CONCEPT

تصميم الخدمات الرقمية الحكومية وتقديمها

1 – 5 فبراير 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



تصميم الخدمات الرقمية الحكومية وتقديمها

المرجع: 1071_4932 **التاريخ:** 1 – 5 فبراير 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

تقدم الحكومات اليوم مئات الخدمات عبر الإنترنت، لكن كثيرا منها لا يعدو أن يكون نموذجا ورقيا نقل إلى موقع إلكتروني. فما زال المستفيدون يقدمون الوثائق نفسها مرارا، ويتركون الطلبات في منتصفها، ويعودون إلى مكاتب الخدمة ومراكز الاتصال. تزود هذه الدورة من كور كونسبت مديري القطاع العام بالأدوات اللازمة لإعادة تصميم الخدمات حول احتياجات المستفيدين، بدءا من دراسة رحلة المستفيد ومخططات الخدمة، وصولا إلى إتاحة الوصول والهوية الرقمية وتبادل البيانات وقياس الأداء. ويعمل المشاركون على حالات من جهات حكومية متعددة، ويخرجون بخطة تحسين خدمة رقمية لخدمة ذات أولوية في جهاتهم.

أهداف الدورة

- تقييم الأداء الحالي للخدمة الحكومية ونقاط معاناة المستفيدين برسم رحلة المستفيد وبيانات إتمام الخدمة
- تطبيق إطار سياسات الحكومة الرقمية الصادر عن OECD ومبادئ التصميم المتمحور حول الإنسان في المواصفة ISO 9241-210 لتحديد أولويات تصميم الخدمات
- إعادة تصميم رحلات الخدمة من البداية إلى النهاية باستخدام مخططات الخدمة وتبادل البيانات لمرة واحدة وحزم خدمات أحداث الحياة
- تحديد متطلبات إتاحة الوصول وضمان الهوية والشمول الرقمي باستخدام WCAG 2.2 والمواصفة ISO/IEC 29115
- تحديد مؤشرات أداء الخدمة وحلقات الملاحظات والشكاوى التي تدفع التحسين المستمر
- إعداد خطة تحسين الخدمة الرقمية بصيغة جاهزة لاعتماد مالك الخدمة

الفئة المستهدفة

- ملاك الخدمات ومديروها المسؤولون عن الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد وقطاع الأعمال
- مديرو التحول الرقمي في الوزارات والبلديات والهيئات العامة
- مديرو تجربة العملاء وقنوات الخدمة المسؤولون عن جودة الخدمات
- مديرو السياسات الذين تقدم برامجهم عبر القنوات الرقمية
- مديرو المنتجات والتنفيذ الذين يقودون فرق الخدمات الحكومية الرقمية

محاور الدورة

اليوم الأول: سياق الحكومة الرقمية وخط الأساس للخدمة

- من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الرقمية: مراحل النضج
- مكونات مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية ومؤشر الخدمات الإلكترونية الصادرين عن الأمم المتحدة
- حصر الخدمات الحكومية وتجميعها حسب أحداث الحياة
- رسم رحلة المستفيد في الوضع الراهن وتحليل نقاط المعاناة
- خط الأساس للخدمة: معدل الإتمام ونسبة الاستخدام الرقمي وتكلفة المعاملة

اليوم الثاني: الأطر ومبادئ التصميم

- إطار سياسات الحكومة الرقمية الصادر عن OECD: الأبعاد الستة
- عملية التصميم المتمحور حول الإنسان وفق المواصفة ISO 9241-210
- منهجية الماسة المزدوجة Double Diamond لتصميم الخدمات
- الحكومة كمنصة: المكونات المشتركة والخدمات القابلة لإعادة الاستخدام
- سلسلة قيمة الخدمة في ITIL 4 للخدمات الحكومية الرقمية

اليوم الثالث: تصميم الخدمات الرقمية وتقديمها

- خطة أبحاث المستخدمين: المقابلات واختبارات قابلية الاستخدام والشخصيات الافتراضية
- مخطط الخدمة للواجهة الأمامية وعمليات المكاتب الخلفية
- مبدأ الطلب لمرة واحدة وتصميم تبادل البيانات القابل للتشغيل البيني
- الخدمات الاستباقية والمجمعة المرتبطة بأحداث الحياة
- الحد الأدنى من الخدمة القابلة للتشغيل ومراحل التنفيذ ألفا وبيتا والإطلاق

اليوم الرابع: الشمول والثقة وجودة الخدمة

- مراجعة التوافق مع معايير إتاحة الوصول WCAG 2.2
- مستويات ضمان الهوية الرقمية وفق المواصفة ISO/IEC 29115
- قنوات المساعدة الرقمية وتدابير الشمول الرقمي
- معالجة الشكاوى وحلقات الملاحظات وفق المواصفة ISO 10002
- لوحة معلومات مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمة: مؤشر جهد العميل والرضا وتكلفة الخدمة

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخطة تحسين الخدمة

- دراسة حالة التراخيص التجارية: إعادة تصميم الرحلة وإعادة استخدام البيانات
- دراسة حالة المساعدات الاجتماعية: مراجعة إتاحة الوصول وقنوات المساعدة
- بناء رحلة المستفيد ومخطط الخدمة لخدمة من جهة المشارك
- إعداد مسودة خطة تحسين الخدمة الرقمية
- لجنة مراجعة ملاك الخدمات والدفاع عن الخطة

المهارات المكتسبة

- تصميم الخدمات الحكومية
- أبحاث المستخدمين
- رسم رحلة المستفيد
- إعداد مخططات الخدمة
- تقييم إتاحة الوصول الرقمي
- قياس أداء الخدمات
- تخطيط الهوية الرقمية
- تصميم تبادل البيانات الحكومية

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة تحسين خدمة رقمية لخدمة ذات أولوية، وقد راجعتها لجنة من ملاك الخدمات
- تبين للقيادة أين يتوقف المستفيدون عن إكمال الخدمة وما الذي يوفره إصلاح ذلك
- تنتقل من رقمنة النماذج إلى إعادة تصميم الخدمات كاملة حول أحداث الحياة
- تقارن ممارساتك مع مديرين في القطاع العام من جهات ودول مختلفة

الخاتمة

تنجح الخدمة الحكومية الرقمية حين يتمكن المستفيد من إتمامها من المحاولة الأولى، دون زيارات إضافية أو وثائق مكررة أو مساعدة متخصصة. تنتقل هذه الدورة من قياس أداء الخدمات الحالية وفهم أهم أطر الحكومة الرقمية، مرورا بأبحاث المستخدمين ومخططات الخدمة وتبادل البيانات، وصولا إلى إتاحة الوصول والهوية والشمول والجودة. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب على حالات من القطاع العام وعلى خدمة من جهة كل مشارك، لينتج خطة تحسين الخدمة الرقمية التي يعتمدها مالك الخدمة وتنفذها فرق التطوير.