



التفكير التصميمي لتصميم سياسات وخدمات تتمحور حول الإنسان



سوريا – دمشق

2026 / 12 /03 – 11/29



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، يتحول تصميم السياسات من "قرارات إدارية علوية" إلى "حلول إنسانية نابغة من الميدان". تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من أدوات التفكير التصميمي (Design Thinking) لإعادة هندسة الخدمات والسياسات الحكومية بحيث تكون أكثر بساطة، وفاعلية، وتركيزاً على المتعامل. يركز البرنامج على حوكمة عملية التصميم لضمان النزاهة المطلقة وتحقيق "جودة الحياة" كمعيار ريادي، مما يضمن قيادة الدولة وتميزها العالمي في تقديم خدمات تسبق تطلعات الإنسان وتصور سيادته الرقمية.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم **التصميم السيادي** وعلاقته بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية.
- تطوير مهارات "التعقّق الإنساني (Empathy)" لفهم الاحتياجات غير المعلنة للمتفاعلين والموظفين بنزاهة.
- إتقان فن تحويل التحديات المعقدة إلى "فرص تصميمية" رشيقة عبر منهجيات التفكير الإبداعي.
- حوكمة مسارات تصميم السياسات لضمان حماية السيادة المعلوماتية والنزاهة الإجرائية.
- اكتساب مهارات **تصفير الفجوة بين السياسة والتطبيق** عبر النمذجة السريعة (Prototyping).
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال دمج آراء المجتمع في صلب عملية اتخاذ القرار الرقمي.
- تطبيق استراتيجيات "التصميم من أجل الأثر" لرفع مستويات السعادة والرضا المجتمعي.
- تطوير مهارات إدارة العضلات الأخلاقية المرتبطة بالتحيز في التصميم والخصوصية الرقمية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لبناء "حكومة 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 سياسة تصفّر معاناته بنزاهة.

النزاهة والسيادة في بناء "عقلية المصمم القائد"

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

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية لبيانات التعاطف ورصد الاحتياج

تصفير البيروقراطية عبر "الذكاء الوجداني الرقمي" والذكاء الاصطناعي

- استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل "مشاعر المتعاملين (Sentiment Analysis)" 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 التصميم.
- تمرين تقني: تصميم "خريطة رحلة المتعامل الرقمية" التي تصفّر زمن الوصول للخدمة السيادية.



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 الاجتماعي للسياسة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في "تخصيص السياسات والخدمات".

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في "توليد الأفكار والنمذجة"

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "تأطير المشكلات"

- أخلاقيات "العدالة التصميمية": ضمان شمولية السياسات لجميع فئات المجتمع بنزاهة وشفافية.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "النمذجة السريعة": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في النتائج 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".

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "مختبرات تصميم السياسات"

- المسؤولية المهنية للقائد عند اعتماد "سياسة مبتكرة" تغير نمط حياة الناس: الجوانب الأخلاقية.
- إدارة العلاقة مع "المجتمع المبتكر": ضمان السيادة والشفافية في ملكية الأفكار والبيانات.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في القرارات التصميمية المصيرية.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن "سياسة لم تفهمها الجماهير" وكيفية علاجها بنزاهة.

اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة "السمعة الخدمية"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في بيئة هجينة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر "التميز التصميمي": الموازنة بين الإبهار والوقار والسيادة الحكومية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية للخدمات" 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 دون تضليل.
- 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 صياغة السياسات والخدمات الحكومية

مختبر "النمذجة السيادية" وإدارة تجارب الإنسان في البيئات المعقدة

- محاكاة "السياسة غير المرئية": وضع القادة في سيناريو يتطلب إعادة هندسة تشريع حكومي معقد وتحويله إلى حل رقمي استباقي يُنفذ تلقائياً، واختبار قدرتهم على تصفير الخطوات البيروقراطية بنزاهة ووضوح تام لضمان وصول الخدمة لمستحقيها قبل طلبها.
- تصفير البيروقراطية في "هندسة القرار": تطبيق مسار قرار "صفري الإجراءات" لاعتماد وتحسين السياسات بناءً على نبض المجتمع الميداني، لضمان استجابة الحكومة في الوقت الحقيقي دون انتظار الدورة المستندية التقليدية، مع الحفاظ على الحصانة التشغيلية والسيادة الوطنية الكاملة.
- هندسة "نزاهة التجربة" تحت الضغط: اختبار قدرة القائد على الموازنة بين التخصيص الفائق للخدمات عبر الذكاء الاصطناعي وبين "العدالة التصميمية" لضمان عدم إقصاء أي فئة مجتمعية، ومنع الانحيازات الخوارزمية من التأثير على السمعة الدولية أو جودة الحياة والريادة العالمية.
- ورشة "تفكيك فجوات الأثر": مراجعة فورية لنتائج النمذجة باستخدام التحليلات الوجدانية الرقمية، لتحديد نقاط الألم في رحلة الإنسان وتطوير حلول تصميمية استباقية تمنع تشكل البيروقراطية مستقبلاً، مما يعزز ريادة الدولة في بناء حكومة مصممة بالكامل من أجل الإنسان بنزاهة وشفافية مطلقة.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية "حصانة تصميمية" تضمن نزاهة التعامل مع رحلة التعامل بنسبة 100%.
- القدرة على هندسة خدمات وسياسات "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 السياسات، الاستراتيجية، وتطوير الخدمات في الجهات السيادية.
- مسؤولو تجربة المتعامل (CX) ، رؤساء فرق الابتكار، ومصممو الخدمات الحكومية الرقمية.
- مدراء المشاريع التطويرية، خبراء الحوكمة، وكوادر استشراف المستقبل وجودة الحياة.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير منظومات العمل الحكومي المستقبلي.
- الكوادر الطموحة الساعية 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)