

# GOV CAMPUS

سلسلة الذكاء الاصطناعي في العمل الحكومي

## إطلاق الإمكانيات الكاملة للذكاء الاصطناعي

استخدام الذكاء الاصطناعي الوكيل في الحكومة

## مقدمة: نحو عصر جديد من الخدمة الحكومية

تخيّل أن مواطنًا يتقدّم بطلب للحصول على رخصة تجارية جديدة. في الماضي، كانت هذه العملية تتطلب زيارات متعددة وإجراءات ورقية طويلة. ثم جاءت الحكومة الإلكترونية لتبسط العملية جزئيًا. أمّا اليوم، فيمكن لوكيل ذكي أن ينجز الطلب بالكامل في خطوة واحدة، من غير تدخل بشري، عبر تنسيق تلقائي بين كل الجهات المعنية.

يمثّل **الذكاء الاصطناعي الوكيلي** نقلة نوعية في العمل الحكومي. فهو لا يقدّم إجابات فحسب مثل أنظمة الذكاء الاصطناعي التقليدية، بل يتخذ قرارات وينفّذ إجراءات ويتعلّم من النتائج.

يقدم هذا الدليل مفهوم الوكلاء الذكيين إلى صُنّاع القرار الحكوميين، موضّحًا القيمة العملية، وحالات الاستخدام، وآليات الحوكمة اللازمة لتبني هذا النوع من الذكاء الاصطناعي بثقة ومسؤولية.

## ما هو الذكاء الاصطناعي الوكيلي؟

### أ. التعريف العام

**الذكاء الاصطناعي الوكيلي** هو جيل جديد من الذكاء الاصطناعي يمكّن الأنظمة من العمل باستقلالية واتخاذ قرارات تنفيذية. بدلاً من انتظار أوامر محددة من الإنسان، يستطيع النظام أن يفهم الهدف، يضع خطة عمل، وينفّذ الخطوات، ويتعلّم من النتائج.

إنه الانتقال من الذكاء الاصطناعي التقليدي الذي "يُحلّل أو يُجيب" إلى ذكاءٍ "يعمل ويُنفّذ ويتكيّف". هذه القدرة على التحليل، والتخطيط، والتنفيذ، والتعلّم المستمر هي ما يمنحه صفة "الوكالة" أو "القدرة على الفعل".

### ب. الوكلاء الذكيون

الوكلاء هم تطبيق عملي لهذا المفهوم. إنهم **كيانات رقمية مستقلة** تعمل نيابةً عن الإنسان أو المؤسسة ضمن صلاحيات محددة.

يمكن لوكيل ذكي أن ينجز مهمة واحدة بسيطة، مثل حجز موعدٍ أو تلخيص تقرير، أو أن يدير سلسلة مهامٍ معقّدة تشمل تحليل البيانات، التنسيق بين أنظمة، واتخاذ قراراتٍ متتابعة.

وكل وكيل يتكوّن عادةً من أربع قدرات رئيسية:

أ. **الفهم والإدراك** – يقرأ النصوص والأوامر بلغةٍ طبيعية ويفهم السياق.

ب. **التخطيط** – يحوّل الهدف العام إلى خطواتٍ منطقية قابلة للتنفيذ.

ج. **التنفيذ والتكامل** – يتفاعل مع أدواتٍ رقمية وأنظمة خارجية عبر واجهات برمجة التطبيقات (APIs).

د. **التعلّم والتحسين** – يُراجع أداءه ويُحسّنه بمرور الوقت.

بهذه المكوّنات، يصبح الوكيل الذكي أقرب إلى “موظفٍ رقمي” قادر على إدارة المهام دون إشرافٍ مباشر.

