



تصميم وتقديم الخدمات الحكومية المرنة التي تتكيف مع احتياجات المتعامل



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 04 /30 – 26



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الريادة العالمية في كفاءة الخدمات الحكومية، لم تعد المرونة مجرد ميزة إضافية، بل أصبحت "نبضاً" استراتيجياً" يحرك المؤسسة نحو المستقبل. إن تصميم الخدمات التي تتكيف لحظياً مع احتياجات المتعامل هو الضمانة الأكيدة لحماية السيادة المعلوماتية والنزاهة الإجرائية، عبر الانتقال من القوالب الجامدة إلى المنظومات الرشيقة. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "الهندسة المتكيفة" والذكاء المؤسسي، لضمان بناء رحلات خدمية معصومة من التعقيد، مما يرسخ قيادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الخدمة السيادية المرنة" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في القطاع الحكومي والنمو.
- تطوير مهارات هندسة "الخدمات القابلة للتكيف" باحترافية تضمن تلبية احتياجات المتعامل بنزاهة ووضوح تامة.
- إتقان فن مواءمة "التصميم المرن" مع مستهدفات التميز والريادة الوطنية لضمان بناء جسور الثقة والمصادقية.
- حوكمة "البصمة الإجرائية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد الجمود أو البيروقراطية الرقمية والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الخدمة عبر تقنيات "رصد التغير السلوكي" ورصد نبض احتياجات المتعامل اللحظي.
- تعزيز السيادة المعلوماتية من خلال تحصين قنوات تعديل الخدمات ومنع التبعية التقنية في هندسة المسارات.
- تطبيق استراتيجيات "إدارة السيناريوهات المتعددة" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والتميز الشامل.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "التكيف الآلي" وتأثيرها على النزاهة والعدالة والخصوصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "تقديم الخدمات" إلى درع مرن محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة المرونة وتصفير البيروقراطية في الخدمات الحكومية

من "النماذج الجامدة" إلى "الخدمات المتكيفة النابضة والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم المرونة الخدمية كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "التكيف اللحظي" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة رحلة التكيف مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الشروط المسبقة عبر "المرونة الإجرائية".
- تحليل العلاقة بين "سرعة التكيف" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات الحكومية والنمو.
- تمرين هندسة النبض المرن: تحديد الخدمات ذات الحساسية العالية وتصميم مسارات تكيف بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "التفاعل الحكومي الموثوق والحصين"

- مفهوم السيادة على "قواعد تقديم الخدمة": حماية سجلات الإجراءات الوطنية من التلاعب الرقمي والتميز والنزاهة.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "المرونة" والشفافية والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين الخدمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض خيارات التكيف بنزاهة ووضوح وريادة وطنية.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الخدمة السيادية" لضمان توافق سلوك الأنظمة مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للمرونة والسيادة في فهم المتعامل

الأمان الرقمي والربط البيئي لأنظمة "الخدمات المصغرة والواجهات الرشيقة"

- هندسة "تكامل الأنظمة المتكيفة" وكيفية حوكمة بيانات المتعامل لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز.
- الأمان الرقمي كركيزة للمرونة: حماية "أعصاب التكيف" من هجمات التعطيل أو التزييف والنزاهة والشفافية التامة.
- إدارة الهوية الرقمية للمتعامل وأثرها على موثوقية التكيف والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة والنمو.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير التعقيد في الرحلات متعددة القنوات بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تعديل المسارات"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "إعادة هندسة الخدمة آلياً" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "التكيف التلقائي": الضمان الأخلاقي للعدالة في تقديم المبادرات والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة المرنة: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية والنزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة الخدمات المرنة والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالخدمات المرنة

النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "نماذج التخصيص وتصفير الجمود"

- أخلاقيات العدالة المهنية في المرونة: ضمان نزاهة تقييم احتياجات المتعاملين بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الاستجابة المتكيفة": 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 "مؤشرات أداء المرونة" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات "الخدمات الحكومية المؤتمتة"

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



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الاستجابة اللحظية"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والريادة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في المرونة: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة.
- الرقابة على البصمة الرقمية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصادقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن الخيارات: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات تعطل الخدمات أو فشلها.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (شركات البرمجة) 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 الخدمة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل والريادة والنمو.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات المرونة والسيادة والتميز.
- بناء خطة الحصانة الرقمية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد الرشيق الريادي"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج مفاهيم "المرونة" في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة التكيف" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير هدر وقت المتعامل.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات التقنية والأخلاقية (مثل تضارب خيار التكيف مع اللوائح) وصياغة الحلول.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة المرونة تضمن نزاهة التعامل مع المتعامل بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "رشيقة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز 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 والنمو.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، العمليات والخدمات، التحول الرقمي، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- مسؤولو مراكز الخدمة، مهندسو النظم، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع التكنولوجيا والسيادة الوطنية والنزاهة.
- رؤساء فرق مشاريع "الخدمات الرشيقة والتحول الرقمي" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات القائد الرشيق 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 التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
 - التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
 - نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)