

دليل المتحدثين بغير اللغة العربية داخل السلطنة

«هذا الدليل يخدم أهداف خطة
التواصل الحكومي 2019-2020»

النسخة الأولى-أكتوبر 2019

قائمة المحتويات

01

مقدمة

03

من يستخدم الدليل؟
أهداف الدليل

04

تخطيط للأنشطة
الاتصالية

05

المستهدفون (من؟)

07

الرسائل (ماذا؟)
القنوات (كيف؟):

08

البرنامج الزمني
التقييم والتحكم

مقدمة

يهدف هذا الدليل إلى تقديم أفضل الممارسات حول المحتوى الإعلامي لأنشطة المؤسسة، مستهدفاً المتحدثين بغير اللغة العربية داخل السلطنة، وقد تمت مراعاة عدة جوانب مبنية على دراسة الجمهور المستهدف والرسائل والوسائل الإعلامية المستخدمة.

تشير إحصائيات المركز الوطني للإحصاء والمعلومات إلى الآتي:

- إجمالي سكان السلطنة منتصف عام 2018 (4.6) مليون نسمة
المواطنون 56%
الوافدون 44%

وعليه فلا بد أن يكون الخطاب الإعلامي لأنشطة المؤسسة مستهدفاً جميع الفئات بما في ذلك المتحدثون بغير العربية.

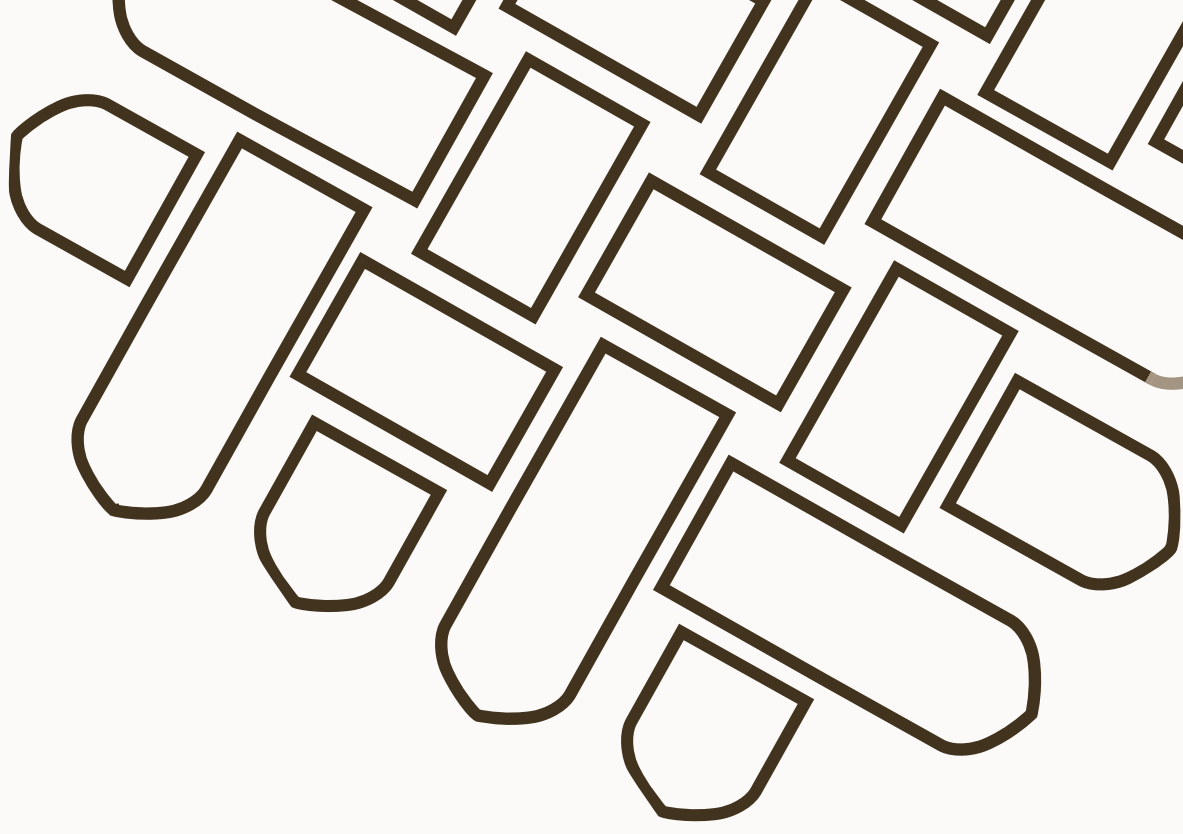
وبحسب البيانات السكانية حتى منتصف 2018م:

- يُشكّل الذكور 85% من إجمالي الوافدين.
- ترتفع نسبة النوع عند الوافدين بأكثر من خمسة أضعاف عند العمانيين لعام 2018م، وذلك بواقع 102% ذكر لكل 100 أنثى عند العمانيين مقابل 480% ذكور لكل 100 أنثى عند الوافدين.

