

إطار العمل النموذجي لإدارة الاتصال للمشاريع المشتركة

النسخة الأولى-أكتوبر 2019

تمهيد

تكمُن أهمية الدور التكاملي بين المؤسسات الحكومية في إبراز المشاريع الوطنية والأنشطة الحكومية المشتركة لأجل توحيد وتنسيق الخطاب الإعلامي بين هذه المؤسسات، بحيث تكون على أعلى درجات الكفاءة والفعالية، ويتطلب ذلك تنسيقاً واسعاً بين مختلف الأطراف من المؤسسات المعنية.

ومن هذا المنطلق يقدم إطار العمل النموذجي لإدارة الاتصال للمشاريع المشتركة الأدوات والآليات المناسبة لتحقيق التكامل والتنسيق بين المؤسسات الحكومية، بما يدعم تنظيم الأدوار، والتخطيط المناسب، الأمر الذي يساهم في تحقيق الهدف الأسمى وهو إبراز المشاريع والجهود الحكومية على أفضل صورة ممكنة.



ما هي إدارة الاتصال للمشاريع المشتركة؟

هي عمليات تخطيط وتنظيم الأنشطة الاتصالية وتنسيق الرسائل الإعلامية التي يتطلبها المشروع الذي تشترك فيه مؤسسات حكوميتين أو أكثر، الأمر الذي يتطلب تحديد الأدوار بين المؤسسات المعنية وصياغة خطة اتصالية تتوافق عليها جميع الأطراف. وقد تكون المشاريع المشتركة حملات إعلامية وترويجية مثل حملة استئصال الزاعجة المصرية، وحملة مكافحة الاحتيال الإلكتروني، أو قد تكون مشاريع وقرارات حكومية مشتركة بين أكثر من مؤسسة مثل مشاريع قرارات الضرائب، وقرارات الرسوم والأثمان للمؤسسات الحكومية في القطاع البلدي، وقوانين تحفيز الاستثمار.

من يسري عليهم إطار العمل

يسري هذا الإطار على جميع المؤسسات الحكومية باختلاف اختصاصاتها ضمن منظومة التواصل الحكومي، وذلك عندما تشترك عدة مؤسسات حكومية في مشروع ما بحكم اختصاصاتها.

وتعد الدوائر القائمة بعملية الاتصال في المؤسسات الحكومية هي التقسيمات المعنية بالاستفادة من إطار العمل؛ إذ أن منظومة التواصل القائمة لدى المؤسسات الحكومية قادرة على الإيفاء بالالتزامات الناتجة عن المشاريع المشتركة الذي يتم العمل عليها، الأمر الذي يُجنب هذه المؤسسات تشكيل لجان أو فرق جديدة لإدارة الاتصال للمشاريع المشتركة.

**ويتم ذلك بإشراف من مركز اتصالات الخدمات الحكومية
بالأمانة العامة لمجلس الوزراء.**

عناصر إدارة الاتصال للمشاريع المشتركة

- تحديد الأدوار بين المؤسسات المعنية
- صياغة الخطة الاتصالية

أولا / تحديد الأدوار بين المؤسسات المعنية

يتم تحديد الأدوار استنادا إلى المراسيم السلطانية الوارد فيها اختصاصات المؤسسات المعنية، ومن أهمها:

1 المرسوم السلطاني رقم 2009/35 بتحديد اختصاصات وزارة الإعلام.

2 المرسوم السلطاني رقم 2010/108 بإنشاء الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون وإصدار نظامها.

3 التوجيهات السامية لحضرة صاحب الجلالة حفظه الله ورعاه عام 2012م بإنشاء مركز اتصالات الخدمات الحكومية بالأمانة العامة لمجلس الوزراء.

أدوار المؤسسات الحكومية في إدارة الاتصال للمشاريع المشتركة

أدوار خاصة بالمؤسسة

أدوار مشتركة مع مؤسسات أخرى

مركز اتصالات الخدمات الحكومية

- إدارة المشروع والإشراف عليه
- تقييم الأداء خلال التنفيذ
- تقييم المشروع بعد الانتهاء منه

وزارة الإعلام

- العلاقات الإعلامية
- الإعلام الخارجي

المؤسسات الحكومية ذات العلاقة

- التزويد بالمعلومات
- التزويد بالمتحدثين
- المشاركة في الأنشطة
- عقد لقاءات وحلقات عمل

