

Received	03 January 2026	Accepted	01 April 2026
Revised	28 May 2026	Published	30 June 2026
Volume	8	Pages	353-376



أثر الرقمنة في فعالية أداء الاتصال الحكومي



The Impact of Digitization on the Effectiveness of the Performance of the Government Communication

AZIZA SULAIMAN AHMAD ALDHUHOORI*, MUHAMAD FAISAL ASHA'ARI,
AHMAD IRDHA MOKHTAR¹

ABSTRACT

The importance of government communication has emerged in linking and integrating governmental sectors, activating their roles, highlighting their initiatives and future projects, and managing emergency situations. It has become evident that there is a clear shortcoming in the employment of modern digital technologies within the government communication system, as most local departments still practice their communication functions through traditional methods. Accordingly, the research aimed to identify the concept, functions, and types of government communication, and to clarify how modern digital technologies can be utilized as tools for developing government communication strategies. The study adopted the case study approach to examine government communication in the Emirate of Sharjah, United Arab Emirates, through a review of theoretical literature and previous studies addressing the concepts of government communication, communication governance, and digital transformation. The findings indicated that the digital communications revolution has transformed the landscape of government communication not only in terms of adopting new technological innovations, but also in reshaping media practices within the governmental environment, which now derives its effectiveness from its ability to employ digital tools and technologies in content creation, engagement, evaluation, and the comprehensive management of the communication process within an intelligent electronic government services ecosystem.

Keywords: Digitization, Government, Communication, Digital Transformation, United Arab Emirates

المقدمة

على مدار التاريخ نجد أن الاتصال الحكومي قد شهد ثلاثة مراحل في التطور، حيث بدأت المرحلة الأولى للاتصال الحكومي في فترة السبعينات من القرن العشرين، حيث كان التركيز فيها على إعلام المواطنين بالقرارات والسياسات الحكومية وتوجيههم نحوها بصورة مباشرة، واعتمدت وسائل الإعلام آنذاك على المؤتمرات الصحفية والوسائل

¹ Aziza Sulaiman Ahmad AlDhuhoori* (Corresponding Author) is a Ph.D. candidate at the Institute of Islam Hadhari, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA. Email: P154222@siswa.ukm.edu.my; Muhammad Faisal Ashaari, Ph.D., is an Associate Professor at the Research Center for Dakwah & Leadership, Faculty of Islamic Studies, National University of Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA. Email: faisal@ukm.edu.my; Ahmad Irdha Mokhtar, Ph.D., is a Lecturer at the Research Center for Dakwah & Leadership, Faculty of Islamic Studies, and Associate Research Fellow at the Institute of Islam Hadhari, National University of Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA. Email: irdha@ukm.edu.my

التقليدية كالصحف والمجلات المنشورة، أما المرحلة الثانية فبدأت في نهاية فترة الثمانينات، والتي تطور فيها الاتصال الحكومي وبدأ تنفيذ الحوارات والمناقشات المباشرة مع المواطنين قبل اتخاذ القرارات الحكومية، وفي نهاية التسعينات بدأت المرحلة الثالثة لتطور الاتصال الحكومي، وقد ارتبطت هذه المرحلة بإنشاء الشبكات الاجتماعية، والتي مكنت وسهلت على المواطنين أخذ زمام المبادرة في التواصل مع المؤسسات الحكومية (المكاوي، 2021).

وقد ساهمت ثورة الاتصالات والتكنولوجيا المتقدمة في تغيير وجه الاتصال الحكومي من خلال تبني المبتكرات التكنولوجية الجديدة وتقاليده العمل الإعلامي في البيئة الحكومية التي أضحت تستمد نجاحها من قدرتها على استغلال الوسائل التقنية الحديثة في صناعة المحتوى والتواصل والتقييم وإدارة العملية الاتصالية بكاملها في إطار منظومة إلكترونية ذكية للخدمات الحكومية (الزهره، 2022).

كما ساهمت التحولات الرقمية في خلق أدوار اتصالية جديدة للقائمين على الاتصال الحكومي تؤكد على حسن تمثيلهم لجهااتهم، والسعي نحو تقديم خدمات مميزة، وبناء مجتمعات افتراضية مناصرة للمبادرات الحكومية، والتمكن من توظيف التقنيات في تطوير آليات عمل مبتكرة، والمتابعة والرصد من أجل تقييم مستوى تفاعل الجمهور مع السياسات الحكومية (عبد الرزاق، 2022).

وفي السنوات الأخيرة، بات جلياً أن الاتصال الحكومي يلعب دوراً كبيراً في بناء صورة المنظمة الحكومية، وإبراز دورها في المجتمع المحلي والعالمي، وإيصال رسالتها الخدمية والتنموية، وتحقيق تواصل فعال مع المجتمع بكافة فئاته لقياس مدى فعالية الخدمات الحكومية، كما زاد الاهتمام بقياس مدى نجاح المؤسسات الحكومية في الاستفادة من الإمكانيات الهائلة للتقنيات الرقمية في زيادة تفاعلها مع المواطنين، وتفعيل المشاركة والحوار والاهتمام بالشأن العام، والتحقق من مدى قدرتها على توظيف المنصات الرقمية في تقديم خدمات مميزة للمواطنين (عنبر، 2022).

وقد شهد قطاع الاتصال الحكومي في دولة الإمارات نقلات نوعية وكمية بارزة خلال السنوات العشر الأخيرة، تمثلت في إنشاء وإطلاق تحولات هيكلية في وظائف إدارات الاتصال والعلاقات العامة في جميع المؤسسات الحكومية، لتتحول إلى إدارات للاتصال الحكومي بمفهومه الحديث، وقد كان إنشاء مكتب الاتصال الحكومي في وزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل عام 2008 محطة مميزة في مسيرة تطوير قطاع الاتصال الحكومي في دولة الإمارات، بما يدعم الخطط الاستراتيجية للحكومة الاتحادية، وتطوير القدرات والكفاءات الإعلامية في الوزارات

والهيئات الحكومية الاتحادية، وتفعيل قنوات الاتصال الخارجي مع الجهات المتابعة لعمل الحكومة الاتحادية (المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة، 2024).

وانطلاقاً مما سبق، فإن الفكرة المحورية لهذا البحث تتلخص في تحليل وتفسير أثر الرقمنة في فعالية أداء الاتصال الحكومي، لاسيما وأن الرقمنة ساهمت في دعم ثقة المجتمع بالجهات الحكومية وساهمت في رفع الوعي بالمبادرات والسياسات الحكومية وتعزيز الأداء الحكومي من خلال التركيز على تحسين عملية التواصل ورفع مستوى الأداء من خلال انتقال المعلومات بين الدوائر الحكومية.

مشكلة البحث:

في عصر التحولات الرقمية في تقديم الخدمات الحكومية، تزايد الاهتمام بالاتصال الحكومي كأحد القطاعات الرئيسية في الحكومة الإلكترونية والذكية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وأصبح واضحاً مستوى التأثير الذي أحدثته التقنيات الرقمية الحديثة في قطاع الاتصال الحكومي، لاسيما من حيث الممارسة والمنهجيات والاستراتيجيات، وقد برزت أهمية الاتصال الحكومي في ربط وتكامل القطاعات الحكومية معاً، وتفعيل أدوارها وإبراز مبادراتها ومشاريعها المستقبلية، والتعامل مع الحالات الطارئة.

