



قيادة الابتكار وتصميم الخدمات الحكومية المتمحورة حول المتعامل



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026/12/10-06



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، يبرز الابتكار في تصميم الخدمات ليس كمجرد تحسين إجرائي، بل كضرورة حتمية لضمان تقديم تجربة متعامل ذكية تتسم بالكفاءة والنزاهة. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من أدوات التصميم الإبداعي والذكاء الاصطناعي لإعادة ابتكار الخدمات الحكومية، مع التركيز على صياغة أطر عمل تضمن استقلالية القرار وحماية خصوصية بيانات المتعاملين السيادية، مما يحول المؤسسة إلى نموذج للرشاقة والتميز في الأداء وفق أرقى المعايير العالمية.

أهداف الدورة:

- استيعاب منهجيات التفكير التصميمي (Design Thinking) المتقدمة في البيئة الحكومية.
- تطبيق استراتيجيات تصفير البيروقراطية من خلال إعادة هندسة رحلة المتعامل الرقمية.
- اكتساب مهارات الموازنة بين الأتمتة الكاملة وبين "أنسنة" الخدمة لضمان رضا المتعامل.
- حوكمة استخدام الذكاء الاصطناعي لضمان عدم التحيز في تقديم الخدمات الرقمية.
- إتقان فن بناء نماذج العمل الابتكارية التي تدعم الرشاقة المؤسسية والسيادة المعلوماتية.
- تعزيز النزاهة والشفافية في تصميم الخدمات لضمان العدالة في الوصول لكافة فئات المجتمع.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية الناتجة عن أتمتة قرارات الخدمات الحساسة.
- صياغة خارطة طريق لتحويل الخدمة التقليدية إلى تجربة استباقية تتنبأ باحتياجات المتعامل.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الابتكار في عصر تصفير البيروقراطية

التفكير التصميمي والرشاقة في تصميم الخدمات

- مفهوم الابتكار المتمحور حول الإنسان (HCD) في عصر الذكاء الاصطناعي.
- مواءمة تصميم الخدمات مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نلغي الإجراءات لا رقمتها فقط؟
- تحليل العلاقة بين السرعة الرقمية والعدالة الإجرائية في تقديم الخدمة الحكومية.
- تمرين "منهجية الماسات المزدوجة": اكتشاف الفجوات الحقيقية في رحلة المتعامل الحالية.

النزاهة والسيادة في بناء حلول ابتكارية

- مفهوم "الابتكار المسؤول": ضمان توافق الحلول الجديدة مع القيم الوطنية والسيادية.
- دور القائد في حماية بيانات المتعاملين أثناء مرحلة اختبار الحلول الابتكارية.
- سيكولوجية المتعامل الرقمي: بناء الثقة من خلال الشفافية في تصميم الواجهات البرمجية.
- صياغة ميثاق "الابتكار النزاهة" لضمان عدم وجود تضارب مصالح في تطوير الخدمات الذكية.

اليوم الثاني:

هندسة رحلة المتعامل والسيادة المعلوماتية

تصميم رحلات المتعامل الرقمية والسيادية

- أدوات رسم خرائط رحلة المتعامل (Customer Journey Mapping) في البيئات الهجينة.
- الأمان الرقمي كمتطلب لتجربة المتعامل: حماية الخصوصية في أنظمة الربط البيئي الموحدة.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) وتأثيرها على سلاسة التجربة ونزاهة البيانات.
- تمرين تقني: تصميم رحلة متعامل "صفرية" تلغي الحاجة للمراجعة الشخصية بنسبة 100%.

أخلاقيات الابتكار والتفاعل مع الأنظمة الذكية

- حدود استخدام المساعدين الأذكياء في تقديم الاستشارات الحكومية دون تضليل المتعامل.
- حوكمة مخرجات أنظمة الرد الآلي لضمان دقة المعلومة وحماية السيادة المعلوماتية.
- مفهوم "الأمانة في التصميم": تجنب الأنماط المظلمة (Dark Patterns) في التطبيقات الحكومية.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل مشاعر المتعاملين.



