



المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014

التقرير الختامي
والتوصيات

المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014

أدوار مختلفة... رؤية واحدة



نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لشركاء ورعاة المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014
لدعمهم ومساهماتهم في إنجاح هذا الحدث.





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

المحتويات

11	1. مقدمة
12	2. التوصيات النهائية
14	3. اليوم الأول – حفل الافتتاح
	4. اليوم الأول – الجلسة الأولى:
20	دور الاتصال الحكومي وإدارة السمعة في جذب الاستثمارات المباشرة – دراسة حالة
	5. اليوم الأول – الجلسة الثانية:
26	العلاقة بين الاتصال الحكومي والناشطين على شبكات التواصل الاجتماعي
	6. اليوم الأول – الجلسة الثالثة:
32	تجارب حكومية في الفضاء الجديد للمعلومات العامة – جلسة تفاعلية
34	7. اليوم الثاني – الكلمات الافتتاحية
	8. اليوم الثاني – الجلسة الأولى:
40	كيف تُرسم رؤية الحكومات؟
	9. اليوم الثاني – الجلسة الثانية:
46	كيف يمكن أن يستفيد القطاع العام من تجارب الاتصال في القطاع الخاص؟
	10. اليوم الثاني – الجلسة الثالثة:
52	الاتصال الداخلي بين إدارات/ وزارات الدولة – دراسة حالة – جلسة تفاعلية
	11. اليوم الثاني – الجلسة الرابعة:
54	جلسة عصف ذهني عامة
56	12. ورش العمل
60	13. الحفل الختامي
66	14. الإحصائيات:
68	التسجيل والحضور
72	التغطية الإعلامية
84	مواقع التواصل الاجتماعي
88	منصة ”قل كلمتك“
92	15. روح الفريق

مقدمة

تحت رعاية صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، أطلق مركز الشارقة الإعلامي الدورة الأولى للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي في 2012. ويعد المنتدى الأول من نوعه على مستوى المنطقة الذي يبحث في أساليب تطوير آليات الاتصال الحكومي في المنطقة والخروج بمنظومة جديدة في فكر الاتصال الحكومي تستفيد منها المؤسسات الحكومية في إمارة الشارقة ودولة الإمارات العربية المتحدة والمنطقة العربية بشكل عام.

ويسعى المنتدى الذي يعقد سنوياً إلى الارتقاء بمستوى الأداء الإعلامي والاتصال الحكومي في الشارقة وفقاً لأفضل المعايير العالمية، من خلال جلب أحدث الممارسات المهنية في الاتصال الحكومي إلى الإمارة ووضعها بمتناول قادة الرأي ورؤساء المؤسسات الحكومية وغيرهم من المسؤولين بما يخدم تحسين سبل الحوار.

خرج منتدى الشارقة للاتصال الحكومي العام الماضي من إطاره المحلي نحو العالمية ليصبح "المنتدى الدولي للاتصال الحكومي"، ليشكل المنتدى منصة حقيقية للتعليم والاستفادة من المواضيع المطروحة في مجال الاتصال الحكومي، وللمناقشة التأثير الإيجابي للاتصال الحكومي، من خلال مجموعة من الجلسات الحوارية ودراسات الحالة المحلية والعالمية، والعروض الناجحة لتجارب في الاتصال الحكومي من حول العالم، وورش العمل واستضافة مجموعة من الخبراء وأصحاب التجربة في هذا المجال.

التوصيات النهائية

أوصى المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014، بالتالي:

1. تبني المنتدى الدولي للاتصال الحكومي دعوة وتوصيات صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة وذلك بـ :
 - a. مراعاة أخلاقيات مهنة الصحافة و احترام المتلقي وحقه في المعرفة، والصالح العام وتحري الحقيقة والدقة والصدق والنزاهة والإنصاف
 - b. التأكيد على الحق الإعلامي، بما يكفلها له القانون، مثل حرية التعبير والنقد، وحرية الإطلاع على كل مصادر المعلومات، وحرية التحقيق دون التعرض لحجة سرية الشؤون العمومية أو الخاصة، إلا باستثناء مبرر وواضح
 - c. التأكيد على حق الإعلامي بعدم الكشف عن مصدر معلوماته، ما عدا حكم القانون
 - d. دعوة القنوات التلفزيونية إلى انتقاء موادها الإعلامية التي تحترم الجمهور المتلقي وتراعي قيمه وعاداته والتأكيد على دورها في محاربة كافة الممارسات السيئة في المجتمع
 - e. احترام الإعلام لخصوصية وسرية المصادر الحكومية لضمان استمرارية الثقة المتبادلة، وتدفق المعلومات والبيانات بشكل يخدم مصلحة الطرفين وإبقاء الجمهور على إطلاع بما يدور من حولهم
2. تعزيز الشراكة بين الحكومات والجمهور، وفهم وتحليل والانصات الى ما يجول في الشارع، وإدراك خصوصيات المجتمع وتحدياته
3. تحفيز الحكومات على وضع رؤية واضحة توازن بين البعدين العالمي والمجتمع الدولي من جهة والمحلي من جهة اخرى
4. بناء هيكليّة للحوار المتبادل والاستفادة من تجارب الاتصال الناجحة بين الحكومات المختلفة
5. وضع رسالة واضحة للخطط والقرارات الحكومية لخلق تصور سليم وذو مصداقية عالية لدى الجمهور

6. الانتقال إلى النماذج الجديدة من التواصل الحكومي
7. التواصل مع الجمهور من خلال شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة للتعرف على مخاوف ومطالب المجتمع وإشراكه في عملية صنع القرار
8. فتح قنوات للتواصل مع الشباب وإدراج هذه الفئة في الاستراتيجيات والسياسات العامة للحكومات
9. وضع خطط اتصال مسبقة للأزمات المتوقعة ضمن فضاء الاتصال المتغير
10. التأكيد على أن سمعة الدول هي مسؤولية كل موظف حكومي وخصوصاً إدارات الاتصال الحكومي
11. إبقاء المعلومات العامة في متناول الجميع مع التركيز على الشفافية في التواصل لتعزيز الثقة لدى كل الأطراف المعنية
12. تحديث ودعم أساليب التواصل بين الحكومة والجمهور لضمان إيصال الرسائل المستهدفة
13. خلق شراكة بين إدارات الاتصال الحكومي في القطاعين العام والخاص، ليتمكن القطاع العام من الاطلاع على استراتيجيات التواصل الداخلي والخارجي الناجحة للقطاع الخاص
14. إعادة بناء أنظمة الاتصال الداخلي لتتكيف مع الكم الهائل من البيانات التي تتلقاها وترسلها الحكومات كل يوم
15. تغيير مسميات إدارات الإعلام في الدوائر الحكومية إلى إدارات الاتصال الحكومي
16. تعزيز روابط الثقة والتعاون المشترك بين الجهات الحكومية لتسهيل التواصل بينها
17. تعزيز روابط الثقة والتعاون المشترك بين الجهات الحكومية من جهة ومع جمهورها ووسائل الإعلام من جهة اخرى
18. تحديث أساليب التواصل المستخدمة لضمان إيصال الأفكار المطلوبة وتعزيز الثقة المتبادلة بين الحكومة والجمهور
19. مراعاة وسائل الإعلام للمصالح العليا للدولة والتي لا تكون مرهونة بيد مسؤول أو موظف حكومي
20. استثمار طروحات وشبكة علاقات ونقاشات ودراسات ومخرجات المنتدى الدولي للاتصال الحكومي لتأسيس نهج جديد ومنظم في التعاطي مع قطاع الاتصال الحكومي
21. التركيز في استراتيجيات الحكومات على التنمية الصناعية والاقتصادية، وبشكل أساسي على التعليم والصحة وتأهيل الفكر
22. التعريف بمفهوم الاتصال الحكومي وعدم اقتصره على وسائل الإعلام فقط

23 فبراير 2014

اليوم الأول

حفلة الافتتاح

افتتح صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، جلسات المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014 بحضور فضامة الرئيس ميخائيل غورباتشوف، آخر رؤساء الاتحاد السوفياتي، والسيد فيليبي كالديرون، رئيس المكسيك الأسبق، وأليستر كامبل، مدير مكتب الاتصال لرئيس الوزراء البريطاني السابق، توني بلير، وجيمس ولغنسون رئيس البنك الدولي السابق، هذا بالإضافة إلى أكثر من 40 شخصية إدارية وسياسية وإعلامية رائدة من الولايات المتحدة الأميركية والمملكة المتحدة وفرنسا والمكسيك ودول مجلس التعاون والأردن ولبنان والمغرب وتونس.

” إن نقل نموذج الاستهلاك الغربي إلى العالم النامي لن يؤدي إلى التقدم، ناهيك عن العبء البيئي والاقتصادي. لذا، يجب أن نغير القيم الخاصة بنا وأن لا نبني على مصالح شخصية، بل أن نركز على المصلحة العليا للشعوب، وعلى التنمية الصناعية والتنمية الاقتصادية، وأن يتم تقليص حجم الاستهلاك من مفرط إلى مقبول، ويجب التركيز وبشكل أساسي على التعليم والصحة وتأهيل الفكر.

لقد تأخرنا عشرين عاماً عن النموذج الجديد من التنمية المستدامة، لذلك يجب علينا الانتقال بشكل متواتر وسريع، وأن تكون مدعاة اهتمام الحكومات والمجتمعات المدنية على حد سواء، بل ويجب أن يكون هناك حوار عالمي يعمل على إشراك عموم الناس في إيجاد الحلول، لنكون أصحاب مصداقية.“



صاحب السمو الشيخ
الدكتور سلطان بن محمد القاسمي
عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة



فخامة الرئيس ميخائيل غورباتشوف
آخر رؤساء الاتحاد السوفياتي

” إن مهنة الصحافة والإعلام لا تقل خطورة عن مهنة الطبيب، فخطورة القلم والمصوات أشد خطورة من المشربط بيد الطبيب المرتعشة، كمناورات الدعاية ونشر الأخبار الكاذبة للتضليل وعدم الثبوت من مصادر المعلومات أو احترام الحياة الخاصة. فعلى الإعلامي واجب احترام القارئ أو المستمع، والصالح العام، وحق المعرفة. ويجب أن تكون لديه أخلاقيات تشكل الحقيقة والدقة والصدق والنزاهة والإنصاف.

إن للإعلامي حقوق، يجب أن يكفلها له القانون، مثل حرية التعبير والنقد، وحرية الاطلاع على كل مصادر المعلومات، وحرية التحقيق دون التعرض لحجة سر الشؤون العمومية أو الخاصة، إلا استثناء مبرراً بوضوح. ومن حق الإعلامي، أن لا يكشف مصدر المعلومات التي وقع الحصول عليها بطريقة سرية، وله الحق في رفض الضغوط مثل التعليمات المباشرة أو غير المباشرة، ما عدا حكم القانون إذا كان هناك مطالبة بالتفتيش الذي يهدف إلى كشف مصدر الإعلامي، حتى ولو لم يسفر عن نتيجة، فإن ذلك عمل أخطر من أمر الإعلامي بأن يكشف بنفسه عن هوية مصدره.“

الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي
رئيس مركز الشارقة الإعلامي



التوصيات

- احترام الإعلام للقارئ أو المستمع، والصالح العام
- ضمان القانون لحق الإعلام في التعبير والنقد والتكتم على مصدر معلوماته
- تركيز الحكومات على المصلحة العليا للشعوب وليس المصالح الشخصية
- التركيز على التنمية الصناعية والاقتصادية، وبشكل أساسي على التعليم والصحة وتأهيل الفكر
- انتقال الحكومات إلى النموذج الجديد من التنمية المستدامة بشكل متواتر وسريع
- إيجاد حوار عالمي يعمل على إشراك عموم الناس في إيجاد الحلول
- خلق شراكة بين الحكومات وجمهورها، والإنصات وفهم وتحليل ما يجول في بالهم، والتفاعل معهم وتفهم خصوصياتهم والتحديات التي يواجهونها

”لقد باتت الجماهير تطالب بالشراكة الحقيقية مع حكوماتها، هذه الشراكة التي تؤثر في صنع القرارات وتحدد المسار المستقبلي للبلاد. إن حكوماتنا مطالبة بأكثر قدر من الشراكة مع جمهورها، وبالإنصات وفهم وتحليل ما يجول في بالهم، وبالتفاعل معهم وتفهم خصوصياتهم والتحديات التي يواجهونها.

إن تطلعات المواطنين تضع كافة حكومات العالم أمام تحد كبير يتمثل في الموازنة بين الاستثمار في تطوير وتنويع أساليب الاتصال والتخاطب، وبين الاستثمار في مجالات ضخمة ومعقدة كالمجال الاقتصادي والاجتماعي والعسكري والتعليمي والصحي.“
”إن سمعة الدول تؤثر في صورتها ومصداقيتها لدى المجتمع الدولي، وتؤثر أيضاً في حجم الاستثمارات المباشرة التي تتدفق إليها من الخارج. وقد يعتقد البعض أن سمعة الدول هي مسؤولية سفرائها ووزراء الخارجية وممثلي الدبلوماسية فقط، ولكنني أعتقد أنها مسؤولية كل إدارة اتصال حكومي في كل مؤسسة حكومية، أينما كانت. فتفاعل موظفي الحكومة وعلى رأسهم موظفي الاتصال الحكومي مع الجمهور لا يؤثر في صورة الدولة خارجياً وحسب، وإنما في سمعتها الداخلية أيضاً.“

فيلبي كالديرون
رئيس المكسيك الأسبق



إن تحسين المفاهيم العامة من خلال آليات الاتصال الشفافة والنزاهة وتعزيز الكفاءة الاقتصادية من خلال خلق الفرص الاستثمارية سيؤدي إلى تعزيز جاذبية الدولة وقدرتها على استقطاب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، وهذا في المقابل، سيؤدي إلى تحقيق عوائد وأرباح قوية.

من الضروري أن نبادر إلى فتح قنوات للتواصل مع الشباب وعامة الناس لوضعهم في صورة الاستراتيجيات والسياسات العامة. هذا بالإضافة إلى ضرورة بناء هيكلية للحوار المتبادل مع الحكومات، وبالطبع يمكن التأسيس لهذه الهيكلية من خلال الفعاليات والمنتديات والقنوات الإعلامية.



اليوم الأول

12:00 - 10:30 الجلسة الأولى

دور الاتصال الحكومي وإدارة السمعة في جذب الاستثمارات المباشرة

ناقشت الجلسة الأولى الدور الذي يقوم به الاتصال والعلاقات العامة في إدارة السمعة واجتذاب الاستثمارات المباشرة، حيث أثبتت الدراسات الحديثة وجود علاقة وطيدة ومباشرة بين السمعة والمال، وأكدت أن السمعة الطيبة عالمياً تعمل على جذب رؤوس الأموال للاستثمار والسياحة والإقامة في البلد، وأكدت أن الدول التي ترفع مستوى سمعتها بخمس درجات فقط على مؤشر السمعة الدولية يمكن أن تحظى بمداخل سياحية إضافية سنوياً طالما حافظت على مستوى هذه السمعة. فالسمعة الطيبة عالمياً تعمل على جذب رؤوس الأموال للاستثمار، والسياحة والإقامة في البلد، وشراء المنتجات الوطنية، والدراسة، والعمل، والتمتع بالخدمات الأخرى.

