

رقم الدورة 1739

دورة تصميم الخدمات الحكومية وتجربة المتعامل

العمليات الحكومية والتميز في الخدمات
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة تصميم الخدمات الحكومية وتجربة المتعامل إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لتمكين الجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام من تصميم خدمات أكثر سهولة وكفاءة وتمحوراً حول احتياجات المواطنين والمتعاملين وأصحاب المصلحة. وتركز الدورة على إعادة تصميم الخدمات الحكومية من منظور تجربة المستفيد، وربط احتياجات المستخدمين بالعمليات والسياسات والأنظمة والموارد اللازمة لتقديم خدمة متكاملة وعالية الجودة.

أصبحت تجربة المتعامل عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات الحكومية الحديثة، حيث لا يعتمد تقييم الخدمة على نتيجتها النهائية فقط، بل يشمل سهولة الوصول إليها، ووضوح المعلومات، وعدد الخطوات المطلوبة، وسرعة الإنجاز، وتكامل القنوات، وجودة التفاعل مع الجهة الحكومية. ولذلك يتطلب تحسين تجربة المتعامل فهماً متكاملاً لرحلة المستفيد، ونقاط الألم، والتوقعات، والعمليات الداخلية التي تؤثر في جودة الخدمة.

يغطي البرنامج المبادئ الأساسية لتصميم الخدمات الحكومية وتجربة المتعامل، بما يشمل فهم المستخدمين، وأبحاث المستفيدين، وشخصيات المتعاملين، ورسم رحلة المتعامل، وتحليل نقاط الألم، وتصميم الخدمة، ومخططات الخدمة، وتصميم نقاط الاتصال، وإدارة القنوات الرقمية والحضورية، وتبسيط الإجراءات، وقياس جودة تجربة المتعامل.

ويركز البرنامج على الانتقال من مجرد رقمنة الخدمات القائمة إلى إعادة تصميمها بصورة أكثر كفاءة وتمحوراً حول المستفيد، كما يتناول تحسين العمليات الداخلية، والتكامل بين الإدارات والقنوات، وإدارة توقعات المتعاملين، وإتاحة الخدمات، وسهولة استخدامها، وآليات جمع الملاحظات وقياس الرضا، إلى جانب استخدام البيانات لتحديد فرص التحسين المستمر.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وتحليل رحلات المتعاملين وتصميم شخصيات المستخدمين وإعداد مخططات الخدمة وتحليل نقاط الألم وإعادة تصميم الخدمات وتطوير مؤشرات تجربة المتعامل، يكتسب المشاركون أدوات عملية لتطوير خدمات حكومية أكثر سهولة واتساقاً وكفاءة، وتحسين العلاقة بين الجهات الحكومية والمواطنين والمتعاملين.

أهداف الدورة

- تحليل المبادئ الأساسية لتصميم الخدمات الحكومية وتجربة التعامل في القطاع العام.
- تقييم الخدمات الحالية من منظور احتياجات المتعاملين وسهولة الوصول وجودة التجربة.
- تحليل احتياجات المواطنين والمتعاملين وأصحاب المصلحة وتحويلها إلى متطلبات تصميم واضحة.
- تطبيق أساليب أبحاث المستخدمين وجمع الملاحظات لفهم التوقعات والسلوكيات ونقاط الألم.
- تصميم شخصيات المتعاملين ورحلات الخدمة لتحديد فرص التحسين ذات الأولوية.
- تطبيق تقنيات مخططات الخدمة لربط تجربة التعامل بالعمليات والأنظمة الداخلية.
- إعادة تصميم الخدمات الحكومية لتقليل التعقيد والخطوات غير الضرورية وتحسين سرعة الإنجاز.
- تقييم نقاط الاتصال والقنوات الحكومية وتطوير تجارب متكاملة ومتسقة عبر القنوات المختلفة.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس رضا المتعاملين وجودة الخدمة وسهولة الاستخدام والكفاءة.
- تطبيق أساليب تحليل ملاحظات المتعاملين وتحديد الإجراءات التحسينية المناسبة.
- تصميم مبادرات عملية لتحسين تجربة التعامل وربطها بالنتائج المؤسسية.
- إعداد خطة متكاملة لتحسين تصميم الخدمات الحكومية وتجربة التعامل بصورة مستدامة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية ومديري الخدمات الحكومية وتجربة التعامل والتحول الرقمي وتطوير الخدمات، إضافة إلى مديري العمليات والجودة والتميز المؤسسي والابتكار، ومتخصصي تصميم الخدمات وتجربة المستخدم وتحسين العمليات.

وتناسب الدورة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات ومؤسسات القطاع العام التي تسعى إلى تطوير خدمات أكثر تمحوراً حول المواطن والمتعامل، وتحسين جودة الخدمة، وتبسيط الإجراءات، ورفع كفاءة قنوات تقديم الخدمات، وتعزيز مستوى رضا المستفيدين.

كما يستفيد من البرنامج محللو الأعمال والعمليات، ومصممو الخدمات، ومتخصصو تجربة المستخدم، ومديرو المنتجات الرقمية، ومديرو المشاريع والبرامج، ومتخصصو البيانات والأداء، وفرق مراكز الاتصال والخدمات الأمامية، وصناع القرار المسؤولون عن تطوير الخدمات وقياس تجربة المتعامل وتحسين الأداء الحكومي.

