



استخدام تحليلات رحلة المتعامل لتصميم خدمات حكومية مبتكرة



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 02 /26 – 22



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تحقيق "تصفير البيروقراطية" وجعل سعادة المتعاملين نبضاً استراتيجياً للمؤسسات الحكومية، لم يعد تصميم الخدمات يعتمد على التخمين أو الملاحظة التقليدية، بل أصبح "علماً تحليلياً سيادياً". إن استخدام تحليلات رحلة المتعامل (Customer Journey Analytics) هو الضمانة الأكيدة لتحويل البيانات الضخمة إلى ابتكارات خدمية ملموسة تعزز الولاء المؤسسي وتصفر الفجوات الإجرائية بنزاهة واحترافية مطلقة. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "الهندسة التحليلية" والذكاء العاطفي الرقمي، لضمان تقديم تجربة حكومية معصومة من الجمود، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "التحليل السيادي" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في تصميم الخدمات المبتكرة.
- تطوير مهارات استخراج الأنماط السلوكية من تحليلات الرحلة بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية.
- إتقان فن مواءمة "النتائج التحليلية" مع مستهدفات التميز والريادة لضمان بناء جسور الثقة والمصداقية مع المتعامل.
- حوكمة "البصمة التحليلية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد سوء التفسير أو الانحياز الرقمي والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الخدمة عبر تقنيات "رصد نقاط الألم (Pain Points)" ورصد نبض المتعامل اللحظي.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات جمع البيانات ومنع التبعية التقنية في منصات التحليل والنمو.
- تطبيق استراتيجيات "التصميم القائم على البيانات" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والتميز الشامل.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "التحليل التنبؤي" وتأثيرها على النزاهة والخصوصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "بيانات المتعامل" إلى درع ابتكاري محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة تحليلات الرحلة وتصفير البيروقراطية في الابتكار

من "الرصد السطحي" إلى "الاستبصار الرقمي النابض والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم تحليلات رحلة المتعامل كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "فهم النبض السلوكي" لضمان نمو الدولة والتميز؟
- مواءمة رحلة الابتكار مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الدراسات الورقية عبر "التحليل البياني اللحظي".
- تحليل العلاقة بين "دقة التحليل السلوكي" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات والنمو.
- تمرين هندسة النبض التحليلي: تحديد البيانات الحرجة في رحلة المتعامل وتصميم مسارات فهم بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "الابتكار الحكومي الموثوق والحصين"

- مفهوم السيادة على "سجلات التفاعل": حماية بيانات المتعاملين الوطنية من التلاعب الرقمي والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الابتكار" والشفافية والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين التحليلي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض مبررات تطوير الخدمة بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "التحليل السيادي" لضمان توافق سلوك الأنظمة مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للتحليلات والسيادة في فهم المتعامل

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "تحليل المسارات المتعددة (Omnichannel)"

- هندسة "تكامل البيانات التحليلية" وكيفية حوكمة مساراتها لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للتحليل: حماية "أعصاب الابتكار" من هجمات التزييف المعلوماتي والنزاهة والشفافية التامة.
- إدارة الهوية التحليلية للمتعامل وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية والنمو والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير التحيز في تحليل بيانات المتعامل بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تحليل المشاعر"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "استنباط العواطف الرقمية" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تصنيف المتعاملين": الضمان الأخلاقي للعدالة في تقديم الخدمات والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية والنزاهة والتميز.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة الابتكار والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالتحليلات الذكية

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "إعادة تصميم الخدمات وتصفير الهدر"

- أخلاقيات العدالة المهنية الرقمية: ضمان نزاهة تقييم جودة الخدمة بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو والسيادة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الاستجابة الآلية": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط رحلة المتعامل؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "تقارير تحسين الخدمة" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "التصميمات الخدمية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في ترجمة البيانات" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو والوضوح.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات التحليل": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو والريادة.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح والنمو.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض السلوكي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية وتامة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الابتكار الاستباقي"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والريادة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في التحليل: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنمو والنزاهة.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي للنتائج: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل الخدمات أو فشلها والسيادة.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (شركات التحليل) لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة والنزاهة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات المتعامل

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الرصد: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزاهة دون تضليل والريادة والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات التحليل والسيادة والتميز والنمو.
- بناء خطة الحصانة الرقمية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد المحلل الريادي"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج تحليلات الرحلة في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة الابتكار الخدمي" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير الفجوات السلوكية.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات التقنية والأخلاقية (مثل تضارب نتائج التحليل مع السياسة العامة) وصياغة الحلول.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة التحليل تضمن نزاهة التعامل مع بيانات المتعامل بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز.
- القدرة على هندسة بيانات عمل "تحليلية وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز والنمو والوضوح.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة بيانات السعادة يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والنمو الشامل والنزاهة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والوضوح والنمو.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، الابتكار الحكومي، تقنية المعلومات، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- محللو البيانات، مصممو الخدمات (Service Designers)، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع التكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة والوضوح.
- رؤساء فرق مشاريع "التحول الرقمي والخدمات الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد التحليل السلوكي في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز والنمو.

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 التقنية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)