وهذا ما أوضحت الدراسات السابقة، حيث أشارت دراسة نجيت (2021) إلى أن العديد من المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة نجحت في توظيف المنصات الرقمية ضمن منظومة الاتصال الحكومي، إلا أنها لم توظيف كل إمكانياتها على الرغم مما تتميز به تلك المنصات في تعزيز مكانتها وتفوقها الريادي في كافة المجالات، وتوصلت دراسة الزهرة (2022) إلى وجود تغيير إيجابي في المؤسسات الحكومية من خلال إدخال الرقمنة والتقنيات الحديثة في فعالية العملية الاتصالية وتأثير ذلك على فعالية أداء المؤسسات ونقل الخبرات بين الموظفين وسهولة تبادل المعلومات بين الوحدات التنظيمية، وأشارت دراسة بوخشاش (2023) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الاتصال المؤسسي الرقمي وتحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الإنتاجية. ومن واقع خبرة الباحثة في مجال الاتصال الحكومي بحكومة الشارقة لمدة تزيد على (10) سنوات اتضح أن هناك قصور واضح في توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في منظومة الاتصال الحكومي، حيث لا تزال أغلب الدوائر المحلية تمارس عملها الاتصالي بالطرق التقليدية، وعليه تم تحديد مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما أثر

الرقمنة في فعالية أداء الاتصال الحكومي من خلال دراسة حالة إمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة؟

أهمية البحث:

- **الأهمية العلمية:** تضيف هذه الدراسة مفاهيم نظرية في العلاقة بين الرقمنة وإدارة الاتصال الحكومي، والتعرف على الدور الإعلامي والوطني والثقافي والمجتمعي للاتصال الحكومي، والوقوف على قدرة التقنيات الحديثة في تعزيز التفاعل والمشاركة والحوار بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، والاهتمام بالشأن العام، فضلاً عن زيادة الاهتمام بتقصي احتياجاتهم واهتماماتهم وقياسها وتوظيف نتائجها في تطوير وتحسين الأداء الحكومي، وتأمل الباحثة أن تساهم هذه الدراسة في إضافة علمية جديدة وانطلاقة مستقبلية في هذا الموضوع.

- **الأهمية العملية:** تساهم نتائج هذه الدراسة في تقييم مستوى توظيف الرقمنة في تعزيز دور الاتصال الحكومي في المؤسسات الحكومية وإيصال رسالته بفاعلية وكفاءة، وبالتالي وضع توصيات من شأنها بناء منظومة إعلامية مبتكرة تستخدم لغة المستقبل وآلياته وتعمل على تعزيز الاتصال الحكومي وترسيخ ركيزة مرجعية لكافة أنشطة وفعاليات ومبادرات وسياسات حكومة الشارقة وتعزيز وعي المسؤولين والموظفين بأهمية الاتصال الحكومي كقطاع استراتيجي باعتباره أحد العوامل المهمة في رفع مستوى الأداء وتحسين الإنتاجية وطرق تقديم الخدمات للمواطنين من خلال توظيف الوسائل التفاعلية والرقمية التي تساهم في نجاح كافة الممارسات الحكومية.

أهداف البحث:

1. التعرف على مفهوم ووظائف وأنواع الاتصال الحكومي.
2. استعراض أهم استراتيجيات الاتصال الحكومي.
3. بيان كيفية الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة كأدوات لتطوير استراتيجيات الاتصال الحكومي.

منهجية البحث:

سعيًا لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته، اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة بوصفه المنهج الأنسب لتحليل ظاهرة الاتصال الحكومي في سياقها المؤسسي والواقعي داخل إمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة. ويقوم هذا المنهج على دراسة متعمقة لوحدة تحليل محددة وهي منظومة الاتصال الحكومي في الدوائر المحلية بالإمارة بهدف الوقوف على طبيعة ممارساتها، وأدواتها الرقمية، وآليات تفاعلها مع الجمهور، واستجلاء مدى تأثيرها بعمليات التحول الرقمي.

وقد استندت الدراسة في بناء إطارها التحليلي إلى مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة التي تناولت مفاهيم الاتصال الحكومي والحوكمة الاتصالية والتحول الرقمي، وذلك بقصد تأصيل المفاهيم وضبطها علمياً قبل إسقاطها على الحالة محل الدراسة. كما تم تحليل الوثائق الرسمية، والاستراتيجيات المعتمدة والسياسات الإعلامية والتقارير ذات الصلة بالاتصال الحكومي في إمارة الشارقة، بما يتيح فهماً دقيقاً للبنية التنظيمية والوظيفية للاتصال الحكومي وأطر عمله. ويُعنى منهج دراسة الحالة في هذا البحث بتفسير الظاهرة في سياقها المحلي دون عزلها عن محيطها المؤسسي والتشريعي والاستراتيجي الأمر الذي يسمح ببناء قراءة تحليلية متكاملة تربط بين الأساس النظري والممارسة التطبيقية، كما يسهم هذا المنهج في الكشف عن خصوصية التجربة الاتصالية في إمارة الشارقة، وبيان ما يميزها من حيث مستوى التكيف مع متطلبات الرقمنة، وأنماط التفاعل مع الجمهور، وأدوات قياس الأداء الاتصالي.

وعليه، فإن اعتماد دراسة الحالة مكن الباحثة من تقديم تحليل نوعي معمق يستند إلى الأدبيات العلمية ويرتكز إلى واقع مؤسسي محدد، بما يعزز من قدرة البحث على تقديم تفسير موضوعي مدعوم بالسياق، واقتراح تصورات تطويرية تنطلق من خصوصية البيئة الاتصالية في إمارة الشارقة.

1. مفهوم الاتصال الحكومي

تعددت تعريفات الاتصال الحكومي بين الباحثين والدارسين، حيث جاء في (دليل الضوابط الأخلاقية والمعايير المهنية في الاتصال الحكومي الصادر عن المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة، 2021) تعريف الاتصال الحكومي بأنه كافة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية والتي تستهدف نشر ومشاركة المعلومات، وتقديم وشرح وتفسير القرارات والأعمال الحكومية ودعم القيم المجتمعية والوطنية، ويرتبط الاتصال الحكومي بكافة أعمال الوزارات والهيئات الحكومية، وكذلك الشركات المملوكة للدولة، ويستخدم كافة أنواع وسائل الاتصال للوصول إلى الجمهور للتأثير في معارف وسلوكيات أفراد المجتمع بما يحقق أهدافها وطموحاتها، ويتضمن ذلك أيضاً التعريف بالجهود التي تبذلها الحكومة عبر توظيف استخدام البيانات والمعلومات المتاحة لديها للتعرف على آرائهم واحتياجاتهم بغرض توظيف ذلك في وضع الأهداف والسياسات الحكومية، وتنفيذ القرارات الحكومية، وبناء الفهم والتأييد لهذه السياسات، وكسب الدعم والمساندة لأعمال الحكومة.

