CONCEPT

# الاتصال الحكومي: إشراك المواطنين والمعلومات العامة وحملات التوعية

24 – 28 يناير 2027

الدمام - فندق خمس نجوم في المنطقة الشرقية



# الاتصال الحكومي: إشراك المواطنين والمعلومات العامة وحملات التوعية

**المرجع:** 948_21678 **التاريخ:** 24 – 28 يناير 2027 **المكان:** الدمام - فندق خمس نجوم في المنطقة الشرقية **الرسوم:** SAR 19500

## مقدمة:

كثيرا ما يتأخر الاتصال الحكومي عن السياسات التي يخدمها: تطلق أنظمة وخدمات جديدة قبل أن يفهمها المواطنون، وتتباين الرسائل بين الجهات، وتستقبل مراكز الاستفسارات اتصالات كان يمكن تجنبها، ولا يستطيع أحد أن يبين هل تحسنت ثقة الجمهور أو فهمه. تقدم دورة الاتصال الحكومي: إشراك المواطنين والمعلومات العامة وحملات التوعية من كور كونسبت لوحدات الاتصال في الجهات العامة منهجا تطبيقيا لربط استراتيجية الاتصال بأهداف السياسات والخدمات، ودراسة فئات المواطنين، وكتابة المعلومات العامة بلغة واضحة، وتنفيذ حملات التوعية وتغيير السلوك عبر القنوات الرقمية والحضورية، وقياس الوصول والفهم والثقة. ويعد المشاركون خطة اتصال حكومي لإطلاق سياسة أو خدمة محل دراسة حالة.

## أهداف الدورة:

- تحديد تفويض وحدة الاتصال الحكومي وهيكلها ومسار اعتماد رسائلها وصلتها بفرق السياسات والخدمات والمتحدث الرسمي
- بناء استراتيجية اتصال تربط كل رسالة وقناة بنتيجة محددة لسياسة أو خدمة عامة
- تقسيم فئات المواطنين والمقيمين باستخدام بيانات استخدام الخدمات وسجلات الاستفسارات وأبحاث فهم الجمهور
- كتابة إعلانات وأدلة خدمات وإشعارات عامة بلغة واضحة يفهمها المواطن ويتصرف بناء عليها
- تخطيط حملات التوعية العامة وتغيير السلوك عبر القنوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي والتواصل المباشر مع دمج معالجة الاستفسارات والشكاوى
- قياس الوصول والفهم وثقة الجمهور ورفع النتائج إلى قيادة الجهة

## الفئة المستهدفة:

- رؤساء وحدات الاتصال الحكومي وقادة فرقها الذين يخططون إعلانات الجهة وحملاتها
- المديرون في مكاتب المتحدثين الرسميين الذين يعدون البيانات العامة ونقاط الإحاطة والمحتوى الموجه للمواطنين
- مديرو الخدمات العامة المسؤولون عن شرح الخدمات الجديدة وشروط الأهلية وتغييرات الإجراءات للجمهور
- مديرو مراكز الاتصال وقنوات استفسارات المواطنين الذين يتعاملون مع الأسئلة والشكاوى الناتجة عن تغيير السياسات
- مديرو القنوات الرقمية الذين يديرون مواقع الجهات وبوابات الخدمات والحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي
- مديرو التواصل الداخلي الذين ينسقون الرسائل بين الوزارات والجهات والفروع الميدانية

## محاور الدورة:

### اليوم 1: وحدات الاتصال الحكومي وتفويضها وثقة الجمهور

- وظائف الاتصال الحكومي: المعلومات العامة وإشراك المواطنين والحملات والرسائل الداخلية
- نماذج تشغيل وحدات الاتصال: المكتب المركزي ووحدات الجهات ومراكز الخدمات المشتركة
- مسار اعتماد الرسائل بين أصحاب السياسات والمستشارين القانونيين ومكاتب المتحدثين الرسميين
- محركات ثقة الجمهور: الشفافية وسرعة الاستجابة واتساق الرسائل ومؤشرات العدالة
- التقييم الذاتي لقدرات الاتصال وسجل فجوات الوحدة

