



تكامل الروبوتات المتقدمة والذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات العامة



الإمارات العربية المتحدة - دبي

02026 / 02 /12 – 08



مقدمة:

في ظل الرؤية الاستراتيجية لتحقيق السيادة الوطنية الكاملة وتطبيق مبدأ "تصفير البيروقراطية"، لم تعد الروبوتات مجرد أدوات ميكانيكية، بل أصبحت "شريكاً سيادياً" في تقديم الخدمات العامة بنزاهة واحترافية مطلقة. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين القادة من أدوات دمج الروبوتات المتقدمة والذكاء الاصطناعي لتحويل مراكز الخدمة إلى بيئات ذكية تتفاعل مع الجمهور لحظياً وتصفر فجوات الانتظار والتعقيد الإجرائي. يركز البرنامج على حوكمة "الأنظمة المستقلة" لضمان ريادة المؤسسة وقدرتها على بناء خدمات معصومة من الخطأ البشري، مما يرسخ السيادة المعلوماتية والتميز الحكومي الشامل.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الخدمة الروبوتية السيادية" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في القطاع العام.
- تطوير مهارات هندسة "رحلة المتعامل الذكية" عبر دمج الروبوتات الاجتماعية والذكاء الاصطناعي التوليدي.
- إتقان فن مواءمة الأنظمة المستقلة مع معايير الجودة الحكومية لتعزيز السيادة المعلوماتية والتميز.
- حوكمة البيانات الناتجة عن التفاعل الروبوتي لضمان حصانتها ضد التلاعب أو الاختراق الخارجي والنمو.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الخدمة عبر أنظمة "الاستجابة اللحظية" ورصد نبض المتعامل الاستراتيجي والريادة.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال تحصين "أدمغة الروبوتات" الوطنية ومنع التبعية التقنية في برمجيات الخدمة.
- تطبيق استراتيجيات "الأتمتة الخدمية الشاملة" لتعزيز كفاءة الإنفاق وتصفير الهدر الزمني في المشاريع السيادية.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بخصوصية المتعامل وقرارات الآلة في البيئات العامة والنزاهة.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل الخدمات العامة إلى "منظومة ذكية محصنة" تدعم الريادة والتميز والسيادة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الروبوتات الخدمية وتصفير البيروقراطية في مراكز الخدمة

من "الموظف التقليدي" إلى "الوكيل الرقمي النابض والرشاقة"

- مفهوم الروبوتات الخدمية في عصر السيادة الرقمية: لماذا نحتاج لاستقلال تقني في تقديم خدماتنا للجمهور؟
- مواءمة رحلة المتعامل مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الطوابير والانتظار عبر "الروبوتات الاجتماعية".
- تحليل العلاقة بين "الأتمتة الكاملة" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات السيادية والنمو.
- تمرين "رادار النبض الخدمي": تحديد نقاط الاحتكاك في الخدمة وتصميم مسارات حل روبوتية بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "الأنظمة الخدمية الموثوقة"

- مفهوم "السيادة على خوارزميات التفاعل": حماية برمجيات الدردشة والروبوتات الوطنية من الانحياز أو الاختراق.
- دور القائد في حماية سلامة الخدمة عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير المساعدة والعدالة الرقمية والسيادة.
- سيكولوجية "الأمان مع الآلة": بناء المصادقية عبر الشفافية في توضيح آليات جمع بيانات المتعاملين والريادة.
- صياغة ميثاق "أخلاقيات الروبوت السيادي" لضمان توافق سلوك الآلة مع القيم الوطنية والنزاهة والشفافية.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية والسيادة السيبرانية للأنظمة الروبوتية

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "الخدمة السيبرانية-المادية"

- هندسة "إنترنت الأشياء الروبوتية (IoRT)" وكيفية حوكمة بياناتها لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز.
- الأمان الرقمي كركيزة للخدمات العامة: حماية "أعصاب المراكز الذكية" من هجمات التزييف أو الاستيلاء الرقمي.
- إدارة الهوية الرقمية للروبوتات وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية الشاملة والنمو والريادة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول "تصفير الاختراق" لأنظمة التفاعل الروبوتي مع الجمهور بنزاهة ومصادقية تامة.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تخصيص الخدمة"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "التنبؤ باحتياجات المتعامل" دون انتهاك السرية السيادية لبيانات الأفراد والنمو.
- حوكمة مخرجات أنظمة "توجيه الطلبات": الضمان الأخلاقي للعدالة في توزيع المهام الخدمية والسيادة والتميز.
- مفهوم "الأمانة في البرمجة": تجنب الاعتماد الكلي على الآلة دون وجود "حكمة قيادية" بشرية واعية والنزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في "تطوير كفاءة الروبوتات الحكومية" والريادة.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة الخدمة المعززة بالروبوتات

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "صناعة القرار الخدمي الآلي"

- أخلاقيات "العدالة الرقمية في الخدمة": ضمان نزاهة التعامل مع كافة فئات الجمهور بعيداً عن الانحيازات والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "التقييم اللحظي": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد رضا المتعاملين والتميز.
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتجاوز "قرار آلي" قد يضر بمبدأ السيادة أو جودة الخدمة.
- حساب معامل الثقة في أنظمة الرؤية الحاسوبية لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن "الهلوسة الرقمية" للبيانات.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "القرارات الروبوتية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "عطل فني" في روبوت خدمي أدى لضياع بيانات أو تأخر معاملات سيادية.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا الروبوتات العالمية: ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنزاهة.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن "خطأ في سلوك روبوت اجتماعي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الحكومة الروبوتية"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الذكية والريادة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر "الابتكار الرقمي": الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة الحكومية والنمو.
- الرقابة على "البصمة الرقمية للأنظمة" وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والقانوني والنزاهة والتميز.
- بناء نظام "الإفصاح الاستباقي للجاهزية": ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل الخدمات الذكية.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "التوريد التقني" لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة المعلوماتية والريادة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة البيانات الروبوتية

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد "الأمن المعلوماتي للمنشآت السيادية" والتميز.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل الروبوتات: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل للجمهور والنمو.
- إدارة "التعافي المؤسسي": إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات الخدمة والريادة.
- بناء خطة "الحصانة الرقمية للخدمة": تحصين المنظومة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "الخدمة الريادية"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي والنمو

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج معايير الروبوتات المتقدمة في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة التغيير الخدمي" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في "تصفير زمن الخدمة".
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التقنية والأخلاقية (مثل فشل دمج الأنظمة) وصياغة الحلول الناجحة والتميز.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجيات "حصانة الخدمة" تضمن نزاهة التعامل مع الأنظمة الروبوتية بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "رقمية وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات التميز والريادة العالمية والسيادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الذكاء الاصطناعي لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة "البيانات الخدمية" يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والتميز والنمو الشامل.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة الرقمية والنزاهة.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات التميز الحكومي، الخدمات العامة، التحول الرقمي، الاستراتيجية، والسيادة والنمو والنزاهة.
- مسؤولو مراكز الخدمة، مهندسو الأنظمة، وخبراء الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في كافة القطاعات الحكومية والسيادة.
- رؤساء فرق مشاريع "الحكومة الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء الذكي والريادة والنمو والنزاهة والشفافية.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "قائد الخدمة في عصر الروبوتات والذكاء الاصطناعي" والنزاهة والتميز.

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 والخاص. (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)