



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

التقنيات المستقبلية لتحسين جودة خدمة العملاء في الحكومات

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 12 - 16 / 10 / 2025.





مقدمة :

مع تسارع وتيرة التحول الرقمي في الحكومات، أصبحت التقنيات المستقبلية، مثل الذكاء الاصطناعي، التحليلات المتقدمة، والواقع الافتراضي، أدوات حيوية لتحسين جودة خدمة العملاء. هذه التقنيات تمكن الحكومات من تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية، حيث يتم تحسين تجربة المواطن من خلال الحلول التفاعلية والخدمات المخصصة. استخدام هذه التقنيات يمكن أن يقلل من الوقت المستغرق في تقديم الخدمات، يعزز التواصل الفعال، ويزيد من رضا المواطنين. يهدف برنامج "التقنيات المستقبلية لتحسين جودة خدمة العملاء في الحكومات" إلى تزويد المشاركين بفهم عميق لأحدث التقنيات وكيفية تطبيقها لتحسين جودة خدمات العملاء في القطاع الحكومي، مما يساهم في تعزيز التفاعل وبناء ثقة مستدامة مع المواطنين.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم جودة خدمة العملاء وأهميتها في القطاع الحكومي.
- التعرف على أبرز التقنيات المستقبلية المستخدمة في تحسين جودة خدمة العملاء (الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، البلوك تشين، الواقع الافتراضي والمعزز).
- إتقان مهارات استخدام هذه التقنيات في تحليل بيانات العملاء وتقديم خدمات مخصصة.
- تطوير القدرة على تصميم وتنفيذ حلول مبتكرة لتحسين تجربة المواطن.
- استخدام التقنيات المستقبلية في تحسين التواصل والتفاعل مع المواطنين.
- قياس وتحليل أثر استخدام التقنيات المستقبلية على جودة الخدمات ورضا المواطنين.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجيات لتبني التقنيات المستقبلية في المؤسسات الحكومية.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

جودة خدمة العملاء والتقنيات المستقبلية

- مفهوم جودة خدمة العملاء وأهميتها في القطاع الحكومي.
- التحديات التي تواجه الحكومات في تقديم خدمات عالية الجودة.
- دور التقنيات المستقبلية في تحسين جودة خدمة العملاء.
- أبرز التقنيات المستقبلية وتطبيقاتها في القطاع الحكومي.
- ورشة عمل: تحليل تجربة مواطن في خدمة حكومية وتحديد فرص التحسين باستخدام التقنيات المستقبلية.



اليوم الثاني:

الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

- استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء وتقديم خدمات مخصصة.
- روبوتات المحادثة (Chatbots) وتقديم الدعم الفوري والفعال للمواطنين.
- تحليل المشاعر وفهم ردود أفعال المواطنين.
- التنبؤ باحتياجات المواطنين وتقديم حلول استباقية.
- ورشة عمل: تصميم روبوت محادثة لتقديم إجابات على الأسئلة الشائعة.

اليوم الثالث:

إنترنت الأشياء (IoT) في الخدمات الحكومية

- مفهوم إنترنت الأشياء وتطبيقاته في القطاع الحكومي.
- جمع وتحليل البيانات من الأجهزة المتصلة بالإنترنت لتحسين الخدمات.
- توفير خدمات ذكية ومخصصة للمواطنين.
- مراقبة ومتابعة أداء الخدمات الحكومية في الوقت الفعلي.
- ورشة عمل: تطوير فكرة مشروع لخدمة حكومية تعتمد على إنترنت الأشياء.

اليوم الرابع:

البلوك تشين في الحكومة

- مفهوم البلوك تشين ومزاياه في القطاع الحكومي (الشفافية، الأمان، الكفاءة).
- تطبيقات البلوك تشين في الخدمات الحكومية (الهوية الرقمية، سجلات الأراضي، التصويت الإلكتروني).
- التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق البلوك تشين في الحكومة.
- ورشة عمل: تحليل حالة استخدام للبلوك تشين في خدمة حكومية.

اليوم الخامس:

الواقع الافتراضي والمعزز في الخدمات الحكومية

- مفهوم الواقع الافتراضي والمعزز وتطبيقاتهما في القطاع الحكومي.
- تقديم خدمات تدريبية وتعليمية تفاعلية للمواطنين.
- تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية.
- تعزيز تجربة المواطن في التعامل مع الجهات الحكومية.
- ورشة عمل: تصميم تجربة واقع افتراضي أو معزز لخدمة حكومية.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.