

رقم الدورة 1701

دورة الحكومة الرقمية والخدمات العامة الذكية

الابتكار الحكومي وحكومة المستقبل
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الحكومة الرقمية والخدمات العامة الذكية إطاراً متكاملًا وعملياً لفهم وتطوير التحول الرقمي في الجهات الحكومية، مع التركيز على تصميم خدمات عامة رقمية وذكية تتمحور حول المستفيد، وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وترفع جودة الخدمات، وتعزز القدرة المؤسسية على الاستجابة للمتغيرات واحتياجات المجتمع.

يشهد القطاع الحكومي تحولاً متسارعاً نحو النماذج الرقمية والذكية نتيجة التطورات في الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء، والأتمتة، والمنصات الرقمية. ولا يقتصر نجاح الحكومة الرقمية على رقمنة الإجراءات التقليدية، بل يتطلب إعادة تصميم الخدمات والعمليات الحكومية بصورة متكاملة، وربط الجهات والبيانات والمنصات لتحقيق تجربة أكثر سهولة وكفاءة.

يتناول البرنامج المفاهيم الأساسية للحكومة الرقمية والخدمات العامة الذكية، بما يشمل استراتيجيات التحول الرقمي، ونضج الحكومة الرقمية، وتصميم الخدمات الرقمية، وتجربة المستفيد، وتكامل البيانات والمنصات، والأتمتة، والقنوات الرقمية، والهوية الرقمية، والتقنيات الناشئة. كما يركز على كيفية استخدام البيانات والتقنيات الذكية لتحسين جودة الخدمات ودعم القرارات الحكومية.

ويركز البرنامج كذلك على الحوكمة الرقمية والأمن والخصوصية وإدارة البيانات وإدارة التغيير المؤسسي. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم الجاهزية الرقمية، وتحديد الفجوات التقنية والتنظيمية، وتحديد أولويات المبادرات الرقمية، وقياس أثر التحول باستخدام مؤشرات أداء واضحة، مع ضمان استدامة الخدمات الرقمية وقابليتها للتوسع.

ومن خلال دراسات الحالة الحكومية وورش تصميم الخدمات الرقمية وتمارين تقييم النضج الرقمي وتصميم خارطة التحول، يطور المشاركون القدرة على تطوير مبادرات عملية للحكومة الرقمية والخدمات الذكية. وتناسب الدورة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والجهات التنظيمية والمؤسسات العامة والجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات الحكومية.

أهداف الدورة

- تحليل مفاهيم الحكومة الرقمية والخدمات العامة الذكية ودورها في تطوير الأداء الحكومي.
- تقييم مستوى النضج والجاهزية الرقمية للجهات الحكومية وتحديد فجوات التحول.
- تطوير استراتيجيات للتحول الرقمي مرتبطة بالأولويات الحكومية والمؤسسية.
- إعادة تصميم الخدمات الحكومية وفقاً لاحتياجات المستفيد وتجربته الرقمية.
- تطبيق مبادئ تصميم الخدمات الرقمية وتحسين رحلة المستفيد عبر القنوات المختلفة.
- تقييم فرص استخدام الأتمتة والذكاء الاصطناعي والبيانات والتقنيات الناشئة في الخدمات الحكومية.
- تعزيز التكامل بين المنصات والأنظمة والبيانات الحكومية لدعم الخدمات المتكاملة.
- تطبيق مبادئ الحوكمة الرقمية وإدارة البيانات والأمن والخصوصية في بيئة الحكومة الرقمية.
- تحديد أولويات المبادرات والمشاريع الرقمية وفقاً للأثر والقيمة والقدرة على التنفيذ.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس جودة الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد وأثر التحول.
- تعزيز إدارة التغيير والقدرات المؤسسية اللازمة لنجاح التحول الرقمي.
- إعداد خارطة طريق متكاملة للحكومة الرقمية والخدمات العامة الذكية بنهاية الدورة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية وكبار التنفيذيين ومديري التحول الرقمي ومديري تقنية المعلومات ومديري الخدمات الحكومية ومديري الابتكار والتطوير المؤسسي والمتخصصين في الحكومة الرقمية. وتناسب الدورة العاملين في الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والجهات التنظيمية والمؤسسات العامة والجهات المسؤولة عن تصميم وتشغيل وتطوير الخدمات الحكومية. كما تناسب المتخصصين في الاستراتيجية الرقمية والبيانات والذكاء الاصطناعي والأمن السيبراني وإدارة المشاريع والبرامج وتجربة المستفيد والتطوير المؤسسي.

