

INTERNATIONAL المنتدى  
GOVERNMENT الدولي  
COMMUNICATION للاتصال  
FORUM الحكومي

تقرير التوصيات  
2019

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



سمو  
الشيخ سلطان بن محمد بن سلطان القاسمي  
والي العهد نائب حاكم الشارقة



# الفهرس

05	تغير سلوك... تطوير إنسان
06	توصيات الدورة الثامنة من المنتدى الدولي للاتصال الحكومي
07	توصيات ملتقى شباب الشارقة
08	الكلمات الافتتاحية
10	الإحصاءات
11	ضيوف الدورة الثامنة والتغطية الإعلامية
12	الرعاة والشركاء والداعمين
14	روح الفريق

## تغيير سلوك... تطوير إنسان



الاتصال والإعلام والمتخصصين في المجال من أكثر من 15 دولة، قدموا 37 جلسة حوارية وملهمة، وسلسلة من ورش العمل، والملتقيات التفاعلية منها 3 ورش عمل احترافية.

وعملت المحاور التي تناولتها الجلسات الحوارية، وورش العمل، والملتقيات التفاعلية، على ترجمة شعار الدورة، من خلال سعيها إلى إحداث التغيير الفعلي في السلوك الإنساني، وتحديد مساراته الإيجابية التي تسهم في تطوير الذات وتطوير المجتمع.

عزز المنتدى الدولي للاتصال الحكومي في دورته الثامنة أهمية وضع الإنسان على قائمة أولويات البناء والتطوير وتنمية المجتمع، مستنداً في ذلك إلى رؤى وتوجيهات صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة.

ويعكس شعار المنتدى "تغيير سلوك، تطوير إنسان"، أهمية المحاور التي تناولتها الدورة الثامنة من المنتدى الدولي للاتصال الحكومي، الذي انطلق تحت رعاية صاحب السمو حاكم الشارقة، بمشاركة نحو 70 متحدثاً من أصحاب الخبرات في مجال

# توصيات الدورة الثامنة من المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2019

- لتسهيل التواصل مع ذوي الهمم وسهولة إنجاز المعاملات توفير متطلبات بطريقة مبتكرة.
- تطوير برامج لتعزيز الهوية الوطنية والثقة بالذات لدى الأطفال والناشئة.
- إشراك الطلبة وأولياء الأمور والمدرسين في وضع المناهج الأكاديمية التي لها علاقة بالتربية والعلوم السلوكية والاجتماعية.
- إشراك الأسرة في وضع خطط واستراتيجيات التنمية الشاملة.
- دمج خبراء وعلماء النفس في إدارات الاتصال الحكومي لدراسة المجتمع ووضع برامج تغيير السلوك، بالإضافة إلى تدريب فرق الاتصال الحكومي على تصميم وتنفيذ حملات اتصال متخصصة بعلم السلوك الفردي والجماعي.
- توفير البرامج الإحصائية الحديثة لتحليل مضامين منصات التواصل الاجتماعي وتدريب فرق عمل لاستخلاص النتائج التي تساعد في صناعة حملات تغيير السلوك.
- العمل على تغيير النظرة التقليدية للتعليم والتوظيف وحث الجهات المعنية على إعادة النظر في المساقات التي تتلاءم مع مهارات المستقبل.
- تعزيز جسور التعاون مع فرق ووحدات الاتصال الحكومي العالمية لتبادل الخبرات فيما يتعلق بحملات تغيير السلوك، بالإضافة إلى الترويج لمنجزات الدولة والمجتمع في المحافل الدولية.
- وضع برامج تستهدف تنمية الوعي لدى الشباب بخطورة ترويج الأخبار الزائفة والشائعات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، التي تهدف للتأثير السلبي في تماسك المجتمعات وترباطها.
- تنظيم ورش عمل مستمرة للناشئة لتنمية الذات وتحفيز التفكير والتحليل النقدي البناء، وورش أخرى تستهدف أولياء الأمور لمساعدتهم على إدراك متطلبات التربية الحديثة وبناء السلوك الإيجابي.
- إنشاء وتطوير البرامج المتخصصة بتفعيل دور المتحدث الرسمي في مختلف الجهات الحكومية، مع التأكيد على ضرورة الاهتمام بموضوع المتحدث الرقمي "وهو الحساب الإلكتروني النشط للمؤسسة الحكومية".
- تعزيز ثقافة الموظف الشامل في الدوائر الخدمية، التي تهدف إلى تمكين موظفي خدمة العملاء من تقديم كافة الخدمات للمتعاملين، وذلك من خلال وضع برامج لتطوير مهارات وخبرات العاملين في المؤسسات الحكومية لإسعاد المتعاملين كونهم المحور الأساسي للتطوير.
- تطبيق وتعميم برامج قياس مؤشرات الأداء الخاصة بإنجاز المعاملات الحكومية، وإطلاق جائزة الشارقة للعميل المبدع، التي تمنح للعميل الذي يبادر في استقطاب الأفكار المبتكرة الهادفة إلى تقليل وقت انتظار العميل وزيادة إنتاجية الدوائر والمساهمة في إشراك المتعاملين في وضع اقتراحات للمؤسسات الخدمية.
- توفير منصات تعتمد على الذكاء الاصطناعي لترجم لغة الإشارة لذوي الإعاقة إلى كلمات أو مستندات مطبوعة



