

Editorial

Is it Time to Develop Government Communication Functions?

Ahmed Farouk Radwan^{1a} 

¹ Head of Public Relations Department, College of Communication, University of Sharjah, Sharjah, UAE.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract

Embracing digital technological advancements in media and communication has led government entities to adopt communication practices fully aligned with the digital and networked system in government communication. Traditional media practices within the government environment increasingly rely on the ability to utilize digital tools and systems for content creation, communication, evaluation, and the management of the entire communication process within an electronic and intelligent framework for government services. Naturally, this transformation has caught the attention of communication and public relations researchers worldwide, as the digital and networked aspects of government communication now form an intellectual and theoretical dimension that cannot be underestimated in studying government communication practices.

Keywords: Government communication; Development; Digital technology.

OPEN  ACCESS

^a Corresponding author: E-mail address: aradwan@sharjah.ac.ae, +971 56 722 5262

DOI: <https://doi.org/10.33282/abaa.v15i60.1083>

Received: 21/06/2023, Accepted: 22/06/2023, Published: 28/06/2023

الإفتاحية

هل حان الوقت لتطوير وظائف الاتصال الحكومي؟

أحمد فاروق رضوان¹

¹ رئيس قسم العلاقات العامة، كلية الاتصال، جامعة الشارقة، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.

مستخلص

كان من نتائج احتضان الجهات الحكومية للتحويلات التكنولوجية الرقمية في الإعلام والاتصال بروز ممارسات اتصالية مستندة تمامًا للنظام الرقمي والشبكي في الاتصال الحكومي، وأضحت تقاليد العمل الإعلامي في البيئة الحكومية تستمد نجاحها أكثر فأكثر من قدرتها على توظيف الأدوات والنظم الرقمية في صناعة المحتوى والتواصل والتقييم وإدارة العملية الاتصالية بكاملها في إطار منظومة إلكترونية وذكية للخدمات الحكومية، وكان من الطبيعي أن يلفت هذا التحول أنظار الباحثين في الاتصال والعلاقات العامة حول العالم بحيث أضحت المظاهر الرقمية والشبكية للاتصال الحكومي تشكل بعدًا فكريًا ونظريًا لا يستهان به في دراسة ممارسات الاتصال الحكومي.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الحكومي؛ تطوير؛ التكنولوجية الرقمية.

يعرّف الاتصال الحكومي بأنه الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها الدولة عبر مؤسساتها المختلفة، بهدف نشر ومشاركة المعلومات والقرارات الحكومية وتقديم شرح وتفسير لها إلى جانب التعريف بالأعمال الحكومية، ويعرّف أيضًا بأنه "الاتصال الذي يعمل على دعم الدولة والمجتمع والتعبير عن القيم وحمايتها التي تحافظ على تماسك الدولة من خلال أدواته وخططه وبرامجه الإعلامية"، ويشير هذا التعريف إلى عدد من المهام التي اتفق العديد من الباحثين على أهمية تأدية الاتصال الحكومي لها ومنها: تسهيل الحوار بين الدولة والأفراد، دعم وبناء السلم المجتمعي ووحده وبنائه والحفاظ عليه، التعريف بالسياسات الحكومية وتفسيرها. ومع تطور المجتمعات تزايد اعتماد أفراد المجتمع على التقنيات الحديثة في التواصل، ليس فقط بسبب تطورها وإنما أيضا بسبب تعددها وتنوعها، فضلًا عن سرعة انتشار المعلومات وتزايدها، ما أدى إلى ظهور العديد من النتائج التي حتمت على مصدر المعلومة مراعاة إنتاج محتوى ملائم لهذه الوسائل، وقادر على الوصول إلى جمهور متمكن من استخدامها، وله عادات تعرض واستخدام مختلفت عن الماضي. وفي هذا

الإطار أصبح من الضروري النظر في الوظائف التي يؤديها الاتصال الحكومي، فهو لم يعد اتصال يؤدي وظيفة النشر والتعريف والإحاطة، أو اتصال "يحتفل" بالإنجاز الحكومي ويلق الضوء على مسؤوليه، وإنما هو اتصال للتشارك وتفعيل الحوار العام وإشراك المواطنين في اتخاذ القرار الخاص بإيجاد الحلول لمشكلات المجتمع ودعم تغييره، لذلك يمكن تحديد أهم عوامل ضرورة النظر في تطوير وظائف الاتصال الحكومي فيما يلي:

- حاجة الدول إلى وجود استراتيجيات اتصالية موحدة تعبر عن سياسة الدولة وتلتزم بها جميع المؤسسات الحكومية بحيث تمثل صوت واحد يحقق أهداف واحدة.
- ضرورة توافر أدوات حديثة لرصد اتجاهات الرأي العام وردود أفعال الجمهور وقياس تأثير الرسالة الاتصالية الحكومية.
- وجود آلية واضحة للتعامل مع المعلومات والأخبار المغلوطة والشائعات التي يتم تداولها عبر المنصات الرقمية.
- وجود سياسة نشر واضحة للمؤسسات الحكومية ومعايير تحكم علاقتها بالمؤسسات الإعلامية.
- ضرورة التزام الاتصال الحكومي بمعايير الشفافية والوضوح والمساواة عند توجيه الرسائل الإعلامية للمواطنين.
- أهمية تفعيل مستويات الاتصال الحكومي الثلاثة: المستوى الداخلي في المؤسسة الحكومية والمستوى الوطني والمستوى الدولي.
- أهمية تطوير الاتصال الحكومي على المستوى الدولي لتحقيق أهداف بناء صورة الدولة وظهرها الإيجابي في وسائل الإعلام الدولية.
- وجود اتصال حكومي متخصص قادر على التعامل مع قطاعات متخصصة كالقطاع الصحي والرياضي.
- توجيه الأهمية لقضايا البيئة والاستدامة وتغيير المناخ، حيث تُعد قضايا عالمية تعطي لها الحكومات والمنظمات الأولوية على المستوى المحلي والدولي.
- تطوير وسائل التواصل مع المواطنين واستخدامها بأنواعها المختلفة، مع تفعيل التكامل بينها بحيث تعمل جميعها على تحقيق الأهداف الاتصالية للدولة أو المنظمة الحكومية.
- في عالم تزايد فيه الاتصال عبر الوسائل الرقمية، يجب عدم اغفال دور الاتصال المباشر في التفاعل مع الجمهور، وهو يجب ألا يهمله القائمين على تخطيط الاتصال الحكومي ورسم برامجه واختيار أدواته.
- أهمية التزام الاتصال الحكومي بالمعايير الأخلاقية في العمل الاتصالي والإعلامي، مراعيًا المهنية في تحقيق أهدافه.

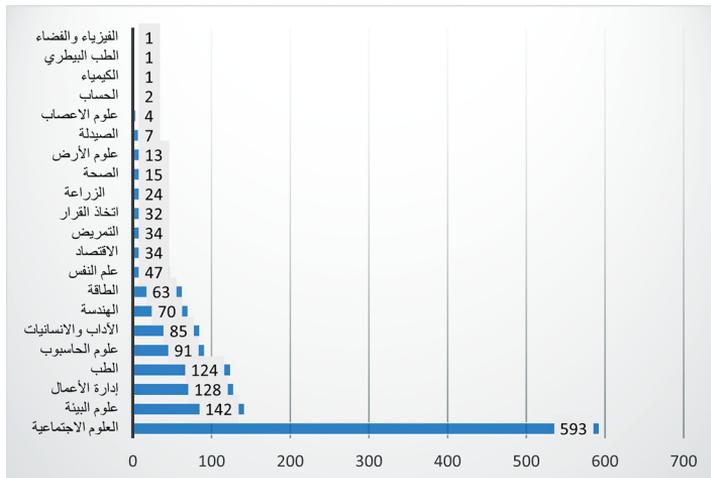
وبتحليل الدراسات المتعلقة بالاتصال الحكومي والمنشورة بالمجلات أو المشاركة في المؤتمرات المدرجة بقاعدة البيانات SCOPUS <https://www.scopus.com> منذ عام 2019 نجد تزايداً في عدد هذه الدراسات، مما يعكس اهتمام الباحثين بهذا الموضوع، إلى جانب تأثير فترة وباء كوفيد 19، حيث اعتنى العديد من الباحثين بدراسة اتصال المؤسسات الحكومية بالجمهور خلال تلك الأزمة، ويوضح الجدول (1) عدد الوثائق المدرجة في قاعدة البيانات المذكورة، حيث ارتفعت من 127 عام 2019 إلى 182 دراسة عام 2022، وبلغت 60 دراسة حتى الآن في عام 2023.

يبين جدول (1) عدد الدراسات المنشورة في مجال الاتصال الحكومي خلال الفترة من 2019 إلى يونيو 2023

Documents	Year
127	2019
133	2020
164	2021
182	2022
60	2023
666	الإجمالي

وفيما يتعلق بمجالات البحث التي اهتمت بالاتصال الحكومي يوضح الشكل (1) أنه من إجمالي 666 دراسة أدرجت في قاعدة البيانات فجاء مجال العلوم الاجتماعية في مقدمتها بعدد 593 دراسة تمثل 39.2% من إجمالي الدراسات، وتليها علوم البيئة بنسبة 4.9%، ثم علوم الإدارة بنسبة 8.5%، مما يشير ذلك إلى اهتمام هذه الدراسات بدور الاتصال الحكومي في المجتمع وفي التواصل مع المواطنين، إلى جانب الأهمية الحالية لمجالات البيئة والاستدامة والتغير المناخي وضرورة رفع الوعي بقضاياها.

