المنتدى الدولي للاتصال الحكومي
International Government Communication Forum

المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015

22 - 23 فبراير، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة

التقرير الختامي والتوصيات

@SharjahMedia #IGCF15 #IGCF

SharjahMediaCentre

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لشركاء ورعاة المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015 لدعمهم ومساهمتهم في إنجاح هذا الحدث.

الشريك الإعلامي الاستراتيجي

sky NEWS عربية

الشريك الإعلامي الدولي

International New York Times

شركاء المحتوى

gettyimages

Microsoft

twofour54 أبوظبي

الناقل الرسمي

AGMC

الطيران الرسمي

Emirates

الشارقة عاصمة السياحة العربية
Sharjah Arab Tourism Capital 2015

شريك التدريب

Thomson Foundation

الشركاء

Tim Hortons CAFE & BAKE SHOP

Expo 2015 Sharjah

شركاء إعلاميون

DUBAI RADIO

البيان

الخليج

مؤسسة الشارقة للإعلام
Sharjah Media Corporation

المجلس الوطني للإعلام
NATIONAL MEDIA COUNCIL

خطوات محددة
نتائج أفضل

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

1. مقدمة 11
2. التوصيات النهائية 12
3. اليوم الأول – حفل الافتتاح 15
4. اليوم الأول – الجلسة الأولى:
الاتصال الحكومي وملامح المستقبل – جلسة نقاش 19
5. اليوم الأول – الجلسة الثانية:
إدارات الاتصال الحكومي: منصات تواصل وحوار – دراسة حالة 24
6. اليوم الأول – الجلسة الثالثة:
جلسة حوار مع جوليا جيلارد، رئيسة وزراء أستراليا (2010–2013) 29
7. اليوم الثاني – الكلمات الافتتاحية 32
8. اليوم الثاني – الجلسة الأولى:
جلسة حوار مع الأخضر الإبراهيمي، المستشار الخاص للأمين العام للأمم المتحدة (2004–2005) 35
9. اليوم الثاني – الجلسة الثانية:
مستقبل الاتصال الحكومي الإلكتروني – جلسة نقاش 38
10. اليوم الثاني – الجلسة الثالثة:
المتحدث الرسمي: بين الواقع والمستقبل – دراسة حالة 44
11. ورش العمل والمحاضرات التفاعلية 50
12. الحفل الختامي 55
13. الإحصائيات: 60
التسجيل والحضور 61
التغطية الإعلامية 66
مواقع التواصل الاجتماعي 78
منصة التواصل الاجتماعي 82
14. روح الفريق 84

مقدمة

تحت رعاية صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، نظم مركز الشارقة الإعلامي الدورة الرابعة من «المنتدى الدولي للاتصال الحكومي»، وأقيمت فعالياته في مركز اكسبو الشارقة من 22 إلى 23 فبراير 2015 تحت شعار «خطوات محددة... نتائج أفضل».

وتطرق المنتدى في هذه الدورة إلى التحديات التي تواجه عمل الاتصال الحكومي والإجراءات الفورية والمطلوبة اليوم لضمان أفضل النتائج على صعيد العلاقة بين الحكومة والجمهور من خلال آليات الاتصال الحكومي الفعال والواضح المعالم. كما حرص المنتدى على تجسيد رؤيته العامة ومهمته في ضرورة بلورة منصة موثوقة للتحاور ومناقشة أفضل الممارسات في الاتصال الحكومي في العالم، وذلك للارتقاء بالأداء الحكومي وأساليب الاتصال بين الحكومات والجمهور.

ومن بين المواضيع التي ناقشها المنتدى هذا العام، التحديات التي تواجه أداء الاتصال الحكومي كبيئة حاضنة للحوار والتفاعل مع الجمهور، والخطوات الواجب اتخاذها لإعداد إدارات الاتصال الحكومي للدور الواجب القيام به، والدور المستقبلي الذي ستلعبه إدارات الاتصال الحكومي في ظل المتغيرات المتسارعة، بالإضافة إلى واقع العلاقة الحالية بين الحكومات والجمهور والتغيرات في احتياجات الجمهور وأساليب الاتصال والتواصل، هذا إلى جانب الدور المنوط بالمتحدث الرسمي.

وكان من أبرز ضيوف الحدث هذا العام، ضيوف الشرف فخامة ألين جونسون سيرليف، رئيسة جمهورية ليبيريا، وفخامة الرئيس العماد ميشال سليمان رئيس الجمهورية اللبنانية (2008 – 2014)، وجوليا جيلارد رئيسة وزراء أستراليا (2010 – 2013)، والأخضر الإبراهيمي المستشار الخاص للأمين العام للأمم المتحدة (2004 – 2005)، بالإضافة إلى عدد من أبرز الشخصيات الدولية من بينهم خوسيه مانويل باروسو، رئيس الوزراء البرتغالي (2002 – 2004) ورئيس المفوضية الأوروبية (2004 – 2014)، وجيمس روبن، مساعد وزير الخارجية الأسبق في إدارة الرئيس الأميركي بيل كلينتون، إلى جانب عدد من كبار الشخصيات السياسية والإعلامية وخبراء قطاع الاتصال الحكومي من مختلف دول المنطقة والعالم.

وعمد المنتدى هذا العام إلى فتح مجال أكبر لتفاعل ومشاركة الجمهور الذي حضر المنتدى من خلال استحداث منصة التواصل الاجتماعي التي أتاحت المجال لمشاركة جمهور المنتدى وزيادة التفاعل مع جلسات وورش عمل المنتدى وفعالياته المرافقة، وفي إعداد نصوص إعلامية لنقل أخبار وفعاليات المنتدى عبر صفحات التواصل الاجتماعي، من خلال تغريدات يتم ارسالها عبر «التويتر»، أو التقاط الصور ومشاركتها عبر تطبيق الانستغرام.

كما استضاف المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015 على مدى يومين، أربعة ورش عمل أتاحت للمشاركين من موظفي إدارات الاتصال الحكومي في المؤسسات الحكومية والإعلاميين وطلاب الاتصال الجماهيري بمختلف فروعه، الفرصة للتعرف على أفضل ممارسات الاتصال الحكومي في الإعلان عن المبادرات والتقارير الحكومية وكيفية توظيف وسائل الإعلام الاجتماعي خلال الأزمات، وذلك باستلهام العبر من الأحداث التي شغلت العالم خاصة في ظل الطفرة النوعية لوسائل الاتصال الرقمي في تغطية ومتابعة الأحداث الطارئة.

التـــوصيـات النهـائية

أوصى المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015، بالتالي:

أولاً: توصيات للحكومات والقيادات:

1. تشجيع التواصل العمومي المتمثل بالبرامج الجماهيرية المباشرة، لضمان أفضل أساليب الحوار بين المسؤول والمجتمع المدني، وتسليط الضوء على إنجازات المؤسسات الحكومية، والتعريف بالخدمات التي تقدمها للمواطنين، والقرارات التي تتخذها من مراسيم وقوانين.
2. تعزيز التواصل الداخلي بين الإدارات وضمان مشاركة المواطنين في الخدمة العامة لترسيخ قيم المواطنة ومساندة المبادرات الوطنية والتعريف بالجمعيات وبأنشطتها، وبالحياة الثقافية، والرياضية وكذلك شرح دور المؤسسات المختلفة للمواطنين.
3. اتباع سياسة اللامركزية في الإدارة لتحقيق تواصل أفضل على جميع المستويات والمواقع، وإشراك المختصين والمسؤولين والهيئات الشعبية في صنع القرارات.
4. خلق ثقافة التواصل بين المسؤولين والجمهور وتهيئة البيئة المناسبة لذلك.
5. إزالة الحواجز بين المسؤول والمواطن وإتاحة السبل أمام الجمهور للتعرف إلى عادات وتقاليد القادة الذين يتولون شؤونه، والإطلاع على طريقة حياتهم ومعيشتهم وفهم عواطفهم وردود فعلهم، وأن يتحلى المسؤول بالشجاعة لتطبيق النقد الذاتي ولتقييم عمله.
6. على القائد أن يثق بالجمهور وأن يسعى إلى فتح حوار مسؤول وجاد حول القضايا الهامة والحساسة.
7. التركيز على اختيار المستشارين الإعلاميين من ذوي الكفاءات للمساعدة على اتخاذ القرارات الصائبة ومحاولة كسب الرأي العام.
8. أخذ الحكومات بزمام المبادرة والعمل على تكريس التفاعل الإيجابي بدلاً من جعل المواطن متلقي سلبي للمعلومات من مصادر غير ذات مصداقية.

ثانياً: توصيات للمؤسسات الحكومية:

1. التوظيف الصحيح والمناسب لموظفي الاتصال الحكومي عملاً بمبدأ الموظف المناسب في المكان المناسب.
2. الوعي بالدور الجديد والاستراتيجي للاتصال الحكومي ونشر هذا الوعي بين موظفي الاتصال الحكومي والمسؤولين بشتى الوسائل.
3. إجراء تقييم للذات بمهنية وموضوعية لقياس مدى قدرة المؤسسة على تطبيق مبادئ الاتصال الحكومي الاستراتيجي في عملها اليومي وتقييم جودة الخدمة التي تقدمها.
4. تبني المؤسسات لفكر متطور وحديث يواكب التطور التكنولوجي ويواكب تدفق المعلومات.
5. ضرورة فهم الأفراد للبيئة الإعلامية والمتغيرات في طريقة العمل مع حكومة أو مؤسسة أو منظمة دولية.

ثالثاً: توصيات لإدارات الاتصال الحكومي:

1. الانفتاح الإيجابي على وسائل الإعلام وتطبيق الطرق الأمثل للتعامل البناء معها.
2. على مسؤول الاتصال الحكومي أن يكون استباقياً في أفعاله، وأن يكون حاضراً في مختلف المنصات التي يتواجد فيها الجمهور، وسريعاً في التفاعل معهم.
3. تميز الاتصال بالدقة والشفافية والموضوعية، وأن يكون سهل الاستيعاب، مستداماً، شاملاً، وفي الوقت المناسب.
4. توجيه رسائل محددة وبلغة محددة للتواصل مع كل شريحة من المجتمع، وعدم اتباع لغة موحدة ومحايدة للتواصل مع كل الناس على اختلاف أهوائهم وتطلعاتهم ومخاوفهم.
5. تطبيق خطة تدريب شاملة ومستمرة لموظفي إدارات الاتصال الحكومي.

رابعاً: توصيات حول الاتصال الإلكتروني:

1. فتح قنوات للتواصل من خلال المنصات المتنوعة التي تطرحها التكنولوجيا الحديثة، وابتكار المبادرات الإبداعية والتفاعلية لمخاطبة الجمهور.
2. حماية البيانات الشخصية للمستخدمين والتقليل من حدة المخاطر التي تشكل الوجه السلبي للتكنولوجيا.
3. تحديث إدارات الاتصال الحكومي الدائم لآليات تعاطيهم مع الجمهور والحرص على التواجد بشكل دائم ومستمر في ساحات التفاعل الرقمية.

خامساً: توصيات حول الاتصال خلال الأزمات:

1. ضرورة تحلي الحكومات بسرعة الاستجابة للقضايا الطارئة، وأن تكون جاهزة بفاعلية من خلال فريق مدرب قادر على التعاطي مع الأزمات.
2. وضع الخطط والاستراتيجيات حول كيفية التعاطي مع المستجدات وعدم انتظار الحدث للتعامل معه بطريقة عفوية.
3. إنشاء هيئة تنسيق للأزمات تشمل كافة أصحاب المصلحة ممثلين عن المجتمع الدولي والمجتمع المدني لتعزيز روح المسؤولية لدى الجميع لحل المشكلة.
4. تجهيز الإجراءات المناسبة لإيصال المعلومات الصحيحة للمواطنين خلال الأزمات وعدم إعطاء معلومات غير صحيحة أو محاولة إخفاء الحقيقة.