- تعزيز التعاون والشراكة بين مؤسسات المجتمع المحلي والمؤسسات الأكاديمية والرسمية والإعلامية لتصميم وتنفيذ حملات اتصال بهدف التطوير المتواصل لسلوك الأفراد وممارستهم بما يرسخ القيم العربية والأخلاق الإسلامية.
- ضرورة إشراك الشباب في تصميم وتنفيذ حملات تغيير السلوك لما لهذه الشراكة من دور كبير في تعريف الأجيال الناشئة بمسؤولياتهم تجاه مجتمعهم ووطنهم.
- تصميم حملات تفاعلية حوارية مع الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي تحاكي السلوكيات المراد تحقيقها لدى الأفراد، كتصميم ألعاب أو فيديوهات هادفة تصوب السلوك وترسخ الممارسات الإيجابية لدى الأفراد.
- سن الموائيق التي تتصدى للإعلانات التجارية السلبية في وسائل الإعلام، التي تقدم نماذج لسلوكيات غير مناسبة بهدف ترويج المنتجات.

## توصيات ملتقى شباب الشارقة



- إنشاء ممشى ذكي مزود بألواح شمسية، يقوم بتحويل الطاقة الحركية إلى طاقة كهربائية يتم استخدامها لأجهزة تقديم خدمات الإنترنت والشحن وإضاءة الشوارع.
- وضع استراتيجية النقل العام التي تنظم عملية النقل (البري والبحري والجوي) تعتمد على الذكاء الاصطناعي وخدمات الأتمتة.
- إنشاء مسارات ذكية لخدمات البنية التحتية تعتمد على التجهيز المسبق للإمدادات المستقبلية للمشاريع، والتي تهدف إلى توفير الوقت والمال والجهد في الأعمال الإنشائية لمشاريع البنية التحتية.
- إنشاء منصة إلكترونية موحدة تجمع الخدمات الحكومية المقدمة للأفراد والمؤسسات في الإمارة، تتوفر هذه المنصة على جميع وسائل الاتصال مثل الهواتف المتحركة، والحواسب، والأجهزة الذكية.
- تفعيل مبدأ الوظائف عن بعد دعماً لفئات المجتمع وخاصة غير القادرين على الحضور والتواجد كأصحاب الهمم.
- إنشاء وثيقة المهارات التي تهدف إلى تقليل الجهد، والكشف عن المهارات الخفية، وتوظيف المهارات واستغلالها.
- تفعيل رابطة الخريجين في المدارس بالإمارة وجامعاتها، تركز على تنظيم ورش وجلسات تفاعلية دورية، ورحلات ميدانية.
- نشر مفهوم نمط الحياة الصحي وثقافة تغيير أسلوب الحياة للأفضل على مستوى الفرد والأسرة.
- توسيع نطاق نشر الثقافة الصحية للمجتمع والمدينة مع تنظيم دراسات تقييمية دورية والتركيز على ثلاثة محاور رئيسية هي السلامة، التغذية، نمط الحياة الصحي.

# الكلمات الافتتاحية

## المتحدثون

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

ركزت كلمة صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي، عضو المجلس الأعلى، حاكم الشارقة خلال افتتاح الدورة الثامنة من المنتدى على أهمية رسالة المنتدى الدولي للاتصال الحكومي في مناقشة تطوير أداء المؤسسات الحكومية من خلال خدماتها والبنى التحتية التي توفرها والتشريعات الملائمة التي تقرها ومبادراتها الاستراتيجية، بما يساهم في تحقيق ريادة الخدمات الحكومية.

”إن فكرة تنمية القطاع الحكومي وتطبيق النظم التكنولوجية ليست بالفكرة الحديثة إلا أنها كانت محصورة في بعض الدول، وأصبحت في السنوات الأخيرة أحد الموضوعات المثيرة للنقاش من حيث كيفية تطبيقها، والاستفادة منها في منطقتنا“.



