



استخدام التحليلات التنبؤية لاستشراف احتياجات الجمهور وتوجيه الخدمات



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 07 /09 – 05



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم تعد التحليلات التنبؤية مجرد أداة إحصائية، بل أصبحت المحرك الأساسي لصناعة السياسات الاستباقية. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من أدوات الذكاء الاصطناعي التي تحول البيانات الضخمة إلى "رؤى مستقبلية" تتنبأ باحتياجات الجمهور قبل وقوعها. يركز البرنامج على كيفية توظيف النمذجة التنبؤية لتوجيه الخدمات الحكومية بدقة متناهية، مع ضمان النزاهة المطلقة وحماية خصوصية البيانات السيادية، مما يضمن قيادة العمل الحكومي وتحقيق جودة حياة استثنائية تفوق توقعات المجتمع.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم التحليلات التنبؤية (Predictive Analytics) وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية والسيادة المعلوماتية.
- تطوير مهارات هندسة البيانات لاستشراف أنماط الطلب على الخدمات الحكومية وتوجيه الموارد بفعالية.
- إتقان فن بناء "نماذج التنبؤ بالاحتياجات" لضمان تقديم خدمات استباقية (Proactive Services).
- حوكمة العمليات التقنية لضمان نزاهة الخوارزميات وتجنب التحيز الرقمي في توجيه الخدمات.
- اكتساب مهارات تصفير البيروقراطية عبر أتمتة الاستجابة للتنبؤات السلوكية للجمهور.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال إدارة البيانات التنبؤية الحساسة على بنية تحتية وطنية آمنة.
- تطبيق استراتيجيات "تخصيص الخدمة" بناءً على الملف التنبؤي للمتعامل بنزاهة وشفافية.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بـ "الخصوصية التنبؤية" وتجنب التنميط الرقمي.
- صياغة خارطة طريق لتحويل المؤسسات من "رد الفعل" إلى "صناعة المستقبل المستندة للبيانات".



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة التنبؤ في عصر تصفير البيروقراطية

الاستباقية الرقمية والرشاقة في هندسة الخدمات

- مفهوم التحليلات التنبؤية: الانتقال من "ماذا حدث؟" إلى "ماذا سيحدث وكيف نستعد له؟".
- مواءمة النمذجة التنبؤية مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نلغي عناء تقديم الطلب عبر التنبؤ بالحاجة؟
- تحليل العلاقة بين "دقة التنبؤ" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في التعاملات الحكومية.
- تمرين "رادار الاحتياجات": تحديد الخدمات التي يمكن تحويلها من "طلب متعامل" إلى "منح استباقي".

النزاهة والسيادة في بناء النماذج التنبؤية

- مفهوم "التنبؤ المسؤول": ضمان توافق الخوارزميات مع القيم والسيادة الوطنية.
- دور القائد في حماية السيادة المعلوماتية أثناء مراحل جمع وتغذية البيانات التنبؤية.
- سيكولوجية الثقة في "الآلة المتنبئة": بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض مبررات توجيه الخدمة.
- صياغة ميثاق "النزاهة التنبؤية" لضمان عدم استخدام البيانات في التمييز أو الإقصاء الخدمي.

اليوم الثاني:

حوكمة البيانات والسيادة في معالجة التوقعات

الأمان الرقمي والربط البيئي التنبؤي

- أخلاقيات التعامل مع السجلات التاريخية للجمهور: حدود الكشف والسرية في الأنظمة الموحدة.
- الأمان الرقمي كركيزة للتنبؤ: حماية "نماذج التوقعات" من التلاعب الخارجي أو الاختراق السيبراني.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) كمرتكز لربط البيانات وبناء الملف التنبؤي الموحد بنزاهة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول "تشفير التوقعات" لضمان السيادة المعلوماتية أثناء معالجة البيانات الضخمة.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة تعلم الآلة في توجيه الخدمات

- حدود استخدام "المساعدين الأذكياء" في التنبؤ دون انتهاك السرية أو الحقوق الفردية.
- حوكمة مخرجات أنظمة التحليل التنبؤي لضمان السيادة المعلوماتية وعدم الارتهاق للتقنيات الخارجية.
- مفهوم "الأمانة في التوقع": تجنب المبالغات في تقدير الاحتياجات لضمان كفاءة توزيع الموارد.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات السلوكية في تخصيص الخدمات الاستباقية.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في خوارزميات التنبؤ