### ج. الذكاء الاصطناعي الوكيل في الحكومة

عندما يُطبّق هذا المفهوم في القطاع الحكومي، نُطلق عليه **الذكاء الاصطناعي الوكيل الحكومي**. فهو يمكن الجهات العامة من إنشاء وكلاءٍ رقميين يقومون بمهامٍ كانت تتطلّب وقتًا وجهدًا بشريًا كبيرًا، مثل معالجة الطلبات، إعداد التقارير، أو الرد على استفسارات المواطنين. الوكيل الذكي الحكومي يستطيع أن:

- **يفهم التعليمات** الواردة من المواطنين أو الموظفين بلغةٍ طبيعية.
- **يُخطّط ويُنفّذ** الخطوات اللازمة داخل أنظمة مختلفة.
- **يُراجع الأداء** ويرسل إشعاراتٍ عند اكتمال المهمة أو حدوث خلل.

بهذا يصبح الوكيل الذكي عنصرًا تشغيليًا جديدًا داخل المؤسسة، يعمل باستمرار، يُخفّف الأعباء، ويرفع دقّة الخدمات واستدامتها.

**الذكاء الاصطناعي الوكيل لا يلغي دور الإنسان، بل يُعيد تركيزه من التنفيذ الروتيني إلى التفكير الاستراتيجي واتخاذ القرار.**

## متى نستخدم الوكلاء الذكيين؟

استخدام الوكلاء الذكيين قرار استراتيجي. فالوكيل ليس حلاً لكل مهمة رقمية، بل أداة تُستخدم عندما تتطلّب المهمة ذكاءً سياقيًا وقدرة على اتخاذ القرار تتجاوز الأتمتة التقليدية. يمكن تلخيص مبررات استخدامه في أربع حالات رئيسية:

### أ. المهام المعقّدة أو غير المحددة مسبقاً

في بعض الخدمات لا يمكن وضع تسلسل واحد ثابت لأن كل حالة تختلف عن الأخرى. الوكيل الذكي يُحلّل السياق ويتخذ القرار الأنسب لكل حالة.

مثال: معالجة طلبات الدعم الاجتماعي الاستثنائية التي تتطلّب موازنة بين عدّة معايير.

## ب. الحاجة إلى تكامل بين جهات وأنظمة متعددة

عندما تتوزع البيانات بين جهات مختلفة، يستطيع الوكيل الربط بينها وتشغيلها كمنظومة واحدة. مثال: إصدار ترخيص جديد يتطلب موافقات من ثلاث جهات، يمكن للوكيل إتمامها بخطوة واحدة متكاملة.

## ج. في البيانات سريعة التغير أو الطوارئ

في الأزمات، يحتاج القرار إلى سرعة وتحليل لحظي. الوكيل الذكي يتعامل مع تدفق البيانات ويقترح إجراءات فورية أو ينفذها تلقائياً وفق قواعد محددة مسبقاً. مثال: تحليل البلاغات الميدانية أثناء كوارث طبيعية لتوجيه الموارد إلى المواقع الأكثر تضرراً.

## د. في المهام الروتينية المتكررة

عندما تكون العملية محددة ومكررة (مثل مراجعة الطلبات أو إرسال الإشعارات)، يمكن للوكلاء تنفيذها بدقة وسرعة، مما يرفع الإنتاجية ويقلل الأخطاء التشغيلية.

## كيف يعمل الوكيل الذكي؟

بعد أن تعرّفنا على طبيعة الذكاء الاصطناعي الوكيل ومتى يمكن الاستفادة منه، من المهم فهم كيف يعمل هذا الوكيل فعلياً.

فهو يمرّ بدورة تشغيلية تبدأ بتلقّي الهدف وتنتهي بالتعلّم من النتائج، ويعتمد خلال ذلك على مجموعة من الأنماط الذهنية التي تمكّنه من التخطيط، واستخدام الأدوات، ومراجعة قراراته ذاتياً. الفقرات التالية تشرح دورة حياة الوكيل الذكي، وأنماط تفكيره، وكيف يتحوّل النموذج اللغوي إلى وكيل قادر على العمل المستقل داخل بيئة حكومية معقّدة.

### أ. دورة الحياة التشغيلية

1. استلام الهدف أو المهمة: يتلقّى الوكيل الطلب بصيغة طبيعية مثل "أصدر تقريراً عن الإنفاق خلال الربع الأخير".
2. تحليل السياق والفهم: يفهم المقصود، يحدّد البيانات المطلوبة والأنظمة ذات الصلة.
3. تخطيط الخطوات: يصيغ خطة عمل مكوّنة من مهام صغيرة مترابطة (جمع بيانات، تحليل، إعداد تقرير).
4. تنفيذ المهام: يستخدم أدوات رقمية أو يتكامل مع أنظمة حكومية عبر واجهات برمجة التطبيقات لتنفيذ الخطة.

5. **التحقق والمراجعة:** يقارن النتائج بالمعايير المطلوبة ويُراجع الخطوات عند الحاجة.
6. **التعلّم والتحسين:** يسجّل الأداء ويستخلص الدروس لتحسين المهام المستقبلية.

## ب. الأنماط الذهنية للوكيل الذكي

خلال هذه الدورة، يعمل الوكيل وفق ثلاثة أنماط تفكير مترابطة:

- **التخطيط الديناميكي:** يحدّد المسار الأنسب لتحقيق الهدف بناءً على المعطيات، ويمكنه تعديل الخطة أثناء التنفيذ.
- **استخدام الأدوات:** يعتمد على مكتبة من الأدوات الرقمية (محركات بحث، أنظمة مالية، واجهات بيانات) لينجز المهام المتخصصة دون تدخل بشري.
- **المراجعة والتعلم الذاتي:** بعد كل خطوة، يراجع قراراته ويصحّح الأخطاء تلقائياً، مما يقلّل الحاجة إلى الإشراف المستمر.

في الواقع، لا يعمل الوكيل وفق نمطٍ واحدٍ فقط، بل **يجمع بين التخطيط، واستخدام الأدوات، والتعلم الذاتي بشكلٍ متزامن**. فحين يخطط، يستدعي الأدوات المناسبة، ويُقيّم قراراته في الوقت نفسه. هذه **المرونة العقلية المتكاملة** هي ما تميز الوكيل الذكي عن الأنظمة الآلية التقليدية.

## ج. من “نموذج لغوي” إلى “وكيل ذكي”

النموذج اللغوي الكبير (LLM) هو المحرك الذي يفهم اللغة، لكنّه يصبح “وكيلاً ذكياً” فقط عندما يُزوّد بالقدرات التالية:

- **ذاكرة عمل** لحفظ سياق المهمة.
- **وصول إلى أدوات خارجية** (API / أنظمة حكومية).
- **قدرة على التخطيط الذاتي** واتخاذ القرارات الجزئية.
- **نظام مراقبة** يضمن ألا يتجاوز الصلاحيات المحددة له.

بهذه العناصر، يتحوّل الذكاء الاصطناعي من أداة تحليل إلى كيانٍ تنفيذيّ رقمي قادر على إنجاز مهامٍ كاملة بأمان وفعالية.

## دور الوكلاء الذكيين في تحسين الأداء الحكومي

### أ. سدّ الفجوة بين الأتمتة والذكاء

الأنظمة الحكومية الرقمية التقليدية تُنفذ مهام محددة سلفًا وفق سيناريوهات ثابتة. أما الوكيل الذكي فيتميّز بالقدرة على الفهم، والتحليل، والتخطيط، والتنفيذ المستقل. بهذا، ينتقل دور الحكومة من الاستجابة إلى الاستباق، ومن الخدمة اليدوية (أي بحاجة إلى تدخل بشري) إلى الخدمة المؤتمتة بالكامل.

### ب. معالجة البيروقراطية المؤسسية

الخدمات الحكومية متشابكة وتتطلب تنسيقًا بين عدة جهات. الوكيل الذكي يعمل كمنسق رقمي يربط الأنظمة ويجمع البيانات ويكمل المعاملة من البداية إلى النهاية. مثال: إصدار رخصة تجارية يتطلب موافقات من البلدية، الدفاع المدني، والضرائب. الوكيل الذكي ينسق بينها تلقائيًا.

### ج. رفع كفاءة الموظفين

يقضي الموظفون وقتًا طويلًا في إدخال البيانات، مراجعة الطلبات البسيطة، وإرسال الإشعارات. يستطيع الوكيل الذكي أن يتولى هذه المهام، مما يتيح للموظفين التركيز على التحليل، التخطيط، والسياسات.

### د. تحسين تجربة المواطن

الوكيل الذكي يجعل التعامل مع الحكومة مباشرًا وبسيطًا، متاحًا 24 ساعة في اليوم عبر القنوات الرقمية. المواطن يمكنه الاستعلام، التقديم، أو المتابعة في لحظات، مما يعزز الثقة والرضا.

### هـ. استمرارية الخدمات في الأزمات

في حالات الطوارئ أو الضغط الكبير، يمكن للوكلاء العمل بلا توقف، ومعالجة آلاف الطلبات في وقت واحد. مثال: أثناء جائحة كورونا، كان يمكن لوكلاء ذكيين إدارة طلبات تصاريح الحركة للأطباء والمتطوعين تلقائيًا.

## أمثلة على حالات عملية في العمل الحكومي

بعد أن استعرضنا القيمة العامة للوكيل الذكي في تحسين الكفاءة والشفافية وجودة الخدمات، يصبح من المهم رؤية كيف تُترجم هذه القيمة إلى تطبيقات واقعية داخل الحكومة. تُظهر التجارب أن الوكلاء الذكيين يمكن توظيفهم في معظم مجالات العمل الحكومي، من الخدمات التشغيلية اليومية إلى القرارات التحليلية الاستراتيجية. وفيما يلي مجموعة من **الحالات النموذجية** التي توضح الأدوار العملية التي يمكن للوكلاء الذكيين أدائها ضمن الإدارات والهيئات الحكومية.

### أ. إدارة التراخيص والخدمات

يتولى الوكيل الذكي معالجة طلبات التراخيص أو الخدمات من البداية إلى النهاية، يقوم بـ:

- استلام الطلب والتحقق من البيانات والشروط.
- التنسيق بين الجهات المعنية إلكترونياً.
- إصدار الترخيص النهائي ومتابعة حالة المعاملة.

**النتيجة:** تقليص زمن المعاملة من أيام إلى دقائق وتحسين دقة التنفيذ.

### ب. الدعم الاجتماعي

يُحلّل الوكيل بيانات المتقدمين ويقارنها بمعايير الاستحقاق ليحدّد الأولويات بدقة وحيادية.

**الفائدة:** تقليل التحيز وضمان الشفافية في قرارات الدعم.

**مثال:** تقييم طلبات المساعدات المالية أو الإسكانية وفق معايير العدالة الاجتماعية دون تدخل بشري مباشر.

### ج. الطوارئ والاستجابة السريعة

يُراقب الوكيل البيانات الميدانية والبلاغات لحظة بلحظة، ويُساعد في اتخاذ القرار الفوري لتوزيع الموارد.

**الفائدة:** رفع كفاءة الاستجابة وتقليل زمن التدخل.

**مثال:** تحليل البلاغات أثناء الكوارث الطبيعية لتوجيه فرق الإنقاذ إلى المناطق ذات الأولوية القصوى.

### د. إدارة الموارد والبيانات

يُحلّل الوكيل التقارير التشغيلية والمالية لتحديد فرص التحسين وترشيد الإنفاق.

**الفائدة:** دعم القيادات الحكومية بقرارات مبنية على البيانات بدلاً من الحدس.

**مثال:** رصد أنماط الإنفاق في المشاريع الكبرى واقتراح إعادة توزيع الميزانيات لرفع الكفاءة.

## ٥. تحسين تجربة المستخدم الحكومية

يُقدّم الوكيل تجربة رقمية متكاملة للمواطن من خلال التفاعل الفوري عبر مختلف القنوات.

**الفائدة:** تسهيل الوصول إلى الخدمات وتعزيز رضا المتعاملين.

**مثال:** الرد على الاستفسارات المعقّدة وتوجيه المواطن مباشرة إلى الجهة المختصة أو الخدمة المناسبة

خلال ثوانٍ.

## تطبيقات عملية لاستخدام الوكيل الذكي في القطاع الحكومي

يقدم هذا القسم أمثلة لأوامر الذكاء الاصطناعي المرتبطة بالوكيل الحكومي مرتبطة بالوظائف الحكومية المختلفة. يجب تخصيص كل أمر حسب السياق المطلوب واستخدام الأدوات المناسبة.

### 1. دعم اتخاذ القرار والتنفيذ

المثال	المستندات المطلوبة	القيمة المضافة
"بصفتك وكيلاً ذكياً للدعم التنفيذي، استعرض تقارير المشاريع الثلاثة الماضية واستخلص خمس فرص لتحسين الأداء في الربع المقبل. استخدم بيانات التكلفة والجدول الزمني والنتائج وحدد العوامل الأكثر تأثيراً."	تحميل تقارير الأداء، قواعد بيانات داخلية، وأي ملفات ذات صلة.	تسريع اتخاذ القرارات الصعبة عن طريق جمع المعلومات من عدة مصادر وتحليلها لتقديم اقتراح واضح.
"راجع تقرير التدقيق الداخلي وحدد ثلاث نقاط ضعف رئيسية مع اقتراحات عملية لكل منها، مع تحديد الإدارة المسؤولة عن المعالجة."	ملفات التدقيق أو التقييم بصيغة PDF أو Word.	تحليل تدقيق أو تقييم ومساعدة القيادة في تحديد الإجراءات التالية.

## 2. تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين

المثال	المستندات المطلوبة	القيمة المضافة
"كوكيل ذكي لمركز خدمة العملاء، حلل شكاوى المواطنين خلال الربع الأخير وحدد أكثر ثلاث مشاكل متكررة مع مقترحات للتطوير."	بيانات التغذية الراجعة، سجلات الطلبات، أية وثائق ذات صلة.	فهم احتياجات المواطنين وتقديم حلول حلول تناسب كل حالة بسرعة وسهولة.
"كوكيل ذكي لبوابة الخدمات الحكومية، استقبل سؤال المواطن حول الإجراءات اللازمة لتجديد الرخصة التجارية وحدد الخطوات المطلوبة، ثم ارشد المستخدم إلى الصفحة المناسبة."	الوصول إلى قواعد بيانات الأسئلة المتكررة ومعلومات الخدمات.	توفير إجابات دقيقة على الاستفسارات المعقدة وربط المواطنين بالجهة المختصة.

## 3. إدارة المعرفة والتنظيم الداخلي

المثال	المستندات المطلوبة	القيمة المضافة
"كوكيل ذكاء اصطناعي للمعرفة المؤسسية، صنف الملفات والمعلومات حسب الموضوع، وحدد أين توجد الفجوات التي تحتاج إلى تحديث."	قواعد بيانات داخلية، أرشيفات المعرفة، محاضر الاجتماعات.	تنظيم المعلومات داخل المؤسسة وتسهيل الوصول إليها بسرعة عند الحاجة.
"كوكلاء يعملون معاً، أنشئوا تقريراً يوضح حالة مشروع X، المخاطر، التقدم، والموارد المطلوبة، مع اقتراحات لتحسين العمل."	ملفات إدارة المشاريع وجداول الزمن.	دعم فرق المشروع في متابعة المهام والتقارير.

## أمثلة من التجارب العالمية

اعتمدت عدة حكومات حول العالم على الوكلاء الذكيين لتحسين خدماتها العامة وجعلها أكثر سرعة وكفاءة. فيما يلي أبرز التجارب التي توضح كيف يمكن لهذه التقنية أن تعيّر طريقة عمل المؤسسات الحكومية.

### إستونيا – Bürokratt:

إستونيا من أوائل الدول التي جعلت الحكومة تعمل عبر وكلاء ذكاء اصطناعي موحدة. أنشأت الحكومة منصة وطنية تُسمى Bürokratt، وهي نقطة دخول واحدة لجميع الخدمات الحكومية. يستطيع المواطن من خلالها إتمام معاملاته المختلفة مثل تسجيل الشركات أو دفع الضرائب أو تجديد التراخيص من مكان واحد فقط.

كل جهة حكومية لديها أنظمتها الخاصة، لكن الوكيل الذكي يربطها معاً ويكمل الإجراءات تلقائياً. كل مواطن يستخدم هوية رقمية وطنية لتسجيل الدخول بأمان، ويمكنه توقيع المستندات إلكترونياً دون الحاجة للحضور الشخصي.

### الفائدة:

تُنجز الخدمات بسرعة وبدون تكرار للمعلومات، وكل خطوة تُسجّل تلقائياً في سجل إلكتروني شفاف يُمكن مراجعته عند الحاجة.

### الدروس من التجربة:

- الهوية الرقمية الموثوقة أساس نجاح النظام.
- المنصة الواحدة تقلل الوقت والجهد للمواطنين.
- تسجيل كل خطوة يعزز الثقة والشفافية.

### سنغافورة – VICA و LifeSG:

في سنغافورة، تم تطوير وكيلين رئيسيين لدعم المواطنين: VICA، وهو مساعد افتراضي يجيب على الأسئلة ويقدم الدعم الفوري، و LifeSG، تطبيق شامل يجمع أكثر من 100 خدمة حكومية في واجهة واحدة.

الوكيل الذكي في سنغافورة لا يقدم معلومات فقط، بل يساعد المواطن في تنفيذ الخدمة كاملة. على سبيل المثال، عندما يُرزق مواطن بطفل جديد، يمكنه عبر التطبيق تسجيل المولود، والحصول على شهادة الميلاد، وتحديث بيانات الضرائب، من خلال محادثة واحدة مع الوكيل.

## الفائدة:

كل ما يحتاجه المواطن موجود في مكان واحد، بلغة بسيطة وسهلة الاستخدام، دون الحاجة لمعرفة أي جهة مسؤولة عن الخدمة.

## الدروس من التجربة:

- تصميم الخدمات من وجهة نظر المستخدم، وليس من هيكل الجهة الحكومية.
- التعاون بين الوزارات يجعل تجربة المواطن أكثر سلاسة.
- تعدد قنوات الوصول (تطبيق، محادثة، موقع إلكتروني) يضمن شمولية الخدمات للجميع.

## المملكة المتحدة – GOV.UK Chat:

في المملكة المتحدة، طوّرت الحكومة مساعداً رقمياً يُسمّى GOV.UK Chat. يستخدم الذكاء الاصطناعي لمساعدة المواطنين في البحث عبر مئات الآلاف من صفحات المعلومات الحكومية. يمكن للمستخدم كتابة سؤال بلغة طبيعية مثل: “كيف أجد جواز السفر؟”، فيفهم الوكيل المقصود ويعرض الجواب من المصدر الرسمي مباشرة. تم إطلاق الخدمة بشكل تجريبي مع التركيز على حماية البيانات والخصوصية، ويتم تطويرها تدريجياً بناءً على ملاحظات المستخدمين.