سادساً: توصيات حول المتحدث الرسمي:

1. منح الصلاحيات الكافية للمتحدث الرسمي خلال الأزمات للحصول على نتائج إيجابية.
2. إرسال المتحدث الرسمي لرسائل واضحة وذات مصداقية يتم صياغتها بشكل جيد ودراسة جدواها والوسيلة الأمثل لترويج مضمونها لتحقيق المطلوب.
3. تنسيق الجهات الحكومية فيما بينها لضمان نجاح المتحدث عبر تدفق سلسلة الأخبار العاجلة وأن تكون كافة الحقائق سليمة ومرتبة وتعطي القدر الكافي من المعلومات التي يبحث عنها الإعلام والجمهور.
4. تمرس المتحدث الرسمي باستخدام كافة أدوات التواصل المتاحة اليوم لتسهيل مهمته.
5. ضرورة تواصل المتحدث الرسمي مع مختلف الشرائح بالمجتمع وبالأسلوب والطريقة والأدوات التي يفهمونها، وضرورة تأقلم المتحدث الرسمي مع طبيعة كل جمهور على اختلافاته.

اليـــوم الأول | حفل الافتتاح
22 فـبراير 2015

افتتح صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، الدورة الرابعة من المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015، بحضور كل من سمو الشيخ عبدالله بن سالم القاسمي نائب حاكم الشارقة والرئيس اللبناني السابق ميشال سليمان، بالإضافة إلى أكثر من 40 قيادياً إقليمياً وعالمياً من رؤساء دول وحكومات وخبراء حكوميين وإعلاميين وبحضور أكثر من 2500 من القيادات المحلية والإقليمية والخبراء وطلبة الاتصال من مختلف جامعات ومعاهد الدولة.

مقدم اليوم الأول
جورج قرداحي
إعلامي ومقدم برامج تلفزيونية

من خطاب

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

"يحتوي التواصل الحكومي على منزلقات كثيرة نتيجة خلط التواصل الانتخابي والتواصل السياسي ومرات بالدعاية للسلطة صاحبة ذلك التواصل. وأما التواصل العمومي المتمثل بالبرامج الجماهيرية المباشرة، فهو يهدف إلى خدمة العموم من خلال تشجيع الحوار بين المسؤول والمجتمع المدني، وتسليط الضوء على التغيرات في سلوك العمل العمومي كالصحة والأمن والطرق وغيرها.

الجماهير المعنية بالتواصل العمومي هم المواطنين والمجتمع المدني ووسائل الإعلام، حيث أنه ينشط الحياة الديموقراطية من حيث التعريف بالسياسات العامة، وإشراك المواطنين بالنقاش حولها، والعمل على تطوير سلوكهم من خلال تنظيم حملات الوقاية في ميادين الأمن والبيئة والصحة والحياة الاجتماعية."

"إن المركزية في الحكم ترهق الحكومات والقيادات، وتبعدهم عن الواقع الذي يعيشه الشعب، وبالتالي عن تكوين رؤية شاملة للأهداف، فيما تتيح اللامركزية، الاتصال اللصيق بالشعب وحاجاته وآرائه. واللامركزية في هذا المعنى، تخفف الأعباء عن الحكومة المركزية، وتحقق الليونة وتعمل على ربح الوقت وزيادة التحفيز، وتأتي قرارتها أكثر ملاءمة للأوضاع المتغيرة، وهي تتطلب أيضاً إشراك المختصين والمسؤولين والهيئات الشعبية في صنع القرارات.

يجب خلق ثقافة التواصل بين المسؤولين والجمهور وتهيئة البيئة المناسبة لذلك عبر فصل السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية وتحقيق توازنها، لأن الدمج يقود إلى الاستبداد. وسن القوانين التي تحمي الاتصال من الغطرسة السياسية وهيمنة الأفكار الرجعية التي تخشى أحكام الجمهور، وهدم الأبراج العاجية التي تحيط بالمسؤولين والابتعاد عن الغطرسة، واعتماد الشفافية عبر إتاحة السبل للجمهور للتعرف إلى عادات وتقاليد القادة الذين يتولون شؤونه، والإطلاع على طريقة حياتهم ومعيشتهم وفهم عواطفهم وردود فعلهم."

من خطاب

فخامة الرئيس العماد
ميشال سليمان
رئيس الجمهورية اللبنانية
(2008-2014)

من خطاب

الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي

رئيس مركز الشارقة الإعلامي

"إن الوقت الذي كانت الحكومات تسيطر فيه على نوع ومصادر المعلومات قد ولّى، وحل مكانه عصر التفاعل والحوار الذي أصبح فيه للمواطنين في كافة أقطار العالم قدرة على التعبير عن رأيهم في الأحداث الداخلية والخارجية لبلدانهم والبلدان الأخرى.

السرعة في نقل المعلومات والتأثير على رأي الشعوب يشكل تحدياً لبعض الحكومات نظراً لطبيعتها الإدارية. إلا أن إمارة الشارقة تنظر إلى هذا التحدي كفرصة لتطوير هذا الجانب من العمل الحكومي، حيث أصبح الاتصال الحكومي الفعّال المبني على الشفافية والموضوعية أحد أهم العوامل الرئيسية التي تتسم بها الحكومة الفعّالة.

نحن اليوم في زمن حرية نقل المعلومات وإبداء الرأي، لذلك فقد أصبحت معرفة المواطنين وقدراتهم الاتصالية لا تقل أهمية عن أقوى العناصر التقليدية التي تقاس بها قوة المجتمعات كالجيش والتعداد السكاني والنشاط الاقتصادي والعلمي، فلا أحد يمكنه إنكار القوة التي تتمتع بها الجيوش في فض النزاعات أو تأجيجها، ولكن الحكومات على مستوى العالم أدركت بأن قوة الجيش والأمن قوة صلبة تستطيع حجب القصة وفرض الرأي ووجهات النظر لبعض الوقت، إلا أنها لن تستطيع الحد من انتشار القصة المضادة وتقييد الانطباعات والأفكار لكل الوقت."

اليـــوم الأول | الجلسة الأولى

الاتصال الحكومي وملامح المستقبل - جلسة نقاش

استشرفت أولى جلسات المنتدى مستقبل الاتصال الحكومي عالمياً وإقليمياً، ودوره الرئيسي في تحفيز التواصل وتعزيز الشراكة بين الحكومات والشعوب، مستعينة بالتجربتين الأوروبية والإقليمية كمثال على واقع العلاقة الحالية بين الحكومات والجمهور ووجوب إجراء تغييرات في أساليب الاتصال، محددة الإجراءات الواجب تبنيها اليوم لضمان أداء مستقبلي أفضل للاتصال الحكومي.

المحاور

- واقع العلاقة الحالية بين الحكومات والجمهور
- التغيرات في احتياجات الجمهور وأساليب الاتصال والتواصل
- الملامح المستقبلية لشكل العلاقة بين الحكومات والجمهور في ظل المعطيات الحالية
- الإجراءات المحددة والفورية الواجب تبنيها اليوم لضمان أداء مستقبلي أفضل للاتصال الحكومي
- التحديات التي قد تواجه أساليب التغيير في الاتصال الحكومي

"لكي لا تخسر الحكومات ثقة الشعوب يجب أن تكون صاحبة مبادرة وأن لا تنتظر تسريب خبر من قبل أطراف قد تكون ذات دوافع سلبية، بل نرى ضرورة أن تكون القيادات الحكومية متفاعلة مع أفراد الشعب وأن تعمل على تكريس التفاعل الإيجابي بدلاً من جعل المواطن متلقي سلبي للمعلومات من مصادر غير ذات مصداقية."

خوسيه مانويل باروسو
رئيس المفوضية الأوروبية (2004–2014)
ورئيس وزراء البرتغال (2002–2004)

الجنرال سير ريتشارد شريف
نائب القائد الأعلى لقوات حلف شمال الأطلسي (الناتو) في أوروبا (2011–2014)

"المستشارون الإعلاميون متواجدون في غرف صناعة القرارات منذ خمسينيات القرن الماضي، فهم دائماً في الواجهة، ومهمتهم لا تقل صعوبة على المقاتلين في المعارك، فمواجهة وسائل الإعلام التي لديها كيل من الاستفسارات والتساؤلات ليس بالأمر الهين، بالتالي وجود أؤلائك المستشارين في موقع صناعة القرار أسهم بشكل فاعل في مساعدة قيادات الدول على اتخاذ القرارات الصائبة من جهة ومن جهة أخرى محاولة كسب الرأي العام لصالح قرارات الحكومات."

"العالم ليس قرية صغيرة بل غرفة صغيرة، والإنترنت أصبحت أهم وسيلة اتصال في العالم. إن ويكيليكس ظهر نتيجة لظهور الانترنت، والمعلومات التي كانت حكراً على الأفراد من جهات سيادية فيما سبق لم تعد كذلك اليوم، فلا مكان لإخفاء الحقائق في هذا العصر، بالتالي فإن التواصل الأمثل مع الجمهور يجب أن يتبنى مبادئ الشفافية والصدقية وحرية الإعلام وتفعيل المسائلة القانونية وأخيراً التواصل المباشر بين المسؤول والمواطن."

دولة السيد فيصل الفايز
النائب الأول لرئيس مجلس الأعيان
الأردني

مدير الجلسة
جيرمي بوين
محرر شؤون الشرق الأوسط،
بي بي سي

اليـــوم الأول | الجلسة الثانية

إدارات الاتصال الحكومي: منصات تواصل وحوار - دراسة حالة

عمدت هذه الجلسة إلى مناقشة دور إدارات الاتصال الحكومي في خلق بيئة مناسبة للحوار والتفاعل بين الحكومات والجمهور، وفي تحديد الخطوات الواجبة لإعداد إدارات الاتصال الحكومي لتتمكن من القيام بالدور المستقبلي الذي سيقع على عاتقها في ظل المتغيرات المتسارعة إقليمياً وعالمياً.

المحاور

- الدور المنوط بإدارات الاتصال الحكومي
- التحديات التي تواجه أداء الاتصال الحكومي كبيئة حاضنة للحوار والتفاعل مع الجمهور
- الخطوات الواجب اتخاذها لإعداد إدارات الاتصال الحكومي للدور الواجب القيام به
- الدور المستقبلي الذي ستلعبه إدارات الاتصال الحكومي في ظل المتغيرات المتسارعة

"أهم ما يميز الاتصال الحكومي الناجح هي المبادرات الإبداعية والتفاعلية في مخاطبة الجمهور، وأن هنالك فرصة كبيرة للحكومات لمخاطبة مختلف الفئات في المجتمع، لكن على هذه المؤسسات أولاً أن تقوم أولاً بفتح قنوات للتواصل من خلال المنصات المتنوعة التي تطرحها التكنولوجيا الحديثة اليوم."

أليكس أيكن
المدير التنفيذي للاتصال الحكومي .
الحكومة البريطانية

يمنى كامل
استشارية الاتصال الحكومي ـ وزارة
شؤون مجلس الوزراء في الإمارات

"لابد لمسؤول الاتصال الحكومي أن يكون استباقي، فعليه أن يكون في مختلف المنصات التي يتواجد فيها الجمهور وأن يقوم بتحضير الإجابات حتى قبل أن يقوم الجمهور بطرح أي أسئلة، وأن يكون سريعاً في التفاعل مع الجمهور، وأن يتحلى بالشجاعة لتطبيق النقد الذاتي ولتقييم عملهم وجودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة بشكل دائم."

"لابد من التواصل مع الجمهور من خلال المنصات المختلفة، والاستفادة من الدروس التي يقدمها القطاع الخاص حيث تتنافس الشركات على تعزيز تواصلها مع العملاء وفهم احتياجاتهم ومن ثم تلبيتها. وأن الهدف الرئيسي للمؤسسات التي تعنى بالاتصال الحكومي هو الخدمة العامة، لذلك لابد لها من أن تبحث عن الفئات المختلفة من الجمهور والتواصل معها خصوصاً بعد أن بدأت معدلات مشاهدة التلفاز وقراءة الصحف بالهبوط في عصر الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي."