المحاور:

- دور العلاقات العامة والاتصال الحكومي في اجتذاب الاستثمارات المباشرة
- أهمية الاتصال الحكومي في تحسين صورة وسمعة الدولة وتحقيق النمو ورفع الاستثمارات المباشرة
- التحديات والدروس المستفادة من تجارب الدول في هذا المجال



الدكتور أنور قرقاش
وزير الدولة للشؤون الخارجية
وزير الدولة لشؤون المجلس الوطني الاتحادي

”يعتبر الاتساق مع السياسة والاستمرارية من أهم الركائز الأساسية في تحسين السمعة، ولكل دولة نصيبها من التحديات والمسائل المختلفة، وأيضاً الفرص الاستثمارية، وقد حققنا في دولة الإمارات تميزنا الخاص في هذا الصدد. وأعتقد بأن أساليبنا في التعامل مع التحديات ومواجهتها في تحسين مستمر وخصوصاً في التواصل الداخلي وإيصال رسالة واضحة إلى العالم.

إن الاتصال الحكومي أمر ضروري لأن الحكومة لديها عدة جوانب من الرسائل الرئيسية التي تسعى لإيصالها من خلال الحوار الذي سيبنى عليه رسالة محددة تسهم في خلق تصور سليم وذو مصداقية عالية.



جيمس ولفنسون
رئيس البنك الدولي السابق

”من الواضح جداً لي أن المستثمرين كانوا يتحركون بسرعة كبيرة خلال العامين الماضيين، وذلك نتيجة لاعتقادهم بأنهم مستثمرون دوليون وأن أصولهم مسيلة كونهم يسعون دائماً للاستثمار في الأسهم بدلاً من الاستثمار في أصول حقيقية، ومن خلال الاتصال والحوار المفتوح يمكن منحهم الشعور باستمرارية وجاذبية الاستثمارات الحقيقية.

مدير الجلسة

تيم سباستيان
أول مقدم لبرنامج "ذا هارد توك"
على قناة بي بي سي وورلد

**التوصيات**

- فتح قنوات للتواصل مع الشباب وعامة الناس لوضعهم في الاستراتيجيات والسياسات العامة
- بناء هيكلية للحوار المتبادل مع الحكومات
- وضع رسالة محددة للاتصال الحكومي لخلق تصور سليم وذو مصداقية عالية



جون دوشنسكي
المؤسس والرئيس التنفيذي لمؤسسة
"ذا كونفيرزيشن فارم"

لا بد لنا من الاعتراف بأن وسائل التواصل الاجتماعي هي وسيلة وليست غاية بحد ذاتها، فالمهم والذي ينبغي أن نركز عليه هو ما يتم تناقله من خلال هذه الوسائل، وكذلك إدراك ما يمكن أن يقدمه لنا هذا النقاش من فائدة لمجتمعاتنا. ففي السابق كانت وسائل الإعلام تملئ علينا وجهات نظر من جهة واحدة ولم تكن المناقشة متاحة بسبب عدم توفر منابر لذلك، أما اليوم فقد أصبح الجمهور أكثر قوة وسلطة على حياته من خلال التواصل الدائم بين أفراد المجتمع. ولذلك فلا أعتقد أن مصطلح ثورة وسائل التواصل الاجتماعي صحيح، فتلك المواقع هي وسيلة يتم من خلالها مناقشة قضايا ومطالب الجمهور.



اليوم الأول

15:15 - 14:00 الجلسة الثانية

العلاقة بين الاتصال الحكومي والناشطين على شبكات التواصل الاجتماعي

ناقش المتحدثون خلال هذه الجلسة مدى نجاح الحكومات في الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الربط مع الجمهور للاستماع لهم وإيصال رسائلها إليهم، وحول دور وسائل التواصل الاجتماعي في تحقيق التنمية الإدارية وما إذا كان بالإمكان اعتبارها أداة حقيقية للتواصل بين الأجهزة الحكومية والجمهور.

المحاور:

- هل استطاعت الحكومات الاستفادة من شبكات التواصل الاجتماعي في عملية تواصلها واستماعها لجمهورها وإيصال رسائلها إليهم؟
- هل ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي وتعليقات الناس في تحقيق التنمية الإدارية؟
- هل يمكن أن تكون شبكات التواصل الاجتماعي أداة حقيقية في التواصل بين الأجهزة الحكومية وبين الجمهور؟



فادي سالم
مدير الحوكمة والابتكار في كلية
محمد بن راشد للإدارة الحكومية

” دولة الإمارات العربية المتحدة من الحالات القليلة التي استخدمت مواقع التواصل الاجتماعي لتحسين الخدمات المقدمة للمواطن، وهي من النواذر التي استخدمت هذه المواقع لإدماج المواطن في عملية صنع القرار على خلاف بعض بلدان المنطقة.“



الدكتور سليمان الهتلان
الرئيس التنفيذي لشركة الهتلان ميديا

” إن ما يهم المواطن هو التنمية، والذي يعتبر المشكلة الرئيسية في العالم العربي، ولذلك أدعو المؤسسات الحكومية للتواصل مع الجمهور من خلال أدوات التواصل الاجتماعي كي تتعرف على مخاوفهم ومطالبهم وأن تسعى لتحقيقها.“

مدير الجلسة

زينة يازجي
إعلامية في قناة سكاي نيوز عربية



التوصيات

- تواصل الحكومات مع الجمهور من خلال أدوات التواصل الاجتماعي كي تتعرف على مخاوفهم ومطالبهم وأن تسعى لتحقيقها
- استخدام الحكومات لوسائل الاتصال الاجتماعي لإدماج المواطن في عملية صنع القرار

بروين حبيب

إعلامية في مؤسسة دبي للإعلام



” في السابق كان هناك بعض المخاوف من كون التلفزيون سوف يؤثر سلباً على المجتمع وأن يكون سبباً في تخريب عملية التواصل الاجتماعي بين الناس، واليوم تتهم وسائل التواصل الاجتماعي بالتهمة ذاتها، لكن وكما أثبت التلفزيون أن له الكثير من الجوانب الإيجابية، فوسائل التواصل الاجتماعي كذلك جوانب إيجابية عديدة.“

نيك غاوينغ

المذيع في هيئة الإذاعة البريطانية "بي بي سي وورلد"

”قد تمتلك الحكومات حساب فيسبوك وتويتر، لكنه ليس حلاً عميقاً لقضية ما، بل العكس. إن التكنولوجيا تهدد الحكومات ويجب وضع تدابير مضادة على وجه السرعة. لقد نجحنا في استباق جزء صغير مما هو آت، إلا أن التغيير قادم بسرعة. والمشكلة هي أن الوقت يعمل ضد الحكومات في فضاء الاتصالات الديناميكي الجديد هذا.“

معظم الأشخاص في مواقع السلطة والمسؤولية لا يدركون تماماً أنهم يخوضون سباق الإعلام الاجتماعي، ومعركة في المصادقية بشكل مباشر، وأنهم لا يملكون القدرة على التحكم بها. لقد خلقت وسائل الإعلام والتكنولوجيا الجديدة مصفوفة تقدم أدلة شديدة. قد لا تعرف أبداً أين ستكون الكاميرات، ولكنك الآن بحاجة لأن تكون متأكداً أن الكاميرات يمكن أن تكون في أي مكان، وهذا هو ما يريده الناس.“

التوصيات

- وضع الحكومات لخطط مسبقة للاتصال ضمن فضاء الاتصالات الجديد
- تنبه الأشخاص في مواقع السلطة والمسؤولية أن المصادقية باتت مرتبطة بشكل مباشر بوسائل الإعلام الاجتماعية



اليوم الأول

15:30 - 17:00 الجلسة الثالثة

تجارب حكومية في الفضاء الجديد للمعلومات العامة – جلسة تفاعلية

في ظل الانتشار الكبير للمعلومات على شبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي والفيديو، باتت عملية متابعة الحقائق وتبنيها مهمة صعبة بالنسبة للحكومات وموظفي القطاع العام وحتى مدراء شركات القطاع الخاص رفيعة المستوى. سلطت هذه الجلسة الضوء على الصعوبات الكامنة في التأقلم مع الفضاء الجديد للمعلومات العامة، وكيفية التكيف مع الطرق الجديدة المطلوبة للتعامل معها.

المحاور:

- كيف يمكن جعل آليات الاتصال أكثر شفافية، مع المحافظة على السياسة العامة للحكومة؟
- كيفية الانتقال من هيكل الاتصال القديم نحو الهياكل الجديدة وما هي حدود التعاطي الحكومي مع الإعلام الاجتماعي
- كيفية هندسة النظم والجراءات لمجaraة التغيرات الحاصلة في فضاء المعلومات والإعلام

24 فبراير 2014

اليوم الثاني

الكلمات الافتتاحية





أسامة سمرة
مدير مركز الشارقة الإعلامي

إن المنتدى الدولي للاتصال الحكومي سيستثمر نجاحاته وشبكة علاقاته الدولية وكافة نقاشاته ودراساته وتوصياته ليتحول إلى كيان متكامل ونشاط متواصل يمتد على مدار العام من خلال مجموعة من الفعاليات التي تؤسس لنهج جديد ومنظم في التعاطي مع قطاع الاتصال الحكومي. لذلك ستحمل الفترة القادمة الكثير من الخطوات المرتبطة بالشراقات والأبحاث والتوثيق وتبادل الخبرات وسواها... ليصبح المنتدى المرجع الأول والموثوق للاتصال الحكومي في المنطقة.



كاثلين كارول
رئيس التحرير التنفيذي ونائب الرئيس الأول
لوكالة "أسوشيتد برس"

بالرغم من أن الجدل حول ما هو سر حكومي وأمن قومي وما هو معلومة عامة يظل قائماً حول العالم وفي كافة الدول، إلا أننا وبشكل عام يجب أن نكافح لإبقاء المعلومات في يد الجميع، وأن نركز على الشفافية في التواصل والتي ستعزز من الثقة لدى كل الأطراف المعنية.

تمثل وسائل الإعلام المواطنين في إيصال آرائهم وأسئلتهم للحكومات خاصة فيما يتعلق بالقضايا المحلية كالصحة والخدمات والتعليم، وهي اليوم جزء من الحقوق المكتوبة في بعض الدول كالفند والمكسيك ضمن قانون المعلومات العامة، لكن لا يكفي وجود القوانين إذا لم يتم تطبيقها على أرض الواقع.

منى الشاذلي
إعلامية، مقدمة برنامج اليوم الثاني



”إرضاء الناس يجب أن يكون هدفنا دائماً، ويعتمد ذلك على قناعتهم
بغياب الفساد وإحساسهم بالدعم الاجتماعي وتوفير حرية التعبير
عن آرائهم. ويجب على الكل وأعني بالكل (السياسيين، والإعلام،
والحكومة) العمل معاً للوصول إلى هذا الهدف ويجب تدعيم جسر
التواصل بين الحاكم والمحكوم.“

التوصيات

- استثمار نجاحات وشبكة علاقات ونقاشات ودراسات وتوصيات المنتدى الدولي للاتصال الحكومي لتأسيس نهج جديد ومنظم في التعاطي مع قطاع الاتصال الحكومي
- إبقاء المعلومات في متناول الجميع مع التركيز على الشفافية في التواصل لتعزيز الثقة لدى كل الأطراف المعنية



جون كاو
رئيس مجلس إدارة معهد الابتكار

عند وضع رؤية للحكومة، على القادة أن يعتمدوا أهدافاً إنسانية وواقعية تخدم البشرية. وعند النظر لأمثلة أصغر قليلاً من الدول كالشركات مثل فورد أو سوني نرى أنهم استخدموا احتياجات الإنسان كأساس في رؤيتهم لتحقيق أهدافهم وهو أمر ضروري، فالرؤية ليست أجندة سياسية أو مصالح شخصية ويجب وضعها من الأسفل للأعلى وليس العكس.



11:15 - 10:00 الجلسة الأولى

اليوم الثاني

الأولى: كيف تُرسم رؤية الحكومات؟

تسير معظم حكومات العالم برؤى واضحة وأهداف محددة لعقود قادمة، وهي تعد البوصلة التي يسير بهديها كافة العاملين في القطاع العام والخاص، ويلتزم بها المواطنون في كافة معاملاتهم لأنها تؤثر في تفاصيل حياتهم اليومية والخدمات المقدمة لهم، كما ترسم لهم صورة حياتهم القادمة ومستقبل أولادهم. ويقاس نجاح الرؤى بمدى قدرتها على تلبية تطلعات الأفراد ومواكبة التطورات المحلية والعالمية لسنوات قادمة. لذلك ناقشت هذه الجلسة الأسس التي تبنى من خلالها الرؤى الحكومية والتحديات التي تواجه عملية تشكيلها وإيصالها وتطبيقها.

