دع صوتك يصنع الفرق

www.gcf.ae

منتدى الاتصال الحكومي 2012

التوصيات

منتدى الاتصال الحكومي 2012

التوصيات

صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي

عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة

سمو الشيخ سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي

ولي العهد نائب حاكم الشارقة رئيس المجلس التنفيذي لإمارة الشارقة

مقدمة

أطلق مركز الشارقة الإعلامي الدورة الأولى للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي في فبراير 2012 ليكون الأول من نوعه على مستوى المنطقة يتناول موضوعات الاتصال الحكومي. وبحث المنتدى سبل تطوير آليات الاتصال الحكومي في المنطقة للخروج بمنظومة جديدة في فكر الاتصال الحكومي تستفيد منها المؤسسات الحكومية في إمارة الشارقة ودولة الإمارات العربية المتحدة بشكل خاص والمنطقة العربية بشكل عام.

ويسعى المنتدى الذي سيعقد سنوياً تحت رعاية صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، إلى الارتقاء بمستوى الأداء الإعلامي والاتصال الحكومي في الشارقة وفقاً لأفضل المعايير العالمية من خلال الاستفادة من أحدث الممارسات المهنية في الاتصال الحكومي ووضعها بمتناول قادة الرأي ورؤساء المؤسسات الحكومية وغيرهم من المسؤولين بما يخدم الحوار الإعلامي ويوحد رسالته.

وعقدت الدورة الأولى من المنتدى تحت شعار "دع صوتك يصنع الفرق"، وتناولت سلسلة من جلسات النقاش وورش العمل مع رواد الفكر في الإعلام والاتصال وكبار المسؤولين الحكوميين.

التوصيات

الاتصال الحكومي والحكم الرشيد:

- إن عملية الاتصال ضمن منظومة العمل الحكومي يجب أن تكون أداة من أدوات تحقيق مبادئ الحكم الرشيد. ومن هذا المنطلق، فإن الاتصال الحكومي يعتبر حقاً من الحقوق المدنية للمواطنين، يلبي مصالحهم ويقدم لهم قيمة مضافة في التعامل مع القطاع الحكومي.

أن يتعدى دور الاتصال الحكومي مهمة إيصال الرسائل الحكومية إلى الجمهور، لينتقل بآلية العمل الحكومي إلى آفاق أرحب كي تكون مفتوحة أمام الجمهور للاطلاع على قراراتها وخططها المستقبلية وتشريعاتها، وفتح أدوات التغذية الراجعة لسماع آراء الجمهور واعتباره شريكاً في صناعة القرار.

- ضرورة قيام الفرق المركزية المسؤولة عن متابعة عملية الاتصال الحكومي على المستوى العام بمراقبة أداء فريق الاتصال الحكومي في كل مؤسسة، لضمان الكفاءة والجودة.

- تعزيز دور فرق الاتصال الحكومي داخل المؤسسات ومنحها الصلاحيات الإدارية التي تمكنها من الوصول للمعلومات الحكومية الضرورية للقيام بعملها بالشكل المطلوب.

الاتصال الحكومي والمصداقية:

- يعد الاتصال الحكومي ركيزة أساسية لبناء الثقة بين المواطنين والمؤسسة الحكومية، إذ تشكل فرق الاتصال الحكومي مصدراً من مصادر المعلومات التي يعتمد عليها الجمهور –بشكل كبير- في الحصول على المعلومات الموثوقة حول القضايا الهامة.

- إن مصداقية عملية الاتصال الحكومي تقتضي تحقيق التوازن في الرسائل الإعلامية التي يتم توجيهها للجمهور، أي عدم التركيز على الإنجازات وحجب الأخطاء أو إنكارها، بالإضافة إلى صياغة الرسائل من وجهة نظر الجمهور وليس من وجهة نظر المؤسسة الحكومية أو المسؤول الحكومي.

الاتصال الحكومي والأزمات:

- التأكيد على دور الاتصال الحكومي في الأزمات الوطنية وحالات الطوارئ، مع ضرورة إدارة الأزمات وفق خطط يتم التحضير لها مسبقاً؛ لتلافي ردود الفعل والارتجالية التي تؤدي إلى العشوائية في نقل الرسائل الحكومية.

التوصيات

- ضرورة تكثيف التواصل الإعلامي خلال الأوقات الحرجة للتقليل من الشائعات وتأثيرها السلبي على المصلحة العامة، ومساعدة المجتمع على التعافي وتجاوز مخاطر الأزمات بأسرع وقت ممكن.