التخطيط للاتصال

الرصد والتحليل

متابعة الأداء خلال
التنفيذ

صناعة المحتوى

النشر

كما يمكن أن تساهم وسائل الإعلام المحلية في صناعة المحتوى والنشر

ويُقصد بالأدوار المحددة ما يلي:

تقوم المؤسسة مديرة المشروع بدعوة المؤسسات الحكومية المرتبطة بالمشروع وذلك للعمل المشترك. وبعد التخطيط للاتصال وتوزيع الأدوار، يقوم مدير المشروع بإدارة الخطة والتأكد من التزام المؤسسات المعنية بها، ومتابعة ذلك منذ بداية الفترة الزمنية المحددة وحتى الانتهاء منها.

إدارة المشروع والإشراف عليه



تقوم المؤسسة المعنية بالتخطيط للآلية الأنسب لإيصال المعلومات عن المشروع إلى الجمهور ووسائل الإعلام. ويشمل التخطيط جمع المعلومات المرتبطة، وتحديد فئات الجمهور المستهدف، ووسائل الوصول إليه، والرسائل الإعلامية التي تعكس أهداف المشروع، بالإضافة إلى تحديد الفترة الزمنية للتنفيذ.

التخطيط للاتصال



تقوم المؤسسة المعنية بتحديد المتحدثين الرئيسيين الذين سيقومون بالتحدث إلى وسائل الإعلام المختلفة، حسبما تنص عليه الخطة.

التزويد بالمتحدثين



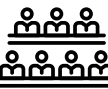
تقوم المؤسسة المعنية بتوفير المعلومات ذات العلاقة بتنفيذ الخطة، وذلك بحسب اختصاصاتها.

التزويد بالمعلومات



تقوم المؤسسة المعنية بالمشاركة في الأنشطة المحددة في الخطة، سواء أكان النشاط عبارة عن لقاءات مباشرة، أو لقاءات عبر وسائل الإعلام.

المشاركة في الأنشطة



يتم الاستفادة من المعلومات المتوفرة بحسب المشروع وذلك لصناعة محتوى موجه إلى الجمهور، وقد يكون المحتوى عبارة عن فيديو، أو تصاميم انفوغراف لوسائل الإعلام أو لوسائل التواصل الاجتماعي، أو تقارير صحفية أو إذاعية أو تلفزيونية، أو أي شكل آخر.

صناعة المحتوى



تقوم المؤسسة المعنية بالتنسيق مع وسائل الإعلام المحلية وذلك من أجل نشر الموضوعات المتفق عليها ضمن الخطة، بالإضافة إلى إجراء لقاءات، وغيرها من الأنشطة المرتبطة بوسائل الإعلام.

العلاقات الإعلامية



الإعلام الخارجي



تقوم المؤسسة المعنية بالتنسيق مع الوسائل الإعلامية من خارج السلطنة وذلك من أجل نشر الموضوعات المتفق عليها ضمن الخطة، بالإضافة إلى إجراء لقاءات، وغيرها من الأنشطة المرتبطة بوسائل الإعلام.

الرصد والتحليل



رصد ما يتم نشره وتداوله في وسائل الإعلام المختلفة ومنصات التواصل الاجتماعي المختلفة عبر استخدام التقنيات الحديثة، الأمر الذي يُمكن من وضع مؤشرات رقمية تعكس إدراك وعواطف الرأي العام، وبالتالي تحليل تلك المعلومات والاستفادة منها لاتخاذ الإجراء المناسب.

عقد لقاءات وحلقات عمل



تقوم المؤسسة المعنية بعقد لقاءات وإجراء حلقات عمل. ويشمل هذا المشاركة في اللقاءات مع وسائل الإعلامية، ومع فئات مستهدفة، بالإضافة إلى تنظيم حلقات العمل بحسب ما تنص عليه الخطة.

متابعة التنفيذ



تقوم المؤسسة المعنية بمتابعة تنفيذ الخطة كاملة، والتأكد من الالتزام بالأنشطة المحددة وفقا للتواريخ المتفق عليها.

تقييم الأداء خلال التنفيذ



تقوم المؤسسة المعنية بتقييم أدائها خلال فترة تنفيذ الخطة، وتسجيل الملاحظات المتعلقة بأدائها أو الخطة بشكل عام بما يساهم في تطوير الأداء.