أكثر 10

جنسيات لها حضور في السلطنة مع اللغات

الدولة الرسمية	عدد السكان حتى منتصف 2018	اللغات
جمهورية الهند	748461	الهندية والانجليزية
جمهورية بنجلاديش الشعبية	690407	البنجالية
جمهورية باكستان الإسلامية	257105	الأوردية والإنجليزية
جمهورية الفلبين	49243	الفلبينية والانجليزية
جمهورية أوغندا	31986	السواحلية والانجليزية
جمهورية سيريلانكا الديمقراطية الاشتراكية	23063	السنهالية، والتاميلية، الإنجليزية
جمهورية نيبال الديمقراطية الاتحادية	17748	النيبالية
جمهورية تنزانيا الاتحادية	16571	السواحلية والإنجليزية
جمهورية إندونيسيا	9959	الإندونيسية
جمهورية إثيوبيا الفيدرالية الديمقراطية	8429	الأمهرية



من يستخدم هذا الدليل؟

هذا الدليل موجّه للدوائر القائمة بالاتصال في جميع المؤسسات الحكومية باختلاف اختصاصاتها ضمن منظومة التواصل الحكومي التي تستهدف برسائلها الإعلامية مختلف فئات الجمهور داخل السلطنة من غير المتحدثين باللغة العربية، حيث تختلف كل فئة من حيث الصفات الديموغرافية والخلفيات الثقافية وغيرها من الجوانب، الأمر الذي يُحتم على المؤسسة مراعاتها عند صياغة رسائلها الإعلامية حتى تتناسب مع الفئات المستهدفة ويتحقق وصول الرسالة إلى أكبر شريحة ممكنة.

أهداف الدليل:

- إتاحة محتوى بلغات متعددة قابل للوصول إلى المتحدثين بغير اللغة العربية في السلطنة.
- ضمان وصول الرسائل الإعلامية للمتحدثين بغير اللغة العربية في السلطنة بفعالية ووضوح.
- تعزيز قيم اندماج المتحدثين بغير اللغة العربية مع باقي فئات المجتمع وبناء الثقة وتعزيز لغة الحوار والتفاهم واعتبارهم جزءاً مهماً من الجمهور المستهدف.

تخطيط للأنشطة الاتصالية



التقييم
والمتابعة

متابعة ورصد
أداء المحتوى

البرنامج الزمني

متى

الحالات الطارئة
والأزمات

التعامل مع
موضوعات تم
تداولها بلغة
معينة

موضوعات
مرتبطة بمجالات
لها علاقة
بالمتحدثين بغير
العربية

القنوات

كيف

وسائل الإعلام
الناطق بغير
اللغة العربية

المنصات
والمهتمون
بنشر المحتوى
بلغات متعددة

الأندية الاجتماعية
للمتحدثين بغير
العربية

الرسائل

ماذا

إعداد محتوى
يتضمن الرسائل
الموجهة
للمتحدثين بغير
اللغة العربية
داخل السلطنة

المستهدفون

من

جمهور داخلي
غير متحدث
باللغة العربية

جمهور زائر غير
متحدث باللغة
العربية

من؟ المستهدفون

ينقسم الجمهور المستهدف إلى:

- جمهور داخلي غير متحدث باللغة العربية
- جمهور زائر غير متحدث باللغة العربية

يمكن استخدام الجدول أدناه لتحديد الجمهور المستهدف والرسائل الإعلامية الموجهة لكل فئة.

تحديد الجمهور المستهدف يُسّهل تحديد الرسائل الإعلامية الموجهة، ويضمن وصول الرسالة بشكل أفضل عند استخدام جميع المعطيات المتوفرة لصياغة الرسالة مع استخدام الوسيلة الأنسب.

توصيف الجمهور المستهدف
(ديموغرافيا / اللغات /
الوسيلة الأكثر استخداما)

الجمهور
المستهدف

الفئة العمرية:
الوسائل المستخدمة:
اللغات:

الفئة 1

الفئة 2

الفئة 3

من؟ المستهدفون

لتحديد الجمهور المستهدف بدقة؛ من المهم وضع نموذج توصيف محتمل من كل فئة، بحيث يحوي هذا التوصيف على معلومات تسهم في تحديد دقيق للجمهور وتسهيل صياغة الرسالة واختيار الوسيلة المناسبة والبرنامج الأنسب. ويوضح نموذج التوصيف أدناه شخصية الجمهور المحتمل **Target Audience Persona**.