المحاور:

- الأسس التي تبنى من خلالها الرؤى الحكومية
- الأساليب الموضوعية لمعرفة تطلعات الأفراد والدور الذي يلعبه الإعلام في ذلك
- التحديات التي تواجه تشكيل رؤى الحكومات وإيصالها للجمهور من جهة وتطبيقها من جهة أخرى
- الطرق العلمية لقياس مدى نجاح الرؤى الحكومية أو فشلها
- الدور الذي يلعبه الإعلام في تسويق خطط الحكومة وإيصالها إلى الجمهور



سيمون أنهولت
خبير في الدبلوماسية العامة
لعدد من الحكومات

” أصبحت الدول علامات تجارية، بحيث إذا باتت تمتلك صورة ناجحة، استقطبت العديد من الاستثمارات والسياح وفرص المشاركة في الأحداث العالمية الهامة كالألعاب الأولمبية على سبيل المثال. ووفقاً لمؤشر العلامات التجارية للدول، فإن 66% من سكان العالم يفضلون الدول ذات السمعة الجيدة ليس لنجاحها أو لطبيعتها بل لأنها عملت على مساعدة دول أخرى. لذا من الضروري عند وضع أي خطة لدولة ما، أن تفكر عالمياً وليس فقط محلياً، وأن تكون جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الدولي.“



أماني الخياط
إعلامية في قناة "أون تي في"

” من الممكن أن نحدد الدول المتميزة وفقاً لمعطيات الشعور بالأمان والمشاركة وحرية التعبير وشرائكتها مع دول العالم. فاليوم يمر الإعلام المصري بلحظات حرجة تشهد تحولاً ملحوظاً فِعْلاً، فقد كان في بداية الثورة يعمل على تغطية الأحداث من زوايا مختلفة، أما اليوم فهو يشارك في صناعة الحدث ويعبر عن موقفه بصورة أكثر وضوحاً وجراًة.“

مدير الجلسة

جيزيل خوري
إعلامية في قناة بي بي سي العربية



التوصيات

- التفكير عالمياً وليس فقط محلياً عند وضع الحكومات أي خطة وأن تكون جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الدولي
- التعامل مع وسائل الإعلام بصفاتها أداة للتواصل بين المواطن والحكومة وليست لتحسين صورة حكومة ما أمام شعبها
- مشاركة الإعلام في صناعة الحدث والتعبير عن موقفه بصورة أكثر وضوحاً وجرأة

أحمد مصطفى

رئيس التحرير في سكاي نيوز عربية



”لا توجد اليوم رؤية تعكس الواقع، ولا يستطيع أي منتدى أو وسيلة أن يحسن الواقع، فالواقع بحاجة إلى عمل جاد لتحسينه وليس لصور لا تمثله. المطلوب من وسائل الإعلام اليوم أن تكون أداة لتواصل أفضل بين المواطن والحكومة وليس لتحسين صورة حكومة ما أمام شعبها.“



بيل دايلي
كبير موظفي البيت الأبيض ووزير
التجارة في عهد الرئيس الأميركي
الأسبق بيل كلينتون

إنه لأمر بالغ الأهمية بالنسبة للحكومات أن تكون على درجة عالية من الشفافية، فالآن ومع ظهور وسائل الإعلام الاجتماعية، يمكن لأي شخص أن يكون مراسلاً صحفياً، ولذلك فمن الصعب جداً بناء الثقة المتبادلة. في كثير من الأحيان عندما يواجه القطاع الخاص مشكلة ما فإنه غالباً ما يكون لديه الوقت الكافي للتصريح والعتور على أسباب المشكلة، ولكن في حالة الحكومات فإنها لا تمتلك ذلك الوقت للتحقيق في ذلك، بل يجب أن تشرع بالتواصل مع الجمهور. وطبعاً إذا ما تم الاتصال مع الجمهور بطريقة خاطئة فإن الحكومة بهذه الحالة ستخسر مصداقيتها وستفقد ثقة الجماهير بها.



اليوم الثاني

13:00 - 11:30 الجلسة الثانية

كيف يمكن أن يستفيد القطاع العام من تجارب الاتصال في القطاع الخاص؟

خلال السنوات الأخيرة، وفي ظل الضغوطات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتغيرات الكبيرة في عالم الإعلام وانتشار شبكات التواصل الاجتماعي في كافة أرجاء العالم، أصبحت الحكومات تعي تماماً عدم فعالية أسلوب التواصل الأحادي الجانب، وبات محتملاً عليها اللحاق بركب التغيير في أساليب الاتصال الحكومي، كي تضمن رضا جمهورها.

سلطت هذه الجلسة الضوء على ما يمكن للقطاع الخاص أن يضيفه إلى تجارب الاتصال في القطاع العام، وكيف يمكن للقطاع العام أن يستفيد من تجارب القطاع الخاص أيضاً. كما حددت الجلسة التحديات التي يمكن أن تعيق نمو سياسات الاتصال في القطاع العام بالمقارنة مع القطاع الخاص.

المحاور:

- ما الذي يمكن أن يضيفه القطاع الخاص إلى تجارب الاتصال في القطاع العام الوليدة نسبياً؟
- كيف يمكن أن يستفيد القطاع العام من تجارب الاتصال في القطاع الخاص؟
- ما هي الفروقات بين الاتصال في القطاع الخاص والقطاع الحكومي من وجهة نظر الإعلام؟
- ما هي التحديات التي يمكن أن تعيق نمو سياسات الاتصال في القطاع العام بالمقارنة مع القطاع الخاص؟



مروان زوايدة
الرئيس التنفيذي للحكومة المؤسسية
في اتصالات

تشكل العملية الاتصالية دوراً محورياً لضمان استمرارية رضا العملاء من جهة والاطلاع على تطلعاتهم ورغباتهم من جهة أخرى، وبالتالي لا بد من وضع استراتيجية خاصة بتطوير هيكليات العمل وتحسين الجودة من خلال المعلومات الواردة كرجع الصدى من قبل العملاء عبر كافة قنوات الاتصال المتاحة.

يستطيع القطاع العام الاستفادة من تجارب القطاع الخاص من خلال الاطلاع على استراتيجيات التواصل الداخلي والخارجي المنفذة والمطبقة من فترة زمنية طويلة في كبرى الشركات، فإن للقطاع الخاص تجربة فريدة في حملات الترويج للخدمات، حيث تقوم تلك الحملات على إيصال الرسائل الصحيحة من خلال القنوات الصحيحة، والتركيز على مدى تلبية هذه الرسائل لتطلعات الجمهور، والقيام باختيار القنوات الاتصالية المناسبة لتوجيه الرسائل، وأخيراً الحصول على التعليقات ورجع الصدى لمعرفة مدى تأثير تلك الرسائل ومدى مطابقتها للخطط الاستراتيجية للمؤسسات.



برايان دوموت
رئيس أبكو انسايت

هناك الكثير الذي يمكن للحكومات معرفته والأخذ به من القطاع الخاص فيما يتصل بتقنيات الاتصال مثل الإنصات للمعنيين وتوقعاتهم، والحاجة لتكريس الوجود المؤسسي لتكون حقيقية في مجال بناء العلاقات مع الجمهور. عموم البشر لا يستجيبون للاتصال بطريقة عقلانية ويتعين على الحكومات أن تكون قادرة على استحضار نفس مشاعر الجمهور وأن تكون الرائدة في عيون المعنيين. كما لابد من قياس كافة العمليات التي تقوم بها الحكومة لمعرفة الأثر الحقيقي لكافة مخرجاتها على عموم الجماهير.

مدير الجلسة

بولا يعقوبيان
مقدمة في قناة تلفزيون المستقبل



التوصيات

- وضع استراتيجية خاصة بتطوير هيكليات العمل وتحسين الجودة من خلال المعلومات الواردة عبر كافة قنوات الاتصال المتاحة
- اطلاع القطاع العام على تجارب القطاع الخاص فيما يخص استراتيجيات التواصل الداخلي والخارجي المنفذة والمطبقة من فترة زمنية طويلة
- إعادة بناء أنظمة الاتصال الداخلي لتتكيف مع الكم الهائل من البيانات التي تتلقاها وترسلها الحكومات كل يوم
- احترام الإعلام لخصوصية وسرية المصادر الحكومية لضمان استمرارية الثقة المتبادلة وتدفق المعلومات والبيانات بشكل يخدم مصلحة الطرفين

نارت بوران

المدير العام، سكاي نيوز عربية



”لم يعد الاتصال حكراً على طرف واحد دون الآخر بل أصبح اليوم أشبه ما يكون بالحوار، ولذا فإن خبراتنا باتت مبنية على الحوار المشترك من خلال الإصغاء إلى الجمهور، ونتيجة لهذا الحوار فإنني أرى ضرورة أن نعيد بناء أنظمتنا الاتصالية الداخلية لتتكيف مع الكم الهائل من البيانات التي نتلقاها ونرسلها كل يوم.

هناك عنصرين يسيطران على العلاقة بين الحكومة والإعلام: الشفافية، والثقة، وهذا يعتمد على الطرف الحكومي لتزويدنا بمعلومات وبيانات دقيقة وبسهولة تعكس مستوى التعاون البناء مع الأجهزة الإعلامية، كما أن تلك الأجهزة بدورها يجب أن تحترم خصوصية بعض المصادر الحكومية والحفاظ على سرية ذلك المصدر لضمان استمرارية الثقة المتبادلة وتدفق المعلومات والبيانات بشكل يخدم مصلحة الطرفين ويبقي عموم الجمهور على اطلاع بما يدور من حولهم.

أليستر كامبل

مدير مكتب الاتصال لرئيس الوزراء الأسبق، توني بليير

” يجب تعزيز روابط الثقة والتعاون المشترك بين المسؤولين في إدارات الاتصال من جهة ووسائل الإعلام وتوصيلها للشعوب من جهة أخرى. فأبرز ما ميّز الأسماء الكبيرة التي شهدناها عالمنا أمثال بيل غيتس ونيلسون مانديلا ومهاتما غاندي هو بناء الثقة المتبادلة بينهم وبين الشعوب بمختلف طبقاتها.

هناك خطوات محددة يجب اتباعها من أهمها تدوين الاستراتيجية قبل العمل بها، ومعرفة أنها مهمة فريق كامل على كل طرف إدارك دوره الخاص والعمل على أساس ذلك، مع التركيز على أن تكون بسيطة وموجهة بشكل مباشر للأفراد المعنيين.

علينا أن نركز على مستوى الثقة للوصول إلى آلية اتصال حكومي فعّال، وعملية إعادة هذه الثقة مرتبطة بتغيير أساليب التواصل المستخدمة لضمان إيصال الأفكار المطلوبة وإحداث الأثر المرجو، وهو الثقة المتبادلة بين الحكومة والشعب.

التوصيات

- تعزيز روابط الثقة والتعاون المشترك بين المسؤولين في إدارات الاتصال من جهة ووسائل الإعلام وتوصيلها للشعوب من جهة أخرى
- تغيير أساليب التواصل المستخدمة لضمان إيصال الأفكار المطلوبة وتعزيز الثقة المتبادلة بين الحكومة والشعب

اليوم الثاني

14:00 - 15:15 الجلسة الثالثة

الاتصال الداخلي بين إدارات/ وزارات الدولة – دراسة حالة – جلسة تفاعلية

من جلسات اليوم الثالث والأخير للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014، على أن نجاح التواصل الحكومي يرتبط بقدرته على تحقيق التكامل الداخلي بين مؤسسات الدولة وإداراتها، وعلى دور هذا الترابط في إتاحة إمكانيات جديدة للمستفيدين من الخدمات الحكومية، وفي فسخ المجال أمام فهم أعمق لدور الحكومة من قبل موظفيها وبالتالي تأدية هذا الدور بشكل أفضل.

المحاور:

- كيف يمكن تحديد أهداف الاتصال الاستراتيجي بما يتماشى مع الرؤية والسياسة العامة للدولة؟
- كيف يمكن تأسيس فرق اتصال حكومية تتمتع بأداء متناسق ومتوازن؟
- كيف يمكن حث كافة فرق الاتصال الحكومي على التحدث بلغة واحدة تخدم التوجه العام للدولة؟

داود الشريان
إعلامي في مجموعة إم بي سي

”أعتقد بأن لغة التواصل بين الحكومة والناس ضعيفة ويجب على إدارات الاتصال الحكومي عدم تبني إعلام مترهل وضرورة تطوير المحتوى ليتناسب مع مجمل مستويات الشعب على الصعيد الثقافي، ويجب أن نتذكر دائماً بأن الدول التي ليس لديها معلومة تلجأ دائماً إلى الدعاية، والمعلومة مصدر من مصادر القوة وإذا ملكت الحكومة المعلومات ملكت القوة الدافعة لتحريك الشعوب نحو المستقبل. الخطوة الأولى في تطوير الاتصال الحكومي وإيصال رسائل التنمية تكمن في رفع الدول والحكومات يدها عن حرية الإعلام ومساعدته بدلاً من توجيهه، وفي المقابل يجب على وسائل الإعلام أن تراعي مصالح الدولة العليا لا أن تكون مرهونة بيد مسؤول أو موظف حكومي، وعليه نتمنى أن يكون الإعلام العربي إعلام جماهيري لا إعلام حكومي.

على المسؤولين الانفتاح على الإعلام وحضور البرامج واللقاءات الإعلامية كون ذلك سيصب في مصلحة الجهة التي يمثلها، ففي حضوره لتلك اللقاءات امتياز في حال أن الوضع كان جيداً لمؤسسته وفي أحوال أخرى سيسهم ذلك التعاون في تخفيف حدة الشحن ضد مؤسسته لو كان هناك أمر عالق بينها وبين عموم الجمهور. كما أن حضور المسؤول سيعني بالضرورة وجود تجاوب حقيقي بين الأجهزة الحكومية والإعلامية والجمهور على حد سواء.

التوصيات

- مراعاة وسائل الإعلام لمصالح الدولة العليا
- انفتاح المسؤولين على الإعلام وحضور البرامج واللقاءات الإعلامية كون ذلك يعني وجود تجاوب حقيقي بين الأجهزة الحكومية والإعلامية والجمهور على حد سواء



اليوم الثاني

17:00 - 15:30 الجلسة الرابعة

جلسة عصف ذهني عامة

اختتم المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014 فعاليات دورته الثالثة بجلسة عصف ذهني. عمدت الجلسة إلى فتح باب الحوار مع الحضور حول العلاقة بينهم وبين الحكومة من ناحية التواصل والتفاعل للخروج بمقترحات عملية لخلق أساليب أفضل للتواصل بين الطرفين.

توقع وإدارة أزمات الاتصال بفعالية

عرضت ورشة العمل الأولى أفضل ممارسات إدارة الاتصال الحكومي خلال الأزمات والأحداث الطارئة، متيحة الفرصة لمدراء الدوائر الحكومية للتعرف على شكل الهيكل الفعال لإدارات الاتصال الحكومي، وعلى الأطر الصحيحة لتكامل المؤسسات الحكومية للإعلان عن المبادرات والترويج للأفكار والخطط.

المدرّب

جنيفر دايك

مدير إدارة أول في شركة أبكو العالمية في واشنطن، مركز أبكو لإدارة الأزمات



ورشة العمل

تم تخصيص اليوم الأول من فعاليات المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014، لإقامة ورشة عمل خاصة لصناع القرار ورؤساء الدوائر الحكومية، إلى جانب ورشتي عمل عامتين حضرهما أكثر من 200 مشارك من موظفي أقسام الاتصال الحكومي لدى القطاعين الحكومي والخاص والإعلاميين.

”لم تعد عملية إدارة الأزمات مرهونة بقرارات المؤسسات وحدها، ولكنها باتت مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرة الجمهور على التواصل مع أصحاب القرار للحصول على نتائج ملموسة والعكس. لذلك عملت ورشة العمل على مساعدة المدراء التنفيذيين وأصحاب القرار في عملية اتخاذ الخطوات المناسبة للتعامل مع القضايا المستجدة التي تهدد الأجندات وخطط الاتصال الموضوعة مسبقاً، والتي تشمل تحديد المخاطر وتحليل سيناريو التواصل وتصور النتائج، إلى جانب كيفية إشراك الأفراد والجمهور المعني في عملية اتخاذ القرارات.“



تطور وتغير الأدوار المرتبطة بالاتصال الحكومي

استعرضت ورشة العمل الثالثة الاتصال الفعال مع الجمهور، وتغير أساليب الاتصال عبر الوقت، وتعرض أمثلة تفاعلية من خطط الاتصال لحكومات أخرى، ومنها استراتيجية الاتصال الحكومي في المملكة المتحدة لعام 2014. هذا بالإضافة إلى تقييم علاقة الحكومات مع وسائل الإعلام التقليدية، والتعريف بكيفية استخدام الموارد المتاحة لتطبيق خطط الاتصال الحكومية.

