



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

تحليلات البيانات في تحسين الخدمات الحكومية وتلبية احتياجات المواطنين

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 16 - 20 / 02 / 2025.





مقدمة :

في ظل التطور الرقمي السريع، أصبحت الحكومات تعتمد بشكل متزايد على تحليلات البيانات لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل. من خلال تحليل البيانات الكبيرة، تستطيع الحكومات اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة، مما يعزز من كفاءة العمليات ويساعد على تقديم خدمات تلبي تطلعات المواطنين بشكل أكبر. تحليلات البيانات تسهم في تعزيز الشفافية وتحسين تجربة المواطن من خلال توجيه الموارد إلى المجالات التي تحتاج إلى تحسين. يهدف برنامج "تحليلات البيانات في تحسين الخدمات الحكومية وتلبية احتياجات المواطنين" إلى تمكين المشاركين من استخدام الأدوات والتقنيات المتقدمة لتحليل البيانات في قطاع الخدمات الحكومية، وتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء وتلبية احتياجات المواطنين بشكل أكثر دقة.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم تحليلات البيانات وأهميتها في تحسين الخدمات الحكومية.
- التعرف على مصادر البيانات الحكومية وأنواعها (بيانات مفتوحة، بيانات عملية، بيانات استطلاعات الرأي).
- إتقان مهارات جمع وتنظيف وتحضير البيانات للتحليل.
- استخدام أدوات وتقنيات تحليل البيانات لاستخلاص رؤى قيمة.
- تطوير القدرة على تحويل البيانات إلى معلومات قابلة للتنفيذ.
- تقييم أثر تحليلات البيانات على جودة الخدمات الحكومية ورضا المواطنين.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تحليل بيانات حكومية واقعية وتطوير توصيات لتحسين الخدمات.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى تحليلات البيانات

- مفهوم تحليلات البيانات وأنواعها (وصفية، تنبؤية، توجيهية).
- أهمية تحليلات البيانات في تحسين الخدمات الحكومية.
- دورة حياة تحليلات البيانات (جمع، تنظيف، تحليل، عرض، تطبيق).
- ورشة عمل: التعرف على أدوات تحليل البيانات الشائعة (مثل Excel، Python، Tableau).



اليوم الثاني:

مصادر البيانات الحكومية

- أنواع البيانات الحكومية (مفتوحة، عملياتية، استطلاعات رأي).
- مصادر البيانات الحكومية المفتوحة والمغلقة.
- جودة البيانات وأهميتها في التحليل.
- أخلاقيات استخدام البيانات الحكومية.
- ورشة عمل: استكشاف مصادر البيانات الحكومية المفتوحة في [اسم الدولة].

اليوم الثالث:

جمع وتنظيف وتحضير البيانات

- تقنيات جمع البيانات (الاستبيانات، المقابلات، السجلات الإدارية).
- تنظيف البيانات ومعالجة القيم المفقودة والشاذة.
- تحويل البيانات إلى صيغ مناسبة للتحليل.
- ورشة عمل: تطبيق تقنيات جمع وتنظيف البيانات على مجموعة بيانات حكومية.

اليوم الرابع:

تحليل البيانات واستخلاص الرؤى

- التحليل الإحصائي الوصفي (المتوسطات، التوزيعات، الارتباطات).
- التحليل التنبؤي (الانحدار، التصنيف، التجميع).
- تصور البيانات وعرض النتائج بشكل فعال.
- ورشة عمل: تطبيق تقنيات تحليل البيانات على مجموعة بيانات حكومية واستخلاص رؤى.

اليوم الخامس:

تطبيق تحليلات البيانات في تحسين الخدمات

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس جودة الخدمات.
- استخدام تحليلات البيانات في تقييم أثر السياسات والبرامج الحكومية.
- تطوير توصيات لتحسين الخدمات بناءً على نتائج التحليل.
- أفضل الممارسات في استخدام تحليلات البيانات في الحكومة.
- ورشة عمل: تطوير خطة عمل لتطبيق تحليلات البيانات في جهة 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.