

دليل التواصل مع الجمهور خارج السلطنة

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

النسخة الأولى-أكتوبر 2019

قائمة المحتويات

01

مقدمة

02

من يستخدم الدليل؟
أهداف الدليل

03

الأهداف

04

تخطيط للأنشطة
الاتصالية

05

المستهدفون (من؟)

06

الرسائل (ماذا؟)

07

القنوات (كيف؟):

08

البرنامج الزمني

09

التقييم والتحكم

المقدمة

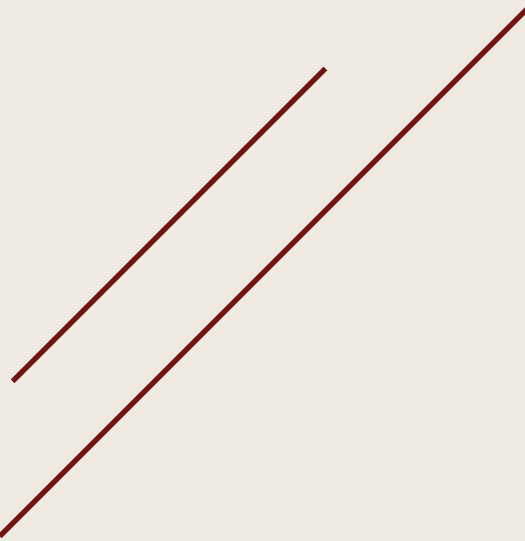
يعد التخطيط لمحتوى يتناسب مع الجمهور خارج السلطنة جزءاً أصيلاً من مهام الدوائر القائمة بعملية الاتصال والإعلام في المؤسسات الحكومية، التي يتطلب عملها التواصل مع جمهور يتحدث بلغات متعددة خارج السلطنة لعرض أنشطة المؤسسة، ولتحقيق أهدافها الاستراتيجية وإيصال الرسائل الإعلامية؛ فإن على العاملين بالدوائر القائمة بعملية الاتصال والإعلام القيام بعملية التخطيط لمحتوى يتضمن رسائل إعلامية موجهة لهذا الجمهور والاستفادة من التغذية الراجعة لتطوير المحتوى.

يقدم هذا الدليل مجموعة من الممارسات التي تسهم في تحقيق أفضل النتائج لبناء محتوى يتناسب مع الجمهور خارج السلطنة.



من يستخدم هذا الدليل؟

هذا الدليل موجّه للمؤسسات الحكومية التي تستهدف برسائلها الإعلامية مختلف فئات الجمهور خارج السلطنة ضمن منظومة التواصل الحكومي، حيث تختلف كل فئة من حيث الصفات الديموغرافية والخلفيات الثقافية وغيرها من الجوانب، الأمر الذي يُحتمّ على المؤسسة مراعاتها عند صياغة رسائلها الإعلامية حتى تتناسب مع الفئات المستهدفة ويتحقق وصول الرسالة إلى أكبر شريحة ممكنة.



الأهداف

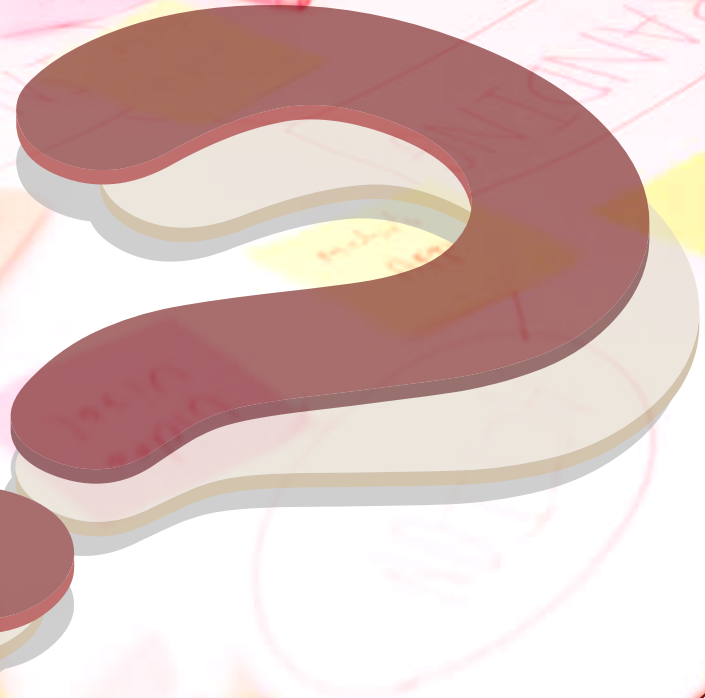
إيصال رسائل إعلامية داعمة
للسياسات الحكومية ومعززة للبرامج
والخطط الوطنية.



