



تصميم رحلات المواطن الرقمية لتحقيق تجربة حكومية سلسلة واستباقية



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 02 / 12 – 08



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وجعل تجربة المواطن نبضاً استراتيجياً للتميز الحكومي، لم يعد تصميم الخدمات مجرد واجهات رقمية، بل أصبح "تخليقاً لرحلات حياة" استباقية تتوقع احتياجات المواطن قبل طلبها. إن تصميم رحلة المواطن الرقمية هو الضمانة الأكيدة لتحقيق الرشاقة المؤسسية والنزاهة الإجرائية، عبر إلغاء المسافات بين المؤسسة والمجتمع. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات هندسة الرحلات المتكاملة والذكاء الاصطناعي الخدمي، لضمان تقديم تجربة حكومية معصومة من التعقيد، مما يرسخ قيادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الرحلة السيادية الموحدة" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في الخدمات الرقمية والنمو.
- تطوير مهارات هندسة "خرائط رحلة المتعامل (Customer Journey Mapping)" بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية.
- إتقان فن مواءمة "الخدمات الاستباقية" مع مستهدفات التميز والريادة لضمان بناء جسور الثقة والمصداقية مع المواطن.
- حوكمة "الهوية الرقمية الموحدة" لضمان حصانتها ضد التلاعب أو البيروقراطية الرقمية والنزاهة والشفافية التامة.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الخدمة عبر تقنيات "البيانات الضخمة" ورصد نبض احتياجات المواطن اللحظي والسيادة.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات تدفق البيانات ومنع التكرار الإجرائي في المعاملات الحكومية والنمو.
- تطبيق استراتيجيات "تصميم الواجهات الإنسانية" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والتميز الشامل والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "الأتمتة الشاملة للرحلة" وتأثيرها على النزاهة والخصوصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "الخدمات الحكومية" إلى درع رقمي سلس يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الرحلة الرقمية وتصفير البيروقراطية في الخدمات

من "الخدمة المشتتة" إلى "الرحلة الاستباقية النابضة والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم رحلة المواطن كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "تكامل الخدمات" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة تصميم الرحلة مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الزيارات الميدانية عبر "الخدمة من أول لمسة".
- تحليل العلاقة بين "التنبؤ باحتياجات المواطن" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الحياة والنمو المستدام.
- تمرين هندسة النبض الخدمي: تحديد نقاط الاختناق في الرحلات الحالية وتصميم مسارات سلسلة بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "التفاعل الحكومي الموثوق والحصين"

- مفهوم السيادة على "بيانات المواطن الموحدة": حماية الخصوصية الوطنية من التلاعب الرقمي والتميز والنزاهة والوضوح.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الاستباقية" والشفافية والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين الرقمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض مراحل إنجاز المعاملات بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الرحلة السيادية" لضمان توافق سلوك الأنظمة مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للرحلة والسيادة في فهم المواطن

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "الخدمة الشاملة والبيانات المفتوحة"

- هندسة "منصات الربط الحكومي" وكيفية حوكمة بيانات الرحلة لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز والنمو.
- الأمان الرقمي كركيزة للرحلة السلسة: حماية "أعصاب الخدمات" من هجمات التعطيل أو التزييف والنزاهة والشفافية.
- إدارة الهوية الرقمية للمواطن وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية والنمو والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير النماذج الورقية في رحلة حياة المواطن بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تخصيص الرحلة"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "توقع احتياجات المواطن" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "الاقتراحات الاستباقية": 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 الرحلة الرقمية والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالخدمات الذكية

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "تحليل الرضا وتقييم الأداء"

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

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "الرحلات الحكومية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في الترابط التقني" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو والوضوح.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات السعادة": 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 الخدمي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية وتامة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الرحلات الاستباقية"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والريادة

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

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات المواطن

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل منصات الخدمة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزاهة دون تضليل والريادة والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات الرحلة 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 الرقمي المتعاطف"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "الرحلة الاستباقية" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة الخدمة" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير هدر وقت المواطن.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التقنية والأخلاقية (مثل تعقد رحلة مواطن في حالة خاصة) وصياغة الحلول الناجحة.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة الرحلة تضمن نزاهة التعامل مع المواطن بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "استباقية 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، الخدمات الرقمية، تقنية المعلومات، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- مهندسو الأنظمة، محللو تجربة المستخدم (UX)، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع التكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة والوضوح.
- رؤساء فرق مشاريع "الخدمات الحكومية الاستباقية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد الرحلة الإنسانية الرقمية في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة 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 التقنية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)