



# هندسة تجربة العميل الفائقة في الميتافيرس والبيئات الغامرة



سوريا – دمشق

2026 / 04 / 23 – 19



## مقدمة:

في ظل التوجه الاستراتيجي نحو السيادة الرقمية وتطبيق مبدأ تصفير البيروقراطية، لم يعد الميتافيرس (Metaverse) مجرد مساحة افتراضية للترفيه، بل أصبح الواجهة المستقبلية للخدمات الحكومية الفائقة. تهدف هذه الدورة إلى تمكين القادة من أدوات هندسة تجربة العميل (CX) في البيئات الغامرة (XR)، حيث تذوب الفواصل بين الواقع والخيال لتقديم خدمات استباقية. يركز البرنامج على كيفية بناء "حضور سيادي" للدولة في العوالم الافتراضية، مع ضمان النزاهة المطلقة وحماية الهوية الرقمية، مما يضمن قيادة العمل الحكومي وتحقيق جودة حياة لا تضاهى.

## أهداف الدورة:

- استيعاب مفاهيم الاقتصاد الغامر وعلاقته بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية الإجرائية.
- تطوير مهارات تصميم رحلة العميل ثلاثية الأبعاد (3D Customer Journey) لضمان انسيابية الخدمة.
- إتقان فن بناء "التوائم الرقمية (Digital Twins) "للمؤسسات الحكومية لتعزيز الشفافية والمحاكاة.
- حوكمة العمليات داخل الميتافيرس لضمان النزاهة ومنع التحيز الخوارزمي في التعامل مع المتعاملين.
- اكتساب مهارات تصفير عوائق الوصول عبر تجارب غامرة تغني عن الحضور الفعلي أو الأوراق.
- تعزيز السيادة الرقمية من خلال استضافة العوالم الافتراضية الوطنية على بنى تحتية سحابية آمنة.
- تطبيق استراتيجيات "أنسنة الآفاتار الحكومي" لبناء الثقة والولاء في البيئات الافتراضية.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بـ "التتبع البيومترى" والخصوصية في العوالم الغامرة.
- صياغة خارطة طريق لتحويل المؤسسة إلى "كيان افتراضي سيادي" يقود التميز العالمي.



## محتويات الورشة:

### اليوم الأول:

#### فلسفة الميتافيرس في عصر تصفير البيروقراطية

#### من الشاشات إلى العوالم والرشاقة في الخدمة

- مفهوم الميتافيرس الحكومي: الانتقال من "تصفح الخدمة" إلى "العيش داخل التجربة".
- مواءمة البيئات الغامرة مع استراتيجيات تصفير البيروقراطية: كيف نلغي الإجراءات عبر المحاكاة الذكية؟
- تحليل العلاقة بين "الحضور الافتراضي" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية.
- تمرين "رادار الانغماس": تحديد الخدمات التي تحقق أعلى قيمة مضافة عند تحويلها للميتافيرس.

#### النزاهة والسيادة في بناء الهوية الافتراضية

- مفهوم "السيادة في الميتافيرس": حماية الحدود الرقمية والرموز الوطنية في العوالم المفتوحة.
- دور القائد في حماية الخصوصية أثناء مراحل تصميم الشخصيات الافتراضية (Avatars).
- سيكولوجية الثقة في البيئات الغامرة: بناء المصادقية عبر "النزاهة البصرية والسلوكية".
- صياغة ميثاق "الأخلاقيات الغامرة" لضمان توافق التواجد الافتراضي مع القيم الوطنية الأصيلة.

### اليوم الثاني:

#### السيادة التقنية وحوكمة البيانات في البيئات الغامرة

#### الأمان الرقمي والربط البيئي السيادي للعوالم

- أخلاقيات التعامل مع البيانات البيومترية والحركية: حدود الكشف والسرية في الأنظمة الغامرة.
- الأمان الرقمي كركيزة للميتافيرس: حماية "الأصول الافتراضية" من القرصنة أو التشويه الرقمي.
- إدارة الهوية الرقمية (UAE Pass) كمرتكز لتوثيق الشخصيات والتعاملات داخل الميتافيرس بنزاهة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول "تشفير التواجد" لضمان السيادة المعلوماتية أثناء التنقل بين العوالم.