## المتحدثون

### الشيخ سلطان بن أحمد القاسمي رئيس مجلس الشارقة للإعلام

إن الاتصال الحكومي بات القلب النابض للعمل الحكومي، وذلك نظراً للتطور في طريقة التواصل البشري، كما أنه بات معياراً من معايير نجاح العمل الحكومي، مبيناً أن بعض المؤسسات الدولية بدأت تربط نجاح الحكومات بجودة وقوة تواصلها مع كافة أفراد جمهورها.

”أقف اليوم لأتحدث عن عامل مهم في نجاح جهود الاتصال الحكومي، يجب أن يحظى بتركيز أكثر، وهو الإنسان، فبدون إنسان متحفز للتطوير، وقادر على تغيير أنماط تفكيره لتواكب عصره، وجاهز لأن يكون قوة دافعة لمستقبل بلاده، لن تنفعنا كل التقنيات المتطورة في التواصل معه، ولن تنفعنا كل الخطط التنموية لتطوير حياته وتأمين مستقبله.“



# الكلمات الافتتاحية

## المتحدثون

### سعادة طارق سعيد علابي

مدير المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة

”اختار المنتدى الدولي للاتصال الحكومي، أن يكون التجمع الأكبر في المنطقة لمناقشة أفضل الممارسات العالمية في الاتصال الحكومي، ووضع جملة من الأهداف التي تكشف رؤيته واستراتيجيته، فكان على رأس أولوياته بناء منظومة فكرية جديدة في هذا المجال بما يعزز جهود المؤسسات الحكومية والعاملين في قطاع الاتصال الحكومي على المستويين المحلي والعالمية.

لذلك، حرص المنتدى على تقديم نموذج التجربة الإماراتية، وتجربة مؤسسات الشارقة في هذا المجال، بالإضافة إلى النماذج العالمية التي استقطبها للتعرف عليها والاستفادة منها بما يتوافق مع توجهاتنا.

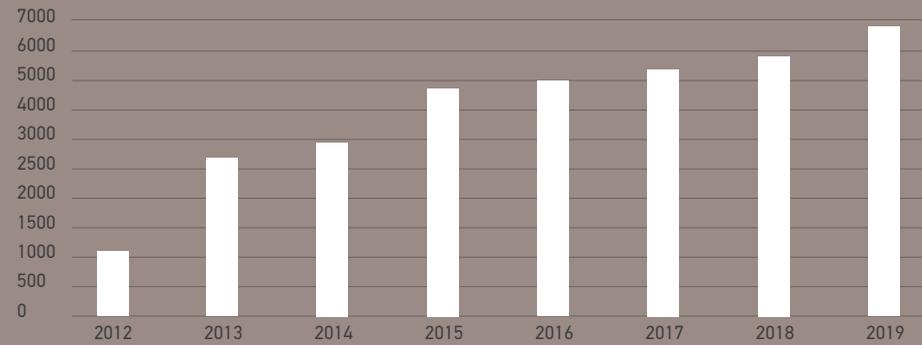
فما يطرحه المنتدى هو انعكاس لرؤية متكاملة تتبناها الدولة، والإمارة، عبر عنها افتتاح صاحب السمو الشيخ الدكتور سلطان بن محمد القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم الشارقة، لفعاليات المنتدى، وأكدها مؤسسات الدولة التي تشارك في المنتدى بجلسات وخطابات تفاعلية وفعاليات جانبية..“



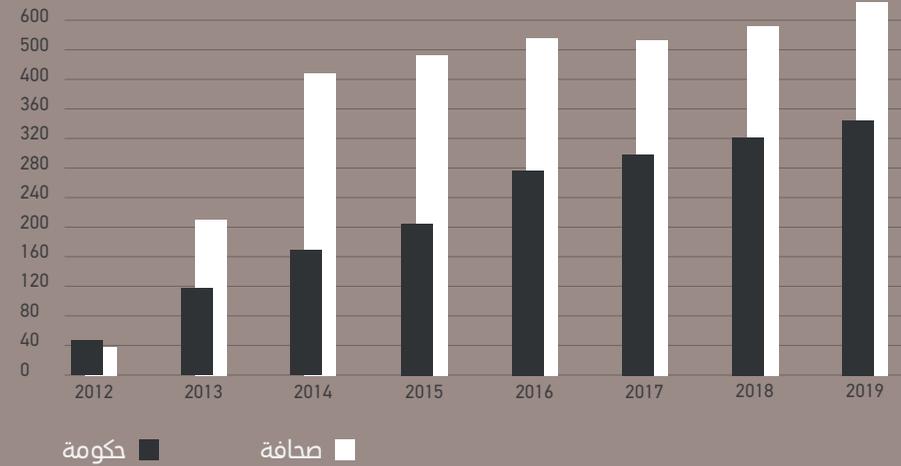
## الإحصاءات

المشاركون في المنتدى الدولي للاتصال الحكومي هم صفة من خبراء الاتصال من مختلف أنحاء العالم، وفي فعاليات عام 2019 شهد المنتدى إقبالاً من الولايات المتحدة الأمريكية، وأوروبا، والوطن العربي، والخليج العربي، والإمارات، من متحدثين ومشاركين وحضور، وصل عددهم إلى 5700 ضيف وعكس حضورهم الاهتمام المتزايد في تخصص الاتصال الحكومي.

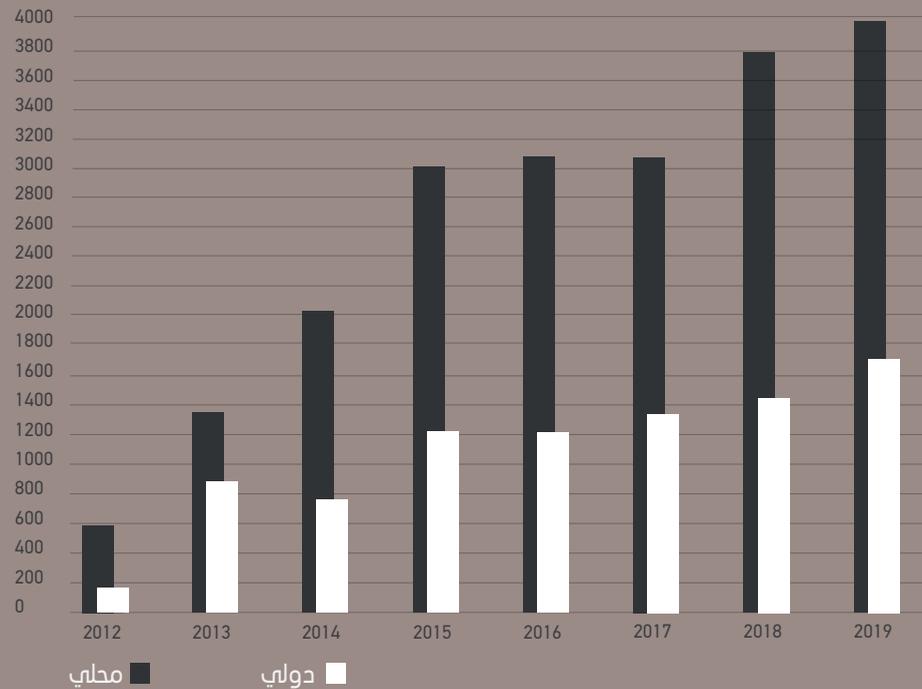
### عدد الجمهور



### التركيبة السكانية حسب المهنة



### التركيبة السكانية حسب الجنسية



### عدد المشاركين



### التسجيل والحضور

عدد الحضور **5700**

30% خلال المنتدى  
42% قبل المنتدى  
18% البطاقات العامة  
20% عبر الموقع الإلكتروني

## ضيوف الدورة الثامنة والتغطية الإعلامية

تعكس الخريطة مواقع التغطية الإعلامية العالمية، وتضم أسماء مجموعة من أهم الشخصيات التي حضرت المنتدى في دوراته السابقة.



ألمانيا  
أستراليا  
أمريكي لاتيني  
لوكسمبورج  
فرنسا  
لبنان  
الكويت  
الإمارات العربية المتحدة  
المملكة العربية السعودية  
المملكة المتحدة  
الولايات المتحدة الأمريكية  
الأردن  
الدنمارك  
مصر  
اليابان

# 14,884,385 درهم

القيمة الإعلامية

# 159,890,520

فرص الاطلاع

التغطيات الإعلامية **4,473**

القصاصات عبر المواقع الإلكترونية **3,945**

القصاصات المطبوعة **393**

عدد المقابلات **263**

التفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي **172,754**

قنوات التلفاز والراديو **135**

عدد جهات الإعلام **103**



حكومة الشارقة  
دائرة الحكومة الإلكترونية  
GOVERNMENT of SHARJAH  
DEPARTMENT of eGOVERNMENT



