



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

تجربة المواطن الرقمية: تصميم
خدمات حكومية سهلة وممتعة

مكان الإنعقاد: الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 / 02 / 2025.





مقدمة :

أصبحت تجربة المواطن الرقمية معيارًا أساسيًا لقياس نجاح الخدمات الحكومية. لم يعد يكفي توفير الخدمات عبر الإنترنت فحسب، بل يجب أن تكون هذه الخدمات سهلة الاستخدام وممتعة وتلبي احتياجات المواطنين وتوقعاتهم. يتطلب تحقيق هذا الهدف فهمًا عميقًا لاحتياجات المواطنين وتصميم خدمات رقمية تركز على المستخدم وتوفر تجربة سلسلة وشخصية.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من تصميم خدمات حكومية رقمية سهلة وممتعة، من خلال استعراض أحدث المفاهيم والمنهجيات في مجال تجربة المستخدم، وتطبيقها على تصميم الخدمات الحكومية، وتقييم مدى فعاليتها في تحقيق رضا المواطنين.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم تجربة المواطن الرقمية وأهميتها في تقديم خدمات حكومية عالية الجودة.
- التعرف على مبادئ تصميم تجربة المستخدم (UX) وتطبيقها على الخدمات الحكومية.
- إتقان مهارات البحث مع المستخدمين وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تصميم خدمات حكومية رقمية سهلة الاستخدام وممتعة وتلبي احتياجات المواطنين.
- تقييم مدى فعالية الخدمات الرقمية في تحقيق رضا المواطنين.
- استكشاف أحدث التوجهات والتقنيات في مجال تجربة المواطن الرقمية.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تصميم وتحسين الخدمات الحكومية الرقمية.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

تجربة المواطن الرقمية

- مفهوم تجربة المواطن الرقمية وأهميتها.
- العوامل المؤثرة على تجربة المواطن الرقمية.
- أفضل الممارسات في تصميم تجربة مواطن رقمية ناجحة.
- ورشة عمل: تحليل تجربة المستخدم في خدمة حكومية رقمية حالية.



اليوم الثاني:

تصميم تجربة المستخدم (UX)

- مبادئ تصميم تجربة المستخدم (UX).
- مراحل عملية تصميم تجربة المستخدم (البحث، التصميم، الاختبار، التطوير).
- أدوات وتقنيات تصميم تجربة المستخدم.
- ورشة عمل: تطبيق مبادئ تصميم تجربة المستخدم على خدمة حكومية رقمية.

اليوم الثالث:

البحث مع المستخدمين

- أهمية البحث مع المستخدمين في تصميم الخدمات الرقمية.
- طرق البحث مع المستخدمين (المقابلات، الاستبيانات، الاختبارات).
- تحليل بيانات المستخدمين واستخلاص الأفكار.
- ورشة عمل: إجراء مقابلات مع مستخدمين وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم.

اليوم الرابع:

تصميم الخدمات الحكومية الرقمية

- تصميم واجهات المستخدم سهلة الاستخدام وبديهية.
- توفير محتوى واضح ومفهوم للمواطنين.
- تسهيل عملية الوصول إلى الخدمات وإتمام المعاملات.
- توفير دعم فني فعال للمواطنين.
- ورشة عمل: تصميم نموذج أولي لخدمة حكومية رقمية.

اليوم الخامس:

تقييم وتحسين الخدمات

- أهمية تقييم مدى فعالية الخدمات الرقمية.
- طرق تقييم تجربة المستخدم (تحليل البيانات، استطلاعات الرأي، الاختبارات).
- تحسين الخدمات الرقمية بناءً على نتائج التقييم.
- أحدث التوجهات والتقنيات في مجال تجربة المواطن الرقمية.
- ورشة عمل: تقييم نموذج أولي لخدمة حكومية رقمية وتحديد مجالات التحسين.



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.