

دليل التواصل الداخلي

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

النسخة الأولى-أكتوبر 2019

قائمة المحتويات

- 01 المقدمة
- 02 الهدف من الدليل
المستهدفون من الدليل
- 03 منافع تبني ممارسات
التواصل الداخلي
- 04 عناصر جاهزية المؤسسة
للتواصل الداخلي
- 06 التخطيط لأنشطة
التواصل الداخلي
- 08 نماذج لموضوعات
التواصل الداخلي
- 09 نماذج لأنشطة
التواصل الداخلي

المقدمة

يُقصد بالتواصل الداخلي كافة الأنشطة التي تتبنى خلق قنوات تواصل مشتركة بين الموظفين في المؤسسة، ونشر المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل، والتأكد من إلمام الموظفين بالأخبار والتحديثات المهمة في المؤسسة. وينظر التواصل الداخلي إلى الموظف على اعتبار أنه شريك فاعل بالمؤسسة، مما ينتج عن ذلك زيادة مستوى الرضا وتعزيز ولاء الموظفين للمؤسسة. وتتم عملية الشراكة هذه عبر سلسلة من الأنشطة والممارسات التي يتم تخطيطها وتنفيذها داخليا في المؤسسة.



الهدف من الدليل

يهدف الدليل إلى تعزيز ممارسات التواصل الداخلي بالوحدات الحكومية، وتمكين القائمين على عمليات التواصل من التعرف على الأدوات والأساليب المتبعة لإدارة وتنفيذ أنشطة التواصل الداخلي بنجاح.

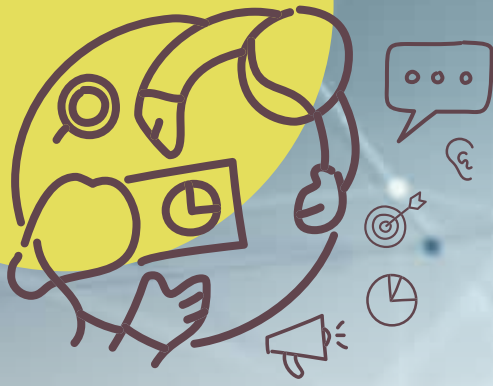
المستهدفون من الدليل

يستهدف الدليل الوصول لكافة القائمين على الدوائر القائمة بالاتصال في مختلف الوحدات الحكومية ضمن منظومة التواصل الحكومي ليشكلوا القناة التي يتم من خلالها بث رسائل التواصل الداخلي للموظفين داخل المؤسسة بما يضمن تعميم الفائدة وتحقيق النتائج المرجوة من التواصل الداخلي.



منافع تبني ممارسات التواصل الداخلي

- 01 تحقيق مستوى إنتاجية أعلى ومناخ مواتي للعمل بكفاءة.
- 02 تعزيز شعور الانتماء للمؤسسة من قبل موظفيها.
- 03 إيجاد فرصة لتبادل الخبرات والمعارف بين الموظفين وقياداتهم.
- 04 الإسهام في جعل موظفي المؤسسة سفراء للمؤسسة بالخارج.
- 05 الإسهام في منع انتشار الشائعات والأخبار المضللة حول المؤسسة.
- 06 تعزيز العلاقة بين الموظفين، وبين الموظف ومسؤوليه.
- 07 السرعة في اتخاذ القرارات التي تتبنى رأي الجميع.



عناصر جاهزية المؤسسة للتواصل الداخلي

يسبق تطبيق التواصل الداخلي مرحلة يتم فيها قياس جاهزية المؤسسة لتبني ممارسات التواصل الداخلي، وتقود هذه المرحلة إلى معرفة فيما إذا كانت المؤسسة تمتلك أدوات التواصل الداخلي الفعال، كما وتعزز جاهزية المؤسسة لمرحلة التطبيق، ويأتي ضمن أهم مخرجات هذه المرحلة التالي:



تحديد احتياجات خطة التواصل الداخلي وأهدافها الرئيسية



اختيار القناة الأفضل للوصول للموظفين مع الأخذ في الاعتبار طبيعة مرافق المؤسسة وتوزيعها



البريد الإلكتروني



النشرات الدورية



وسائل التواصل الاجتماعي



اللوحات الإعلانية



البوابات الداخلية



تسمية فريق يعنى بإدارة وتنفيذ أنشطة التواصل الداخلي



توكل مهام التواصل الداخلي لفريق عمل محدد (قد يكون قائماً بأعمال أخرى في ذات الوقت) بحيث يتولى إدارة وتنفيذ أنشطة التواصل الداخلي، على أن يتفاعل مع هذه الأنشطة كافة الأقسام والموظفين، ويراعى عند اختيار أعضاء فريق التواصل الداخلي امتلاكهم للمهارات التالية:

- الإلمام بأساسيات العلاقة مع الجمهور، ومبادئ التواصل والحوار.
- التحلي بروح الإبداع.
- القدرة على مواكبة التغيرات والمستجدات التي تطرأ في بيئة العمل.
- التمتع بمعرفة جيدة حول موظفي المؤسسة واهتماماتهم.

