



إرشادات إعداد  
خطة الاتصّالات

## جدول المحتويات

1	مقدمة.....	1.
1-1	الغرض من هذا المستند.....	1-1
1-2	نطاق هذا المستند.....	1-2
1-3	خلفية عن المشروع.....	1-3
1-4	أهداف الاتصالات.....	1-4
1-5	الافتراضات والقيود.....	1-5
2	خطة الاتصالات.....	2.
2-1	الرسائل الرئيسية.....	2-1
2-2	العلامة والشكل المرئي.....	2-2
2-3	تحليل الجمهور المخاطب.....	2-3
2-4	أنشطة وفعاليات الاتصالات.....	2-4
2-5	تقييم فعالية الاتصالات.....	2-5
2-6	الأدوار والمسئوليات.....	2-6
7	الملحق (أ): ميزانية الاتصالات.....	7
8	الملحق (ب): الجدول الزمني للاتصالات.....	8

# 1. مقدمة

النص المقترح:

تستعرض هذه المقدمة الغرض من هذا المستند ونطاقه بالإضافة إلى أهداف أنشطة الاتصالات وكذلك الافتراضات والقيود التي أخذت في الاعتبار عند إعداد هذا المستند.

## 1-1 الغرض من هذا المستند

تعليمات:

يستعرض هذا القسم الغرض من خطة الاتصالات.

النص الموصى به:

توضح خطة الاتصالات المنهج العام للاتصال بأصحاب المصلحة حول مشروع <أدخل اسم المشروع>. وتوضح أيضا الرسائل المهمة وتصف أصحاب المصلحة الرئيسيين وأنشطة الاتصالات. وتصف أيضا كيفية تقييم نجاح تلك الاتصالات. كما تقدم ميزانية الاتصالات وجدولها الزمني.

## 2-1 نطاق هذا المستند

تعليمات:

يتناول هذا القسم نطاق خطة الاتصالات. على سبيل المثال إذا كانت الخطة تغطي الاتصال الداخلي فقط لمرحلة معينة من المشروع أو تستبعد بعض الأنشطة التي سيقوم بها طرف آخر يجب تقديم هذه المعلومات في هذا القسم.

مثال:

تتضمن هذه الخطة أنشطة اتصالات وفعاليات لكل من أصحاب المصلحة من الداخل والخارج فيما يتعلق بالمرحلة الثالثة من مشروع --- بوزارة ---. وهي لا تتضمن أنشطة الاتصالات للمراحل المستقبلية.

## 3-1 خلفية عن المشروع

تعليمات:

يقدم هذا القسم خلفية موجزة عن المشروع الذي يتم تدعيمه بواسطة هذه الخطة. اجعل هذا القسم مختصراً – في حدود نصف الصفحة أو أقل. تجنب كتابة محتوى جديد في هذا القسم: ستجد خلفية مختصرة عن المشروع في مستند تحديد المشروع، مستند جدوى المشروع أو خطة المشروع في حالة وجود أي منهم. هذا من شأنه تأكيد استخدام نفس المحتوى وتجنب تكرار العمل.

## 4-1 أهداف الاتصالات

تعليمات:

يستعرض هذا القسم الأهداف الرئيسية لأنشطة الاتصالات.

- أمثلة:
- خلق الوعي والفهم لمشروع ---.
- تشجيع أصحاب المصلحة على المشاركة في المشروع.
- تشجيع أصحاب المصلحة على التحمس للتغييرات التي سيحدثها المشروع، بما في ذلك تحسين خدمة العملاء، تقنية وإجراءات جديدة، وتدريب الكوادر.
- وضع المؤسسة كهيئة على مستوى عالمي من الكفاءة والفعالية أمام الجمهور.

## 5-1 الافتراضات والقيود

تعليمات:

يتناول هذا القسم الافتراضات والقيود المتعلقة بالاتصالات. وهو لا يكرر من جديد كافة الافتراضات والقيود الخاصة بالمشروع ككل. الافتراض هو حالة أو حدث خارج نطاق سيطرة المشروع يمكنها أن تؤثر على نجاحه والتي يعتقد واضعو هذه الخطة أنها ستحدث. أما القيود فهي عبارة عن العوامل التي تقيد الخيارات أمام فريق المشروع.

أمثلة للافتراضات:

- ستقوم إدارة العلاقات العامة بوزارة --- بتوفير الدعم الإعلامي
- سيتم إطلاق الموقع الإلكتروني للمشروع في 27 يونيو 2007
- سيتم تطوير العلامة/الشكل المرئي من قبل شركة تسويق خارجية

أمثلة للقيود:

- سيظهر الرمز الخاص بوزارة --- على كافة مواد الاتصال
- سيتم تقديم كافة مواد الاتصال بثلاث لغات: العربية والانجليزية والأردنية
- الحد الأقصى للميزانية المخصصة للعلامة/الشكل المرئي هي 60000 ريال قطري

## 2. خطة الاتصالات

النص المقترح:

تتناول خطة الاتصالات الرسائل الرئيسية، الاعتبارات الخاصة بالعلامة والشكل المرئي، احتياجات أصحاب المصلحة، وأنشطة وفعاليات الاتصالات المخططة فيما يختص بالمشروع. وتتلخص كافة الأنشطة والفعاليات في جدول وميزانية الاتصالات المرفقين بهذه الخطة.

