دورة تقييم الرسائل المؤسسية الداخلية والخارجية وقياس مؤشرات الأداء

2 – 6 أغسطس 2027

فيينا

دورة تقييم الرسائل المؤسسية الداخلية والخارجية وقياس مؤشرات الأداء

المرجع: 618_31493 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

تقييم الرسائل المؤسسية الداخلية والخارجية وقياس مؤشرات الأداء محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة الاتصال والاستراتيجية وأصحاب المصلحة، ويخرج منها كل مشارك بحزمة تقييم وقياس للرسائل في وحدة مؤسسية واحدة. تنشر مؤسسات كثيرة كميات كبيرة من الرسائل، ثم تكتفي بتقارير عن الوصول والنشاط، فلا يستطيع القادة إثبات ما غيرته تلك الرسائل. ويعرض البرنامج كيفية حصر القنوات واختبار طريقة وصول الرسائل ووضع مقاييس للنتائج ورفعها إلى الإدارة التنفيذية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تقييم الرسائل المؤسسية وقياس مؤشرات الأداء لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تحمل الرسائل الموجهة إلى الموظفين والجهات الرقابية والمستثمرين والجمهور كلفة ومخاطر، لأن الرسالة الغامضة أو المتعارضة تسبب إعادة عمل وضعف تبني القرارات وتراجع الثقة. أما القادة الذين يقيمون رسائلهم قياسا إلى أهداف معلنة ويقيسون النتائج بدل عد المخرجات فيوجهون الجهد إلى ما ينجح ويوقفون ما لا يفيد.

- اتساق الرسائل: يتحسن حين تحصر القنوات والرسائل وتعالج التعارضات عند مصدرها.
- فهم أصحاب المصلحة: يصبح مرئيا حين تحل أبحاث الانطباع محل الافتراضات عن كيفية وصول الرسائل.
- توزيع إنفاق الاتصال: يتجه نحو القنوات ذات النتائج المقاسة بدل القنوات الأوسع وصولا.

المبادئ والأساس المعرفي

- Barcelona Principles مبادئ القياس الصادرة عن AMEC: تؤكد الأهداف القابلة للقياس والنتائج قبل المخرجات، وتؤطر تصميم المقاييس في الجلستين 3 و4.
- نظرية وضع الأهداف: الأهداف المحددة توجه الأداء، لذلك تبدأ الجلسة 1 كل تقييم من هدف مؤسسي معلن.
- أخذ العينات في المسوح: تطبق الجلسة 2 مبادئ العينة وتحيز الاستجابة على أبحاث الانطباع لدى الموظفين والجمهور.
- تحليل المحتوى: تستخدم الجلسة 2 المراجعة المرمزة للرسائل لمقارنة ما قيل بما أريد قوله.

المشاركون المستهدفون

- قادة الاتصال الذين عليهم إثبات قيمة الرسائل أمام الإدارة التنفيذية.
- مديرو الاستراتيجية والتخطيط الذين يحددون الأهداف المؤسسية التي يجب أن تدعمها الرسائل.
- مديرو علاقات أصحاب المصلحة والمستثمرين الذين يتابعون استجابة الجمهور الخارجي.
- قادة المشاركة الداخلية الذين يديرون قنوات الموظفين واستطلاعاتهم.
- مديرو الحوكمة والتأكيد الذين يراجعون طريقة تواصل المؤسسة.

يأتي المشاركون عادة من قطاعات المصارف والطاقة والإدارة العامة والرعاية الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء سجل حصر للقنوات والرسائل في وحدة مؤسسية واحدة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الفجوات بين الرسائل المقصودة والرسائل التي يتلقاها أصحاب المصلحة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم أبحاث الانطباع من حيث نقاط ضعف العينة والتحيز.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب مقاييس النتائج قبل عدادات النشاط لكل هدف اتصال.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير مجموعة من مؤشرات الأداء بخطوط أساس ومستهدفات.
6. سيكون المشاركون قادرين على بناء تقرير تنفيذي يربط نتائج الرسائل بالقرارات.