## أخلاقيات التفاعل مع أنظمة الذكاء الاصطناعي في الميتافيرس

- حدود استخدام "المساعدين الأذكىء الغامرة (AI NPCs) "دون انتهاك السرية أو الخداع التسويقي.
- حوكمة مخرجات أنظمة "المحاكاة السلوكية" لضمان عدالة الخدمة وحماية السيادة المعلوماتية.
- مفهوم "الأمانة في التمثيل الرقمي": تجنب المبالغات التي قد تؤدي لنتائج عكسية في الواقع.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في "تخصيص العوالم الافتراضية".

### اليوم الثالث:

## الحياد والعدالة في هندسة تجربة العميل الغامرة

### النزاهة الرقمية ومكافحة التحيز في خوارزميات الـXR

- أخلاقيات "العدالة المكانية": ضمان سهولة الوصول للخدمات الافتراضية لكافة فئات المجتمع بنزاهة.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الاستجابة الحسية": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في التجربة؟
- تطبيق قاعدة "الإرادة البشرية القيادية": التدخل لتصحيح قرار آلي داخل الميتافيرس قد يكون منحازاً.
- حساب معامل الثقة في الأنظمة الغامرة لتقليل احتمالات الخطأ الإداري الناتج عن الهلوسة الرقمية.

### حوكمة المسؤولية عن مخرجات البيانات الافتراضية الذكية

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "تجاوز سلوكي" أو خطأ فني في تجربة متعامل غامرة.
- إدارة العلاقة مع مزودي "منصات الميتافيرس": ضمان السيادة والشفافية في عقود الاستضافة.
- بناء أنظمة "التحقق المزدوج" لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في القرارات المصيرية داخل الميتافيرس.
- تمرين محاكاة: إدارة معضلة أخلاقية ناتجة عن تعارض "توصية آليّة" مع القيم المجتمعية في العالم الافتراضي.



## اليوم الرابع:

### المسؤولية المهنية وإدارة الأزمات في العوالم الغامرة

#### القيادة الافتراضية وإدارة السمعة في بيئة هجينة

- أخلاقيات إدارة السمعة في الميتافيرس: الموازنة بين "الإبهار التقني" والوقار الحكومي السيادي.
- الرقابة على "البصمة الرقمية للأفاتار القيادي" وأثرها على حيادية ومصداقية المؤسسة.
- بناء نظام "الإفصاح الرقمي الغامر": ضمان الشفافية في توضيح كيفية جمع البيانات داخل البيئة.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل "إنتاج المحتوى ثلاثي الأبعاد" لضمان خلوها من الممارسات غير العادلة.

#### أخلاقيات الاستجابة للأزمات والاختراقات في الميتافيرس

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التي قد تؤدي لتشويه الهوية الوطنية الافتراضية.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل العوالم الافتراضية: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة.
- إدارة "التعافي المعلوماتي": إجراءات تصحيح المفاهيم الخاطئة التي نتجت عن تجربة غامرة غير مكتملة.
- بناء خطة "الحصانة الافتراضية الشاملة": تحصين الميتافيرس السيادي ضد الهجمات الإعلامية الممنهجة.

## اليوم الخامس:

### مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج تجربة العميل الريادي

#### التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في منصات الميتافيرس الحكومية الذكية

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج استراتيجيات هندسة تجربة العميل الغامرة في العمليات اليومية لضمان الريادة والتميز المؤسسي والنمو المستدام.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية للبيئات الافتراضية لضمان استدامة النزاهة والشفافية والوضوح في تقديم الخدمات الفائقة والريادة العالمية.
- منهجية إعداد ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في رحلة المتعامل ثلاثية الأبعاد والرشاقة والوضوح والتميز.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التقنية والسلوكية في الميتافيرس وصياغة الحلول الاستباقية الناجحة والتميز في الأداء الحكومي الشامل.



## المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجيات "حصانة افتراضية" تضمن نزاهة التعامل مع المتعامل في الميثافيرس بنسبة 100%.
- القدرة على هندسة تجارب عميل ثلاثية الأبعاد بمرونة وتوافق مع متطلبات سيادة الوطنية والريادة.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على الأنظمة الغامرة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة الهوية الافتراضية يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الخدمات المستقبلية.

## الفئة المستهدفة:

- القادة والمدراء في قطاعات سعادة المتعاملين، الابتكار، والتحول الرقمي.
- مسؤولو التميز المؤسسي، استشراف المستقبل، والتسويق الرقمي في الجهات السيادية.
- المهندسون والخبراء التقنيون المعنيون بتطوير بيئات الواقع الافتراضي والمعزز.
- رؤساء فرق مشاريع تصفير البيروقراطية وتطوير تجربة المتعامل الفائقة.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات "مهندس تجارب الميثافيرس 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 والخاص. (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)