### 1-2 الرسائل الرئيسية

تعليمات:

الرسائل الرئيسية هي أهم أربع أو خمس جمل حول المشروع والتي يسعى فريق المشروع إلى توصيلها إلى أصحاب المصلحة. هذه الجمل يجب أن تعمل على توصيل الحقائق الرئيسية والدافع .

وبحسب المشروع ربما يكون من المهم تكرار بعض الرسائل الرئيسية خلال دورة حياة المشروع بالإضافة إلى تقديم رسائل جديدة مع تطور المشروع.

وعند دراسة الرسائل خلال دورة حياة المشروع ربما ترغب في دراسة الرسائل التالية:

- بداية المشروع:
  - أ. مزايا المشروع أو قيمته التجارية، وتعرف أحياناً بـ "حالة تستحق التغيير"
  - ب. معلومات أساسية عن المشروع: من، ماذا، متى، أين، لماذا، كيف؟
- وسط المشروع:
  - أ. حالة العمل
  - ب. النتائج الرئيسية للدراسات و المشروعات التجريبية
  - ج. المزايا التي تحققت حتى تاريخه
  - د. الخطوات التالية
- نهاية المشروع:
  - أ. مقاييس نجاح المشروع
  - ب. تقدير جهود أصحاب المصلحة وفريق العمل

أمثلة:

1. سيعمل المشروع على تعزيز الكفاءة من خلال خفض تكلفة البرنامج بنسبة 20%.
2. سيقوم المشروع بتحسين خدمة العملاء بخفض فترات الانتظار من يومين إلى ساعتين.
3. سيعمل المشروع على تطوير المهارات من خلال التدريب الشامل للموظفين على العمليات الجديدة.
4. يعمل المشروع على مساعدة الهيئة في تحقيق أهدافها الخاصة بخدمة العملاء كما تحددها خطة عمل الهيئة.
5. سيعمل المشروع على مساعدة الهيئة على تحقيق معايير الأداء في المؤسسات العالمية بل وتجاوزها.
6. سيقوم المشروع بتحديث العمليات من خلال تقديم خدمات العملاء الرئيسية عبر شبكة الانترنت في 2007.

## 2-2 العلامة والشكل المرئي

تعليمات:

إذا ما كان جرى تصميم علامة أو شكل مرئي للمشروع فإن هذا القسم يلخص أية أنشطة أو متطلبات ذات صلة. هذه المتطلبات قد تتضمن أمور مثل التعليمات بشأن الألوان المستخدمة، الرموز، أو الحاجة إلى رمز وشعار مناسب في اللغات المختلفة. وإذا ما كان هناك علامة أو شكل مرئي للمشروع بالفعل فإن هذا القسم يستخدم لعرض وصف موجز لهذه العلامة ويؤكد على ضرورة توافق أنشطة الاتصالات مع هذه العلامة. وتتكون العلامة أو الشكل المرئي عادة من المكونات الآتية:

- الرمز
- الشعار
- إرشادات لاستخدام الرمز، الشعار وما يتعلق بها من ألوان وخطوط.
- العمل الفني الموحد الذي يجب استخدامه في الاتصالات مثل الصور والرسوم.

## 3-2 تحليل الجمهور المخاطب

تعليمات:

يستعرض هذا القسم الأهداف والرسائل الرئيسية لكل نوع من الجمهور المخاطب. كما يسرد وسائل الاتصال المقترحة وآليات التغذية الراجعة.

لكل نوع من الجمهور المخاطب، سل الأسئلة التالية:

- ما هي أهدافك التي تسعى لتحقيقها من هذا النوع من الجمهور؟
- ما هي الرسائل الرئيسية المناسبة لهذا الجمهور؟
  - تذكر أن أصحاب المصلحة يهتمهم كيف سيؤثر المشروع عليهم.
- ما هي وسائل الاتصالات وآليات التغذية الراجعة المناسبة لهذا النوع من الجمهور؟
  - ابحث الوسائل الحالية: الاجتماعات الدورية، النشرات الحالية، المؤتمرات المخطط لها.
  - ابحث الوسائل المفضلة لأصحاب المصلحة: البريد الإلكتروني، الاتصالات المكتوبة، المقابلة وجهاً لوجه.
  - قم باستحداث وسائل اتصالات وآليات تغذية راجعة جديدة إذا لزم الأمر فقط.

