

دليل بناء خطة التواصل في جمعية التنمية الأسرية

الإصدار الثاني 2020

رمز الدليل أسرية / ل / 11

اعداد إدارة التطوير المؤسسي

مالك العملية إدارة تنمية الموارد والأوقاف

جدول المحتويات

٣	مقدمة
٤	الغرض
٤	المجال
٤	التعريفات
٤	النماذج المستخدمة
٥	ضبط العمليات
٥	تفعيل السجلات المذكورة
٥	نتائج استطلاع الرأي ومناقشتها باجتماع مراجعة الإدارة
٥	المراجعة الداخلية الدورية
٥	أنواع الاتصال
٦	خطوات بناء خطة الاتصال
٧	عناصر خطة الاتصال
٨	خطة الاتصال
٨	أهداف الدليل
٩	التقييم والمراجعة للدليل
١٠	منهجية بناء خطة التواصل

مقدمة

يُعد الاتصال من أهم الوسائل التي تتبعها الإدارة الناجحة لتسيير جميع أعمالها. فالإتصال التنظيمي ضمناً هو مجموع العمليات الاتصالية والإدارية التي تنظم العمل في الدائرة وتخلق جواً من التفاهم والتعاون والتنسيق ما بين الإدارات المختلفة داخل الجمعية من جهة وجمهور المستهدفين من جهة أخرى

فالاتصالات بشقيها الداخلي والخارجي تمثل العصب الرئيس لنقل البيانات والمعلومات ونشر المعرفة وبالتالي إتاحة استخدامها في عملية صنع القرارات الرشيدة والسليمة .

الغرض

وضع نظم وتحديد مسؤوليات قياس رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها الجمعية والتعامل الإيجابي مع شكاواهم بهدف تحقيق رضاهم وتقديم خدمات تفوق توقعاتهم .

المجال

جميع الأنشطة بالجمعية وجميع العملاء

التعريفات

١-٣ رضا العميل : هو مدى إدراك العميل لتحقيق متطلباته .

٢-٣ العميل الخارجي : هو كل شخص أو جهة يتعامل معها الجمعية في حدود

الخدمات التي يقدمه أو من خلال الشراكات

النماذج المستخدمة

أسرية / ل / 11 / ن / 1

نموذج اتصال عميل

أسرية / ل / 11 / ن / 2

نموذج سجل اتصالات العملاء

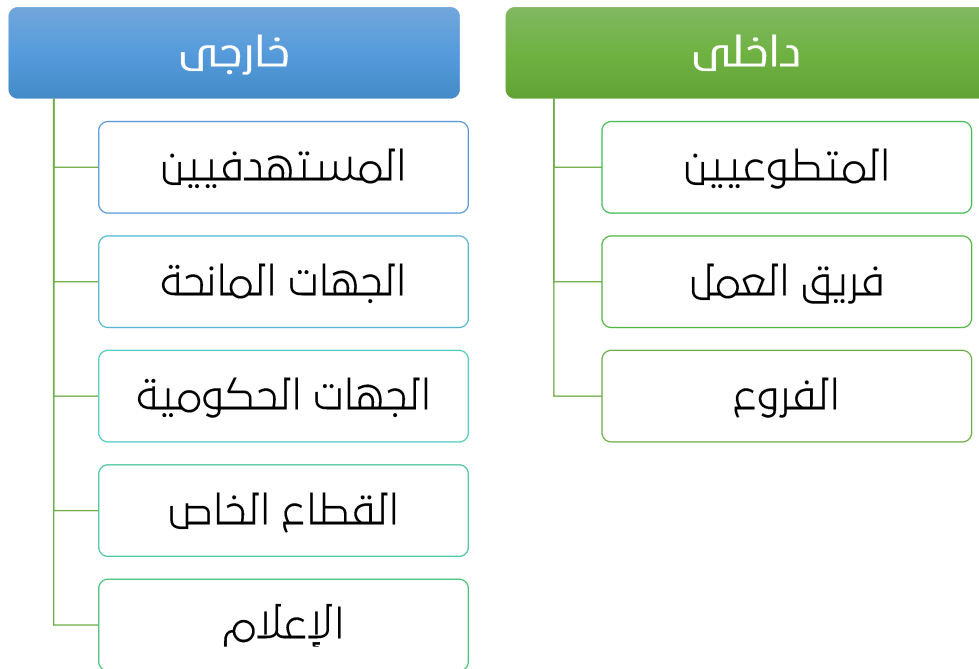
ضبط العمليات

تفعيل السجلات المذكورة

نتائج استطلاع الرأي ومناقشتها باجتماع مراجعة الإدارة

المراجعة الداخلية الدورية

أنواع الاتصال



خطوات بناء خطة الاتصال



عناصر خطة الاتصال

استراتيجيات الاتصالات هي خطط للاتصال ، إتاحة معلومات تتعلق بمسألة محددة ، حدث ، موقف ، أو جمهور.

كما أنها تخدم المخططات للتواصل مع الجمهور، وأصحاب المصلحة، أو حتى الزملاء.

وينبغي لاستراتيجيات التواصل:

تحديد الهدف / الأهداف،

تحديد أصحاب المصلحة أي المستهدفين،

تحديد الرسائل الأساسية،

تحديد وسائل الاتصال لإيصال المعلومات عن غرض محدد، وتحديد الآليات التي سيتم استخدامها للحصول على تغذية راجعة بشأن الاستراتيجية

خطة الاتصال

من الذي يخطط؟

الإدارات المعنية

من بداية التخطيط يجب ان يتجاوز مدى التخطيط مستفيدي هذا المشروع الى جميع المشاركين من الجهات المانحة و المتطوعين و الجهات الحكومية

يجب ان توضح الخطة ماذا تريد من الاتصال بالمجموعات المختلفة و ماذا تحتاج لعملية اتمام التواصل والاتصال

أهداف الدليل

١) نشر وتعزيز رؤية ورسالة وأهداف الجمعية وقيمتها بين موظفي الجمعية، و زيادة وعي الموظفين بأهميتها

٢) إيجاد آليات الاتصال الداخلي بين الأقسام والموظفين والإدارة العليا

٣) إيصال صورة ايجابية عن الجمعية إلى البيئة الخارجية بما يحقق زيادة الوعي بأعمال وواجبات الجمعية والتحديات التي تواجهها

٤) توفير معلومات حديثة ودقيقة عن الخدمات التي توفرها الجمعية و بذلك، وإطلاع متلقي الخدمة على التغيرات والأنشطة التي تؤثر او تتأثر بهم .

التقييم والمراجعة للدليل

الخطوة النهائية في الدليل هي مراجعة الدليل ويتم ذلك بنهاية العام حيث يتم جمع المقترحات من خلال جمع نقاط القوة والضعف للدليل ، حيث تقوم إدارة التطوير المؤسسي بإعداد الاستبانة الخاصة بذلك وعقد ورشة

منهجية بناء خطة التواصل :

