

خديجة حسين: الإعلام الجديد أحدث تحولات في الاتصال



دبي: «الخليج»

استعرضت خديجة حسين، المدير التنفيذي لقطاع الاتصال الحكومي في المكتب الإعلامي لحكومة دولة الإمارات، قصصاً عدة من تجربتها في الاتصال الحكومي، ومحطات مهمة شهدتها خلال مراحل عملها، وكانت مقدمات طبيعية لتغيير شامل في أساليب العمل، متوقفة عند خروج الاتصال التقليدي تدريجياً من المشهد، لمصلحة اتصال حكومي استراتيجي بدأ يتداول مفردات جديدة مثل «تفاعل، ردود، دراسة نبرة تعليقات الجمهور، وقياس الرضا..»، والانتقال «إلى استراتيجية كاملة ل«الاتصال عبر وسائل التواصل الاجتماعي».

لتغطية الحدث الإماراتي، وإيصاله بأصوات UAENation نوهت خديجة حسين بالآثر الكبير الذي أحدثه إطلاق منصة ووجوه إماراتية إلى مجتمع الإمارات، محققة 173.2 مليون مشاهدة خلال عامين.

جاء ذلك خلال جلسة لها بعنوان «الاتصال الحكومي في عصر الإعلام الجديد» في اليوم الثاني والأخير من فعاليات «النسخة الثانية من قمة المليار متابع التي استضافتها دبي، تحت شعار «لنتواصل» ونظمتها «أكاديمية الإعلام الجديد».

وأكدت خلال الجلسة، أن الإعلام الجديد أحدث تحولات فارقة في بنية الاتصال الحكومي، وغيّر مفاهيم عدة، سادت لعقود طويلة، في المحتوى، والأدوات، وشكل الخطاب، والسرعة والتوقيت، وطريقة التأثير في الفئات المستهدفة، كما فرض على الاتصال الحكومي دخول منافسة على مدار الساعة مع عشرات المنصات الإخبارية التي يزداد عددها على طريقة المتواليات الحسابية، مستفيدة من الإمكانيات الهائلة التي تتيحها مواقع التواصل الاجتماعي، واتساع طيف الشرائح التي تفضل الحصول على خلاصات الحدث، أو الخبر عبر شاشات الهواتف بأسرع الطرق وأبسطها

واعتبرت خديجة حسين، أن الواقع الجديد المتمثل في سرعة انتقال الأخبار بشكل لحظي، جعل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي خياراً لا بد منه لفرق إعداد الأخبار في المؤسسات، فأصبح المحتوى أكثر تنافسية، لتركيزه على عناصر المباشرة والبساطة والجاذبية، ما انعكس إيجابياً على فعالية الاتصال الحكومي

وتوقفت خديجة حسين عند ما أسمتها «النهايات التي تولد منها بدايات» وقالت: «أدركنا بعد فترة من عملنا في مكتب الاتصال الحكومي والذي بدأ في عام 2007، ومن خلال المعاينة والتجربة اليومية، أن الشريحة الأكبر من المستفيدين من العمل الحكومي وخدماته يمضون وقتهم على منصات التواصل الاجتماعي.. وأننا إن أردنا النجاح كفرق اتصال، علينا أن نواكب موجة الإعلام الجديد، وأن نتعلم كيف نصغي، وكيف نستجيب على مدار الساعة.. كان علينا إدخال «التغييرات ليس في هياكل فرق الاتصال فقط.. بل في مهارات فرق الاتصال كذلك

وذكرت أن «أول نهاية» في قصة التحولات الجذرية كانت «الانتقال من التركيز على وسائل الإعلام لنشر أخبارنا «ومبادراتنا وقراراتنا وحملاتنا فقط، إلى منصات التواصل الاجتماعي، وصياغة محتوانا لها أولاً، ثم لباقي المنصات

وقالت: «صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، كان الملهم الأول في الحراك الوطني والحكومي على وسائل التواصل الاجتماعي، منذ افتتاح سموه حسابه الرسمي على موقع تويتر (إكس حالياً) عام 2009 والذي جمع أكثر من 27 مليون متابع، ليكون بذلك الأول عربياً والـ 11 عالمياً ضمن قائمة أكثر القادة تأثيراً على مواقع التواصل الاجتماعي، واليوم أصبحت حسابات سموه، والحسابات الرسمية المصدر الأول، المباشر والمعتمد للأخبار والتطورات عن العمل الحكومي @UAEgov الأخرى للحكومة مثل «والمشاريع الكبرى في دبي ودولة الإمارات

وفي نهاية الجلسة، خصت خديجة حسين الإعلام الجديد بمديح خاص، وقالت: «الإعلام الجديد جعل حكومتنا تصغي على مدار الساعة.. جعلها تستقبل الأفكار عبر منصات جديدة.. وتحثي وتفخر بالمبدعين والمنجزين على مرأى العالم.. الإعلام الجديد كان نهاية الشخصية التقليدية للحكومة.. وبداية حكومة لها صوت وقلب.. كانت عملية (أنسنة) بكل «معنى الكلمة