CONCEPT

إعداد خارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية



إعداد خارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي في الخدمات الحكومية

العمق التقني: مفاهيمي · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

مقدمة

تواجه الجهات الحكومية ضغوطا لتوظيف الذكاء الاصطناعي في تقليص زمن إنجاز الخدمات واستيعاب الطلب المتزايد وتحسين القرارات، لكن كثيرا منها يطلق تجارب معزولة لا تتوسع أو تضعف ثقة الجمهور. ومن دون خارطة طريق تربط حالات الاستخدام بالجاهزية والحوكمة والتمويل، يتشتت الاستثمار بين تجارب غير مترابطة. تزود هذه الدورة من كور كونسبت القيادات التنفيذية في القطاع العام بمنهجية التخطيط لتبني الذكاء الاصطناعي عبر محفظة الخدمات الحكومية وفق المبادئ والمعايير الدولية. ويختبر المشاركون كل خطوة على حالات من مجالات خدمية متعددة، ويخرجون بخارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي لجهاتهم.

أهداف الدورة

- تقييم جاهزية الجهة للذكاء الاصطناعي في الحوكمة والبيانات والبنية التحتية والمهارات وثقة الجمهور
- تطبيق المبادئ والمعايير الدولية للذكاء الاصطناعي، ومنها إطار OECD والمواصفتان ISO/IEC 38507 وISO/IEC 42001، في وضع حوكمة الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة
- ترتيب أولويات حالات استخدام الذكاء الاصطناعي في محفظة الخدمات حسب القيمة العامة وقابلية التنفيذ والمخاطر
- تنظيم التجارب والتوسع والاستثمارات الممكنة في خارطة طريق مرحلية ذات بوابات اعتماد ومقاييس للمنافع
- تقييم مخاطر العدالة والشفافية والمشتريات قبل استخدام الذكاء الاصطناعي في القرارات الموجهة للمواطنين
- إعداد خارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي بصيغة جاهزة للعرض على قيادة الجهة واعتمادها

الفئة المستهدفة

- القيادات التنفيذية المسؤولة عن تصميم الخدمات العامة وتقديمها
- قادة الحكومة الرقمية والتحول الذين يحددون التوجه التقني لجهاتهم
- الرؤساء التنفيذيون للبيانات والتقنية المسؤولون عن المنصات والبيانات وقدرات الذكاء الاصطناعي
- قادة الاستراتيجية والتخطيط الذين يوائمون المبادرات مع الأهداف والسياسات والميزانيات
- القيادات العليا في السياسات التي تحدد كيفية حوكمة الخدمات والقرارات المؤتمتة
- أعضاء اللجان التنفيذية الذين يعتمدون الاستثمار في البرامج الرقمية وبرامج الذكاء الاصطناعي

محاور الدورة

اليوم الأول: الذكاء الاصطناعي في الخدمات العامة والجاهزية المؤسسية

- أنماط استخدام الذكاء الاصطناعي حكوميا في تقديم الخدمات والإنفاذ والعمليات المساندة
- محركات القيمة العامة وثقة المواطنين في خدمات الذكاء الاصطناعي
- إطار OECD للذكاء الاصطناعي الجدير بالثقة في الحكومة: الممكنات والضوابط والإشراك
- تشخيص الجاهزية المؤسسية باستخدام أبعاد منهجية تقييم الجاهزية من UNESCO
- خط الأساس لنضج الحكومة الرقمية باستخدام مؤشر GovTech Maturity Index

اليوم الثاني: المبادئ والمعايير ونماذج التشغيل

- مبادئ OECD للذكاء الاصطناعي وتوصية UNESCO بشأن أخلاقيات الذكاء الاصطناعي
- انعكاسات الذكاء الاصطناعي على حوكمة مجالس الإدارة والهيئات القيادية وفق ISO/IEC 38507
- تحديد نطاق نظام إدارة الذكاء الاصطناعي وفق ISO/IEC 42001 في جهة عامة
- تقييم أثر أنظمة الذكاء الاصطناعي في الخدمات الموجهة للمواطنين وفق ISO/IEC 42005
- خيارات نموذج تشغيل الذكاء الاصطناعي: المركزي واللامركزي ونموذج المحور والفروع

اليوم الثالث: بناء خارطة الطريق

- رسم رحلة المستفيد من الخدمة لتحديد فرص الذكاء الاصطناعي
- مصفوفة أولويات حالات الاستخدام: القيمة العامة وقابلية التنفيذ والمخاطر
- نموذج الآفاق الثلاثة Three Horizons لترتيب التجارب والتوسع والتحول
- رسم اعتماديات البيانات والبنية التحتية لكل حالة استخدام
- شبكة اعتماديات المنافع Benefits Dependency Network لنتائج الخدمات

اليوم الرابع: قرارات المخاطر والمشتريات والتوسع

- مراجعة العدالة الخوارزمية في قرارات الأهلية والإنفاذ
- ضوابط شراء حلول الذكاء الاصطناعي باستخدام مجموعة أدوات AI Procurement in a Box
- بوابات الانتقال من التجربة إلى التوسع ومعايير الخروج
- أدوات الشفافية العامة: سجلات الخوارزميات وإشعارات الخدمة
- سجل مخاطر خارطة الطريق المتوافق مع ISO 31000

اليوم الخامس: دراسات الحالة وخارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي

- دراسة حالة إدارة الإعانات: الفرز الآلي للأهلية
- دراسة حالة الخدمات البلدية: فرز طلبات المواطنين بالذكاء الاصطناعي
- بطاقة قياس الجاهزية والأولويات لمحفظة خدمات جهة المشارك
- إعداد مسودة خارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي
- مراجعة لجنة تنفيذية والدفاع عن خارطة الطريق

المهارات المكتسبة

- تقييم الجاهزية للذكاء الاصطناعي
- تحليل القيمة العامة
- ترتيب أولويات محفظة الذكاء الاصطناعي
- تسلسل مراحل خارطة الطريق
- حوكمة الذكاء الاصطناعي في القطاع العام
- المساءلة الخوارزمية
- الإشراف على الاستثمار التقني

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي لمحفظة خدمات جهتك، بعد اختبارها أمام لجنة من القيادات النظيرة
- تقيم مقترحات الموردين والفرق الداخلية باختبار موحد للقيمة العامة وقابلية التنفيذ والمخاطر
- تستبق أسئلة الثقة والعدالة والشفافية التي سيطرحها المواطنون وجهات الرقابة على خدمات الذكاء الاصطناعي
- تقارن خيارات خارطة الطريق مع قيادات القطاع العام من دول ومجالات خدمية أخرى

الخاتمة

لا يحسن الذكاء الاصطناعي الخدمات العامة إلا حين يكون تبنيه مرحليا ومحكوما وواضحا للمواطنين المتأثرين به. تنتقل هذه الدورة من تقييم جاهزية الجهة، مرورا بالمبادئ والمعايير ونماذج التشغيل التي تحكم الذكاء الاصطناعي في القطاع العام، وصولا إلى قرارات الأولويات والمشتريات والمخاطر التي تحدد ما إذا كانت التجارب ستتوسع. ويحول اليوم الأخير هذه المعارف إلى خارطة طريق تبني الذكاء الاصطناعي يراجعها الزملاء بصفتهم لجنة تنفيذية، فيمتلك المشاركون خطة قابلة للدفاع عنها أمام قياداتهم.