

رقم الدورة 1734

دورة منصات الحكومة الإلكترونية وتصميم الخدمات الرقمية

الحكومة الرقمية والحكومة الذكية
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة منصات الحكومة الإلكترونية وتصميم الخدمات الرقمية إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لتصميم وتطوير وتحسين منصات الحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية الرقمية المتمحورة حول احتياجات المستخدمين. وتهدف الدورة إلى تمكين الجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام من بناء منصات رقمية فعالة وأمنة وسهلة الاستخدام، وتحسين تجربة المستفيد، ورفع كفاءة تقديم الخدمات الحكومية.

أصبحت منصات الحكومة الإلكترونية محورياً أساسياً في طريقة تفاعل المواطنين وقطاع الأعمال وأصحاب المصلحة مع المؤسسات الحكومية. ولا يقتصر تطوير الخدمات الرقمية الفعالة على تحويل الإجراءات الورقية إلى إجراءات إلكترونية، بل يتطلب إعادة تصميم رحلة الخدمة وتبسيط الإجراءات وتقليل الخطوات غير الضرورية وربط الأنظمة وتوفير تجربة متكاملة ومتسقة عبر القنوات الرقمية المختلفة.

يغطي البرنامج المكونات الأساسية لمنظومة منصات الحكومة الإلكترونية والخدمات الرقمية، بما يشمل بنية المنصات الرقمية، ونماذج تقديم الخدمات الإلكترونية، والتصميم المتمحور حول المستخدم، ورسم رحلة المستفيد، وتصميم مخططات الخدمة، وتكامل القنوات الرقمية، والهوية الرقمية، وقابلية التشغيل البيئي، وتكامل البيانات، وواجهات برمجة التطبيقات، وأتمتة سير العمل، وحوكمة الخدمات الرقمية.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على فهم احتياجات المواطنين والمستخدمين وتحويلها إلى متطلبات عملية للخدمات الرقمية. ويتناول ذلك دراسة المستخدمين، وتحديد شخصيات المستخدمين، وتحليل رحلات الخدمة، وتحديد نقاط الألم، وتصميم مخططات الخدمات، وتحسين التفاعل الرقمي، وسهولة الاستخدام وإتاحة الخدمات، والتحسين المستمر. كما يتناول متطلبات الأمن السيبراني والخصوصية وحماية البيانات التي ينبغي دمجها منذ مراحل تصميم الخدمة.

ومن خلال التمارين التطبيقية ودراسات الحالة الحكومية ورسم رحلات المستخدمين وتصميم مخططات الخدمات وتقييم المنصات وإعادة تصميم العمليات وإنشاء نماذج أولية للخدمات الرقمية والتخطيط للتنفيذ، يطور المشاركون القدرات العملية اللازمة لتصميم وتحسين منصات الحكومة الإلكترونية والخدمات الرقمية بما يتوافق مع الأهداف المؤسسية واحتياجات المستخدمين.

أهداف الدورة

- تحليل الدور الاستراتيجي لمنصات الحكومة الإلكترونية في التحول نحو الحكومة الرقمية.
- تقييم المنصات والخدمات الرقمية القائمة وتحديد فرص تحسين تجربة المستفيد والتكامل والأداء.
- تطبيق مبادئ التصميم المتمحور حول المستخدم في تطوير الخدمات الحكومية الرقمية.
- تحليل احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال وأصحاب المصلحة لتحديد متطلبات الخدمات الرقمية.
- تصميم رحلات رقمية مبسطة وفعالة للخدمات الحكومية عبر القنوات المختلفة.
- تطبيق تقنيات رسم خرائط الخدمات ومخططات الخدمة لتحديد فجوات العمليات وفرص التحسين.
- تقييم متطلبات قابلية التشغيل البيئي وتكامل البيانات والهوية الرقمية وربط المنصات.
- تصميم سير عمل رقمي يقلل الخطوات غير الضرورية ويرفع الكفاءة التشغيلية.
- تقييم متطلبات سهولة الاستخدام وإتاحة الخدمات والخصوصية والأمن السيرانى وحماية البيانات.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس جودة الخدمات الرقمية ونسب استخدامها وكفاءتها وتجربة المستفيد.
- تطبيق أساليب إنشاء النماذج الأولية واختبار الخدمات الرقمية قبل تنفيذها.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطوير منصات الحكومة الإلكترونية وتحسين منظومة الخدمات الرقمية.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية والتنفيذية وقادة التحول الرقمي ومديري الحكومة الإلكترونية والخدمات الرقمية ومديري تقنية المعلومات ومصممي الخدمات ومحلي الأعمال ومديري المنتجات الرقمية ومتخصصي تحسين العمليات وفرق الابتكار في القطاع العام.

وتناسب الدورة بصورة خاصة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والمؤسسات العامة والجهات المسؤولة عن تطوير أو إدارة أو تكامل أو تحسين البوابات الحكومية والتطبيقات الرقمية والمنصات الإلكترونية والخدمات الموجهة للمواطنين وقطاع الأعمال.

كما يستفيد من البرنامج متخصصو تجربة المستخدم وتجربة المستفيد، ومعماريو المؤسسات والحلول، ومتخصصو البيانات والتكامل، ومديرو المشاريع والبرامج، ومتخصصو الأمن السيرياني والخصوصية، وفرق تشغيل الخدمات، وصناع القرار المسؤولون عن استراتيجية الحكومة الرقمية وتحديث المنصات وتحسين أداء الخدمات وتجربة المستفيد.