وعرفته عنبر (2022) بأنه كافة الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية، والتي تستهدف نشر ومشاركة المعلومات بهدف تقديم وشرح وتفسير القرارات والأعمال الحكومية، ودعم القيم الوطنية والمجتمعية، ويرتبط الاتصال الحكومي بكافة أعمال الوزارات والهيئات والدوائر الحكومية، وكذلك الشركات المملوكة للدولة، ويستخدم كافة أنواع وسائل الاتصال للوصول إلى الجمهور. فيما عرفه عمارية (2023) بأنه الجهود التي تبذلها الحكومة عبر توظيف استخدام البيانات والمعلومات المتاحة لديها للتأثير في معارف وسلوكيات أفراد المجتمع، بما يحقق أهدافها وطموحاتها، ويتضمن ذلك أيضاً التعرف على آرائهم واحتياجاتهم بغرض توظيف ذلك في وضع الأهداف والسياسات الحكومية، وتحديد أولويات المجتمع والتعريف بالجهود والخدمات الحكومية.

يتضح للباحثة من التعريفات السابقة أن الاتصال الحكومي يعمل على تقديم وشرح وتفسير السياسات والمبادرات الحكومية وتوضيحها للجمهور المعنية، وبناء الفهم والتأييد لهذه السياسات عبر استطلاع آرائهم، وكسب الدعم والمساندة للأعمال والخدمات الحكومية، كما يعمل الاتصال الحكومي على نشر القيم الوطنية والمجتمعية بين المواطنين.

2. وظائف الاتصال الحكومي

يرى عايش (2020) أن الاتصال الحكومي يقوم بدور مهم وحيوي كمكون من مكونات السياسات والاستراتيجيات والمبادرات والمشاريع الحكومية العامة التي تهم أفراد المجتمع، والمستفيدين من الخدمات الحكومية، وفتح قنوات للحوار والمناقشة والمشاركة في الرأي بين المنظمات الحكومية وقياداتها، وبين أفراد المجتمع، وإتاحة الفرصة للرأي العام للتعبير عن نفسه وطرح الأسئلة والاستفسارات، ويتضمن ذلك أيضاً وجود قواعد ومبادئ لحكمة الاتصال الحكومي، ومبادئ تحدد أدواره ومهامه، وتؤسس لقدرته على بناء قنوات التشاور مع المجتمع.

ويشير بخيت (2021) إلى أن الاتصال الحكومي يناط به العديد من الوظائف، والتي قسمها إلى مجموعتين، تمثلت الأولى في الوظائف الأساسية التي تُعنى بدعم القرارات والسياسات الحكومية والدفاع عن قيم وعادات المجتمع، وكذلك تسهيل الحوار بين الجمهور والحكومة، أما الثانية فتمثلت في توجيه أفراد المجتمع نحو دعم الوحدة الوطنية في المجتمع وإعلامهم بواجباتهم ومسؤولياتهم تجاه الدولة، وعرض آرائهم والاستماع لمقترحاتهم، والتأكيد على شرعية الدولة ومؤسساتها.

وقد حدد كل من رضوان (2020) وأبوخوذة (2021) والمكاوي (2021)، وبو خشاش (2023)، وحسين (2023) عدداً من الوظائف التي يؤديها الاتصال الحكومي، تتمثل في الآتي:

1. دعم قضايا الدولة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية والبيئية من خلال التأثير في آراء واتجاهات وسلوكيات أفراد المجتمع.
2. دعم المبادرات والبرامج الإصلاحية التي تنفذها الحكومة على كافة المستويات التشريعية والاقتصادية والإدارية والصحية والتعليمية.
3. تقديم المعلومات والتفسيرات حول القرارات والمشاريع والأعمال التي تنفذها الحكومة.
4. نشر الأخبار حول إنجازات الحكومة من خلال الحملات الإعلامية والتغطية عبر الصحف والمجلات والنشرات الإذاعية والتلفزيونية.
5. شرح وتوضيح سياسات ومواقف الحكومة أمام الرأي العام العالمي.
6. رصد وتحليل اتجاهات الرأي العام واحتياجات المواطنين من الخدمات والمشاريع.

وأوضح برنامج الاتصال من أجل الشفافية والمساءلة التابع للبنك الدولي، أن الاتصال الحكومي يحقق وظائفه من خلال التأكيد على معيارين، هما: (Fanoos,2022)

1. أن تقدم الحكومة البيانات والمعلومات الصحيحة لأفراد المجتمع بشفافية ونزاهة، وأن تتعرف الحكومة على احتياجاتهم، وتتيح الفرصة أمامهم للمشاركة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بالمشاريع والمبادرات والسياسات التي تنفذها الحكومة، بما يساهم في كسب ثقة الجمهور، ودعم تأييد توجهات الدولة ومؤسساتها.

2. الاستماع لقادة الرأي في المجتمع وذوي القدرة على التأثير في الرأي العام، والتنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام المختلفة لدعم القرارات والتوجهات الحكومية وأولوياتها.

ويرى الزهرة (2022) أنه على الرغم من أهمية الأدوار والوظائف التي يقوم بها الاتصال الحكومي، إلا أنه قد يواجه عدة مشكلات قد تعيق دوره، لاسيما في حالة عدم توفر استراتيجيات واضحة للاتصال الحكومي، وضعف النظام الإعلامي في الدولة، وكذلك عدم كفاءة القوانين واللوائح والقواعد المنظمة للعمل الإعلامي وحرية تداول المعلومات ونشر البيانات الحكومية، بما قد يؤثر على قضايا المجتمع واحتياجات وتطلعات المواطنين من الخدمات الحكومية.

يتضح للباحثة أن للاتصال الحكومي أدوار ووظائف متعددة تساهم في نشر المعلومات والأخبار الخاصة بالدولة وحكومتها ومؤسساتها المختلفة، بهدف التعريف بأنشطتها وإنجازاتها وأعمالها، وكذلك نشر القيم الوطنية، والتعريف بالمرور الثقافي والحضاري للدولة ومكتسباتها، ونشر قيم الحوار والاحترام بين فئات المجتمع، ومعالجة قضايا التنمية والتأثير في اتجاهات وسلوكيات المواطنين المرتبطة بهذه القضايا، وكذلك تعريفهم بالقوانين والإجراءات الحكومية.

3. أنواع الاتصال الحكومي

تتعدد أشكال وأنواع الاتصال الحكومي، ومن أهمها ما يلي: (عنبر، 2022)

1. **الاتصال بين الحكومة والمواطنين:** يركز هذا النوع على حق المواطنين في الشفافية ومعرفة القرارات والسياسات والتوجهات الحكومية عبر نشر التقارير والبيانات ذات العلاقة بذلك، وكذلك التعرف على مدى تأثيرها على حياتهم اليومية وعلى مستقبل الأجيال وحياتهم الوظيفية والاجتماعية، مما يتوجب على

الحكومة أن تشاركهم في اتخاذ القرارات والتعرف على مقترحاتهم والنظر في آرائهم، وأن تتيح للمواطنين كافة المعلومات عبر الوسائل الاتصال المتعددة، بما يحقق الشفافية والنزاهة في إجراءات الحكومة.

2. **الاتصال بين الحكومة ووسائل الإعلام:** يشير هذا النوع إلى دور وسائل الإعلام في مراقبة المشاريع والمبادرات التي تنفذها الحكومة، وقياس الرأي العام واتجاهاته نحو تلك المشاريع، وبالتالي نقل الصورة الحقيقية حول المشاريع وبيان مدى جدواها على الحياة اليومية للمواطنين، وذلك عبر القنوات الاتصالية المتعددة، والتنسيق مع الحكومة للسماح لهم بنشر كافة البيانات والقرارات والتقارير الخاصة بتلك المشاريع بطريقة مهنية سليمة.

