

رقم الدورة 1735

دورة الحكومة الذكية والخدمات العامة الرقمية

الحكومة الرقمية والحكومة الذكية
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الحكومة الذكية والخدمات العامة الرقمية إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لتمكين الجهات الحكومية

والوزارات ومؤسسات القطاع العام من تطوير خدمات حكومية رقمية وذكية أكثر كفاءة واستجابة وتمحوراً حول

احتياجات المواطنين والمستفيدين. وتركز الدورة على توظيف التقنيات الرقمية والبيانات والذكاء الاصطناعي

والأتمتة والتكامل الرقمي لتحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة التشغيلية ودعم اتخاذ القرار.

تمثل الحكومة الذكية مرحلة متقدمة من التحول الحكومي، حيث لا تقتصر الخدمات على تقديمها إلكترونياً، وإنما

تعتمد على التكامل بين الأنظمة والبيانات والقنوات الرقمية لتوفير خدمات استباقية ومترابطة وسهلة الوصول.

وبتطلب هذا التحول إعادة التفكير في نماذج تقديم الخدمات والعمليات الحكومية، وفهم احتياجات المستفيدين،

وتطوير البنية الرقمية والحوكمة اللازمة لتقديم خدمات متكاملة ومستدامة.

يغطي البرنامج المفاهيم الأساسية للحكومة الذكية والخدمات العامة الرقمية، بما يشمل الاستراتيجيات الرقمية،

وتصميم الخدمات المتمحور حول المستفيد، والمنصات الحكومية الرقمية، وتكامل البيانات، وقابلية التشغيل

البيئي، والهوية الرقمية، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، والأتمتة الذكية، وتحليلات البيانات، والقنوات

الرقمية المتكاملة.

ويركز البرنامج كذلك على تطوير الخدمات الاستباقية وتحسين تجربة المستفيد وإعادة تصميم العمليات الحكومية،

مع مراعاة الأمن السيبراني والخصوصية وحماية البيانات والحوكمة وإدارة المخاطر. كما يتناول إدارة التغيير وبناء

القدرات المؤسسية وقياس أداء الخدمات الرقمية لضمان تحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وتحليل الخدمات ورسم رحلات المستفيد وتصميم الخدمات الذكية

وتقييم حالات الاستخدام وتطوير مؤشرات الأداء وإعداد خارطة طريق للتحول، يكتسب المشاركون الأدوات العملية

اللازمة للمساهمة في تطوير حكومة ذكية وخدمات عامة رقمية أكثر تكاملاً وكفاءة وتركيزاً على المستفيد.

أهداف الدورة

- تحليل مفهوم الحكومة الذكية ودورها في تطوير القطاع العام والتحول الرقمي.
- تقييم مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية وتحديد فرص التطوير والتحسين.
- تطوير مبادئ واستراتيجيات عملية لتصميم خدمات عامة رقمية مترابطة.
- تحليل احتياجات المواطنين والمستفيدين لتطوير خدمات أكثر سهولة واستجابة.
- تطبيق مبادئ التصميم المتمحور حول المستفيد في تطوير الخدمات الذكية.
- تقييم فرص استخدام الذكاء الاصطناعي والأتمتة وتحليلات البيانات في الخدمات الحكومية.
- تطوير أساليب لتكامل البيانات والأنظمة والقنوات الرقمية الحكومية.
- تصميم خدمات استباقية ومتكاملة تقلل الجهد والإجراءات على المستفيد.
- تقييم متطلبات الهوية الرقمية والأمن السيبراني والخصوصية وحماية البيانات.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس جودة وكفاءة وتبني الخدمات العامة الرقمية.
- تعزيز جاهزية الموظفين والمؤسسات للتحويل نحو نماذج الحكومة الذكية.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطوير الخدمات الحكومية الرقمية والذكية.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية والتنفيذية وقادة التحول الرقمي ومديري الحكومة الذكية والخدمات الرقمية ومديري تقنية المعلومات والابتكار والاستراتيجية، إضافة إلى مسؤولي تطوير الخدمات وتجربة المستفيد وتحسين العمليات وإدارة المشاريع والبرامج الرقمية.

وتناسب الدورة بصورة خاصة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات ومؤسسات القطاع العام التي تسعى إلى تطوير خدمات رقمية مترابطة وذكية، وتحسين تجربة المواطنين وقطاع الأعمال، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز التكامل بين الأنظمة والقنوات الحكومية.

كما يستفيد من البرنامج متخصصو البيانات والتحليلات والذكاء الاصطناعي، ومصممو الخدمات وتجربة المستخدم، ومحللو الأعمال، ومتخصصو الحوكمة والمخاطر والأمن السيبراني، ومديرو المنتجات والمنصات الرقمية، وصناع القرار المسؤولون عن التخطيط والتنفيذ والرقابة على مبادرات الحكومة الذكية.