كما يستفيد من البرنامج صناع القرار وأعضاء لجان التحول الرقمي والابتكار والخدمات الحكومية الذين يحتاجون إلى فهم المتطلبات الاستراتيجية والتشغيلية والتقنية لبناء خدمات حكومية رقمية وذكية. وتوفر الدورة أدوات عملية لتحديد الأولويات الرقمية وقياس الأثر وتحسين تجربة المستفيد.

مخرجات التعلم

- شرح المبادئ الأساسية للحكومة الرقمية والخدمات العامة الذكية.
- تقييم مستوى النضج الرقمي والجاهزية المؤسسية للتحول.
- تحليل الفجوات التقنية والتنظيمية والتشغيلية التي تعيق التحول الرقمي.
- تطوير استراتيجية للتحول الرقمي مرتبطة بالأهداف والأولويات الحكومية.
- تصميم خدمات رقمية تتمحور حول احتياجات المستفيد وتجربته.
- إعادة تصميم العمليات والإجراءات الحكومية للاستفادة من الأتمتة والتقنيات الرقمية.
- تحديد التطبيقات المناسبة للذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات والتقنيات الناشئة في الخدمات العامة.
- تطوير أساليب لتكامل البيانات والمنصات والأنظمة الحكومية.
- تطبيق مبادئ الحوكمة الرقمية وإدارة البيانات والخصوصية والأمن.
- تحديد أولويات المبادرات الرقمية وفقاً للقيمة والأثر والجدوى والقدرة المؤسسية.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس جودة الخدمات الرقمية وتجربة المستفيد ونتائج التحول.
- إعداد خارطة طريق عملية لبناء حكومة رقمية وخدمات عامة ذكية ومستدامة.
- المحاور التدريبية

محاوّر الدوّرّة

الیوّم الأوّل

أسس الحکومة الرقمية والتحول الحکومي الذکی

- مفهوم الحکومة الرقمية وتطور الخدمات الحکومية الذکیة
- الفرق بین الرقمنة والتحول الرقمي وإعادة تصمیم الخدمات
- رکائز الحکومة الرقمية وممکنات التحول المؤسسي
- تقييم النضج الرقمي والجاهزية المؤسسية
- الاتجاهات العالمية فی تطوير الخدمات الحکومية الرقمية
- التطبيق العملي: تقييم مستوى النضج الرقمي لجهة حکومية وتحديد أولویات التحول

الیوّم الثاني

تصمیم الخدمات العامة الذکیة وتجربة المستفید

- مبادئ تصمیم الخدمات الحکومية الرقمية
- فهم احتياجات المستفید ورحلة الحصول علی الخدمة
- تبسیت الإجراءات وإعادة تصمیم العمليات الحکومية
- تصمیم الخدمات متعددة القنوات والمتکاملة
- تحسین سهولة الوصول وتجربة المستفید وجودة الخدمة
- التطبيق العملي: إعادة تصمیم رحلة خدمة حکومية وتحويلها إلى تجربة رقمية متکاملة

اليوم الثالث

التقنيات الرقمية والبيانات للخدمات الحكومية

- الأتمتة والتحول الذكي للعمليات الحكومية
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة
- تحليلات البيانات ودورها في تحسين القرارات والخدمات
- الحوسبة السحابية والمنصات الرقمية والتقنيات الناشئة
- تكامل البيانات والأنظمة والمنصات الحكومية
- التطبيق العملي: تحديد فرص استخدام التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة حكومية

اليوم الرابع

الحكومة الرقمية وإدارة مخاطر التحول

- مبادئ الحكومة الرقمية وصنع القرار التقني
- إدارة البيانات وجودتها ومشاركتها واستخدامها
- الخصوصية وحماية البيانات والأمن في الخدمات الرقمية
- إدارة المخاطر الرقمية واستمرارية الخدمات
- إدارة التغيير وبناء القدرات الرقمية للموظفين
- التطبيق العملي: إعداد إطار حوكمة ومخاطر لمبادرة تحول رقمي حكومية

اليوم الخامس

استراتيجية الحكومة الرقمية وقياس الأثر

- تحديد أولويات المبادرات والمشاريع الرقمية
- موازنة الاستثمار الرقمي مع الاستراتيجية والميزانية والأهداف الحكومية

اليوم الخامس — تابع

- مؤشرات الأداء للخدمات الرقمية وتجربة المستفيد
- قياس القيمة والأثر والعائد من مبادرات التحول الرقمي
- بناء القدرات واستدامة الخدمات الرقمية وتوسيع نطاقها
- الورشة الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة للحكومة الرقمية والخدمات العامة الذكية تشمل تقييم النضج الرقمي، والأولويات، والخدمات المستهدفة، والتقنيات، والبيانات، والحوكمة، والمخاطر، وإدارة التغيير، ومؤشرات الأداء، ومراحل التنفيذ.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/digital-government-smart-public-services-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440