

"CHATGPT" تقنية ثورية في عالم الخدمات والمؤسسات الحكومية

استعراض لآفاق توظيف الذكاء الاصطناعي التحدثي في المؤسسات الحكومية

تأليف وإعداد: د. أحمد الطراونة

الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الأولى، © 2023

"CHATGPT" REVOLUTIONARY TECH IN THE GOVERNMENT SERVICES WORLD AND INSTITUTIONS

Review of Prospects for employing Conversational AI in Government Institutions

Author: Dr. Ahmad Al Tarawneh

United Arab Emirates, First Edition, © 2023



”

إهداء DEDICATION

أهدي هذا الكتاب لدولة الإمارات العربية المتحدة، وأخص بالذكر إمارة دبي التي اعتبرها وطناً كما يعتبرها الكثير غيري من حملة الجنسيات المختلفة التي تنيف عن المائتي جنسية. كما أقدم عملي هذا للقادة العظماء الذين سخرُوا حياتهم لبناء أسس متينة لتتكئ عليها نحن وأجيالنا القادمة، ولشرطة دبي التي تسعى بشكل دؤوب وعلى الدوام لجعل مدينة دبي واحدة من آمن مدن العالم.

I dedicate this book to the UAE, my home as well as the home of more than 200 nationalities; its great leaders who devoted their lives building a solid foundation for us and the future generations; and to Dubai Police that continuously strives to make the city one of the safest places in the world.

مقدمة FOREWORD

في عالم اليوم المتسارع، تتزاحم التقنيات الثورية وتتنافس فيما بينها، وتلعب التكنولوجيا دورًا حاسمًا في الطريقة التي تتفاعل بها الحكومات مع مواطنيها ونوع وطريقة تقديم الخدمات الحكومية فيها. وحكومة دبي ليست استثناءً، فلطالما كانت في طليعة من يتبنى التقنيات الجديدة والرائدة، وحريصة على دعم أي فرصة مبتكرة لتحسين نوعية الحياة لمواطنيها، وساعية إلى ترسيخ مكانتها كمركز للابتكار والإبداع على المستوى العالمي.

ولعل إحدى هذه التقنيات التي يُتوقع أن تحظى باهتمام كبير من أي حكومة تسعى لتحقيق الريادية (وفي مقدمتهم حكومة دبي)، تقنية ChatGPT، وهو نموذج لغة برمجة يعتمد على ذكاء اصطناعي متقدم للغاية طورته شركة OpenAI.

يملك ChatGPT القدرة الكامنة على إحداث ثورة في طريقة تفاعل المؤسسات الحكومية مع مختلف مكونات المجتمع وتقديم مختلف الخدمات. وتستخدم هذه التقنية إمكانيات متقدمة لمعالجة اللغة الطبيعية لفهم مجموعة واسعة من الأسئلة والاستفسارات والرد عليها، مما يوفر إجابات سريعة ودقيقة لأكثر المشكلات تعقيدًا. ويوفر الدعم الكبير لمختلف الغرف المؤسسة (غرفة الأفراد، غرفة العمليات، غرفة التقنيات، غرفة الموارد، غرفة الشراكات، .. إلخ)، والذي يمكن أن يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات الإدارية بشكل كبير، وتقليل أوقات الانتظار للمتعاملين، وتوفير تجربة أكثر تخصيصًا وسلسلة لمن يبحثون عن المعلومات أو المساعدة

وبالتالي سنعمل في هذا الكتاب على تقديم رؤى وآفاق مستقبلية لمختلف الحكومات الرائدة، وفي مقدمتها **حكومة دبي**، لتوظيف إمكانيات **ChatGPT** واستكشاف طرق عملية لدمج هذه التكنولوجيا في مؤسساتها المختلفة لتعزيز مستوى الخدمات المقدمة للسكان والمقيمين. ابتداءً من تبسيط الإجراءات والعمليات الإدارية وليس انتهاءً بتوفير معلومات **لحظية / شبه لحظية** " في الوقت الفعلي" عن أحوال حركة المرور وتحديثات الطقس وغير ذلك، وبالتالي فإن التطبيقات المحتملة لتوظيف **ChatGPT** في أي حكومة تسعى لتحقيق الريادية (**كحكومة دبي**) لا حدود لها تقريبًا.

بالإضافة إلى ذلك، سنحاول أن نستكشف أيضًا طرقًا لاستخدام **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية لتحسين الوصول إلى المعلومات لمواطنيها والمتعاملين، خاصة لأولئك الذين قد يكون لديهم وصول محدود إلى مصادر المعلومات التقليدية، مثل كبار السن أو ذوي الهمم.

ومع ذلك، فإن تطبيقات واستخدام **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية لا يخلو من التحديات. التي يجب معالجة مخاوف الخصوصية والأمان لضمان حماية معلومات المتعاملين.

بالإضافة إلى ذلك، يجب الاستعانة بالخبراء والمختصين، وعقد الشركات، وإطلاق المشاريع، وتوفير التدريب المناسب والدعم لكل من الموظفين والمتعاملين لضمان الانتقال السلس إلى هذه التكنولوجيا الجديدة.

سيبحث هذا الكتاب في الإمكانيات المثيرة لـ **ChatGPT** في أي حكومة تسعى لتحقيق الريادية (**كحكومة دبي**) ويستكشف الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها استخدام هذه التكنولوجيا لتحسين

الخدمات العامة وتحسين نوعية الحياة للسكان والمقيمين. وسوف نتعمق في طياته أيضًا في التحديات والاعتبارات التي تأتي مع تطبيق وتوظيف تقنية ChatGPT في المؤسسات الحكومية ونستكشف كيف يمكن لهذه الحكومات ومؤسساتها بشكل عام والمؤسسات الحكومية بشكل خاص التأهب والاستعداد للتغلب على هذه العقبات وتحقيق فوائد هذه التكنولوجيا بشكل كامل.

وفي ختام هذه المقدمة، بقي لنا أن نشير إلى أن استخدام ChatGPT في المؤسسات الحكومية لديه القدرة على إحداث ثورة حقيقية في الطريقة التي تقدم بها هذه المؤسسات الخدمات إلى المتعاملين وتتفاعل معهم، من خلال توفير معلومات سريعة ودقيقة ويمكن الوصول إليها في كل مكان وزمان، مع التأكيد أن تقنية ChatGPT الواعدة تتمتع بالقدرة على تحسين نوعية حياة الناس وإنشاء حكومة أكثر كفاءة وفعالية.

أحمد الطراونة

خبير التحول الرقمي والتقنيات المزعزة

"ChatGPT" تقنية ثورية في عالم الخدمات والمؤسسات الحكومية

"ChatGPT" Revolutionary Tech in the Government Services world and Institutions

د. أحمد الطراونة

القسم الأول: "ChatGPT" واستخداماته في المؤسسات العامة

"ChatGPT" مفتاح لثورة نوعية في عمل المؤسسات
الحكومية في دبي والعالم

*"ChatGPT" Key to a qualitative revolution in the work of government
institutions*

في عالم اليوم سريع الخطى، تتقدم التكنولوجيا بسرعة، وتتطور الطرق التي نتواصل بها باستمرار،
ChatGPT، روبوت دردشة ذكي، لديه إمكانيات واعدة في إطلاق تحويل جذري للمؤسسات الحكومية
وإفادة العديد من القطاعات مثل التعليم والرعاية الصحية والخدمات العامة والسياحة.

ChatGPT هي تقنية متطورة **cutting-edge technology** لديها القدرة على إحداث ثورة في
طريقة عمل المؤسسات الحكومية. يوفر برنامج الدردشة المتقدم هذا وسيلة اتصال مبسطة وفعالة،
مما يجعله أداة أساسية لمجموعة متنوعة من القطاعات. يمكنه استخدامه المبتكر للذكاء الاصطناعي
من تقديم المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يقلل العبء على مراكز الاتصال وتحسين
أوقات الاستجابة.

مع قدرة **ChatGPT**، يمكن للحكومات تقديم المساعدة والدعم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع
للسكان والمقيمين، على سبيل المثال، يمكن للطلاب استخدام **ChatGPT** للوصول إلى موارد التعليم

وطرح الأسئلة الأكاديمية. وبالمثل، يمكن للمرضى الحصول على دعم طبي فوري وتحديد المواعيد من خلال **ChatGPT**، مما يقلل من وقت الانتظار ويجعل الرعاية الصحية أكثر كفاءة.

كما يمكن لـ **ChatGPT** أيضًا تحسين الخدمات العامة من خلال توفير ردود فورية على الاستفسارات والشكاوى والتعليقات. على سبيل المثال: يمكن للسكان والمقيمين استخدام **ChatGPT** للإبلاغ عن حفرة على الطريق أو التسجيل للحصول على جواز سفر جديد. يمكن أن يساعد ذلك المؤسسات الحكومية على تبسيط خدماتها وتحسين رضا المتعاملين.

والسياحة قطاع آخر يمكن أن يستفيد من **ChatGPT**. يمكن للسياح استخدام **ChatGPT** للتعرف على مناطق الجذب المحلية وحجز الفنادق وتلقي نصائح السفر. هذا يمكن أن يخلق تجربة سلسلة للسياح ويعزز صناعة السياحة في بلد معين.

كما تعد الحماية والأمن الاجتماعي أيضًا قطاعًا مهمًا يمكن لـ **ChatGPT** المساعدة فيه. يمكن للسكان والمقيمين استخدام **ChatGPT** للإبلاغ عن حوادث العنف أو طلب المساعدة الطارئة، فيمكن أن يساعد ذلك الحكومات على الاستجابة لحالات الطوارئ بسرعة وحماية رفاة السكان.

حالات استخدام عالمية:

فيما يلي عدد من حالات الاستخدام العالمية كمثال لتوظيف **ChatGPT** في مختلف قطاعات

العمل والخدمات الحكومية:

في قطاع التعليم: في الهند India، قامت وكالة الاختبارات الوطنية National Testing Agency

بـتوظيف ChatGPT لتقديم مساعدة فورية للطلاب الذين لديهم أسئلة حول امتحاناتهم. وقد أدى ذلك إلى تقليل العبء على مراكز الاتصال وتحسين كفاءة نظام دعم NTA.

في مجال السلامة العامة: وظفت New York Police Department إدارة شرطة

نيويورك ChatGPT للمساعدة في خدمات الطوارئ. يمكن للمقيمين استخدام ChatGPT للإبلاغ عن الحوادث وتقديم المعلومات للشرطة وطلب المساعدة. وقد أدى ذلك إلى تحسين أوقات الاستجابة وتبسيط التواصل بين السكان والشرطة.

في مجال الاستدامة البيئية: قامت San Francisco Public Utilities Commission

لجنة المرافق العامة في سان فرانسيسكو بتوظيف ChatGPT لمساعدة السكان في جهود إعادة التدوير. يمكن للمقيمين استخدام ChatGPT للتعرف على إرشادات إعادة التدوير وجدولة عمليات الالتقاط وتلقي معلومات حول تقليل النفايات. وقد أدى ذلك إلى زيادة معدلات إعادة التدوير وتعزيز الاستدامة البيئية.

وفي مجال تحسين خدمة المتعاملين: ففي الولايات المتحدة United States، قام

Bank of America بتوظيف ChatGPT لتزويد المتعاملين بالمساعدة الفورية في استفساراتهم المصرفية، وقد أدى هذا إلى تقليل أوقات الانتظار وتحسين رضا المتعاملين.

كما أن أحد الأمثلة الممتازة لتطبيقات ChatGPT قد تكون موجودة في القريب العاجل في حكومة

دبي Dubai Government، حيث يمكن دمج تقنية ChatGPT في مختلف المؤسسات الحكومية في

حكومة دبي، مثل هيئة الطرق والمواصلات وهيئة كهرباء ومياه دبي، وبلا شك **شرطة دبي** أيضاً، حيث يمكن أن يستخدم **ChatGPT** لتقديم الدعم وإدارة الخدمات وتبسيط إجراءات الخدمات للمتعاملين، وتعتبر قدرته على تقديم ردود فورية على الاستفسارات والشكاوى والتعليقات ذات قيمة خاصة للسكان والمقيمين، الذين يحتاجون غالباً إلى خدمات سريعة وفعالة.

وسيسمح ذلك إلى الوصول إلى تجربة متعاملين أعلى جودة وأكثر كفاءة وخالية من المتاعب للمقيمين والسياح، إحدى الفوائد الرئيسية لـ **ChatGPT** هي تعدد استخداماته. من التعليم إلى الرعاية الصحية والخدمات العامة والسياحة، يمكن لـ **ChatGPT** تحسين تجربة المستخدم في مجموعة متنوعة من القطاعات.

كما يمكن أن يكون لاستخدام **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية تأثير كبير على سعادة السكان ورفاههم. من خلال توفير تجربة سلسلة وسهلة الاستخدام، يمكن أن يساعد **ChatGPT** في تقليل التوتر والقلق المرتبطين بالتنقل في الخدمات الحكومية. وهذا بدوره يمكن أن يعزز علاقة أكثر إيجابية بين السكان وحكومتهم، مما يعزز الشعور بالثقة والتعاون.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد تطبيق **ChatGPT** أيضاً في تعزيز الابتكار والتقدم. من خلال الاستفادة من هذه التكنولوجيا المتطورة، يمكن للمؤسسات الحكومية مواكبة عالم التكنولوجيا سريع الخطى، والبقاء في الطليعة وتعزيز ثقافة الابتكار.

وبشكل عام، يعد **ChatGPT** عامل تغيير قواعد اللعبة بالنسبة للمؤسسات الحكومية. إن تعدد استخداماته وكفاءته وسهولة استخدامه يجعله أداة لا تقدر بثمن لتحسين الخدمات في مجموعة متنوعة من القطاعات. من خلال تبني هذه التكنولوجيا المبتكرة، يمكن للحكومات في جميع أنحاء العالم تعزيز التقدم وتزويد مواطنيها بأعلى مستوى ممكن من الخدمة.

وبالتالي نستطيع أقول بأن **ChatGPT** لديه القدرة على إحداث ثورة في المؤسسات الحكومية وإفادة مختلف القطاعات، ويتمتع بالقدرة على تحويل المؤسسات الحكومية وإفادة العديد من القطاعات، فيمكن لتطبيقاته العديدة في التعليم إلى الرعاية الصحية والخدمات العامة والسياحة والرعاية والأمن الاجتماعي، كما يمكن لـ **ChatGPT** تعزيز رفاهية وسعادة السكان والمقيمين، ويجب أن تتبنى الحكومات في جميع أنحاء العالم هذه التكنولوجيا المبتكرة لجعل الخدمات أكثر كفاءة وفعالية وسهولة في الاستخدام.

في الختام، يعد **ChatGPT** عامل رئيسي لتغيير قواعد اللعبة **game-changer** بالنسبة للمؤسسات الحكومية، كما أن تعدد استخداماته وكفاءته وسهولة استخدامه يجعله أداة لا تقدر بثمن لتحسين الخدمات في مجموعة متنوعة من القطاعات، فمن خلال تبني هذه التكنولوجيا المتطورة، يمكن للحكومات في جميع أنحاء العالم تعزيز التقدم وتزويد مواطنيها بأعلى مستوى ممكن من الخدمة، وقد أخذت حكومة دبي زمام المبادرة في توظيف **ChatGPT**، ووضعت نفسها مثلاً يحتذى به للحكومات الأخرى في تعزيز الابتكار والتقدم في القطاع الحكومي.

مثال عملي (1) حوار مباشر مع ChatGPT حول دوره المفتاحي في دعم المؤسسات العامة

AL

كيف يمكن أن يمثل تشات جي بي تي مفتاح لثورة نوعية في عمل المؤسسات الحكومية في دبي والعالم



هو نموذج لغوي ذكي يتمتع بالقدرة على التواصل الفعال مع الأشخاص (ChatGPT) تشات جي بي تي وتقديم المعلومات بطريقة سلسة وفعالة. يمكن استخدام تقنيات تشات بوت مثل تشات جي بي تي في المؤسسات الحكومية لتحسين خدمة العملاء وتحسين كفاءة العمل.

تشات جي بي تي يمكنه التفاعل مع العديد من الأشخاص في نفس الوقت، والتحدث بلغات مختلفة، وذلك يمكن أن يزيد من كفاءة خدمة العملاء ويوفر وقت العملاء والموظفين على حد سواء. يمكن استخدام تشات جي بي تي في المؤسسات الحكومية لتقديم الخدمات والإجابة على أسئلة المواطنين، وتقليل حاجتهم لزيارة المؤسسات الحكومية بشكل مباشر. كما يمكن استخدامه في تزويد المواطنين بالمعلومات الهامة مثل المواعيد الحكومية، الإرشادات، والمعاملات الحكومية الأخرى.

علاوة على ذلك، يمكن استخدام تشات جي بي تي لتحسين عمليات إدارة المؤسسات الحكومية. يمكن استخدامه لتسجيل الموظفين والمواطنين، ولتحديد المشكلات والتحديات التي تواجهها المؤسسات الحكومية، ولتطوير الحلول الجديدة وتحسين العمليات الحالية.

بشكل عام، يمكن استخدام تشات جي بي تي كأداة قوية في تحسين خدمة العملاء وإدارة المؤسسات الحكومية بشكل أكثر فعالية. ومن خلال تطبيق هذه التقنية في المؤسسات الحكومية، يمكن أن تساهم في تحقيق ثورة نوعية في كيفية توفير الخدمات الحكومية لل

🔄 Regenerate response

ما هو "ChatGPT"، وما هي إمكانياته؟

What is "ChatGPT", and what are its capabilities?

ChatGPT، أو "Chat Generative Pretrained Transformer"، هو نموذج لغة متقدم للغاية تم تطويره بواسطة OpenAI¹.

يستخدم تقنيات التعلم العميق، وتحديداً هندسة المحولات transformer architecture²، لمعالجة وإنشاء نص يحاكي الإنسان. وتستخدم بنية المحولات آلية الانتباه الذاتي لفهم العلاقات بين الكلمات في الجمل والنصوص والسياقات المختلفة، مما يسمح لـ ChatGPT بتوليد استجابات أكثر دقة وترابطاً.

¹ OpenAI: هي مؤسسة غير ربحية لأبحاث الذكاء الاصطناعي تهدف إلى تعزيز وتطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي بحيث تكون آمنة من المخاطر، وتهدف المنظمة إلى «التعاون بحرية» مع المؤسسات والباحثين الآخرين من خلال جعل براءات الاختراع والبحوث مفتوحة المصدر للجمهور. المؤسسون متخوفين بشأن المخاطر الوجودية من الذكاء الاصطناعي العام.

² المحول Transformer هو نموذج التعلم العميق الذي تم تقديمه في عام 2017، ويستخدم بشكل أساسي في مجال معالجة اللغة الطبيعية (NLP). مثل الشبكات العصبونية المتكررة (RNNs)، تم تصميم المحولات للتعامل مع البيانات المتسلسلة، مثل اللغة الطبيعية، لمهام مثل الترجمة و تلخيص النصوص. ومع ذلك، على عكس RNNs، لا تتطلب المحولات معالجة البيانات المتسلسلة بالترتيب. على سبيل المثال، إذا كانت بيانات الإدخال عبارة عن جملة لغة طبيعية، فلن يحتاج المحول إلى معالجة بدايتها قبل النهاية. بسبب هذه الميزة، يسمح المحول بأكثر من موازاة من RNNs وبالتالي تقليل أوقات التدريب. منذ تقديمها، أصبحت المحولات النموذج المفضل لمعالجة العديد من المشكلات في البرمجة اللغوية العصبية، لتحل محل نماذج الشبكات العصبية المتكررة القديمة مثل الذاكرة طويلة المدى (LSTM). نظراً لأن نموذج المحول يسهل المزيد من التوازي أثناء التدريب، فقد أتاح التدريب على مجموعات بيانات أكبر مما كان ممكناً قبل تقديمه. وقد أدى ذلك إلى تطوير الأنظمة سابقة التدريب مثل BERT (تمثيلات التشفير ثنائية الاتجاه من المحولات) و GPT (محول ما قبل التدريب التوليدي)، التي تم تدريبها باستخدام مجموعات بيانات ضخمة للغة العامة، ويمكن ضبطها لمهام لغوية محددة.

ChatGPT هو نوع من الذكاء الاصطناعي التحويلي **Conversational AI** قادر على فهم طيف

واسع من الأسئلة والجمل المعقدة والاستفسارات والرد عليها. وهذا يجعل هذه التقنية مثالية لتطبيقات كثيرة مثل خدمة ودعم المتعاملين، حيث يمكن استخدامها للإجابة بسرعة ودقة على أسئلة المتعاملين، أو كأداة لإنشاء محتوى إبداعي، مثل كالخيال العلمي أو الشعر.

