المصلحة والفرق متعددة التخصصات والابتكار في الخدمات والتعامل مع العوائق التنظيمية أمام التحول المتمحور حول الإنسان.

ومن خلال دراسات الحالة الحكومية وتمارين أبحاث المستخدمين وورش رسم رحلات الخدمة وتوليد الأفكار وبناء النماذج الأولية واختبار الخدمات، يطور المشاركون القدرة على تطبيق التفكير التصميمي على الخدمات الحكومية الفعلية. وتناسب الدورة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والجهات التنظيمية والمؤسسات العامة والجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال.

أهداف الدورة

- تحليل مبادئ التفكير التصميمي والتصميم المتمحور حول الإنسان وتطبيقاتها في الخدمات الحكومية.
- تقييم احتياجات المواطنين والمستفيدين وأصحاب المصلحة وتوقعاتهم وسلوكياتهم ونقاط التحدي في رحلة الخدمة.
- تطبيق أساليب أبحاث المستخدمين لاكتشاف المشكلات والاحتياجات الفعلية.
- تطوير تعريفات واضحة ومبنية على الأدلة لمشكلات الخدمات الحكومية.
- رسم خرائط متكاملة لرحلة المستفيد وتحديد نقاط التعثر والفجوات وفرص التحسين.
- توليد أفكار مبتكرة لتطوير الخدمات الحكومية من خلال أساليب منظمة وتعاونية.
- تطوير نماذج أولية سريعة للخدمات الحكومية المعاد تصميمها.
- تطبيق أساليب اختبار الخدمات وجمع ملاحظات المستخدمين لتحسين الحلول.
- إعادة تصميم الإجراءات والتفاعلات الحكومية بما يعزز سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول.
- تعزيز التعاون بين الإدارات الحكومية وأصحاب المصلحة أثناء تصميم الخدمات.
- تطوير مؤشرات لقياس جودة الخدمة وتجربة المستفيد وسهولة الوصول ونتائج الخدمة.
- إعداد إطار عملي متكامل لتصميم الخدمات الحكومية المتمحورة حول الإنسان بنهاية الدورة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية ومديري الخدمات وقادة التحول الرقمي ومتخصصي الابتكار ومديري تجربة المواطن والمستفيد ومتخصصي السياسات والتطوير المؤسسي والمهنيين المسؤولين عن تطوير وتحسين الخدمات العامة.

وتناسب الدورة العاملين في الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والجهات التنظيمية والمؤسسات العامة والمؤسسات المملوكة للحكومة، كما تناسب المتخصصين في تصميم الخدمات والحكومة الرقمية وتجربة

المستفيد والابتكار والتخطيط الاستراتيجي وتحسين العمليات والتحول المؤسسي والاتصال والتطوير التنظيمي. كما يستفيد من البرنامج فرق العمل متعددة التخصصات المسؤولة عن إعادة تصميم الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المواطنين وقطاع الأعمال. وتوفر الدورة أدوات عملية لفهم المستفيدين وتحديد تحديات الخدمة وتوليد الحلول وبناء النماذج الأولية واختبارها وتنفيذ التحسينات المستمرة.

مخرجات التعلم

- شرح مبادئ ومراحل التفكير التصميمي والتصميم المتمحور حول الإنسان.
- تحديد احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين وأصحاب المصلحة خلال رحلة الخدمة الحكومية.
- تنفيذ أبحاث منظمة للمستخدمين وجمع الرؤى السلوكية والعملية ذات القيمة.
- تطوير شخصيات المستخدمين وملفات تعريفية تعكس خصائص الفئات المستهدفة.
- رسم خرائط رحلة الخدمة الحالية وتحديد نقاط الألم والعوائق والفجوات وفرص التحسين.
- صياغة مشكلات واضحة تستند إلى الأدلة واحتياجات المستخدمين بدلاً من الافتراضات.
- توليد وتقييم وترتيب الأفكار المبتكرة لتطوير الخدمات الحكومية.
- تطوير نماذج أولية سريعة للخدمات الجديدة أو المعاد تصميمها.
- تنفيذ اختبارات المستخدمين والاستفادة من الملاحظات لتحسين تصميم الخدمة.
- إعادة تصميم الإجراءات والتفاعلات الحكومية لتحسين سهولة الاستخدام والشمول وتجربة المستفيد.
- تعزيز التعاون بين الإدارات وأصحاب المصلحة لتطوير حلول خدمات متكاملة.
- إعداد خارطة طريق عملية لتنفيذ وتحسين الخدمات الحكومية المتمحورة حول الإنسان بصورة مستمرة.
- المحاور التدريبية