3. **الاتصال بين الحكومة وقادة الرأي والخبراء في المجتمع:** يركز على تفعيل الاتصال بين أصحاب المصالح والجمهور وقادة الرأي والخبراء مع الحكومة وقادتها من المسؤولين وأصحاب الاختصاص، لمعرفة كافة ما يتعلق بالبيانات والمعلومات التفصيلية حول المشاريع والبرامج والسياسات التي تقرها الحكومة، والقضايا التي تواجهها، بما يعزز مشاركتهم في صنع واتخاذ القرارات التي تم كافة أفراد المجتمع ومؤسساته.

وبناءً على تنوع مجال عمل المؤسسات الحكومية، يمكن تحديد أنواع الاتصال الحكومي، كالتالي:

1. **الاتصال الحكومي الاقتصادي:** يركز على توضيح المكانة الاقتصادية للدولة بين الدول المنافسة، ومدى قدرتها على جذب الاستثمارات الخارجية من خلال نشر البيانات الاقتصادية والتسهيلات والحوافز الاستثمارية التي تقدمها الدولة (رضوان، 2020).

2. **الاتصال الحكومي التنموي:** يركز على تعزيز الوعي لدى المجتمع بالقضايا البيئية والاجتماعية والثقافية والتعليمية، والتأثير الإيجابي في السلوكيات والاتجاهات لدى المجتمع، بما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (نجيت، 2021).

3. **الاتصال الحكومي السياحي:** يركز هذا النوع من الاتصال على الترويج للأماكن والمنشآت السياحية في الدولة، ودعم برامجها التسويقية، والتعريف بعوامل الجذب السياحي، والثقافة والعادات والتقاليد والقيم المجتمعية التي تشتهر بها الدولة (عمارية، 2023).

4. **الاتصال الحكومي الأمني:** يُعنى هذا النوع من الاتصال بتقديم المحتوى الهادف بشأن توعية المواطنين بالقضايا الأمنية المختلفة، وتنفيذ حملات الوعي الأمني في مجالات مختلفة كأمن المعلومات، والأمن الجنائي والمروري، إلى جانب تنمية وعي المواطنين بالأمن الوطني، ودور الدولة في التصدي لجرائم مثل الإرهاب أو تجارة البشر أو غسيل الأموال أو تجارة المخدرات وغيرها (تمار، 2023).

4. استراتيجيات الاتصال الحكومي

إن إدارة الحملات الإعلامية في الاتصال الحكومي، يجب أن ترتبط ارتباطاً مباشراً بالخطط الاستراتيجية الموضوعة سلفاً، فهذه الخطط تسعى في النهاية إلى التأثير في وعي الجماهير المستهدفة، بما يتضمنه من إدراك ومعرفة واتجاهات وسلوكيات، وبما يؤسس لسمعة المؤسسة الحكومية، ويجعلها متسقة مع بيئتها، والتي تتطلب أن تتبادل معها المصالح والاحتياجات، وبما يحقق مصالح المجتمع، ولذلك أشار الكثير من الباحثين إلى عدم فعالية برامج الاتصال الحكومي ترجع إلى عدم التحول من استراتيجية التخطيط إلى استراتيجية التنفيذ في أعمال وأنشطة ومجالات الاتصال الحكومي.

وسنعرض فيما يلي لأهم استراتيجيات الاتصال الحكومي:

1. **إستراتيجية الإقناع:** تجمع هذه الاستراتيجية بين الاتصال في اتجاه واحد، والمضمون الذي يعبر عن رؤى كل من المؤسسة والجماهير، ويحمل دلالات تعكس وجهة نظر الطرفين، وتستخدم هذه الاستراتيجية في اتصالات المؤسسة عندما تسعى إلى خلق قاعدة للعلاقات الاستراتيجية مع جماهيرها الأساسية، وتسعى المؤسسة من خلال هذه الاستراتيجية إلى التغيير المقصود في معارف واتجاهات وسلوكيات جمهور معين، ولذلك تعد استراتيجية الإقناع هي الاستراتيجية الأساسية في كل من الإعلان والدعاية. (عايش، 2020)

2. **استراتيجية بناء الإجماع المشترك بين المؤسسة والجماهير المستهدفة:** «تجمع هذه الاستراتيجية بين الاتصال في اتجاهين، والمضمون الذي يعبر عن رؤى المؤسسة فقط، وتستخدم هذه النظرية لبناء علاقات استراتيجية بين المؤسسة وبيئتها الخارجية، أو بين المؤسسة والعاملين فيها، وعادة ما تطبق هذه الاستراتيجية عندما يكون هناك تعارض في المصالح بين أطراف يعتمد كل طرف منهما في وجوده على الطرف الآخر، فعلى سبيل المثال تعتمد المؤسسات في وجودها على الجماهير الأساسية الموجودة في بيئتها

الخارجية، وعادة ما يكون هناك تعارض بين مصالح المؤسسة من جانب، ومصالح تلك الجماهير من جانب آخر، وهذا يتطلب من المؤسسة تحقيق أرضية مشتركة مع هذه الجماهير لتحقيق الحد الأدنى من مصالح الطرفين. (رضوان، 2020)

3. استراتيجية الحوار: تجمع استراتيجية الحوار بين الاتصال في اتجاهين، والمضمون الذي يعبر عن رؤى كل من المؤسسة والجماهير، وتتضمن هذه الاستراتيجية استشارة الجمهور في سياسات المؤسسة، وإشراكه في عملية صنع القرار، وأخذ رأيه في القضايا المختلفة، لذلك تسمى باستراتيجية التيسير، حيث تعمل المؤسسة على تسهيل اشتراك الجمهور وتفاعله في صناعة سياساتها، وتحرص في الوقت نفسه على تنفيذ برامج المسؤولية المجتمعية، ويتم استخدام استراتيجية الحوار في المناقشات الفكرية حول المشكلات والأزمات المتوقع حدوثها، وكيفية الاستجابة لها (عايش، 2020).

4. استراتيجية التحفيز: تسعى هذه الاستراتيجية إلى حث المستفيدين من خدمات المؤسسة على إتباع سلوك معين دونما العمل على تغيير الاتجاه أولاً، حيث تركز المؤسسة على تغيير السلوك ثم محاولة تغيير الاتجاهات المرتبطة بهذا السلوك (عبدالفتاح، 2020).

5. استراتيجية الاستقلال: يمكن لمخططي البرامج الاتصالية في الاتصال الحكومي إتباع هذه الاستراتيجية في حال تعرض المؤسسة للتهديد أو الابتزاز، لتتخذ مواقف تتناقض مع سياساتها المعلنة، وفي هذه الحالة تخاطب الحملة الاتصالية دوافع الأفراد ورغبتهم في الاستقلال، ومن ثم يمكن الحصول على مساندتهم للمؤسسة (المكاوي، 2021).

6. استراتيجية التنشيط: تخاطب هذه الاستراتيجية رغبة الأفراد في الاشتراك في نشاط غير تقليدي، أو تخاطب حب الفضول لديهم، ففي أحيان كثيرة يبدو الفعل الجاد ممل، ويفضل كثير من الأفراد المشاركة في أنشطة غير تقليدية، فهذه الاستراتيجية تجعل الرسالة الاتصالية أكثر إثارة من خلال طرح تساؤلات ومناقشات تدعو إلى حث الجمهور على المشاركة في أنشطة أو فعاليات معينة (بخيت، 2021).