مؤسسة نماء للارتقاء بالمرأة  
NAMA WOMEN ADVANCEMENT ESTABLISHMENT



مجلس سلطة أعمال الشارقة  
مجلس تنمية المعرفة وبناء القدرات  
مجلس الحرف  
BADIRI  
IRTHI



غرفة تجارة وصناعة الشارقة  
Sharjah Chamber of Commerce & Industry

STRATEGIC PARTNER

حكومة الشارقة  
Government of Sharjah

هيئة الإنماء التجاري  
والسياحي بالشارقة  
Sharjah Commerce & Tourism  
Development Authority



الشارقة®  
Sharjah



مدينة الشارقة للإعلام  
Sharjah Media City



هيئة الشارقة  
للإذاعة والتلفزيون  
SHARJAH BROADCASTING AUTHORITY



لصناعة القادة والمبتكرين  
Creating Future Leaders and Innovators

مختبرات الشارقة

REGIONAL  
MEDIA PARTNER

الشريك الإعلامي  
الإقليمي

العربية  
Al Arabiya

INTERNATIONAL  
MEDIA PARTNER

الشريك الإعلامي  
الدولي

ENEX  
STRONG PARTNERS. STRONG NEWS.

sky NEWS  
AUSTRALIA

The New York Times

LOCAL MEDIA PARTNER

الشريك الإعلامي المحلي

The National

الإعلامية



WAM  
وكالة أنباء  
الإمارات

مؤسسة للإعلام  
دبي للإعلام  
DUBAI MEDIA INC

ABU DHABI  
MEDIA



AGMC



الناقل الرسمي  
OFFICIAL CARRIER

## الرعاة والشركاء والداعمين

قام المنتدى بالشراكة مع عدد من أهم المؤسسات الوطنية والدولية، وهي: الشريك الاستراتيجي: غرفة تجارة وصناعة الشارقة، ومدينة الشارقة للإعلام (شمس)، وهيئة الشارقة للإذاعة والتلفزيون، وهيئة الإنماء التجاري والسياحي بالشارقة، ومؤسسة ربع قرن لصناعة القادة والمبتكرين، ودائرة الحكومة الإلكترونية بالشارقة، ومؤسسة نماء للارتقاء بالمرأة، والشريك الدولي: اينيكس، وسكاي نيوز أستراليا، ونيويورك تايمز "The New York Times" والشريك المحلي: وكالة أنباء الإمارات، ومؤسسة دبي للإعلام، ومؤسسة أبوظبي للإعلام، ودار الخليج للصحافة والنشر، و صحيفة " ذا ناشيونال " الإماراتية.



#الشارقة\_تسأل

المنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2019  
COMMUNICATION FORUM 2019  
مارس 20 - 21

70 متحدث - 26 جلسة - 11 ورشة عمل - 15 دولة - 24 شركة

تغيير سلوك... تطوير إنسان

800 80000

International Government Communication Centre 2019

مركز اكسسو الشارقة

International Government Communication Centre 2019

Home > Events > The International Government Communication Forum > Partners

**PARTNERS**

الشريك الاستراتيجي Strategic Partner

الشريك الإعلامي الدولي International Media Partner

الشريك الإعلامي المحلي Local Media Partner

التاقل الرسمي Official Carrier

DAY 01 MARCH 20

ENEX NEWS HUB EXPERIENCE

11:00 SPECIAL WORKSHOP FOR JOURNALISTS AND PHOTOJOURNALISTS FACILITATED BY ENEX

15:00 ENEX News Hub Experience

The ENEX News Hub Experience is interactive and supported by dedicated teams. Each topic/area features a 30-minute presentation by a speaker, followed by a 30-minute 'communications experience'. These three different sessions will rotate throughout the day, keeping the space dynamic and inspiring.

KEY TOPICS:

- #FAKE NEWS – KEEP CALM & VERIFY
- #MOJO – MOBILE JOURNALISM
- #AR AND VR – AR YOU READY?

STRATEGIC PARTNER

REGIONAL MEDIA PARTNER

INTERNATIONAL MEDIA PARTNER

LOCAL MEDIA PARTNER

التاقل الرسمي OFFICIAL CARRIER

## روح الفريق

عمل فريق المكتب الاعلامي لحكومة الشارقة بشكل متكامل وفعال لوضع 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.

INTERNATIONAL  
GOVERNMENT  
COMMUNICATION  
FORUM 2019



INTERNATIONAL المنتدى  
GOVERNMENT الدولي  
COMMUNICATION للاتصال  
FORUM الحكومي

شكراً جزيلاً