



# مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

## الخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة: تجربة المستخدم والوصول الشامل

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 21 - 25 / 12 / 2025.





## مقدمة :

أصبحت الخدمات الحكومية الرقمية محورًا أساسيًا في تعزيز التواصل بين الحكومات والمواطنين، حيث تهدف إلى تقديم خدمات أكثر كفاءة وسهولة من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة. يركز برنامج "الخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة: تجربة المستخدم والوصول الشامل" على تصميم وتنفيذ خدمات حكومية رقمية تضع احتياجات المواطنين في المقام الأول. من خلال تحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول للجميع، بما في ذلك الفئات ذات الاحتياجات الخاصة، تسعى الحكومات إلى تحسين مستوى الخدمة وتبسيط الإجراءات. سيركز هذا البرنامج على كيفية تصميم وتطوير منصات وخدمات حكومية رقمية شاملة ومتاحة للجميع، مع ضمان تجربة مستخدم متكاملة وسلسة.

## أهداف الورشة:

- فهم مفهوم الخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة وأهميتها في تحسين تجربة المستخدم.
- تحديد احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم من الخدمات الحكومية الرقمية.
- تصميم واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وبديهية.
- ضمان الوصول الشامل للخدمات الحكومية الرقمية لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.
- تطوير استراتيجيات فعالة للتسويق والترويج للخدمات الحكومية الرقمية.
- قياس وتقييم رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية وتحسينها باستمرار.
- بناء ثقافة الابتكار والتحسين المستمر في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

## محتويات الورشة:

### اليوم التدريبي الأول:

#### مقدمة في الخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة

- تعريف الخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة وأهميتها.
- استعراض أمثلة ناجحة للخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة حول العالم.
- مناقشة التحديات والفرص في تقديم خدمات رقمية متكاملة.
- أهمية تجربة المستخدم والوصول الشامل في تصميم الخدمات الرقمية.



### اليوم التدريبي الثاني:

#### فهم احتياجات المستخدمين وتصميم تجربة المستخدم

- إجراء بحوث المستخدم لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تطوير شخصيات المستخدم وتحديد رحلة المستخدم.
- تصميم واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وبديهية.
- استخدام مبادئ تصميم تجربة المستخدم لتعزيز رضا المستخدمين.

### اليوم التدريبي الثالث:

#### الوصول الشامل في الخدمات الحكومية الرقمية

- فهم مفهوم الوصول الشامل وأهميته في الخدمات الحكومية.
- المعايير الدولية للوصول الشامل في تصميم الويب والتطبيقات.
- تطبيق مبادئ الوصول الشامل في تصميم الخدمات الرقمية.
- اختبار وتقييم مدى سهولة الوصول إلى الخدمات الرقمية للأشخاص ذوي الإعاقة

### اليوم التدريبي الرابع:

#### التسويق والترويج للخدمات الحكومية الرقمية

- تطوير استراتيجيات فعالة للتسويق والترويج للخدمات الرقمية.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الرقمية الأخرى للتواصل مع الجمهور.
- قياس وتحليل نتائج الحملات التسويقية.
- تحسين استراتيجيات التسويق بناءً على البيانات والنتائج.

### اليوم التدريبي الخامس:

#### قياس رضا المستخدمين والتحسين المستمر

- جمع وتحليل ملاحظات المستخدمين حول الخدمات الرقمية.
- إجراء استبيانات ولقاءات مع المستخدمين لتقييم رضاهم.
- استخدام البيانات لتحسين الخدمات الرقمية باستمرار.
- بناء ثقافة الابتكار والتحسين المستمر في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.
- ورشة عمل لتطبيق المفاهيم والمهارات المكتسبة على سيناريوهات واقعية.
- جلسة نقاش مفتوحة حول مستقبل الخدمات الحكومية الرقمية المتكاملة.



## 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.