



إدارة الجودة

تقييم وتحليل الجودة في الخدمات الحكومية

Course Introduction

في ظل التحول المتسارع نحو الحكومات الذكية والرقمية، بات تقديم خدمات حكومية عالية الجودة أمرًا أساسيًا لتلبية توقعات المواطنين وتعزيز الثقة في المؤسسات العامة. ولم يعد كافيًا توفير بشكل مستمر **تقييم جودتها بدقة وتحليل أدائها** الخدمة فحسب، بل أصبح من الضروري لضمان التحسين والتطوير المستمر.

يركز هذا البرنامج التدريبي على تمكين المشاركين من استخدام أدوات ومنهجيات تقييم الجودة في الخدمات الحكومية، وتطبيق مؤشرات الأداء ومفاهيم رضا المتعاملين، بالإضافة إلى تحليل الفجوات ووضع خطط التحسين، بما ينسجم مع التوجهات العالمية في التميز الحكومي.

Target Audience

- موظفو ومديرو الجودة في الجهات الحكومية
- مسؤولو التميز المؤسسي والتطوير المؤسسي
- فرق تحسين الخدمات وتجربة المتعاملين
- مدققو الأداء وفرق الرقابة والتقييم الداخلي
- العاملون في مراكز تقديم الخدمات الحكومية
- كل من يعمل على تطوير الخدمات في القطاع العام

Learning Objectives

- التعرف على مفهوم جودة الخدمة في السياق الحكومي وأهميته في رفع كفاءة الأداء.

2. وميثاق EFQM، فهم نماذج ومعايير التميز المستخدمة في تقييم الخدمات الحكومية (مثل (الخدمة الحكومية).
3. اكتساب مهارات قياس جودة الخدمة من منظور المواطن والمستفيد.
4. وتحليل الفجوات (KPIs) تطبيق أدوات تحليل الأداء مثل مؤشرات الأداء الرئيسية.
5. استخدام أدوات التقييم النوعي والكمي لتحسين جودة الخدمات العامة.
6. تطوير خطط تحسين مدروسة ومبنية على نتائج التقييم والتحليل.
7. تعزيز ثقافة التميز والجودة داخل الجهات الحكومية.

Course Outline

• day one

- مفاهيم الجودة والتميز في القطاع العام
- الفرق بين جودة الخدمة الحكومية والخدمة التجارية
- تأثير جودة الخدمة على رضا المواطنين وثقة المجتمع
- أمثلة على تجارب حكومية ناجحة
- (EFQM) نموذج التميز الأوروبي
- ميثاق خدمة المتعاملين في الحكومات العربية
- (ISO 9001, ISO 18091) ذات الصلة بالخدمات العامة ISO معايير
- استعراض أفضل الممارسات الحكومية

• day two

- في الخدمات (KPIs) مؤشرات الأداء الرئيسية
- لقياس الفجوة في الخدمة SERVQUAL نموذج
- أدوات قياس رضا المستفيدين (استبيانات، مقابلات، تحليلات رقمية)
- تحليل الاتجاهات والاستجابات

- أساسيات تحليل البيانات (الوصفية، الاستنتاجية)
- BI أو أدوات Excel باستخدام تحليل مؤشرات الأداء
- تحليل السبب الجذري (SWOT) أدوات تحليل البيانات النوعية
- تمرين عملي لتحليل بيانات تقييم خدمة حكومية

• day three

- رسم خريطة رحلة المتعامل (Customer Journey Map)
- تحليل نقاط الاتصال (Touchpoints)
- Feedback Analysis جمع وتحليل التغذية الراجعة
- ورشة عمل: تصميم تجربة متعامل مبتكرة
- دور التدقيق الداخلي في تقييم الخدمات
- أدوات المراجعة الداخلية للجودة
- إعداد تقارير التقييم ومتابعة تنفيذ التوصيات
- الربط بين نتائج التدقيق وخطط التحسين
- (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA منهجية
- ربط التحسين بالموارد والقدرات التشغيلية
- إعداد خطة تطوير خدمة قائمة على النتائج
- (Kaizen, 5W1H...) استخدام أدوات التحسين المستمر

• day four

- المفاتيح الأساسية للتميز الحكومي
- (Benchmarking) مقارنات معيارية
- جوائز التميز الحكومية ودورها في تحفيز الجودة
- محاكاة نموذج تقييم جهة حكومية
- دور التحول الرقمي في تحسين الجودة
- تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل الذكي للخدمة
- استخدام الأنظمة الإلكترونية لرصد الأداء اللحظي

◦ أمثلة من تطبيقات الحكومات الرقمية

• day five

◦ تطبيق عملي على تقييم وتحليل خدمة حكومية واقعية

◦ إعداد تقرير تقييم الجودة وخطة التحسين

◦ تقديم عروض الفرق ومناقشة النتائج

◦ اختبار ختامي + توزيع الشهادات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 5, 2025	May 9, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Aug. 11, 2025	Aug. 15, 2025	5 days	5950.00 \$	switzerland - Geneva
Dec. 15, 2025	Dec. 19, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai