



تمية الإبداع المؤسسي لتصميم الجيل القادم من الخدمات الحكومية



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 02 / 12 – 08



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم يعد كافياً تحسين الخدمات الحالية، بل بات من الضروري ابتكار "جيل جديد" من الخدمات الخفية والاستباقية التي تسبق احتياجات المتعامل. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من أدوات الإبداع المؤسسي لتحويل التحديات البيروقراطية إلى فرص ابتكارية رقمية. يركز البرنامج على حوكمة الإبداع لضمان النزاهة المطلقة وتحقيق "الحكومة غير المرئية" التي تعزز جودة الحياة وتضمن قيادة الدولة وتنافسيته العالمية.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم الإبداع السيادي وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية الخدمية.
- تطوير مهارات هندسة "الخدمات الحكومية الاستباقية (Proactive Services)" بنزاهة وشفافية.
- إتقان فن توظيف الذكاء الاصطناعي التوليدي في إعادة تصميم رحلات المتعامل الشاملة.
- حوكمة العمليات الإبداعية لضمان حماية الملكية الفكرية والأصول الرقمية السيادية.
- اكتساب مهارات تصفير الجهد البشري في طلب الخدمة عبر الابتكار في "الخدمات التلقائية".
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال بناء منصات ابتكار تعتمد على سحابات وطنية آمنة.
- تطبيق استراتيجيات "التصميم المتمحور حول جودة الحياة" لرفع مستويات السعادة المجتمعية.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بـ "الخدمات المؤتمتة بالكامل" والخصوصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لبناء "مصنع ابتكار الخدمات" الذي يدعم الريادة العالمية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الإبداع وتصميم "الخدمة الصفيرية"

من "تقديم الخدمة" إلى "تصفير الحاجة لطلبها" والرشاقة

- مفهوم الإبداع المؤسسي السيادي: كيف نجعل الخدمات الحكومية "ميزة تنافسية" للدولة؟
- موازنة الإبداع مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: فلسفة "الخدمة الصفيرية (Zero-Step Service)".
- تحليل العلاقة بين "بساطة التصميم" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية عالمياً.
- تمرين "هندسة الاختزال": اختيار خدمة حالية وتصميم نموذج إبداعي يلغي 100% من خطواتها اليدوية.

النزاهة والسيادة في بناء "ثقافة المبادرة"

- مفهوم "السيادة الإبداعية": كيف نحمي الأفكار الوطنية ونحولها إلى نماذج عمل عالمية؟
- دور القائد في حماية بيئة الإبداع عبر ممارسات النزاهة والعدالة في تبني الأفكار الجريئة.
- سيكولوجية "الإبداع الاستباقي": بناء المصادقية عبر الشفافية في توقع احتياجات الناس.
- صياغة ميثاق "أخلاقيات مصمم الخدمات" لضمان توافق الابتكار مع الهوية والسيادة الوطنية.

اليوم الثاني:

السيادة الرقمية وهندسة الخدمات بالذكاء الاصطناعي

تصفير البيروقراطية عبر "الذكاء التوليدي" وتوأمة الخدمات

- توظيف الذكاء الاصطناعي في "تصميم السيناريوهات الإبداعية" لخدمات الجيل القادم بنزاهة.
- الأمان الرقمي كركيزة للإبداع: حماية "نماذج التصميم الأولية" من التلاعب أو السرقة المعلوماتية.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) وأثرها على موثوقية "الخدمات التلقائية" والنزاهة الإجرائية.
- تمرين تقني: استخدام الذكاء الاصطناعي لرسم "خريطة رحلة المتعامل المستقبلية" الخالية من البيروقراطية.

أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الابتكار الخدمي الآلي"

- حدود استخدام الخوارزميات في "تخصيص الخدمات" دون انتهاك الخصوصية السيادية للفرد.
- حوكمة مخرجات أنظمة "توليد الحلول": الضمان الأخلاقي لعدم التحيز الرقمي في تقديم الخدمة.
- مفهوم "الأمانة في التصميم": تجنب الاعتماد الكلي على الآلة في "اللحظات الإنسانية" الفارقة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في "تصفير الفجوة الخدمية".