كارين ساندرز
أستاذة في كلية المعهد العالي
لدراسات الأعمال/مركز الدراسات
الجامعية، سان بابلو (مدريد)

مدير الجلسة

شانتو اينغار

أستاذ العلوم السياسية في
جامعة ستانفورد

اليـــوم الأول | الجلسة الثالثة

جلسة حوار مع جوليا جيلارد، رئيس وزراء أستراليا (2010-2013)

استعرضت الجلسة تجربة جيلارد المميزة خلال فترة توليها لمنصب رئاسة الوزراء من عام 2010 إلى 2013، والتي قامت خلالها بالعديد من الإنجازات على الصعيدين الداخلي والخارجي، عززت بها ثقة المواطن الأسترالي بحكومته من خلال الإصلاحات التي طبقتها على أنظمة الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية، ومن العلاقات الدبلوماسية والاقتصادية مع القرن الآسيوي والولايات المتحدة الأمريكية.

المحاور

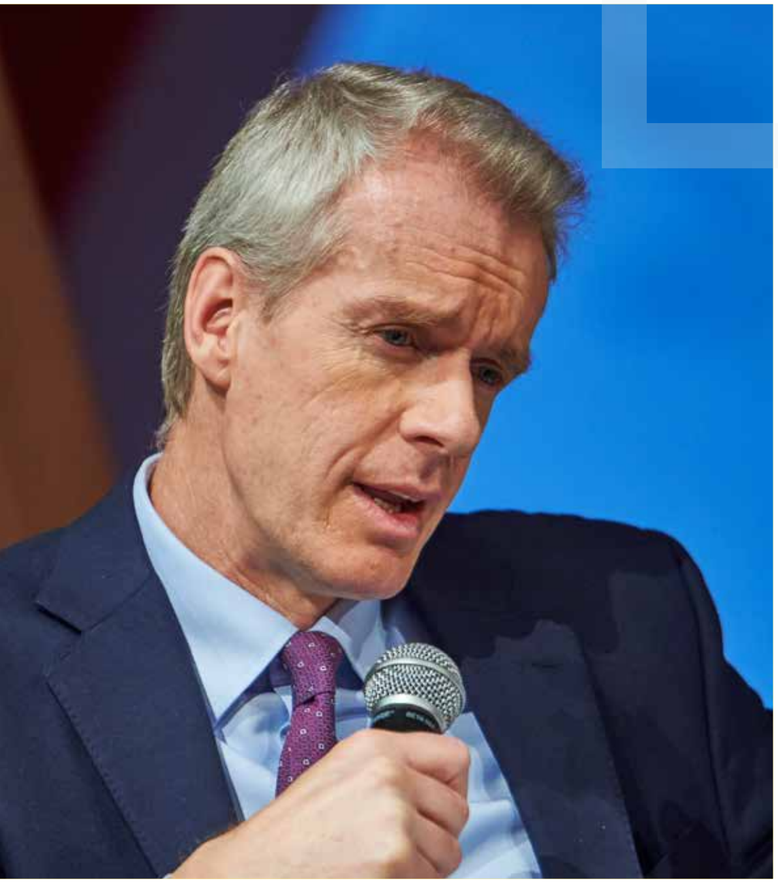
- لمحة من مسيرة جيلارد العملية
- العلاقة مع الجمهور والإعلام بين الأمس واليوم خصوصاً في أوقات الأزمات
- الدور الذي يلعبه الاتصال الحكومي في القضايا المحورية المرتبطة بالدولة
- التحديات التي تواجه عملية تطوير التواصل الحكومي
- رؤية جيلارد لمستقبل الاتصال الحكومي والتواصل مع الجمهور

جوليا جيلارد
رئيس وزراء أستراليا (2010–2013)

"على القائد أن يثق بالجمهور وأن يسعى إلى فتح حوار مسؤول وجاد حول القضايا الهامة والحساسة، وحتى لو لم يتمكن القائد من تنفيذ الوعود التي قطعها للجمهور، فعليه مخاطبة الجمهور بموضوعية مع تبيان الأسباب التي حالت دون ذلك.

يجب أن يتحلى القائد بالثقة بالنفس وأن يغلّب القضايا العامة على قضاياه الشخصية التي قد يتداولها مستخدمو وسائل التواصل الاجتماعي بهدف إضعافه. إن وسائل الإعلام والتواصل لا تخلو من العيوب والثغرات ولكن يجب أن نتعامل معها بإيجابية وصبر لتغليب الجانب الإيجابي على الجانب السلبي.

في زمن سرعة تناقل المعلومات والأخبار يصبح إمكانية الخلط بين ما هو حقيقي وما هو مزيف كبير جداً، لذا يجب على الحكومات أن تكون جاهزة بفاعلية من خلال فريق مدرب قادر على التعاطي مع الأزمات على وجه التحديد."



مدير الجلسة
ستيفن ساكور
محرر شؤون الشرق الأوسط،
بي بي سي

اليـوم الثاني | الكلمات الافتتاحية
23 فـبراير 2015

استمراراً لأجندة المنتدى الدولي للاتصال الحكومي، بدأ اليوم الثاني بكلمات افتتاحية ألقتها رئيسة جمهورية ليبيريا، إلين جونسون سيرليف. وتبعتها جلسة حوار مع الأخضر الإبراهيمي المستشار الخاص للأمين العام للأمم المتحدة (2004-2005)، وجلسة نقاش بعنوان "مستقبل الاتصال الحكومي الالكتروني"، ودراسة حالة "المتحدث الرسمي: بين الواقع والمستقبل". كما رافق الجلسات ورش عمل ومحاضرات تفاعلية.

مقدم اليوم الثاني
ريتا معلوف
مذيعة أخبار، قناة سكاي نيوز عربية

"بفضل تضافر الجهود بين الحكومة ووسائل الإعلام والناس، تحولت النظرة الداخلية والخارجية تجاه الأزمة الليبيرية من الخوف والهلع لتميل نحو الطمأنينة والأمل، وكنا نعمل يداً بيد مع وسائل الإعلام لتوفير المعلومات المحدثة والفورية والصادقة. ورغم أننا كنا نصارع تضخيم وسائل الإعلام الأجنبية للأزمة إلا أننا حرصنا على تزويد وسائل الإعلام الأجنبية بالإحاطات الإعلامية المنتظمة وتأمين وصولهم إلى كافة الأماكن التي يحتاجون لزيارتها.

لقد كان إشراك الناس والمجتمعات درساً في غاية الأهمية وأصبح بالنسبة لنا هو أساس النجاح، وكانت مبادئ الشراكة وتأسيس العلاقات عبر التواصل مع الناس هي وصفة النجاح التي مكنتنا من تجاوز محنتنا."

من خطاب
فخامة الرئيسة
إلين جونسون سيرليف
رئيسة جمهورية ليبيريا

أسامة سمرة
مدير مركز الشارقة الإعلامي

"إن رؤية حكومة الشارقة لمستقبل العلاقات البشرية، تنطلق من إيمانها العميق بأن الإنسان هو جوهر كل النشاطات والفعاليات والقرارات، وأن عملية الاتصال الحكومي في جوهرها هي انعكاس للواقع المجسد على الأرض، والذي يبرهن على صدق الخطاب الرسمي وعلى مدى الانسجام بين القول والفعل، فقرار التنمية الذي تتبناه حكومة الشارقة على سبيل المثال، ليس قراراً اقتصاديا بحتاً بل قراراً جماعياً إنسانياً أخلاقياً في جوهره وأهدافه، لتحقيق المغزى الأساسي من التنمية وهو خدمة الجماهير وحفظ حقوقها وتراثها وهويتها على حد سواء."

اليـــوم الثاني | الجلسة الأولى

جلسة حوار مع الأخضر الإبراهيمي، المستشار الخاص للأمين العام للأمم المتحدة (2004-2005)

استعرضت الجلسة تجربة الإبراهيمي في العمل الدبلوماسي ومساعيه لنشر السلام وحفظ الأمن التي تمتد لأكثر من 40 عاماً إلى جانب رؤيته المعمقة حول العلاقات الدولية والصراعات وحل النزاعات، وذلك بحضور سمو الشيخ عبد الله بن سالم القاسمي نائب حاكم الشارقة، والرئيسة ألين جونسون سيرليف، رئيسة دولة ليبيريا، والرئيس ميشال سليمان، رئيس الجمهورية اللبنانية السابق، وجوليا جيلارد، رئيسة وزراء أستراليا سابقاً.

المحاور

- لمحة من مسيرة السفير الإبراهيمي العملية
- تجربة الإبراهيمي في الاتصال الحكومي ودور الاتصال الحكومي على الصعيد الدبلوماسي
- العلاقة مع الجمهور والإعلام إنطلاقا من تجربته المحلية والدولية
- التحديات التي تواجه عملية الاتصال بين الحكومات والجمهور على الصعيدين العالمي والعربي
- رؤية الإبراهيمي لمستقبل الاتصال الحكومي والتواصل مع الجمهور

الاخضر الإبراهيمي
المستشار الخاص للأمين العام للأمم المتحدة (2004-2005)

"التحدي الأكبر يتجسد في تنمية القدرات والوسائل التي تتيح للحكومات والمؤسسات الإعلامية التعاطي مع المستجدات، وعلى الحكومات والمؤسسات الإعلامية العربية أن تتعاون مع منظمات المجتمع المدني والشخصيات الاعتبارية المستقلة وتشكيل هيئات قادرة على رصد هذه التغيرات والعمل على تطويرها.

إن التجربة أثبتت عدم قدرة القوة العسكرية على حل المشكلات الداخلية، لقد رأينا أن نتائج التدخل العسكري كانت عكسية ولم تسهم إلا في المزيد من الخراب وتسببت في زيادة المعاناة للشعوب.

لا يوجد اليوم نموذج حيوي كالمنتدى الدولي للاتصال الحكومي على مستوى المنطقة والعالم، وأتمنى أن تنتهج حكومات المنطقة سياسة تتبنى من خلالها الانفتاح الإيجابي مع وسائل الإعلام وتطبيق الطرق الأمثل للتعامل البناء معها."

مدير الجلسة
راغدة درغام
مديرة مكتب صحيفة الحياة
في نيويورك

اليـــوم الثاني | الجلسة الثانية

مستقبل الاتصال الحكومي الإلكتروني - جلسة نقاش

ركزت هذه الجلسة على الدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الإعلام الاجتماعية وتأثيرها على أساليب التواصل بين الحكومات والجمهور في دعم مسيرة الدول التنموية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية وتطرقت إلى الإجراءات الواجب اتخاذها اليوم لتفعيل التواصل الحكومي الرقمي مستقبلاً.

المحاور

- أهمية التواصل الحكومي الرقمي وملامحه الحالية
- مستقبل التواصل الحكومي الرقمي
- تأثير الاتصال الحكومي الرقمي على القضايا الأساسية للمجتمعات والحكومات
- الإجراءات الواجب اتخاذها اليوم لتفعيل التواصل الحكومي الرقمي مستقبلا
- التحديات التي يمكن أن تواجه فعالية التواصل الحكومي الرقمي

"نحن مقبلون على جيل متطور من أدوات التواصل الاجتماعي، بحيث أصبح الوصول للبيانات الشخصية للمستخدمين متاح للجميع، على الحكومات أن تعمل على حماية هذه البيانات، والتقليل من حدة المخاطر التي تشكل الوجه السلبي للتكنولوجيا."

جاريد كوهين
مؤسس ورئيس
Google Ideas

هيوغ بيني
نائب رئيس الأخبار في Getty Images
لمناطق أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا

"علينا أن نتمتع بمسؤولية أكبر عند التعاطي مع الأحداث. يجب الانحياز للحقيقة واعتماد الدقة، وأن نلتزم أكثر بالشفافية والمصداقية، ومازلنا نرى بعض الحكومات تعتمد لغة موحدة ومحايدة عند تواصلها مع الناس على اختلاف أهوائهم وتطلعاتهم ومخاوفهم، في حين يتعين عليها اليوم مع كل المنصات المتاحة عبر مواقع التواصل الاجتماعي أن توجه رسائل محددة وبلغة محددة للتواصل مع كل شريحة من المجتمع."

"الحكومات الناجحة هي التي تستخدم الوسائط الرقمية للوصول إلى المستخدمين بكافة شرائحهم، وتفتح الحوارات الموضوعية التي تتناول الهموم والقضايا اليومية، وعلى الجهات الحكومية أن تعمل على التقليل من مخاطر التكنولوجيا الآن وغداً، فقد تسعى بعض الجهات غير مسؤولة لاستخدام التكنولوجيا في الوصول إلى عقول الجيل الناشئ والتأثير عليه، لذا على الحكومات اتخاذ كل ما يلزم للحد من هذه الظاهرة السلبية في حال حدوثها."

بن هامرسلي
صحفي متخصص وباحث في
ادوات التواصل الاجتماعي

منى أبو سليمان
إعلامية ، قناة MBC

على حكومات اليوم تفعيل الرقابة وضبط مواقع التواصل الاجتماعي بالتزامن مع خطة التوعية والتثقيف التي تسلط الضوء على الأسباب الحقيقية وراء الحروب والنزاعات. هذا الدور هو تماماً كدور أي أب وأم في حماية أولادهما من مساوئ الفضاء المفتوح الذي تتيحه مواقع التواصل الاجتماعي، حيث يتم عرض ومناقشة كل المواضيع الحساسة والخطيرة والتي قد يساء فهمها واستيعابها من دون توجيه صحيح ورقابة صحيحة.

مدير الجلسة
ريما مكتبي
مذيعة ومراسلة ميدانية
في قناة العربية

اليـــوم الثاني | الجلسة الثالثة

المتحدث الرسمي: بين الواقع والمستقبل - دراسة حالة

ناقشت الجلسة الختامية للدورة الرابعة من المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015، دور المتحدث الرسمي المعاصر في ظل التطورات التكنولوجية وانتشار شبكات التواصل الاجتماعي وأهمية توفير التدريب والتأهيل اللازمين لإعداد متحدثين وأصحاب رأي قادرين على خلق تأثير إيجابي ومصداقية تساهم في توثيق العلاقة بين الحكومات والجمهور.

المحاور

- ملامح من دور المتحدث الرسمي اليوم
- تمكين المتحدث الرسمي وتزويده بأدوات التواصل الفعال لأداء دوره
- الخطوات اللازمة لإعداد وتأهيل المتحدثين الرسميين
- الدور المستقبلي المنوط بالمتحدثين الرسميين

جيمس روبن
مساعد وزير الخارجية للشؤون العامة في إدارة الرئيس الأمريكي الأسبق بيل كلينتون

"لضمان نجاح المتحدث الرسمي عليه أن يحدد ما هي الرسالة التي سينقلها والأدوات المتاحة لذلك، ويجب عليه أيضاً أن يؤمن بما يقول به ليستطيع إقناع الجمهور المستهدف، يضاف إلى ذلك ضرورة تركيز الاهتمام على طلبات الصحفيين وعلى توجهات الحكومة التي يسعى لنقلها عبر رسائله، وحقيقة تقال أن العديد من السياسات تفشل نتيجة ضعف نمط الاتصال أو كونه يتسم بنوع من الهجومية، وأخيراً أعتقد بأن على الجهات المعنية وقت الأزمة منح الصلاحيات الكافية للمتحدث الرسمي للحصول على نتائج إيجابية."

نجاح منظومة الاتصال الحكومي التي لا تفرق بين الإعلام التقليدي والاجتماعي نجاح للحكومة بشكل عام، وهذه المنظومة أصبحت موضعاً للاختبار، وليست من طرف واحد أو خاضعة لطرف واحد، وهي فرصة عظيمة لنا لتحقيق معادلة التفاعل بين الحكومات والناس.

مصطفى الخلفي
وزير الاتصال والناطق الرسمي
باسم الحكومة المغربية

روبين جوردون فارليغ
مخطط الأخبار الحكومية –
مكتب رئيس الوزراء البريطاني

هناك ثلاث نقاط رئيسية تتعلق بإنجاح الناطق الرسمي وهي دور الناطق الرسمي في إرسال رسائل واضحة وذات مصداقية، والثانية أن يتم صياغة هذه الرسالة بشكل جيد سواء كان على الصعيد المدني أو العسكري، والثالثة أن تدرس مدى جدواها والوسيلة الأمثل لترويج مضمونها وتحقيق المطلوب.

"الناطق الرسمي يجب أن يستوعب الجمهور، وأن يكون مستعداً لمتطلباتهم دائماً وأن يكون متابعاً لكافة المنصات التي تعطي المعلومات الداعمة من جهوده وجهود الجهة التي يمثلها، وأعتقد بأن عدم تمكن المتحدث الرسمي من استخدام وسائل التكنولوجيا سيجعله في وضع صعب، وبالتالي عليه التمرس على استخدام كافة الأدوات المتاحة لتسهيل مهمته ودعم التوجهات الرسمية سواء كانت حكومية أو خاصة."

خالد حازم
مدير تطوير الأعمال للقطاع
الحكومي في الشرق الأوسط
وأفريقيا ـ مايكروسوفت

مدير الجلسة
تركي الدخيل
مدير عام قناة العربية

ورش العمل والمحاضرات التفاعلية

ضمن خطة مركز الشارقة الإعلامي لعام 2015 الرامية إلى الارتقاء بمهارات وإمكانات العاملين والمهتمين في مجال الاتصال الحكومي خصوصاً ومنظومة الاتصال الحكومي عموماً، نظم المنتدى الدولي للاتصال الحكومي ورشتي عمل تخصصية لموظفي إدارات الاتصال الحكومي في المؤسسات الحكومية والإعلاميين وطلاب الاتصال الجماهيري بمختلف فروعه. كما تم استحداث المحاضرات التفاعلية، وهي عبارة عن جلسات متخصصة بآليات العمل الاتصالي. وقد أعيد تنظيم الورش والمحاضرات خلال فعاليات اليوم الثاني أيضاً.

ورشة العمل الأولى

إيصال القضايا المعقدة إلى جمهور يتسم بالتفاوت والاختلاف (مثال عن ميزانية الاتحاد الأوروبي لأعوام 2014 - 2020)

قدمت ورشة العمل هذه دراسة حالة حول التعقيدات التي رافقت الإعلان عن ميزانية الاتحاد الأوروبي وكيفية تحسين الصورة التي تكونت لدى الجمهور عن هذه الميزانية.

محاور ورشة العمل

- من هو جمهورك وكيف تستهدفه؟
- ما هي وسائل التواصل (أخبار صحفية، تويتر، وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، موجزات إعلامية...)؟
- كيف يمكنك تبسيط رسالتك (استخدام الاستعارات المجازية، النماذج، الأمثلة)؟
- ما هو دور التواصل الشخصي والمباشر؟

المدرب

رون كورفر

رئيس قسم العلوم والشؤون الاقتصادية في الوحدة الإعلامية - البرلمان الأوروبي

"يتم تسخير ميزانية الاتحاد الأوروبي البالغة قيمتها 40 مليار يورو بكل كفاءة لخدمة الأهداف المشتركة للدول الأعضاء، ويمكن لدول مجلس التعاون الخليجي أيضاً اتباع الاستراتيجية نفسها وتأسيس صندوق مشترك أو اتحاد مالي لمعالجة القضايا أو الأزمات التي تحتاج إلى حلول فورية."

ورشة العمل الثانية

الاتصال الرقمي – المستقبل والتحديات

ركزت ورشة العمل على دراسة الحادثتين المأساويتين التي تعرضت لهما الخطوط الجوية الماليزية، مسلطةً الضوء على الدور الهام لمواقع التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات والأخبار المتعلقة بالحوادث الكبرى، وأهمية السرعة والدقة في الاستجابة للجمهور.

محاور ورشة العمل

- كيف يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي أن تشكل فراغاً معلوماتياً وتسهم في إخفاق السلطة في الأوقات الحرجة من خلال الضغط باتجاه طلب معلومات غير متوفرة أصلاً؟
- كيف يمكن للسلطات مواجهة هذا الضغط والحفاظ على سمعتها وعدم فقدان سيطرتها على الأحداث؟
- كيف يمكن الاستعداد لمواجهة أحداث مماثلة؟

المدرب

دونالد ستيل

خبير دولي في إدارة السمعة والعلاقات الإعلامية والأزمات

"تنتقل المعلومات في عصرنا الحالي بسرعات غير مسبوقة، لذا من المهم التبليغ عن الأزمات فوراً وإرسال الرسائل المناسبة والصحيحة خلال تلك الأزمات. كما يجب الاستجابة فوراً لما يتم تناقله عبر القنوات ذات الصلة إذا أردنا تجنب حدوث أي سوء فهم في التواصل مع جمهورنا."

المحاضرة التفاعلية الأولى

تقنيات الاتصال خلال الأزمات في العصر الرقمي

ناقشت المحاضرة الأولى مدى فعالية مواقع التواصل الاجتماعي في تحذير وإبلاغ الجمهور بأي حادث طارئ، وإلى أهمية المتابعة المكثفة لمواقع التواصل الاجتماعي من أجل تحسين الأداء في مواجهة الأزمات.

محاور المحاضرة

- تحديد دور الحكومات خلال الأزمات
- تحليل أثر مواقع التواصل الاجتماعي على الإجراءات التقليدية في معالجة الحوادث الطارئة

المدرب

نايجل كاي

استشاري في مجال الاتصال

"لقد طرأت تغيرات هائلة على كيفية تعامل الحكومات مع الاتصال أثناء الأزمات والطوارئ، ويعود ذلك إلى أثر وسائل التواصل الاجتماعي على كل جانب من جوانب حياتنا. ويمكن لأقسام الشرطة والدفاع المدني الاستفادة بفعالية من مواقع التواصل الاجتماعي لاحتواء الآراء السلبية."

الحفل الختامي
23 فبراير 2015

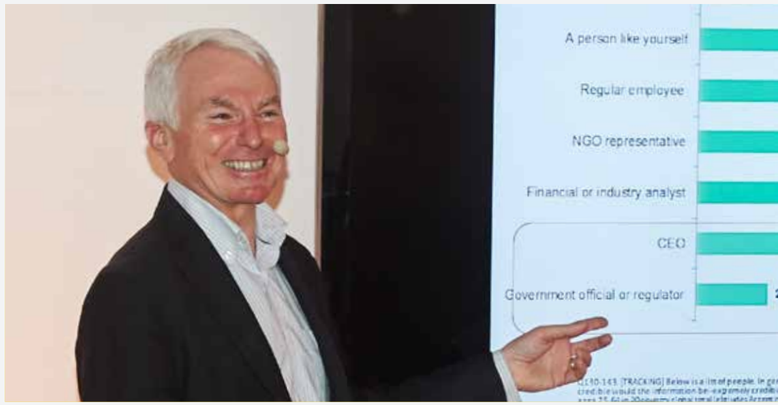
المحاضرة التفاعلية الثانية

دراسة حالة لشركة «بريتيش بتروليوم» (BP) وكارثة التسرب النفطي في خليج المكسيك

ركزت الورشة على دور الاتصال أثناء الأزمات في حماية السمعة والخسائر المادية، وأهمية التحضير وضمان استراتيجية علاقات عامة فعالة للتعامل مع الأزمات واختيار المتحدث المناسب للتواصل بدرجة ملائمة من المصداقية مع الجماهير، وهو ما سيساعد المشاركين على تحديد أفضل ممارسات الاتصال أثناء الأزمات من خلال تحليل الأخطاء، وفهم كيفية تحسين الاستجابة للظروف الطارئة.

محاور المحاضرة

- دور الاتصال أثناء الأزمات في حماية السمعة والخسائر المادية
- أهمية التحضير وضمان استراتيجية علاقات عامة فعالة للتعامل مع الأزمات بكفاءة
- أهمية اختيار المتحدث المناسب باسم الشركة للتواصل بدرجة ملائمة من المصداقية مع الجماهير الرئيسية المستهدفة أثناء سيناريوهات الأزمات
- الحاجة إلى التنسيق والتفاعل مع جميع الأطراف المعنية وفريق العمل القانوني قبل مواجهة وسائل الإعلام
- كيف يمكن الاستعداد لمواجهة أحداث مماثلة؟



المدرب
مارك ويبستر
استشاري في مجال الاتصال

"يتعين على كل مؤسسة ألا تكتفي بوضع خطط مدروسة، وإنما عليها التوصل إلى اتفاق حول الإجراءات التي يجب اتخاذها في حال وقوع أزمة، ومن المهم أيضاً أن يكون لديها رسائل جائزة لمشاركتها مع الجمهور. فعلى الرغم من أن بي بي كان لديها خطة اتصال مدروسة ومعدة سابقاً، فإن الشركة لم تكن موفقة في تواصلها مع الجمهور بسبب عدم التزامها بالخطة المعدة."

اختتم الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي، رئيس مركز الشارقة الإعلامي أعمال الدورة الرابعة من المنتدى الدولي للاتصال الحكومي خلال حفل عشاء أقيم بمسرح المجاز وتخلله عرض لفيلم عن فعاليات المنتدى ومسرحية شعرية وغنائية بعنوان "الظلال".

وكرم رئيس مركز الشارقة الإعلامي خلال الحفل مشاركي ومتحدثي ومدراء جلسات المنتدى بدروع تذكارية تثمينا لمشاركتهم ومساهمتهم في إنجاح فعاليات هذه الدورة. كما قام أيضاً بشكر وتكريم رعاة المنتدى المتمثلين بطيران الإمارات (الطيران الرسمي للمنتدى)، وبي أم دبليو (الناقل الرسمي)، وكل من شركة جيتي إميجيز، وهيئة المنطقة الإعلامية في أبوظبي twofour54، وشركة مايكروسوفت (شركاء المحتوى)، وقناة سكاي نيوز عربية (الشريك الاستراتيجي)، وصحيفة نيويورك تايمز (الشريك الإعلامي الدولي)، وطومسون رويترز (شريك التدريب)، وكل من المجلس الوطني للإعلام، وصحيفة الخليج، وصحيفة البيان، وراديو دبي (الشركاء الإعلاميين)، والمجلس الأعلى للأمن الوطني، والقافلة الوردية، وتيم هورتنز، ومركز إكسبو الشارقة (شركاء الحدث).

مقدم الحفل

زينة اليازجي

إعلامية، قناة سكاي نيوز عربية

الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي

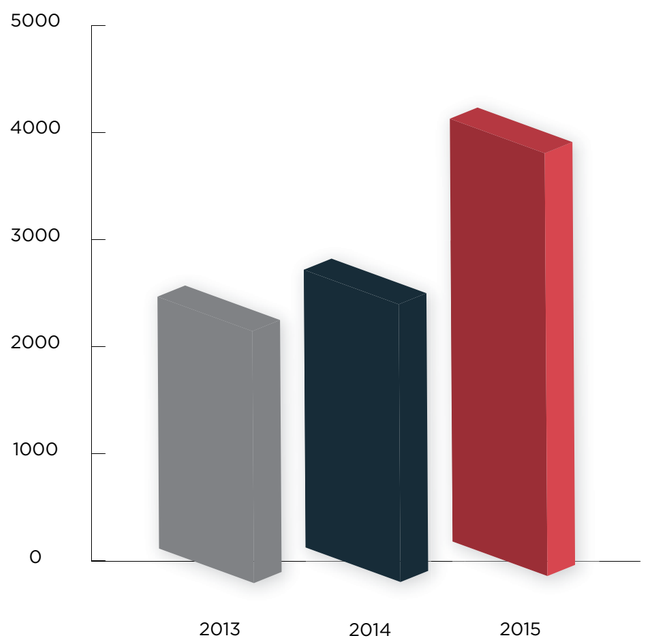
رئيس مركز الشارقة الإعلامي

"أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم إمارة الشارقة والذي كانت لرؤى سموه النيرة كلّ الفضل باجتماعنا اليوم ونجاح المنتدى في كافة دوراته السابقة. كما أشكركم من جديد على تشريفكم لنا في دولة الإمارات العربية المتحدة وتواجدكم معنا، متمنياً لكم جميعاً دوام التوفيق والنجاح.

إننا في دولة الإمارات العربية المتحدة نعي تماماً كافة الضرورات والعناصر التي من شأنها الدفع قدماً بالاتصال الحكومي، وقد حرصنا على وجودكم بيننا نتيجة للقيمة المضافة التي يمثلها كل منكم في هذا الإطار وللاستفادة المتحققة نتيجة لخبراتكم المتراكمة في مجال حيوي يكرس لعلاقات وطيدة بين الحكومات والشعوب ويرتقي بمختلف دول العالم إلى مستقبل أفضل."

مقارنة الحضور للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2013 - 2015

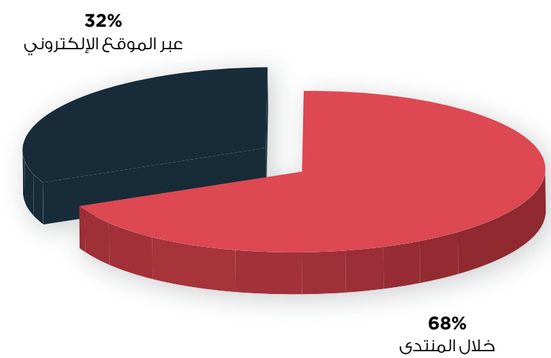
المنتدى	العدد
2015	4196
2014	2756
2013	2500



الإحصائيات
22-23 فـبراير 2015

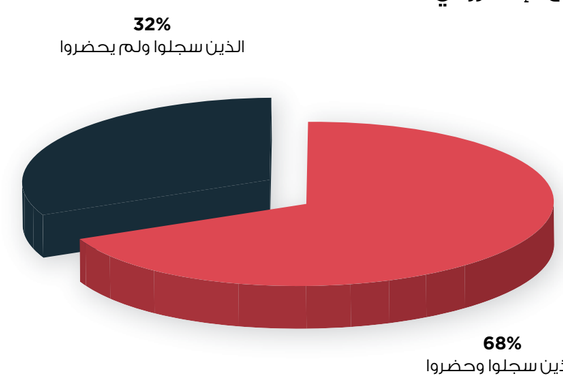
نسبة التسجيل لحضور المنتدى

الفئة	العدد
خلال المنتدى	2835
عبر الموقع الإلكتروني	1361
المجموع	4196



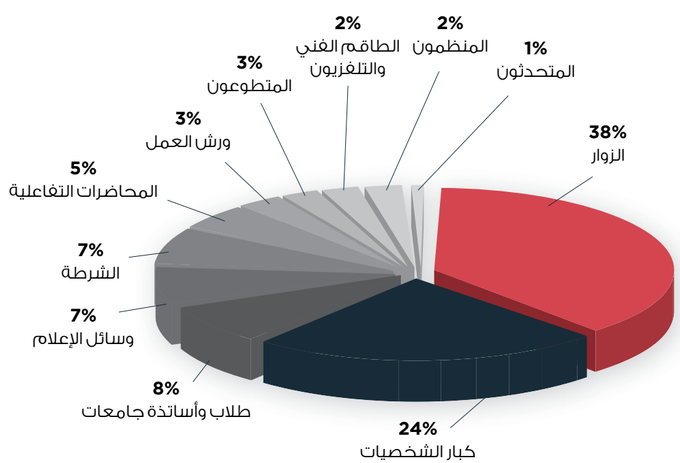
تقرير حضور المسجلين عبر الموقع الإلكتروني

الفئة	العدد
الذين سجلوا وحضروا	1361
الذين سجلوا ولم يحضروا	628



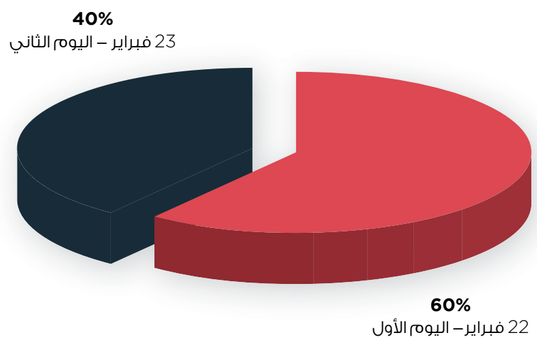
فئات الحضور

الفئة	العدد
الزوار	1586
كبار الشخصيات	993
طلاب واساتذة جامعات	330
وسائل الإعلام	306
الشرطة	300
المحاضرات التفاعلية	205
ورش العمل	128
المتطوعون	110
المنظمون	105
الطاقم الفني والتلفزيون	103
المتحدثون	30
المجموع	4196



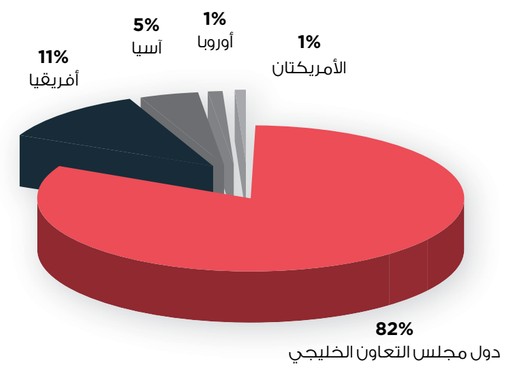
إحصائيات الحضور خلال المنتدى

أيام المنتدى	العدد
22 فبراير – اليوم الأول	2536
23 فبراير – اليوم الثاني	1660
المجموع	4196



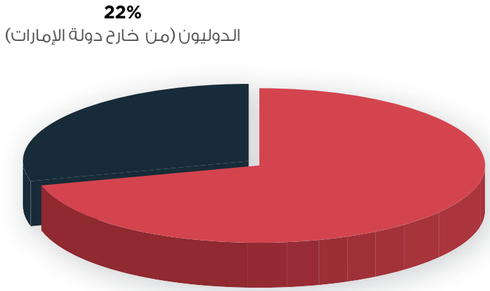
التحليل حسب المناطق

الفئة	العدد
دول مجلس التعاون الخليجي	3446
آسيا	483
أفريقيا	193
أوروبا	42
الأمريكتان	32
مجموع	4196

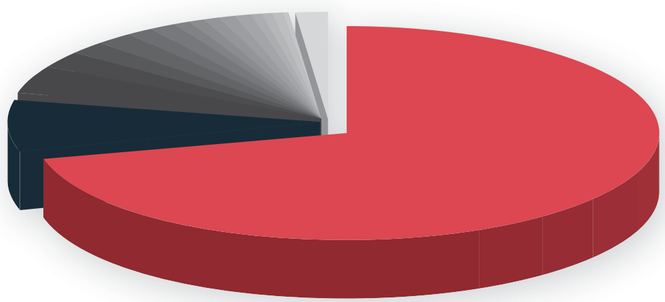


الحضور والمشاركون

الفئة	العدد
المحليون (من داخل دولة الإمارات)	2975
الدوليون (من خارج دولة الإمارات)	1221
المجموع	4196