النشر



تقوم المؤسسة المعنية بنشر المحتوى المتفق عليه عبر وسائل الإعلام المحددة أو عبر حسابات المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي. وقد يتضمن النشر عبر وسائل الإعلام خارج السلطنة.

تقييم المشروع بعد الانتهاء منه



تقوم المؤسسة المعنية بتقييم المشروع من مختلف الجوانب، بالإضافة إلى تضمين تقييم المؤسسات المشاركة في تنفيذ الخطة، ومن ثم إعداد تقييم موحد للخطة يتم مشاركته مع المؤسسات المشاركة في التنفيذ.

كما يلزم في مرحلة تحديد الأدوار أن يتم تحديد المتحدثين الرئيسيين من المؤسسات المعنية بالمشاريع المشتركة، ويشارك هؤلاء المتحدثين في الأنشطة الإعلامية المرافقة للخطة.

وحين يتم اختيار المتحدثين ينبغي مراعاة الآتي:

أن يكون المتحدثون معنيين بالرسائل الرئيسية الإعلامية المحددة، وذلك تسهيلاً لتنفيذ أنشطة الخطة حسب الإطار الزمني لها.

أن تكون التصريحات التي يدلي بها المتحدثون متوافقة مع الرسائل الإعلامية المحددة مسبقاً لتجنب أي تعارض في الخطاب الإعلامي بين المؤسسات.



صياغة الخطة الاتصالية

إن إعداد وتخطيط الخطة الاتصالية يتطلب تحديد مجموعة من العناصر التي تنظم عملية الاتصال في المشاريع المشتركة، وهي كالآتي:

1 المستهدفون

تحديد الجمهور الذي تخطط المؤسسات الحكومية المعنية للوصول إليه. وقد تستهدف بعض أنشطة المشروع المشترك كافة فئات الجمهور، بينما تخصص أنشطة أخرى لفئة محددة من الجمهور.

2 الرسائل الإعلامية

تعد الرسائل الإعلامية انعكاساً للأهداف التي يسعى فريق المشروع إلى تحقيقها. ويتوجب تحديدها بشكل دقيق، ويمكن أن تشمل رسائل رئيسية، ورسائل فرعية لكل رسالة رئيسية بحسب ما يراه فريق المشروع. ويُراعى في هذه الرسائل أن تكون مدروسة وتدعم في مضمونها أهداف المشروع، ومستوعبة لإيجابيات المشروع ومسبباته، كما يُراعى عند صياغتها تفهم وجهات النظر المختلفة بما فيها من تبيان انعكاسات تطبيق المشروع.

3 قنوات التواصل

تحديد قنوات التواصل التي يتم إيصال الرسائل عبرها، سواء كانت قنوات التواصل الرسمية للمؤسسات المعنية بالتواصل حول المشروع، أو عبر وسائل الإعلام والتواصل المختلفة.

4 الإطار الزمني

إيضاح البرنامج الزمني للخطة الاتصالية من حيث تحديد وقت البدء في الأنشطة الإعلامية ووقت انتهائها، وكمية تدفق الرسائل وتوقيتها ودوريتها، ويراعي وجود مساحة جيدة من الوقت بين كل نشاط وآخر. ولتحقيق ذلك يمكن عمل قائمة بالأنشطة المخطط تنفيذها على حسب الفترة الزمنية للمشروع، مع تحديد مواعيدها بحيث يسهل متابعة تنفيذها في وقتها المحدد بما يضمن كفاءة التنفيذ.

5 التقييم والتحكم

إدارة الأنشطة الاتصالية والتحكم بها بحسب ما يستجد من تغيرات قد تطرأ خلال تنفيذ الخطة، وتقييم ومراجعة الخطة الاتصالية، وقياس جدوى هذه الأنشطة التي تم تنفيذها وتطويرها وفقاً لملاحظات مدير المشروع والمؤسسات المعنية بالخطة.

الخاتمة

خلال إدارة الاتصال للمشاريع المشتركة، قد تطرأ بعض المتغيرات ذات العلاقة بالجمهور أو بالموضوع المُراد أن تتم التوعية بشأنه، الأمر الذي يستوجب متابعة هذه التفاعلات وإجراء التعديلات فور الحاجة لها أولاً بأول، كما إنه من المهم أن يتم تقييم الخطة الاتصالية بعد الانتهاء من تنفيذها، وذلك لمعرفة مختلف الجوانب ذات العلاقة وجوانب القوة والضعف والاستفادة منها في تطوير التعامل المستقبلي.

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