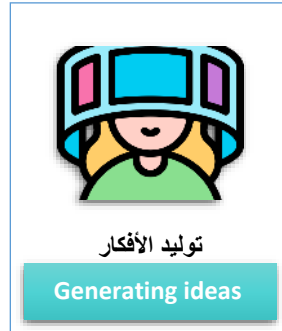
بالإضافة إلى إمكانيات معالجة اللغة الطبيعية، فإن **ChatGPT** قابل للتطوير بدرجة كبيرة ويمكن تدريبه على كميات كبيرة من البيانات لتوليد نتائج دقيقة للغاية. وهذا ما يجعلها أداة قيمة للغاية لمجموعة واسعة من القطاعات الخدمية والإنتاجية على حد سواء، ابتداءً من المؤسسات الحكومية إلى شركات التكنولوجيا والبرمجيات.

وبشكل عام، يعد **ChatGPT** نموذجًا لغويًا متقدمًا للغاية ولديه القدرة على إحداث ثورة في الطريقة التي تتفاعل بها مع التكنولوجيا وتقديم تجربة أكثر تخصيصًا وشبيهة بالإنسان. سواء إذا ما تم استخدامه لدعم وخدمة المتعاملين أو إنشاء المحتوى أو التطبيقات الأخرى، فإن **ChatGPT** يمثل أحدث ما توصلت إليه تقنية الذكاء الاصطناعي **Artificial Intelligence** ولديه القدرة على تحسين الكفاءة وتوفير الراحة بشكل كبير في مجموعة واسعة من المجالات.

لماذا تحتاج المؤسسات الحكومية لـ "ChatGPT"؟

Why do Governmental institutions need ChatGPT?

إن **ChatGPT** كنموذج لغوي تم تطويره بواسطة شركة **Open AI**، يستطيع المساعدة في العديد من المهام المتعلقة باستخدام روبوتات المحادثة (الذكاء الاصطناعي التحويلي) وعلى رأسها **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية، بما في ذلك:



1- توفير المعلومات والدعم **Providing information**:

يمكن لـ **ChatGPT** تقديم معلومات مفصلة عن مزايا وتحديات استخدام روبوتات المحادثة في الحكومة، بالإضافة إلى الأنواع المختلفة من روبوتات المحادثة وكيف يمكن استخدامها لتحسين الخدمات الحكومية.

2- توليد الأفكار **Generating ideas**:

يمكن لـ **ChatGPT** المساعدة في توليد أفكار حول كيفية استخدام روبوتات المحادثة في مؤسسات حكومية معينة لتبسيط العمليات وتقليل التكاليف وتحسين مشاركة السكان.

3- إنشاء المحتوى **Creating content**:

يمكن لـ **ChatGPT** إنشاء مواد توعوية وتعليمية، مثل الأسئلة الشائعة والنصوص والبرامج التعليمية، لمساعدة المؤسسات الحكومية على تنفيذ واستخدام روبوتات المحادثة بشكل فعال.

4- الإجابة على الأسئلة **Answering questions**:

يمكن لـ **ChatGPT** الإجابة على أي أسئلة قد تكون لديك حول استخدام روبوتات المحادثة في الحكومة، بما في ذلك الأسئلة التقنية حول التنفيذ والاستخدام.

5- تقديم أمثلة Providing examples:

يمكن لـ **ChatGPT** تقديم أمثلة واقعية لكيفية استخدام روبوتات المحادثة في المؤسسات الحكومية حول العالم لتحسين الخدمات وزيادة الكفاءة.

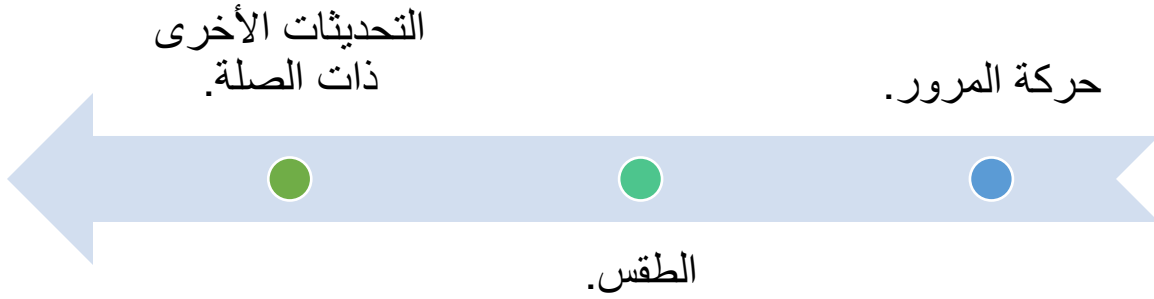
باستخدام قدرات **ChatGPT**، يمكن للمؤسسات الحكومية اكتساب فهم أفضل لفوائد وتحديات استخدام روبوتات المحادثة **Chatbots** وكيف يمكن استخدامها لتحسين الخدمات وزيادة الكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لـ **ChatGPT** تقديم الدعم طوال عملية التنفيذ، مما يساعد المؤسسات الحكومية على تحقيق أقصى استفادة من روبوتات المحادثة **Chatbots** الخاصة بهم وتقديم خدمات أفضل للسكان.

بشكل عام، يمكن أن تكون روبوتات المحادثة **Chatbots** وعلى رأسها **ChatGPT** أداة قيمة للمؤسسات الحكومية لتحسين جودة خدماتها وزيادة مشاركة السكان والقاطنين.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أيضًا استخدام **ChatGPT** لتعزيز التواصل بين الحكومة والسكان. على سبيل المثال، يمكن لحكومة دبي استخدام **ChatGPT** لإنشاء منصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي للسكان والمقيمين **AI powered platform** لتقديم الملاحظات والاقتراحات.

ويمكن استخدام هذه المنصة لجمع المعلومات حول احتياجات واهتمامات السكان، مما يسمح للمؤسسات الحكومية بالاستجابة بشكل أكثر فعالية لاحتياجاتهم.

هنالك طريقة أخرى يمكن أن تساعد بها **ChatGPT** حكومة دبي ومؤسساتها وهي تزويد المتعاملين بالمعلومات والتحديثات بشكل لحظي / شبه لحظي **In Real-Time** (في الوقت الفعلي). على سبيل المثال، يمكن للحكومة استخدام **ChatGPT** لإنشاء روبوت محادثة يمكن للسكان استخدامه لتلقي معلومات لحظية / شبه لحظية عن:



ويمكن أن يساعد ذلك بدوره في تقليل الإحباط وتحسين السلامة، حيث سيتمكن المواطنون والقاطنون من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات مستنيرة. علاوة على ذلك، يمكن لـ **ChatGPT** أيضًا مساعدة حكومة دبي على تصميم خدمات استباقية **Proactive Services**، وتحسين جودة تقديم الخدمات للسكان الموجودين في المناطق الحضرية والنائية أو الذين لديهم وصول محدود إلى التكنولوجيا.

فعلى سبيل المثال، يمكن للحكومة استخدام **ChatGPT** لإنشاء منصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي للمجتمعات البعيدة، مما يسمح لهم بالوصول إلى الخدمات الحكومية وتلقي المعلومات بطريقة أكثر ملاءمة ويسهل الوصول إليها.

وأخيراً، فإن تقنية **ChatGPT** الواعدة تستطيع أن تقدم مجموعة واسعة من الفوائد والتسهيلات لحكومة دبي، ابتداءً من تبسيط الإجراءات والعمليات، ومروراً بأتمتة المهام إلى تحسين الاتصال، وليس انتهاءً بتصميم وتقديم الخدمات الاستباقية والتفاعلية.

مثال عملي (2) حوار مباشر مع ChatGPT حول أسباب حاجة المؤسسات العامة له

AL

لماذا تحتاج المؤسسات الحكومية تشات جي بي تي؟



يوفر العديد من المزايا للمؤسسات الحكومية. ومن بين الأسباب التي (ChatGPT) تشات جي بي تي تجعل تشات جي بي تي أداة مهمة للمؤسسات الحكومية على النحو التالي:



1. تحسين خدمة العملاء: يمكن لتشات جي بي تي تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمة عملاء على مدار الساعة، وتقديم إجابات فورية على الأسئلة الشائعة، وذلك يوفر الكثير من الوقت والجهد على العملاء والموظفين على حد سواء.
2. زيادة الكفاءة وتوفير الوقت: يمكن لتشات جي بي تي التفاعل مع العديد من الأشخاص في نفس الوقت، مما يساعد على توفير الوقت وزيادة الكفاءة في إجراء المعاملات وتقليل الزحام في المؤسسات الحكومية.
3. تحسين إدارة المعاملات: يمكن لتشات جي بي تي تسجيل المعاملات الحكومية، والمعلومات الشخصية، وإجراء المعاملات البسيطة مثل تحديث الملفات الشخصية وتحديد المواعيد.
4. تقليل التكاليف: يمكن لتشات جي بي تي تقليل التكاليف التشغيلية والإدارية للمؤسسات الحكومية، عن طريق توفير خدمة عملاء فعالة وسريعة وتحسين إدارة المعاملات، والتقليل من الحاجة إلى الموظفين لإجراء المهام الروتينية والمكررة.
5. تحسين التفاعل بين المواطنين والحكومة: يمكن لتشات جي بي تي أن تساعد على تحسين التفاعل بين المواطنين والحكومة، وتوفير منصة لإبداء الشكاوى والاقتراحات وتوفير الحلول.

بشكل عام، يمكن لتشات جي بي تي أن ت

🔄 Regenerate response



بعض الأدوار التي يمكن أن يلعبها "ChatGPT" والتقنيات الكامنة وراءه في دعم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية

*Some of the roles that ChatGPT and its underlying technologies can play
in supporting services provided by Governmental institutions*

كـنـمـوـذـج لـغـة للـذـكـاء الـاصـطـنـاعـي، يـمـكـن لـChatGPT تـقـديـم مـخـتـلـف أنـواع المـعـلـومـات والإـجـابـة عـلى
الـأسـئـلة المـتـعـلـقـة بـاسـتـخـدـام التـكـنـولـوجـيـا لـدعم المـؤسـسـات الـحـكـومـيـة فـي تـحـسـين جـودـة حـيـاة السـكـان
والمـقـيـمـين وإسـعـادهم.

نـقـدم فـيـمـا يـلي بـعض الطـرق الـتي يـمـكـن مـن خـلـالـها اسـتـخـدـام الذـكـاء الـاصـطـنـاعـي وتـكـنـولـوجـيـا رـوبـوتـات
المـحـادـثـة كـ ChatGPT فـي هـذا السـيـاق:

"CHATGPT"
تقنية ثورية في عالم
الخدمات والمؤسسات
الحكومية

استعراض لآفاق توظيف قدرات الذكاء الاصطناعي التحدثي في المؤسسات الحكومية
Review of Prospects for employing Conversational AI in Government Institutions

تقديم الخدمة Service Delivery	التحليلات التنبؤية Predictive Analytics	الأتمتة Automation	دعم القرارات Decision Support
كشف الاحتيال Fraud Detection	تصميم روبوتات الدردشة المخصصة Design custom chatbots	إنشاء المحتوى التلقائي Automated Content Generation	خدمة المتعاملين Customer Service
معالجة نصوص ومحادثات اللغة الطبيعية Natural Language Processing	تحليل المشاعر Sentiment Analysis	التعرف على الصوت والكلام Voice and Speech Recognition	تصميم وبناء خدمات الحكومة الإلكترونية Design and build E-Government services
الخدمات الشخصية/ المخصصة Personalized/ Customized Services	تفعيل خدمات الصيانة الاستباقية Activate Proactive Maintenance Services	الأمن السيبراني Cybersecurity	الخدمات الصحية Health Services
خدمات الطوارئ Emergency Services	المراقبة البيئية Environmental Monitoring	تحصيل الضرائب والرسوم Collect Taxes & Fees	المساعدة الافتراضية Virtual Assistance
	تخطيط المدن الذكية Smart City Planning	خدمات الترجمة الفورية Simultaneous Translation Services	

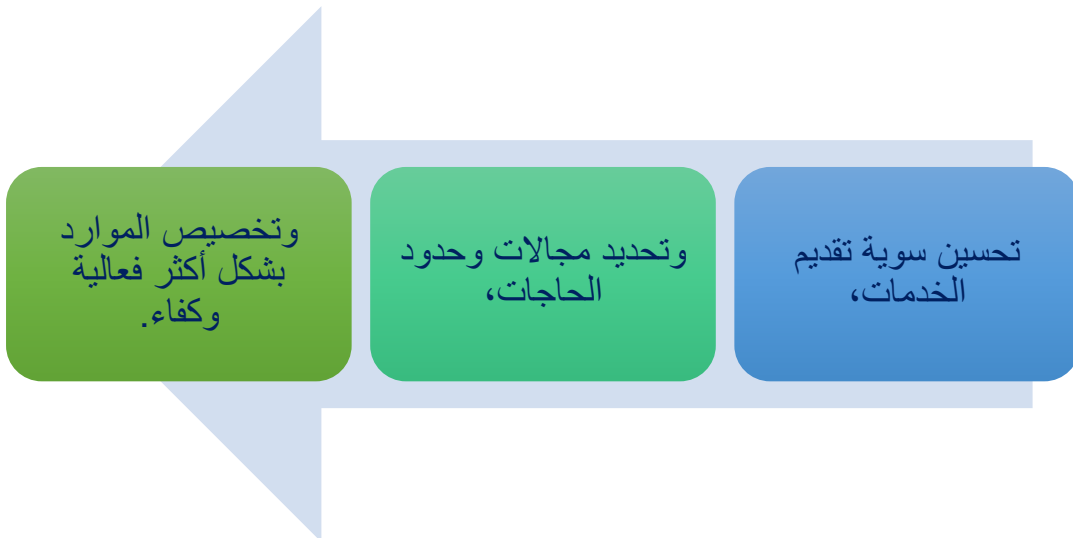
1- تقديم الخدمة: Service Delivery

يمكن استخدام تقنيات روبوتات المحادثة كـ **ChatGPT** والمساعدات الافتراضية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي لتزويد السكان والمقيمين بوصول سريع وفعال إلى طيف واسع من الخدمات الحكومية، وتقليل أوقات الانتظار وتحسين التجربة العامة للمتفاعلين.

2- التحليلات التنبؤية: Predictive Analytics

يمكن للمؤسسات الحكومية توظيف روبوتات المحادثة كـ **ChatGPT** لاستخدام التحليلات التنبؤية **Predictive analytics** ونماذج التعلم الآلي **machine learning** لتحليل كميات كبيرة من البيانات (**البيانات الضخمة Big data**) لتحديد وتعريف الأنماط **Identify patterns** واتخاذ قرارات مستنيرة.

ويمكن أن يساعد ذلك فيما يلي:



3- الأتمتة: Automation

يمكن أن تساعد الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة كـ **ChatGPT** المؤسسات الحكومية على تبسيط العمليات وتقليل نسبة الأخطاء **Reduce Errors**، وتحرير وقت الموظفين والعاملين فيها للتركيز على مهام أكثر تعقيدًا وذات قيمة عالية **High-value tasks**.

4- دعم القرارات: Decision Support

يمكن أن يوفر الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة كـ **ChatGPT** دعم القرار الاستراتيجي والتكتيكي من خلال تحليل كميات كبيرة من البيانات، مثل البيانات الديموغرافية والاقتصادية، لتوفير رؤى حول احتياجات وتفضيلات السكان. ويمكن بعد ذلك استخدام هذه المعلومات لدعم وتنوير عملية صنع القرار وتحسين نوعية وجودة الحياة العامة للسكان والمقيمين.

5- كشف الاحتيال: Fraud Detection

يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة كـ **ChatGPT** لاكتشاف ومنع الاحتيال في البرامج الحكومية، مما يضمن استخدام الموارد بشكل فعال ويؤكد بأن الفوائد تصل إلى أولئك الذين يحتاجون إليها بالفعل.

من المهم أن نلاحظ أن استخدام الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة كـ **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية يجب أن يسترشد ويتم حوكمته دائماً بالاعتبارات الأخلاقية وأن يتم تصميمه لخدمة المصالح الفضلى للسكان.

6- تصميم روبوتات الدردشة المخصصة: Design custom chatbots

يمكن استخدام تقنية **GPT-3** التي تقف وراء **ChatGPT** لبناء روبوتات محادثة توفر للسكان والمتعاملين وصولاً سريعاً وفعالاً إلى الخدمات الحكومية، وتقليل أوقات الانتظار وتحسين التجربة الإجمالية **overall experience** للمتعاملين .

كما يمكن دمج روبوتات المحادثة وعلى رأسها **ChatGPT** المصممة لهذا الغرض في:



بحيث يمكنها توفير المعلومات والإجابة على الأسئلة وحتى مساعدة السكان على إكمال المهام.

7- إنشاء المحتوى التلقائي: Automated Content Generation

يمكن استخدام **GPT-3** التي تقف وراء **ChatGPT** لإنشاء طيف واسع من المحتوى، بما في ذلك التقارير والملخصات والمقالات الإخبارية، مما يساعد المؤسسات الحكومية على إنتاج محتوى عالي الجودة بسرعة وكفاءة عالية.

8- خدمة المتعاملين: Customer Service

يمكن استخدام **GPT-3** التي تقف وراء **ChatGPT** لبناء مساعدين افتراضيين يمكنهم مساعدة السكان في المهام والإجابة على الأسئلة، وتحسين تجربة المتعاملين الإجمالية وتقليل عبء العمل على موظفي خدمة المتعاملين البشريين.

كما يمكن استخدام **ChatGPT** لتحسين جودة خدمة المتعاملين من خلال أتمتة الردود على الاستفسارات الشائعة وتحسين دقة وسرعة الردود.

9- معالجة نصوص ومحادثات اللغة الطبيعية: Natural Language Processing

يمكن استخدام تقنيات معالجة نصوص ومحادثات اللغة الطبيعية **NLP**، مثل **ChatGPT** لمعالجة كميات كبيرة من البيانات غير المهيكلة، كالنصوص ومقاطع الصوت، لاستخراج المعلومات ذات الصلة وتقديم رؤى قيّمة.

ويمكن أن يساعد ذلك المؤسسات الحكومية على فهم احتياجات واهتمامات المتعاملين بشكل أفضل.

10- تحليل المشاعر: Sentiment Analysis

يمكن استخدام تحليل المشاعر المدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي ك **ChatGPT** لمعالجة كميات كبيرة من بيانات وسائل التواصل الاجتماعي والمقالات الإخبارية ومصادر الرأي العام الأخرى لقياس المشاعر العامة بشأن قضايا محددة.

كمت يمكن أن يساعد هذا المؤسسات الحكومية في اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على تحليلات الرأي العام وتفضيلات المتعاملين.

11- التعرف على الصوت والكلام: Voice and Speech Recognition

يمكن استخدام تقنيات التعرف على الصوت والكلام التي تعمل بالذكاء الاصطناعي ك **ChatGPT** لتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات الحكومية للسكان والمقيمين من ذوي الهمم أو المرضى الذين يعانون من العوائق التي تحول دون وصولهم إلى القنوات التقليدية.

12- تصميم وبناء خدمات الحكومة الإلكترونية:

Design and build E-Government services

يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ك **ChatGPT** لبناء خدمات حكومية إلكترونية تتيح للسكان إكمال المهام، مثل التقدم للحصول على المزايا ودفع الفواتير والوصول إلى المعلومات عبر الإنترنت. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تقليل أوقات الانتظار وتحسين تجربة المستخدم وزيادة وصول السكان إلى الخدمات الحكومية.

كما يمكن استخدام تقنيات **GPT-3** التي تشكل أساس **ChatGPT** لتعزيز خدمات الحكومة الإلكترونية، مثل بوابات التطبيقات عبر الإنترنت وأنظمة الدفع وروبوتات الدردشة، لتزويد السكان بسهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية من هواتفهم الذكية أو أجهزة الكمبيوتر.

-13 الخدمات الشخصية/المخصصة: Personalized/Customized Services

يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كـ **ChatGPT** لتزويد السكان والمتعاملين بخدمات شخصية وذات تخصيص عالي، مثل الخدمات الصحية والاجتماعية، المصممة خصيصًا لتلبية احتياجاتهم الخاصة.

كما يمكن أن يساعد ذلك في تحسين نوعية الحياة العامة للسكان.

