الدورة التدريبية: استراتيجيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز كفاءة صنع القرار وتطوير الخدمات في الإدارات الحكومية



01 - 05 نوفمبر 2026
عمان
3800 € (للشخص الواحد)
Ref: #GOV7665_412115

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المحورية لمواكبة التحول الجذري الذي يشهده القطاع العام العالمي، حيث لم يعد الذكاء الاصطناعي مجرد مفهوم تقني، بل أصبح أداة استراتيجية أساسية لإعادة تصور الخدمات الحكومية وتعزيز عملية صنع القرار. في عصر البيانات الضخمة، تواجه الإدارات الحكومية فرصة غير مسبوقة للانتقال من النماذج التقليدية إلى نماذج عمل ذكية ومدعومة بالبيانات. تستلهم الدورة رؤيتها من الأفكار الرائدة التي طرحها خبراء مثل Paul R. Daugherty في كتابه الشهير "Human + Machine: Reimagining Work in the Age of AI"، والذي يوضح أن القوة الحقيقية لا تكمن في إحلال الآلة محل الإنسان، بل في تحقيق تعاون بنّاء بينهما. من خلال هذه الدورة، سيتعلم القادة والمديرون في القطاع الحكومي كيفية تسخير تقنيات تعلم الآلة ومعالجة اللغات الطبيعية لتحليل السياسات، وتوقع الاحتياجات، وتخصيص الموارد بكفاءة، وتقديم خدمات استباقية للمواطنين. سنغوص في التطبيقات العملية، بدءاً من أتمتة الإجراءات الروتينية وصولاً إلى بناء نماذج تنبؤية معقدة، مع التركيز بشكل أساسي على الأطر الأخلاقية والحوكمية لضمان استخدام مسؤول وعادل للذكاء الاصطناعي.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- القيادات العليا في الجهات الحكومية وصناع القرار.
- مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في القطاع العام.
- المحللين السياسيين ومخططي الاستراتيجيات الحكومية.
- مديري ومشرفي مشاريع التحول الرقمي.
- المسؤولين عن تطوير الخدمات الحكومية وتجربة المتعاملين.
- المختصين في إدارات البيانات والإحصاء والتقنية.
- أعضاء فرق الابتكار والتطوير المؤسسي في الحكومة.
- الموظفين الحكوميين الطموحين لتطوير مهاراتهم المستقبلية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الوزارات والهيئات الاتحادية والمؤسسات السيادية.
- الحكومات المحلية والبلديات وهيئات تطوير المدن.
- قطاع الخدمات العامة الأساسية (الصحة، التعليم، النقل، الإسكان).
- قطاع الأمن والعدالة وإدارة الطوارئ.
- الهيئات التنظيمية والرقابية الحكومية.
- الشركات المملوكة للدولة والتي تقدم خدمات عامة.
- قطاع المرافق العامة (الكهرباء، المياه، الصرف الصحي).
- المؤسسات الحكومية المعنية بالتخطيط الاقتصادي والتنمية الاجتماعية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات التخطيط الاستراتيجي والسياسات العامة.
- إدارات تقنية المعلومات والتحول الرقمي.
- إدارات تطوير الخدمات الحكومية والابتكار.
- إدارات تحليل البيانات والمعلومات.
- إدارات الموارد البشرية والتطوير الوظيفي.
- إدارات المالية والميزانية.
- إدارات العمليات والتشغيل.
- مكاتب تحقيق الرؤية وإدارة المشاريع.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم المبادئ الأساسية للذكاء الاصطناعي وتقنياته المختلفة كتعلم الآلة والتعلم العميق.
- تحديد الفرص ذات القيمة العالية لتطبيق الذكاء الاصطناعي ضمن إداراتهم.
- تقييم جدوى مشاريع الذكاء الاصطناعي ووضع حالة عمل (Business Case) لتنفيذها.
- فهم الأبعاد الأخلاقية والقانونية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع الحكومي.
- تطبيق أساسيات حوكمة البيانات اللازمة لنجاح مبادرات الذكاء الاصطناعي.
- القدرة على تقييم الحلول التقنية المقدمة من الموردين وفهم قدراتها وحدودها.
- بناء استراتيجية أولية لتبني الذكاء الاصطناعي على مستوى الإدارة أو القسم.
- استخدام أدوات التحليل التنبؤي لدعم عمليات اتخاذ القرار وتخصيص الموارد.
- تصميم خدمات حكومية استباقية وشخصية قائمة على تحليلات الذكاء الاصطناعي.

منهجية الدورة التدريبية:

تتبنى هذه الدورة المقدمة من BIG BEN Training Center منهجية تعليمية تطبيقية ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجات قادة القطاع الحكومي. ندرك أن التحدي لا يكمن فقط في فهم التكنولوجيا، بل في معرفة كيفية دمجها بفعالية ضمن الأطر البيروقراطية والتشريعية القائمة. لذا، ترتكز المنهجية على دراسات حالة واقعية من مدن وحكومات عالمية رائدة في مجال التحول الرقمي، حيث سيقوم المشاركون بتحليل نجاحات وإخفاقات تلك التجارب. تتضمن الدورة ورش عمل تفاعلية لتصميم "نماذج أولية" لخدمات حكومية ذكية، مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم النظرية مباشرة. سيتم التركيز على جلسات المحاكاة التي تطرح معضلات أخلاقية معقدة، مثل التحيز الخوارزمي والشفافية، لتدريب المشاركين على اتخاذ قرارات متوازنة. سيتم تشجيع العمل الجماعي من خلال مشاريع قصيرة تهدف إلى وضع خارطة طريق لتبني الذكاء الاصطناعي في وزارة افتراضية، مما يعزز التعلم من الأقران وتبادل الخبرات المتنوعة من مختلف الجهات الحكومية. إن الهدف ليس تخريج خبراء تقنيين، بل قادة قادرين على قيادة فرق عمل متعددة التخصصات والإشراف على تنفيذ مشاريع الذكاء الاصطناعي بنجاح.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مدخل إلى الذكاء الاصطناعي في السياق الحكومي