النزاهة الرقمية ومكافحة التحيز في توجيه الخدمة

- أخلاقيات "العدالة الخوارزمية": ضمان عدم تحيز النماذج التنبؤية ضد فئات مجتمعية معينة.
- الرقابة الأخلاقية على "الصندوق الأسود": كيف نبرر إنسانياً وقانونياً التوصيات التي قدمها الذكاء الاصطناعي؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتصحيح مسار تنبؤ آلي قد يسيء فهم الثقافة المحلية.
- حساب معامل الثقة في النماذج التنبؤية لتقليل احتمالات الخطأ الإداري الناتج عن البيانات المضللة.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات الأنظمة التنبؤية الذكية

- المسؤولية المهنية للقائد عند فشل خدمة استباقية تم توجيهها بناءً على "تنبؤ خاطئ".
- إدارة العلاقة مع مزودي حلول "التحليل التنبؤي": ضمان السيادة والشفافية في الكود البرمجي.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في القرارات التنبؤية المصيرية.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن "تنبؤ آلي" أدى لتوزيع غير عادل للخدمات الحكومية.

اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة أزمات "البيانات التوقعية"

القيادة الاتصالية وإدارة السمعة في بيئة استباقية

- أخلاقيات إدارة التوقعات: الموازنة بين الإبهار التقني وبين المصداقية والولاء للرؤية الوطنية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية التنبؤية" للجهة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار الحكومي.
- بناء نظام "الإفصاح التنبؤي": ضمان الشفافية في توضيح كيفية بناء التوقعات وحماية البيانات.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "إنتاج البيانات" لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة أو التمييز.



أخلاقيات الاستجابة للأخطاء التنبؤية والأزمات

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تؤدي لتضليل النماذج التنبؤية.
- فن التواصل الأخلاقي عند حدوث خطأ في الخدمة الاستباقية: حماية الثقة دون تضليل الجمهور.
- إدارة "التعافي المعلوماتي": إجراءات تصحيح النماذج التنبؤية بعد رصد انحراف في النتائج.
- بناء خطة "الحصانة التنبؤية": تحصين الأنظمة ضد الهجمات الإعلامية التي تستهدف نزاهة البيانات.

اليوم الخامس:

استراتيجيات النمذجة الاستباقية المتكاملة والتميز في صناعة السياسات

حوكمة النظم التنبؤية وتصفير البيروقراطية في تقديم الخدمات السيادية

- تطوير مصفوفة قياس الأثر الاستراتيجي للتنبؤ باحتياجات المتعاملين لضمان الريادة في جودة الحياة الرقمية والنمو المؤسسي
- آليات دمج التحليلات التنبؤية في الخطط التشغيلية السنوية لتصفير زمن انتظار الخدمة وتحقيق الرشاقة التنفيذية والتميز العالمي
- منهجية الرقابة الذاتية على جودة البيانات المدخلة في محركات الذكاء الاصطناعي لضمان النزاهة المطلقة والسيادة المعلوماتية والوضوح
- تمرين مختبر التنبؤ لتطوير سيناريوهات استباقية لمعالجة التحديات الخدمية الطارئة قبل وقوعها بكفاءة وشفافية وريادة حكومية

المخرجات الرئيسية للدورة:

- متلاك استراتيجية "حصانة تنبؤية" تضمن نزاهة توجيه الخدمات الحكومية بنسبة 100%.
- القدرة على هندسة خدمات استباقية بمرونة وتوافق مع متطلبات السيادة الوطنية والريادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على الأنظمة التنبؤية لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة البيانات الاستباقية يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في دعم القرار.



الفئة المستهدفة:

- القادة والمدراء في قطاعات تطوير الخدمات، الاستراتيجية، والتحول الرقمي.
- مسؤولو مراكز دعم القرار، إدارة البيانات، والتميز المؤسسي في الجهات السيادية والاتحادية.
- مستشارو الابتكار والخبراء التقنيون المعنيون بهندسة الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير تجربة المتعامل الاستباقية.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "مهندس الخدمات التنبؤية النزيه".

أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)