شكل (1) مجالات البحث التي اهتمت بالاتصال الحكومي*



*يتم تصنيف الدراسة وفقاً لأكثر من مجال أو تخصص.

إن تطوير الوظائف التي يؤديها الاتصال الحكومي يمكن أن تتم على مستويين: الأول يتعلق ببناء هيكل الاتصال الحكومي بما يتضمنه من تحديد المهام والإستراتيجيات وسياسات التواصل والنشر والمعايير المهنية الأخلاقية، والثاني يتعلق بعمليات الاتصال الحكومي بما تتضمنه من برامج وحملات واستخدام وسائل الاتصال والإعلام بأنواعها المختلفة للوصول إلى الجمهور، وهو ما يجب أن يراعيه القائمين على التخطيط وبناء وظائف هذا القطاع، أما فيما يتعلق بالجانب الأكاديمي، تتضح الحاجة إلى تركيز الدراسات الحديثة على قضايا توظيف الاتصال الحكومي للتقنيات الحديثة في مجالات انتاج المحتوى الإعلامي الحكومي وأدوات نشره، كما أن هناك حاجة لتوصيف ورصد دور الاتصال الحكومي في التعامل مع قضايا الاستدامة والبيئة، فضلاً عن قضايا أخلاقيات الاتصال الحكومي ومعايير المهنية وكذلك الدراسات البيئية التي يشارك فيها الباحثون في مجال الاتصال مع باحثين في علوم اجتماعية وإنسانية أخرى، وكذلك علوم الصحة أو التصميم أو البرمجة وغيرها من العلوم الأخرى.

References

- Cañizález, A. (2016). Building Communication Policies with a Public Sense. *Media Development*, (3), 33-37. <http://search.ebscohost.com>
- Diop, W. (2000). From Government Policy to Community-Based Communication Strategies in Africa: Lessons from Senegal and Uganda. *Journal of Health Communication*, 5(sup1), 113-117. <https://doi.org/10.1080/10810730508956572>
- Fairbanks, J., Plowman, K. D., & Rawlins, B. L. (2007). Transparency in government communication. *Journal of Public Affairs*, 7(1), 23-37. <https://doi.org/10.1002/pa.245>
- Howlett, M. (2009). Government communication as a policy tool: A framework for analysis. *Canadian Political Science Review*, 3(2), 23-37. <https://ojs.unbc.ca/index.php/cpsr/article/view/134>
- Jansen, P., Stoep, J. v. d., & Jochemsen, H. (2017). Theorizing government communication with regard to the Dutch nature policy. *European Journal for the Philosophy of Communication (Empedocles)*, 8(1), 95-113. https://doi.org/10.1386/ejpc.8.1.95_1
- Liu, B. F., & Horsley, J. S. (2007). The Government Communication Decision Wheel: Toward a Public Relations Model for the Public Sector. *Journal of Public Relations Research*, 19(4), 377-393. <https://doi.org/10.1080/10627260701402473>
- Sanders, K., & Canel, M. J. (2015). Mind the gap: Local government communication strategies and Spanish citizens' perceptions of their cities. *Public Relations*

Review, 41(5), 777-784. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2015.06.014>

- Sanders, K., Crespo, M. J. C., & Holtz-Bacha, C. (2011). Communicating Governments: A Three-Country Comparison of How Governments Communicate with Citizens. *The International Journal of Press/Politics*, 16(4), 523-547. <https://doi.org/10.1177/1940161211418225>
- Sanina, A., Balashov, A., Rubtcova, M., & Satinsky, D. M. (2017). The effectiveness of communication channels in government and business communication. *Information Polity*, 22(4), 251-266. <https://doi.org/10.3233/IP-170415>
- Soukeník, Š. (2018). Towards a stakeholder model of government communication: A case study of the Czech Republic. *Communication Today*, 9(1), 20-37. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip.uid&db=ufh&AN=129331452&site=ehost-live>
- Vos, M., & Westerhoudt, E. (2008). Trends in government communication in The Netherlands. *Journal of Communication Management*, 12(1), 18-29. <https://doi.org/10.1108/13632540810854217>
- Yang, S.-U. (2018). Effects of Government Dialogic Competency: The MERS Outbreak and Implications for Public Health Crises and Political Legitimacy. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 95(4), 1011-1032. <https://doi.org/10.1177/1077699017750360>