الاسم: علم
العمر (23-30)
البلد/الجنسية: بنجلاديش
اللغات: بنجالي / يفهم عربي
العمل /موقع العمل: عامل بناء في جنوب الباطنة
مستواه التعليمي/الخلفية الثقافية: تعليم أساسي - مرحلة ابتدائية / يقرأ ويكتب اهتمامات: رياضة الكريكت / متابعة الأفلام
طريقة التواصل المفضلة: عبر الهاتف مكالمات صوتية / فيديو
القنوات والبرامج الإعلامية المتابعة: يملك راديو صغير يستمع من خلاله على القنوات الاذاعية الهندية التي يمكن التقاط موجاتها في بعض المناطق
الصحف التي يتابعها: لا يقرأ ولا يتابع أي صحف
برامج وتطبيقات التواصل المستخدمة: واتساب/ ايمو



الاسم: سميث Smaith
العمر (40-45)
البلد/الجنسية: بريطاني
اللغات: الإنجليزية
العمل /موقع العمل: مدير مشروع / شركة عقارية
مستواه التعليمي/الخلفية الثقافية: بكالوريوس في الهندسة المعمارية وماجستير إدارة مشاريع
اهتمامات: المعمار / الفنون / رياضة الجولف
طريقة التواصل المفضلة: البريد الإلكتروني
القنوات والبرامج الإعلامية المتابعة: BBC Merge FM, Hi fm
الصحف التي يتابعها: The Guardian , Oman Observer
برامج وتطبيقات التواصل المستخدمة: واتساب/ ايميل/ فيسبوك/ تويتر/ انستجرام



الاسم: أوليفر Oliver
العمر (55-60)
البلد/الجنسية: ألماني
اللغات: ألمانية / انجليزية
العمل /موقع العمل: متقاعد / جيولوجي سابقا
مستواه التعليمي/الخلفية الثقافية: ماجستير جيولوجيا
اهتمامات: سباحة جيولوجية / التاريخ
طريقة التواصل المفضلة: الهاتف
القنوات والبرامج الإعلامية المتابعة: Euro news , National geography, BBC earth
الصحف التي يتابعها:
برامج وتطبيقات التواصل المستخدمة: واتساب / فيسبوك

الرسائل

- رسائل إعلامية موجهة لكل فئة، مع تقييم أهمية الرسالة من ناحية تأثيرها على المستهدفين.
- ترجمة الرسالة إلى اللغات المحددة بناءً على توصيف الجمهور المستهدف.

القنوات

- التنسيق مع وسائل الإعلام الناطقة باللغات غير العربية لنشر المحتوى المعد عبر مختلف القنوات المرخصة من قبل وزارة الإعلام. (يُنظر كشف وسائل الإعلام المرخصة في السلطنة من وزارة الإعلام).
- التواصل مع الجاليات المقيمة في السلطنة عبر الأندية الاجتماعية والاستفادة من خلالها لإعادة تداول المحتوى وضمان مشاركته على نطاق واسع.
- التنسيق مع المنصات والمهتمين بنشر المحتوى بلغات متعددة لإعادة تداول المحتوى والتفاعل مع الحدث أو القضية بما يعزز الرسائل الإعلامية.

البرنامج الزمني

يتم تحديد البرنامج الزمني لآلية النشر/التفاعل بناءً على الحالات التي تتطلب إيصال رسائل للمتحدثين بغير اللغة العربية داخل السلطنة، مع مراعاة الآتي:

- إعداد محتوى متعدد اللغات في الحالات الطارئة مثل: الحالات المدنية والأزمات والتمارين ذات الطابع العسكري التي تتطلب تنفيذ فرضيات ميدانية كجزء من السيناريوهات المعدة للتمرين.
- في حال نشر موضوع بلغة معينة، يُؤخذ في الاعتبار هذه اللغة عند صياغة الرد المناسب إضافة إلى اللغات الأخرى بحسب الجمهور المستهدف.
- إعداد محتوى متعدد اللغات عند اعتماد قوانين أو تشريعات منظمة لمختلف المجالات ذات العلاقة بالمتحدثين بغير اللغة العربية في السلطنة.

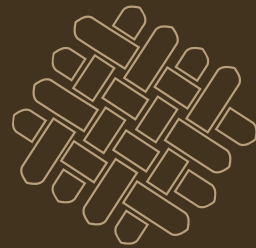
التقييم والتحكم

- متابعة ورصد أداء المحتوى المنشور عبر استخدام أدوات وأنظمة متطورة في مجال الرصد. (يُنظر دليل الرصد والتعامل).
- تقييم وقياس أثر الخطة الإعلامية بشكل دوري، وتحسينها باستمرار من أجل تعزيز الأداء الإيجابي عبر تحسين النشر والتفاعل.
- متابعة التحول في توجهات الجمهور المستهدف بهدف مراجعة الأنشطة وتعزيز الاتجاهات الإيجابية لديه.

خطة التواصل الحكومي

2020 - 2019

نتكامل ونتواصل



تم إعداد نسخة خاصة من هذا الدليل لذوي الإعاقة
البصرية، للحصول عليها يرجى التكرم بالتواصل عبر
البريد الإلكتروني: Together@gsc.gov.om