تعزيز الصورة الذهنية للسلطنة من
خلال الترويج لها في مختلف المجالات
وعلى جميع المستويات الإقليمية والدولية،
مع التركيز على مجالات الدبلوماسية
والسياحة والاستثمار.



تخطيط للأنشطة الاتصالية



المستهدفون

من

- الجمهور المستهدف/ الجهات ذات العلاقة من المتحدثين باللغات المتعددة خارج السلطنة.

البرنامج الزمني

متى

- دورية الرسائل وآلية النشر والتفاعل

الرسائل

ماذا

- إعداد محتوى يتضمن الرسائل الموجهة للجمهور المستهدف

التقييم والمتابعة

كيف

- متابعة ورصد أداء المحتوى.

القنوات

كيف

- المنصات ووسائل الإعلام الناطقة باللغات المتعددة.

من؟ المستهدفون



يعد تحديد الجمهور المستهدف/ الجهات ذات العلاقة من خلال جمع المعلومات ووضع توصيف لكل فئة من الأمور المهمة عند بناء المحتوى الذي يستهدف المتحدثين باللغات المتعددة خارج السلطنة، وعليه يتم تحديد طبيعة التفاعل بناءً على المشاعر تجاه المؤسسة والعمل على تحويلها إلى مشاعر داعمة ومساندة لتوجهاتها. يتم تحديد الجهات ذات العلاقة بحسب مجالات عمل المؤسسة واختصاصاتها ، وقد تختلف من مؤسسة إلى أخرى.

أنواع التأثير

تأثير سلوكي

تحفيز الجمهور المستهدف/الجهات ذات العلاقة من أجل اتخاذ إجراءات لها علاقة بأنشطة المؤسسة. نموذج

تأثير واسع

بناء صورة جديدة إيجابية عن المؤسسة وأنشطتها.

تأثير محدود

المحافظة على الوضع/الصورة القائمة عن المؤسسة وأنشطتها.

نوع التأثير المراد تحقيقه

الجهات ذات العلاقة

الأفراد

المؤسسات

ماذا الرسائل؟

عند التخطيط ووضع استراتيجيات بناء المحتوى للجمهور خارج السلطنة على المؤسسة أن تضع في الاعتبار أولوياتها وأهدافها الاستراتيجية في صياغة رسائلها، وذلك عبر:

تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال النشاط الإعلامي، مع الوضع في الاعتبار الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