- ما هو الذكاء الاصطناعي ولماذا هو مهم للحكومات الآن.
- الفرق بين الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، والتعلم العميق.
- استعراض استراتيجيات الذكاء الاصطناعي الوطنية الرائدة عالمياً.
- تاريخ وتطور الحكومة الإلكترونية وصولاً إلى الحكومة الذكية.
- تحديد مجالات التأثير الرئيسية للذكاء الاصطناعي في القطاع العام.
- فهم مصطلح "البيانات الضخمة" ودورها كوقود للذكاء الاصطناعي.
- تحديات تبني الذكاء الاصطناعي الخاصة بالقطاع الحكومي.

الوحدة الثانية: تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتعزيز الخدمات العامة

- أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) في المهام الحكومية الروتينية.
- استخدام معالجة اللغات الطبيعية (NLP) لتحليل آراء الجمهور والشكاوى.
- تطوير مساعدين افتراضيين (Chatbots) لخدمة المتعاملين على مدار الساعة.
- تخصيص الخدمات الصحية والتعليمية باستخدام تحليلات الذكاء الاصطناعي.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة المدن الذكية والنقل والمرافق.
- استخدام الرؤية الحاسوبية في المراقبة والسلامة العامة.
- نماذج عملية من تطبيقات الذكاء الاصطناعي الحكومية حول العالم.

الوحدة الثالثة: الذكاء الاصطناعي وصنع القرار القائم على البيانات

- الانتقال من اتخاذ القرار المبني على الخبرة إلى القرار المدعوم بالبيانات.
- أساسيات جمع وتنقية وإعداد البيانات للمشاريع الذكية.
- استخدام النماذج التنبؤية لتوقع الطلب على الخدمات وتخصيص الموارد.
- تحليل السياسات وتقييم أثرها باستخدام أدوات الذكاء الاصطناعي.
- تصور البيانات (Data Visualization) لعرض الرؤى بشكل فعال لصناع القرار.
- تحديات جودة البيانات وكيفية التعامل معها في البيئة الحكومية.
- بناء ثقافة مؤسسية تقدر البيانات وتدعم استخدامها.

الوحدة الرابعة: حوكمة وأخلاقيات الذكاء الاصطناعي

- مقدمة إلى مفهوم الحوكمة الخوارزمية (Algorithmic Governance).
- فهم ومعالجة مشكلة التحيز في بيانات وخوارزميات الذكاء الاصطناعي.
- مبادئ الشفافية وقابلية تفسير نماذج الذكاء الاصطناعي (Explainable AI).
- ضمان الخصوصية وأمن البيانات في عصر الذكاء الاصطناعي.
- المسؤولية والمساءلة عند اتخاذ قرارات آلية.
- وضع أطر وسياسات تنظيمية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الحكومة.
- بناء الثقة العامة في استخدام الحكومة للذكاء الاصطناعي.

الوحدة الخامسة: استراتيجية تنفيذ مشاريع الذكاء الاصطناعي

- تحديد المشكلة الحكومية المناسبة لحلها بالذكاء الاصطناعي.
- خطوات بناء خارطة طريق لتبني الذكاء الاصطناعي.
- إدارة مشاريع الذكاء الاصطناعي ودورة حياتها.
- بناء القدرات وتنمية المهارات اللازمة داخل الفريق الحكومي.
- نماذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتسريع التنفيذ.
- قياس العائد على الاستثمار (ROI) والأثر الاجتماعي لمشاريع الذكاء الاصطناعي.
- نظرة على مستقبل الذكاء الاصطناعي الحكومي والذكاء الاصطناعي التوليدي.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن للحكومات الموازنة بين الحاجة إلى الشفافية الخوارزمية ومتطلبات الأمن القومي أو الملكية الفكرية عند استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي في اتخاذ قرارات حساسة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتفرد هذه الدورة التي يقدمها BIG BEN Training Center بكونها مصممة حصرياً لتلبية الاحتياجات والتحديات الفريدة للقطاع الحكومي، فهي لا تقدم شرحاً عاماً عن الذكاء الاصطناعي، بل تغوص في عمق تطبيقاته ضمن سياق الخدمة العامة والمسؤولية المجتمعية. على عكس الدورات التقنية البحتة، تركز دورتنا على بناء الجسر بين القادة الإداريين والخبراء التقنيين، وتزويد صناع السياسات باللغة والأدوات اللازمة لقيادة مبادرات التحول الذكي بثقة. نحن نركز بشكل مكثف على "كيفية" التنفيذ وليس فقط "ماذا" تكون التكنولوجيا. من خلال دراسات الحالة الحكومية الحصرية وورش العمل المخصصة لمحاكاة بيئة العمل الحكومي، يكتسب المشارك رؤى عملية حول التغلب على العقبات البيروقراطية، وإدارة أصحاب المصلحة المتعددين، وبناء حالة عمل مقنعة. الأهم من ذلك، أن الدورة تخصص وقتاً كبيراً لمناقشة الأبعاد الأخلاقية والحوكمية، وهو جانب حاسم غالباً ما يتم تجاهله، مما يضمن أن المشاركين لن يغادروا وهم يعرفون كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي فحسب، بل أيضاً متى ولماذا يجب استخدامه بمسؤولية لبناء الثقة العامة.