7. استراتيجية حل المشكلة: تعد هذه الاستراتيجية من الاستراتيجيات الهامة في حملات الاتصال الحكومي، وتكون هذه الاستراتيجية أكثر تأثيراً لدى الأفراد المهتمين بموضوع الحملة، حيث يبحث هؤلاء الأفراد عن

المعلومات ويتطلعون لمعرفة طرق حل القضية أو المشكلة التي تهمهم بالطرق المثلى والمفيدة لهم (بوخشاش، 2023).

8. استراتيجية الهوية: تخاطب هذه الاستراتيجية رغبة الأفراد في الشعور والإحساس الجيد بأنفسهم، وأنهم جزء من المؤسسة وقيادتها وهويتها، فالأفراد عادة ما يتطلعون إلى النماذج الجيدة في المجتمع، ويعتزون بتشابههم معهم، وعلى ذلك يتم إيجاد ارتباط وعلاقات إيجابية بين الأفكار المقترحة وجمهور المؤسسة (عمارية، 2023).

يتضح للباحثة من خلال ما تقدم أن النماذج أو الاستراتيجيات السابقة تقدم إطاراً مفيداً لمخططي البرامج في إدارات وأقسام الاتصال الحكومي، لكونها عدة استراتيجيات تقدم عدداً من الأفكار الجيدة التي تجعل الرسالة الاتصالية أكثر إقناعاً وتأثيراً في الجمهور المستهدف، وتؤكد هذه الاستراتيجيات على أهمية بناء الرسائل الاتصالية على أسس نظرية وإقناعية يتم اختبارها في ضوء المواقف والسياقات التي تستهدفها المؤسسة لتعزيز دورها وأهميتها في المجتمع لدى الجمهور المستهدف، بما يحقق رغباتهم وحاجاتهم ودوافعهم ويؤثر في سلوكياتهم واتجاهاتهم، وعلى الرغم من تعدد استراتيجيات الاتصال الحكومي.

5. انعكاسات الرقمنة على أدوار ووظائف الاتصال الحكومي

يرى رضوان (2020) أنه في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، وأدوات الرقمنة التي يشهدها العالم وانعكاساتها على عمليات الاتصال المؤسسي، فقد تنامي التوجه نحو تبني الأدوات الرقمية في مجال الاتصال المؤسسي في المؤسسات الحكومية لتعزيز أدواره، لاسيما مع كبر حجم المؤسسات واتساع رقعة انتشارها وزيادة أعداد المتعاملين معها، حيث ألغت الوسائل الرقمية حدود الزمان والمكان، وسهلت من عملية التواصل والحوار، وبناء العلاقات بين المؤسسات الحكومية والجمهور والمستفيدين من خدماتها، وبالتالي فإن اتجاه ممارسي الاتصال الحكومي نحو استخدام الوسائل التفاعلية يعد خطوة لازمة للتكيف مع التغيرات المتلاحقة في الممارسات الحديثة.

وقد أوضح تقرير أصدرته هيئة الاتصال الحكومي في لندن (1998) أن الاتصال الحكومي يقوم بعدد من الأدوار المهمة في المجتمع، يمكن تحديدها كالآتي: (Brockhaus, 2022)

1. الدور التشاركي للاتصال الحكومي: حيث يساهم الاتصال الحكومي في إتاحة الفرصة للمواطنين للمشاركة الفعالة في عمليات الاتصال وإنتاج ونشر المعلومات والمحتوى، والمساهمة في تشكيل أولويات الموضوعات والقضايا التي تهتمه ويركز عليها.

2. دور الاتصال الحكومي في دعم المساءلة والشفافية المجتمعية: حيث يؤدي الاتصال الحكومي دور مهم في مكالشفة ومصارحة الرأي العام، والإعلام بالحقائق والمعلومات، ويسمح للفئات المختلفة بتوجيه التساؤلات والاستشارات، وتقديم الأجوبة المتكاملة.

3. دور الاتصال الحكومي في التعامل مع المشكلات والمواقف الطارئة والأزمات: حيث يعد الاتصال الحكومي أحد عناصر إدارة الأزمات من خلال إدارته للاتصال أثناء الأزمات، أو عند وقوع أحداث طارئة أو مشكلات مجتمعية معينة، حيث يناط بالاتصال الحكومي تقديم البيانات والمعلومات والتعامل مع الإعلام الرسمي ورصد الأحداث ومتابعتها.

وفي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، وموجة الرقمنة التي يشهدها العالم وانعكاسها على عمليات الاتصال المؤسسي، تنامي التوجه نحو تبني الآليات الرقمية في مجال الاتصال الحكومي، وذلك مع كبر حجم المؤسسات الحكومية، واتساع رقعة انتشارها وزيادة أعداد المتعاملين معها أو المستفيدين من خدماتها، حيث ألغت تلك الوسائل الرقمية حدود الزمان والمكان، وسهلت من عملية التواصل والحوار، وبناء العلاقات بين المؤسسات الحكومية والجمهور، وبالتالي فإن اتجاه ممارسي الاتصال الحكومي نحو استخدام الوسائل الرقمية، يعد خطوة لازمة للتكيف مع التغيرات التي فرضتها التحولات الرقمية والتطورات في تقنيات الذكاء الاصطناعي (بنجيت، 2021).

ويرى أبو خودة (2021) أن مجال الاتصال الحكومي قد حظي بالكثير من الاهتمام من قبل المحافل الأكاديمية والمهنية في السنوات الأخيرة، في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات، وتطور النظرة للاتصال الحكومي كقطاع استراتيجي يساهم في رفع مستوى الأداء الحكومي، وهو ما حتم على الحكومات ضرورة مواكبة هذه التطورات، وتلبية الاحتياجات الرقمية والبنية التحتية اللازمة، وتوظيف الوسائل التفاعلية في تحسين الإنتاجية وطرق تقديم الخدمات المقدمة للمواطنين.

يشير الزعبي (2022) إلى أن ثورة الاتصالات الرقمية قد غيرت وجه الاتصال الحكومي ليس في مجال تبني المبتكرات التكنولوجية الجديدة فحسب، بل في تغيير تقاليد العمل الإعلامي في البيئة الحكومية، التي أضحت

تستمد نجاحها من قدرتها على توظيف هذه الأدوات والتقنيات الرقمية في صناعة المحتوى والتواصل والتقييم وإدارة العملية الاتصالية بكاملها، في إطار منظومة إلكترونية ذكية للخدمات الحكومية، وكذلك في مجال خلق أدوار اتصالية جديدة للقائمين على الاتصال الحكومي، وبناء تجمعات افتراضية لرصد وتقييم مستوى تفاعلية الجمهور مع الخدمات المقدمة لهم من المؤسسات الحكومية، ومشاركتهم في المبادرات واتخاذ القرارات المجتمعية.

كما زاد الاهتمام بقياس مدى نجاح الحكومات في الاستفادة من الإمكانيات الهائلة للمنصات الرقمية في زيادة تفاعلها مع المواطنين، وتفعيل المشاركة والحوار والاهتمام بالشأن العام، والتحقق من مدى قدرتها على توظيف هذه المنصات في تقديم خدمات مميزة للمواطنين، كما زاد الاهتمام بدراسة مدى وعي القائمين بالاتصال الحكومي بأهمية المنصات الرقمية وأدوارهم والعوامل المؤثرة على أدائهم، فضلاً عن زيادة الاهتمام بتقصي اهتمامات الجمهور المتلقي للخدمات، وقياسها، وتوظيف نتائجها في تطوير ممارسات الاتصال الحكومي (حسين، 2023).

