



التفكير التصميمي لتصميم خدمات وتجارب مبتكرة



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 12 / 17 – 13



مقدمة:

في عصر يتسم بالتغيرات المتسارعة نحو السيادة الرقمية وتطبيق استراتيجيات تصفير البيروقراطية، لم يعد كافياً أن تكون الخدمات "فعالة" فحسب، بل يجب أن تكون "إنسانية" في جوهرها. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من أدوات التفكير التصميمي (Design Thinking) لإعادة هندسة تجارب المتعاملين والموظفين، وتحويل التحديات المعقدة إلى فرص ابتكارية رشيقة. يركز البرنامج على حوكمة عملية التصميم لضمان النزاهة المطلقة وتحقيق "جودة الحياة" كمعيار ريادي، مما يضمن تميز المؤسسة في تقديم تجارب تسبق تطلعات الإنسان وتصور سيادته في الفضاء الرقمي.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم التصميم السيادي وعلاقته بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية.
- تطوير مهارات "التعمق الإنساني (Empathy)" لفهم الدوافع الخفية والاحتياجات غير المعلنة للمتعاملين.
- إتقان فن تحويل التحديات إلى "فرص تصميمية" عبر منهجيات التفكير التباعدي والتقاربي.
- حوكمة مسارات تصميم التجارب لضمان حماية السيادة المعلوماتية والنزاهة الإجرائية.
- اكتساب مهارات تصفير الفجوة بين الفكرة والواقع عبر النمذجة السريعة (Prototyping).
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال دمج آراء المجتمع في صلب عملية ابتكار الخدمات.
- تطبيق استراتيجيات "التصميم من أجل الأثر" لرفع مستويات السعادة والولاء المجتمعي.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بالتحيز في التصميم والخصوصية الرقمية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لبناء "مؤسسة مصممة من أجل الإنسان" تدعم الريادة العالمية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة التعاطف والسيادة في عصر تصفير البيروقراطية

من "تصميم الإجراءات" إلى "تصميم التجارب الإنسانية والرشافة"

- مفهوم التفكير التصميمي السيادي: لماذا يُعد الإنسان هو البوصلة الحقيقية للسيادة الرقمية؟
- مواءمة التصميم مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نلغي الخطوات التي لا تضيف قيمة للإنسان؟
- تحليل العلاقة بين "بساطة الخدمة" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية عالمياً.
- تمرين "خريطة التعاطف": فهم دوافع وتحديات المتعامل لتصميم تجربة تصفّر معاناته بنزاهة.

النزاهة والسيادة في بناء "عقلية المصمم القائد"

- مفهوم "السيادة التصميمية": حماية رحلة المتعامل من التعقيدات المستوردة التي لا تناسب هويتنا.
- دور القائد في حماية صورة المؤسسة عبر ممارسات النزاهة في سماع "صوت الميدان" بصدق.
- سيكولوجية "التواضع المعرفي": بناء المصادقية عبر الاعتراف بأن المتعامل هو الخبير الأول بحاجته.
- صياغة ميثاق "أخلاقيات المصمم القدوة" لضمان توافق الحلول مع الهوية والسيادة الوطنية.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية لبيانات الاحتياج وتأطير التحدي

تصفير البيروقراطية عبر "التعريف الدقيق للمشكلة" والذكاء الاصطناعي

- استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل "نقاط الألم (Pain Points)" في رحلة المتعامل بنزاهة وشفافية.
- الأمان الرقمي كركيزة للتصميم: حماية "بيانات الخصوصية والتفضيلات" من الاختراق أو التلاعب.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) وأثرها على موثوقية آراء المشاركين في جلسات العصف الذهني.
- تمرين تقني: استخدام أدوات "خرائط رحلة المتعامل الرقمية" التي تصفّر زمن الوصول للخدمة.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "رصد السلوك التصميمي"

- حدود استخدام الخوارزميات في "توقع احتياجات الإنسان" دون انتهاك خصوصيته السيادية.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تحليل الفجوات": الضمان الأخلاقي للحياد وتصفير الانحياز الرقمي.
- مفهوم "الأمانة في الرصد": تجنب استخدام التكنولوجيا لإخفاء ضعف الأثر الفعلي للخدمة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في "تخصيص التجارب السيادية".