المدرّب

الدكتورة زاهرة حرب
أستاذة الصحافة الدولية في جامعة سيتي بلندن



”إن الاتصال الصحيح للحكومات حاجة لا بد منها ويجب تحديثها بشكل دوري من خلال التخطيط السليم على 3 خطوات مهمة وهي: إطلاق الخطة، والتخطيط، والتقييم. هذه الخطوات تعتبر أساسية لقياس خطط الاتصال الحكومي لأنها سوف تساعد على استمرارية العمل بشكل مواز لاستراتيجية الاتصال الحكومي.“

واقع الإعلام الاجتماعي في ظل التغيرات العالمية

ناقشت ورشة العمل هذ الدور الحيوي الذي تلعبه وسائل الإعلام الاجتماعي في حالات الطوارئ وفي تغيير سلوك المواطن، وساهمت الجلسة في استكشاف ومناقشة ووضع السيناريوهات المختلفة لإدارة الأزمات وكيفية إعادة النظر وتعديل خطط الاتصال الموضوعة للتعامل معها، إضافة إلى استكشاف سبل وضع السيناريوهات المختلفة التي تساعد على تسريع عملية الاتصال خلال الأزمات.

المدرّب

دونالد ستيل
خبير إدارة السمعة والأزمات والمدير المساعد للاتصال في الأزمات في مؤسسة كينيون الدولية لخدمات الطوارئ



”إن تثقيف الجمهور يعد من الأمور البالغة الأهمية في اختيار ما هو مناسب للنشر، وفي تعريف الجمهور على كيفية التعامل مع ما ينشر. ومن المعروف أن سلوك المواطنين يختلف في حالات الطوارئ وخلال الأزمات، ويجب علينا بالتالي فهم كيفية التعامل مع مثل هذا السلوك بحسب الأزمة التي نواجهها، ومحاولة إيجاد بدائل للسيطرة عليه والحد منه.“

24 فبراير 2014

الحفل الختامي





الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي
رئيس مركز الشارقة الإعلامي

مرة أخرى نطوي فصلاً جديداً من قصة نجاح بدأت قبل ثلاث سنوات. قصة مبادرة محلية قام بها مركز الشارقة الإعلامي، لتعزيز آليات الاتصال بين مختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية لإمارة الشارقة. وهي قصة بدأنا آنذاك بخط سطورها بمفردنا، إلا أن النجاح الذي حصده الفصل الأول منها، استقطب أفكار وهموم وأفلام من جميع دول المنطقة والعالم العربي، ليرتدي المنتدى في دورته الثانية ثوبه العربي والاقليمي، وليكتب فصلاً جديداً من النجاح في محتواه وأطروحاته، أثار اهتمام ورغبة دول العالم للمشاركة في كتابة هذا الفصل الجديد الذي يحمل اسم «المنتدى الدولي للاتصال الحكومي». هذا الفصل الجديد الذي خطتكم صفحاته معنا على مدى الأيام القليلة الماضية من خلال مشاركتكم بأفكاركم وخبراتكم ومداخلاتكم وحتى في مناقشاتكم الجانبية التي تشرفت بأن أكون طرفاً في العديد منها.

لقد أثريتم المنتدى وما يطرحه من مواضيع وأمثلة عن تجارب اتصال ناجحة، أو أخرى لم تتحل بالمرونة أو المعرفة أو السرعة اللازمة لمواكبة هذا العالم السريع التغير، وهذه الثورة الرقمية التي لم تزل تجبر جميع القطاعات، دون استثناء، على البحث عن آليات أكثر استجابة وشفافية وانفتاحاً على الجمهور.

الحفل الختامي

شهد سمو الشيخ عبدالله بن سالم القاسمي نائب حاكم الشارقة حفل ختام أعمال الدورة الثالثة للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي في مركز اكسبو الشارقة. وكان قد بدأ الحفل بكلمة للشيخ سلطان بن أحمد القاسمي، رئيس مركز الشارقة الإعلامي، رئيس اللجنة العليا المنظمة للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي استهلها بالترحيب بضيوف المنتدى من متحدثين وإعلاميين والثناء على ما قدموه من جهود في إثراء للجلسات أو تغطيات إعلامية مختلفة.

بعدها تفضل سمو الشيخ عبد الله بن سالم القاسمي بالصعود إلى المنصة لينضم للشيخ سلطان بن أحمد القاسمي وأسامة سمرة، مدير مركز الشارقة الإعلامي، لبدأ مراسم تكريم مشاركي ومتحدثي ومدراء جلسات المنتدى والرعاة بدروع تذكارية وذلك لجهودهم ودورهم في إنجاح فعاليات وجلسات المنتدى.

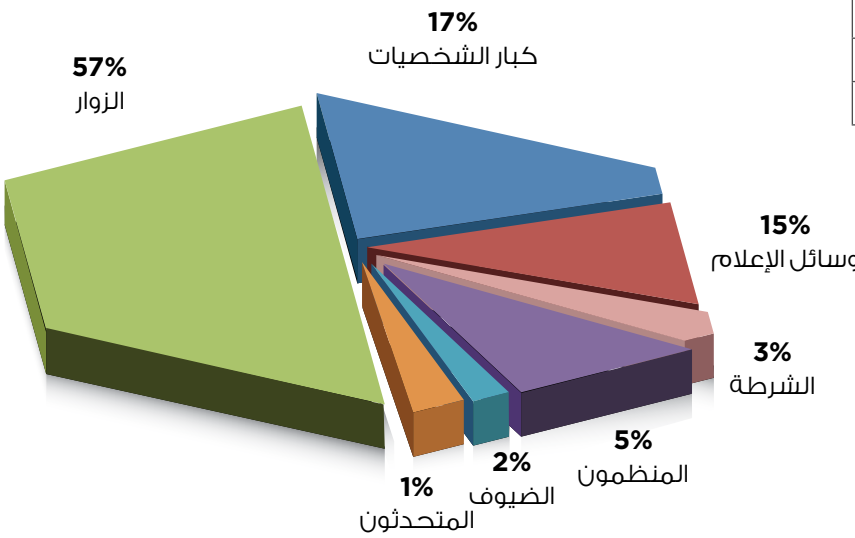
هذا وتقدم أسامة سمرة بخالص الشكر والتقدير لجميع المشاركين والإعلاميين الذين شاركوا في إنجاح المنتدى وفي إيصال رسالته. كما توجه بالثناء إلى جميع الدوائر الحكومية والشركات والمؤسسات الراحية للمنتدى والتي تضم عدداً من أهم الأسماء المحلية والعالمية على غرار سكاى نيوز عربية، والمركز الميكانيكي للخليج العربي (بي ام دبليو)، وغرفة تجارة وصناعة الشارقة، وأسوشيتيد برس، ومؤسسة طومسون للتدريب، وصحيفة الخليج، ومؤسسة الشارقة للإعلام، وتيه هورتنز.



الإحصائيات

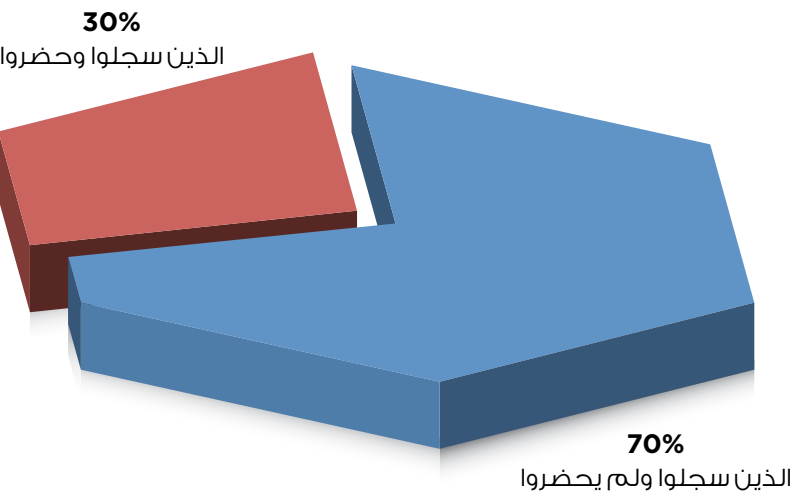
فئات الحضور

الفئة	العدد
الزوار	1569
وسائل الإعلام	377
الضيوف	91
كبار الشخصيات	443
الشرطة	100
المنظمون	149
المتحدثون	27
المجموع	2756



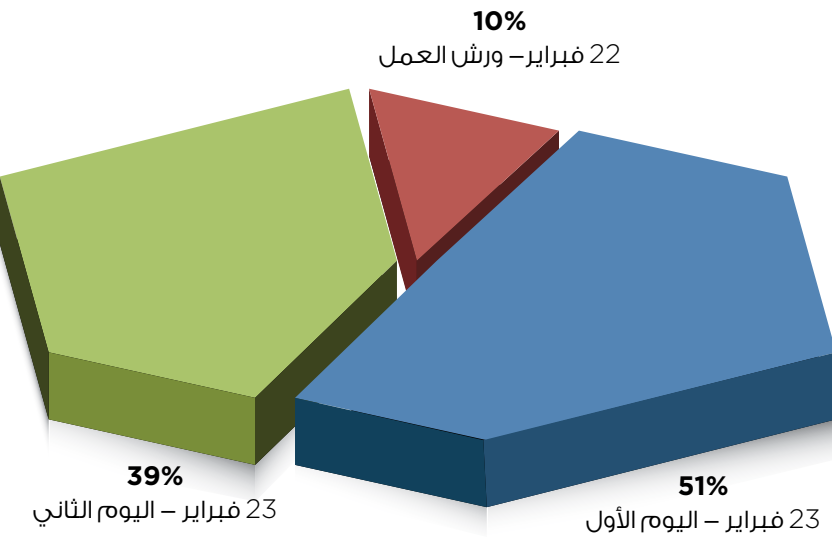
تقرير حضور المسجلين عبر الموقع الإلكتروني

الفئة	العدد
الذين سجلوا وحضروا	2756
الذين سجلوا ولم يحضروا	1181



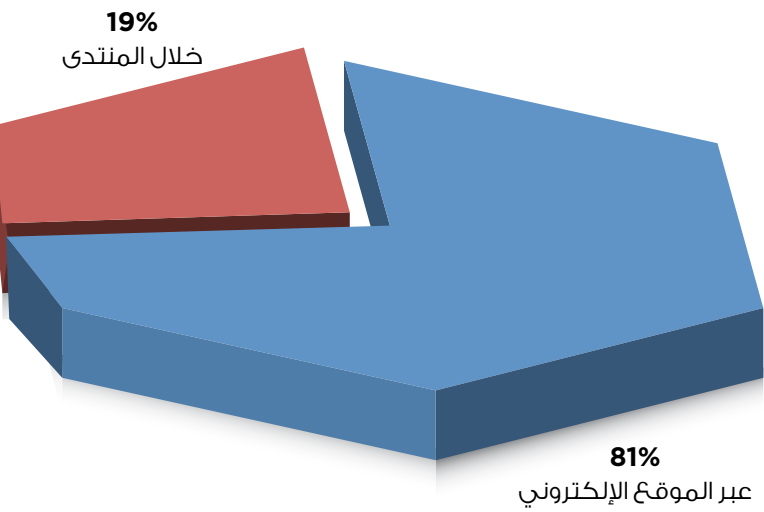
إحصائيات الحضور خلال المنتدى

أيام المنتدى	العدد
22 فبراير – ورش العمل	282
23 فبراير – اليوم الأول	1400
24 فبراير – اليوم الثاني	1074
المجموع	2756

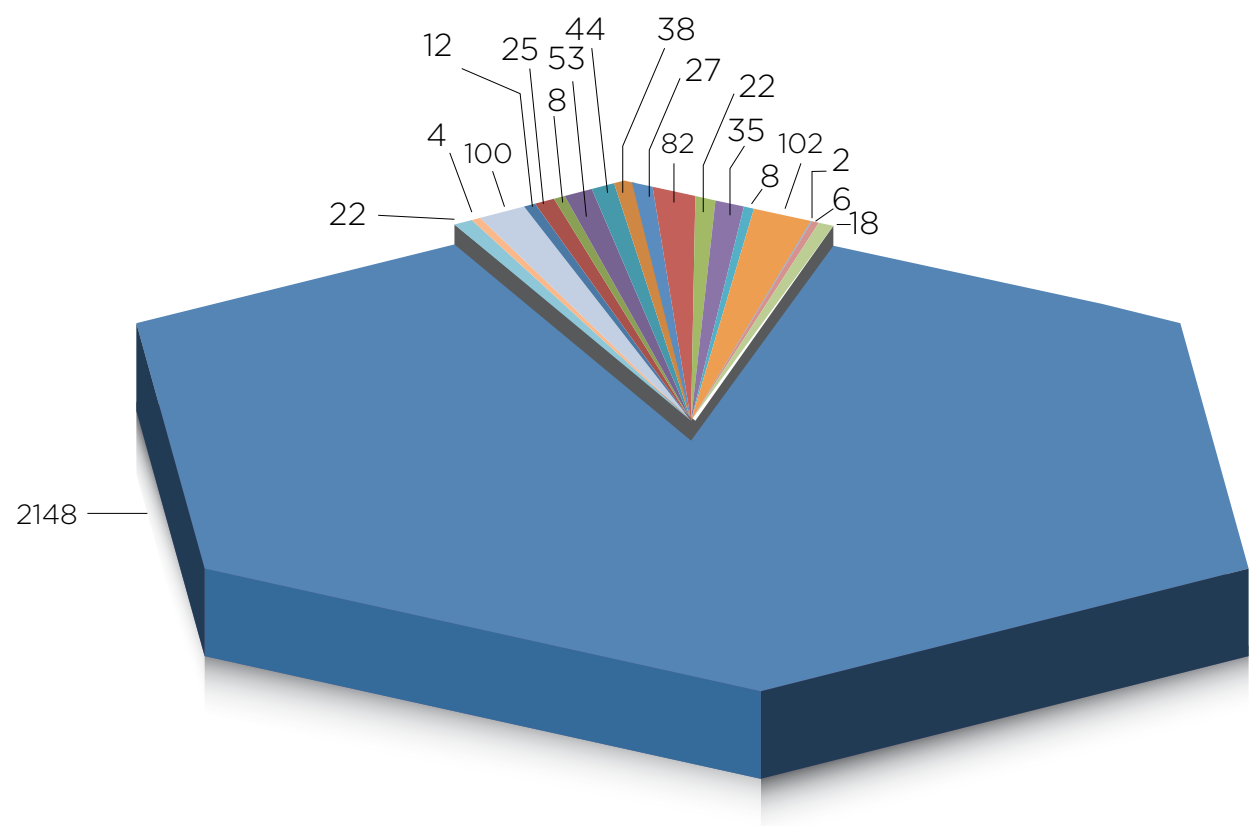


نسبة التسجيل لحضور المنتدى

الفئة	العدد
عبر الموقع الإلكتروني	3200
خلال المنتدى	737
المجموع	3937



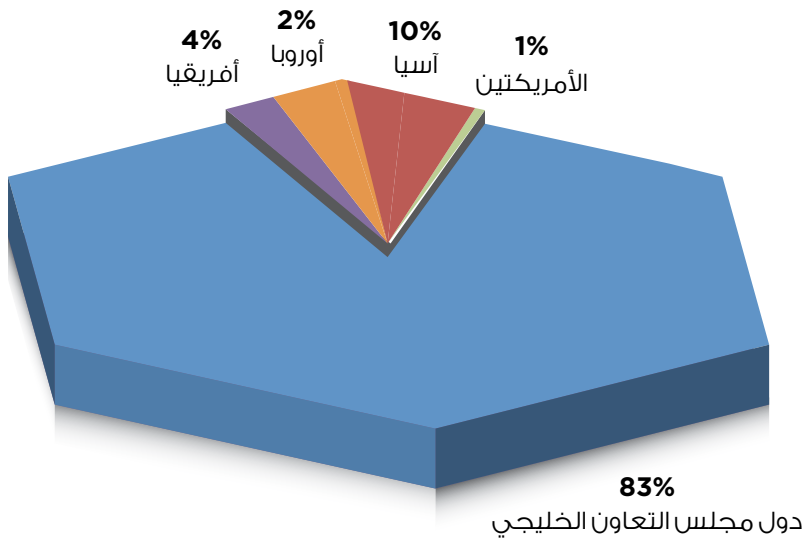
تقرير الحضور حسب الدولة



22	المملكة المتحدة	2148	دولة الإمارات العربية المتحدة
18	الجمهورية العربية السورية	100	المملكة العربية السعودية
12	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية	82	الجمهورية اللبنانية
8	جمهورية بنغلاديش الشعبية	53	جمهورية مصر العربية
8	دولة قطر	44	جمهورية الهند
6	جمهورية الصومال	38	سلطنة عمان
4	الولايات المتحدة الأمريكية	35	المملكة الأردنية الهاشمية
2	جمهورية صربيا والجبل الأسود	27	دولة الكويت
100	متفرقات	25	مملكة البحرين
		22	المملكة المغربية

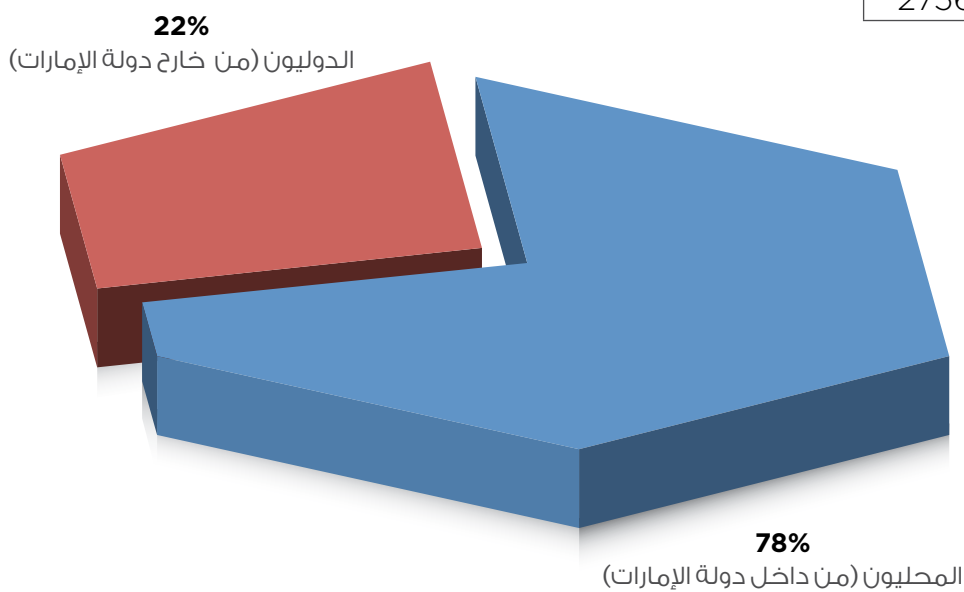
التحليل حسب المناطق

العدد	الفئة
4	الأمريكتين
290	آسيا
24	أوروبا
2345	دول مجلس التعاون الخليجي
93	أفريقيا
2756	مجموع



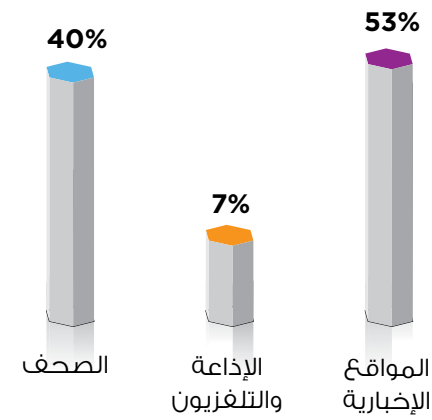
الحضور والمشاركون

العدد	الفئة
2148	المحليون (من داخل دولة الإمارات)
608	الدوليون (من خارج دولة الإمارات)
2756	المجموع



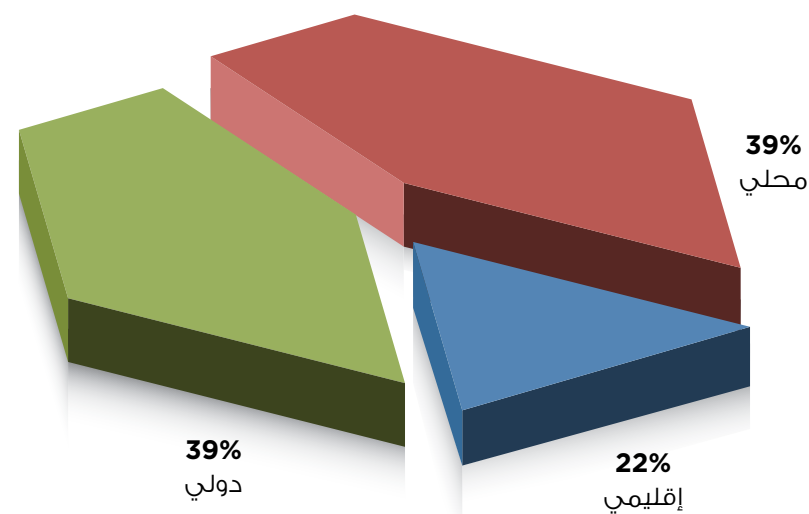


توزيع القصص حسب الوسيلة الإعلامية



الوسيلة الاعلامية	عدد القصصات
الصحف	364
الإذاعة والتلفزيون	63
المواقع الإخبارية	480
المجموع	907

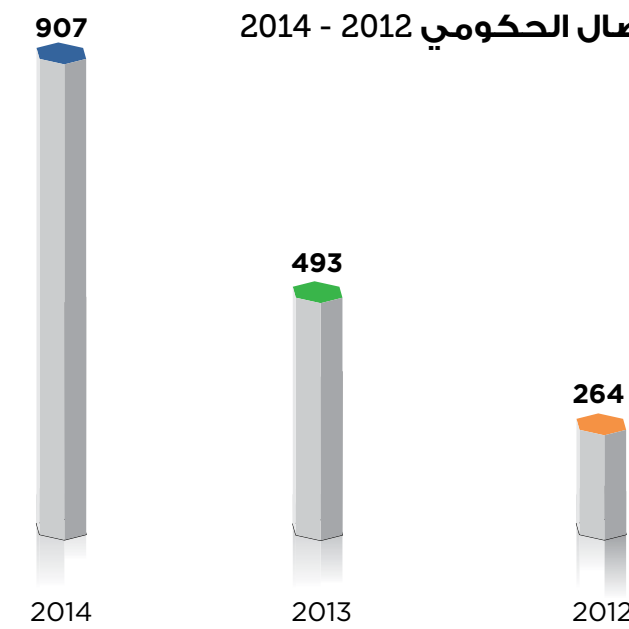
توزيع القصص حسب المحيط الجغرافي



المنطقة الجغرافية	عدد القصصات
محلي	355
إقليمي	197
دولي	355
المجموع	907

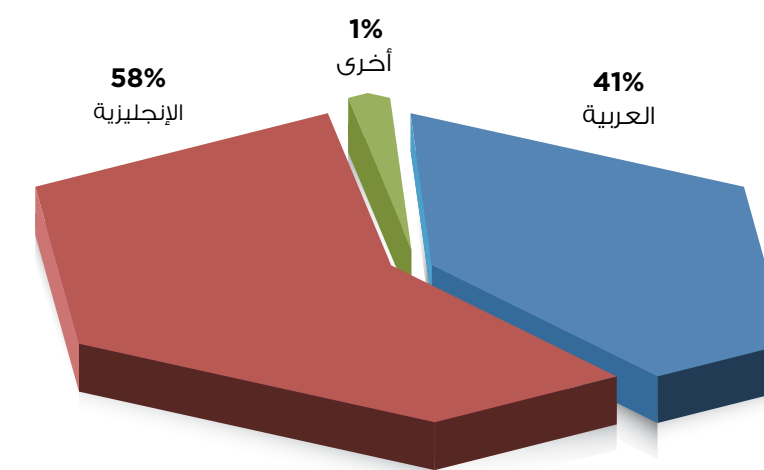


مقارنة التغطية الإعلامية للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2012 - 2014



المنتدى	عدد القصصات
2014	907
2013	493
2012	264

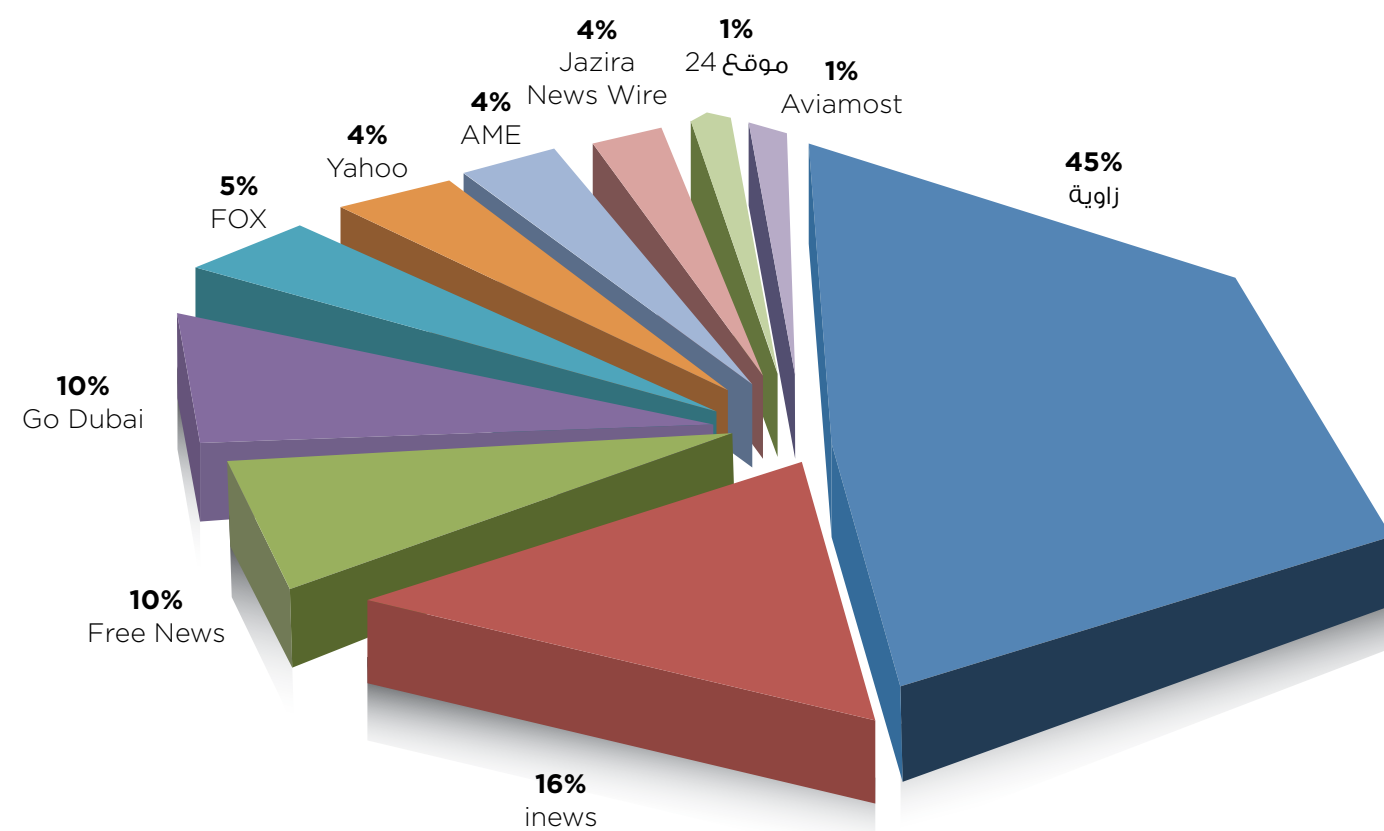
توزيع القصص حسب اللغة



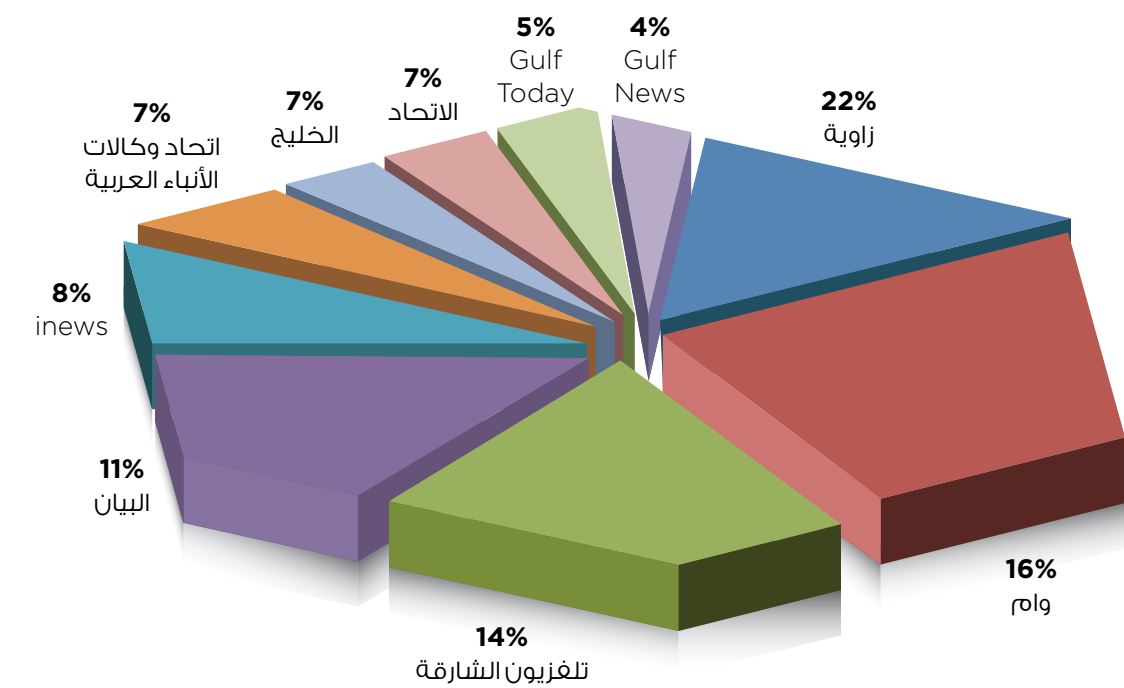
اللغة	عدد القصصات
العربية	375
الإنجليزية	524
أخرى	8