اليوم الثالث:

الذكاء الاصطناعي والعدالة في تقديم الخدمات

النزاهة الرقمية ومكافحة التحيز في الخدمات المؤتمنة

- أخلاقيات "العدالة الخوارزمية": ضمان عدم تحيز أنظمة تقديم المنح أو الخدمات لفئات معينة.
- الرقابة الأخلاقية على "الصندوق الأسود": كيف نبرر للمتعامل قرارات الخدمة التي اتخذتها الآلة؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل اليدوي لتصحيح مسارات الخدمة الآلية غير العادلة.
- حساب معامل الثقة في الخدمة الذكية لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن البيانات المضللة.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات تصميم الخدمات الذكية

- المسؤولية المهنية للمصمم والقائد عند فشل الخدمة المؤتمنة أو حدوث اختراق لبياناتها.
- إدارة العلاقة مع مزودي حلول التكنولوجيا: ضمان حق التدقيق في خوارزميات الخدمة.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في الخدمات المصيرية.
- تمرين محاكاة: إدارة معضلة أخلاقية ناتجة عن "توصية آليّة" برفض خدمة بناءً على تحليل خاطئ.

اليوم الرابع:

النمذجة وإدارة أزمات الابتكار والتحول

النماذج الأولية (Prototyping) وإدارة تضارب المصالح

- أخلاقيات النمذجة السريعة: الموازنة بين سرعة التجريب وبين دقة وحماية البيانات السيادية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية" للحلول المبتكرة وأثرها على حيادية ومصداقية الجهة.
- بناء نظام "الإفصاح التلقائي": ضمان الشفافية في علاقات المبتكرين مع الشركات التقنية.
- التدقيق الأخلاقي على بيئة الابتكار لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة أو المحسوبة التقنية.

أخلاقيات الاستجابة لحوادث الخدمات والاختراقات

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات المكتشفة أثناء إطلاق الخدمات الجديدة.
- أخلاقيات إدارة "الأدلة الرقمية" في تقييم أداء الخدمات: حماية الخصوصية أثناء التحقيق.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل الخدمات الذكية: حماية السمعة دون تضليل الجمهور.
- بناء خطة "التعافي الأخلاقي": إجراءات جبر الضرر للمتعاملين المتضررين من أخطاء تقنية.



اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج الخدمة الريادية

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في البيئات المؤسسية الذكية والتميز

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج منهجيات الابتكار في الممارسات اليومية بمرونة ورشاقة تضمن استدامة التميز في الخدمات والريادة والنمو.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بتصميم الخدمات لضمان استدامة النزاهة والشفافية والوضوح في كافة نقاط التماس مع المتعامل والتميز.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في رحلة المتعامل والريادة والرشاقة والوضوح والنمو.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التصميمية المعقدة في البيئات الرقمية وصياغة الحلول الاستباقية الناجحة والتميز في الأداء الحكومي الشامل.

المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية "حصانة ابتكارية" تضمن نزاهة تصميم الخدمات الحكومية بنسبة 100%.
- القدرة على حل معضلات تصميم الخدمات المعقدة بمرونة وتوافق مع متطلبات السيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على الأنظمة الذكية لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة الابتكار يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والقائد للمنافسة في فئات التميز الحكومي والريادة الرقمية.

الفئة المستهدفة:

- القادة والمدراء في قطاع سعادة المتعاملين والخدمات الحكومية.
- مسؤولو الابتكار والتميز المؤسسي والتحول الرقمي.
- مصممو الخدمات ومحللو العمليات في الجهات الاتحادية والمحلية.
- فرق العمل المعنية بمبادرات تصفير البيروقراطية وتطوير الخدمات الاستباقية.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "مصمم تجربة المتعامل 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)