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في "توليد الأفكار والنمذجة"

النزاهة الرقمية ومنهجية "الماسة المزدوجة" المتقدمة

- رحلة الابتكار: من "الاستكشاف الواسع" إلى "التركيز السيادي" بنزاهة وشفافية.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "النمذجة السريعة": كيف تضمن الشفافية والنزاهة في النماذج الأولية؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتوجيه نموذج أولي نحو هدف "جودة الحياة" الأسمى.
- حساب معامل الثقة في النماذج المصممة لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن "الهلوسة الرقمية".

اليوم الرابع:

هندسة "لحظات الحقيقة" والمسؤولية المهنية

القيادة الاتصالية وحماية السمعة عبر "التميز التصميمي"

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر "التصميم المبهر": الموازنة بين الابتكار والوقار والسيادة الحكومية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية للخدمات" وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والقانوني.
- بناء نظام "الإفصاح الاستباقي عن تجارب النمذجة": ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار الشائعات.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "التوريد الإبداعي" لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة.



أخلاقيات الاستجابة للانتهاكات الفكرية والاختراقات

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تؤدي لسرقة "أسرار التصميم" الوطنية.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعثر الخدمات المبتكرة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة.
- إدارة "التعافي المؤسسي": إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في قيم الإبداع الرقمي.
- بناء خطة "الحصانة التصميمية الشاملة": تحصين منظومة التفكير ضد الهجمات أو التلاعب الممنهج.

اليوم الخامس:

هندسة الاستجابة التصميمية وتصفير البيروقراطية في رحلة التعامل والابتكار المؤسسي

مختبر "النمذجة السريعة" وإدارة تجارب المتعاملين الاستباقية

- محاكاة "الرحلة السلسة" والسيادة الخدمية: وضع القادة في سيناريو معقد يتطلب إعادة تصميم خدمة حكومية متشعبة وتحويلها إلى تجربة رقمية من "خطوة واحدة"، واختبار قدرتهم على استخدام التفكير التصميمي لتصفير الخطوات وتفعيل "التكامل السيادي" بنزاهة ووضوح تام.
- تصفير البيروقراطية في "هندسة النماذج": تطبيق مسار قرار "صفري الإجراءات" لاختبار وتطوير الخدمات بناءً على التغذية الراجعة اللحظية، لضمان تحسين الخدمة دون انتظار الموافقات الإدارية التقليدية المعطلة، مع الحفاظ على الحصانة التشغيلية للبيانات والسيادة المعلوماتية الوطنية.
- هندسة "نزاهة الخدمة" تحت الضغط: اختبار قدرة القائد على الموازنة بين التخصيص الذكي للخدمات عبر الذكاء الاصطناعي وبين "التعاطف الإنساني" في أوقات الذروة، لضمان العدالة الرقمية ومنع الانحيازات الخوارزمية من التأثير على السمعة الوطنية أو جودة الحياة المجتمعية والريادة العالمية.
- ورشة "تفكيك فجوات الخدمة": مراجعة فورية لنتائج النمذجة باستخدام التحليلات التنبؤية، لتحديد نقاط الاحتكاك في رحلة التعامل وتطوير حلول تصميمية استباقية تمنع تشكل البيروقراطية في الواقع الميداني، مما يعزز ريادة الدولة في بناء حكومة مصممة بالكامل من أجل الإنسان بنزاهة وشفافية مطلقة.

المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجيات "حصانة تصميمية" تضمن نزاهة التعامل مع رحلة التعامل بنسبة 100%.
- القدرة على هندسة تجارب وخدمات "رشيقة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على الأنظمة الذكية لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة "الذكاء الإنساني" يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والاتصال.



الفئة المستهدفة:

- القيادات والمدراء في إدارات تطوير الخدمات، الاستراتيجية، والابتكار في الجهات الحكومية والسيادية.
- مسؤولو تجربة المتعامل (CX) ، رؤساء فرق التحول الرقمي، ومصممو الخدمات الرقمية.
- مدراء المشاريع التطويرية، خبراء الحوكمة، وكوادر استشراف المستقبل وجودة الحياة.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير منظومات العمل المؤسسي المستقبلي.
- الممارسون الطموحون الساعون لامتلاك جدارات "قائد التصميم المتمحور حول الإنسان والنزاهة."

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)