مخرجات التعلم

- شرح المكونات الاستراتيجية والتشغيلية لمنصات الحكومة الإلكترونية الحديثة.
- تقييم منصات الحكومة الرقمية وتحديد فرص تحسين الخدمات وتجربة المستفيد.
- إجراء تحليل للمستخدمين وأصحاب المصلحة لتحديد متطلبات الخدمات الرقمية.
- تطوير شخصيات المستفيدين ورسم رحلات الخدمات الرقمية من البداية إلى النهاية.
- تحديد نقاط الألم والعوائق وأوجه عدم الكفاءة في تفاعل المستفيد مع الخدمة.
- إعداد مخططات للخدمات تربط تجربة المستفيد بالعمليات والإجراءات الداخلية.
- تصميم خدمات رقمية متكاملة عبر المواقع الإلكترونية والتطبيقات والقنوات الحكومية المختلفة.
- تقييم متطلبات قابلية التشغيل البيئي وتكامل البيانات والهوية الرقمية وربط الأنظمة.
- تطبيق مبادئ سهولة الاستخدام وإتاحة الخدمات والخصوصية والأمن السيرياني وحماية البيانات.
- تطوير نماذج أولية للخدمات الرقمية واستخدام الاختبارات للتحقق من فعالية التصميم.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس استخدام الخدمات وكفاءتها وجودتها ونسب إتمامها وتجربة المستفيد.
- تحديد فرص أتمتة الإجراءات وتبسيط العمليات الحكومية ضمن الخدمات الرقمية.
- إعداد خارطة طريق لتطوير منصات الحكومة الإلكترونية ومنظومة الخدمات الرقمية.
- المحاور التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

منصات الحكومة الإلكترونية ومنظومة الخدمات الرقمية

- تطور الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية
- الدور الاستراتيجي للمنصات الرقمية في التحول الحكومي
- المكونات الأساسية لمنظومة منصات الحكومة الإلكترونية الحديثة
- البوابات الحكومية والتطبيقات والقنوات والمنصات الرقمية
- نماذج تشغيل الخدمات الرقمية وحوكمتها
- قابلية التوسع والتكامل والاستدامة للمنصات الرقمية
- التطبيق العملي: تقييم منصة حكومية إلكترونية قائمة وتحديد فرص التحسين الاستراتيجي

اليوم الثاني

التصميم المتمحور حول المستخدم للخدمات الحكومية الرقمية

- مبادئ تصميم الخدمات المتمحور حول الإنسان والمستخدم
- فهم احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال وأصحاب المصلحة
- دراسة المستخدم وتحديد متطلبات الخدمة
- بناء شخصيات المستفيدين وتحليل أصحاب المصلحة
- رسم رحلة الخدمة الرقمية من البداية إلى النهاية
- تحديد نقاط الألم والعوائق وفرص تحسين الخدمة
- التطبيق العملي: رسم رحلة الخدمة الحالية والمستقبلية لخدمة حكومية رقمية مختارة

اليوم الثالث

مخططات الخدمة وإعادة تصميم العمليات وسير العمل الرقمي

- مفهوم مخطط الخدمة وربط الواجهة الأمامية بالعمليات الداخلية
- تحليل العمليات الحكومية الداعمة للخدمات الرقمية
- تبسيط الإجراءات وإزالة الخطوات غير الضرورية
- تصميم سير العمل الرقمي وفرص الأتمتة
- تصميم خدمات حكومية متكاملة عبر القنوات المختلفة
- ربط الخدمات الرقمية بالأنظمة والعمليات الداخلية
- التطبيق العملي: إعداد مخطط خدمة وتصميم سير عمل محسن لخدمة حكومية

اليوم الرابع

تكامل المنصات والأمن وجودة الخدمات الرقمية

- قابلية التشغيل البيئي والتكامل بين الأنظمة الحكومية
- تبادل البيانات وواجهات برمجة التطبيقات
- الهوية الرقمية والمصادقة وإدارة الوصول
- الخصوصية وحماية البيانات في تصميم الخدمات الرقمية
- الأمن السيرانبي ومبادئ الأمن منذ مرحلة التصميم
- سهولة الاستخدام وإتاحة الخدمات والموثوقية واستمرارية الخدمة
- التطبيق العملي: تقييم متطلبات التكامل والأمن والخصوصية وسهولة الاستخدام لخدمة حكومية رقمية

اليوم الخامس

النماذج الأولية وقياس الأداء وتنفيذ الخدمات الرقمية

- إنشاء النماذج الأولية للخدمات الرقمية والتحقق منها
 - اختبار المستخدم والاستفادة من الملاحظات لتحسين الخدمة
 - قياس استخدام الخدمات الرقمية وأدائها
 - مؤشرات أداء جودة وكفاءة وإتمام وإتاحة الخدمات وتجربة المستفيد
 - حوكمة المنصات الرقمية والتحسين المستمر
 - تحديد أولويات تحديث وتطوير الخدمات الرقمية
 - الورشة الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة لمنصات الحكومة الإلكترونية وتصميم الخدمات الرقمية
- تشمل تقييم المنصة، ودراسة المستخدمين، ورحلات الخدمة، ومخططات الخدمات، وإعادة تصميم العمليات، وسير العمل الرقمي، وقابلية التشغيل البيئي، وتكامل البيانات، والهوية الرقمية، والخصوصية، والأمن السيبراني، وإتاحة الخدمات، والنماذج الأولية، وقياس الأداء، والحوكمة، وأولويات التنفيذ، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/e-government-platforms-digital-service-design-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440