وفي هذا الإطار، تؤكد الباحثة على أن حكومة الإمارات قد أولت أهمية بالغة بالاتصال الحكومي، حيث تم تأسيس أقسام وإدارات للاتصال الحكومي في كافة الوزارات والجهات الحكومية الاتحادية والمحلية، وتم إطلاق العديد من الأدلة الإرشادية لكيفية استخدام الاتصال الحكومي وتوظيفه في تحسين الأداء الحكومي، واهتمت الجهات المعنية في الحكومة بتنظيم الندوات والمؤتمرات المعنية بالاتصال الحكومي، وحرصت على بحث أوضاع الاتصال الحكومي وتطورات وآلياته ومستحدثاته، حتى أصبحت دولة الإمارات من بين الدول الرائدة في مجال الاتصال الحكومي.

وقد أصبحت إمارة الشارقة حاضنة عالمية للاتصال الحكومي عبر تنظيمها للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي، والذي يعتبر إحدى المبادرات التي ينظمها المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة بشكل سنوي، حيث انطلقت أعمال دورته الأولى عام 2012، ويعد المنتدى التجمع الأكبر في المنطقة لمناقشة أفضل الممارسات العالمية في الاتصال الحكومي، ويسعى المنتدى إلى جلب أفضل الممارسات الدولية في قطاع الاتصال الحكومي وبناء منظومة جديدة في فكر الاتصال الحكومي تستفيد منها المؤسسات الحكومية والعاملين في قطاع الاتصال في دولة الإمارات العربية المتحدة وباقي دول العالم (المركز الدولي للاتصال الحكومي، الشارقة، 2024). كما يعد مركز الشارقة للاتصال التابع للمكتب الإعلامي لحكومة الشارقة هو مركز الاتصال الحكومي الموحد لإمارة الشارقة، ويحرص المركز على إبراز الأحداث والأنشطة والفعاليات في الإمارة وأن يكون كجسر للتواصل الوثيق والمعتمد بين الدوائر الحكومية

والجهات المنظمة من جهة والجمهور من جهة أخرى لضمان سرعة الاستجابة لاستفسارات المتعاملين من خلال فريق مؤهل ومتخصص في مجال خدمة المتعاملين، ويهدف المركز إلى توحيد جهات الاتصال وإبراز الهوية الحكومية الموحدة، وتسهيل تواصل الجمهور مع الدوائر والهيئات الحكومية، وتأسيس قاعدة بيانات إلكترونية حديثة، وتحقيق الجودة والتطوير المستمر للخدمات المقدمة للجمهور من المواطنين والمقيمين في إمارة الشارقة (مركز الشارقة للاتصال، 2024).

كما يعد المركز الدولي للاتصال الحكومي التابع للمكتب الإعلامي لحكومة الشارقة أول مركز متخصص في مجال الاتصال الحكومي في المنطقة العربية، وهو مؤسسة فكرية علمية معرفية بحثية وتطبيقية متخصصة، ومرجعاً مهماً في كافة مجالات الاتصال الحكومي محلياً وإقليمياً ودولياً، ويهدف المركز إلى تحقيق الآتي: (المركز الدولي للاتصال الحكومي، الشارقة، 2024)

1. التناغم والتوافق مع استراتيجية إمارة الشارقة في دعم العلم والبحوث ودعم التعليم وتطوير مهارات الكوادر الحكومية في مجال الاتصال الحكومي.

2. بناء صرح علمي نظري وتطبيقي في مجال الاتصال الحكومي.

3. تعزيز قدرات موظفي الاتصال الحكومي محلياً وإقليمياً وعالمياً من خلال تنفيذ برامج ذات مستوى عالمي في التطوير المهني المستمر المعتمدة على أحدث التقنيات الرقمية.

4. بناء علاقات دولية مختلفة في مجال الاتصال الحكومي مع المؤسسات والخبراء والأكاديميين والباحثين والعاملين في هذا المجال والمتحدثين باسم الحكومات.

ويعتبر الدليل العام للاتصال الحكومي للدوائر والهيئات والمؤسسات التابعة لحكومة الشارقة، خطوة استراتيجية هامة تستهدف بناء نظام متكامل لعمليات الاتصال الحكومي، حيث يهدف الدليل إلى رفع مستوى التنسيق وتعزيز التواصل بين الجهات الحكومية، بالإضافة إلى دعم توجهات حكومة الشارقة الاستراتيجية من خلال ترسيخ الشفافية في ممارسات القطاع الحكومي وتعزيز التميز الحكومي في مجال الاتصال، ويستهدف دليل الاتصال الحكومي تحفيز فرق الاتصال لدى الجهات الحكومية على إتباع أفضل الممارسات العالمية في مجال الاتصال الحكومي وبشكل فعال من خلال مواكبة أبرز التطورات التقنية والتطورات التكنولوجية في هذا المجال واستخدام القنوات الإعلامية الحديثة، لضمان وصول الرسائل المحددة إلى الجمهور المستهدف، حيث يضم دليل الاتصال

الحكومي أدوات حديثة ومبتكرة تطبق أفضل الممارسات العالمية في مجال الاتصال الحكومي بهدف تحقيق التناغم الحكومي والتنسيق المتكامل في الممارسات والأنظمة في سبيل دعم توجهات وأولويات الحكومة، كما يقدم الدليل شرحاً إضافياً لمختلف جهود الاتصال ووظائف ومسؤوليات الاتصال الحكومي لدى الجهات الحكومية إلى جانب عدد من الوسائل والخطوات العملية والتي تهدف جميعها إلى توحيد وتنسيق الإجراءات والأنظمة المتبعة في التعامل مع الجمهور ووسائل الإعلام في كل جهة حكومية (مركز الشارقة للاتصال، 2024).

حيث يرى حسين (2023) أن هناك عدة أهداف للتواجد الحكومي على المنصات الرقمية، وذلك بناءً على طبيعة عمل الجهة الحكومية وإيصال رسائلها للجمهور، والتي تتمحور في الآتي:

1. نشر الوعي بأدوار ومهام وأنشطة ومبادرات ومشاريع الجهات الحكومية.
2. توعية أفراد المجتمع بالمجالات التنموية التي تخطى باهتمام الحكومة، وإحاطتهم علماً بمجريات الأحداث والفعاليات الوطنية، وكذلك بالسياسات والقرارات التي تمس حياتهم اليومية بصورة سريعة وصادقة ومتكاملة.
3. دعم ثقة المجتمع بالجهات الحكومية، وبيان دورها، والخدمات التي تقدمها للجمهور.
4. رفع الوعي بقضايا معينة، وبناء تجمعات رقمية مناصرة للمبادرات الحكومية، وتحفيزهم لإنجاح هذه المبادرات والتطوع للمشاركة فيها.
5. مواكبة تطلعات المواطنين والمستفيدين من الخدمات.
6. مواجهة التحديات التنموية التي تتطلب التعاون والتعامل بفاعلية مع الأفراد والمؤسسات.
7. تعزيز الأداء الحكومي من خلال التركيز على تحسين عملية التواصل مع الجمهور، ورفع مستوى الأداء من خلال انتقال المعلومات بين الدوائر الحكومية بدقة، وتقليل الازدواجية في إدخال البيانات، وزيادة دقة البيانات والثقة فيها، وكذلك تقليل الإجراءات الإدارية، والاستخدام الأمثل للموارد البشرية، مما يوفر الجهد المبذول.
8. توجيه المواطنين مباشرة لقنوات خدمات المعاملات الإلكترونية والذكية، والعمل على زيادة عدد الزيارات للموقع الإلكتروني أو التطبيق الذكي للجهة، لإنجاز معاملاتهم.