اليوم الثالث:

هندسة التجارب الرائدة وتصفير "زمن الوصول"

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "الجيل القادم من الخدمات"

- أخلاقيات "العدالة الخدمية": ضمان وصول الخدمات المبتكرة لجميع الفئات بنزاهة وشفافية.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الخدمات الاستباقية": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في النتائج؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتصحيح "قرار خدمي آلي" قد يساء فهمه.
- حساب معامل الثقة في الأنظمة المبتكرة لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن "الهلوسة الرقمية".

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "مختبرات التصميم الذكية"

- المسؤولية المهنية للقائد عند اعتماد "خدمة آلية" تتخذ قرارات مالية أو قانونية نيابة عن البشر.
- إدارة العلاقة مع مزودي حلول "Service Tech" ضمان السيادة والشفافية في الشيفرات.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في تصميم "لحظات الحقيقة".
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن "خدمة استباقية خاطئة" وكيفية علاجها بنزاهة وريادة.

اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة عبر "التميز الإبداعي"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في بيئة هجينة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر "المشاريع الريادية": الموازنة بين الإبهار والوقار والسيادة الحكومية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية للخدمات المبتكرة" وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي.
- بناء نظام "الإفصاح الاستباقي عن التجارب": 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 الإبداعية الشاملة": تحصين منظومة التصميم ضد الهجمات أو التلاعب بالمنهج.



اليوم الخامس:

هندسة الاستجابة الإبداعية وتصفير البيروقراطية في تصميم الجيل القادم من الخدمات والسيادة الحكومية مختبر "مصنع ابتكار الخدمات" وإدارة سيناريوهات الخدمات الاستباقية في بيئة الذكاء الاصطناعي

- محاكاة "الخدمة غير المرئية" والسيادة الاستباقية: وضع القادة في سيناريو يحاكي "واقعة حياتية" (مثل ولادة طفل أو تجديد رخصة تجارية)، واختبار قدرتهم على هندسة خدمة "صفريية الخطوات" تُنفذ تلقائياً عبر الربط الذكي للبيانات، وتفعيل بروتوكول "الاستباقية السيادية" بنزاهة ووضوح تام لضمان وصول الخدمة للمستحق قبل أن يطلبها.
- تصفير البيروقراطية في "هندسة الاختزال الكلي": تطبيق مسار قرار صفري الإجراءات لإلغاء كافة المستندات الورقية والتدخلات البشرية في رحلة المتعامل، والاعتماد الكلي على "الهوية الرقمية السيادية" والذكاء الاصطناعي التوليدي، لضمان تحويل المؤسسة إلى "كيان خدمي غير مرئي" يصفر زمن الانتظار والجهد البشري بنسبة 100%، مع الحفاظ على الحصانة الرقمية والريادة العالمية.
- هندسة "النزاهة الإبداعية" والتحقق المزدوج: اختبار مهارة القائد في الموازنة بين مخرجات "أنظمة التخصيص الآلي" للخدمات وبين "الحكمة البشرية السيادية" لضمان عدالة التوزيع ومنع أي انحيازات خوارزمية قد تهمش فئات معينة، مما يعزز ريادة الدولة كبيئة ابتكار خدمي شفاف تضع جودة حياة الإنسان وصون كرامته في قلب القرار الإبداعي.
- ورشة "تفكيك صوامع البيانات والربط السيادي": مراجعة فورية لنتائج المحاكاة باستخدام تحليلات "الأثر الخدمي" لتحديد الفجوات في "منظومة الربط الموحدة" بين الجهات الحكومية، وتطوير حلول هندسية استباقية تمنع تضارب البيانات، مما يحقق التميز في الأداء الوطني والوضوح التام أمام صانع القرار لبناء "رادار خدمات وطني معصوم".

المخرجات الرئيسية للدورة:

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



الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات الابتكار، تطوير الخدمات، والتميز المؤسسي في الجهات السيادية.
- مسؤولو تجربة المتعامل (CX) ، رؤساء فرق التحول الرقمي، ومصممو السياسات الحكومية.
- مدراء المشاريع الاستراتيجية، خبراء الحوكمة، وكوادر التميز الساعية للريادة.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير منظومات "الحكومة الخفية".
- الممارسون الطموحون الساعون لامتلاك جدارات "قائد جيل الخدمات الحكومية القادم".

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)