



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

استراتيجيات التواصل الفعال في العصر الرقمي

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 12 - 16 / 01 / 2025.





مقدمة :

أصبح التواصل الحكومي الفعال أكثر من مجرد نقل للمعلومات أو إصدار للبيانات الصحفية .إنه فنٌ وعلمٌ في أن واحد، يتطلب فهماً عميقاً للتوجهات الحديثة، وإتقاناً لأدوات التواصل الرقمية، وقدرةً على بناء علاقات وثيقة مع الجمهور .فلم يعد يكفي أن تقدم الحكومات خدمات متميزة، بل يجب أن تتواصل مع جمهورها بفعالية وشفافية وبأسلوب مبتكر لضمان وصول رسالتها إلى جميع الفئات وإشراكهم في صنع القرار .وتُعد وسائل التواصل الرقمية، بما فيها مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الإلكترونية الذكية، أدوات قوية لتحقيق هذه الأهداف، حيث تتيح للحكومات التفاعل المباشر مع المواطنين، وفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم، وتقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، وبناء حوار بناء وشفاف مع مختلف شرائح المجتمع.

أهداف الورشة:

- فهم طبيعة البيئة الرقمية وخصائص الجمهور الرقمي.
- صياغة رسائل تواصل حكومي فعالة ومؤثرة.
- إدارة المحتوى الرقمي باحترافية على مختلف المنصات.
- التفاعل بفعالية مع المواطنين على وسائل التواصل الاجتماعي.
- قياس أداء استراتيجيات التواصل الرقمي وتحسينها.
- إدارة الأزمات والمواقف الطارئة بنجاح عبر وسائل التواصل الرقمي.
- الالتزام بأخلاقيات التواصل الحكومي في العصر الرقمي.

محتويات الورشة:

اليوم الأول :

التواصل الحكومي في العصر الرقمي :الأسس والمبادئ

- مفهوم التواصل الحكومي في العصر الرقمي وأهميته في بناء الثقة والمشاركة.
- خصائص الجمهور الرقمي وأنماط استخدامه لوسائل التواصل الاجتماعي (السلوك، الاهتمامات، الدوافع).
- أحدث التوجهات في مجال التواصل الحكومي الرقمي (الذكاء الاصطناعي، الواقع الافتراضي، تحليل البيانات).
- ورشة عمل :تحليل حسابات التواصل الاجتماعي لجهة حكومية وتقييم فعاليتها بناءً على أفضل الممارسات.



اليوم الثاني:

صياغة رسائل مؤثرة للتواصل الحكومي

- مبادئ صياغة الرسائل التواصلية الفعالة (وضوح، إيجاز، دقة، ملاءمة، جاذبية).
- أنواع الرسائل التواصلية (إعلامية، توعوية، تفاعلية، إقناعية) مع نماذج تطبيقية.
- صياغة رسائل تتناسب مع مختلف وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، إنستغرام، يوتيوب).
- ورشة عمل: تطبيق مهارات صياغة الرسائل على حالات عملية من واقع التواصل الحكومي مع التغذية الراجعة من الخبراء.

اليوم الثالث:

إدارة المحتوى الرقمي باحترافية

- أنواع المحتوى الرقمي (نصوص، صور، فيديو، رسوم بيانية، محتوى تفاعلي) مع أمثلة ناجحة.
- مهارات إنشاء محتوى رقمي جذاب ومفيد يلبي احتياجات الجمهور (كتابة العناوين، اختيار الصور، إنتاج الفيديوهات).
- أدوات إدارة المحتوى الرقمي (منصات النشر، جدولة المنشورات، تحليل البيانات، أدوات التصميم).
- ورشة عمل: تخطيط وتنفيذ حملة تواصل رقمية متكاملة لجهة حكومية باستخدام أحدث الأدوات والتقنيات.

اليوم الرابع:

التفاعل مع الجمهور وإدارة الحوار الرقمي

- أهمية التفاعل مع المواطنين على وسائل التواصل الاجتماعي (بناء الثقة، تعزيز الولاء، تحسين الخدمات).
- مهارات إدارة الحوار الرقمي (الرد على التعليقات، حل المشكلات، بناء الجسور، التعامل مع الانتقادات).
- أدوات مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي (رصد الآراء، تحليل المشاعر، إدارة السمعة).
- ورشة عمل: محاكاة واقعية للتعامل مع استفسارات وملاحظات المواطنين على وسائل التواصل الاجتماعي بأسلوب احترافي.

اليوم الخامس:

قياس الأداء وإدارة الأزمات في التواصل الرقمي

- مؤشرات قياس أداء التواصل الرقمي (معدل الوصول، التفاعل، المشاركة، التأثير) وأدوات قياسها.
- أدوات تحليل البيانات لتقييم فاعلية استراتيجيات التواصل الرقمي (Google Analytics, Social Media Analytics).
- مبادئ إدارة الأزمات عبر وسائل التواصل الاجتماعي (السرعة، الدقة، الشفافية، التواصل الاستباقي).
- أخلاقيات التواصل الحكومي في العصر الرقمي (المصداقية، الحيادية، المسؤولية).
- ورشة عمل: وضع خطة احترافية للتعامل مع أزمة افتراضية تواجه جهة حكومية على وسائل التواصل الاجتماعي.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.