9. مواكبة التطور التكنولوجي والاعتماد على التقنيات الرقمية الحديثة في رصد وتتبع اتجاهات وآراء المستفيدين من الخدمات الحكومية، والتعرف عن قرب على احتياجاتهم وتحليلها، للوقوف على فرص التحسين في الخدمات المقدمة للمواطنين.

10. سرعة الاستجابة لمطالب المواطنين، بما يساهم في الحد من الإجراءات الحكومية التقليدية، إلى جانب تعزيز جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم.

11. التقليل من الاعتماد على وسائل الإعلام التقليدية، ومواجهة الشائعات، والتغطية الصحفية اللحظية لأخبار وفعاليات وأنشطة الجهة الحكومية، والتأكيد على أهمية وسائل الاتصال الذكية كأدوات لتحسين أداء إدارات وأقسام الاتصال الحكومي.

ولا شك أن تقنيات الذكاء الاصطناعي ساهمت بدور كبير في تطور أدوار ووظائف الاتصال الحكومي، لاسيما من خلال تحويل النصوص إلى فيديوهات تلخص الأحداث، وإنتاج كم هائل من الرسائل الاتصالية، وتصميم قوالب متعددة تعالج نفس الخبر الصحفي من جوانب مختلفة، وفهم ردود الفعل البشرية وتعليقات الجمهور عبر منصات التواصل الاجتماعي بشأن الخدمات والسياسات والمبادرات والمشاريع الحكومية.

الخاتمة التوصيات

تبين أن الرقمنة ساهمت في دعم ثقة المجتمع بالجهات الحكومية، ورفع الوعي بالمبادرات والسياسات الحكومية، وتعزيز الأداء الحكومي، بالإضافة إلى دورها في دعم القرارات الحكومية والدفاع عن قيم وعادات وتقاليد المجتمع. ويكمن دور الباحثة في السعي إلى إطلاع الجهات المختصة على البحث والنتائج التي توصل إليها والتوصيات وآلية تنفيذها، والحرص على مدى إمكانية تطبيق تلك التوصيات من خلال الدوائر المعنية في إمارة الشارقة، وذلك على النحو الآتي:

التوصية	آلية التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	الفترة الزمنية
---------	--------------	--------------------	----------------

ديسمبر 2026	1. قسم الاستراتيجية التابع للمجلس التنفيذي 2. المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة 3. فريق الاتصال الحكومي المكون من مختلف الدوائر الحكومية	وضع استراتيجية وطنية واضحة للاتصال الحكومي بالإمارة تتماشى مع توجهات و أهداف الدولة المستقبلية	التزام القائمين على الاتصال الحكومي في الدوائر المحلية بإمارة الشارقة بالأهداف والتوجهات المستقبلية للدولة، وضمان وعي المجتمع بقضايا الأولويات الوطنية ومساهمته الفعالة في تحقيقها من خلال برامج اتصالية متكاملة تعتمد على التقنيات الرقمية في تحقيق الاستباقية أثناء التعامل مع مشكلات وقضايا المجتمع.
يونيو 2026	1. المجلس التنفيذي 2. المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة. 3. دائرة الحكومة الالكترونية بالشارقة 4. فريق الاتصال الحكومي المكون من مختلف الدوائر الحكومية بالإمارة	تحسين الإمكانيات الرقمية من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية تدعم الاتصال الحكومي و وضع سياسات و تشريعات تضمن حق الوصول للمعلومات و تقليل البيروقراطية في الوصول إلى تلك المعلومات	تطوير مكنات الاتصال الحكومي في الدوائر المحلية بإمارة الشارقة من حيث الممارسات والقدرات والإمكانيات الرقمية المطلوبة، لتحقيق سهولة الوصول للمعلومات وإمكانيات التفاعل وتوظيف الوسائل المتعددة في توجيه رسالة الاتصال الحكومي بصورة تحقق الجودة والكفاءة في دعم وتعزيز القرارات الحكومية، والحفاظ على التقاليد والعادات الاجتماعية والثقافية والمعرفية.

خلال عام 2026	كافة الدوائر المحلية بإمارة الشارقة	تكليف أقسام الاستراتيجية بالدوائر المحلية بوضع خطة استراتيجية استشرافية للاتصال الحكومي مع تحديد أهدافها ومؤشراتها	أن تضع الدوائر المحلية بإمارة الشارقة استراتيجية طموحة خاصة بالاتصال الحكومي ودمجها ضمن الاستراتيجية العامة للإمارة، ووضع مؤشرات محددة يمكن قياسها، وأن تستفيد الدوائر المحلية من التقنيات الرقمية في دعم هذه الاستراتيجية وتحقيق أهدافها المستقبلية.
ديسمبر 2026	1. المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة. 2. دائرة الحكومة الالكترونية بالشارقة 3. فريق الاتصال الحكومي المكون من مختلف الدوائر الحكومية بالإمارة 4. فريق إدارة الأزمات والطوارئ في الإمارة.	- تطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي و بناء منصات رقمية وإنشاء بوابات الكترونية موحدة للتواصل مع الجمهور. - وضع سيناريوهات مختلفة لكيفية التعامل مع الأزمات المختلفة.	توظيف التقنيات الرقمية في التنبؤ بالبينات والمعلومات ذات العلاقة بفعالية أداء الاتصال الحكومي لتحقيق الكفاءة في تحقيق نتائج السياسات الحكومية والحوار بين الجهات والمواطنين عبر المنصات الرقمية.
يناير 2027	1. المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة	تعزيز قنوات التغذية الراجعة لاستقطاب مشاركات الجمهور من خلال تطبيقات	تطوير آليات عمل مبتكرة في المتابعة والرصد لاتجاهات الجمهور حول الخدمات الحكومية المقدمة لهم وتقييم