-14 تفعيل خدمات الصيانة الاستباقية:

Activate Proactive Maintenance Services

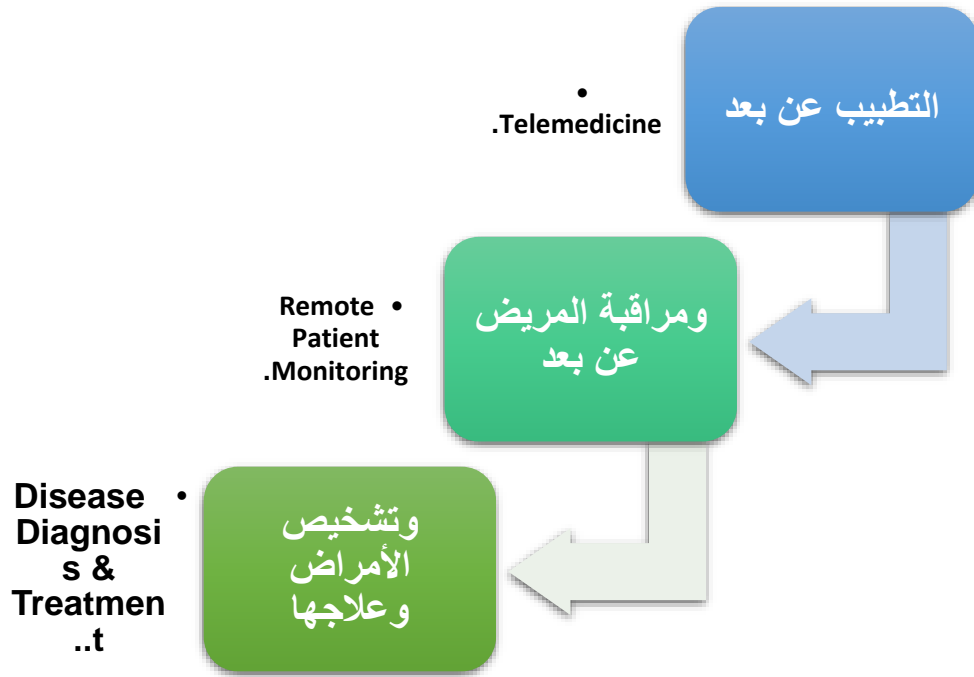
يمكن للمؤسسات الحكومية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي كـ **ChatGPT** للتنبؤ بالوقت الذي ستحتاج فيه المعدات والبنية التحتية إلى الصيانة، وتقليل وقت التوقف عن العمل وزيادة كفاءة تقديم الخدمات.

-15 الأمن السيبراني: Cybersecurity

يمكن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي كـ ChatGPT لاكتشاف ومنع الهجمات السيبرانية على الأنظمة الحكومية، مما يضمن أمن وسرية المعلومات الحساسة للسكان والمتعاملين فيها.

-16 الخدمات الصحية Health Services:

يمكن استخدام يمكن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي كـ ChatGPT لدعم تصميم وتقديم الخدمات الصحية، مثل:



-17 خدمات الطوارئ:

Emergency Services

يمكن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي كـ **ChatGPT** لتقديم دعم فَعّال لخدمات الطوارئ، مثل مكافحة الحرائق والاستجابة للكوارث، من خلال توفير بيانات وتحليلات بشكل لحظي / شبه لحظي **In Real-Time** (في الوقت الفعلي). لتحسين كفاءة وفعالية جهود الاستجابة.

-18 المراقبة البيئية: Environmental Monitoring

يمكن استخدام يمكن توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي بما فيها **ChatGPT** لمراقبة مختلف العوامل البيئية، مثل جودة الهواء وجودة المياه ومجموعات الحيوانات في الحياة البرية، لمساعدة المؤسسات الحكومية على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن السياسة البيئية وتخصيص الموارد.

-19 تحصيل الضرائب والرسوم: Collect Taxes & Fees

يمكن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بما فيها **ChatGPT** لأتمتة عملية تحصيل الضرائب، وتقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة، مع تحسين التجربة العامة للسكان والمتعاملين.

-20 المساعدة الافتراضية: Virtual Assistance

يمكن استخدام تقنيات **GPT-3** التي تشكل أساس **ChatGPT** لبناء مساعدين افتراضيين يوفرون للسكان إمكانية الوصول الفوري إلى المعلومات والدعم.

ويمكن لهؤلاء المساعدين الافتراضيين الإجابة عن الأسئلة وتقديم التوجيه بشأن الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المتعاملين بشكل عام.

-21 تخطيط المدن الذكية: Smart City Planning

يمكن تقنيات **GPT-3** التي تشكل أساس **ChatGPT** لتحليل كميات كبيرة من البيانات لإبلاغ مبادرات تخطيط المدن الذكية، مثل إدارة حركة المرور وكفاءة الطاقة وإدارة النفايات. كما يمكن أن يساعد ذلك في تحسين نوعية الحياة للسكان واستدامة المدينة.

-22 خدمات الترجمة الفورية: Simultaneous Translation Services

يمكن استخدام تقنيات **GPT-3** التي تشكل أساس **ChatGPT** لتوفير خدمات الترجمة الفورية **In Real-Time** (في الوقت الفعلي). للسكان الذين يتحدثون لغات مختلفة. فيمكن أن يساعد ذلك في تحسين الاتصال والوصول إلى الخدمات الحكومية لغير الناطقين بها.

كانت هذه مجرد أمثلة قليلة لكيفية استخدام الذكاء الاصطناعي والنماذج اللغوية، مثل **GPT**، من قبل المؤسسات الحكومية لتحسين حياة السكان، والتي تتطور التكنولوجيا باستمرار، وهناك إمكانية لاستخدامات أكثر ابتكارًا وتأثيرًا في المستقبل.

ومن المهم أن نضع في اعتبارنا أنه وفي حين أن تقنيات الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة **ChatGPT** لديها القدرة على أداء مختلف أنواع المهام في المؤسسات الحكومية، فمن الضروري التأكد

من أن استخدام هذه التكنولوجيا سيتمشى مع الاعتبارات الأخلاقية ويخدم المصالح الفضلى للسكان والمقيمين ويسعددهم.

مثال عملي (3) حوار مباشر مع ChatGPT وطلب أمثلة لأدوار قد يلعبها في المؤسسات العامة

AL

؟أمثلة الأدوار التي يمكن أن يلعبها تشات جي بي تي في دعم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية



إليك بعض الأمثلة على الأدوار التي يمكن لتشات جي بي تي أن تلعبها في دعم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية:

1. توفير خدمة عملاء فعالة: يمكن لتشات جي بي تي أن تساعد في توفير خدمة عملاء فعالة وسريعة على مدار الساعة، مما يمكن أن يحسن من تجربة العملاء ويقلل من وقت الانتظار وتحسين الرضا العام للمؤسسة.
2. إجراء المعاملات: يمكن لتشات جي بي تي تسجيل المعاملات الحكومية، والمعلومات الشخصية، وإجراء المعاملات البسيطة مثل تحديث الملفات الشخصية وتحديد المواعيد وذلك يساعد على تحسين إدارة المعاملات الحكومية وتوفير الوقت والجهد.
3. توفير المعلومات: يمكن لتشات جي بي تي أن تقدم المعلومات الحكومية المتعلقة بالخدمات والقوانين والتشريعات، وذلك يمكن أن يساعد على تحسين التواصل بين المواطنين والحكومة وزيادة الوعي العام.
4. التعليم والتوعية: يمكن لتشات جي بي تي أن تساعد في التعليم والتوعية بالمعلومات والمفاهيم الحكومية المختلفة، والتوعية بالخدمات والفرص المتاحة وذلك يمكن أن يزيد من التواصل بين المواطنين والحكومة ويعزز الشفافية والثقة بين الطرفين.
5. إدارة الشكاوى والمشاكل: يمكن لتشات جي بي تي أن تساعد في تسجيل الشكاوى والمشاكل وتقديم الحلول المناسبة لها، وذلك يمكن أن يساعد في تحسين خدمة العملاء ورفع مستوى الرضا لدى المو

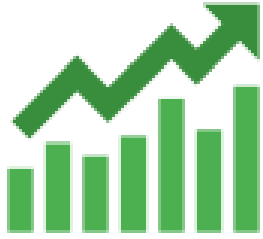
Regenerate response



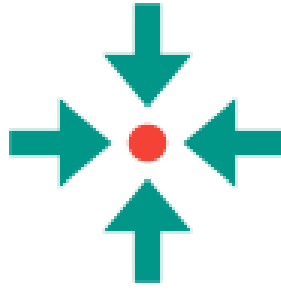
بعض تطبيقات توظيف "ChatGPT" في مجال دعم المؤسسات الحكومية

Some Applications of "ChatGPT" employment in the field of supporting government institutions.

يمكن أن تكون روبوتات المحادثة وعلى رأسها ChatGPT أدوات قيمة للمؤسسات الحكومية بعدة طرق:



تقليل التكاليف وتوفير النفقات
Reducing costs•



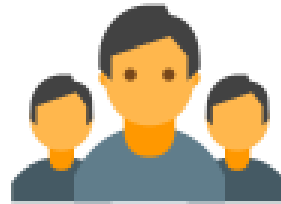
تبسيط العمليات والإجراءات
Streamlining processes•



تحسين إمكانية الوصول
Improving accessibility•



توفير معلومات لحظية/ شبه لحظية
Providing real-time information•



تحسين وتفعيل مشاركة السكان
Improving population engagement•

1. تحسين إمكانية الوصول: Improving accessibility

يمكن أن توفر روبوتات الدردشة **Chatbots** وصولاً فوريًا ولحظيًا على مدار الساعة إلى المعلومات والخدمات.

مما يسمح للمتعاملين بالحصول على الإجابات التي يحتاجون إليها دون الحاجة إلى زيارة المكاتب الحكومية أو الانتظار في صفوف مراكز خدمة المتعاملين ومكالمات مراكز الاتصال.

على سبيل المثال: يمكن برمجة **ChatGPT** للإجابة على الأسئلة الشائعة حول الخدمات الحكومية وكل ما يخصها مثل كيفية التقدم للحصول على وثيقة جواز سفر أو كيفية التسجيل للتصويت في الانتخابات البلدية والوطنية.

وهذا يمكن أن يوفر على المتعاملين عموماً والسكان بشكل خاص، الوقت والجهد ويقلل من عبء العمل على موظفي الحكومة.

2. تبسيط العمليات والإجراءات: Streamlining processes

يمكن لروبوتات الدردشة **Chatbots** أتمتة مختلف المهام الروتينية مثل:

- الإجابة على الأسئلة المتداولة والشائعة،
- وتحرير الموظفين للتركيز على القضايا الأكثر تعقيدًا.

على سبيل المثال: يمكن استخدام **ChatGPT** لمعالجة طلبات الحصول على مزايا معينة مثل التأمين ضد البطالة، مما يسمح لموظفي الحكومة بالتركيز على التحقق من دقة المطالبات وصحتها واتخاذ قرارات الموافقة والتوثيق وإقرار مطالبات الدفع.

3. تقليل التكاليف وتوفير النفقات: Reducing costs

وذلك من خلال أتمتة المهام البسيطة، يمكن أن تساعد روبوتات المحادثة **Chatbots** وفي مقدمتها **ChatGPT** المؤسسات الحكومية على تقليل تكاليف التشغيل وزيادة كفاءة استخدام الموارد. على سبيل المثال: يمكن استخدام **ChatGPT** للرد على استفسارات المتعاملين، وتقليل الحاجة إلى مراكز اتصال كبيرة وتحرير الموارد وتوظيفها للمهام الأكثر أهمية.

4. تحسين وتفعيل مشاركة السكان: Improving population engagement

يمكن أن توفر روبوتات المحادثة وفي مقدمتها **ChatGPT** وسيلة ملائمة وسهلة الوصول للسكان للتفاعل مع المؤسسات الحكومية، وزيادة الشفافية والمساءلة. على سبيل المثال: يمكن استخدام **ChatGPT** لتقديم تحديثات لحظية/ شبه لحظية (في الوقت الفعلي) **In Real-Time** عن حالة المشاريع الحكومية، مثل إنشاء الطرق أو تجديد حديقة، وإبقاء السكان على اطلاع ومشاركين بشكل فعال.

5. توفير معلومات لحظية/ شبه لحظية (في الوقت الفعلي):

Providing real-time information

يمكن برمجة روبوتات المحادثة كـ **ChatGPT** لتقديم تحديثات لحظية/ شبه لحظية **In Real-Time** (في الوقت الفعلي) للمتفاعلين حول الأحداث المهمة والطارئة، مثل حالات الكوارث الطبيعية (الزلازل والفيضانات) أو في حالات الطوارئ (الحرائق والتفجيرات)، ويتم هذه العملية مع إبقاء السكان على اطلاع دائم والحفاظ عليهم آمنين.

على سبيل المثال: أثناء وقوع كارثة طبيعية كالهزات الأرضية، يمكن استخدام **ChatGPT** لتقديم تحديثات حول أوامر وتعليمات الإخلاء، ومواقع الملاجئ، وجهود الإغاثة، مما يضمن حصول السكان والمقيمين على المعلومات التي يحتاجونها للبقاء بأمان.

إن جميع المجرّد أمثلة قليلة لكيفية استخدام برامج وروبوتات الدردشة الآلية كـ **ChatGPT** من قبل المؤسسات الحكومية لتحسين وتصميم الخدمات وزيادة الكفاءة والجودة في تنفيذها وتقديمها للمتفاعلين، وذلك من خلال الاستفادة من الذكاء الاصطناعي وخوارزميات معالجة اللغة الطبيعية **Natural Language Processing**، ويمكن أن توفر روبوتات المحادثة **Chatbots** وفي مقدمتها **ChatGPT** معلومات سريعة وملائمة ودقيقة للسكان والقاطنين، مما يساعد على بناء الثقة وتحسين العلاقة الشاملة بين الحكومة والسكان.

بشكل عام، يمكن أن تكون روبوتات المحادثة وعلى رأسها **ChatGPT** أداة قيمة للمؤسسات الحكومية لتحسين جودة خدماتها وزيادة مشاركة السكان.

مثال عملي (4) حوار مباشر مع **ChatGPT** لطلب تطبيقات وحالات استخدام دولية له في المؤسسات الحكومية



هل يمكنك أن تذكر أمثلة تطبيقية لتشات جي بي تي في مجال دعم المؤسسات الحكومية؟



نعم، إليك بعض الأمثلة التطبيقية لتشات جي بي تي في مجال دعم المؤسسات الحكومية



1. متحدث دبي الذكي: يعد متحدث دبي الذكي تطبيقاً يستخدم تقنيات تشات جي بي تي لتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية للمواطنين في دبي. يستخدم التطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لإجراء الحوارات الحية والمتفاعلة مع المستخدمين وتزويدهم بالمعلومات والخدمات الحكومية.
2. "إيفا" للضرائب في هونغ كونغ: يستخدم "إيفا" تقنيات تشات جي بي تي لتقديم خدمات دعم العملاء "لمستخدمي الضرائب في هونغ كونغ. يستخدم التطبيق الذكاء الاصطناعي لإجراء الحوارات الحية والمتفاعلة مع المستخدمين والإجابة على الأسئلة وتزويدهم بالمعلومات المتعلقة بالضرائب.
3. تطبيق "سلامتي" في الإمارات العربية المتحدة: يستخدم تطبيق "سلامتي" تقنيات تشات جي بي تي لتوفير دعم العملاء وخدمة العملاء للمواطنين والمقيمين في الإمارات العربية المتحدة. يمكن للمستخدمين التفاعل مع تطبيق "سلامتي" عبر الدردشة للحصول على المعلومات المتعلقة بالصحة والسلامة العامة.
4. تطبيق "سعودي" في المملكة العربية السعودية: يستخدم تطبيق "سعودي" تقنيات تشات جي بي تي لتوفير دعم العملاء وخدمة العملاء للمواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية. يمكن للمستخدمين التفاعل مع تطبيق "سعودي" عبر الدر

Regenerate response



ماذا يستطيع "ChatGPT" أن يقدم للمؤسسات الحكومية في إمارة دبي؟

What can "ChatGPT" provide to government institutions in the Emirate of Dubai?

أصبح استخدام **ChatGPT** ذا أهمية متزايدة بالنسبة للحكومات في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك حكومة دبي والمؤسسات الحكومية فيها، حيث تسعى جاهدة لتزويد السكان والمقيمين بأفضل نوعية حياة ممكنة، وذلك بفضل قدرتها على تحسين مستويات الكفاءة، وتعزيز قنوات الاتصال، ودعم عملية اتخاذ القرار بشكل أفضل، وتصميم وتقديم خدمات أفضل للجميع، وبالتالي فإن **ChatGPT** لديها القدرة على لعب دور حاسم في مساعدة حكومة دبي على تحقيق أهدافها وتحسين نوعية الحياة للسكان. وهناك العديد من الأسباب التي تجعل **ChatGPT** مهمًا بشكل خاص لقادة المؤسسات الحكومية في إمارة دبي، نذكر منها:



تحسين عملية صنع القرار
Improving the Decision-Making •
Process



تحسين الاتصال وإمكانية الوصول
Improved connectivity and •
accessibility



تحسين كفاءة استخدام الموارد الحكومية وتوفير
التكاليف
Improving the efficiency of using government resources •
and saving costs



إدارة حركة المرور
Traffic Management •



خدمات أفضل للجميع
Better Services for Everyone: •

1- تحسين كفاءة استخدام الموارد الحكومية وتوفير التكاليف:

Improving the efficiency of using government resources and saving costs:

من خلال أتمتة العديد من المهام والعمليات، يمكن **ChatGPT** مساعدة حكومة دبي والمؤسسات الحكومية فيها على تحسين الكفاءة وخفض التكاليف في تقديم الخدمات للسكان والمقيمين في الإمارة.

ويمكن أن يسمح هذا للحكومة بتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية وتقديم خدمات أفضل للسكان.

2- تحسين الاتصال وإمكانية الوصول:

Improved connectivity and accessibility

يمكن أن يساعد **ChatGPT** في تحسين الاتصال بين الحكومة والسكان في إمارة دبي، مما يسهل على السكان الوصول إلى المعلومات وتقديم الملاحظات.

كما يمكن أن يؤدي هذا إلى حكومة أكثر انفتاحًا واستجابة، وساكين أكثر انخراطًا واستنارة وسعادة.

3- تحسين عملية صنع القرار:

Improving the Decision-Making Process

يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة حكومة دبي والمؤسسات الحكومية فيها، في عملية تحليل البيانات واتخاذ القرارات، ومساعدة القادة على اتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى فهم أكثر شمولاً لاحتياجات واهتمامات السكان.

4- خدمات أفضل للجميع: Better Services for Everyone

يمكن أن يساعد **ChatGPT** حكومة دبي والمؤسسات الحكومية فيها على تحسين تقديم الخدمات للسكان، لا سيما أولئك الذين يعيشون في المناطق الحضرية والنائية أو الذين لديهم وصول محدود إلى التكنولوجيا.

ويمكن أن يساعد ذلك في ضمان وصول جميع السكان والمقيمين إلى الخدمات والمعلومات التي يحتاجونها لتحسين نوعية وجودة حياتهم.

5- إدارة حركة المرور: Traffic Management

يمكن استخدام تقنيات **GPT-3** التي تشكل أساس **ChatGPT** لتحليل أنماط حركة المرور والتنبؤ بأوقات وأماكن الازدحام المروري، مما يساعد حكومة دبي على تحسين تدفق حركة المرور وتقليل الازدحام والحوادث المرورية.

كانت هذه مجرد أمثلة قليلة على كيفية استخدام حكومة دبي للذكاء الاصطناعي و **GPT-3** لتحسين خدماتها وجعل مواطنيها أكثر سعادة. تتطور التكنولوجيا باستمرار، وهناك إمكانية لاستخدامات أكثر ريادة وتأثيرًا في الحاضر والمستقبل.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أيضًا استخدام **ChatGPT** لتعزيز التواصل بين الحكومة بمختلف مفاصلها والسكان والمقيمين.

فعلى سبيل المثال: يمكن لحكومة دبي والمؤسسات الحكومية فيها استخدام **ChatGPT** لإنشاء منصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي للسكان لتقديم الملاحظات والاقتراحات.

كما يمكنها استخدام هذه المنصة لجمع المعلومات حول احتياجات واهتمامات السكان، مما يسمح للحكومة بالاستجابة بشكل أكثر فعالية لاحتياجاتهم.