مخرجات التعلم

- شرح المفاهيم والمكونات الرئيسية للحكومة الذكية والخدمات العامة الرقمية.
- تقييم نضج التحول الرقمي والخدمات الذكية داخل الجهة الحكومية.
- تحديد فرص تطوير الخدمات الحكومية وتحويلها إلى خدمات رقمية مترابطة.
- تحليل احتياجات المواطنين وقطاع الأعمال وأصحاب المصلحة وتصميم الخدمات وفقاً لها.
- رسم وتحليل رحلة المستفيد وتحديد نقاط الألم وفرص التحسين.
- تصميم خدمات رقمية استباقية ومتكاملة عبر القنوات الحكومية المختلفة.
- تحديد فرص استخدام الذكاء الاصطناعي والأتمتة وتحليلات البيانات في الخدمات العامة.
- تقييم متطلبات تكامل الأنظمة والبيانات وقابلية التشغيل البيئي.
- تطبيق مبادئ الهوية الرقمية والخصوصية وحماية البيانات والأمن السيبراني في تصميم الخدمات.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس جودة الخدمات الرقمية وكفاءتها وتبنيها وتجربة المستفيد.
- تحديد متطلبات إدارة التغيير وبناء القدرات اللازمة للتحول نحو الحكومة الذكية.
- تقييم القيمة المؤسسية والعامة الناتجة عن مبادرات الخدمات الرقمية والذكية.
- إعداد خارطة طريق عملية لتنفيذ وتطوير مبادرات الحكومة الذكية.
- المحاور التدريبية:

محاوور الءورة

الءوم الأول

أسس الءوءمة الءكة والءءول نءو الءءماء الرءمة

- مفهوم الءوءمة الءكة وءءور نماءء ءءءءم الءءماء الءوءمة
- الفرق بين الءوءمة الإلءءرونفة والءوءمة الرءمة والءوءمة الءكة
- مءركاء الءءول نءو الءءماء العامة الرءمة
- مءونات منءوءمة الءوءمة الءكة
- اسءراءفةاء الءءول الرءمة الءوءمة
- ءءءءم نءء الءءماء الرءمة والقءراء المؤسفة
- الءءءءق العملف: ءءءءم مسءوى نءء الءوءمة الءكة وءءءء أولوءاء الءءول

الءوم الءانف

ءصمم الءءماء العامة المءمءورة ءول المسءففء

- مباءى الءصمم المءمءور ءول المواءن والمسءففء
- فهم اءءفاءاء المواءن وقءاع الأعمال وأصءاب المصلءة
- ءراءسة المسءءءم وءءءءم مءءلباء الءءمة
- رسم رءلة المسءففء وءءلفل نءاء الألم
- إعاءة ءصمم الإءراءاء الءوءمة وءبسفءها
- ءصمم الءءماء مءءءة القنواء والمءءاملة
- الءءءءق العملف: إعاءة ءصمم رءلة ءءمة ءوءمة وءءولءها إلى ءءربة رءمة مءسنة

اليوم الثالث

التقنيات الذكية وتمكين الخدمات الحكومية

- الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة
- الأتمتة الذكية وتحسين سير العمل
- تحليلات البيانات ودعم اتخاذ القرار الحكومي
- الهوية الرقمية والمصادقة وإدارة الوصول
- الحوسبة السحابية والمنصات الحكومية الرقمية
- تكامل الأنظمة والبيانات وقابلية التشغيل البيئي
- التطبيق العملي: تحديد حالات استخدام للتقنيات الذكية في خدمة حكومية مختارة

اليوم الرابع

الخدمات الاستباقية والحوكمة والأمن

- تصميم الخدمات الحكومية الاستباقية
- التكامل بين الخدمات والجهات الحكومية
- الخصوصية وحماية البيانات في الخدمات الرقمية
- الأمن السيبراني ومبادئ الأمن منذ مرحلة التصميم
- الحوكمة وإدارة المخاطر في الحكومة الذكية
- الشفافية والمساءلة والاستخدام المسؤول للتقنيات الذكية
- التطبيق العملي: تصميم نموذج لخدمة حكومية استباقية مع تحديد متطلبات الحوكمة والأمن وحماية البيانات

اليوم الخامس

قياس الأداء واستراتيجية الحكومة الذكية

- مؤشرات أداء الخدمات العامة الرقمية والذكية
- قياس تجربة المستفيد وجودة الخدمة والكفاءة التشغيلية
- قياس تبني الخدمات الرقمية واستخدامها
- إدارة التغيير وبناء القدرات والمهارات الرقمية
- ترتيب أولويات مبادرات الحكومة الذكية وتوسيع نطاقها
- الحوكمة والمتابعة والتحسين المستمر
- الورشة الختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة للحكومة الذكية والخدمات العامة الرقمية تشمل تقييم النضج، واستراتيجية التحول، وتصميم الخدمات، ورحلة المستفيد، والذكاء الاصطناعي، والأتمتة، وتحليلات البيانات، والهوية الرقمية، وتكامل الأنظمة والبيانات، والخدمات الاستباقية، والخصوصية، والأمن السيبراني، والحوكمة، وإدارة التغيير، ومؤشرات الأداء، وأولويات التنفيذ، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440