- ضرورة أن يكون التواصل الحكومي في هذه المواقف شاملاً عبر كافة قنوات التواصل الإعلامي، ويحمل رسائل مفهومة من قبل كافة شرائح المجتمع.

- الالتزام بالشفافية والدقة والمصداقية في تقديم المعلومات وعدم حجب الحقائق.

الاتصال الحكومي بين الأخلاق والمهنية:

- ضرورة تحلي القائمين على عملية الاتصال الحكومي بالأخلاق والمبادئ القيمية الحاكمة لأدائهم المهني.

- يعتبر اختيار الشخصيات التي تمتاز بالحضور الإعلامي المؤثر، والمؤهلة علمياً ومهنياً وفق أحدث النظريات العلمية في مجال الاتصال والإعلام من أهم القواعد المهنية في مجال الاتصال الحكومي.

- ضرورة تدريب ممارسي الاتصال الحكومي بشكل مستمر لمواكبة مستجدات العملية الإعلامية وتقنيات الاتصالات والمعلومات.

الاتصال الحكومي والفئات الخاصة:

- التأكيد على ضرورة الاهتمام بالفئات الخاصة في المجتمع كالمرأة والأطفال والمسنين بشكل استثنائي، وتكريس حملات اتصال موجهة لهم بشكل خاص بما يضمن وصول الرسائل الحكومية لتلك الفئات بشكل واضح ومفهوم، وبما يتناسب مع إمكاناتهم.

- تركيز رسائل الاتصال الحكومي الموجهة لهذه الفئات على تحقيق المزيد من التمكين والاندماج في المجتمع، مع تعميم مفاهيم الدعم والمساندة لكافة الفئات التي تحتاج إلى رعاية خاصة في المجتمع.

الاتصال الحكومي والكوادر الوطنية:

- ضرورة اعتماد فرق الاتصال الحكومي على كوادر وطنية مدربة، تمتلك الولاء الوطني والمؤسسي بالدرجة الأولى، وتعمل وفق منهجية "المواطن أولاً" في تقديم الخدمات الحكومية.

التوصيات

- إطلاق جائزة للتميز في الاتصال المؤسسي لتكون ميداناً للتنافس والإبداع في الاتصال المؤسسي.

الاتصال الحكومي ..النموذج الإماراتي والخليجي:

- ضرورة التكامل بين استراتيجية الاتصال الحكومي الاتحادية والمحلية، والعمل بتنسيق تام بين المؤسسات الاتحادية والمحلية في هذا المجال من أجل تعزيز دور المجلس في تحقيق طموحات وآمال أبناء الدول الأعضاء.

- ضرورة فتح قنوات المشاركة والتفاعل بين أبناء دول مجلس التعاون وأصحاب القرار، وبناء آليات تنسيق وتعاون أكثر قوة ضمن مفهوم المواطنة الخليجية.

الاتصال الحكومي ووسائل الإعلام:

- ضرورة أن تقوم العلاقة بين وسائل الإعلام وإدارات الاتصال الحكومي على المصداقية بالدرجة الأولى من قبل فرق الاتصال الحكومي، وعلى المهنية من جانب آخر من قبل وسائل الإعلام.

الاتصال الحكومي والشبكات المجتمعية:

- التأكيد على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي كقناة جديدة للتواصل الحكومي تكون قيمة مضافة لقنوات الاتصال التقليدية ذات الاتجاه الواحد.

- بناء شراكة بين المؤسسات الحكومية والمؤثرين الإلكترونيين ومشاهير المدونين والمغردين من أجل المساعدة في توصيل رسائل الحكومة للجمهور بشكل فعال وبمصداقية من يحملون تلك الرسائل.

- تشجيع المسؤولين الحكوميين والمتحدثين الرسميين على الاهتمام بالتفاعل مع الجمهور عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

- أهمية إعداد برامج تدريبية ومناهج أكاديمية لتأهيل فرق العلاقات العامة والاتصال المؤسسي الحكومية حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في الاتصال الجماهيري الحكومي.

التوصيات

الاتصال الحكومي والقطاع الخاص:

- ضرورة التزام القطاع الخاص بمبدأ المسؤولية الاجتماعية وذلك من خلال تعزيز الرسائل الاستراتيجية للاتصال الحكومي، وتضمين حملاته الإعلامية بالقيم والمفاهيم التي تكرس المواطنة، وعدم حصرها بالترويج الاستهلاكي والتسويق التجاري.

الاتصال الحكومي والمبادرات الإبداعية:

ضرورة أن يكون لفرق الاتصال الحكومي دور في مساندة ورعاية المبادرات الإبداعية في المجتمع، التي يبادر بها الأفراد أو المؤسسات الأهلية.