محاوّر الدوړة

الیوم الأول

أسس التفكير التصميمي والخدمات الحكومية المتمحورة حول الإنسان

- مبادئ التفكير التصميمي والتصميم المتمحور حول الإنسان
- دور التعاطف وفهم المستفید في تطوير الخدمات الحكومية
- فهم منظور المواطنین وقطاع الأعمال والموظفین وأصحاب المصلحة
- تحديد تحديات الخدمات وفهم احتياجات وتوقعات المستفیدین
- مقدمة في أبحاث المستفیدین وأساليب الملاحظة والاستكشاف
- التطبيق العملي: تحليل إحدى الخدمات الحكومية وتحديد احتياجات المستفیدین ونقاط الألم وتحديات التجربة

الیوم الثاني

أبحاث المستفیدین ورسم رحلة الخدمة الحكومية

- أساليب أبحاث المستفیدین في البيئة الحكومية
- المقابلات والملاحظات والاستبيانات وجمع الرؤى النوعية
- تطوير شخصيات المستفیدین وملفات تعريف المستفیدین
- رسم رحلة المستفید المتكاملة للخدمة الحكومية
- تحديد نقاط الألم والعوائق ومواطن التعقيد والفجوات في الخدمة
- التطبيق العملي: إعداد خريطة رحلة حالية لخدمة حكومية وتحديد أهم فرص التحسين

اليوم الثالث

تحديد المشكلات وتوليد الحلول

- تحويل نتائج الأبحاث إلى مشكلات واضحة وقابلة للمعالجة
- تحديد الأسباب الجذرية وراء ضعف تجارب المستفيدين
- تحدي الافتراضات وإعادة صياغة تحديات الخدمات الحكومية
- أساليب توليد الأفكار وحل المشكلات بصورة تعاونية
- توليد وتقييم وترتيب مفاهيم الخدمات المبتكرة
- التطبيق العملي: تنفيذ ورشة لتوليد الأفكار وتطوير حلول ذات أولوية لتحسين إحدى الخدمات الحكومية

اليوم الرابع

بناء النماذج الأولية واختبار الخدمات

- مبادئ بناء النماذج الأولية السريعة للخدمات الحكومية
- تصميم نماذج أولية للخدمات الرقمية والمادية والخدمات المتكاملة
- اختبار مفاهيم الخدمات مع المستخدمين وأصحاب المصلحة
- جمع الملاحظات وتحديد فرص التحسين
- التصميم التكراري للخدمات والتحسين المستمر
- التطبيق العملي: بناء نموذج أولي لخدمة حكومية معاد تصميمها واختباره وتطويره بناءً على ملاحظات المستخدمين

اليوم الخامس

التحول المتمحور حول الإنسان وتنفيذ الخدمات

- دمج التفكير التصميمي في برامج التحول الحكومي وتطوير الخدمات
- تبسيط الإجراءات وتحسين سهولة الوصول والشمول

اليوم الخامس — تابع

- تصميم تجارب متكاملة عبر القنوات الرقمية والمادية
- التعاون بين أصحاب المصلحة وتكامل الخدمات بين الجهات الحكومية
- قياس تجربة المستفيد وجودة الخدمة ونتائجها
- الورشة الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة لتصميم الخدمات الحكومية المتمحورة حول الإنسان تشمل أبحاث المستخدمين، وشخصيات المستخدمين، ورسم رحلة الخدمة، وتحديد المشكلات، وتوليد الأفكار، وبناء النماذج الأولية، والاختبار، والتنفيذ، وقياس الأداء، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/design-thinking-human-centered-government-services-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440