مخرجات التعلم

- شرح المبادئ والمفاهيم الأساسية لتصميم الخدمات الحكومية وتجربة المتعامل.
- تقييم الخدمات الحكومية الحالية من منظور تجربة المستفيد والكفاءة التشغيلية.
- إجراء أبحاث المستخدمين وتحليل احتياجات المواطنين والمتعاملين وأصحاب المصلحة.
- تطوير شخصيات واضحة للمتعاملين تعكس الاحتياجات والسلوكيات المختلفة.
- رسم وتحليل رحلة المتعامل من بداية الخدمة إلى نهايتها.
- تحديد نقاط الألم والعوائق والفجوات وفرص تحسين تجربة المتعامل.
- إعداد مخططات للخدمات تربط نقاط تفاعل المتعامل بالعمليات والأنظمة الداخلية.
- إعادة تصميم الخدمات والإجراءات لتقليل التعقيد والانتظار والخطوات غير الضرورية.
- تصميم تجارب متكاملة ومتسقة عبر القنوات الرقمية والحضورية ومراكز الخدمة.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس رضا المتعامل وجودة الخدمة وسهولة الوصول والكفاءة.
- تحليل ملاحظات المتعاملين واستخدامها لتحديد مبادرات التحسين.
- تصميم نماذج أولية واختبار مفاهيم الخدمات قبل تطبيقها على نطاق واسع.
- ربط مبادرات تجربة المتعامل بالأهداف الاستراتيجية والأداء المؤسسي.
- إعداد خطة عملية للتحسين المستمر في تصميم الخدمات وتجربة المتعامل.
- المحاور التدريبية:

محاوور الءورة

الءوم الأول

أسس ءصميم الءءماء الءكومية وءءربة الءءامل

- مفهوم ءصميم الءءماء الءكومية وءوره في ءطوير القءاع العام
- مفهوم ءءربة الءءامل وأبعاءها الرئسية
- ءطور الءءماء من النماءء الءقلاءية إلى الءءماء الءمءورة حول الءءامل
- فهم اءءباءاء المواءين والءءاملين وأصءاب المصلءة
- مباءئ الءصميم الءمءور حول المسءءءم
- ءققييم مسءوى نءء ءصميم الءءماء وءءربة الءءامل
- الءءبقق العملي: ءققييم ءءمة ءكومية قائمة من منظور ءءربة الءءامل وءءءءد فرص الءءسين

الءوم الءاني

أبعاء الءءاملين وءءلة الءءمة

- أساليب أبعاء المسءءءمين والءءاملين
- ءمع وءءليل ملاءءاء الءءاملين
- ءءءءد شرائء الءءاملين واءءباءاءهم المءءلفة
- ءطوير شءصياء الءءاملين
- رسم ءءلة الءءامل من البءاءة إلى النءاءة
- ءءءءد نءاء الألم والعواءق واللءاءاء الءءة في الءءمة
- الءءبقق العملي: إءءاء شءصياء الءءاملين ورسم ءءلة ءءمة ءكومية وءءليل فرص الءءسين

اليوم الثالث

تصميم الخدمة وإعادة تصميم الإجراءات

- مبادئ تصميم وإعادة تصميم الخدمات الحكومية
- تصميم الخدمة من منظور المتعامل والجهة المقدمة
- مخططات الخدمة وربط الواجهة الأمامية بالعمليات الداخلية
- تبسيط الإجراءات وتقليل الخطوات غير الضرورية
- إعادة تصميم العمليات لدعم تجربة متعامل أفضل
- تصميم نقاط الاتصال وتجارب الخدمة
- التطبيق العملي: إعادة تصميم خدمة حكومية باستخدام رحلة المتعامل ومخطط الخدمة

اليوم الرابع

القنوات المتكاملة وقياس تجربة المتعامل

- تصميم التجارب متعددة القنوات
- التكامل بين القنوات الرقمية والحضورية
- سهولة الوصول والاستخدام وإتاحة الخدمات
- إدارة توقعات المتعاملين وجودة التفاعل
- مؤشرات رضا المتعامل وجودة الخدمة
- تحليل البيانات وملاحظات المتعاملين لدعم التحسين
- التطبيق العملي: تطوير إطار لقياس تجربة المتعامل وتحديد مؤشرات الأداء المناسبة

اليوم الخامس

الابتكار والتحسين المستمر في الخدمات الحكومية

- تصميم النماذج الأولية واختبار الخدمات
- استخدام ملاحظات المتعاملين لتحسين التصميم
- تحديد أولويات مبادرات تطوير الخدمات
- ربط تجربة التعامل بالأهداف الاستراتيجية والأداء المؤسسي
- بناء ثقافة التحسين المستمر والابتكار في الخدمات الحكومية
- حوكمة تصميم الخدمات ومتابعة جودة التجربة
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة لتصميم الخدمات الحكومية وتجربة التعامل تشمل أبحاث المستخدمين، وشخصيات المتعاملين، ورحلة الخدمة، وتحليل نقاط الألم، ومخططات الخدمة، وإعادة تصميم العمليات، ونقاط الاتصال، وتكامل القنوات، وإتاحة الخدمات، ومؤشرات الأداء، وتحليل الملاحظات، والنماذج الأولية، واختبار الخدمات، وأولويات التحسين، والحوكمة، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

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

الهاتف: +905016771440