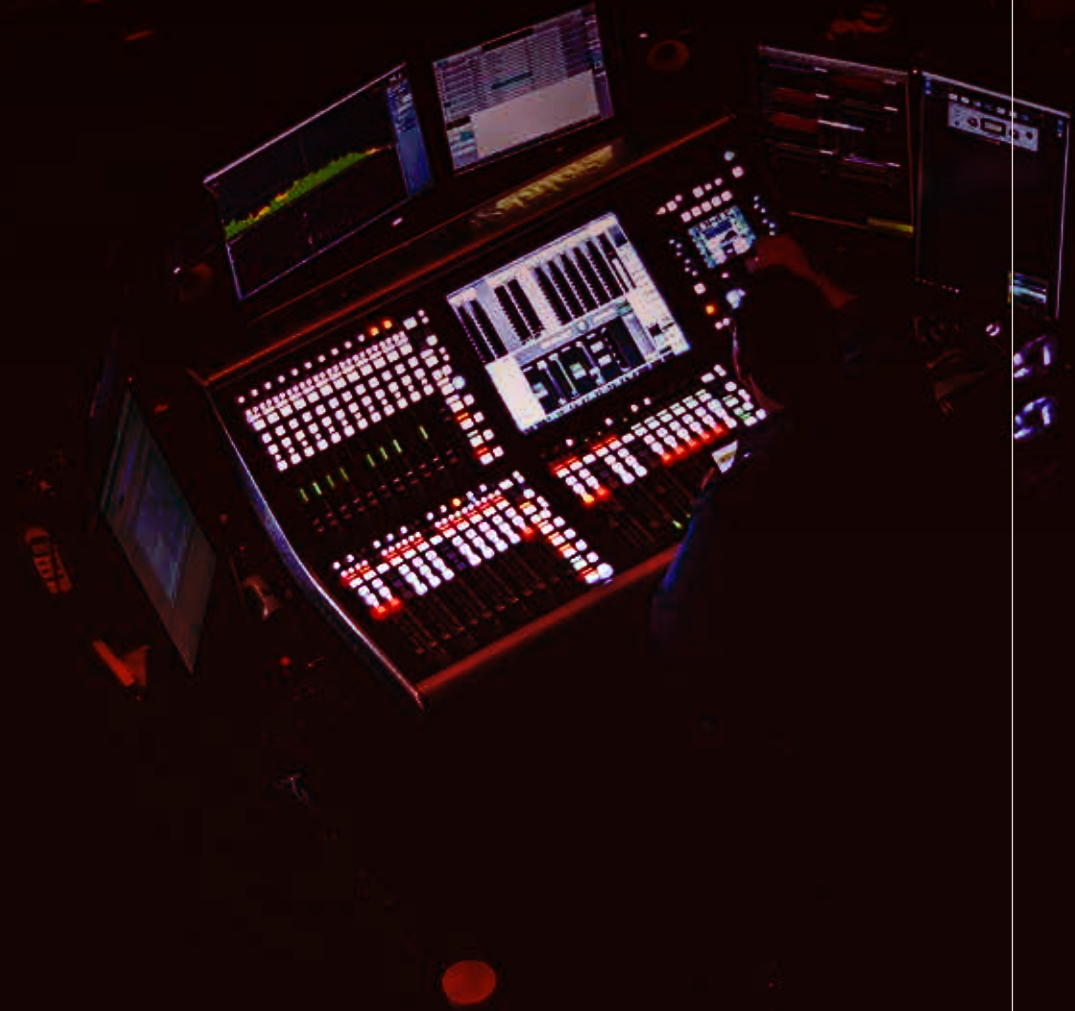


صياغة الرسائل الإعلامية بما يتناسب مع الجمهور المستهدف والأهداف المراد تحقيقها.



كيف؟

القنوات



- تحديد المنصات والوسائل الإعلامية.
- تعزيز العلاقة مع وسائل الإعلام الناطقة باللغات المتعددة خارج السلطنة لنشر المحتوى المعد عبر مختلف قنواتها والمرخصة من قبل وزارة الإعلام.
- يُنظر كشف وسائل الإعلام المرخصة في السلطنة من وزارة الإعلام

البرنامج الزماني



- يتم تحديد البرنامج الزمني عبر وضع آلية واضحة للنشر والتفاعل بناءً على الأنشطة التي تتطلب إيصال رسائل للجمهور خارج السلطنة:
- نشر ما يتعلق بالموضوعات المرتبطة بتعزيز سمعة السلطنة ومكانتها إقليمياً ودولياً خاصة في مجالات الأمن والاستثمار والسياحة والدبلوماسية وتعزيز تنافسياتها عالمياً.
- في حال نشر موضوع بلغة معينة خارج السلطنة، يُؤخذ في الاعتبار هذه اللغة عند صياغة الرد المناسب إضافة إلى اللغات الأخرى.



التقييم والتحكم

متابعة ورصد أداء المحتوى المنشور باستخدام تقنيات متطورة. (يُنظر دليل الرصد والتعامل)

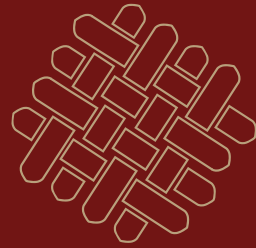
استخدام أدوات وأنظمة التحليل لتقييم وقياس أثر الأنشطة الإعلامية بشكل دوري، وتحسينها باستمرار من أجل تعزيز الأداء الإيجابي عبر تحسين النشر والتفاعل.

متابعة التحول في توجهات الجمهور المستهدف بهدف مراجعة الأنشطة وتعزيز الاتجاهات الإيجابية لديه عبر توظيف أساليب النشر والتفاعل.

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