### اليوم 2: استراتيجية الاتصال وفهم المواطنين ونماذج تخطيط الحملات

- النموذج المنطقي من السياسة إلى الرسالة: ربط أهداف البرنامج بأهداف الاتصال ومؤشراته
- دورة تخطيط الحملات: الأهداف وفهم الجمهور والاستراتيجية والتنفيذ والتقييم
- تقسيم المواطنين باستخدام بيانات استخدام الخدمات وسجلات الاستفسارات ورحلات أحداث الحياة
- أساليب الرؤى السلوكية: تحليل العوائق والخيارات الافتراضية والتذكيرات ورسائل الأعراف الاجتماعية
- مصفوفة مزيج القنوات: البوابات ومنصات التواصل والبث والتواصل المجتمعي ومراكز الخدمة

### اليوم 3: المعلومات العامة بلغة واضحة وإعلان السياسات

- قائمة فحص اللغة الواضحة: مهام القارئ وطول الجملة وصيغة المبني للمعلوم وتعريف المصطلحات
- حزمة إعلان السياسات والأنظمة: السردية الأساسية والأسئلة والأجوبة ومذكرات إحاطة أصحاب المصلحة
- محتوى إطلاق الخدمة: دليل الأهلية والتعليمات خطوة بخطوة والأسئلة الشائعة
- تقويم محتوى منصات التواصل الاجتماعي والصيغ الميسرة: التعليقات النصية والنص البديل للصور والنسخ سهلة القراءة
- دليل أسلوب الجهة للإشعارات العامة وتحديثات الموقع والبيانات الرسمية

### اليوم 4: الاستفسارات والتنسيق بين الجهات ومخاطر المعلومات العامة

- التواصل في الاستفسارات والشكاوى: نصوص الردود ومسارات التصعيد ورسائل معالجة إخفاق الخدمة
- شبكة مواءمة الرسائل بين الجهات وبروتوكول الإعلانات المشتركة
- حزمة إحاطة موظفي الخطوط الأمامية قبل الإطلاق العام
- التصدي للمعلومات المضللة: الرصد الاجتماعي والتحصين المسبق وإشعارات التصحيح
- المعلومات العامة في الطوارئ: بنية رسائل التحذير وإيقاع التحديثات

### اليوم 5: دراسة حالة: خطة اتصال حكومي لإطلاق خدمة

- ملف الحالة: خدمة عامة جديدة بشروط أهلية معدلة وتقديم إلكتروني
- خريطة فهم الجمهور وتسلسل الرسائل للحالة باستخدام أدوات اليوم 2
- حزمة إعلان بلغة واضحة وجدول القنوات للحالة
- خطة القياس للحالة: الوصول واختبار الفهم وحجم الاستفسارات ومؤشرات استبيان الثقة
- عرض خطة الاتصال الحكومي أمام لجنة قيادة افتراضية للجهة

## المهارات التي ستكتسبها:

- تقسيم فئات المواطنين
- صياغة رسائل السياسات
- الكتابة بلغة واضحة
- تصميم حملات تغيير السلوك
- تخطيط القنوات الحكومية
- إعداد نصوص الرد على الاستفسارات
- تنسيق الرسائل بين الجهات
- قياس ثقة الجمهور

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة اتصال حكومي لإطلاق سياسة أو خدمة محل دراسة حالة تمت مراجعتها أمام لجنة قيادة افتراضية
- اختبار الإعلانات على مهام المواطنين الفعلية قبل الإطلاق لتقليل الأسئلة المتكررة على فرق الخطوط الأمامية
- تزويد أصحاب السياسات وفرق المتحدث الرسمي ومراكز الاتصال بمجموعة رسائل معتمدة واحدة وتسلسل إحاطة واضح
- مقارنة ممارسات الاتصال العام مع نظراء من جهات الصحة والبلديات والتعليم والنقل والخدمات الاجتماعية

## الخاتمة:

لا يتفاعل المواطنون مع السياسات الحكومية إلا حين يسمعون عنها ويفهمونها ويثقون بمصدرها. تنتقل الدورة من تفويض وحدات الاتصال الحكومي وهيكلها ومسار اعتماد رسائلها، إلى النموذج المنطقي وفهم المواطنين والأساليب السلوكية وتخطيط القنوات، ثم إلى الإعلانات بلغة واضحة ومحتوى إطلاق الخدمات ومعالجة الاستفسارات والتنسيق بين الجهات والتصدي للمعلومات المضللة ومعلومات الطوارئ. ويطبق اليوم الأخير المنهج على حالة إطلاق خدمة، لينتج خطة اتصال حكومي بمقاييس للوصول والفهم والثقة.