



تصميم استراتيجيات الاتصال الحكومي الشاملة (Omnichannel)



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 05 / 07 – 03



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم يعد الاتصال الحكومي مجرد تواجد على منصات متعددة، بل أصبح منظومة "شاملة القنوات" (Omnichannel) تضمن للمتعامل تجربة سلسة وموحدة بغض النظر عن نقطة التماس. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من تصميم استراتيجيات اتصال معززة بالذكاء الاصطناعي، تذيب الفوارق بين القنوات الرقمية والواقعية. يركز البرنامج على كيفية توظيف البيانات الضخمة لتقديم تجربة تواصل استباقية مع ضمان النزاهة المطلقة وحماية الخصوصية السيادية، مما يضمن ريادة العمل الحكومي وتحقيقه للتميز في العصر الرقمي.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم الاتصال الحكومي شامل القنوات وعلاقته بالرشاقة المؤسسية والسيادة المعلوماتية.
- تطوير استراتيجيات اتصال تضمن "انسيابية المعلومة" بين المنصات دون تكرار أو تعقيد إجرائي.
- إتقان فن التخصيص الفائق (Hyper-personalization) للرسائل الحكومية باستخدام الذكاء الاصطناعي بنزاهة.
- حوكمة العمليات الاتصالية لضمان توحيد "نبرة الصوت المؤسسي" وحماية الهوية الوطنية.
- اكتساب مهارات تصفير البيروقراطية الاتصالية عبر أتمتة رحلة المتعامل بين القنوات المختلفة.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال استضافة وإدارة بيانات التواصل على بنية تحتية وطنية آمنة.
- تطبيق استراتيجيات الإنصات الرقمي الشامل لرصد الثغرات في تجربة المتعامل ومعالجتها استباقياً.
- تطوير مهارات إدارة العضلات الأخلاقية المرتبطة بـ "التبعية الرقمي" الموحد وخصوصية الأفراد.
- صياغة خارطة طريق لتحويل مراكز الاتصال والمنصات الرقمية إلى منظومة موحدة تدعم جودة الحياة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الاتصال الشامل في عصر تصفير البيروقراطية

من تعدد القنوات إلى شمولية التجربة والرشافة الإدارية

- مفهوم الـ Omnichannel: الانتقال من "توزيع الرسائل" إلى "توحيد التجربة الإنسانية الرقمية".
- موازنة الاتصال الشامل مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نلغي الحاجة لإعادة تعريف المتعامل لنفسه؟
- تحليل العلاقة بين "تكامل القنوات" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في التعاملات الحكومية.
- تمرين "خارطة التماس الموحدة": تحديد نقاط الاحتكاك التي تعيق انسيابية رحلة المتعامل.

النزاهة والسيادة في بناء رحلة المتعامل الموحدة

- مفهوم "الاتصال الشامل المسؤول": ضمان توافق تكامل البيانات مع القيم والسيادة الوطنية.
- دور القائد في حماية الخصوصية أثناء ربط بيانات المتعامل بين مختلف القنوات الحكومية.
- سيكولوجية "التجربة المتصلة": بناء المصادقية عبر "الذاكرة المؤسسية الذكية" والنزاهة في التعامل.
- صياغة ميثاق "الاتصال السلس" لضمان عدم استغلال تكامل القنوات في الرقابة غير المبررة.

اليوم الثاني:

حوكمة البيانات والسيادة المعلوماتية في القنوات المتصلة

الأمان الرقمي والربط البيئي السيادي

- أخلاقيات مشاركة بيانات التواصل بين الإدارات: حدود الكشف والسرية في الأنظمة الموحدة.
- الأمان الرقمي كركيزة للاتصال الشامل: حماية "سجل التواصل" من التسريب أو التلاعب الرقمي.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) كمرتكز لتوحيد رحلة المتعامل عبر جميع القنوات بنزاهة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول "تشفير رحلة المتعامل" لضمان السيادة المعلوماتية أثناء التنقل بين المنصات.



أخلاقيات التفاعل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في توجيه القنوات

- حدود استخدام "المساعدين الأذكياء العابرين للقنوات" دون انتهاك السرية أو حقوق المتعامل.
- حوكمة مخرجات أنظمة التحويل الآلي (Auto-routing) لضمان عدالة الوصول للخدمة.
- مفهوم "الأمانة في التوجيه": تجنب إجبار المتعامل على قنوات معينة لتقليل التكلفة على حساب الجودة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في التنبؤ بالقناة المفضلة للمتعامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في إدارة تجربة الاتصال الشامل

النزاهة الرقمية ومكافحة التحيز في تخصيص الرسائل

- أخلاقيات "العدالة الخوارزمية": ضمان عدم تحيز الأنظمة في تقديم مميزات تواصلية لفئات دون أخرى.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة التخصيص (Personalization Engines) كيف نضمن الشفافية؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتصحيح مسار "رحلة متعامل" تعثرت بسبب خطأ تقني.
- حساب معامل الثقة في الأنظمة المتصلة لتقليل احتمالات الخطأ الإداري الناتج عن البيانات المتعارضة.

حوكمة المسؤولية عن مخرجات الأنظمة المتصلة الذكية

- المسؤولية المهنية للقائد عند ضياع معاملة أو معلومة في الفجوات بين القنوات المؤتمتة.
- إدارة العلاقة مع مزودي "منصات الاتصال السحابية": ضمان السيادة والشفافية في معالجة البيانات.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في القرارات الموحدة عبر القنوات.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن "تضارب معلومات" قدمتها قنوات مختلفة لنفس المتعامل.



اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة الأزمات في البيئات الشاملة

القيادة الاتصالية وإدارة السمعة عبر القنوات

- أخلاقيات إدارة السمعة في بيئة Omnichannel: الموازنة بين سرعة الرد ووحدة الموقف الرسمي.
- الرقابة على "البصمة الرقمية الموحدة" للجهة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار الحكومي.
- بناء نظام "الإفصاح الشامل": ضمان الشفافية في توضيح كيفية ترابط القنوات وحماية البيانات.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "التواصل الهجين" لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة أو التمييز الرقمي.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والتعطل التقني

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تؤدي لتسريب سجلات التواصل الموحدة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل إحدى القنوات: حماية الثقة عبر القنوات البديلة دون تضليل.
- إدارة "التعافي المعلوماتي": إجراءات تصحيح البيانات الخاطئة التي انتشرت عبر الشبكة الموحدة.
- بناء خطة "الحصانة الاتصالية الشاملة": تحصين منظومة القنوات ضد الهجمات الإعلامية الممنهجة.

اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج الاتصال الشامل الريادي

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في منظومات الاتصال الموحدة والذكية

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج استراتيجيات الاتصال شامل القنوات (Omnichannel) في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة تضمن استمرارية التجربة الموحدة والتميز.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ انسيابية المعلومة لضمان استدامة النزاهة والشفافية والوضوح في كافة نقاط التماس مع الجمهور والريادة.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تخصيص الرسائل والريادة والرشاقة التنفيذية والنمو.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات الاتصالية المعقدة في البيئات الرقمية وصياغة الحلول الاستباقية الناجحة والتميز في الأداء الحكومي الشامل.



المخرجات الرئيسية للدورة:

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

الفئة المستهدفة:

- القادة والمدراء في قطاعات الاتصال الحكومي، السعادة، وتجربة المتعامل.
- مسؤولو التحول الرقمي، التميز المؤسسي، وإدارة القنوات في الجهات السيادية والاتحادية.
- مستشارو الإعلام الرقمي والخبراء التقنيون المعنيون بتكامل الأنظمة (System Integration).
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير الخدمات الحكومية الموحدة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "مهندس تجربة الاتصال الشامل 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)