CONCEPT

تدقيق الاتصال المؤسسي وقياس أثر العلاقات العامة: أساليب جمع الأدلة وأطر التقييم وتقارير القيادة

15 – 19 نوفمبر 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



تدقيق الاتصال المؤسسي وقياس أثر العلاقات العامة: أساليب جمع الأدلة وأطر التقييم وتقارير القيادة

المرجع: 20076_803 **التاريخ:** 15 – 19 نوفمبر 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

لا تلجأ كثير من الجهات إلى تدقيق الاتصال المؤسسي إلا بعد ظهور مشكلة، فتعجز إدارات الاتصال عن تحديد القنوات التي تصل إلى كل فئة من أصحاب المصلحة والرسائل التي تحقق أثرها وما تغيره أعمالها فعلا، وتكتفي بعدد القصاصات الصحفية وحجم الانتشار. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت لمديري الاتصال والعلاقات العامة طريقة عملية لتحديد نطاق التدقيق وتنفيذه، وجمع الأدلة بالاستبانات والمقابلات وتحليل المحتوى والقنوات والشبكات، وبناء قياس أثر العلاقات العامة على المخرجات والنتائج المباشرة والنتائج والأثر. ويعد المشاركون تقرير تدقيق الاتصال وإطار القياس لجهة حالة.

أهداف الدورة:

- تحديد نطاق تدقيق الاتصال بشروط مرجعية واضحة وتغطية لأصحاب المصلحة ومصادر الأدلة واعتماد الراعي
- جمع أدلة التدقيق ومقاطعتها باستخدام الاستبانات ومقابلات أصحاب المصلحة وتحليل المحتوى وتحليلات القنوات وتحليل الشبكات
- تقييم فاعلية قنوات الاتصال الداخلية والخارجية واختبار الرسائل الرئيسية مع الجماهير المستهدفة قبل النشر وبعده
- بناء نموذج قياس يربط أهداف الاتصال بالمخرجات والنتائج المباشرة والنتائج والأثر المؤسسي
- تقييم التغطية الإعلامية والمحادثات الرقمية من حيث النبرة وحصة الصوت ونفاذ الرسائل وفق دليل ترميز موثق
- رفع نتائج التدقيق وقيمة الاتصال إلى القيادة عبر لوحات مؤشرات الأداء وتوصيات مرتبة حسب الأولوية

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يقودون إدارات الاتصال المؤسسي أو العلاقات العامة ويطالبون بإثبات إسهامها
- المسؤولون عن بحوث الاتصال والرؤى والتقييم والرصد الإعلامي
- مديرو القنوات الرقمية ومنصات التواصل والقنوات المملوكة الذين يرفعون تقارير أداء القنوات للقيادات
- مديرو إشراك أصحاب المصلحة والشؤون المؤسسية الذين يقيمون العلاقات مع الجماهير الخارجية
- شركاء الأعمال في الاتصال الذين يقدمون المشورة للقطاعات في اختيار القنوات وفاعلية الرسائل

محاور الدورة:

اليوم 1: غاية تدقيق الاتصال ونطاقه وخط الأساس

- تعريف تدقيق الاتصال ودواعيه ونطاقه المؤسسي
- الشروط المرجعية للتدقيق: الأهداف وتغطية أصحاب المصلحة واعتماد الراعي
- نموذج حصر أصول الاتصال وقنواته
- خريطة أصحاب المصلحة لاختيار عينة التدقيق: الجماهير الداخلية والخارجية والوسيطة
- بطاقة خط الأساس للوضع الراهن لقياس نضج وظيفة الاتصال

اليوم 2: أساليب البحث في التدقيق وجمع الأدلة

- تصميم استبانة التدقيق: صياغة البنود والمقاييس وإطار المعاينة
- بروتوكولات المقابلات المنظمة مع أصحاب المصلحة ومجموعات النقاش المركزة
- أسلوب الحوادث الحرجة لرصد إخفاقات الاتصال
- تحليل شبكات الاتصال وتتبع مسارات الشائعات بأسلوب ECCO لتحليل قنوات الاتصال العرضية
- دليل ترميز تحليل المحتوى للمطبوعات وصفحات الموقع والكلمات الرسمية

اليوم 3: فاعلية القنوات واختبار الرسائل وبحوث الجمهور

- مصفوفة فاعلية القنوات: الوصول والتفضيل والثقة وتكلفة الاتصال الواحد
- مقارنة أداء القنوات المملوكة والمكتسبة والمشتركة والمدفوعة
- الاختبار القبلي للرسائل بأسئلة الفهم والتذكر والمصداقية
- التحقق من شخصيات الجمهور بأدلة الاستبانات وتحليلات الموقع
- مقاطعة الأدلة ومصفوفة نتائج التدقيق

اليوم 4: أطر القياس والرصد وتصميم مؤشرات الأداء

- مبادئ Barcelona Principles لقياس الاتصال: تحديد الأهداف وقياس النتائج ورفض القيمة الإعلانية المكافئة
- إطار AMEC Integrated Evaluation Framework للتقييم المتكامل: الأهداف والمدخلات والأنشطة والمخرجات والنتائج المباشرة والنتائج والأثر
- إطار ترميز الرصد الإعلامي: النبرة والبروز وحصة الصوت ونفاذ الرسائل
- الإنصات الرقمي والتحقق من تحليل المشاعر: التقييم الآلي مقابل الترميز البشري
- شجرة مؤشرات أداء الاتصال ولوحة القيادة بخطوط الأساس والمستهدفات

اليوم 5: دراسة حالة: تقرير تدقيق الاتصال وإطار القياس

- حزمة أدلة الجهة الحالة: نتائج الاستبانة وسجل التغطية وبيانات القنوات
- تحليل الفجوة بين الرسائل المقصودة وتصورات أصحاب المصلحة
- سجل التوصيات المرتبة حسب الأولوية مع المسؤولين والمكاسب السريعة
- صياغة تقرير تدقيق الاتصال وإطار القياس
- عرض النتائج على مستوى مجلس الإدارة ولجنة مراجعة الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- تحديد نطاق التدقيق
- تصميم أدوات الاستبانة
- إجراء مقابلات أصحاب المصلحة
- رسم شبكات الاتصال
- ترميز المحتوى
- الاختبار القبلي للرسائل
- تقييم التغطية الإعلامية
- تصميم لوحات مؤشرات الاتصال

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بتقرير تدقيق الاتصال وإطار القياس مبني على حزمة أدلة واقعية لجهة حالة
- استبدال عد القصاصات والقيمة الإعلانية المكافئة بمقاييس للنتائج والأثر تعترف بها القيادة
- معرفة القنوات والرسائل التي تصل فعلا إلى أصحاب المصلحة ذوي الأولوية قبل إقرار ميزانية العام التالي
- مقارنة ممارسات التدقيق والتقييم مع مديري اتصال من الشركات والجهات العامة والقطاع غير الربحي

الخاتمة:

يكسب الاتصال مكانته في صنع القرار حين يثبت ما يصل إلى الناس وما يتغير نتيجة لذلك. تبدأ الدورة بتحديد نطاق تدقيق الاتصال وبناء خط الأساس، ثم تنتقل إلى الاستبانات والمقابلات وأسلوب الحوادث الحرجة وتحليل الشبكات والمحتوى، ومنها إلى فاعلية القنوات واختبار الرسائل، وصولا إلى القياس القائم على النتائج وتقييم التغطية الإعلامية ولوحات مؤشرات الأداء. ويحول اليوم الأخير حزمة أدلة لجهة حالة إلى تقرير تدقيق الاتصال وإطار القياس يعرض أمام لجنة من الأقران.