التخطيط لأنشطة التواصل الداخلي

عند التخطيط لأنشطة التواصل الداخلي بالمؤسسة، يراعى تحديد الآتي:

01 المستهدفون

قد تستهدف بعض أنشطة التواصل الداخلي كافة موظفي المؤسسة، بينما تخصص أنشطة أخرى لفئة محددة من موظفي المؤسسة، ولذا من المهم تحديد الفئة المستهدفة من أي نشاط اتصالي لأن ذلك سيقود إلى تحديد القناة الأنسب للوصول لهذه الفئة علاوة على تحديد لغة/نبرة الرسالة.

02 الرسائل

ينبغي أن تتوافق رسائل التواصل الداخلي للمؤسسة مع رسائلها الموجهة للجمهور الخارجي، وتواكب في مضمونها التوجه العام للمؤسسة. فبالإضافة إلى أخبار المؤسسة وخططها القائمة والمستقبلية وقوانينها ولوائحها التنظيمية تتطرق رسائل التواصل الداخلي إلى مواضيع ذات طابع غير رسمي بحيث تعكس اهتمامات الموظفين وتبرز مهاراتهم.

03 قنوات التواصل

يعتمد تحديد القنوات الأفضل للوصول لكافة الموظفين بأي مؤسسة على طبيعة بيئة العمل والتوزيع الجغرافي لها وفيما إذا كانت تملك فروعاً، وطريقة توزيع المكاتب ففي بعض الأحيان قد تكون الوسيلة الأحدث غير مجدية للتواصل إذا كان الموظفون لا يستخدمونها كثيراً. (يمكن لتحقيق وصول أكبر استشارة المستهدفين حول القناة التي يفضلونها لاستلام محتوى ورسائل التواصل الداخلي).

04 البرنامج الزمني

ينظم البرنامج الزمني للتواصل الداخلي كمية تدفق الرسائل وتوقيتها ودوريتها، ويراعي وجود مساحة جيدة من الوقت بين كل نشاط وآخر من أنشطة التواصل الداخلي، ويمكن لتحقيق ذلك عمل قائمة بأنشطة التواصل الداخلي المخطط لتنفيذها على مدى عام كامل وتحديد مواعيدها بحيث يسهل متابعة تنفيذها في وقتها المحدد وبما يضمن كفاءة التنفيذ.

