

## الاتصال الحكومي يحتاج إلى مختصين في علم السلوك



### «الشارقة:» الخليج

أجمع خبراء ومسؤولون خلال الجلسة الحوارية الثانية من الدورة العاشرة للمنتدى الدولي للاتصال الحكومي 2021، على أهمية فهم توجهات جمهور وسائل التواصل الاجتماعي، وانتهاج المزيد من الانفتاح على تلك الوسائل، وتوظيف مختصين بصناعة المحتوى ضمن فرق الاتصال الحكومي، لإنتاج رسائل ذات فاعلية أقوى لمخاطبة المجتمع والأجيال الجديدة التي تعتمد على وسائل الإعلام غير التقليدية.

جاء ذلك خلال جلسة «فاعلية الرسائل الاتصالية بين علم السلوك والبيانات الضخمة»، التي أدارتها الروائية والإعلامية السعودية بدرية البشر، وشارك فيها علي بن محمد الرميحي وزير الإعلام بمملكة البحرين، وسعيد العطر، رئيس المكتب الإعلامي لحكومة الإمارات، ومحمد جلال الريسي المدير العام لوكالة أنباء الإمارات (وام) وديفيد هلبرن، الرئيس التنفيذي لفريق الرؤى السلوكية في المملكة المتحدة.

وحظي تعامل الحكومات مع أزمة كورونا إعلامياً باهتمام المتحدثين في الجلسة؛ حيث أشاروا إلى ما توفره وسائل التواصل الاجتماعي من سرعة في نقل الرسائل الاتصالية إلى الجمهور المستهدف، وإلى دورها في نشر التوعية والرد على التضليل الإعلامي، أثناء مواجهة الأزمة الصحية العالمية، وما صاحبها من إجراءات احترازية تطلبت رسائل اتصال حكومي فاعلة ومؤثرة لإقناع الجمهور

ونوه المشاركون إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي تعد سلاحاً ذا حدين، وأنها في بداية انتشار الوباء كادت أن تكون مصدراً لنشر المعلومات الخاطئة، ثم أسهمت بشكل فعال في نشر التوعية، ونقلت رسائل الحكومات والجهات الصحية إلى المجتمعات وأحدثت تأثيراً إيجابياً

وتوقف المتحدثون في الجلسة عند أهمية توظيف مختصين بعلم السلوك في صياغة الرسائل الإعلامية، وضرورة رفد فرق الاتصال الحكومي بخبراء في هذا الجانب، وغيرهم من ذوي التخصصات التي يتطلبها الاتصال الحكومي في المستقبل، لفهم اتجاهات وميول الجمهور المستهدف، مشيرين إلى أن الجمهور بات وعيه يتشكل بشكل فردي، تبعاً لتفضيلات كل شخص وطبيعة اهتماماته على الإنترنت، وما تقترحه عليه المنصات المختلفة بناء على تلك التفضيلات

وأكد المتحدثون حاجة فرق الاتصال الحكومي إلى الإلمام بالجوانب التقنية المختلفة ذات الصلة بوسائل التواصل الاجتماعي

وخلص المشاركون في الجلسة إلى ضرورة الاستعانة بالمؤثرين في وسائل التواصل الاجتماعي للوصول برسائل الاتصال إلى جمهور أوسع، وتغيير لغة الرسائل وأسلوب الخطاب على الحسابات الرسمية للجهات الحكومية، بهدف مخاطبة الجمهور العريض والوصول إلى شريحة الشباب عبر مداخل مناسبة تحقق للرسائل الاتصالية فاعلية أكبر