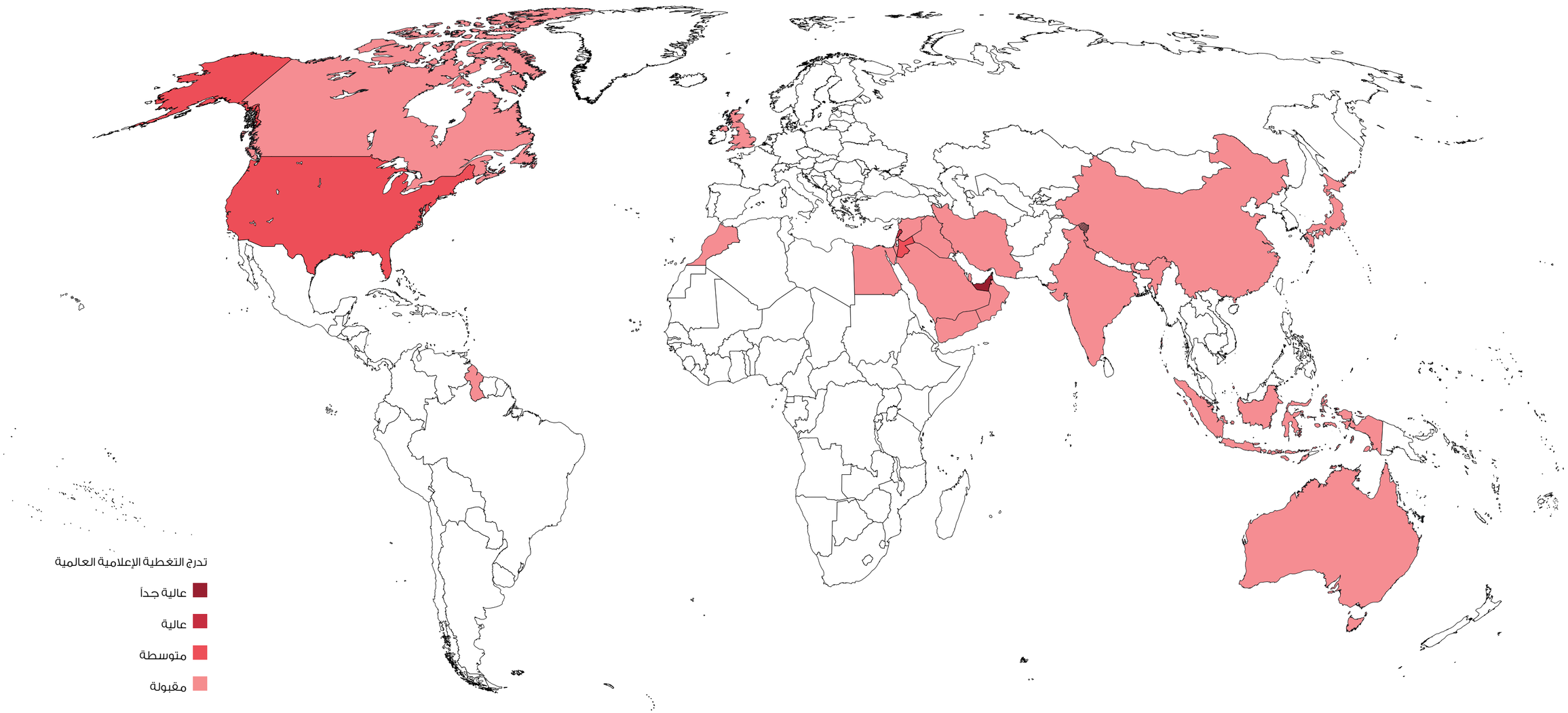
تقرير الحضور حسب الدولة



دولة الإمارات العربية المتحدة	2975	المملكة المتحدة	36
المملكة العربية السعودية	316	دولة قطر	36
الجمهورية اللبنانية	181	الولايات المتحدة الأمريكية	26
المملكة الأردنية الهاشمية	99	الجمهورية العربية السورية	26
جمهورية مصر العربية	85	سلطنة عمان	24
فلسطين	78	جمهورية الصومال	23
جمهورية الهند	62	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية	22
دولة الكويت	54	جمهورية العراق	18
مملكة البحرين	41	ماليزيا	13
المملكة المغربية	38	متفرقات	43

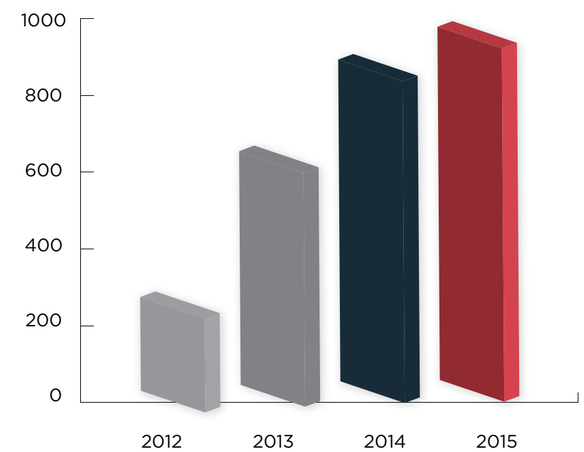
التغطية الإعلامية

نطاق التغطية الإعلامية



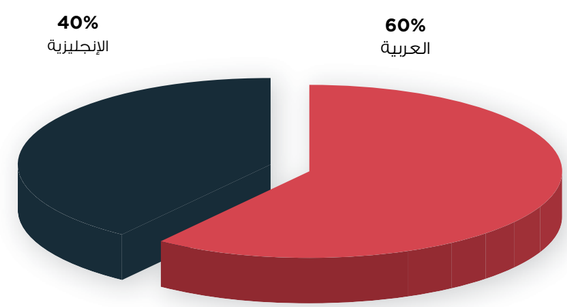
مقارنة التغطية الإعلامية للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2012 - 2015

المنتدى	عدد القصاصات
2015	966
2014	907
2013	659
2012	264



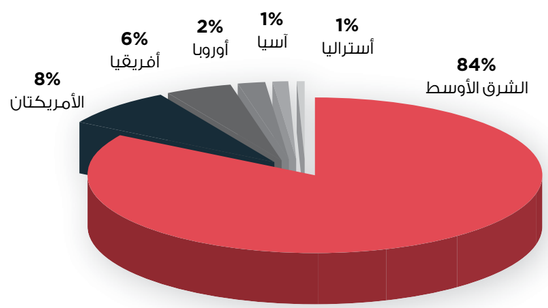
توزيع القصاصات حسب اللغة

اللغة	عدد القصاصات
العربية	580
الإنجليزية	386
المجموع	966

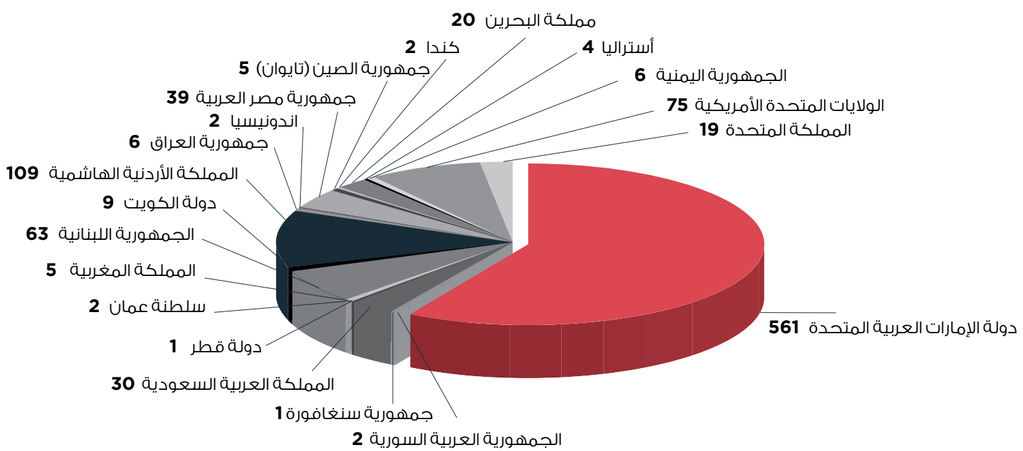


توزيع القصاصات حسب المحيط الجغرافي

المنطقة الجغرافية	عدد القصاصات
الشرق الأوسط	810
الأمريكتان	78
أفريقيا	44
أوروبا	19
آسيا	11
أستراليا	4
المجموع	966



التغطية الإعلامية للمنتدى من يناير لغاية مارس 2015



أكثر عشرة مصادر تغطيةً لأخبار المنتدى

المصدر	العدد
اتحاد وكالات الأنباء العربية – فانا	60
زاويـة	52
البيـان	43
دار الخليج	37
جلف نيوز	26
صوت الإمـــارات	21
جلف توداي	16
Yahoo أخبار مكتوب	15
الفجر	15
Dubai City Info	12

الكلمات الأكثر تداولاً

communication forum country disease forum
Al Qasimi government communication IGCF government
International Government Communication Forum Liberia people
President Barack Obama President Ellen Johnson Sirleaf Sharjah
Sharjah Media Centre Sirleaf social media support
UAE Supreme Council Member United States

تحت شعار «خطوات محددة.. نتائج أفضل»

سلطان يفتتح المنتدى الدولي للاتصال الحكومي اليوم ويلقي الكلمة الافتتاحية

سلطان يدشن «الشارقة 24» غداً

مناقشة الإجراءات المطلوبة لضمان العلاقة بين الحكومة والجمهور

سلطان بن أحمد: المنتدى منصة شفافة لطرح القضايا المهمة

أسامة سمرة: استشراف مستقبل الاتصال الحكومي محلياً ودولياً

ورشة عمل تلقي الضوء على الأجندة الحكومية للتواصل

تناول تحديات التواصل بين الحكومات والجمهور في العالم العربي

«امرأة أفريقيا الحديدية» والرئيس اللبناني السابق ضيفا شرف

استضافة فيصل الغايز وجوليا جيلارد وكوسيه مانويل باروسو

ورش ومحاضرات تفاعلية

مسابقات لأجمل صورة وأفضل رأي

منصة التواصل الاجتماعي

برنامج فعاليات المنتدى

تحت شعار «خطوات محددة.. نتائج أفضل»

القاسمي يدعو لترسيخ قيم المواطنة ومساندة المبادرات الوطنية

Communication is dialogue, not monologue: IGCF Panel

The forum concluded its two-day run with a need cultivate a fresh approach to communication in order to truly engage with society

BY A STAFF REPORTER

The Fourth International Government Communication Forum (IGCF 2015) concluded its run on Monday

تحت شعار «خطوات محددة.. نتائج أفضل»

منتدى الشارقة يناقش علاقة الحكومة مع الشعب في ظل التطور السريع لتكنولوجيا الاتصال

القاسمي يدعو لترسيخ قيم المواطنة ومساندة المبادرات الوطنية

Communication is dialogue, not monologue: IGCF Panel

The forum concluded its two-day run with a need cultivate a fresh approach to communication in order to truly engage with society

BY A STAFF REPORTER

• أكبر التحديات التي واجهتها هي طريقة التخلص من جثث المتوفين المصابين بالفيروس

رئيسة ليبيريا: نجحنا أخيراً في وقف خطر «إيبولا» قبل أن يقضي على شعب بلادي

رؤية حكومة الشارقة: الإنسان هو جوهر كل النشاطات والفعاليات والقرارات

Ebola challenge helped make Liberia stronger, Sirleaf says

PRESIDENT CLAIMS MISUSE OF SOCIAL MEDIA INITIALLY HAMPERED GOVERNMENT'S EFFORTS

DUBAI
By Mary Achkhanian
Staff Reporter

The Ebola epidemic has made Liberia a stronger nation after much confusion, denial and fear, Ellen Johnson Sirleaf, President of Liberia, said.

On the second day of the fourth edition of the International Government Communication Forum, Sirleaf spoke about the Ebola epidemic in Liberia, how it was handled through times of confusion and how an agenda for transformation was required.

Her speech was followed by a sit-down interview where she spoke about the importance of assuring people that the situation could be controlled despite the difficulties and obstacles in the way.

Global stigmatisation

The social effort, empowerment and ownership by Liberian communities was the key to combating Ebola, she said. A UN report confirmed that Liberia had no new cases of Ebola after 21 days last month. Full eradication of Ebola will not be achieved until medication that is preventative and curative is developed, she added.

"Ebola is neither a Liberian nor a West African issue but a global one for which we are all responsible. The epidemic affected countries and showed the weaknesses of the health-care systems in these countries."