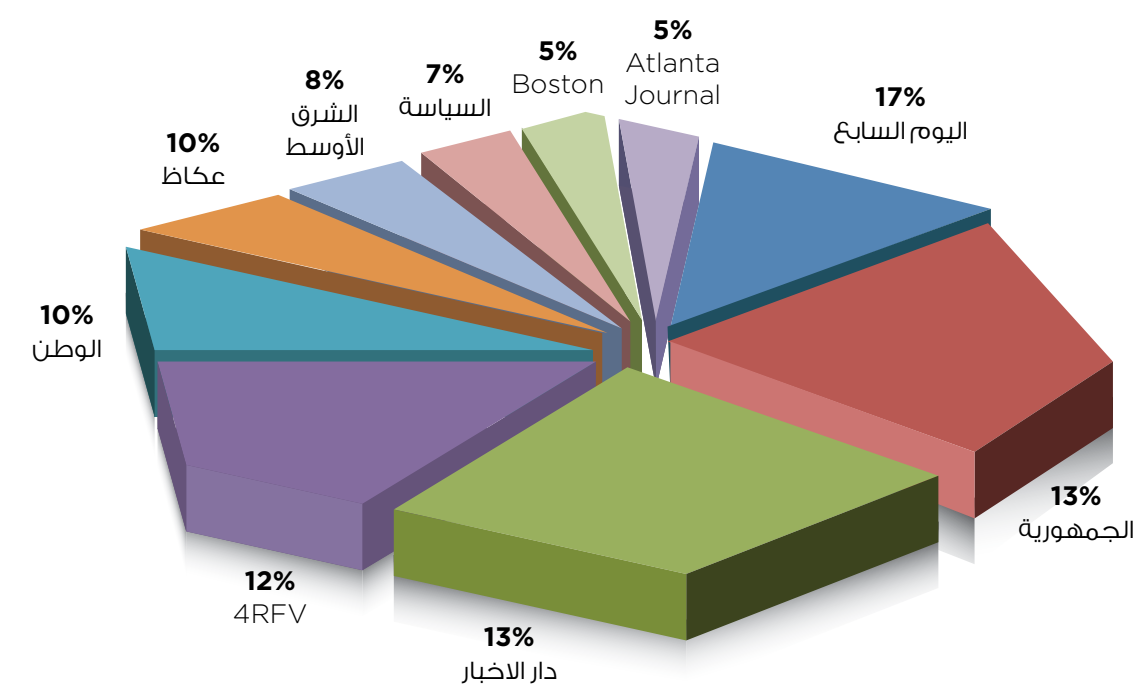
أكثر عشر مواقع إلكترونية تغطيةً لأخبار المنتدى



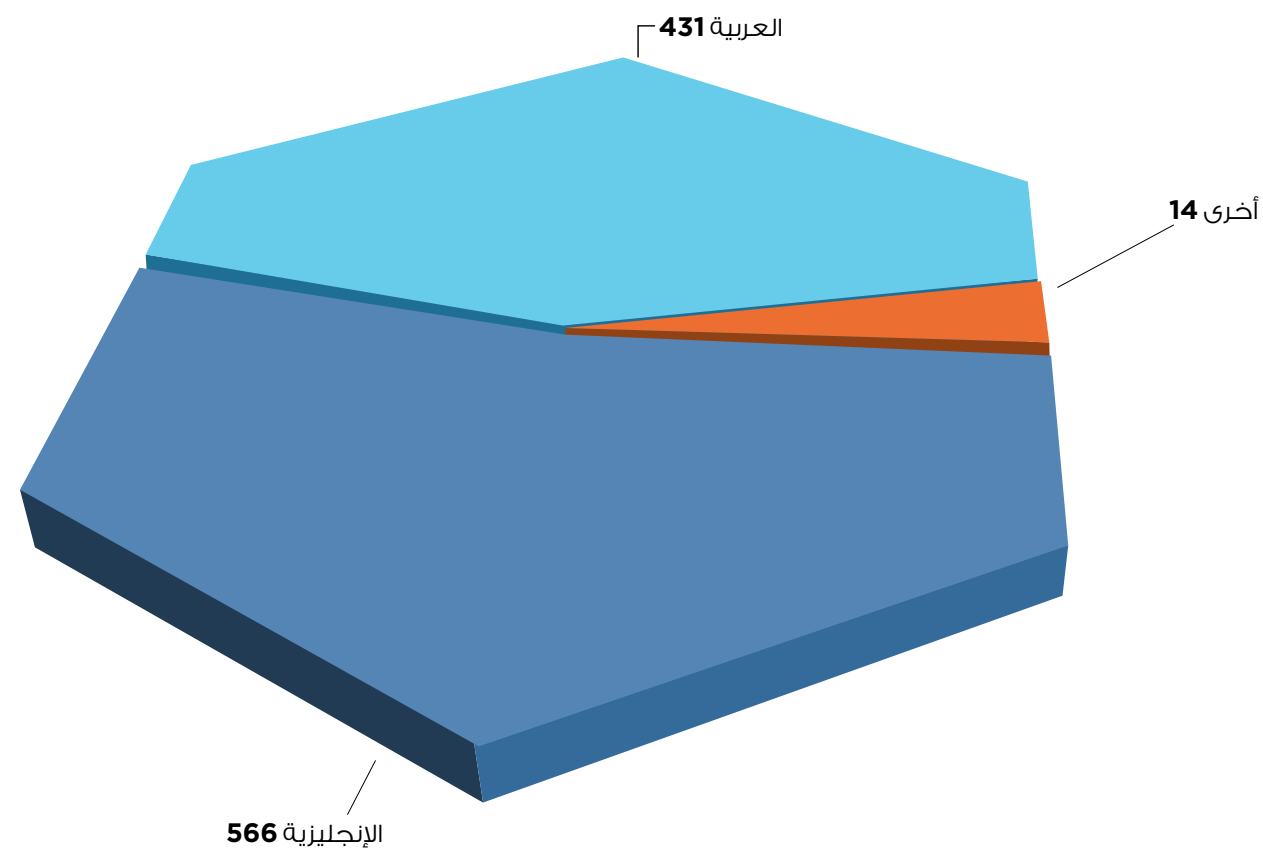
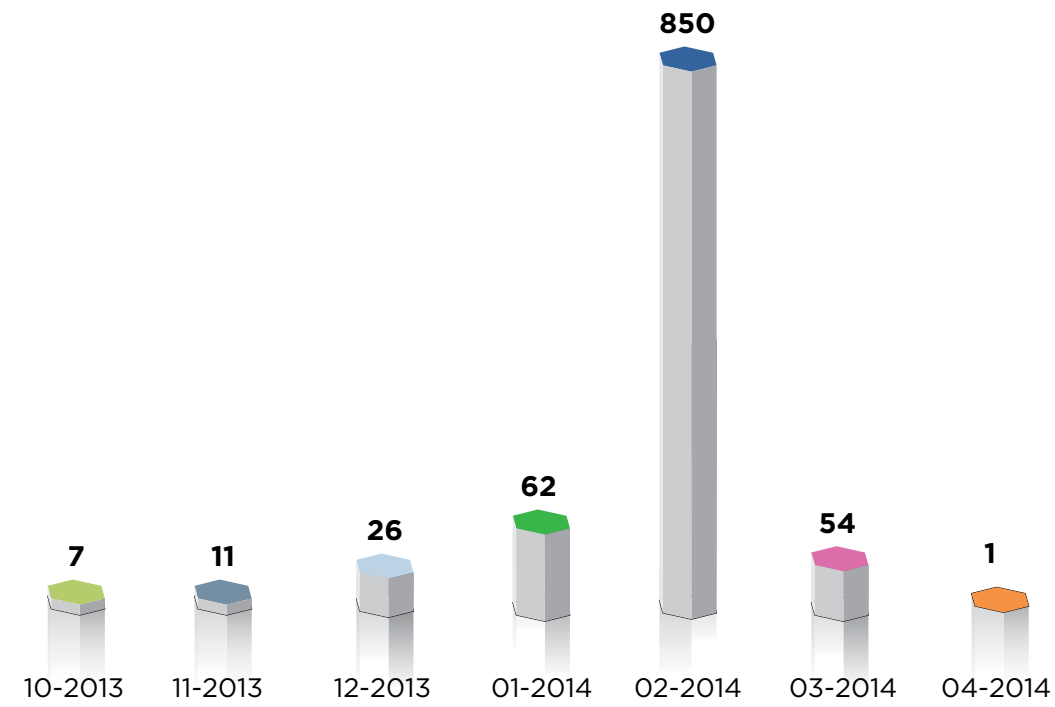
أكثر عشر وسائل إعلامية تغطيةً لأخبار المنتدى



أكثر عشر صحف "غير إماراتية" تغطيةً لأخبار المنتدى

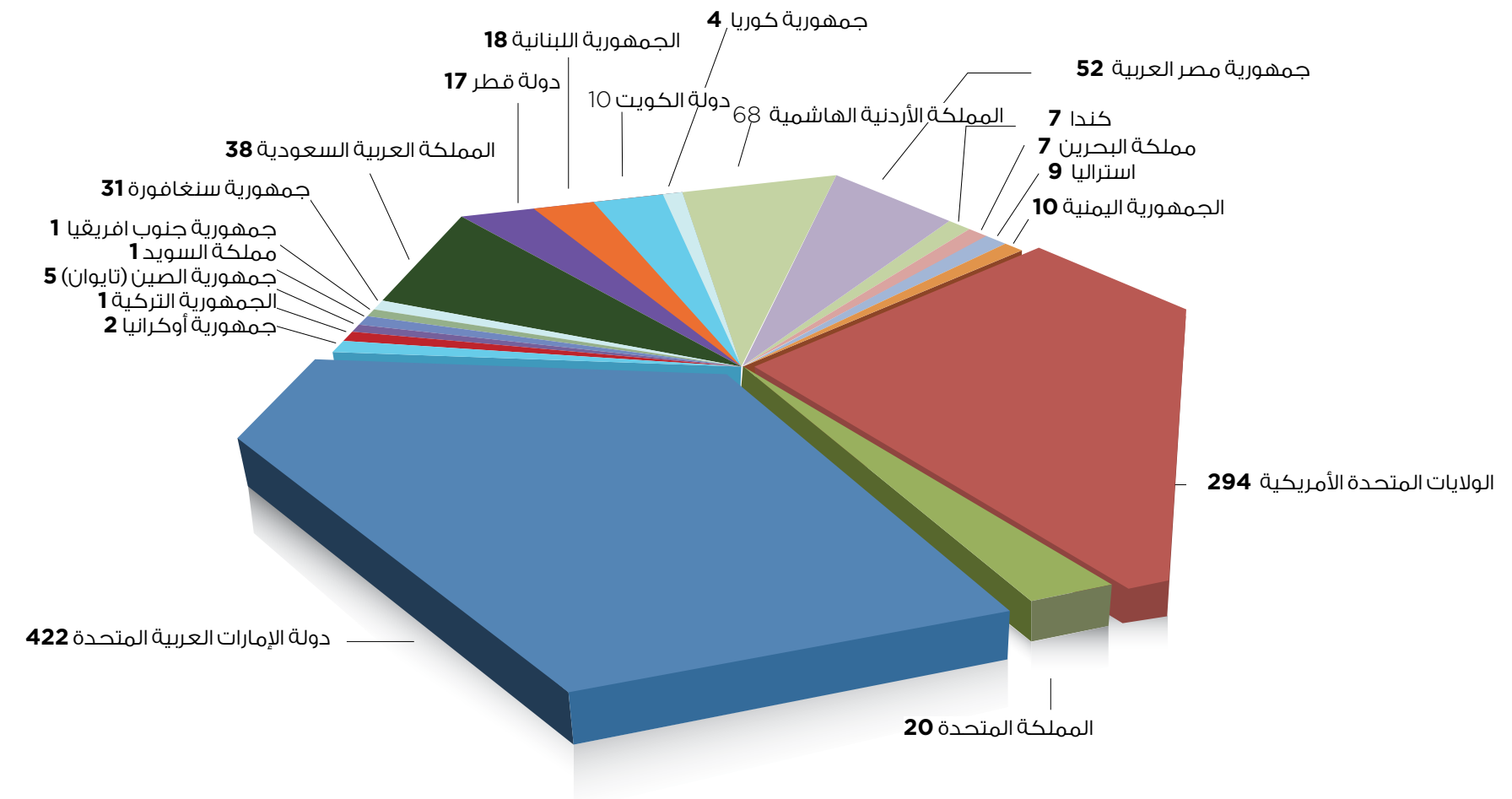


نطاق التغطية الإعلامية



نطاق التغطية الإعلامية

التغطية الإعلامية للمنتدى من أكتوبر 2013 لغاية أبريل 2014



Gorby tells UAE forum: Globalization has become thoughtless, imbalanced

DUBAI: K.T. ABDURABB
ARAB NEWS STAFF

SHARJAH: Although we are living in an interdependent world, we are yet to live in interdependence, said Mikhail Gorbachev, last ruling president of the Soviet Union, on Sunday at the International Government Communication Forum 2014 in Sharjah.

"Therefore, we are seeing the consequences of this inability in political, economic and social interactions. Globalization is the dominant reality of the world. The end of the cold war gave impetus to this globalization," he said.

Among top figures present were Sharjah's ruler; Felipe Calderón, former President of Mexico; Anwar Mohammed Gargash, minister of state for foreign affairs & federal national council affairs.

"When we worked toward ending the Cold War, we had a vision for the future. Unfortunately, globalization has become thoughtless and imbalanced today. Major developing countries such as India, China and Brazil have managed to adapt to globalization. This has not been true of all countries," he explained.

"Today, the world is a kind of turbulent sea. The tensions that have accumulated can surface in the most dramatic way – though it will be difficult to say where. In such reactions, we have seen mass uprisings in countries like Turkey and Ukraine that underline the failure of their governments to act democratically and talk



THINKERS: Ex-Soviet President Mikhail Gorbachev and Sharjah Ruler Sultan bin Muhammad Al-Qasimi at the International Government Communication Forum 2014 on Sunday. (AN photo)

to their people. The root cause of the unrest in Ukraine was an interruption of perestroika and of the democratic process there," he said.

Sheikh Sultan, who inaugurated the forum, said that the Arab world stands at a critical phase in time.

"Things are changing at a rapid speed. The regional landscape is a state of flux — making it difficult to differentiate right from wrong. We see the enlightened moving toward darkness. Honesty is being taken over by false-

Sharjah forum to host renowned statesmen



Government communication event to host thinkers, academics and leaders

SHARJAH
Staff Report

Delegates attending the International Government Communication Forum in Sharjah tomorrow will have front-row seats to a plethora of latest global views espoused by world-class thinkers, academics and leaders, organisers say.

The Sharjah forum is expected to bridge a wide array of global issues and challenges as well as solutions facing governments of the day.

Speakers at the forum include Mikhail Gorbachev and Felipe Calderon.

Mikhail Gorbachev served as the last president of the Soviet Union from 1985-1991.

Cold War
An internationally renowned politician, he is widely acknowledged for presiding over the dismantling of the Soviet Union and ending the Cold War.



Ren Features
Mikhail Gorbachev



Ren Features
Felipe Calderon

Felipe Calderon served as the 56th president of Mexico from 2006 to 2012.

Despite the widespread impact of the 2009 economic crisis in Mexico, Calderon's leadership in overcoming the recession and improving Mexico's competitiveness has been widely recognised.



شهد إطلاق منتدى الاتصال الحكومي تحت شعار «أدوار مختلفة - رؤية مختلفة... سلطان القاسمي»

القلم أخطر من المشرب بيد الطبيب المرتعشة



في جلسة حوارية... الشيخ سلطان بن محمد القاسمي يشارك في جلسة حوارية مع نخبة من المفكرين العالميين.

تحت عنوان «أدوار مختلفة - رؤية مختلفة... سلطان القاسمي» شهد إطلاق منتدى الاتصال الحكومي تحت شعار «أدوار مختلفة - رؤية مختلفة... سلطان القاسمي» في مدينة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة، يوم الأحد الموافق 16 من شهر نوفمبر 2014. حضر المنتدى نخبة من المفكرين العالميين، بينهم الرئيس السابق للاتحاد السوفياتي ميخائيل غورباتشوف، والرئيس السابق لمكسيكو فيليبي كالديرون، والشيخ سلطان بن محمد القاسمي، حاكم الشارقة، وجميعهم في جلسة حوارية مع نخبة من المفكرين العالميين.



في جلسة حوارية... الشيخ سلطان بن محمد القاسمي يشارك في جلسة حوارية مع نخبة من المفكرين العالميين.

Restore spirit of humanity: Sultan

Addressing the media after inaugurating IGC 2014, Sheikh Sultan reminded them about the need to be vigilant and approachable in order to ensure the spirit of humanity thrives among the general public for the emergence of a world that safeguards harmony among its peoples



Sheikh Sultan, Sheikh Bodur and other dignitaries being shown a model of the proposed amphitheatre that will be coming up at Al Mazar Island in the emirate.

By INKAR MOUD

SHARJAH: Supreme Council Member and Ruler of Sharjah His Highness Dr Sheikh Sultan Bin Muhammad Al Qasimi called on the media to restore the spirit of humanity in people and inculcate in them moral and cultural values. He made the call after inaugurating the International Government Communication Forum 2014 (IGCF 2014) in Sharjah on Tuesday.

Speaking on the occasion, Sheikh Sultan said, "The Arab world today stands at a critical juncture in time. Things are changing at a rapid pace. The regional landscape is a state of flux, making it difficult to differentiate right from wrong. We see the enlightened moving toward darkness. Honesty is being taken over by falsehood. The virtuous are being forced to surrender to baser desires. And, thought leaders appear lost between fact and fiction, except for the few that have been spared by the Almighty."

He continued: "The question is: Where is media in this landscape and what is its role here? Propaganda, dissemination of false news to mislead the public, violation of sources of information, and respect for privacy – all of these are serious components in the role of journalism that need to be handled sensitively. A media professional must respect the reader or listener, public interest, and people's right to information. He must demonstrate ethics in reporting the truth with accuracy, integrity and

fairness. Media professionals, though, have a right that should be guaranteed by the law, including the freedom of expression, the right to criticize the government, the right to interfere in confidential public or private affairs, unless of course, the exception is clearly justified. Concluding his speech, Sheikh Sultan stressed the fact that "it is more necessary than ever before to restore the spirit of humanity in people and inculcate in them moral and cultural values. Media organizations must remain vigilant and approachable, uphold work and moral values, and help create a world that safeguards harmony among its peoples."

Speaking on the occasion, Chairman of Sharjah Media Centre Sheikh Sultan Bin Muhammad Al Qasimi said topics like job creation and environmental protection are the most top priorities citizens expect to be adopted by their government, and environment protection are the most top priorities citizens expect to be adopted by their government.

Themed "Different Roles, Mutual Interests", IGC 2014 will continue to discuss the positive impact of government communication on the relationship between governments and their audiences, which include citizens, government officials, the private sector, public utilities and the different media stakeholders. IGC 2014 will also explore the role that government communication can play in improving a country's image and influencing its economy, social and political future.

مناقشة تعزيز أداء الاتصال بالإمارة في افتتاح جلسات اليوم الثالث

ولي عهد الشارقة يهنئ المركز الإعلامي بنجاح فعاليات المنتدى



مناقشة تعزيز أداء الاتصال بالإمارة في افتتاح جلسات اليوم الثالث

في إطار فعاليات المنتدى العالمي للاتصال الحكومي، حضر ولي عهد الشارقة الشيخ سلطان بن محمد القاسمي، جلسة حوارية مع نخبة من المفكرين العالميين، بينهم الرئيس السابق للاتحاد السوفياتي ميخائيل غورباتشوف، والرئيس السابق لمكسيكو فيليبي كالديرون، والشيخ سلطان بن محمد القاسمي، حاكم الشارقة، وجميعهم في جلسة حوارية مع نخبة من المفكرين العالميين.



مناقشة تعزيز أداء الاتصال بالإمارة في افتتاح جلسات اليوم الثالث

في إطار فعاليات المنتدى العالمي للاتصال الحكومي، حضر ولي عهد الشارقة الشيخ سلطان بن محمد القاسمي، جلسة حوارية مع نخبة من المفكرين العالميين، بينهم الرئيس السابق للاتحاد السوفياتي ميخائيل غورباتشوف، والرئيس السابق لمكسيكو فيليبي كالديرون، والشيخ سلطان بن محمد القاسمي، حاكم الشارقة، وجميعهم في جلسة حوارية مع نخبة من المفكرين العالميين.



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي

منتدى الشارقة للاتصال الحكومي 2014.. رؤية متكاملة للتطوير الإعلامي



الشارقة - من المقرر ان يفتتح في 23 من الشهر الجاري، منتدى الشارقة للاتصال الحكومي 2014، الذي سيقام في فندق الشارقة، بحضور عدد كبير من المسؤولين الحكوميين، الإعلاميين، وخبراء الاتصال الحكومي من مختلف دول الخليج والعالم العربي. ويعد هذا المنتدى من أهم الفعاليات التي تنظمها الشارقة في مجال الاتصال الحكومي، حيث يهدف إلى تعزيز التعاون والتفاهت بين الحكومات والقطاع الإعلامي، وتطوير الممارسات الحديثة في الاتصال الحكومي.

ويشارك في المنتدى عدد كبير من المسؤولين الحكوميين، الإعلاميين، وخبراء الاتصال الحكومي من مختلف دول الخليج والعالم العربي. ويعد هذا المنتدى من أهم الفعاليات التي تنظمها الشارقة في مجال الاتصال الحكومي، حيث يهدف إلى تعزيز التعاون والتفاهت بين الحكومات والقطاع الإعلامي، وتطوير الممارسات الحديثة في الاتصال الحكومي.



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي

ويشارك في المنتدى عدد كبير من المسؤولين الحكوميين، الإعلاميين، وخبراء الاتصال الحكومي من مختلف دول الخليج والعالم العربي. ويعد هذا المنتدى من أهم الفعاليات التي تنظمها الشارقة في مجال الاتصال الحكومي، حيث يهدف إلى تعزيز التعاون والتفاهت بين الحكومات والقطاع الإعلامي، وتطوير الممارسات الحديثة في الاتصال الحكومي.



Osama Samra, Sharjah Media Centre director, makes a presentation on International Government Communication Forum 2014 at Sharjah Sultan bin Ahmed and television personality Turki Al Dakhlil look on at a Press conference at Al Qasba. — KT photo by M. Sajjad

Govt communication forum on Feb 22-24

Mikhail Gorbachev to be the guest of honour

Addressing a Press conference, Shaikh Sultan bin Ahmed Al Qasbi, Chairman of the Sharjah Media Centre (SMC), the media and communication arm of the Government, said the first day of IGC-2014 will feature two parallel training workshops for members of the media and government communication experts to share their experiences and case studies at the forum complements Sharjah's efforts in supporting regional governments to develop effective methods of communication between governments and different stakeholders.

"All governments around the world, without exception, face varied challenges in communicating with the public. The reasons are largely attributed to the change in communication methods and the emergence of, diverse and fast-growing mediums to express and share ideas. This natural evolution of communication techniques makes it imperative for governments to explore and understand new methods," he said.

apm@lightalegiontimes.com

العالم العربي يمر بمرحلة حرجة تتطلب إعلاء قيم المعرفة



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي

ويشارك في المنتدى عدد كبير من المسؤولين الحكوميين، الإعلاميين، وخبراء الاتصال الحكومي من مختلف دول الخليج والعالم العربي. ويعد هذا المنتدى من أهم الفعاليات التي تنظمها الشارقة في مجال الاتصال الحكومي، حيث يهدف إلى تعزيز التعاون والتفاهت بين الحكومات والقطاع الإعلامي، وتطوير الممارسات الحديثة في الاتصال الحكومي.

بحث خلال اختتام دورته الثالثة في تفعيل التواصل مع الحكومات

منتدى الاتصال الحكومي بالشارقة يدعو لرفع اليد عن حرية الإعلام



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي

وتخلو تلك تأسيس فرق اتصال حكومي تتمتع بإدارة متتاسق ومتوازن للتغلب على أزمة الإعلام في ظل التغيرات العالمية. وأكد أن الإعلام الحكومي يواجه تحديات كبيرة في ظل التغيرات العالمية، خاصة في ظل انتشار وسائل التواصل الاجتماعي، مما يتطلب من الحكومات تطوير استراتيجيات اتصال جديدة لتتمكن من التعامل مع هذه التحديات بشكل فعال.

ويشارك في المنتدى عدد كبير من المسؤولين الحكوميين، الإعلاميين، وخبراء الاتصال الحكومي من مختلف دول الخليج والعالم العربي. ويعد هذا المنتدى من أهم الفعاليات التي تنظمها الشارقة في مجال الاتصال الحكومي، حيث يهدف إلى تعزيز التعاون والتفاهت بين الحكومات والقطاع الإعلامي، وتطوير الممارسات الحديثة في الاتصال الحكومي.

بشلق في 22 فبراير ويشارك فيه رؤساء دول سابقون وعشرات الخبراء الدوليين

«دور الاتصال الحكومي في جذب الاستثمارات المباشرة، مجورا لمنتدى دولي في الشارقة»



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي

ويشارك في المنتدى عدد كبير من المسؤولين الحكوميين، الإعلاميين، وخبراء الاتصال الحكومي من مختلف دول الخليج والعالم العربي. ويعد هذا المنتدى من أهم الفعاليات التي تنظمها الشارقة في مجال الاتصال الحكومي، حيث يهدف إلى تعزيز التعاون والتفاهت بين الحكومات والقطاع الإعلامي، وتطوير الممارسات الحديثة في الاتصال الحكومي.

Sultan formally inaugurates IGC 2014 today

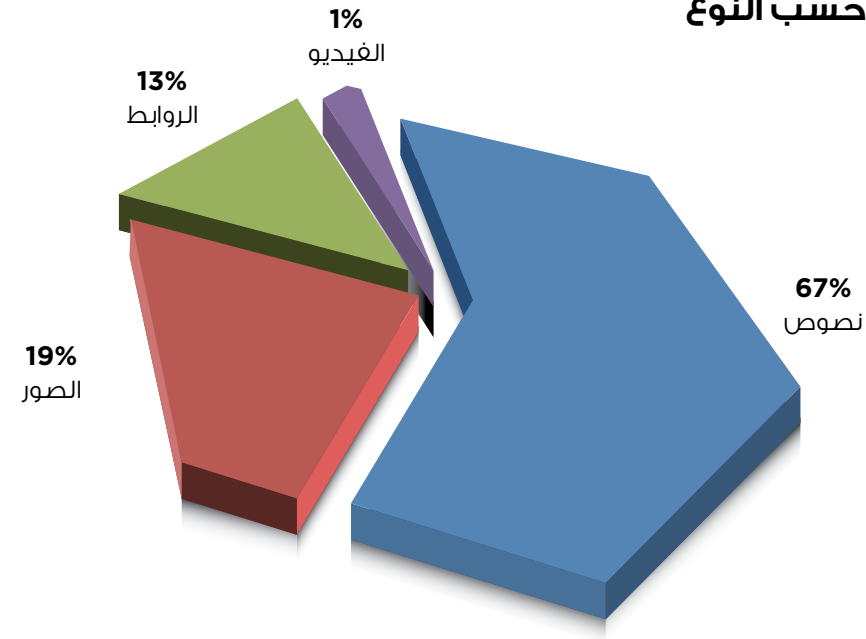
Mikhail Gorbachev to be Guest of Honour at ceremony – among other former presidents like Mexico's Felipe Calderon and World Bank's James Wolfensohn



أقيم برباية حاكم الشارقة عضو المجلس الأعلى خلال الفترة من 23 إلى 25 الجاري بحضور خليجي وعربي ودولي

ويشارك في المنتدى عدد كبير من المسؤولين الحكوميين، الإعلاميين، وخبراء الاتصال الحكومي من مختلف دول الخليج والعالم العربي. ويعد هذا المنتدى من أهم الفعاليات التي تنظمها الشارقة في مجال الاتصال الحكومي، حيث يهدف إلى تعزيز التعاون والتفاهت بين الحكومات والقطاع الإعلامي، وتطوير الممارسات الحديثة في الاتصال الحكومي.

توزيع التغريدات حسب النوع



#igcf2014
#sharjah
#government
#uae

الكلمات ذات صلة الأكثر تداولاً
#Hashtags



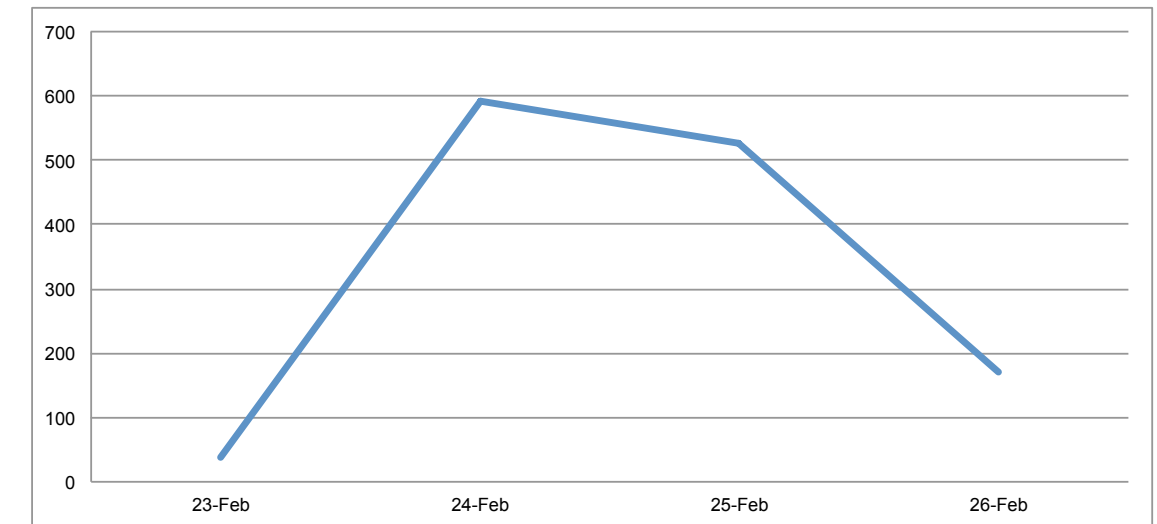
صفحة مركز الشارقة الإعلامي على "تويتر"



@SharjahMedia
#IGCF2014

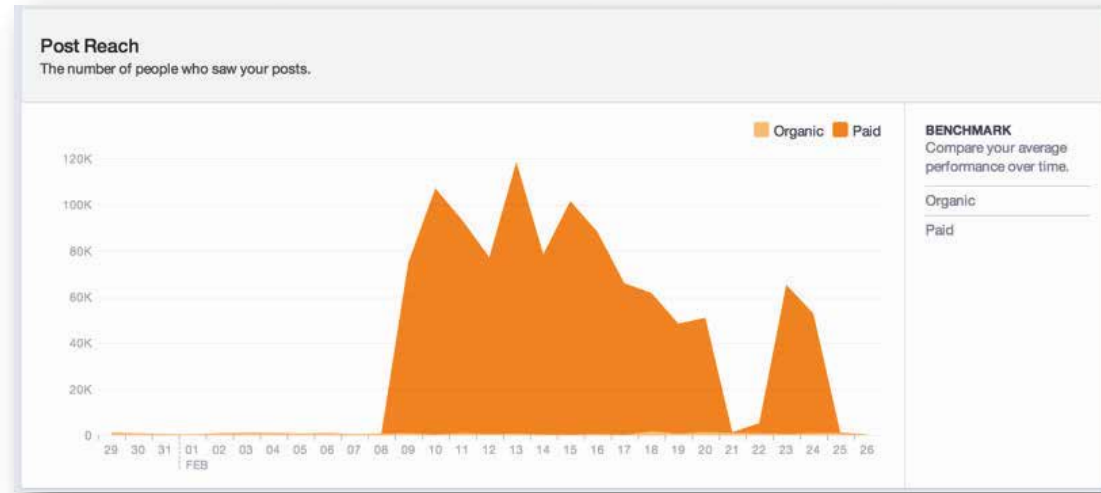
التحليل: 26.02.2014 - 23.02.2014

التغريدات

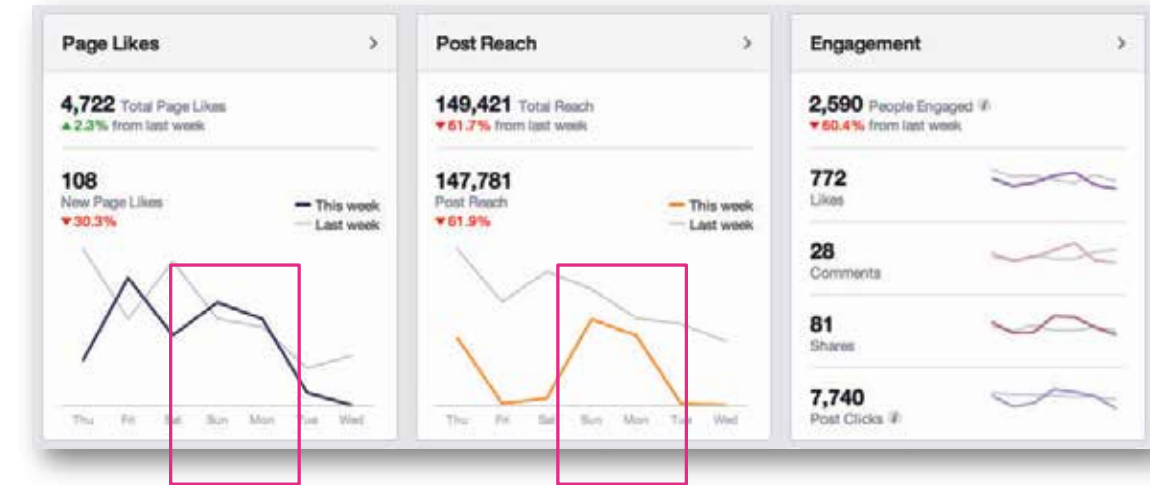




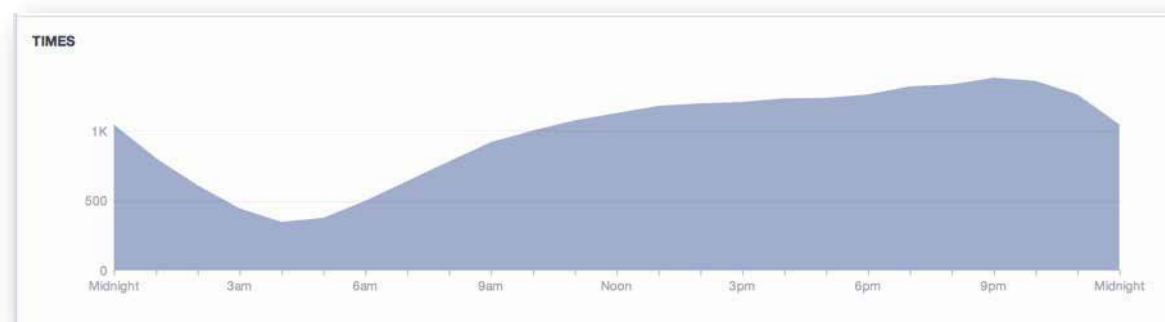
صفحة مركز الشارقة الإعلامي على "فيسبوك"



ارتفاع عدد المتابعين بشكل ملحوظ خلال شهر انعقاد المنتدى



ارتفاع نسبة التفاعل بدرجة كبيرة خلال أيام المنتدى



معظم المعجبين تابعوا أحداث المنتدى عبر صفحة "الفيسبوك" بعد الساعة الثالثة مساءً



زيادة ملحوظة في عدد المعجبين مع قرب انعقاد المنتدى

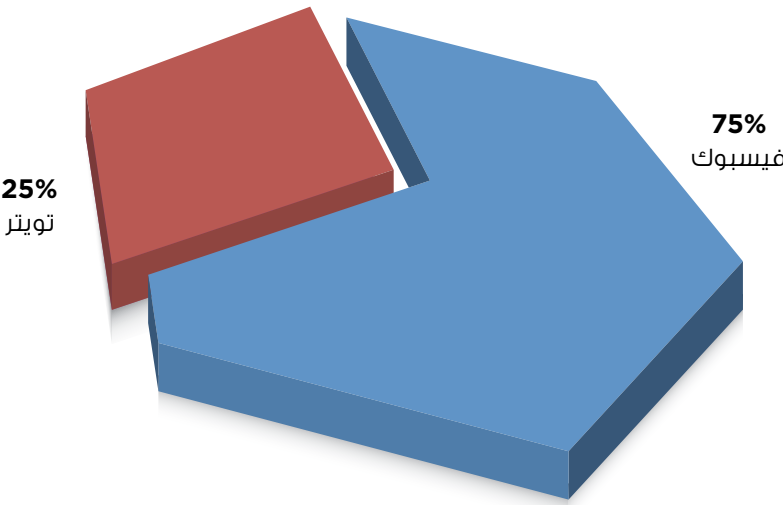
منصة «قل كلمتك»

إحصائيات منصة "قل كلمتك"

عدد مشاركات الصور عبر "فيسبوك"	عدد الصور المرسلة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمشاركين	الصور الملتقطة
75%	248	640
عدد مشاركات الصور عبر "تويتر"		الفيديوهات المسجلة
25%		24



النشاط عبر مواقع التواصل الاجتماعي من المشاركين



النشاط عبر مواقع التواصل الاجتماعي من المشاركين

مشاهدات نشطة وغير نشطة	*4,800
مشاهدة نشطة للأصدقاء المشاركين	*960

منصة «قل كلمتك»

"قل كلمتك"

عمل المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2014 على تخصيص منصة فريدة من نوعها أتاحت للجمهور فرصة التعبير عن آراءهم بالاتصال الحكومي بمطلق الحرية وذلك باستخدام أجهزة التصوير الفوتوغرافي والفيديو المتوفرة في المنصة، كما مكنتهم من الاحتفاظ بذكرى مشاركتهم في المنتدى عن طريق طباعة صورهم .

وقد لاقت منصة "قل كلمتك" تفاعلاً متميزاً من قبل الجمهور حيث شارك 473 زائراً بالتعبير عن رأيهم وسجل 24 فيديو لوجهات نظر الجمهور بالاتصال الحكومي.

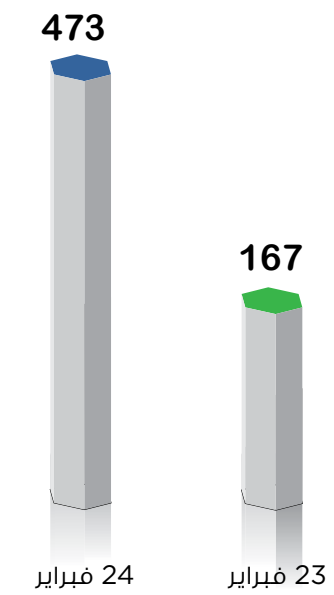




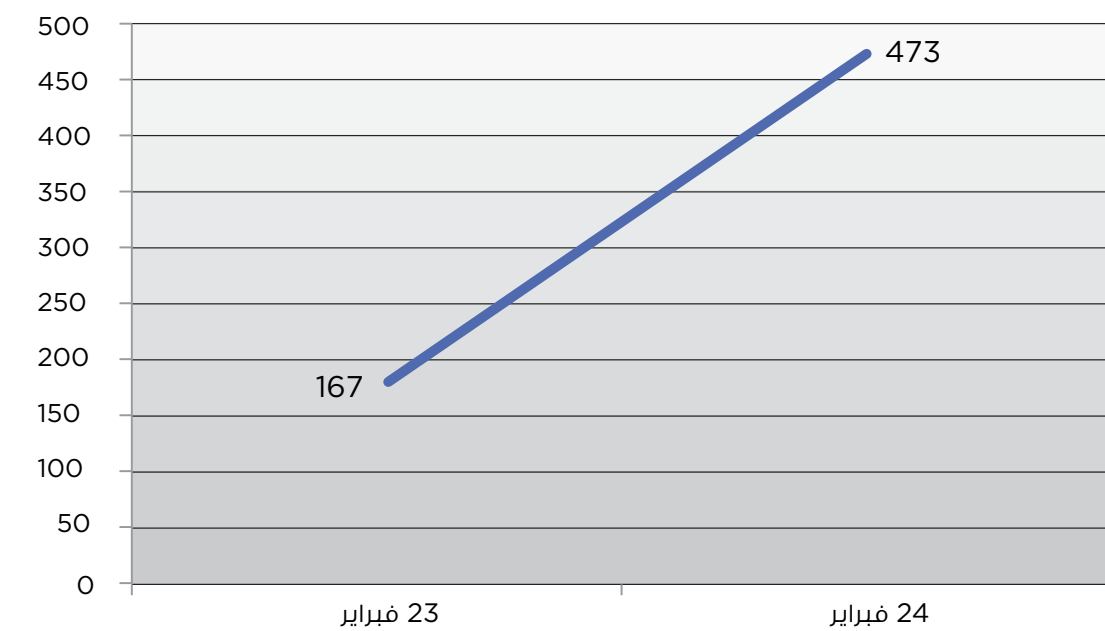
أدوار مختلفة...
رؤية واحدة



عدد الصور في اليوم الواحد



بيان عدد الصور المتزايدة في اليوم الواحد



Team Spirit

روح الفريق

Through clear-cut objectives and plans, we worked towards the success of IGCF 2014. Feeling the responsibility and desire to give more, we were keen to establish an example for government communication in the region and come up with a new government communication system beneficial to government entities in Sharjah, the UAE and the Middle East in general. As we put this report into your hands, we assure you that no human work is perfect. Hence, we hope that you excuse any errors that escaped our notice and we promise to continue to offer all that would enhance government communication in the region.

Sharjah Media Centre

لقد دأبنا عبر أهداف وخطط استراتيجية واضحة على العمل نحو تحقيق النجاح للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي في دورته الثالثة، وحرصنا بكل ما حملناه من احساس بالمسؤولية ورغبة بالمزيد من العطاء والمثابرة ان نضع ركيزة أساسية للاتصال الحكومي في المنطقة، وأن نؤسس لنموذج يحتذى به في تطوير آليات الاتصال في المنطقة والخروج بمنظومة جديدة في فكر الاتصال الحكومي تستفيد منها المؤسسات الحكومية في إمارة الشارقة ودولة الإمارات العربية المتحدة والمنطقة العربية بشكل عام. ونحن إذ نضع بين ايديكم هذا التقرير، ونؤكد لكم ان كل عمل بشري لابد له من زلل أو خطأ، فإن بدر منا صواب فهو من الله وما كان من خطأ فهو من أنفسنا، فلتمسوا لنا العذر، ونعدكم بالمزيد من العطاء وتقديم كل ما من شأنه الارتقاء بمنظومة الاتصال الحكومي في المنطقة

مركز الشارقة الإعلامي