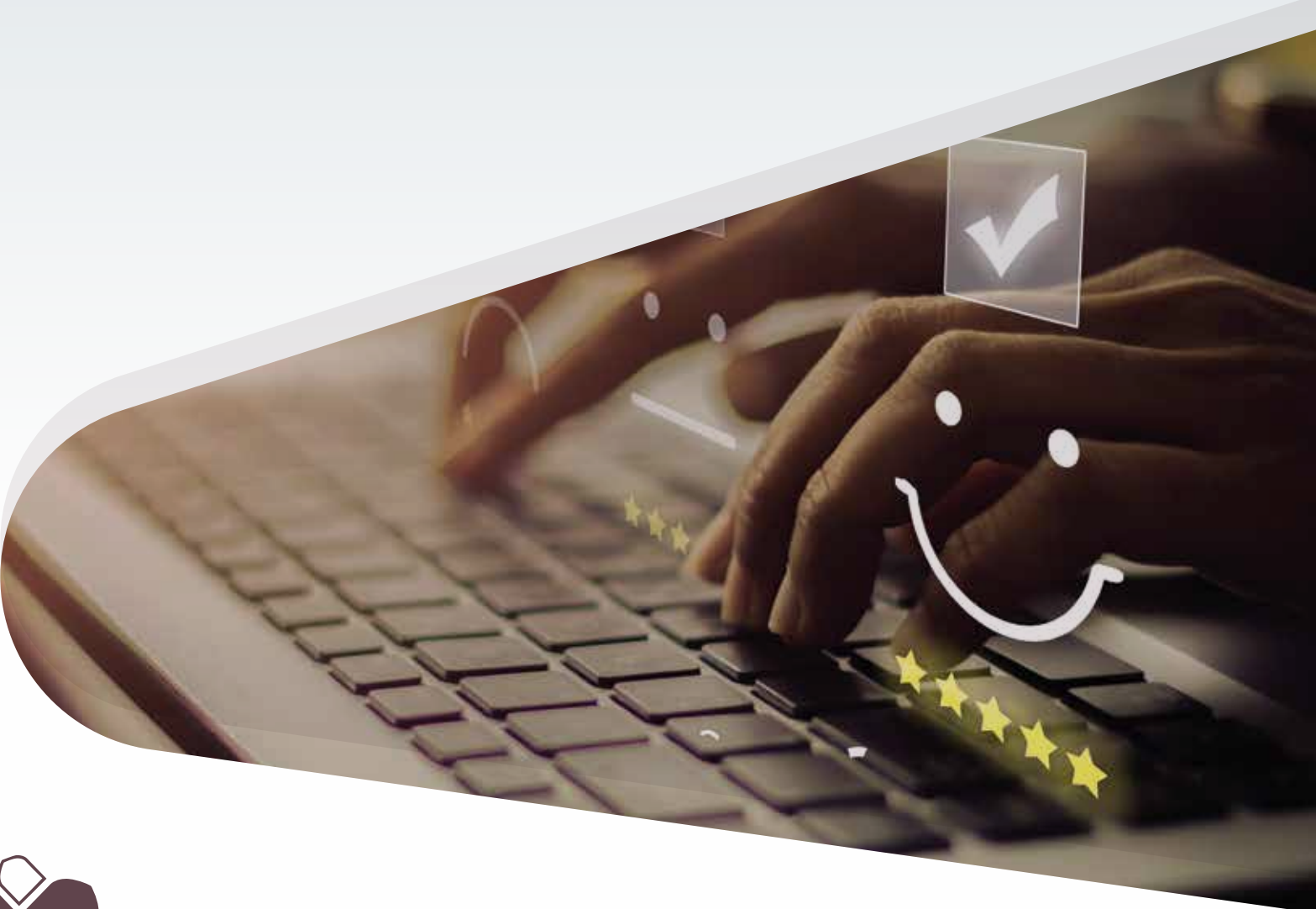
05 التقييم والتحكم

يتم في هذه المرحلة تقييم ومراجعة أنشطة التواصل الداخلي، وقياس جدوى هذه الأنشطة وتطويرها وفقاً لملاحظات المستهدفين منها، ويمكن تنظيم عملية تلقي التغذية الراجعة فيما يتعلق بأنشطة التواصل الداخلي عبر:

✓ تخصيص بريد إلكتروني لأنشطة التواصل الداخلي ولتلقي المقترحات والملاحظات وللتفاعل مع أنشطة التواصل الداخلي.



✓ عمل استبيانات دورية لقياس جودة أنشطة التواصل الداخلي.



نماذج لأنشطة التواصل الداخلي

النشاط	الهدف	الرسائل
لقاءات دورية على مختلف المستويات مع: • الإدارة العليا • الموظفين • الإدارة الوسطى	تعزيز العلاقة بين الموظفين، وبين الموظف ومسؤوليه	المؤسسة تهتم بإيجاد بيئة محفزة للعمل
استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين تجاه مواضيع مختلفة تتعلق ببيئة العمل	مراجعة سياسات وأنظمة المؤسسة بناء على مرئيات الموظفين	صوت الموظف مهم ومسموع
نشرات دورية	اطلاع الموظفين بما يستجد من أعمال ومشاريع	المؤسسة مكان ملائم لتبني وإبراز اهتمامات الموظفين
تكريم فرق العمل/الأقسام المجيدة	تعزيز شعور الانتماء للمؤسسة	المؤسسة تهتم بتجويد الأداء
الاحتفاء بالمناسبات الوطنية	تعزيز شعور الانتماء للوطن من خلال المؤسسة	الاحتفاء بما تحقق على أرض الوطن أولوية ودافع لإنجازات أكبر
جلسات عصف ذهني	تبادل الخبرات والمعارف بين الموظفين وقياداتهم	أفكار ورؤى الموظفين محل اهتمام
التعريف بالموظفين الجدد	تسهيل دمج الكوادر الجديدة ببيئة العمل لتحقيق انتاجية أسرع	كل موظف يشكل إضافة مهمة للمؤسسة

رؤية المؤسسة

التعامل مع الأزمات

خطط التدريب والتأهيل

الأهداف الاستراتيجية

نماذج لموضوعات التواصل الداخلي

اهتمامات الموظفين

المشاريع القائمة

العمل الجماعي

الخطط المستقبلية

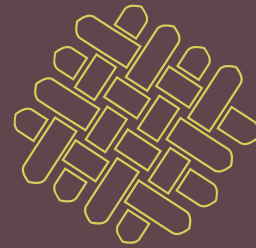
قيم الولاء المؤسسي

الجوانب الاجتماعية للموظفين

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