



استراتيجيات الاتصال الرقمي لتعزيز الخدمات والمبادرات الحكومية



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 04 / 09 – 05



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم يعد الاتصال الرقمي مجرد وسيلة لنشر الأخبار، بل أصبح المحرك الأساسي لرفع كفاءة الخدمات الحكومية وتعزيز تبني المبادرات الوطنية. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة والممارسين من أدوات الاتصال الرقمي المعزز بالذكاء الاصطناعي، لتحويل "المتعامل" من مجرد متلقٍ للخدمة إلى شريك في النجاح. يركز البرنامج على كيفية حوكمة التواصل الرقمي لضمان النزاهة المطلقة وحماية البيانات السيادية، مما يضمن قيادة العمل الحكومي وتحقيقه للتميز العالمي في تقديم الخدمات الاستباقية.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم **التواصل الحكومي الذكي** وعلاقته بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية.
- تطوير استراتيجيات اتصال رقمية شاملة تضمن "الوصول السلس" للمعلومات والخدمات الحكومية.
- إتقان فن "التسويق الخدمي (Service Marketing)" لتعزيز تبني الخدمات الرقمية والمبادرات الوطنية.
- حوكمة القنوات الرقمية لضمان النزاهة ومنع التضليل أو الانحياز في إيصال الرسائل الحكومية.
- اكتساب مهارات **تصفير الفجوة الاتصالية** عبر أتمتة الردود وتخصيص المحتوى الخدمي.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال إدارة المنصات والبيانات الوطنية على بنى تحتية آمنة.
- تطبيق استراتيجيات الاتصال الاستباقي لتعريف الجمهور بالخدمات قبل حاجتهم إليها.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بـ "التبعية الرقمي" وخصوصية بيانات المتعاملين.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل التواصل الرقمي إلى أداة لرفع جودة الحياة والريادة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الاتصال الرقمي في عصر تصفير البيروقراطية

الاتصال كخدمة والرشاقة في الوصول للمتعامل

- مفهوم الاتصال الرقمي الخدمي: الانتقال من "الإعلام عن الخدمة" إلى "الاتصال كجزء من الخدمة".
- مواءمة الاتصال مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نلغي عناء البحث عن المعلومة عبر "التوجيه الذكي"؟
- تحليل العلاقة بين "وضوح الرسالة الرقمية" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية.
- تمرين "تبسيط الرحلة": تحويل نص خدمي معقد إلى محتوى رقمي تفاعلي يصقّر البيروقراطية.

النزاهة والسيادة في بناء المنصات الرقمية

- مفهوم "السيادة المعلوماتية": حماية بيانات المتعاملين ومنع استغلالها في المنصات الخارجية.
- دور القائد في حماية صورة المؤسسة عبر ممارسات النزاهة والشفافية في الوعود الخدمية.
- سيكولوجية الثقة الرقمية: بناء المصادقية عبر "الصدق الخوارزمي" والعدالة في نشر المعلومات.
- صياغة ميثاق "الاتصال الرقمي النزاهة" لضمان توافق القنوات مع القيم والهوية الوطنية.

اليوم الثاني:

هندسة البيانات والسيادة في التواصل المخصص

الأمان الرقمي والخصوصية في الرسائل الموجهة

- أخلاقيات التعامل مع بيانات المتعاملين لتخصيص الرسائل: حدود الكشف والسرية السيادية.
- الأمان الرقمي كركيزة للاتصال: حماية "قنوات التواصل" من الاختراق أو التزييف الرقمي.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) كمرتكز لتوثيق التواصل الرسمي وضمان النزاهة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول "الاتصال المخصص الآمن" لضمان السيادة المعلوماتية.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في التواصل

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في تخصيص المحتوى الخدمي دون انتهاك السرية أو القيم.
- حوكمة مخرجات أنظمة "الرد الآلي (Chatbots)" لضمان السيادة المعلوماتية ونزاهة المعلومة.
- مفهوم "الأمانة في التوجيه": تجنب المبالغة في عرض مميزات الخدمات لضمان واقعية التوقعات.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في "التنبؤ باحتياجات المتعاملين".

اليوم الثالث:

الاتصال الاستباقي والعدالة الرقمية في الخدمات

النزاهة الرقمية ومكافحة التحيز في وصول الخدمة

- أخلاقيات "العدالة الرقمية": ضمان وصول معلومات المبادرات والخدمات لجميع الفئات بنزاهة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "نشر المحتوى": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في ترتيب الرسائل؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتصحيح مسار "حملة رقمية" تعثرت تقنياً.
- حساب معامل الثقة في المنصات الرقمية لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن "الهلوسة المعلوماتية".

حوكمة المسؤولية عن مخرجات الاتصال الذكي

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "تضليل خدمي" ناتج عن أتمتة التواصل الرقمي.
- إدارة العلاقة مع مزودي حلول "منصات التواصل": ضمان السيادة والشفافية في معالجة البيانات.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في الرسائل الخدمية الحساسة.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن "خطأ في التخصيص" أدى لنشر معلومات غير دقيقة.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة الرقمية للخدمات

القيادة الاتصالية وإدارة السمعة في بيئة هجينة

- أخلاقيات إدارة السمعة الرقمية للخدمات: الموازنة بين "الرشاقة" والوقار والسيادة الحكومية.
- الرقابة على "البصمة الرقمية للجهة" وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي.
- بناء نظام "الإفصاح الرقمي": ضمان الشفافية في عرض أداء الخدمات ومبادرات تصفير البيروقراطية.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "التواصل الرقمي" لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات المعلوماتية والاختراقات

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تسبب "أزمة سمعة" للخدمات.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل المنصات الرقمية: حماية الثقة عبر بيانات صادقة دون تضليل.
- إدارة "التعافي الرقمي": إجراءات تصحيح المفاهيم التي نتجت عن خطأ في الاتصال الرقمي.
- بناء خطة "الحصانة الإعلامية الشاملة": تحصين منظومة الاتصال ضد الهجمات الإعلامية الممنهجة.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج الاتصال الرقمي الريادي

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في منصات التواصل والخدمات الذكية

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج أدوات الاتصال الرقمي الاستباقي في العمليات اليومية بمرونة وشفافية تضمن سيادة الرسالة الوطنية والتميز.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ النزاهة الرقمية لضمان استدامة الشفافية والوضوح في إيصال الخدمات والمبادرات للجمهور والريادة.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية (مثل وسام رئيس مجلس الوزراء للاتصال الحكومي) مع التركيز على الابتكار والرشاقة والنمو.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات الاتصالية المعقدة في الفضاء الرقمي وصياغة الحلول الاستباقية الناجحة والتميز في الأداء الحكومي الشامل.



المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية "حصانة اتصالية رقمية" تضمن نزاهة التعامل مع المتعامل بنسبة 100%.
- القدرة على هندسة رحلات اتصال "عابرة للقنوات" بمرونة وتوافق مع متطلبات السيادة الوطنية والريادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على الأنظمة الذكية لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة تجربة المتعامل رقمياً يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الاتصال والخدمات.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات الاتصال الحكومي، الخدمات الرقمية، وتجربة المتعامل.
- مسؤولو الاستراتيجية، التميز المؤسسي، والتحول الرقمي في الجهات السيادية والاتحادية.
- مستشارو الإعلام الرقمي والخبراء التقنيون المعنيون بتطوير منصات الخدمات الحكومية.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير الخدمات الموحدة. (Omnichannel)
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "خبير الاتصال الرقمي الخدمي النزيه".

أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام أو الخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)