Public fear, she said, turned to distrust of the government because it was seen as unresponsive.

"Liberia faced global stigmatisation when coping with the epidemic. Maintaining control of the Ebola epidemic through use of security forces was an incorrect response."

Sirleaf said she herself was in total confusion when Ebola began to threaten the lives of 4 million Libertians, nearly 25,000 people per month.

"I didn't know what to do. I was confounded by the gravity of the problem because it was unknown, but I assured people that we can solve this together through determination. We had to reach out to the health-care system to see what measures we could take. There were people dying on the streets, but in the end the fear we had gave us the courage to move forward."

Media sensationalism created more fear and distracted from the efforts of Libertin government communication, said Sikhot, and traditional burial practices were a major constraint in the fight against Ebola.

'Getting narrative right'

"Christians and Muslims in Liberia have their own customs of taking care of their dead and these practices were major constraints in fighting the epidemic. We had to impose different practices so that the disease wasn't spread," she said.

Sirleaf added that getting the narrative right to the people, easing fears and assuring them that there was a solution were important.

"Social media at this point was causing more fear because photos of people dead on the streets were sent out and made our message even more difficult."

An agenda for transformation includes economic recovery, improvement of healthcare facilities and education reform, she said.

Making a point

Ellen Johnson Sirleaf speaks about the challenges of fighting the Ebola epidemic at the International Government Communication Forum in Sharjah on Sunday.

أنقذت الكلمة الرئيسية في منتدى «الاتصال بحضور عبد الله بن سالم القاسمي»

سيرليف: «إيبولا» هدّد أمن ليبيريا وعصف بحياة الناس

نجحنا في الحشد ضد المرض والعمل بلا مركزية تتحمل فيها المجتمعات المحلية المسؤولية

نوميات

الحضور

إطلاق الموقع الإلكتروني «الشارقة 24»

أول رئيسة وزراء أسترالية في حوار ضمن جلسات المنتدى:

وسائل التواصل الاجتماعي توثق علاقة الجمهور والحكومات

لبنى القاسمي: الإمارات تدعم خطى الارتقاء بالتعليم في الدول النامية

أشاد بالموقف الإماراتي والسعودي الداعم لاستقرار مصر

الإبراهيمي: غزو أميركا العراق ساهم في بروز داعش

الخلافات الدولية تعطل الجهود المبذولة لجمع أطراف النزاع السوري

لبنان يستضيف مليوني لاجئ وهو عدد يقدر بنصف الشعب

التدخل العسكري سبب انتشار الأسلحة في ليبيا

تصوير: بينس بينس

الأخضر الإبراهيمي خلال حوار في منتدى التواصل الحكومي مع رامدة درغام

الأخضر الإبراهيمي: أنا مذهب بتجربة الشارقة في تقريب التواصل الحكومي

الشارقة - ليلى بن هدنا

أهم التجارب السياسية التي رأى ضرورة اطلاع العالم عليها.

وقال في هذا الصدد: لقد معجب بشكل كبير بلبنان وأعلنه وما قام به الرئيس اللبناني السابق العماد ميشال سليمان خلال فترة توليه مقاليد السلطة مع كل التعقيد في المشهد اللبناني. «وأنوه بتعهد هذا البلد عبء استضافة ما يزيد عن مليوني لاجئ سوري وهو عدد كبير يقدر بنصف عدد أفراد الشعب اللبناني ولا أعتقد بأنه يوجد بلد في العالم يستطيع تحمل مثل هذا العبء، ورغم الانقسام الذي يعيشه لبنان فإنه لايزال واقفا على قدميه ويبقى في محاولة لإيجاد الحلول التي تكفل استقراره وهو أمر يشاد به.

الإمارات والسعودية

وتطرق الجيوسي الأمني السابق إلى الوضع المصري وأشاد بالموقف الإماراتي والسعودي الداعم لاستقرار مصر ويمكنها من العودة لدورها الرائد على مستوى المنطقة وقال مصر تستحق المساعدة وتكاتف الجميع لدعمها وكل الشكر لدولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية على الموقف المشرف من دعم الجهود المصرية للعودة إلى الساحة العربية ودورها الإقليمي الحيوي وهنا يجب التنويه إلى بأن المساعدات العربية لمصر لا يمكن أن تكون بديلا لإمكانياتها الذاتية والتي يجب أن تعمل القيادة المصرية على تنميتها بأسرع وقت ممكن في سبيل استعادة دورها ومكانتها.

أما الوضع اليمني فقد أكد أن الحل العسكري في اليمن هو سبب انتشار الأسلحة في هذا البلد، حيث وجه أولوا لدول الجوار في عدم التحرك سلبيا لإنهاء نظام القذافي سلبيا دون اللجوء إلى التدخل العسكري.

أما عن التحديات التي تواجه عملية الانفصال بين الحكومات والجمهور على الصعيدين العالمي والعربي في ظل الأحداث الحالية والتغيرات الجيوسياسية التي يشهدها العالم اليوم فأشار السفير الإبراهيمي إلى أن التحدي الأكبر يتجسد في تنمية القدرات والوسائل التي تتيح للحكومات والمؤسسات الإعلامية التعامل مع المستجدات والتدلالة على ذلك تحدث الإبراهيمي عن تناسي المواقف المؤيدة لحقوق الشعب الفلسطيني في النزاع الأوروبي.

يشهده العراق اليوم. وقال أن كلامه ليس دفاعا عن نظام صدام حسين وأنما أكشف أن أميركا هي المسبب الرئيسي في الحفاظ على حد قوله. وتأسف الإبراهيمي أن نية أميركا في غزو العراق كانت بعد 6 أيام من تفجيرات 11 سبتمبر حيث عاد البنتاغون اجتماعا خصص لبحث كيفية التخلص من نظام صدام حسين بحجة حصوله على أسلحة الدمار الشامل. فيما كانت أفغانستان في المرتبة الثانية.

وفي حديثه عن مهمته للبحوث لأمم المتحدة في سوريا تطرق الإبراهيمي إلى الحرائق التي تضرم في أنها من الجانب الأميركي والروسي حيث أن فرزها العراق كان أحد أسباب بروز الطائفية التي ولدت تنظيم داعش حيث تم رسمت حدال سوت اتفاقية سايكس بيكو التي كانت سببا وراء ما نعانيه من الحروب الأهلية التي كانت واحدة من الخرائط الذهبية التي كانت سببا وراء هذا الانفجار.

وسؤاله عن نجاعة التدخل العسكري لحل الأزمات أجاب الإبراهيمي «إن التجربة في هذا السياق أثبتت عدم قدرة القوة العسكرية على حل المشكلات الداخلية وتمنى رأيا أن نتائج التدخل العسكري كانت عكسية ولم تسهم إلا في المزيد من الخراب وتسببت في زيادة المعاناة للشعوب، كما هو الحال في تجربة التدخل العسكري في العراق».

مسؤولية أميركية

وحمل الإبراهيمي بضرح العبارة الولايات المتحدة مسؤولية بروز تنظيم داعش وقيامه بتنظيم القاعدة من خلال سياستها الخاطئة حيث أشار الى أن فرزها العراق كان أحد أسباب بروز الطائفية التي ولدت تنظيم داعش حيث تم رسمت حدال سوت اتفاقية سايكس بيكو التي كانت سببا وراء ما نعانيه من الحروب الأهلية التي كانت واحدة من

المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015 في الشارقة

استشراف العلاقة المستقبلية بين الحكومات والجمهور

الشارقة - البيان

كشف مركز الشارقة الإعلامي، الجهة المنظمة للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي، عن استطلاب الأعضاء في دورته الرابعة لتحديد محور دراسات الجامعة والتجارب العالمية المحتملة في الاتصال الحكومي وعلى رأسها تجربة الاتحاد الأوروبي التي ستستعرض طبيعة العلاقة بين شعوب مختلفة بثقافات متنوعة وأقيات متعددة، مسلطة الضوء على النجاحات والإخفاقات والتحديات والمستقبل، خصوصا في مواجهة خطر الانهيار والأزمات المالية والاقتصادية وغيرها.. هذا إلى جانب استعراض تجربة منظمة حلف شمال الأطلسي (الناتو) فيما يرتبط بالاعتمادات الإلكترونية والتحديات التي تشكلها على العلاقة بين الحكومات والجمهور وتأثيرها على الخطط والرسائل الحكومية، إضافة إلى مناقشة تجربة ونظرة الحكومة الأردنية إلى واقع وتحديات ومستقبل التواصل الحكومي في المنطقة العربية.

تجارب

وستكون هذه التجارب محور النقاشات التي ستركز عليها الجلسة الأولى من المنتدى والتي تحمل عنوان: الاتصال الحكومي وملامح المستقبل، ويشهد، وقائعها صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، حيث يحاور الإعلامي جورجي بوين، محرر شؤون الشرق الأوسط في هيئة الإذاعة البريطانية (بي بي سي)، الموسيه مانويل باروسو، رئيس وزراء البرتغال الأسبق، والرئيس السابق للمفوضية الأوروبية، والجنرال جيم ريتشارد شيريف، نائب القائد الأعلى لقوات حلف الناتو الذي شهد أفضل عام للاتصال الحكومي في الناتو، الناتو لرئيس مجلس الأمن الأوروبي.

كما سيدور الحوار حول مسبل وآليات تطوير وسائل الاتصال والتواصل في ضوء المستجدات التي أدخلت أدوات جديدة تنظم العلاقة بين الحكومات والجمهور، وأشكال الإعلام والتواصل الرقمي، إضافة إلى مناقشة تجربة ونظرة الحكومة الأردنية إلى واقع وتحديات ومستقبل التواصل الحكومي في المنطقة العربية.

وتكون هذه التجارب محور النقاشات التي ستركز عليها الجلسة الأولى من المنتدى والتي تحمل عنوان: الاتصال الحكومي وملامح المستقبل، ويشهد وقائعها صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، حيث يحاور الإعلامي جورجي بوين، محرر شؤون الشرق الأوسط في هيئة الإذاعة البريطانية (بي بي سي)، الموسيه مانويل باروسو، رئيس وزراء البرتغال الأسبق، والرئيس السابق للمفوضية الأوروبية، والجنرال جيم ريتشارد شيريف، نائب القائد الأعلى لقوات حلف الناتو الذي شهد أفضل عام للاتصال الحكومي في الناتو، الناتو لرئيس مجلس الأمن الأوروبي.

ريتشارد شيريف
Richard Sherriff

موسيه مانويل باروسو
Jose Manuel Barroso

فيصل المنذر
Faisal Al Fayez

جوسيه مانويل

ريتشارد شيريف

الجلسة الثانية

تناول الجلسة الثانية طبيعة عمل إدارات الاتصال الحكومي والدور المنوط بها والنتائج المتوقعة منها في ظل تغير منظومة المستجدات العالمية والمحلية، وكيفية التعافي الفعّال والمؤثر مع هذه التغيرات.

وستعرض الجلسة التي تعقد يوم الأحد 22 فبراير الجاري في مركز إكسبو الشارقة، تجربة الإمارات وتجربة بريطانيا في مجال الاتصال الحكومي إلى جانب استعراض تجارب تفوقات في آلية عمل إدارات الاتصال الحكومي بين الدول بحسب تغير الأدوات والثقافات والتقاليد.

ويشارك في هذه الجلسة التي تحمل عنوان: «إدارات الاتصال الحكومي.. منصات تواصل وحوار» ثلاثة متحدثين يرد في قطعات مختصر من المجتمعين الحكومي والأكاديمي والإعلامي، وهم: أيكن أيكن، المدير التنفيذي للاتصال الحكومي في المملكة المتحدة والدكتورة يمنى كامل، مستشار الاتصال الحكومي في مكتب الاتصال الحكومي في الإمارات والموسيه كاريون سانشيز، أستاذ المعهد العالمي في إنشاء القيم على العمل الخطيط وبعد الرؤية في إنجاح عملية التواصل.