## الفائدة:

البحث أصبح أسرع وأكثر دقة، والمواطن يجد ما يحتاجه دون التنقل بين صفحات كثيرة أو انتظار الرد من مراكز الاتصال.

## الدروس من التجربة:

- البدء بمشروعات تجريبية صغيرة مفيد لاختبار الفكرة.
- التحسين المستمر يرفع جودة التجربة مع الوقت.
- الخصوصية والأمان يجب أن يكونا أولوية منذ البداية.

توضح هذه التجارب أن الوكلاء الذكيين ليسوا فقط أداة تقنية، بل نموذجاً جديداً لإدارة الحكومة الحديثة، يعتمد على السرعة، الوضوح، والمواطنة الرقمية الكاملة.

## الحوكمة والمخاطر في استخدام الوكلاء الذكيين

تبتني الوكلاء الذكيين في الحكومة ليس مجرد مشروع تقني، بل **قرار حوكمي** يتطلب وضوحاً في الأدوار والمسؤوليات والرقابة. فكلما زادت درجة استقلالية الوكيل، زادت الحاجة إلى ضوابط دقيقة.

### أ. الشفافية والمساءلة

يجب أن تكون كل خطوة ينفذها الوكيل **موثقة وقابلة للتدقيق**. يجب على المؤسسات أن تُنشئ سجلات رقمية توضح كيف اتخذ الوكيل قراراته وما البيانات التي اعتمد عليها. هذه السجلات ضرورية للمساءلة ولتصحيح الأخطاء عند الحاجة.

### ب. تحديد الصلاحيات بوضوح

الوكيل لا ينبغي أن يُمنح صلاحيات مفتوحة. يتم تعريف نطاق عمله بوضوح من حيث المهام، الجهات، والبيانات التي يمكنه الوصول إليها. أي تجاوز لهذا النطاق يجب أن يوقف العملية فوراً ويعيدها إلى المراقبة البشرية.

### ج. الإشراف البشري

حتى في أكثر الأنظمة تطوراً، يجب أن يبقى **العنصر البشري في دائرة القرار**. الإشراف لا يعني التدخل في كل خطوة، بل مراقبة الأداء والتدقيق في النتائج الحرجة مثل القرارات المالية أو القانونية.

### د. حماية البيانات والخصوصية

يجب أن تُدرّب الوكلاء على استخدام البيانات الحكومية ضمن معايير الخصوصية الوطنية والدولية، وأن تُراقب طلبات الوصول والتخزين بشكلٍ مستمر لتجنب التسريب أو إساءة الاستخدام.

### هـ. إدارة المخاطر والاعتماد

ينبغي للحكومة أن تنشئ **إطار اعتماد للوكلاء الذكيين**، بحيث لا يُسمح لأي وكيل بالعمل قبل اجتياز اختبارات الأمان والدقة والموثوقية، تماماً كما تُعتمد الأنظمة الحكومية الكبرى قبل التشغيل. ولتطبيق هذا التحول عملياً، يجب اتباع خارطة طريق واضحة كما يلي.

# خارطة الطريق لاستخدام الوكلاء الذكيين في الحكومة

التحوّل إلى استخدام الوكلاء الذكيين لا يتم دفعة واحدة، بل عبر **خطة تدريجية** تتكوّن من خمس مراحل رئيسية:

## 1. التقييم والاستعداد

- تحديد المجالات الأكثر قابلية للأتمتة الذكية.
- تقييم الجاهزية التقنية، وتوافر البيانات، ومستوى النضج الرقمي.
- إشراك فرق التحول الرقمي ومكاتب الذكاء الاصطناعي منذ البداية.

## 2. تصميم النطاق والحوكمة

- تحديد الأهداف بدقة (تحسين خدمة، تقليل وقت المعاملة، رفع الكفاءة).
- صياغة سياسات الحوكمة والإشراف البشري.
- تحديد معايير الأداء والمساءلة قبل بدء التشغيل.