	2. دائرة الحكومة الالكترونية بالشارقة 3. فريق الاتصال الحكومي	الهواتف الذكية لرصد تفاعل الجمهور مع القرارات الحكومية	مستوى تفاعلية مع السياسات ومشاركتهم في اتخاذ القرارات لتقديم خدمات استباقية تحقق جودة حياتهم.
خلال عام 2027	دائرة الموارد البشرية بحكومة الشارقة – أقسام الموارد البشرية بالدوائر المحلية	تكليف دائرة الموارد البشرية بحكومة الشارقة بالتنسيق مع الدوائر المحلية بتحديد الاحتياجات التدريبية التخصصية في مجال الاتصال الرقمي	تنفيذ المزيد من البرامج التدريبية التخصصية في مجال توظيف التقنيات الرقمية في تنفيذ مهام الاتصال الحكومي، لتعزيز مستوى الأداء وتحسين الإنتاجية وطرق تقديم الخدمات الحكومية التي تلبي توقعات الجمهور وتحقيق سعادتهم.
خلال عام 2027	1. المجلس التنفيذي بالإمارة 2. المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة. 3. دائرة الموارد البشرية بالشارقة 4. فريق الاتصال الحكومي المكون من مختلف الدوائر الحكومية بالإمارة	● إجراء مسح شامل للاحتياجات الفرص المتاحة لإجراء التدوير. ● إنشاء لجنة إشرافية للتدوير الوظيفي لوضع السياسات. ● وضع حوافز مالية لتشجيع الجهات على التدوير. ● الاطلاع على أفضل الممارسات فيما يتعلق بالاتصال الحكومي والاستفادة منها.	استحداث استراتيجيات للتدوير الوظيفي بين العاملين في الاتصال الحكومي في الجهات الحكومية المختلفة وذلك من أجل توسيع المهارات وتعزيز التفاهم والتعاون وتعزيز الابتكار وتحقيق رؤية شاملة لعمل الدوائر الحكومية بإمارة الشارقة وبالتالي تحسين منظومة الاتصال الحكومي في الإمارة بشكل عام.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- الزهرة، علي. (2022). التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية للمؤسسات الحكومية، المجلة الدورية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر.
- عبد الرزاق، غزال. (2022). الرقمنة وتسهيل آليات الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية، دراسة ميدانية على المدارس الثانوية في منطقة ونوغة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- تمار، حياة. (2023). دور الرقمنة في الاتصال المؤسسي، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- عنبر، أمل. (2022). الاتصال الحكومي من العصر الإلكتروني إلى العصر الذكي، الشارقة: دائرة الثقافة.
- البلوشي، نوال علي (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جامعة السلطان قابوس، العدد (1/2).
- عبد العزيز، إيمان (2022). متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، مصر: مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد (2/9).
- السواط، طلق عوض (2022). أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، حالة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز، المجلة العلمية للنشر العلمي، العدد (43).
- عبد الحفيظ، عمر (2021). التحول الرقمي للحكومة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: مصر نموذجاً، الأردن: مجلة جامعة الزيتونة للدراسات الإدارية والقانونية، المجلد (3)، العدد (2).
- أحمد، نجلاء (2018). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة: دار العربي للنشر.
- الحمزاوي، سهى (2016). الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية، مجلة العلوم المالية والإدارية، جامعة أسيوط، المجلد (36)، العدد (7).
- عمارية، عبد الحكيم. (2023). مستقبل الاتصال الحكومي في ظل البيئة الرقمية، آفاق وتحديات، الجزائر: المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد (8)، العدد (1).

كتانة، خيرى (2019). الحكومة الإلكترونية في الأردن: التحديات والفرص، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد (17).

عبد الفتاح، إيمان (2020). التخطيط الاستراتيجي في المنظمات الرقمية، القاهرة: إيبس كوم للنشر.

حامد، حسن (2020). التحول الرقمي بين النظرية والتطبيق، القاهرة: دار الفكر الجامعي.

دربالة، خالد (2020). النموذج الموحد للتحول الرقمي: نحو تطبيق موحد للتحول الرقمي الأمثل لتحقيق

التخطيط الاستراتيجي، مجلة مستقبل التربية العربية، جامعة حلوان، المجلد (1)، العدد (3).

مندورة، محمد حسن (2020). أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات

المؤسسية في سوريا، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية السورية الدولية.

الخوري، علي محمد (2018). الحكومة الرقمية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

عبد المحسن، إيمان (2018). الحكومة الإلكترونية: مدخل إداري متكامل، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

العبيسي، رضا (2021). واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، الجزائر: مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة الوادي، العدد (1/27).

العساف، يوسف. بورسما، باس (2020). عهد رقمي جديد، كيف نستثمر الرقمنة لصالح مجتمعاتنا ومدننا، عمان: دار الفارس للنشر والتوزيع.

الغلاييني، يوسف (2020). الإدارة الحكومية: النشأة والتطور والنظريات مدعم بنموذج حكومة دولة الإمارات كنموذج ريادي للحكومة الحديثة، العين: دار الكتاب الجامعي.

حسين، صفاء. (2023). استخدام التطبيقات الذكية في الاتصال بالمؤسسات الحكومية وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة أسوان.

بخيت، السيد. (2021). الاتصال الحكومي في دولة الإمارات، الفاعلية والقائمين بالاتصال والجمهور، ورقة بحثية مقدمة للمشاركة في منصة باحثون، المنتدى الدولي للاتصال الحكومي، الشارقة، 2021م.

أبو خودة، رينيه. (2021). تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الحكومي، ورقة بحثية مقدمة للمشاركة في منصة باحثون، المنتدى الدولي للاتصال الحكومي، الشارقة، 2021م.

عايش، محمد. (2020). الاتصال الحكومي بين النظرية والتطبيق، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة.

رضوان، أحمد. (2020). الاتصال الحكومي، ممارسات ودراسات، المكتب الإعلامي لحكومة الشارقة.

الزعيبي، وسام. (2022). دور العلاقات العامة الرقمية في تطوير الوظيفة الاتصالية للمؤسسات الحكومية الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، العدد (8).

بوخشاش، جهينة. (2023). الاتصال المؤسسي الرقمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز في ورقلة الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح بالجزائر.

المكاوي، بسام. (2021). تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في تطوير العمل بالمؤسسات الإعلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ورقة بحثية مقدمة للمشاركة في منصة باحثون، المنتدى الدولي للاتصال الحكومي، الشارقة، 2021م.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Aquaro, V. (2019). Can Digital Government Accelerate the Sustainable Development Goals? A Pathway to the Future, Dubai Policy Review. Vol. 1. <https://dubaipolicyreview.ae/can-digital-government-accelerate-the-sustainable-development-goals-a-pathway-to-the-future>.
- Al-Khouri, A.M. (2018). An Innovative Approach for e-Government Transformation, *International Journal of Managing Value and Supply Chains*, Vol. 2 (1).
- Asli, Unan. (2023). The Political Effects of Government Communication During Crises, *Public Relations Review* 24 (4).
- Larisa, Bilalova. (2022). Political communications of the UK government as an institutional system, *Political research* 3, 136-149 (2022) <https://doi.org/10.17976/jpps/2006.03.11>.
- Karen B. Sanders, (2021). British government communication during the 2020 COVID-19 pandemic: learning from high reliability organizations, : <https://doi.org/10.1080/23753234.2021.1824582>.
- Turki, Hanadi. (2023). The role of digital communication in developing administrative work in higher education institutions, *International Journal of Data and Network Science*, Vol. 6(20).

- Fanoos, Nader. (2022). The Impact Of The Digital Institutional Communication Strategy On Raising The Efficiency Of The Information Environment For The Units Of The State's Administrative Apparatus A Field Study On The Central Agency For Organization And Administration, *Journal Of Environmental Science*, Vol. 3(14).
- Brockhaus, Jana. (2022). Digitalization in corporate communications: understanding the emergence and consequences of CommTech and digital infrastructure, *An International Journal*, Vol. 13(2).
- Marko, Slavković. (2023). Impact of Digital Capabilities on Digital Transformation: The Mediating Role of Digital Citizenship, *An International Journal*, Vol. 4, No, 3.
- Kainat, Afridi. (2023). Impact of digital communications on project efficiency through ease of use and top management support, *World Bank Policy Research Working Paper*, No. (92).