اتفاق الطائف

وفي الوضع اللبناني تطرق الدبلوماسي الجزائري إلى اتفاق الطائف الذي أنهى 15 عاما من الحرب الأهلية التي كانت واحدة من

سلطان يفتتح المنتدى الدولي للاتصال الحكومي

افتتح أعمال ملتقى الاتصال الحكومي 2015 تحت شعار «خطوات محددة.. نتائج أفضل»

سلطان القاسمي: التواصل الحكومي يعزز الديموقراطية

خلال الجلسة الافتتاحية للمنتدى

سلطان: التواصل الحكومي يبدأ من السلطة إلى الناس

التواصل منزلقاته كثيرة بسبب كلمة «الانتخابي والسياسي»

الخط المباشر يعلى بدفع الحوار مع المواطنين والمجتمع المدني

العمل على تنظيم حملات الوقاية في الأمن والصحة

مساهمة الإمارات توضيحية من خلال تعريف بالجهات والشخصيات المختلفة

تفعيل التيام بالتواصل التفاعلي من خلال مواكبة مدير عمل الإمارات

Channelise social media to prevent youth radicalisation

Dharusha Gokulan

"It is crucial to use social media. But there should also be direct communication between those in power and citizens"

Faisal Al Fayez

Jeremy Bowen, Faisal Al Fayez, Jose Manuel Barroso and General Sir Richard Shirreff during a panel discussion during the International Government Communication Forum at Expo Centre, Sharjah. – *KT photos by M. Sajjad*

Leaders should trust their people: Gillard

BY SHEKA HOJIB

Julia Gillard during the interview moderated by Stephen Sackur.

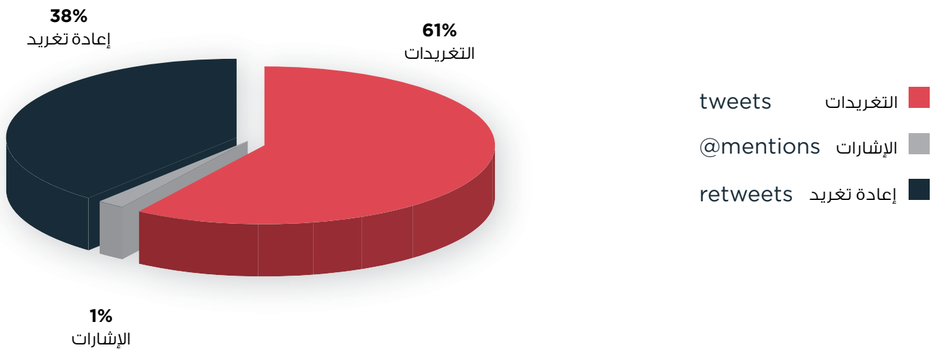
صفحة مركز الشارقة الإعلامي على "تويتر" @SharjahMedia

عدد التغريدات	الجمهور المتلقي للتغريدات	عدد المغردين	ظهور التغريدات لمستخدمي تويتر
29,774	12,772,303	5,848	139,826,180

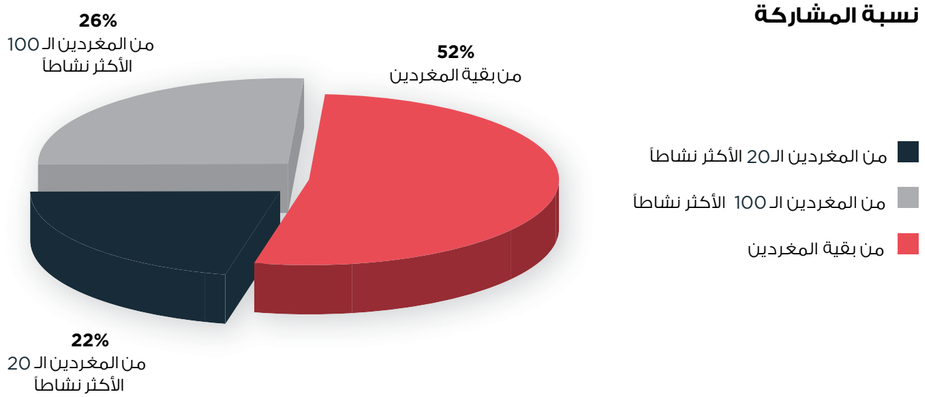
المغردون الأكثر وصولاً للجمهور

@alarabiya_eng **6,026,297**	@neshantv **2,117,959**	@skynewsarabia **1,280,840**
@rimamaktabi **3,415,200**	@munaabusulayman **5,625,560**	@SharjahMedia **18,211,692**

نسبة التفاعل



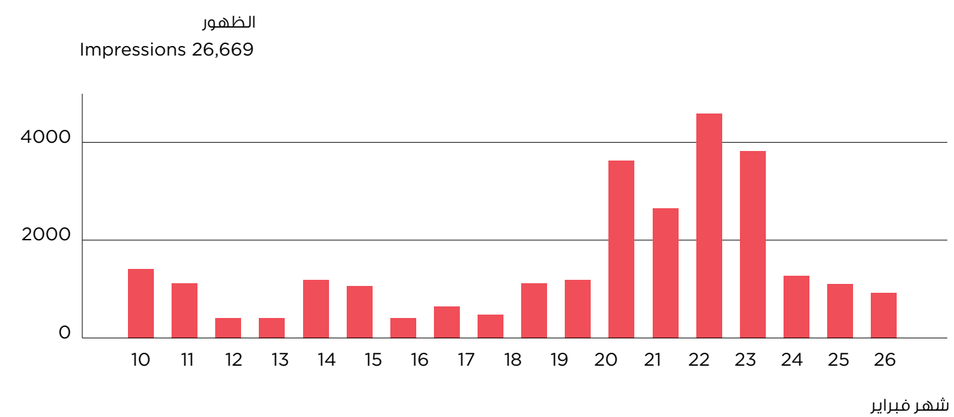
نسبة المشاركة



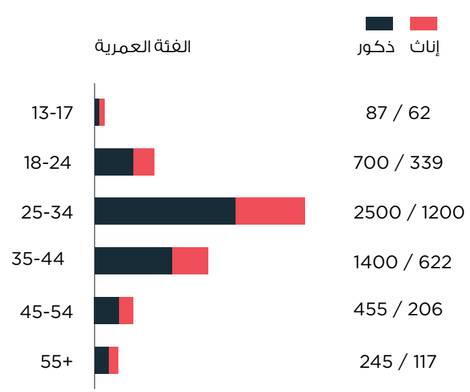
صفحة مركز الشارقة الإعلامي على "فيسبوك" SharjahMedia

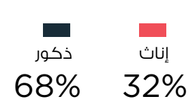
عدد التفاعلات	عدد المتفاعلين	الجمهور المتلقي للرسائل	عدد المتابعين الجدد
609	8,140	26,669	82

الجمهور المتلقي للرسائل بين 10 فبراير لغاية 26 فبراير 2015 عبر 8,140 مستخدم



الظهور



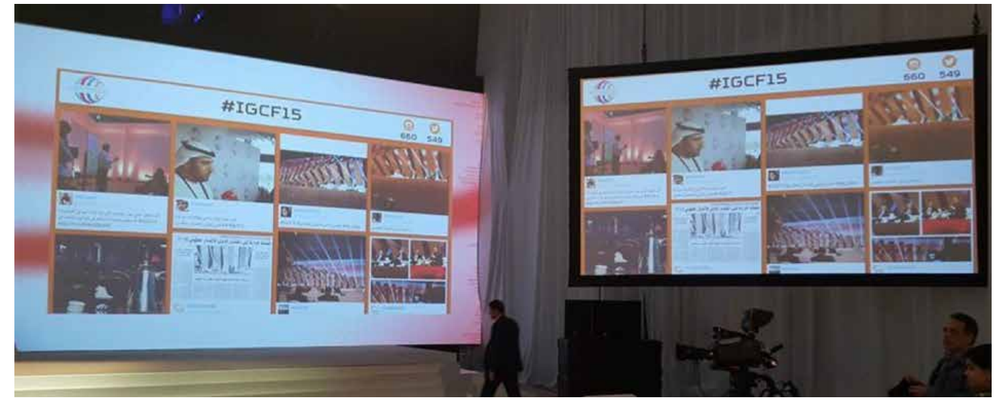


أكثر 5 دول متفاعلة

دولة الإمارات العربية المتحدة	4600
جمهورية السودان	379
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية	361
المملكة العربية السعودية	360
جمهورية الهند	188

أكثر 5 مدن متفاعلة

دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة	2800
الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة	908
أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة	572
الخرطوم، جمهورية السودان	323
الرياض، المملكة العربية السعودية	188



"قل كلمتك"

عمل المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2015 على تخصيص منصة فريدة من نوعها أتاحت للجمهور فرصة التعبير عن آراءهم بالاتصال الحكومي بمطلق الحرية وذلك باستخدام أجهزة التصوير الفوتوغرافي 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 558 زائراً.

إحصائيات منصة "قل كلمتك"

الصور الملتقطة	عدد الصور المرسلة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمشاركين	عدد الصور المطبوعة في زاوية "انستغرام"	عدد الصور المطبوعة في زاوية "تويتر"
558	558	201	185
عدد مشاركات الصور عبر "فيسبوك"	عدد مشاركات الصور عبر "تويتر"	عدد مشاركات الصور عبر "بنترست"	عدد مشاركات الصور عبر "جوجل بلاس"
58%	18%	13%	11%

النشاط عبر مواقع التواصل الاجتماعي من المشاركين

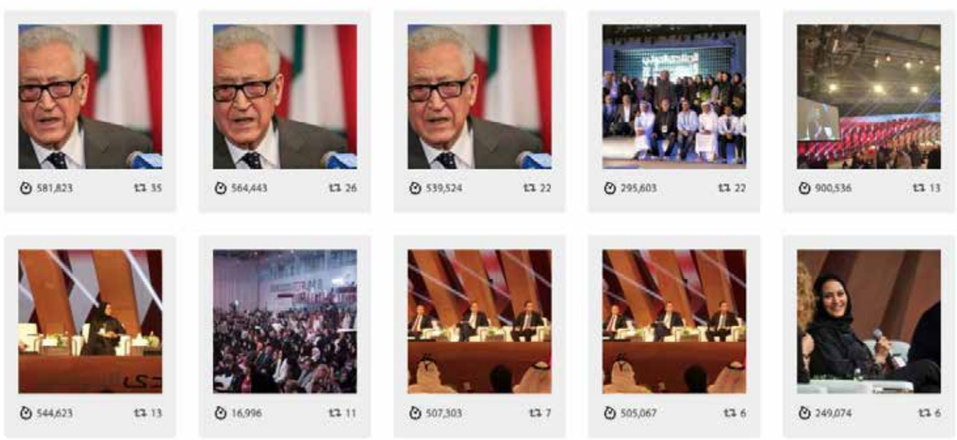
***30,240**

مشاهدات نشطة وغير نشطة

***7,560**

120 مشاهدة نشطة للأصدقاء المشاركين

المشاركات عبر "تويتر"



روح الفريق

نطلاقاً من أهداف مركز الشارقة الإعلامي التي تصب في إطار دعم الاتصال الحكومي والخطاب الإعلامي، فقد حرصنا أن يقدم المنتدى الدولي للاتصال الحكومي في دورته الرابعة ركيزة أساسية تقوم عليها دوائر الاتصال الحكومي في مؤسسات وهيئات الدولة المختلفة، وليكون وسيلة لوضع آليات تطوير عملية الاتصال في المنطقة.

عمل فريق مركز الشارقة الإعلامي بشكل متكامل وفعّال على وضع الخطط الاستراتيجية والأهداف التي من شأنها الوصول إلى هدف المنتدى الدولي للاتصال الحكومي، والخروج بمنظومة جديدة في فكر الاتصال الحكومي تستفيد منها المؤسسات الحكومية في إمارة الشارقة ودولة الإمارات العربية المتحدة والمنطقة العربية.

مركز الشارقة الإعلامي