CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

الخدمات الحكومية الذكية وتجربة المتعامل

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

الخدمات الحكومية الذكية وتجربة المتعامل

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج الجهة الحكومية من إعادة تصميم خدماتها بالاستفادة من الذكاء الاصطناعي وفهم احتياجات المتعاملين. ويجمع بين تبسيط الإجراءات وتكامل القنوات وإتاحة الخدمة، مع تنظيم التصعيد البشري وحماية بيانات المستفيدين.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل رحلة المتعامل لتحديد التعثر والتكرار واحتياجات الوصول إلى الخدمة.

ب. تصميم فرص تخصيص الخدمة وتبسيط الإجراءات دون تحميل المتعامل متطلبات إضافية.

ج. تطوير نماذج تفاعل ذكية تحدد نطاق الإجابة ومسارات التصعيد البشري.

د. تقييم شمول الخدمة وقابليتها للاستخدام عبر القنوات والفئات المستفيدة المختلفة.

هـ. تطبيق مقاييس تجربة المتعامل لربط التحسين بجودة الإنجاز وسهولة الوصول.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو الخدمات الحكومية

ب. مديرو تجربة المتعامل

ج. مصممو الخدمات

د. مسؤولو مراكز الاتصال

هـ. مديرو القنوات الرقمية

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: مبادئ الخدمة الذكية ونتيجة المتعامل**

أ. تعريف احتياجات المتعامل والنتيجة التي يسعى لإنجازها بالخدمة

ب. فهم أثر اختلاف القنوات على جودة التجربة الحكومية

ج. التمييز بين تخصيص المساعدة وزيادة متطلبات تقديم الطلب

د. تحديد فرص التبسيط المرتبطة بإزالة الجهد غير الضروري

- **المحور الثاني: تشخيص الرحلة وعوائق الوصول والإنجاز**

أ. رسم رحلة تشمل البحث عن الخدمة وتقديم الطلب ومتابعته

ب. كشف تكرار إدخال البيانات وانقطاع المتعامل بين القنوات

ج. تحليل أسباب التعثر لدى الفئات ذات احتياجات الوصول المختلفة

د. تحديد خط أساس للإنجاز والرضا والجهد المرتبط بالخدمة

- **المحور الثالث: تصميم المساعدة الذكية واختبار التفاعل**

أ. صياغة نطاق إجابات يرتبط بالمعلومات الخدمية المعتمدة رسميًا

ب. تصميم حوارات ترشد المتعامل وتوضح المتطلبات بلغة مفهومة

ج. بناء مسارات إحالة تحفظ سياق الطلب للمختص البشري

د. اختبار قابلية الاستخدام عبر نماذج تفاعل متعددة القنوات

- **المحور الرابع: حماية المتعامل والإنصاف وقابلية الاعتراض**

أ. ضبط جمع بيانات المتعامل وفق احتياج تقديم الخدمة

ب. مراجعة عدالة الاستجابة للفئات واللغات واحتياجات الإتاحة المختلفة

ج. توضيح حدود المساعدة الآلية وإتاحة الوصول لموظف مختص

د. تحديد مسار اعتراض بشري يعالج أخطاء التوجيه الخدمي

• المحور الخامس: ورشة الطلب البلدي وخطة تحسين التجربة

أ. تطبيق حالة طلب بلدي يمر عبر قنوات حكومية متعددة

ب. مراجعة نموذج التفاعل باستخدام ملاحظات تمثل فئات المستفيدين

ج. ترتيب تحسينات تربط سهولة الوصول بجودة إنجاز الخدمة

د. إعداد خطة قياس تقارن نتائج التجربة بخط الأساس

مخرجات الدورة:

أ. رسم رحلة خدمة تحدد نقاط التعثر وفرص التبسيط وتكامل القنوات.

ب. تصميم نموذج مساعدة ذكية يتضمن الإتاحة والتصعيد إلى موظف مختص.

ج. إعداد خطة تحسين تقيس سهولة الوصول وجودة الإنجاز وتجربة المتعامل.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	**الخدمات الحكومية الذكية وتجربة المتعامل**	Course Title
لغة البرنامج	**العربية**	Course Language
مدة البرنامج	**5 أيام**	Duration
مكان الانعقاد	**مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه**	Venue
العرض المالي	**يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.**	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
كوالالمبور، ماليزيا	25 - 29 يناير 2027
لشبونة، البرتغال	28 يونيو - 02 يوليو 2027
دبي، الإمارات العربية المتحدة	05 - 09 يوليو 2027
إسطنبول، تركيا	22 - 26 نوفمبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام