



قياس العائد على الاستثمار والأثر المجتمعي للاتصال الحكومي



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 04 / 09 – 05



مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم يعد نجاح الاتصال الحكومي يُقاس بعدد المنشورات أو الإعجابات فحسب، بل بمدى مساهمته الحقيقية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدولة وتعزيز جودة حياة المجتمع. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من أدوات القياس المتقدمة والتحليلات الذكية لتحويل الأنشطة الاتصالية إلى بيانات ملموسة تعكس "العائد على الاستثمار الاجتماعي". يركز البرنامج على كيفية حوكمة منظومة القياس لضمان النزاهة والشفافية، مما يضمن قيادة المؤسسة وقدرتها على إثبات قيمتها المضافة أمام القيادة والمجتمع.

أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم القيمة العامة (Public Value) وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية.
- تطوير مهارات تصميم مؤشرات أداء (KPIs) ذكية تقيس النتائج (Outcomes) بدلاً من المخرجات (Outputs).
- إتقان فن قياس العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI) لتحويل الأثر المجتمعي إلى قيم قابلة للتقييم.
- حوكمة عمليات جمع البيانات لضمان النزاهة ومنع التضليل الرقمي في تقارير الأداء.
- اكتساب مهارات تصفير الهدر الاتصالي عبر توجيه الموارد نحو المبادرات ذات الأثر الأعلى.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال استخدام منصات قياس وطنية تحمي خصوصية بيانات المجتمع.
- تطبيق نماذج قياس "الثقة والولاء" كأسول غير ملموسة تدعم السمعة الوطنية.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بـ "تضخيم النتائج" أو الانحياز في اختيار البيانات.
- صياغة تقارير أداء احترافية تدعم اتخاذ القرار القيادي القائم على الأدلة والريادة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة القياس في عصر تصفير البيروقراطية

من قياس النشاط إلى قياس الأثر والرشاقة المؤسسية

- مفهوم القيمة العامة في الاتصال: كيف يساهم الإعلام في توفير التكاليف الحكومية؟
- مواءمة القياس مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: كيف نلغي المؤشرات "الشكلية" ونركز على الجوهر؟
- تحليل العلاقة بين "دقة القياس" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية.
- تمرين "نموذج المنطق: (Logic Model)" ربط المدخلات بالنتائج النهائية للأثر المجتمعي.

النزاهة والسيادة في بناء منظومة المؤشرات

- مفهوم "السيادة المعلوماتية" في التقارير: حماية بيانات الأداء الوطني من التلاعب الخارجي.
- دور القائد في ضمان نزاهة البيانات عبر اعتماد أدوات تدقيق رقمية مستقلة.
- سيكولوجية "أرقام الثقة": بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض الإخفاقات قبل النجاحات.
- صياغة ميثاق "الأمانة في التقارير" لضمان عدم تضليل القيادة ببيانات مجتزأة.

اليوم الثاني:

قياس العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI)

هندسة القيمة المجتمعية والسيادة في التقييم

- مفهوم الـ SROI في القطاع الحكومي: كيف نضع قيمة لزيادة الوعي أو تغيير السلوك؟
- الأمان الرقمي كركيزة للقياس: حماية بيانات المشاركين في دراسات الأثر من التسريب.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) كمرتكز لتوثيق تفاعلات الجمهور وضمان دقة العينة.
- تمرين تقني: تصميم "خريطة القيمة" لمبادرة حكومية وحساب أثرها المجتمعي بنزاهة.

أخلاقيات التفاعل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في التحليل

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل "الأثر العميق" دون انتهاك السرية أو الخصوصية.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تحليل المشاعر": الضمان الأخلاقي لعدم التحيز في تفسير ردود فعل الجمهور.
- مفهوم "الأمانة في النمذجة": تجنب المبالغات التي قد تؤدي لتقديرات غير واقعية للعائد.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في التنبؤ بالأثر المجتمعي المستقبلي.



اليوم الثالث:

قياس السمعة والأصول غير الملموسة

النزاهة الرقمية ومكافحة التحيز في قياس الولاء

- أخلاقيات "العدالة في القياس": ضمان شمولية التقييم لجميع فئات المجتمع بنزاهة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "تصنيف السمعة": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في النتائج؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتصحيح قراءة آليّة للأثر قد تكون مضللة.
- حساب معامل الثقة في البيانات الميدانية لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن "الحسابات الوهمية".

حوكمة المسؤولية عن مخرجات أنظمة القياس الذكية

- المسؤولية المهنية للقائد عند تقديم تقارير أداء خاطئة بناءً على أتمتة غير دقيقة.
- إدارة العلاقة مع شركات "أبحاث السوق والقياس": ضمان السيادة والشفافية في المنهجيات.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في تفسير الأرقام الحساسة.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن تعارض "نتائج الرصد الرقمي" مع الواقع الميداني.

اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة "تقارير السيادة والتميز"

القيادة التحليلية وإدارة السمعة عبر البيانات

- أخلاقيات إدارة السمعة القائمة على الدليل: الموازنة بين "تجميل الواقع" و"الشفافية السيادية".
- الرقابة على "البصمة الرقمية للأداء" وأثرها على حيادية ومصداقية القرار الحكومي.
- بناء نظام "الإفصاح الاستباقي": ضمان الشفافية في توضيح منهجيات القياس وحماية البيانات.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "جمع المعلومات" لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة.

أخلاقيات الاستجابة لضعف الأداء والأزمات التحليلية

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن تراجع مؤشرات الأثر فور اكتشافها رقمياً.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء نتائج الأداء المنخفضة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة دون تضليل.
- إدارة "التعافي المؤسسي": إجراءات تصحيح المسار الاستراتيجي بناءً على فجوات الأثر المكتشفة.
- بناء خطة "الحصانة التحليلية": تحصين منظومة القياس ضد محاولات الاختراق أو التشويه.



اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "قيادة الأثر" الريادي

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة القياس والتقييم الذكية والتميز

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج أدوات قياس العائد على الاستثمار (ROI) في الممارسات اليومية بمرونة ورشاقة تضمن استمرارية تحويل البيانات إلى قرارات والتميز.
- تصميم بروتوكولات القياس الرشيق لتبسيط سلاسل التقارير الدورية وإلغاء المؤشرات الهامشية مع الحفاظ على العمق الاستراتيجي والنزاهة والوضوح.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية (مثل فئات الاتصال الحكومي والحوكمة) مع التركيز على الابتكار في إثبات القيمة المضافة والنمو.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات الأخلاقية في "تحيز البيانات" وصياغة الحلول الاستباقية لضمان مصداقية تقارير الأثر أمام القيادة العليا.

المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية "حصانة تحليلية" تضمن نزاهة تقارير الأثر الحكومي بنسبة 100%.
- القدرة على هندسة منظومات قياس 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 الأداء يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الحوكمة والاتصال.

الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات الاتصال الحكومي، التميز المؤسسي، والتحول الرقمي.
- مسؤولو التخطيط الاستراتيجي، الحوكمة، ومكاتب إدارة المشاريع (PMO) في الجهات السيادية.
- محللو البيانات، مستشارو السمعة، والخبراء المعنيون بقياس الأثر المجتمعي.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير الخدمات الحكومية الموحدة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "خبير قياس الأثر والريادة الاتصالية".



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)