## 3. بناء النموذج التجريبي

- البدء في وحدة صغيرة أو خدمة محددة ذات أثر واضح وسهل القياس.
- اختبار قدرات الوكيل على الفهم، التنفيذ، والتفاعل مع الأنظمة.
- توثيق النتائج لتكرارها في قطاعات أخرى.

## 4. التوسع المؤسسي

- بعد نجاح المشروع التجريبي، يتم توسيع التطبيق تدريجياً إلى وحدات أخرى.
- تدريب الموظفين على العمل مع الوكلاء بدل العمل ضدهم.
- بناء مراكز تميز داخل الوزارات لمتابعة الأداء وتبادل الخبرات.

## 5. التحسين المستمر والتكامل

- استخدام مؤشرات الأداء (السرعة، الدقة، رضا المستخدمين) لتطوير النماذج.
- دمج الوكلاء مع مبادرات البيانات الوطنية والمنصات المشتركة.
- تحديث معايير الحوكمة كلما تطوّرت القدرات التقنية.

## نحو إدارة حكومية معززة بالذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي الوكيلى ليس مجرد نقلة تقنية، بل هو تحوّل في طريقة التفكير والإدارة داخل الحكومة. إنه يتيح لنا الانتقال من التعامل مع الذكاء الاصطناعي كمساعدٍ منفصل، إلى التعاون معه كشريكٍ تنفيذي قادر على الفهم، التخطيط، والتنفيذ الذاتي.

إتقان فهم هذا المفهوم واستخدامه بذكاء يمكّنكم من:

- ✓ إعادة تصميم العمل الحكومي ليصبح أكثر مرونة واستجابة وابتكارًا.
- ✓ تحرير الموارد البشرية من المهام التشغيلية وتوجيهها نحو التفكير الاستراتيجي وصنع القرار.
- ✓ تعزيز الكفاءة وجودة الخدمات العامة عبر استخدام وكلاء رقميين يعملون باستمرار وبدقة متناهية.
- ✓ بناء حكومة استباقية تتعلّم من بياناتها وتتكيف مع الواقع بسرعة وفعالية.

ابدأوا اليوم بتخيّل كيف يمكن لوكيلى ذكي أن يدعم فرقكم أو مؤسساتكم في مهمة واحدة بسيطة — تحليل تقرير، إعداد ملخص، أو متابعة معاملة.

راقبوا كيف يمكن لهذه البداية الصغيرة أن تغيّر طريقة عملكم بأكملها. إن تبني الذكاء الاصطناعي الوكيلى لا يتطلب ثورة تقنية بقدر ما يتطلب شجاعة قيادية ورغبة في التجريب والتعلّم المستمر.

المستقبل الإداري لا يُدار بالبرمجة، بل بالفهم، والخيال، والقيادة الذكية. وكل خطوة صغيرة نحو دمج الذكاء الاصطناعي في الإدارة الحكومية، هي خطوة نحو حكومة أكثر جاهزية وذكاءً وإنسانية.

# GOV CAMPUS

## تواصل معنا

نعمل في Gov Campus على تمكين القادة وصنّاع القرار من بناء حكومات جاهزة للمستقبل، من خلال أبحاث رائدة، وأدلة تطبيقية، وبرامج تدريبية مصمّمة خصيصًا لتسريع تبني الذكاء الاصطناعي في العمل الحكومي.

للاستفسارات أو لمعرفة المزيد عن برامجنا ودوراتنا في مجال الذكاء الاصطناعي الحكومي، يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني: [info@govcampus.org](mailto:info@govcampus.org)

## أعدّ هذا الدليل فريق Gov Campus بقيادة:

- د. يسار جرّار | [yasar@govcampus.org](mailto:yasar@govcampus.org)
- لين الحناينة | [leen@govcampus.org](mailto:leen@govcampus.org)

لمعرفة المزيد عن Gov Campus ، امسح رمز الاستجابة السريعة.