صاحب المصلحة	الهدف	الرسائل الرئيسية	أدوات الاتصال	آليات التغذية الراجعة
أصحاب المصلحة من الداخل				
موظفو الخط الأمامي	قبول ودعم التغييرات في الإجراءات والتكنولوجيا تشجيع العملاء بنشاط على استخدام الخدمات المقدمة عن طريق الانترنت	<ol style="list-style-type: none"> <li>سيقوم المشروع بتحسين خدمة العملاء بخفض فترات الانتظار من يومين إلى ساعتين.</li> <li>سيعمل المشروع على تطوير المهارات من خلال التدريب الشامل للموظفين على العمليات الجديدة.</li> <li>يعمل المشروع على مساعدة الهيئة في تحقيق أهدافها الخاصة بخدمة العملاء كما تحددتها خطة عمل الهيئة.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماعات فريق العمل</li> <li>نشرات</li> <li>لقاءات توعية للجمهور</li> <li>دورات تدريبية</li> <li>ملصقات في قاعات الاستقبال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>رقم فاكس لإرسال التعليقات</li> <li>صندوق اقتراحات</li> <li>اجتماعات لفريق العمل</li> <li>لقاءات توعية للجمهور</li> </ul>
أصحاب المصلحة من الخارج				
العملاء	استخدام الخدمات المقدمة عن طريق الانترنت	<ol style="list-style-type: none"> <li>مع تنفيذ المشروع ستمكن إدارة خدمة العملاء بالهيئة من مواكبة معدلات أداء الهيئات العالمية المثيلة.</li> <li>تقديم خدمات العملاء الرئيسية عبر شبكة الانترنت في 2007.</li> <li>سنتنم الخدمات عبر شبكة الانترنت بالخصوصية والأمان.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حملات بريدية للعملاء</li> <li>ملصقات في قاعات الاستقبال</li> <li>مقالات في الصحف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>عنوان بريد إلكتروني</li> <li>مسح لرضاء العملاء</li> <li>إدارة للشكاوى</li> </ul>

## 4-2 أنشطة وفعاليات الاتصالات

تعليمات:

يستعرض هذا القسم أنشطة و فعاليات الاتصالات إذ يستعرض في البداية قائمة بالنشطة و الفعاليات المعتادة التي تحدث بشكل متكرر وربما تتضمن اجتماعات دورية، تقارير حالة دورية، أو إصدار نشرة دورية. كذلك تستعرض الأنشطة و الفعاليات الخاصة والتي تحدث لمرة واحدة وقد تتضمن فعاليات مثل اجتماع إطلاق المشروع مع أصحاب المصلحة.

## 5-2 تقييم فعالية الاتصالات

تعليمات:

يصف هذا القسم كيف سيقوم فريق العمل بتقييم ما إذا كانت أنشطة و فعاليات الاتصالات تحقق أهدافها وما إذا كانت أهداف الاتصالات بشكل عام قد تحققت.

ويمكن تقييم وعي أو فهم الجمهور لمشروع ما من خلال مطالبة المشاركين باستيفاء نماذج تقييم بعد الفعالية، أو بإجراء مسح، أو التحدث مع أصحاب المصلحة بشكل فردي. وإذا كان الغرض من الفعالية هو التأثير على سلوك الجمهور المخاطب كتوجيههم إلى استخدام موقع إلكتروني جديد أو دعم المشروع من خلال التحدث في أحد الفعاليات فإن هذا السلوك يمكن مراقبته وقياسه.

## 6-2 الأدوار والمسئوليات

تعليمات:

يلخص هذا القسم أدوار ومسئوليات الموظفين المسؤولين عن أنشطة الاتصالات. ويجب أن يتفق محتوى هذا القسم مع الهيكل التنظيمي العام للمشروع وكذلك وصف الأدوار الذي تتضمنه خطة المشروع فضلاً عن تقديم المزيد من التفاصيل.

إرشادات:

- استخدم هذا القسم لتوضيح سلطة الموافقة على أنشطة الاتصالات. على سبيل المثال ربما يكون فريق المشروع له حرية الاتصال داخل المؤسسة بقدر قليل من الموافقات، غير أن جميع أشكال الاتصال خارج المؤسسة يجب أن يوافق عليها راعي المشروع.
- ربما يكون من المفيد إدراج هيكل تنظيمياً بالإضافة إلى الجدول التالي.



## الملحق (أ): ميزانية الاتصالات

تعليمات:

أدرج هنا ميزانية أنشطة الاتصالات. هذه الميزانية يجب أن تتفق مع الميزانية العامة للمشروع ولكنها توفر مزيداً من التفاصيل عن تكلفة أنشطة الاتصالات مثل تصميم وطباعة مواد الاتصالات واستضافة الفعاليات.

## الملحق (ب): الجدول الزمني للاتصالات

تعليمات:

أدرج هنا جدولاً زمنياً لأنشطة الاتصالات. يجب أن يتوافق الجدول مع الجدول الزمني العام للمشروع، ولكن يجب أن يتضمن مزيداً من التفاصيل على توقيتات أنشطة وفعاليات الاتصالات.