وهناك طرق أخرى يمكن أن تساعد بها **ChatGPT** حكومة دبي والمؤسسات الحكومية فيها، كتزويد السكان والمقيمين بالمعلومات والتحديثات بشكل لحظي / شبه لحظي **In Real-Time** (في الوقت الفعلي).

على سبيل المثال، يمكن للمؤسسات الحكومية في حكومة دبي استخدام **ChatGPT** لإنشاء روبوت محادثة يمكن للسكان استخدامه لتلقي معلومات لحظية / شبه لحظية عن حركة المرور أو الطقس أو التحديثات الأخرى ذات الصلة. يمكن أن يساعد ذلك في تقليل الإحباط وتحسين مستويات السلامة، حيث سيتمكن المواطنون والقاطنون في إمارة دبي من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات مستنيرة.

علاوة على ذلك، يمكن لـ **ChatGPT** أيضاً مساعدة حكومة دبي على تصميم وتنفيذ الخدمات الاستباقية **Proactive Services** وتحسين سوية تقديم الخدمات للسكان والمقيمين الموجودين في المناطق النائية أو الذين لديهم وصول محدود إلى التكنولوجيا.

على سبيل المثال: يمكن للمؤسسات الحكومية في حكومة دبي استخدام **ChatGPT** لإنشاء منصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي للمجتمعات البعيدة، مما يسمح لهم بالوصول إلى الخدمات الحكومية وتلقي المعلومات بطريقة أكثر ملاءمة ويسهل الوصول إليها.

وأخيراً، تقدم تقنية **ChatGPT** مجموعة واسعة من الفوائد المؤسسية لأي حكومة تسعى لتحقيق الريادية (كحكومة دبي) والمؤسسات الحكومية فيها، من تبسيط الإجراءات والعمليات وأتمتة المهام إلى تحسين مستويات ونوعية الاتصال وسوية تقديم الخدمات، مما يؤدي إلى نتائج ملموسة أفضل للسكان والمقيمين في مختلف أنحاء الإمارة على حدٍ سواء.

القسم الثاني: توظيف "ChatGPT" في دعم وتطوير الغرف المؤسسية الرئيسية

ماذا يستطيع "ChatGPT" أن يقدم للمؤسسات
الحكومية لدعم وتطوير غرف "الأفراد" فيها؟

What can "ChatGPT" provide to government institutions to Support and Develop their "People" Rooms?

يعد اختيار الموارد البشرية وإدارتها جانبًا مهمًا في أي مؤسسة حكومية. تعد القدرة على اختيار الموظفين المناسبين وتدريبهم والاحتفاظ بهم أمرًا أساسيًا لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الأداء وتقديم خدمات عالية الجودة للجمهور.

ورغم ذلك، يمكن أن يكون اختيار الموظفين وإدارتهم عملية معقدة وصعبة، لا سيما في المؤسسات الحكومية حيث غالبًا ما توجد قيود واعتبارات فريدة. هذا هو المكان الذي يمكن أن يساعد فيه **ChatGPT** كنموذج لغة مدعوم بالذكاء الاصطناعي، يمكن لـ **ChatGPT** تقديم رؤى وتوصيات للمؤسسات الحكومية حول كيفية اختيار وتحسين عملية اختيار الموارد البشرية وإدارتها، وذلك من خلال الاستفادة من قوة الذكاء الاصطناعي، يمكن للمؤسسات الحكومية اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن اختيار المرشحين، وتدريب الموظفين وتطويرهم، وإدارة الأداء، ومشاركة الموظفين. في هذا السياق،

دعونا نستكشف الطرق المختلفة التي يمكن أن تساعد بها ChatGPT المؤسسات الحكومية على
تحسين ممارساتها في اختيار الموارد البشرية وإدارتها.



التوصية ببرامج التدريب
Recommending Training •
Programs



إجراء تقييمات الشخصية
Conducting Personality •
Assessments



كشف التحيزات خلال عمليات
التوظيف
Identifying Bias in Recruitment •
Processes



تحليل التوصيفات الوظيفية والسيرة
الذاتية
Analyzing Job Descriptions and •
Resumes



توفير رؤى حول مشاركة الموظفين
Providing Insights on Employee •
Engagement



التوصية باستراتيجيات تخطيط
الدوران الوظيفي
Recommending Succession •
Planning Strategies



إجراء تحليل المشاعر والاتجاهات
Conducting Sentiment Analysis •



تقديم التغذية الراجعة حول إدارة
الأداء
Providing Feedback on •
Performance Management



تعزيز عملية الإعداد الوظيفي
Enhancing the Onboarding •
Process



تطوير مقاييس أداء الموظف
Developing Employee •
Performance Metrics

1. تحليل التوصيفات الوظيفية والسير الذاتية: Analyzing Job Descriptions and Resumes

يمكن لـ **ChatGPT** تحليل التوصيفات الوظيفية والسير الذاتية لتحديد ما إذا كانت متطلبات الوظيفة محددة بوضوح وما إذا كانت تتطابق مع مؤهلات المرشحين. يمكن أن يساعد هذا التحليل المؤسسات الحكومية على اختيار أكثر المرشحين تأهيلاً لوظيفة معينة.

على سبيل المثال: إذا كانت الوظيفة تتطلب مهارات أو خبرة معينة، فيمكن لـ **ChatGPT** تحديد هذه المهارات ومطابقتها مع السير الذاتية للمرشحين.

2. كشف التحيزات خلال عمليات التوظيف: Identifying Bias in Recruitment Processes

يمكن لـ **ChatGPT** تحليل عمليات التوظيف لتحديد التحيز في اختيار المرشحين. يمكن أن يقترح طرقاً للقضاء على هذا التحيز، مثل استخدام المقابلات المنظمة أو تنفيذ مبادرات التنوع والشمول.

على سبيل المثال: يمكن لـ **ChatGPT** تحديد ما إذا تم استخدام كلمات رئيسية معينة في توصيف الوظائف التي قد تستبعد المرشحين من المجموعات الممثلة تمثيلاً ناقصاً.

3. إجراء تقييمات الشخصية: Conducting Personality Assessments

يمكن لـ **ChatGPT** إجراء تقييمات شخصية لمساعدة المؤسسات الحكومية على فهم السمات الشخصية لمرشحيها. يمكن أن يساعدهم ذلك في تحديد ما إذا كان المرشح مناسبًا للوظيفة وثقافة المؤسسة.

على سبيل المثال: يمكن لـ **ChatGPT** تحليل الردود المكتوبة من المرشحين لتحديد ما إذا كانت لديهم شخصية تتوافق مع الوظيفة أو قيم المؤسسة.

4. التوصية ببرامج التدريب: **Recommending Training Programs**

يمكن أن توصي **ChatGPT** ببرامج تدريبية لمساعدة المؤسسات الحكومية على تحسين مهارات ومعرفة موظفيها. يمكن أن يساعد هذا الموظفين على أن يصبحوا أكثر إنتاجية وكفاءة في أدوارهم.

على سبيل المثال: يمكن لـ **ChatGPT** تحليل الأداء الوظيفي للموظفين واقتراح برامج تدريب محددة يمكن أن تساعدهم على التحسن في المجالات التي قد يعانون فيها.

5. تقديم التغذية الراجعة حول إدارة الأداء: **Providing Feedback on Performance**

Management

يمكن لـ **ChatGPT** تقديم ملاحظات حول نظام إدارة الأداء للمؤسسات الحكومية. يمكن أن يقترح طرقًا لتحسين النظام، مثل تقديم ملاحظات منتظمة للموظفين أو تحديد أهداف أداء واضحة.

على سبيل المثال: يمكن لـ ChatGPT تحليل بيانات أداء الموظف لتحديد ما إذا كانت هناك مجالات في نظام إدارة الأداء قد تعيق أداء الموظفين.

6. إجراء تحليل المشاعر والاتجاهات:

Conducting Sentiment Analysis

يمكن لـ ChatGPT تحليل آراء الموظفين ومشاعرهم لمساعدة المؤسسات الحكومية على فهم شعور الموظفين تجاه وظائفهم والمؤسسة. يمكن أن يساعد ذلك في تحديد مجالات التحسين لزيادة رضا الموظفين وإنتاجيتهم.

على سبيل المثال: يمكن لـ ChatGPT تحليل التعليقات من استبيانات الموظفين أو وسائل التواصل الاجتماعي لتحديد الموضوعات أو المشكلات الشائعة التي قد يواجهها الموظفون.

7. التوصية باستراتيجيات تخطيط الدوران الوظيفي: Recommending Succession

Planning Strategies

يمكن لـ ChatGPT تحليل بيانات الموظف لتحديد الموظفين الذين من المرجح أن يتركوا المنظمة أو يتقاعدوا. يمكن أن يساعد ذلك المؤسسات الحكومية على تطوير استراتيجيات تخطيط التعاقب للتأكد من أن لديها مجموعة من المرشحين المؤهلين لملء الوظائف الشاغرة في المستقبل.

على سبيل المثال: يمكن لـ ChatGPT تحليل بيانات الموظف، مثل العمر وسنوات الخدمة والأداء الوظيفي، لتحديد الموظفين الذين قد يكونون مؤهلين للترقية أو برامج التدريب.

8. توفير رؤى حول مشاركة الموظفين: Providing Insights on Employee Engagement

يمكن أن يوفر ChatGPT رؤى حول مستويات مشاركة الموظفين ويقترح طرقاً لزيادة المشاركة. يمكن أن يساعد ذلك المؤسسات الحكومية على خلق بيئة عمل إيجابية والاحتفاظ بموظفيها. على سبيل المثال: يمكن لـ ChatGPT تحليل بيانات مسح مشاركة الموظفين لتحديد مناطق المنظمة التي قد تسبب مستويات مشاركة منخفضة وتقتراح طرقاً لتحسين معنويات الموظفين.

9. تطوير مقاييس أداء الموظف: Developing Employee Performance Metrics

يمكن أن تساعد ChatGPT المؤسسات الحكومية في تطوير مقاييس أداء تتوافق مع أهدافها التنظيمية. يمكن أن يساعد ذلك في ضمان تحقيق الموظفين لأهداف أدائهم والمساهمة في النجاح الشامل للمؤسسة.

على سبيل المثال: يمكن لـ ChatGPT تحليل توصيف الوظائف والأهداف التنظيمية لتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) key performance indicators للموظفين التي تتوافق مع أهداف المنظمة.

10. تعزيز عملية الإعداد الوظيفي: Enhancing the Onboarding Process

يمكن لـ ChatGPT مساعدة المؤسسات الحكومية على تعزيز عملية الإعداد لضمان اندماج الموظفين الجدد بشكل فعال في المؤسسة. يمكن أن يساعد هذا الموظفين الجدد على أن يكونوا منتجين ومشاركين في أدوارهم بسرعة أكبر.

على سبيل المثال: يمكن لـ **ChatGPT** تقديم توصيات بشأن برامج التدريب والتظليل الوظيفي **Job shadowing**³ وبرامج التوجيه لمساعدة الموظفين الجدد على التعرف على أدوارهم وثقافة المؤسسة. بشكل عام، يمكن أن يكون **ChatGPT** أداة قوية للمؤسسات الحكومية لتحسين عمليات اختيار وإدارة الموارد البشرية. من خلال تقديم رؤى وتوصيات حول اختيار المرشحين، والتدريب والتطوير، وإدارة الأداء، وإشراك الموظفين، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة المؤسسات الحكومية على خلق بيئة عمل إيجابية ومنتجة تدعم أهدافها التنظيمية.

حالات الاستخدام العالمية: Global Use Cases



لا تزال حالات الاستخدام العالمية لـ **ChatGPT** في اختيار الموارد البشرية وإدارتها آخذة في الظهور، ولكن سنقدم بعض الأمثلة وتشمل:

في **الولايات المتحدة United States**، استخدمت الحكومة أدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي **AI-powered tools** لتحليل إعلانات الوظائف وتحديد اللغة التي يمكن أن تشني المجموعات غير الممثلة عن التقدم للوظائف. وقد أدى ذلك إلى إعلانات وظائف أكثر شمولاً وتنوعاً.



³ التظليل الوظيفي **Job shadowing** هو نوع من التدريب أثناء العمل يسمح للموظف المهتم بمتابعة ومراقبة موظف آخر يؤدي الدور عن كثب. عادة ما يستخدم هذا النوع من التعلم لإلحاق الموظفين الجدد بمؤسسة ما أو في دور وظيفي جديد.

في الهند **India**، استخدمت وكالة حكومية الذكاء الاصطناعي لإجراء تقييمات شخصية للمرشحين للوظائف لشغل منصب تقني. ساعدتهم التقييمات في اختيار المرشحين الذين لم يكونوا مؤهلين تقنيًا فحسب، بل كان لديهم أيضًا شخصيات تتماشى مع متطلبات الوظيفة.

في **المملكة المتحدة United Kingdom**، استخدمت الحكومة الذكاء الاصطناعي لتحسين عملية اختيار الموظفين للخدمة المدنية. قامت الأداة بتحليل توصيف الوظائف واستئناف المرشح لتحديد المرشحين الأكثر تأهيلاً والقضاء على التحيز في عملية التوظيف.

في **الختام**، يمكن أن يفيد استخدام **ChatGPT** المؤسسات الحكومية بشكل كبير في جهودها لاختيار وإدارة مواردها البشرية. يمكن أن يوفر نموذج اللغة المدعوم بالذكاء الاصطناعي رؤى وتوصيات قيمة يمكن أن تساعد المؤسسات الحكومية على تحسين عملية اختيار المرشحين، وتدريب الموظفين وتطويرهم، وإدارة الأداء، ومشاركة الموظفين. من خلال الاستفادة من قوة الذكاء الاصطناعي، يمكن للمؤسسات الحكومية اتخاذ قرارات أكثر استنارة وخلق بيئة عمل إيجابية ومثمرة تدعم أهدافها التنظيمية. وتوضح هذه الأمثلة كيف يمكن استخدام **ChatGPT** والاستفادة من هذه التقنية الثورية لدعم وتطوير **غرفة "الأفراد"** في المؤسسات الحكومية، ومساعدة الموظفين على أن يكونوا أكثر إنتاجية وانخراطًا في عملهم، وذلك من خلال الاستفادة من هذه القدرات، يمكن أن تساعد روبوتات المحادثة وفي مقدمتها **ChatGPT**، المؤسسات الحكومية على خلق تجربة أفضل لموظفيها، وإسعادهم، وتحسين كفاءة الموارد البشرية والعمليات الإدارية، وتعزيز الفعالية العامة للمؤسسة.

مثال عملي (5) حوار مباشر مع ChatGPT حول دوره في دعم غرفة الأفراد في المؤسسات الحكومية

AL

كيف يستطيع تشات جي بي تي أن يساعد المؤسسات العامة في إدارة الأفراد وتوظيفهم؟



تشات جي بي تي هو نموذج لغوي ذكي يتيح للمؤسسات العامة والخاصة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات إدارة الأفراد وتوظيفهم. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن أن يساعد بها تشات جي بي تي المؤسسات العامة في هذا الصدد:



1. التحقق من مؤهلات المتقدمين: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في فلترة المتقدمين والتحقق من مؤهلاتهم ومهاراتهم من خلال تحليل السير الذاتية والمعلومات الشخصية الأخرى.
2. الرد على الأسئلة المتكررة: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في الرد على الأسئلة المتكررة التي يطرحها المتقدمون أو الموظفون المحتملون، مثل الأسئلة حول الرواتب والفوائد والمواعيد وما إلى ذلك.
3. إجراء مقابلات العمل: يمكن لتشات جي بي تي إجراء مقابلات العمل الأولية والتحليلية للمتقدمين، مما يساعد على تقليل عدد المرشحين والحد من الوقت الذي يستغرقه الموظفون في مقابلة المتقدمين.
4. توفير التدريب والتطوير: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في تحديد مجموعة من الموظفين الذين يحتاجون إلى تدريب وتطوير، وتحديد المهارات التي يحتاجون إلى تطويرها.
5. متابعة الأداء: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في متابعة أداء الموظفين، وتحديد المناطق التي يحتاج الموظفون فيها إلى تحسين، وتقديم توصيات للتحسين.

Regenerate response



ماذا يستطيع "ChatGPT" أن يقدم للمؤسسات الحكومية لدعم وتطوير غرف " العمليات " فيها؟

What can "ChatGPT" provide to government institutions to Support and Develop their " Processes" Rooms?

في السنوات الأخيرة، أصبح الذكاء الاصطناعي (AI) أداة شائعة بشكل متزايد للحكومات التي تسعى إلى تحسين عملياتها وخدماتها. أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي التي حظيت بالاهتمام هو ChatGPT، وهو نموذج لغوي طورته شركة OpenAI يستخدم التعلم الآلي لتوليد ردود شبيهة بالإنسان على استفسارات اللغة الطبيعية.

يمكن أن يكون ChatGPT أداة قوية للمؤسسات الحكومية التي تتطلع إلى تحسين عملياتها وخدماتها. إن قدرتها على إنشاء استجابات شبيهة بالبشر لمجموعة متنوعة من الاستعلامات تجعلها أداة متعددة الاستخدامات لمهام مثل خدمة المتعاملين وتحليل المستندات ومعالجة البيانات.

وفي هذا السياق، يمكن أن يساعد ChatGPT الحكومات على العمل بكفاءة أكبر واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات. من خلال أتمتة مهام معينة، يمكن أن يوفر وقت الموظفين لمزيد من الأنشطة عالية القيمة، مع تقليل الأخطاء وتحسين الدقة أيضًا. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد ChatGPT في تبسيط التفاعلات مع السكان من خلال توفير معلومات دقيقة بشكل لحظي / شبه لحظي (في الوقت الفعلي) **In Real-Time** ، مما يؤدي إلى زيادة الثقة والرضا عن الخدمات الحكومية.

بهذه الطريقة، يمكن أن يعطي **ChatGPT** رصيّدًا قيمًا للمؤسسات الحكومية التي تسعى إلى تحسين عملياتها وتقديم خدمات أفضل للسكان. في هذا القسم، سوف نستكشف بعض الطرق المحددة التي يمكن من خلالها استخدام **ChatGPT** على مستوى **غرف العمليات "Processes"** في المؤسسات الحكومية، مع أمثلة من جميع أنحاء العالم.



أتمتة العمليات
Data Analysis •



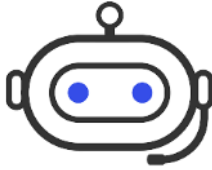
تعزيز العمليات المرتبطة بخدمة
المتعاملين
Chatbot Customer Service •



تحليل البيانات
Data Analysis •



الترجمة متعددة اللغات
Language Translation •



المساعدون الشخصييون
الافتراضيون
Virtual Personal Assistants •



تحليل المشاعر
Sentiment Analysis •



معالجة وتحويل الكلام إلى
نصوص
Speech-to-Text Transcription •



التحليلات التنبؤية
Predictive Analytics •



إنشاء روبوتات المحادثة
للسلامة العامة
Chatbots for Public Safety •



كشف الاحتيال
Fraud Detection •

1- الترجمة متعددة اللغات: Language Translation

يمكن أن يوفر ChatGPT خدمات الترجمة متعددة اللغات للمؤسسات الحكومية لمساعدتها على التواصل مع السكان والمقيمين غير الناطقين باللغة الإنجليزية، وخصوصاً مع تزايد العولمة، بات هناك حاجة متزايدة للمؤسسات الحكومية للتواصل بلغات متعددة، وهنا يمكن أن يساعد ChatGPT المؤسسات الحكومية في التغلب على حواجز اللغة وتحسين وصول خدماتها.

📁 **حالة استخدام دولية:** في الهند، أطلقت الحكومة برنامج دردشة يسمى " MyGov

Corona Helpdesk" أثناء جائحة COVID-19. تم تصميم Chatbot لتزويد السكان بمعلومات دقيقة حول الوباء بـ 11 لغة مختلفة. حقق برنامج الدردشة الآلي نجاحاً هائلاً وساعد الحكومة في الوصول إلى ملايين الأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية. أدى هذا إلى تحسين التواصل بين الحكومة ومواطنيها، مما أدى إلى امتثال أفضل لإرشادات COVID-19.

2- تحليل البيانات: Data Analysis

يمكن لـ ChatGPT تحليل كميات كبيرة من البيانات لتحديد الأنماط والرؤى التي يمكن أن تساعد في صنع القرار، وخصوصاً مع الكميات المتزايدة من البيانات التي تنتجها المؤسسات الحكومية، بات هناك حاجة لأدوات لتحليل البيانات بسرعة ودقة، ويمكن أن يساعد ChatGPT الحكومات في اتخاذ قرارات تستند إلى البيانات **inform decision-making** مستنيرة بالرؤى المكتسبة من تحليل كميات هائلة من البيانات.

حالة استخدام دولية: في الولايات المتحدة، استخدمت وزارة الصحة والخدمات البشرية

أداة الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات المطالبات الطبية لتحديد الاحتيال وإساءة استخدام الرعاية الصحية. واستخدمت أداة الذكاء الاصطناعي معالجة اللغة الطبيعية وخوارزميات التعلم الآلي لتحليل ملايين المطالبات الطبية وتحديد الأنماط التي تشير إلى الاحتيال وسوء المعاملة. ساعد هذا الحكومة على استرداد ملايين الدولارات من المطالبات الاحتيالية.

3- تعزيز العمليات المرتبطة بخدمة المتعاملين: Chatbot Customer Service


يمكن أن يكون ChatGPT بمثابة روبوت محادثة لتقديم خدمة المتعاملين للسكان والمقيمين، خصوصاً مع تزايد عدد السكان الذين يسعون للحصول على خدمات حكومية، فقد بات هناك حاجة إلى خدمة متعاملين فعالة وسريعة. يمكن أن يساعد ChatGPT الحكومات في الرد على استفسارات السكان بسرعة وكفاءة.

حالة استخدام دولية: في المملكة المتحدة، أطلقت الحكومة برنامج محادثة يسمى

"خدمة معلومات فيروس كورونا" "MyGov Corona Helpdesk" لتزويد السكان بمعلومات حول COVID-19. تم تصميم Chatbot للإجابة على الأسئلة المتداولة وتقديم معلومات حول الأعراض والوقاية والعلاج. حقق برنامج الدردشة الآلي نجاحًا هائلًا وساعد الحكومة على الرد بسرعة وكفاءة على استفسارات السكان.

4- أتمتة العمليات: Data Analysis

يمكن لـ **ChatGPT** أتمتة مهام معينة لتحسين كفاءة المؤسسات الحكومية، وخاصةً مع تزايد عدد السكان الذين يسعون للحصول على خدمات حكومية، فهناك حاجة إلى معالجة فعالة وسريعة للطلبات والاستفسارات. يمكن أن يساعد **ChatGPT** الحكومات في أتمتة المهام المتكررة والمستهلكة للوقت.

حالة استخدام دولية: في سنغافورة، أطلقت الحكومة برنامج دردشة يسمى " Ask " 

Jamie " لأتمتة عملية الرد على استفسارات السكان حول الخدمات الحكومية. تم تصميم **Chatbot** للإجابة على الاستفسارات المتعلقة بخدمات مثل الإسكان والتوظيف والتعليم. حقق برنامج الدردشة الآلي نجاحًا هائلًا وساعد الحكومة على معالجة الاستفسارات بسرعة وكفاءة.

5- التحليلات التنبؤية: Predictive Analytics

يمكن لـ **ChatGPT** استخدام التحليلات التنبؤية لمساعدة المؤسسات الحكومية على توقع الطلب والتخطيط وفقًا لذلك، فمع تزايد عدد السكان الذين يسعون للحصول على خدمات حكومية، أصبح هناك حاجة إلى أدوات يمكنها التنبؤ بالطلب بدقة. يمكن أن يساعد **ChatGPT** الحكومات في التخطيط للمستقبل من خلال التنبؤ بالطلب وتخصيص الموارد وفقًا لذلك.

حالة استخدام دولية: في نيوزيلندا، استخدمت الحكومة أداة الذكاء الاصطناعي للتنبؤ 

بالطلب على خدمات الطوارئ أثناء جائحة **COVID-19**. استخدمت الأداة البيانات التاريخية

للتنبؤ بعدد مكالمات الطوارئ التي سيتم تلقيها في مناطق مختلفة من الدولة. وقد ساعد ذلك الحكومة على تخصيص الموارد وفقاً لذلك والاستجابة لمكالمات الطوارئ بكفاءة.

6- معالجة وتحويل الكلام إلى نصوص: Speech-to-Text Transcription

يمكن استخدام ChatGPT لنسخ الكلمات المنطوقة إلى نص، مما قد يكون مفيداً في إنشاء سجلات الاجتماعات والمؤتمرات والأحداث الأخرى.

📁 **حالة استخدام دولية: استخدمت الأمم المتحدة خدمة النسخ التي تعمل بالذكاء**

الاصطناعي لتسجيل الخطب خلال الجمعية العامة للأمم المتحدة. سمح لهم ذلك بإنشاء سجلات دقيقة للإجراءات وإتاحة المعلومات للجمهور.

7- تحليل المشاعر: Sentiment Analysis


يمكن استخدام ChatGPT لتحليل شعور السكان والمقيمين بشأن قضية أو سياسة معينة، والتي يمكن أن تساعد في صنع القرار الحكومي.

📁 **حالة استخدام دولية: استخدمت الحكومة الفرنسية أداة الذكاء الاصطناعي لتحليل**

مشاعر وسائل التواصل الاجتماعي أثناء احتجاجات السترات الصفراء. وقد ساعدتهم ذلك على فهم شعور الجمهور بالمسألة وإبلاغ استجاباتهم.

8- المساعدون الشخصيون الافتراضيون: Virtual Personal Assistants

يمكن استخدام **ChatGPT** لإنشاء مساعدين شخصيين افتراضيين للقادة والمسؤولين الحكوميين، والتي يمكن أن تساعد بدورها في القيام بمهام مثل الجدولة وإدارة البريد الإلكتروني وترتيبات السفر.

حالة استخدام دولية: استخدم حاكم جورجيا في الولايات المتحدة مساعدًا شخصيًا 

افتراضيًا مدعومًا بالذكاء الاصطناعي للمساعدة في إدارة جدولته الزمني وبيده الإلكتروني.

9- كشف الاحتيال: Fraud Detection

يمكن استخدام **ChatGPT** لاكتشاف النشاط الاحتيالي في البرامج الحكومية مثل برامج الرعاية الاجتماعية والرعاية الصحية والضرائب.

حالة استخدام دولية: استخدمت الحكومة الأسترالية أداة الذكاء الاصطناعي للكشف 

عن المطالبات الاحتيالية في برنامج الرعاية الاجتماعية الخاص بها.

وقد ساعدتهم ذلك في استرداد ملايين الدولارات من المطالبات الاحتيالية ومنع المزيد من الاحتيال.

10- إنشاء روبوتات المحادثة للسلامة العامة: Chatbots for Public Safety

يمكن استخدام **ChatGPT** لإنشاء روبوتات محادثة يمكنها توفير المعلومات للسكان أثناء الكوارث الطبيعية أو حالات الطوارئ الأخرى.

حالة استخدام دولية: استخدمت حكومة نيوزيلندا برنامج دردشة يسمى "Eva" لتوفير



المعلومات للسكان خلال فيضانات عام 2021. قدم برنامج الدردشة الآلي معلومات حول إغلاق الطرق ومراكز الإخلاء وغيرها من المعلومات المهمة.

وبشكل عام، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة المؤسسات الحكومية بعدة طرق، بما في ذلك نسخ الكلام إلى نص، وتحليل المشاعر، والمساعدين الشخصيين الافتراضيين، واكتشاف الاحتيال، وروبوتات الدردشة من أجل السلامة العامة. يمكن أن تساعد هذه القدرات الحكومات على تحسين كفاءتها، واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات،

وفي الختام، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة المؤسسات الحكومية على تطوير وتحسين عملياتها من خلال توفير ترجمة اللغة وتحليل البيانات وخدمة متعاملين chatbot وأتمتة العمليات والتحليلات التنبؤية. يمكن أن تساعد هذه القدرات الحكومات على التواصل بشكل أفضل مع السكان، واتخاذ قرارات مستنيرة، وتقديم خدمات فعالة، والتخطيط للمستقبل.

مثال عملي (6) حوار مباشر مع ChatGPT حول دوره في دعم غرفة العمليات في المؤسسات الحكومية

AL

كيف يستطيع تشات جي بي تي أن يساعد المؤسسات العامة في إدارة العمليات وتحسينها؟



تشات جي بي تي يمكنها مساعدة المؤسسات العامة في إدارة العمليات وتحسينها من خلال توفير العديد من الأدوات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا وتحليل البيانات. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن أن يساعد بها تشات جي بي تي المؤسسات العامة في هذا الصدد:

1. الإجابة على الأسئلة المتكررة: يمكن لتشات جي بي تي الرد على الأسئلة المتكررة والاستفسارات من قبل الموظفين والعملاء. وبالتالي يمكن توفير الوقت والجهد اللازمين للرد على هذه الأسئلة، وبالتالي تحسين كفاءة العمليات.
2. تحليل البيانات: يمكن لتشات جي بي تي تحليل البيانات المتعلقة بالعمليات والتحليلات المالية والعملاء والأسواق وغيرها، والتي يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات أفضل وتحسين العمليات.
3. الحفاظ على السجلات: يمكن لتشات جي بي تي الحفاظ على سجلات دقيقة للعمليات والمعاملات والاتصالات، مما يساعد في الحفاظ على مستوى عالٍ من الشفافية والمساءلة.
4. الإجراءات الأوتوماتيكية: يمكن لتشات جي بي تي تطبيق الإجراءات الأوتوماتيكية لتحسين العمليات وتقليل الأخطاء الإنسانية، مثل تحديث قواعد البيانات وإرسال التذاكر وإدارة المهام.
5. دعم العملاء: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في تحسين خدمة العملاء من خلال توفير إجابات فورية على الأسئلة والاستفسارات وتوفير دعم فني.

Regenerate response

ماذا يستطيع "ChatGPT" أن يقدم للمؤسسات الحكومية لدعم وتطوير غرف "التكنولوجيا" فيها؟

What can "ChatGPT" provide to government institutions to Support and Develop their "Technologies" Rooms?

تتجه الحكومات في جميع أنحاء العالم بشكل متزايد إلى التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات، وتعزيز الكفاءة، والتفاعل مع السكان. ورغم ذلك، يمكن أن تكون عملية تبني التكنولوجيا معقدة، مع العديد من العوامل التي يجب مراعاتها، بما في ذلك التكلفة والمخاطر والرأي العام.

يمكن أن تساعد روبوتات الدردشة **Chatbots** بشكل عام و **ChatGPT** بشكل خاص المؤسسات الحكومية في تطوير التكنولوجيا، وفي هذا السياق وعلى مستوى **غرف التكنولوجيا** **"Technologies" Rooms** في المؤسسات الحكومية، وكنموذج لغوي مدعوم بتقنيات الذكاء الاصطناعي **AI** يمكن ل **ChatGPT** تقديم دعم وإرشادات حول كيفية تعامل المؤسسات الحكومية مع اختيار وتطوير التقنيات لتقديم خدمات أفضل، وتقديم معلومات حول أحدث اتجاهات وابتكارات التكنولوجيا، بالإضافة إلى أفضل الممارسات لاختيار التكنولوجيا وتنفيذها في المؤسسات الحكومية.

مع التأكيد على جانب مهم، وذلك بأن الاختيار الفعلي وتطوير التقنيات يتطلب خبرة ومدخلات من خبراء واختصاصيين في المجال وأصحاب المصلحة داخل المؤسسة وخارجها، وفيما يلي بعض المهام التي

يمكن أن يساعد فيها **ChatGPT**:

ا. إجراء تقييم للاحتياجات **Conduct a needs assessment**: يتضمن تحديد الاحتياجات

والتحديات المحددة التي تواجهها المؤسسة وأصحاب المصلحة. يمكن لـ **ChatGPT** القيام بذلك من خلال الاستطلاعات أو المقابلات أو مجموعات التركيز أو تحليل البيانات.

ا. البحث عن التقنيات المتاحة **Research available technologies**:

بعد تحديد الاحتياجات المحددة، فإن الخطوة التالية هي البحث عن التقنيات المتاحة التي يمكن أن تليها، وفي هذا السياق يمكن لـ **ChatGPT** القيام بذلك من خلال الاطلاع على أبرز المراجع العلمية والتطبيقية في الصناعة أو حضور مؤتمرات التكنولوجيا أو التشاور مع بائعي التكنولوجيا.

ا. تقييم التقنيات **Technologies evaluation**: بمجرد تحديد التقنيات المحتملة، تحتاج

المؤسسة إلى تقييمها بناءً على عوامل مثل الملاءمة والجدوى والفعالية من حيث التكلفة، وقد يستطيع **ChatGPT** تقديم مساعدة كبيرة في هذا المجال.

ا. اختبار وتنفيذ التقنيات **Test & implement technologies**: بمجرد اختيار التكنولوجيا، من

المهم اختبارها بشكل تجريبي وتنقيحها بناءً على الملاحظات قبل التنفيذ الكامل، وفي هذا السياق يمكن لـ **ChatGPT** القيام بالكثير.

بالإضافة إلى قدرة ChatGPT على تزويد المؤسسات العامة بمختلف أنواع وأنماط التكنولوجيا الحديثة التي ستساهم في تسهيل عملياتها ومساعدتها لتقديم خدمات حكومية ذات جودة عالية وريادية للقاطنين، وسنذكر فيما يلي عدد من الأمثلة التطبيقية مع حالات استخدام من مختلف أنحاء العالم:



تقييم التكنولوجيا

Technology Assessment •



تحليل التكلفة والفوائد

Cost-benefit Analysis •



التحليلات التنبؤية

Predictive Analytics •



البحث والتحليل

Research and •
Analysis



تصميم وبناء خارطة طريق
التكنولوجيا

Technology •
Roadmapping



تحليل الرأي والتوجهات العامة

Public Opinion Analysis •



تحليل المخاطر التكنولوجية

Technology Risk •
Analysis



اختيار الموردين

Vendor Selection •



مراقبة التكنولوجيا

Technology Monitoring •



إجراء المقارنات المعيارية

Benchmarking •

1- البحث والتحليل: Research and Analysis

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في إجراء البحث والتحليل حول أحدث التقنيات وتطبيقاتها المحتملة، فمن خلال تحليل البيانات ذات الصلة، يمكن لـ **ChatGPT** تحديد التقنيات الأكثر ملاءمة لحالة استخدام معينة.

📁 **حالة استخدام دولية: تستخدم European Commission المفوضية الأوروبية**

ChatGPT لتحليل البيانات حول التقنيات الناشئة مثل **Blockchain** والذكاء الاصطناعي **Artificial Intelligence**، وذلك من خلال تحديد أكثر التقنيات الواعدة، يمكن للمفوضية وضع سياسات ولوائح تدعم الابتكار والنمو.

2- التحليلات التنبؤية: Predictive Analytics


يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في توقع نتائج اعتماد التكنولوجيا، فمن خلال تحليل البيانات وتحديد الأنماط، يمكن لـ **ChatGPT** التنبؤ بنجاح أو فشل تقنية ما في حالة استخدام معينة.

📁 **حالة استخدام دولية: استخدمت الحكومة الهندية Indian government التحليلات**

التنبؤية لتحديد التأثير المحتمل لتكنولوجيا **Blockchain** في قطاع التعليم K وأظهر التحليل أن تقنية **Blockchain** يمكن أن تساعد في منع الأنشطة الاحتيالية مثل تزوير السجلات الأكاديمية، مما يؤدي إلى اعتماد **Blockchain** في قطاع التعليم في الهند.


3- تحليل التكلفة والفوائد: Cost-benefit Analysis

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في إجراء تحليل التكلفة والعائد لاعتماد التكنولوجيا. من خلال تحليل البيانات المتعلقة بتكاليف وفوائد تقنية معينة، يمكن لـ **ChatGPT** تحديد مدى جدواها في الاعتماد.

 **حالة استخدام دولية: استخدمت UK Government** حكومة المملكة المتحدة **ChatGPT** لتحليل التكلفة والعائد من اعتماد التكنولوجيا السحابية، وأظهر التحليل أن اعتماد السحابة يمكن أن يوفر للحكومة ما يصل إلى 3.5 مليار جنيه إسترليني سنويًا من تكاليف تكنولوجيا المعلومات، مما أدى إلى اعتماد تقنية السحابة **cloud technology** في العديد من الوكالات الحكومية.

4- تقييم التكنولوجيا: Technology Assessment

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تقييم الاحتياجات التكنولوجية لوكالات أو إدارات حكومية محددة، فمن خلال تحليل البيانات المتعلقة بالاحتياجات المحددة لقسم أو وكالة أو مؤسسة، يمكن لـ **ChatGPT** التوصية بأنسب الحلول التقنية.

 **حالة استخدام دولية: تستخدم US government** حكومة الولايات المتحدة **ChatGPT** لتقييم الاحتياجات التكنولوجية لإدارتها ووكالاتها المختلفة، من خلال تحليل البيانات المتعلقة

بالاحتياجات المحددة لكل قسم أو وكالة، توصي **ChatGPT** بحلول تقنية تلبى احتياجاتهم على أفضل وجه.

5- اختيار الموردين: Vendor Selection

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في اختيار الموردين والبائعين الأكثر ملاءمة لاحتياجاتهم التكنولوجية. وذلك من خلال تحليل البيانات المتعلقة بقدرات البائعين، والتسعير، والأداء، يمكن لـ **ChatGPT** أن توصي بالموردين الأكثر ملاءمة لمشاريع تقنية حكومية محددة.

📁 حالة استخدام دولية: استخدمت **Australian government** الحكومة الأسترالية

ChatGPT لتحديد البائعين لمشروع ترحيل السحابة **Cloud Migration Project** الخاص بها، من خلال تحليل البيانات المتعلقة بقدرات البائع وأدائه، أوصى **ChatGPT** بأكثر البائعين ملاءمة للمشروع.

6- تحليل المخاطر التكنولوجية: Technology Risk Analysis

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تقييم المخاطر المرتبطة بتبني التكنولوجيا، من خلال تحليل البيانات حول المخاطر المحتملة واحتمالية حدوثها، يمكن أن يساعد **ChatGPT** الوكالات الحكومية في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن اعتماد التكنولوجيا.

📁 حالة استخدام دولية: استخدمت **Singaporean government** الحكومة

السنغافورية ChatGPT لتحليل المخاطر المرتبطة بنشر المركبات المستقلة **Autonomous**

(AVs) Vehicles على الطرق العامة. أظهر التحليل أنه على الرغم من أن المركبات المساعدة يمكن أن تقلل الحوادث وتحسن تدفق حركة المرور **Traffic Flow**، إلا أنها قد تشكل أيضًا مخاطر على أمن البيانات والخصوصية. من خلال فهم المخاطر، يمكن للحكومة تنفيذ تدابير وأنظمة السلامة المناسبة للتخفيف منها.

7- تحليل الرأي والتوجهات العامة: Public Opinion Analysis

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تحليل الرأي العام حول تبني التكنولوجيا. من خلال تحليل البيانات من وسائل التواصل الاجتماعي والمقالات الإخبارية والمصادر الأخرى، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة الوكالات الحكومية على فهم المشاعر العامة تجاه تقنيات معينة.

حالة استخدام دولية: استخدمت **US Government** حكومة الولايات المتحدة 

ChatGPT لتحليل الرأي العام حول استخدام تقنية التعرف على الوجه من قبل وكالات إنفاذ القانون، وأظهر التحليل أنه بينما كان هناك بعض الدعم لاستخدام تقنية التعرف على الوجه، كانت هناك أيضًا مخاوف بشأن الخصوصية والتحيز. من خلال فهم الرأي العام، يمكن للحكومة تنفيذ سياسات توازن بين فوائد تبني التكنولوجيا والاهتمامات العامة.

8- تصميم وبناء خارطة طريق التكنولوجيا: Technology Roadmapping

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تطوير خرائط طريق التكنولوجيا التي تحدد الخطوات اللازمة لتحقيق أهداف تقنية محددة. من خلال تحليل البيانات حول الوضع الحالي للتكنولوجيا

والتحديات التي تواجه اعتماد التكنولوجيا، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة الوكالات الحكومية على تطوير استراتيجيات لاعتماد التكنولوجيا وتنفيذها.

📁 حالة استخدام دولية: استخدمت **Indian government** الحكومة الهندية **ChatGPT**

لتطوير استراتيجية **Blockchain** وطنية تحدد الخطوات اللازمة لتعزيز اعتماد تقنية **Blockchain** في البلاد. تتضمن الإستراتيجية تدابير لتعزيز البحث والتطوير، وخلق بيئة تنظيمية مواتية، وتعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص.

9- إجراء المقارنات المعيارية: **Benchmarking**

يمكن أن تساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في قياس اعتمادها التكنولوجي على المنظمات الأخرى في نفس الصناعة أو القطاع، فمن خلال تحليل البيانات المتعلقة بتبني التكنولوجيا وأدائها، يمكن أن يساعد **ChatGPT** الوكالات الحكومية في تحديد أفضل الممارسات ومجالات التحسين.

📁 حالة استخدام دولية: استخدمت **UK government** حكومة المملكة المتحدة

ChatGPT لقياس اعتمادها على السحابة مقابل المنظمات الحكومية الأخرى، وأظهر التحليل أنه بينما كانت حكومة المملكة المتحدة رائدة في تبني السحابة، كانت هناك فرص لمزيد من التحسين وتوفير التكاليف.

10- مراقبة التكنولوجيا: **Technology Monitoring**

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في مراقبة أداء وتأثير التقنيات المعتمدة، فمن خلال تحليل البيانات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا وتأثيرها على العمليات الحكومية وتقديم الخدمات، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة الوكالات الحكومية على تحسين استخدام التكنولوجيا وتحديد مجالات التحسين.

 حالة استخدام دولية: تستخدم **New Zealand government** حكومة نيوزيلندا

ChatGPT لمراقبة أداء خدماتها الحكومية الرقمية. من خلال تحليل البيانات المتعلقة برضا المستخدم واستخدام الخدمة والمقاييس الأخرى، يمكن للحكومة تحسين خدماتها الرقمية باستمرار وتعزيز تجربة المستخدم.

في الختام، أصبح استخدام التكنولوجيا في المؤسسات الحكومية ذا أهمية متزايدة في العصر الرقمي اليوم. ومع ذلك، يمكن أن تكون عملية اعتماد التكنولوجيا معقدة، وهناك العديد من العوامل التي يجب مراعاتها عند اختيار وتنفيذ التقنيات الجديدة. يمكن أن تكون الأدوات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي مثل **ChatGPT** أصولاً قيمة للمؤسسات الحكومية، حيث يمكنها توفير رؤى وتحليلات مهمة للمساعدة في عمليات صنع القرار. من خلال الاستفادة من قوة الذكاء الاصطناعي، يمكن للوكالات الحكومية تحديد أفضل التقنيات لاعتمادها وتقليل المخاطر وتحسين الأداء. في نهاية المطاف، يمكن أن يساعد استخدام الذكاء الاصطناعي في تبني التكنولوجيا الحكومات على تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية وابتكاراً للسكان، وتحسين نوعية حياتهم بشكل عام.

مثال عملي (7) حوار مباشر مع ChatGPT حول دوره في دعم غرفة التكنولوجيا في المؤسسات الحكومية

AL

كيف يستطيع تشات جي بي تي أن يساعد المؤسسات العامة في خطط تبني التكنولوجيا وتقييمها؟



تشات جي بي تي يمكنها مساعدة المؤسسات العامة في خطط تبني التكنولوجيا وتقييمها من خلال توفير العديد من الأدوات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا وتحليل البيانات. وفيما يلي بعض الطرق التي يمكن أن يساعد بها تشات جي بي تي المؤسسات العامة في هذا الصدد:



1. تقييم الاحتياجات: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في تحديد الاحتياجات التكنولوجية وتقييم الأدوات والتطبيقات المناسبة لتلبية هذه الاحتياجات.
2. تحديد الأهداف: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في تحديد الأهداف التي يريدون تحقيقها من خلال تبني التكنولوجيا، مثل تحسين الكفاءة أو توفير الوقت أو تحسين خدمة العملاء.
3. تقييم العوائق: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في تحديد العوائق المحتملة لتبني التكنولوجيا، مثل مشاكل التوافق أو التدريب أو التكاليف.
4. التدريب: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في تدريب الموظفين على استخدام التقنيات والأدوات الجديدة بطريقة فعالة.
5. التحليل: يمكن لتشات جي بي تي تحليل البيانات التي تتعلق بتبني التكنولوجيا وتحسينها وتقديم تقارير وإحصائيات حول كيفية تطور الأداء.
6. التواصل: يمكن لتشات جي بي تي توفير وسيلة تواصل فعالة بين الموظفين والقادة في المؤسسة، مما يساعد في تحديد التحديات والمشاكل والأهداف والحلول الم

Regenerate response



ماذا يستطيع "ChatGPT" أن يقدم للمؤسسات الحكومية لدعم وتطوير غرف "الموارد" فيها؟

What can "ChatGPT" provide to government institutions to Support and Develop their "Resources" Rooms?

الإدارة الفعالة للموارد ضرورية لنجاح أي منظمة، وهذا ينطبق بشكل خاص على المؤسسات الحكومية. تحتاج الحكومات إلى إدارة مجموعة واسعة من الموارد، بما في ذلك الموارد المالية والبشرية والمادية، لتقديم الخدمات الأساسية للسكان، ويمكن أن تكون إدارة هذه الموارد مهمة معقدة وصعبة، والمؤسسات الحكومية تبحث باستمرار عن طرق لتحسين ممارسات إدارة الموارد.

وخلال السنوات الأخيرة، أصبح استخدام الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي شائعًا بشكل متزايد في العديد من الصناعات، بما في ذلك الحكومة. إحدى أدوات الذكاء الاصطناعي القوية بشكل خاص هي ChatGPT، وهو نموذج لغة كبير طورته شركة OpenAI تم تدريبه على مجموعة بيانات ضخمة للغة البشرية. يمكن استخدام ChatGPT لإنشاء نصوص شبيهة بالبشر والإجابة على الأسئلة وتنفيذ مهام أخرى متعلقة باللغة والترجمة، مما يجعلها أداة قوية لمجموعة واسعة من التطبيقات.

وفي هذا السياق، يمكن لـ ChatGPT مساعدة المؤسسات الحكومية على تطوير وتحسين إدارة مواردها بطرق مختلفة، مثل الكشف عن الاحتيال والوقاية منه، وتخطيط الموارد وتخصيصها، وتحسين التكلفة، وإدارة البنية التحتية، والاستجابة للكوارث والتعافي منها، والأمن السيبراني، والإدارة البيئية، وإدارة

سلسلة التوريد والخدمات الاجتماعية والتخطيط الحضري وإدارة الرعاية الصحية والعدالة الجنائية وتحصيل الضرائب، ويمكن أن تساعد هذه التطبيقات الحكومات على تحسين ممارسات إدارة الموارد لديها، وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها لمواطنيها، وزيادة كفاءتها وفعاليتها بشكل عام.

في هذا القسم، سوف نستكشف كيف يمكن استخدام **ChatGPT** في مختلف المؤسسات الحكومية على مستوى **غرف الموارد "Resources" Rooms** لتحسين ممارسات إدارة الموارد، ونظراً لحدثة عهد تقنية **ChatGPT** وعدم وجود حالات استخدام دولية له في هذه السياق، سنقدم أمثلة محددة لكيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي عموماً لهذا الغرض في جميع أنحاء العالم ، والتي يستطيع **ChatGPT** القيام به إذا أتاحت له الفرصة في المستقبل القريب نظراً لقدراته الكامنة والمتطورة باستمرار في هذا المجال، وسنناقش أيضاً الفوائد والتحديات المحتملة لاستخدام **ChatGPT** في

المؤسسات الحكومية ونقدم توصيات حول كيفية قيام الحكومات بدمج هذه التكنولوجيا بشكل فعال في استراتيجيات إدارة الموارد الخاصة بهم.



معالجة ردود الفعل لتحليل
السياسات
Natural Language •
Processing for Policy
Analysis



توظيف روبوتات المحادثة
والمساعدون الافتراضيون
Chatbots and Virtual •
Assistants



النمذجة التنبؤية
Predictive Modeling •



تحليل البيانات والرؤى
Data Analysis and •
Insights



إدارة البنية التحتية
Infrastructure •
Management



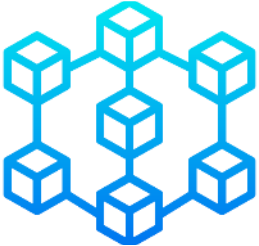
تحسين إدارة التكلفة
Cost Optimization •



تخطيط الموارد وتخصيصها
Resource Planning •
and Allocation



تقييم المخاطر وإدارتها
Risk assessment and •
management



إدارة سلسلة التوريد
supply chain •
management



الإدارة البيئية
Environmental •
Management




الأمن السيبراني
Cybersecurity •



الاستجابة للكوارث والتعافي
منها
Disaster Response •
and Recovery


1- تحليل البيانات والرؤى: Data Analysis and Insights

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في جمع ومعالجة وتحليل كميات كبيرة من البيانات من مصادر مختلفة لتحديد الاتجاهات والأنماط والرؤى للمساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد.

 **حالة استخدام دولية: في الولايات المتحدة United States**، استخدم بنك الاحتياطي الفيدرالي **Federal Reserve Bank** في نيويورك أدوات معالجة اللغة الطبيعية **natural language processing tools** لتحليل البيانات الاقتصادية للتنبؤ بالنمو الاقتصادي للبلاد والتضخم واتجاهات التوظيف.


2- النمذجة التنبؤية: Predictive Modeling

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في بناء نماذج تنبؤية تتنبأ بالنتائج المستقبلية وتوجه تخصيص الموارد.

 **حالة استخدام دولية: في الهند India**، استخدمت الحكومة نماذج التعلم الآلي للتنبؤ بالمناطق التي من المحتمل أن تعاني من ندرة المياه وكمية المياه اللازمة لتلبية الطلب، وبالتالي تمكينهم من إدارة مواردهم بشكل أفضل.

3- توظيف روبوتات المحادثة والمساعدين الافتراضيين: Chatbots and Virtual Assistants


يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تطوير روبوتات محادثة ومساعدين افتراضيين يمكنهم الرد على استفسارات الجمهور، ومساعدة السكان في الوصول إلى الخدمات الحكومية، وتوفير معلومات عن الموارد المتاحة.

 حالة استخدام دولية: طورت الحكومة الإستونية **Estonian government** مساعدًا افتراضيًا يدعى **Kratt**، يمكنه الإجابة على الأسئلة وتقديم معلومات حول الخدمات والسياسات والموارد الحكومية.

4- معالجة ردود الفعل لتحليل السياسات:

Natural Language Processing for Policy Analysis


يمكن أن تساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تحليل التعليقات العامة وردود الفعل على مقترحات السياسة لفهم وجهات نظر السكان واهتماماتهم بشكل أفضل.

 حالة استخدام دولية: في الولايات المتحدة، استخدم مكتب حماية المستهلك المالي **Consumer Financial Protection Bureau** معالجة اللغة الطبيعية لتحليل التعليقات العامة على اللوائح المقترحة، مما ساعدهم على تحديد ومعالجة المخاوف الرئيسية من أصحاب المصلحة **stakeholders**.

5- تقييم المخاطر وإدارتها: Risk Assessment and Management

يمكن أن تساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تحديد وإدارة المخاطر المحتملة على

مواردها.

حالة استخدام دولية: استخدمت الحكومة اليابانية **Japanese government** الذكاء 

الاصطناعي **AI** لتحليل بيانات الأقمار الصناعية وتحديد المناطق المعرضة لخطر الانهيارات


الأرضية والفيضانات، مما ساعدها على تخطيط الموارد وتخصيصها لإدارة الكوارث **disaster**

.management

6- كشف الاحتيال والوقاية منه: **Fraud Detection and Prevention**

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في تحديد ومنع الأنشطة الاحتيالية المتعلقة

بمواردها.

حالة استخدام دولية: ستخدم دائرة الإيرادات الداخلية الأمريكية **US Internal** 

IRS Revenue Service الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي للكشف عن الإقرارات الضريبية

الاحتيالية ومنع خسائر الإيرادات. كما تستخدم مصلحة الضرائب خوارزميات لاكتشاف الأنماط

غير العادية والقيم المتطرفة في الإقرارات الضريبية ووضع علامة عليها لمزيد من المراجعة.

7- تخطيط الموارد وتخصيصها: **Resource Planning and Allocation**

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية على تطوير خطط الموارد وتخصيص الموارد

بناءً على احتياجات السكان.

حالة استخدام دولية: تستخدم خدمة الصحة الوطنية في المملكة المتحدة UK's

(NHS) National Health Service الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بعدد المرضى الذين سيحتاجون

إلى دخول المستشفى في الأشهر المقبلة، مما يساعدهم على تخصيص الموارد مثل أسرة

المستشفى والموظفين.

8- تحسين إدارة التكلفة: Cost Optimization

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية على تحسين تكاليفها من خلال تحديد

المجالات التي يمكن استخدام الموارد فيها بشكل أكثر كفاءة.

حالة استخدام دولية: تستخدم وزارة الدفاع الأمريكية US Department of Defense

(DoD) الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات من سلسلة التوريد الخاصة بها وتحديد المجالات التي

يمكن أن تقلل فيها التكاليف مع الحفاظ على الجودة.

9- إدارة البنية التحتية: Infrastructure Management

يمكن أن يساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في إدارة بنيتها التحتية بشكل أكثر كفاءة من

خلال التنبؤ باحتياجات الصيانة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

حالة استخدام دولية: تستخدم مدينة أمستردام Amsterdam في هولندا

Netherlands الذكاء الاصطناعي **AI** للتنبؤ بالوقت الذي ستحتاج فيه الطرق والجسور والبنية

التحتية الأخرى إلى الصيانة، مما يساعدها في التخطيط للإصلاحات وتجنب الإصلاحات الطارئة
المكلفة.

-10 الاستجابة للكوارث والتعافي منها: Disaster Response and Recovery

يمكن أن يساعد ChatGPT المؤسسات الحكومية في الاستجابة للكوارث والتعافي منها بشكل
أكثر فعالية من خلال توفير معلومات بشكل لحظي / شبه لحظي (في الوقت الفعلي) **In Real-Time**
وتحديد المجالات التي تحتاج إلى اهتمام فوري.

📁 حالة استخدام دولية: استخدمت الحكومة الهندية **Indian government** الذكاء
الاصطناعي **AI** لتحديد المناطق التي تأثرت بالفيضانات والانهيئات الأرضية وتقديم الإغاثة
الطارئة للمتضررين.

-11 الأمن السيبراني: Cybersecurity


يمكن أن يساعد ChatGPT المؤسسات الحكومية في تحديد ومنع الهجمات الإلكترونية على
مواردها.

📁 حالة استخدام دولية: تستخدم وزارة الأمن الداخلي الأمريكية **US Department of**
Homeland Security الذكاء الاصطناعي **AI** لمراقبة حركة مرور الشبكة **network traffic**
واكتشاف الحالات الشاذة التي قد تشير إلى هجوم إلكتروني.

-12 الإدارة البيئية: Environmental Management

يمكن أن تساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في إدارة الموارد البيئية وتقليل تأثيرها على

البيئة.

حالة استخدام دولية: تستخدم الحكومة الصينية **Chinese government** الذكاء 

الاصطناعي **AI** لمراقبة جودة الهواء **air quality** في المدن الكبرى وتحديد مصادر التلوث، مما

يساعدها على اتخاذ خطوات لتقليل مستويات التلوث.

13- إدارة سلسلة التوريد: **supply chain management**

يمكن أن تساعد **ChatGPT** المؤسسات الحكومية في إدارة سلاسل التوريد الخاصة بها بشكل

أكثر كفاءة من خلال التنبؤ بالطلب وتحديد المجالات التي يمكن أن تقلل من التكاليف فيها.

على سبيل المثال: تستخدم حكومة المملكة المتحدة الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات من نظام

المشتريات الخاص بها وتحديد المجالات التي يمكنهم فيها التفاوض على عقود أفضل وخفض

التكاليف.

باختصار، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة المؤسسات الحكومية بطرق مختلفة، بما في ذلك الكشف

عن الاحتيال والوقاية منه، وتخطيط الموارد وتخصيصها، وتحسين التكلفة، وإدارة البنية التحتية،

والاستجابة للكوارث والتعافي منها، والأمن السيبراني، والإدارة البيئية. يمكن لحالات الاستخدام هذه

مساعدة الحكومات على تحسين إدارة مواردها وتقديم خدمات أفضل لمواطنيها.

وفي الختام، يمكن لـ **ChatGPT** مساعدة المؤسسات الحكومية في تطوير وتحسين إدارة مواردها من خلال توفير تحليل البيانات، والنمذجة التنبؤية، وروبوتات المحادثة والمساعدات الافتراضية، ومعالجة اللغة الطبيعية لتحليل السياسات، وتقييم المخاطر وإدارتها. حالات الاستخدام هذه قابلة للتطبيق عالميًا، وقد نفذت العديد من الحكومات حول العالم بالفعل هذه التقنيات لتحسين إدارة مواردها.

مثال عملي (8) حوار مباشر مع ChatGPT حول دوره في دعم غرفة الموارد في المؤسسات الحكومية

AL

كيف يستطيع تشات جي بي تي أن يساعد المؤسسات العامة في إدارة الموارد وتحسين كفاءة استخدامها؟



أن يساعد المؤسسات العامة في إدارة الموارد وتحسين كفاءة (Chatbot) يمكن لتشات جي بي تي استخدامها عبر العديد من الأساليب والوظائف المتاحة في التكنولوجيا. ومن بين الطرق التي يمكن استخدامها:

1. تحسين عمليات الإدارة الداخلية: يمكن لتشات جي بي تي مساعدة المؤسسات العامة في تحسين عمليات الإدارة الداخلية من خلال توفير الدعم الفني والمعلومات الضرورية للموظفين. ومن خلال هذه الخدمة، يمكن للموظفين الحصول على الدعم الفني والمساعدة في العمليات اليومية المتعلقة بإدارة الموارد.
2. الإجابة على الأسئلة الشائعة: يمكن لتشات جي بي تي الإجابة على الأسئلة الشائعة التي يطرحها الموظفون بشأن إدارة الموارد واستخدامها بكفاءة. ومن خلال هذه الخدمة، يمكن تقديم المعلومات اللازمة والإرشادات المناسبة للموظفين.
3. التي تتيح (Self-Service) الإدارة الذاتية: يمكن لتشات جي بي تي توفير خدمة الإدارة الذاتية للموظفين تحديث المعلومات الخاصة بهم والتحكم في بياناتهم الشخصية وطلب الإجازات والأذونات والعديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بإدارة الموارد.
4. توفير الإرشادات التعليمية: يمكن لتشات جي بي تي توفير الإرشادات التعليمية والتدريبية للموظفين حول استخدام الموارد بكفاءة وفعالية. ومن خلال هذه الخدمة، يمكن للموظفين الحصول على تدريبات ودورات تدريبية حول كيفية استخدام الموارد بطريقة فعالة و

🔄 Regenerate response



القسم الثالث: مثال تطبيقي لتوظيف "ChatGPT" في بناء وتصميم الشراكات الاستراتيجية ماذا يستطيع "ChatGPT" أن يقدم للمؤسسات الحكومية لدعم وتطوير غرف "الشراكات" فيها؟

What can "ChatGPT" provide to government institutions to Support and Develop their "Partnerships" Rooms?

يمكن أن تساعد روبوتات الدردشة **Chatbots** بشكل عام و**ChatGPT** بشكل خاص المؤسسات الحكومية في تطوير أفضل الشراكات على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي وفي هذا السياق وعلى مستوى غرف الشراكات **"Partnerships" Rooms** في المؤسسات الحكومية.

نناقش فيما يلي:

"مثالاً افتراضياً يشمل تصوراً متكاملًا من ChatGPT للاعتبارات الواجب مراعاتها من قبل المعنيين

لشراكة تجمع بين جهة شرطية في بلد ما وشركة Microsoft العملاقة"

مع التأكيد أنه تم اختيار هذا المثال تحديداً لأن الجهات الشرطية هي أحد أهم المؤسسات

الحكومية في أي دولة وتقدم خدمات حكومية محورية في أي دولة تمس أمن ورفاه وسعادة السكان

بشكل مباشر، وشركة **Microsoft** الرائدة والأضخم في مجال التكنولوجيا والبرمجيات والحلول الرقمية، وهي صاحبة خبرة طويلة في مثل هذه الشركات مع عدد كبير جداً من المشاريع المبتكرة مع العديد من الجهات الشرطية المتميزة على مستوى العالم.

كما سنذكر عدداً كبيراً من الأشكال والتطبيقات التي اقترحها **ChatGPT** لهذه الشراكة، والتي يمكن أن تنبثق عنها، مع استعراض عشرات حالات الاستخدام الدولية في هذا السياق، ومن ثم مناقشة الفرص والإمكانيات التي ستفتحها هذه الشراكة بالنسبة **للجهة الشرطية**، بالإضافة لتحليل سريع للمخاطر التي قد تحيط بهذه الشراكة من وجهة نظر **ChatGPT**، لنختم هذا القسم باستعراض لأبرز النصائح التي يقدمها **ChatGPT** لهذه المؤسسة لضمان نجاح واستمرار هذه الشراكة بما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرجوة منها.

مثال عملي (9) حوار مباشر مع ChatGPT حول دوره في دعم غرفة الشراكات في المؤسسات الحكومية

AL

كيف يستطيع تشات جي بي تي أن يساعد المؤسسات العامة في اختيار وتقييم الشراكات والاستفادة منها؟



أن يساعد المؤسسات العامة في اختيار وتقييم الشراكات (Chatbot) يمكن لتشات جي بي تي
والاستفادة منها بعدة طرق، ومنها:



1. تحليل البيانات: يمكن لتشات جي بي تي تحليل البيانات المتاحة حول الشراكات السابقة وتوفير المعلومات المناسبة للمؤسسة حول فعالية تلك الشراكات ومستوى الاستفادة منها. ويمكن من خلال هذه الخدمة تحسين عملية اتخاذ القرارات والاستفادة من التحليلات المتاحة لتحديد أفضل الشركاء المحتملين.
2. توفير المعلومات: يمكن لتشات جي بي تي توفير المعلومات المناسبة للمؤسسة حول مزايا وعيوب الشراكات المختلفة وكيفية استفادة المؤسسة منها. كما يمكنها توفير المعلومات الخاصة بالتحليل الاقتصادي والمالي للشراكات.
3. تقييم الشركاء: يمكن لتشات جي بي تي تقييم الشركاء المحتملين وتزويد المؤسسة بالمعلومات المناسبة حول أدائهم ومستوى امتثالهم لمعايير الجودة والمعايير الأخرى المتعلقة بالشراكات. ويمكن من خلال هذه الخدمة تحسين عملية اختيار الشركاء المناسبين.
4. توفير الدعم الفني: يمكن لتشات جي بي تي توفير الدعم الفني للمؤسسة والشركاء المحتملين، وذلك من خلال توفير المعلومات المناسبة حول الإجراءات الفنية والإدارية لإقامة وتنفيذ الشراكات بكفاءة.
5. الإجابة على الأسئلة الشائعة: يمكن لتشات جي بي تي الإجابة على الأسئلة الشائعة التي يطرحها الموظف

Regenerate response



لبناء شراكة استراتيجية بين جهة شرطة ومايكروسوفت: أبرز الاعتبارات من وجهة نظر "ChatGPT"

Building a strategic partnership between Police Agency and Microsoft: Key considerations from the point of view of "ChatGPT"

كـنـمـوـذـج لـغـة للـذـكـاء الـاصـطـنـاعـي AI، يـمـكـن لـ ChatGPT تـقـديـم العـديـد الـنـصـائـح والـاقـتـراحـات العـامـة
حـول كـيـفـيـة قـيـام الـجـهـة الـشـرـطـيـة، أو أي مـؤـسـسـة حـكـومـيـة، بـعـقـد شـرـاكـة مـع Microsoft وتـقـيـيـم فـوائـدها،
فـبـحـسـب ChatGPT هـنـاك العـديـد مـن الطـرق الـتي يـمـكـن لـكـل مـن الـجـهـة الـشـرـطـيـة وـمايـكـروـسـوفـت مـن
خـلـالها الشـرـاكـة لـتـقـديـم أفضـل الخـدـمـات العـامـة، فـمـن خـلـال الـاسـتـفـادـة مـن خـبـراتهم وقـدـراتهم، يـمـكـنهم
إنـشـاء حـلـول مـبـتـكـرة تـعـزـز عـمـليـاتهم وتـحـسـن نـوعـيـة الحـيـاة لـلسـكـان، وـفـيـما يـلي نـذـكـر بـعـض الـاعـتـبـارات الـتي
يـجـب أخـذها بـعـيـن الـاعـتـبـار بـحـسـب ChatGPT:

1- تـعـرـيـف الـأهـداف الـمـرجـوة: Identify the goals

قـبـل الـدخـول فـي شـرـاكـة مـعـيـنة، مـن الـمـهم عـلى الـجـهـة الـشـرـطـيـة تـحـديـد ما تـأمـل فـي تـحـقـيقه مـن
خـلـال الشـرـاكـة، وـهـل تـرـغـب فـي تـحـسـين البـنـيـة التـحـتـيـة لـتـكـنـولـوجـيا المـعـلـومـات لـديـها، أو تـحـسـين قـدـرات
إـدـارة البـيـانات، أو تـطـوير تـطـبـيـقات لـبـرـامـج جـديـدة، وـذـلك بـمـجـرـد أن يـكـون لـدى الـجـهـة الـشـرـطـيـة فـهـم وـاضـح
لـأهـدافها، يـمـكـن لـلـجـهـة الـشـرـطـيـة العـمـل مـع Microsoft لـتـطـوير خـطـة لـشـكـل الشـرـاكـة الـتي يـمـكـن أن
يـتـعـاونوا عـلى تـحـقـيقها.

2- تحقيق فهم عميق لعروض الشراكة: Understand the partnership offerings

من المهم أن يدرك المسؤولون في **الجهة الشرطية** ما تستطيع **Microsoft** أن تقدمه في إطار هذه الشراكة وكيف يمكن أن تتماشى مع أهداف المؤسسة ، وقد يشمل ذلك الوصول إلى برامج أو خدمات أو خبرات معينة، وضرورة أخذ الوقت الكافي لمراجعة تفاصيل الشراكة والتأكد من أنها ستلبي احتياجات الجهة.

3- وضع التكاليف والموارد المطلوبة في الاعتبار: Consider the costs and resources

required

ستتطلب أي شراكة مستوى معيناً من الاستثمار، سواء كان مالياً أو تقنياً أو موارد بشرية. فعلى المعنيين في **الجهة الشرطية** التأكد من أن لديهم فهماً واضحاً للتكاليف المرتبطة بهذه الشراكة، وفيما إذا كانت **هذه الجهة** لديها الموارد اللازمة لدعمها.

4- تقييم الفوائد المحتملة: Evaluation of the potential benefits

بمجرد أن يكون لدى المعنيين في **الجهة الشرطية** فهم واضح لعروض الشراكة وتكاليفها، والتفكير في الفوائد المحتمل، وإلى مدى ستساعد هذه الشراكة على تحقيق أهداف **الجهة** بشكل أسرع أو بتكلفة أقل من متابعة الخيارات الأخرى؟ وهل ستمنحنا إمكانية الوصول إلى الخبرات أو الموارد التي لم تكن لتتوفر عليها بطريقة أخرى؟ وأن يضعوا في اعتبارهم الفوائد المحتملة ووزنها مقابل التكاليف لتحديد ما إذا كانت الشراكة مناسبة فعلاً للمؤسسة.

5- مراقبة النتائج وقياسها: Monitor & measure the results

بمجرد بدء أي شراكة، من المهم على المعنيين في **الجهة الشرطية** مراقبة النتائج وقياسها للتأكد من أنها تحقق الفوائد المتوقعة، وأن يتم وضع مقاييس وأهداف واضحة، وتتبع تقدمها بمرور الوقت. سيساعد هذا **الجهة** على تقييم الشراكة وإجراء أي تعديلات ضرورية لضمان الحصول على أقصى استفادة منها.

باختصار، يمكن **للجهة الشرطية** الاستفادة من الشراكة مع شركة **Microsoft** من خلال تعريف وتحديد أهدافهم، والفهم العميق لعروض الشراكة، والنظر في التكاليف والموارد المطلوبة، وتقييم الفوائد المحتملة، ومراقبة النتائج وقياسها، ومن خلال اتباع نهج مدروس واستراتيجي، يمكنهم تعظيم فوائد الشراكة وتحقيق أهدافهم التنظيمية من خلالها.

الأشكال المقترحة للشراكة بين الجهة الشرطية ومايكروسوفت من وجهة نظر "ChatGPT"

Proposed forms of partnership between Police Agency and Microsoft from the point of view of "ChatGPT"

بحسب هناك العديد من أشكال الشراكة التي يمكن للجهة الشرطية استكشافها مع **Microsoft**، اعتمادًا على أهدافهم واحتياجاتهم. فيما يلي بعض الأمثلة عن كيفية عمل المؤسسات معًا لتقديم أفضل الخدمات العامة، مع التركيز على العديد من حالات الاستخدام الدولية في هذا السياق، والتي يمكن أن تكون نماذج مهمة للغاية في إطار بناء هذه الشراكة الاستراتيجية بين المؤسسات:

1- تطوير حلول برمجية: Developing software solutions

يمكن للجهة الشرطية الدخول في شراكة مع **Microsoft** لتطوير حلول برمجية يمكنها تعزيز عملياتها وتقديم الخدمات.

على سبيل المثال: يمكنهم العمل معًا لإنشاء تطبيقات برمجية مخصصة يمكن أن تساعد ضباط الشرطة على أداء واجباتهم بشكل أكثر كفاءة وفعالية، مثل تتبع الأنشطة الإجرامية وإدارة القضايا وتحليل البيانات.

حالة استخدام دولية: اشتركت إدارة شرطة مدينة نيويورك (NYPD) مع Microsoft

لتطوير تطبيق يسمى **Domain Awareness System (DAS)**، والذي يدمج البيانات من مصادر مختلفة مثل الكاميرات وقارئات لوحات الترخيص وقواعد البيانات الجنائية لمساعدة ضباط الشرطة على الاستجابة للحوادث بشكل أكثر فعالية.

2- الاستفادة من الخدمات السحابية: Utilizing cloud services

تقدم **Microsoft** خدمات سحابية التي يمكن أن تساعد **الجهة الشرطية** في تخزين وإدارة بياناتهم بشكل آمن وفعال.

من خلال الشراكة مع **Microsoft**، يمكن **للجهة المستفيدة** الاستفادة من البنية التحتية السحابية، والتي تشمل تخزين البيانات، وقوة الحوسبة، وميزات الأمان، لتعزيز قدرات إدارة البيانات.

حالة استخدام دولية: عقدت London Metropolitan Police Service (MPS)

شراكة مع **Microsoft** لنقل بنيتها التحتية الرقمية إلى السحابة، مما مكنها من تحسين إدارة بياناتها وتقليل التكاليف وتعزيز قدرتها على الاستجابة للحوادث الخطيرة.

3- اعتماد وتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI): Adopting artificial intelligence

تعد **Microsoft** شركة رائدة في تقنيات الذكاء الاصطناعي **AI**، والتي يمكن استخدامها لأتمتة وتعزيز مجموعة واسعة من العمليات، من اكتشاف الجرائم إلى إدارة حركة المرور.

وبذلك يمكن للجهة الشرطية الدخول في شراكة مع **Microsoft** لتطوير حلول قائمة على الذكاء الاصطناعي يمكن أن تساعدهم في تحديد الأنشطة الإجرامية ومنعها، وإدارة تدفق حركة المرور، وتحسين مستويات أوقات الاستجابة للطوارئ.

حالات استخدام دولية:

- اشتركت دائرة شرطة تورنتو **(TPS) Toronto Police** مع **Microsoft** لتطوير نظام يعمل بالذكاء الاصطناعي يحلل بيانات الجريمة ويحدد الاتجاهات، مما يسمح لضباط الشرطة بتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية ومنع الجرائم قبل وقوعها.
- اشتركت إدارة شرطة شيكاغو **(CPD) Chicago Police Department** مع **Microsoft** لتطوير نظام إنذار مبكر يعمل بالذكاء الاصطناعي يساعد الضباط على تحديد الأفراد المعرضين للخطر والتدخل قبل أن يتورطوا في جرائم عنيفة.

4- تعزيز الأمن السيبراني: Enhancing cybersecurity

مع تزايد خطر الهجمات الإلكترونية، من الأهمية بمكان لمؤسسات مثل الجهات والمؤسسات الشرطية أن يكون لديها تدابير قوية للأمن السيبراني. تقدم **Microsoft** مجموعة من حلول الأمن السيبراني التي يمكن أن تساعد المؤسسات على حماية شبكاتها وبياناتها.

وبالتالي يمكن للجهة الشرطية الدخول في شراكة مع **Microsoft** لتنفيذ هذه الحلول وتعزيز قدرات الأمن السيبراني لديهم.

حالات استخدام دولية:

- دخلت الشرطة الوطنية الهولندية **Dutch National Police** في شراكة مع **Microsoft** لتنفيذ حل للأمن السيبراني يستخدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لاكتشاف التهديدات الإلكترونية والاستجابة لها بشكل لحظي / شبه لحظي (في الوقت الفعلي).
- اشترك المركز الكندي للأمن السيبراني **Canadian Centre for Cyber Security (CCCS)** مع **Microsoft** لتطوير إطار عمل لتقييم وإدارة مخاطر الأمن السيبراني، وتمكين المؤسسات من تحديد نقاط الضعف وتنفيذ تدابير أمنية فعالة.

5- توفير الخدمات الرقمية للسكان والمقيمين: **Providing digital services to the public**

يمكن للجهة الشرطية العمل مع **Microsoft** لإنشاء خدمات رقمية يمكن أن تسهل على الجمهور التفاعل معها.

على سبيل المثال: يمكنهم إنشاء تطبيقات جوال تسمح للسكان بالإبلاغ عن الجرائم وتتبع قضاياهم والتواصل مع ضباط الشرطة. يمكنهم أيضًا إنشاء بوابات على الإنترنت توفر معلومات حول خدمات الشرطة ومنع الجريمة وبرامج التوعية المجتمعية.

Seattle Police Department حالة استخدام دولية: اشتركت إدارة شرطة سياتل

(SPD) مع Microsoft لإنشاء تطبيق للهاتف المحمول يسمى "Fix It, Find It" يسمح

للسكان بالإبلاغ عن المشكلات غير الطارئة مثل الكتابة على الجدران والحفر، وتتبع تقدمهم.

6- تحسين الاستجابة للطوارئ: Enhancing emergency response

يمكن للجهة الشرطية أن تتشارك مع مايكروسوفت لتعزيز قدراتها في الاستجابة للطوارئ.

حالات استخدام دولية:

• اشتركت دائرة شرطة لوس أنجلوس Los Angeles Police Department (LAPD) مع

Microsoft لإنشاء مركز جريمة يتتبع الجرائم بشكل لحظي / شبه لحظي (في الوقت الفعلي)

يستخدم أدوات تحليل البيانات والتصوير لمراقبة الأنشطة الإجرامية، وتنسيق الاستجابات

للحوادث في الوقت الفعلي.

• اشتركت إدارة حرائق طوكيو Tokyo Fire Department (TFD) مع Microsoft لتطوير تطبيق


يوفر معلومات في الوقت الفعلي للمستجيبين الأوائل أثناء حالات الطوارئ، مما يمكنهم من

اتخاذ قرارات أسرع وأكثر استنارة.

7- استخدام وتوظيف تحليلات البيانات:

Using data analytics

تستطيع **الجهة الشرطية** الدخول في شراكة مع **Microsoft** للاستفادة من تحليلات البيانات لتحسين عملياتها وتقديم الخدمات.

حالة استخدام دولية: اشتركت إدارة شرطة لوس أنجلوس (LAPD) مع **Microsoft** 

لتطوير برنامج شرطة تنبؤي يستخدم تحليلات البيانات لتحديد المجالات التي يحتمل أن تحدث فيها الجرائم، مما يمكّن الضباط من تركيز جهودهم على تلك المجالات.

8- توفير التدريب والتطوير المهني: Providing training and professional development


يمكن **للجهة الشرطية** الشراكة مع **Microsoft** لتوفير فرص التدريب والتطوير المهني لضباطها.

حالة استخدام دولية: دخلت الشرطة الفيدرالية الأسترالية **Los Angeles Police Department**

(AFP) في شراكة مع **Microsoft** لتطوير برنامج تدريبي يعلم الضباط كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين مهاراتهم الاستقصائية وتعزيز عملياتهم.

9- بناء المشاركة المجتمعية: Building community engagement

تستطيع **الجهة الشرطية** تطوير الشراكة مع **Microsoft** لبناء مشاركة المجتمع وتحسين الثقة العامة.


حالة استخدام دولية: اشتركت إدارة شرطة سياتل **Seattle Police Department** 

(SPD) مع **Microsoft** لتطوير بوابة إلكترونية تسمى "My Neighborhood"، والتي توفر

للسكان إمكانية الوصول في الوقت الفعلي إلى بيانات الجريمة وتسمح لهم بالتفاعل مع ضباط الشرطة للإبلاغ عن الحوادث وطرح الأسئلة.

-10 تعزيز إدارة حركة المرور: Enhancing traffic management

يمكن للجهة الشرطية أن تشارك مايكروسوفت لتعزيز قدراتها في إدارة حركة المرور.

حالة استخدام دولية: اشتركت وزارة النقل في ماساتشوستس Massachusetts 

Department of Transportation (MassDOT) مع Microsoft لتطوير نظام إدارة حركة المرور

الذي يستخدم البيانات في الوقت الفعلي والتعلم الآلي للتنبؤ بتدفق حركة المرور وإدارتها، وتقليل

الازدحام، وتحسين السلامة العامة.

-11 تحسين قدرات التحقيق والتحري: Improving investigative capabilities

يمكن للجهة الشرطية أن تدخل في شراكة مع شركة مايكروسوفت لتحسين قدراتها في مجال

التحقيق والتحري بالاعتماد على أحدث التقنيات الرقمية.


حالة استخدام دولية: دخلت قوة الشرطة البريطانية British police force في شراكة 

مع Microsoft لتطوير تطبيق يمكن الضباط من مشاركة الأدلة وتحليلها بشكل آمن عبر

الولايات القضائية المختلفة، وتحسين قدرتهم على حل القضايا الجنائية المعقدة.

-12 تعزيز إمكانية الوصول: Enhancing accessibility


تستطيع **الجهة الشرطية** أن تتشارك مع **مايكروسوفت** لتعزيز إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الهمم.

حالة استخدام دولية: اشتركت إدارة شرطة مدينة نيويورك **New York City Police** 

Department (NYPD) مع Microsoft لتطوير تطبيق يسمى "**Say, See Something**" والذي يوفر تنبيهات صوتية ومرئية لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من إعاقات بصرية أو سمعية على الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة.

-13 تنفيذ التحول الرقمي: **Implementing Digital Transformation**

يمكن **للجهة الشرطية** الدخول في شراكة مع **Microsoft** لتنفيذ وتطوير مبادرات **التحول الرقمي** التي تعمل على تحسين عملياتها وتقديم الخدمات.

حالة استخدام دولية: دخلت شرطة نيوزيلندا **(NZP) New Zealand Police** في شراكة 

مع **Microsoft** لتنفيذ برنامج تحويل رقمي يتضمن أجهزة محمولة جديدة للضباط، وتخزين البيانات المستندة إلى السحابة، ونظام إدارة الأدلة الرقمية الجديد.

-14 تعزيز السلامة العامة: **Enhancing public safety**

تستطيع **الجهة الشرطية** الشراكة مع **مايكروسوفت** لتعزيز السلامة العامة من خلال تطوير تقنيات وحلول جديدة.

London Metropolitan Police حالة استخدام دولية: دخلت دائرة شرطة لندن

(MPS) في شراكة مع **Microsoft** لتطوير مجموعة من التقنيات الجديدة، بما في ذلك تطبيق الهاتف المحمول للضباط، ونظام التعرف على الوجه، ونظام التعرف على الصوت المدعوم بالذكاء الاصطناعي.

-15 Implementing a unified communication system تصميم وتنفيذ نظام اتصالات موحد:

يمكن للجهة الشرطة أن تتشارك مع **مايكروسوفت** لتنفيذ نظام اتصالات موحد يسمح للضباط بالتواصل والتعاون بشكل لحظي / شبه لحظي (في الوقت الفعلي).


New South Wales Police حالة استخدام دولية: دخلت قوة شرطة نيو ساوث ويلز

Force (NSWPF) في أستراليا **Australia** في شراكة مع **Microsoft** لتنفيذ نظام اتصال موحد يمكن الضباط من التواصل بأمان عبر الأجهزة والأنظمة الأساسية المختلفة.

-16 تعزيز قدرات التحليل الجنائية الرقمية:

Enhancing digital forensics capabilities

من الأشكال المهمة لهذه الشراكة، إمكانية إطلاع مشروع مشترك بين الجهة الشرطة مع **مايكروسوفت** لتعزيز قدراتها في مجال التحليل الجنائية الرقمية **Digital Forensics Capabilities**، مما يسمح لها بالتحقيق في الجرائم الإلكترونية وملاحقة مرتكبيها بشكل أكثر فعالية.


حالة استخدام دولية: دخل مكتب التحقيقات الفيدرالي FBI في الولايات المتحدة US في 

شراكة مع شركة Microsoft لتطوير نظام تحليل رقمي يعمل بالذكاء الاصطناعي يمكنه تحليل كميات كبيرة من البيانات وتحديد الأدلة المحتملة في التحقيقات الجنائية.

-17 تطوير نظام أساسي لمشاركة السكان:

Developing a population engagement platform

يمكن للجهة الشرطية أن تتشارك مع Microsoft لتطوير نظام أساسي لمشاركة السكان يسمح لهم بالإبلاغ عن الحوادث وتقديم الملاحظات والتعامل مع الشرطة في الوقت الفعلي.

حالة استخدام دولية: دخلت شرطة دلهي Delhi Police في الهند India في شراكة مع 

شركة Microsoft لتطوير منصة لمشاركة السكان تسمى "Himmat"، والتي توفر للنساء زر الذعر على هواتفهن الذكية للإبلاغ عن الحوادث وطلب المساعدة من الشرطة.

-18 تحسين تحليلات الفيديو: Enhancing video analytics

تستطيع الجهة الشرطية الدخول في شراكة مع Microsoft لتحسين قدرات تحليل الفيديو، مما يسمح لهم بتحليل وتفسير كميات كبيرة من لقطات الفيديو لتحديد النشاط الإجرامي.

Seattle Police Department حالة استخدام دولية: دخلت إدارة شرطة سياتل

(SPD) في شراكة مع Microsoft لتطوير نظام تحليلات الفيديو الذي يستخدم نماذج التعلم

الآلي لتحليل لقطات الفيديو وتحديد السلوك المشبوه.

19- تطوير نظام للإبلاغ عن الجرائم وتحليلها: Developing a crime reporting and analysis system

وكمثال أخير لأشكال الشراكة وتطبيقات هذه الشراكة، يمكن للجهة الشرطية الشراكة مع

Microsoft لتطوير نظام للإبلاغ عن الجرائم وتحليلها يسمح للضباط بالإبلاغ عن بيانات الجريمة

وتحليلها بسرعة، مما يمكنهم من تحديد الاتجاهات والأنماط في النشاط الإجرامي.

New York City Police حالة استخدام دولية: دخلت إدارة شرطة مدينة نيويورك

Department (NYPD) في شراكة مع Microsoft لتطوير نظام للإبلاغ عن الجرائم وتحليلها

يسمى "CompStat"، والذي يسمح للضباط بتتبع وتحليل بيانات الجريمة بشكل آني (في

الوقت الفعلي).

كانت هذه مجرد أمثلة قليلة لأشكال شراكة تجمع بين إحدى الجهات الشرطية الافتراضية

بوصفها مثلاً مهماً عن مؤسسة حكومية لا يمكن الاستغناء عنها في دولة، تقدم خدمات أساسية

للسكان، مع شركة Microsoft لتقديم أفضل الخدمات العامة، فمن خلال الاستفادة من أحدث

التقنيات والخبرات في شركة Microsoft، يمكن لهذه الجهة الشرطية تحسين عملياتها، وتعزيز

تقديم خدماتها، وتحسين سلامة وأمن مواطنيها في نهاية المطاف.

تقييم لإمكانيات وفرص الشراكة بين أي جهة الشرطة ومايكروسوفت وتحليل لمخاطرها المتوقعة من وجهة نظر "ChatGPT"

*An assessment of the possibilities and opportunities for partnership
between any Police Agency and Microsoft & an analysis of its potential
risks from the point of view of "ChatGPT"*

بحسب **ChatGPT**، فإنه من الصعب تقديم تقييم شامل لشراكة افتراضية بين أي جهة
الشرطة حول العالم ومايكروسوفت دون تفاصيل محددة عما ستترتب عليه الشراكة، ولكن بشكل
عام، يمكن للشراكة مع **Microsoft** أن توفر لهذه الجهة عددًا من الفوائد التي يمكن أن تساعد في
تحقيق هدف أي حكومة في جعل بلادها أفضل مكان في العالم، وفي هذا السياق نذكر ما يلي:

☑ **أولاً**، ستتيح الشراكة مع **Microsoft** لهذه الجهة الشرطة الوصول إلى خبرة **Microsoft** في
أحدث التقنيات، مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتحليلات البيانات، كما يمكن أن
يساعد ذلك المؤسسة على تحسين عملياتها وتعزيز تقديم خدماتها، مما يسمح لها بخدمة
مواطني بلادها بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

☑ **ثانياً**، يمكن للشراكة مع **Microsoft** أن تساعد هذه الجهة الشرطة على البقاء في طليعة الابتكار
التكنولوجي، وتمكينهم من تبني تقنيات وحلول جديدة تساعد على البقاء في صدارة
التحديات والتحديات الناشئة.

❑ **ثالثاً،** من خلال الشراكة مع شركة عالمية رائدة في مجال التكنولوجيا مثل **Microsoft**، يمكن للجهة الشرطية تعزيز سمعتها كقوة شرطة ذات تفكير تقدمي وتقنيًا متقدمًا، فيمكن أن يساعد ذلك في جذب أفضل المواهب والموارد، ويساعد في جعل دبي مركزًا للابتكار في مجال إنفاذ القانون.

❑ **رابعاً،** يمكن للشراكة مع **Microsoft** أن توفر للجهة الشرطية إمكانية الوصول إلى مجموعة من الموارد وفرص التدريب التي يمكن أن تساعدهم في بناء قدراتهم الداخلية وخبراتهم في التقنيات الجديدة. يمكن أن يساعد ذلك **هذه المؤسسة** على تطوير قوة عاملة أكثر ذكاءً من الناحية التقنية، والتي يمكن أن تكون مفيدة في تحسين عملياتها وتقديم الخدمات.

❑ **خامساً،** من خلال الشراكة مع **Microsoft**، يمكن للجهة الشرطية الوصول إلى شبكة عالمية من وكالات إنفاذ القانون وخبراء الأمن، حيث يمكن أن يسهل ذلك تبادل المعرفة والتعاون، ويساعد **هذه المؤسسة** على مواكبة أحدث الاتجاهات وأفضل الممارسات في مجال إنفاذ القانون.

❑ **سادساً،** يمكن للشراكة مع **Microsoft** أن تساعد الجهة الشرطية على تعزيز قدراتها في مجال الأمن السيبراني، والتي أصبحت ذات أهمية متزايدة في العصر الرقمي اليوم. تعد **Microsoft** شركة رائدة في مجال الأمن السيبراني ويمكنها تزويد **هذه المؤسسة** بحلول متطورة للحماية من التهديدات والهجمات السيبرانية.

❑ **أخيرًا**، من خلال الشراكة مع **Microsoft**، يمكن للجهة الشرطية الوصول إلى نظام **Microsoft**

البيئي للشركاء والمتعاملين والمطورين، فيمكن أن يوفر ذلك للمؤسسة فرصًا جديدة للتعاون

مع المنظمات والشركات الأخرى في دبي، والاستفادة من مواردهم وخبراتهم لتحقيق أهدافهم.

وبشكل عام، يمكن للشراكة مع **Microsoft** أن توفر لأي جهة شرطية حول العالم مجموعة من المزايا

التي يمكن أن تساعد على تحسين عملياتهم وتعزيز تقديم خدماتهم.

وكما هو الحال مع أي شراكة، هناك مخاطر وتحديات محتملة يجب أن تأخذها أي جهة شرطية

حول العالم في الاعتبار عند الشراكة مع **Microsoft**. وفيما يلي بعض الجوانب التي أشار إليها

ChatGPT في هذا السياق، ونذكر منها:

❑ **أولاً**، تتمثل إحدى المخاطر المحتملة في أن تصبح هذه الجهة الشرطية معتمدة بشكل كبير على

Microsoft وتقنياتها. وهذا ما قد يجعل من الصعب على أي جهة شرطية التكيف مع التقنيات

الجديدة أو تطوير قدراتها الداخلية الخاصة، ويمكن أن يحد من مرونتها وخفة حركتها.

❑ **ثانيًا**، هناك خطر يتمثل في أن الشراكة قد تخلق ثغرات أمنية أو مخاوف تتعلق بخصوصية

البيانات.

على سبيل المثال: إذا شاركت الجهة بيانات حساسة مع **Microsoft** أو استخدمت خدمات

Microsoft السحابية، فقد يكون هناك خطر حدوث انتهاكات للبيانات أو تهديدات أمنية أخرى.

وفي هذا السياق، سيكون من المهم لأي جهة شرطية إجراء تقييم دقيق لسياسات الأمان والخصوصية لشركة **Microsoft**، وإنشاء بروتوكولات واضحة لمشاركة البيانات وإدارتها.

❌ **ثالثًا**، هناك خطر يتمثل في عدم توافق الشراكة مع الأهداف أو الأولويات الاستراتيجية لأي جهة شرطية.

على سبيل المثال: إذا دفعت **Microsoft** الجهة إلى اعتماد تقنيات أو حلول معينة لا تناسب احتياجاتهم، فقد يؤدي ذلك إلى سوء تخصيص الموارد أو فقدان التركيز.

❌ **رابعًا**، هناك خطر الإضرار بالسمعة إذا كانت الشراكة لا تلبّي توقعات الجمهور أو إذا كانت هناك عواقب سلبية من استخدام تقنيات **Microsoft**. ستحتاج أي جهة شرطية إلى الشفافية بشأن الشراكة وأهدافها، والتواصل بوضوح مع الجمهور لضمان الحفاظ على ثقتهم.

❌ **أخيرًا**، هناك خطر حدوث مشكلات قانونية أو تنظيمية إذا كانت الشراكة تنتهك أي قوانين أو لوائح محلية أو دولية، ولذلك ستحتاج الجهات المعنية والمسؤولة في الجهات الشرطية إلى التأكد من أن الشراكة متوافقة تمامًا مع جميع الأطر القانونية والتنظيمية ذات الصلة، والعمل عن كثب مع **Microsoft** للتخفيف من أي مخاطر قانونية محتملة.

وبشكل عام، في حين أن الشراكة مع **Microsoft** يمكن أن توفر فوائد كبيرة لأي جهة شرطية، سيكون من المهم بالنسبة لهم النظر بعناية في المخاطر والتحديات المحتملة، ووضع بروتوكولات وأطر عمل واضحة لإدارة هذه المخاطر.

مثال عملي (10) حوار مباشر مع ChatGPT حول دوره في دعم غرفة المخاطر في المؤسسات الحكومية

AL

كيف يستطيع تشات جي بي تي أن يساعد المؤسسات العامة في إدارة المخاطر المؤسسية؟



تشات جي بي تي يمكنها مساعدة المؤسسات العامة في إدارة المخاطر المؤسسية من خلال عدة طرق،
ومن بينها:

1- التحليل والتقييم: يمكن لتشات جي بي تي أن تستخدم تقنيات التحليل الإحصائي والتنبؤ لتحليل وتقييم المخاطر المؤسسية، والتنبؤ بالمخاطر المستقبلية، وتصميم استراتيجيات للتخفيف من هذه المخاطر.

2- الإنذار المبكر: يمكن لتشات جي بي تي أن تستخدم تقنيات الإنذار المبكر لتحديد المخاطر المحتملة والمستقبلية، وتنبه المؤسسة إلى وجود هذه المخاطر قبل حدوثها، وذلك لتمكينها من اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من تأثيرها.

3- المراقبة والتقارير: يمكن لتشات جي بي تي أن تستخدم أنظمة المراقبة والتقارير لتتبع ومراقبة المخاطر المؤسسية، وتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة.

4- التدريب والتعليم: يمكن لتشات جي بي تي أن تقدم دورات تدريبية وبرامج تعليمية لموظفي المؤسسة حول كيفية التعرف على المخاطر المؤسسية والتعامل معها، وذلك لزيادة وعيهم وتحسين قدراتهم في إدارة المخاطر.

5- الاستشارة: يمكن لتشات جي بي تي أن تقدم الاستشارات والنصائح للمؤسسة حول كيفية تحسين إدارة المخاطر المؤسسية، وتطوير سياسات وإجراءات جديدة للتعامل مع المخاطر.

🔄 Regenerate response



نصائح من "ChatGPT" لإنجاح الشراكة بين أي جهة الشرطية ومايكروسوفت

Tips from "ChatGPT" for the success of the partnership between any Police Agency and Microsoft

نصائح من "ChatGPT" لنجاح الشراكة بين أي جهة شرطية ومايكروسوفت

أضاف "ChatGPT" بعض النصائح والأشياء الإضافية التي يمكن لأي جهة شرطية مراعاتها

لضمان شراكة ناجحة مع **Microsoft**:

أولاً، يمكن للجهات الشرطية وضع إطار حوكمة واضح وشامل للشراكة، فيمكن أن يشمل ذلك

تحديد أدوار ومسؤوليات كل شريك، وإنشاء قنوات اتصال واضحة، وتطوير عملية لاتخاذ القرارات

وحل النزاعات، كما يمكن أن يساعد إطار الحوكمة المحدد جيداً في ضمان إدارة الشراكة بفعالية

ومعالجة أي مشكلات محتملة على الفور.

ثانياً، يمكن للجهات الشرطية إعطاء الأولوية لبناء علاقة قوية وتعاونية مع **Microsoft**، فيمكن

أن يشمل ذلك اجتماعات منتظمة بين كبار المسؤولين التنفيذيين، وجلسات تدريبية وورش

عمل مشتركة، ومشاريع أو مبادرات مشتركة، ومن خلال بناء علاقة قوية مع **Microsoft**، يمكن

للمؤسسة إنشاء شراكة أكثر فعالية وكفاءة، ويمكن أن تستفيد من خبرة ومعرفة فريق

Microsoft.

ثالثاً، يمكن للجهات الشرطية الاستفادة من الشراكة لدفع الابتكار والتحول الرقمي داخل مؤسساتهم.

على سبيل المثال: يمكنهم استكشاف تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحسين عملياتهم، أو استخدام خدمات السحابة من **Microsoft** لتحسين إدارة البيانات وقدرات التحليل، فمن خلال إعطاء الأولوية للابتكار والتحول الرقمي، يمكن للمؤسسة الشرطية وضع نفسها كقادة في مجال إنفاذ القانون وتقديم خدمات أفضل للجمهور.

أخيراً، يمكن للجهات الشرطية العمل بشكل وثيق مع **Microsoft** لتحديد مجالات التعاون المحتملة مع الكيانات الحكومية أو الشركات أو المؤسسات الأخرى في أي بلد، فمن خلال الاستفادة من النظام البيئي **Ecosystem** لشركة **Microsoft** وشبكة الشركاء، يمكن لأي جهة شرطية حول العالم إيجاد فرص جديدة للتعاون وتبادل المعرفة **knowledge-sharing**، والتي يمكن أن تساعدهم في تحقيق أهدافهم وأولوياتهم الاستراتيجية الأوسع.

وأخيراً، وبشكل عام، من خلال إدارة المخاطر والتحديات بعناية، وبناء علاقة قوية مع **Microsoft**، وإعطاء الأولوية للابتكار والتحول الرقمي، والتعاون مع الكيانات الأخرى في أي بلد، يمكن للجهات الشرطية حول العالم إنشاء شراكة ناجحة وفعالة مع شركة **Microsoft** تساعدهم على تقديم خدمات أفضل إلى الجمهور وتحقيق أهدافهم الاستراتيجية، والتأكد من أن أي تعاون يتمشى مع الأهداف والأولويات الاستراتيجية الشاملة لها.

الخاتمة Conclusion

ChatGPT هي تقنية ثورية لديها الإمكانيات الواعدة في القدرة على إحداث تحويل جذري في عمل المؤسسات الحكومية، وفي جميع الغرف المؤسسية، من إدارة الموارد إلى إدارة المخاطر وحتى غرف الأفراد، ومن خلال استخدام الذكاء الاصطناعي لتقديم ردود فورية على الاستفسارات والشكاوى والتعليقات، يمكن لـ **ChatGPT** تبسيط العمليات وتحسين الخدمات وتعزيز الابتكار.

ففي القطاع الحكومي، لدى **ChatGPT** عدد لا يحصى من التطبيقات. من التعليم إلى الرعاية الصحية والخدمات العامة والسياحة، يمكن لـ **ChatGPT** تحسين تجربة المستخدم وتحسين الخدمات الحكومية. توفر المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طريقة فعالة لإدارة حجم كبير من الاستفسارات والشكاوى، مما يقلل العبء على مراكز الاتصال ويحسن أوقات الاستجابة.

يمكن أن يكون لتطبيق **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية تأثير كبير على سعادة السكان والمقيمين ورفاههم، فمن خلال توفير تجربة سلسة وسهلة الاستخدام، يمكن أن يساعد **ChatGPT** في تقليل التوتر والقلق المرتبطين بالتنقل في الخدمات الحكومية. وهذا بدوره يمكن أن يعزز علاقة أكثر إيجابية بين السكان وحكومتهم، مما يعزز الشعور بالثقة والتعاون.

علاوة على ذلك، يمكن أن يساعد **ChatGPT** في تعزيز الابتكار والتقدم في المؤسسات الحكومية، ومن خلال الاستفادة من هذه التكنولوجيا المتطورة، يمكن للحكومات مواكبة عالم التكنولوجيا سريع الخطى، والبقاء في الطليعة وتعزيز ثقافة الابتكار. وهذا بدوره يمكن أن يساعد الحكومات على تعزيز التقدم وتزويد مواطنيها بأعلى مستوى ممكن من الخدمة وبأفضل جودة.

ولطالما كانت حكومة دبي رائدة في تبني التقنيات المبتكرة، و **ChatGPT** ليست استثناءً، وإن التزام حكومة دبي بالابتكار والتقدم يضعها في وضع مثالي للاستفادة من هذه التقنية وغيرها من التقنيات المتطورة لتعزيز النمو والازدهار. باعتبارها مدينة ذكية رائدة، تحتل دبي موقع الصدارة في التحول الرقمي العالمي، وتشكل مثلاً يحتذى به للحكومات الأخرى في جميع أنحاء العالم، فمن خلال تبني **ChatGPT**، يمكن لحكومة دبي الاستمرار في البناء على نجاحها، وتقديم مستوى أعلى من الخدمة لمواطنيها والمقيمين فيها.

وبالتالي، فإن دمج **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية لديه القدرة على إحداث ثورة في الخدمات العامة في دبي وحول العالم. كما يتضح من الأمثلة وحالات الاستخدام المختلفة في التعليم والرعاية الصحية والخدمات العامة والسياحة والضمان الاجتماعي والقطاعات الأخرى، يقدم **ChatGPT** العديد من الفوائد، بما في ذلك زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين تجربة المستخدم.

علاوة على ذلك، يتماشى اعتماد **ChatGPT** مع رؤية دبي في أن تصبح مدينة ذكية رائدة، وتعزيز الابتكار، وتحسين نوعية الحياة لمواطنيها. من خلال الاستفادة من التقنيات المتطورة مثل **ChatGPT**، يمكن

لحكومة دبي الاستمرار في تحسين الخدمات وتقديم تجارب عالمية المستوى تلبي احتياجات وتوقعات مواطنيها والمقيمين فيها.

وفي حين أن هناك تحديات في تنفيذ **ChatGPT**، مثل ثقة المستخدم ومخاوف الخصوصية، يمكن التغلب عليها من خلال الشفافية والمساءلة والتواصل الواضح مع الجمهور. من خلال النهج الصحيح والالتزام بالابتكار المستمر، تمتلك دبي القدرة على أن تصبح رائدة في تنفيذ **ChatGPT**، لتكون مثلاً يحتذى به للحكومات الأخرى في جميع أنحاء العالم.

وفي النهاية، سيعتمد نجاح توظيف **ChatGPT** في المؤسسات الحكومية على جهد تعاوني بين القطاعين العام والخاص وأصحاب المصلحة والمستخدمين النهائيين، فمن خلال التعاون فيما بينهم، يمكننا الاستفادة من قوة **ChatGPT** لبناء حكومة أكثر كفاءة وفعالية وسهولة في الاستخدام تقدم أعلى مستوى من الخدمة للسكان والمقيمين على حد سواء، ف **ChatGPT** ليس مجرد أداة، بل هو أساس **لتغيير قواعد اللعبة Game-Changer** بالنسبة للمؤسسات الحكومية في دبي وخارجها، من خلال العمل معاً، يمكننا تسخير قوة **ChatGPT** لخلق مستقبل أفضل للجميع.