هيكل البرنامج

اليوم 1: الأهداف والنطاق وحصر الرسائل

ماذا يجب أن تحقق الرسائل، وماذا تقول المؤسسة اليوم؟

- بيان الهدف المؤسسي
- ورقة نطاق التقييم
- سجل حصر القنوات
- إطار اختيار عينة الرسائل
- خريطة الجمهور من أصحاب المصلحة

اليوم 2: اختبار كيفية وصول الرسائل

كيف تقارن الرسائل المقصودة بالرسائل المستلمة بالأدلة؟

- ورقة ترميز تحليل المحتوى
- استبيان نبض الموظفين
- دليل مقابلات الانطباع الخارجي
- قائمة فحص تحيز الاستجابة
- جدول الفجوة بين المقصود والمستلم

اليوم 3: تصميم مؤشرات الأداء

أي المقاييس يظهر التغيير، وأيها يظهر النشاط فقط؟

- سلم المخرجات والنتائج والأثر
- فحص المقاييس وفق Barcelona Principles
- ورقة خط الأساس والمستهدف
- أزواج المؤشرات القائدة والمتأخرة
- سجل مصادر البيانات وملاكها

اليوم 4: رفع النتائج واتخاذ القرارات

كيف تعرض النتائج حتى تتصرف الإدارة التنفيذية بناء عليها؟

- تصميم لوحة المؤشرات التنفيذية
- صفحة الرؤى والتوصيات
- حالة إعادة توزيع الإنفاق
- سجل معالجة الرسائل المتعارضة
- جدول المراجعة الفصلية

اليوم 5: تطبيق الأدوات على وحدة مؤسسية واحدة

هل تعمل أدوات الحصر والبحث والمقاييس والتقارير معا في وحدة واحدة؟

- تطبيق سجل حصر القنوات من الجلسة 1
- اختبار جدول الفجوة بين المقصود والمستلم من الجلسة 2
- ضبط ورقة خط الأساس والمستهدف من الجلسة 3
- فحص تصميم لوحة المؤشرات التنفيذية من الجلسة 4
- إنجاز حزمة تقييم الرسائل وقياسها

المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تعتمد عينات رسائل مجهولة المصدر ومقتطفات استبيانات وإحصاءات قنوات. يعمل المشاركون في فرق مختلطة الوظائف على وحدة مؤسسية مشتركة واحدة، ويناقش كل فريق مقاييس غيره، ويتلقون ملاحظات مكتوبة من الميسرين بعد كل تمرين.

- نشاط مقترح: ترميز عينة من رسائل الموظفين والصحافة قياسا إلى أهداف معلنة.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة تقرير قائم على النشاط ليصبح قائما على النتائج.
- نشاط مقترح: عرض مجموعة مقاييس أمام لجنة تؤدي دور اللجنة التنفيذية.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة تقييم وقياس للرسائل في وحدة مؤسسية واحدة. وتضم سجل حصر للقنوات وجدول فجوة بين الرسائل المقصودة والمستلمة ومجموعة مقاييس بخطوط أساس ومستهدفات وتصميما للوحة المؤشرات التنفيذية وقائمة إجراءات قصيرة. وتستخدم الحزمة في العمل لإحاطة التنفيذيين وتخطيط دورة المراجعة التالية.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تقييم الرسائل المؤسسية الداخلية والخارجية وقياس مؤشرات الأداء القادة الجدد في القياس؟

نعم، فتقييم الرسائل المؤسسية وقياس مؤشرات الأداء يدرسان بالحالات والنماذج الجاهزة، ويفترض خبرة في الاتصال أو التخطيط دون حاجة إلى خلفية في الإحصاء.

على أي إطار يقوم تقييم الرسائل المؤسسية الداخلية والخارجية وقياس مؤشرات الأداء؟

يقوم تقييم الرسائل المؤسسية وقياس مؤشرات الأداء على Barcelona Principles في القياس، إلى جانب نظرية وضع الأهداف وأخذ العينات في المسوح وتحليل المحتوى.

كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن تقييم الرسائل المؤسسية الداخلية والخارجية وقياس مؤشرات الأداء في العمل؟

تستخدم حزمة تقييم الرسائل وقياسها لإحاطة التنفيذيين وتبرير الإنفاق على القنوات التي تحقق نتائج وتخطيط دورة المراجعة التالية.

بماذا يختلف تقييم الرسائل المؤسسية الداخلية والخارجية وقياس مؤشرات الأداء عن تدريب العلاقات الإعلامية؟

يعنى تقييم الرسائل المؤسسية وقياس مؤشرات الأداء بمراجعة الرسائل الصادرة فعلا وقياسها، بينما يعنى تدريب العلاقات الإعلامية بالتعامل مع الصحفيين وطلبات الإعلام.