سلطنة عمان
وزارة الإعلام

التواصل الحكومي

الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون

دليل المشاركة المجتمعية

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

النسخة الأولى-أكتوبر 2019

أسست الجولات السامية لحضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم -حفظه الله ورعاه- مبادئ المشاركة المجتمعية بين الحكومة والمواطن العماني في مختلف محافظات السلطنة؛ وكرست هذه الجولات أسلوبا متقدما في المشاركة مرتكزا على مبادئ ونظم مدروسة، وتشمل هذه الجوانب:

- بث الوعي والفهم المناسب حول الجوانب والموضوعات التي تنظمها الجولة السامية، والتوعية بدور المواطن وإدراك أهميته في التفاعل والتعاون الواعي والإيجابي من المواطنين في سبيل المصلحة العامة، ويتم ذلك عبر التحدث لوسائل الإعلام، وتنفيذ اللقاءات المباشرة مع المواطنين للتعرف على قضاياهم واهتماماتهم والتحديات التي يواجهونها في مختلف المجالات.

- المشاركة الفاعلة من المجتمع في الموضوعات التي تحددها الجولات السامية والتي ترتبط في أحيان كثيرة بالمناطق الجغرافية التي تنفذ بها الجولة السامية، ويشارك المواطنون أفكارهم ومرئياتهم واقتراحاتهم عبر الحوارات المباشرة مع صاحب الجلالة حفظه الله، ومع المسؤولين من الوزراء والمعنيين.

- تُختم هذه الجولات بإصدار التوجيهات السامية لتنفيذ الحلول المناسبة حول الجوانب التي تنظمها الجولة السامية، ويتم أحيانا تنظيم ندوات أو فعاليات ذات هدف معين في مناقشة قضايا وطنية ملحة.

قائمة المحتويات

مقدمة 01

من يستخدم الدليل؟
كيفية استخدام الدليل؟ 02

ماهي المشاركة المجتمعية؟ 03

ما أهمية المشاركة المجتمعية في التواصل بين المؤسسة والمجتمع؟ 04

منافع المشاركة المجتمعية للمجتمع 05

معايير اختيار موضوع المشاركة المجتمعية 06

خصائص الجمهور المستهدف 07

أشكال المشاركة المجتمعية 08

مستويات المشاركة المجتمعية 10

النموذج العملي لتطبيق ممارسات المشاركة الفاعلة 12

مقدمة

يهدف هذا الدليل إلى ترسيخ ممارسات المشاركة المجتمعية وتنظيمها عبر مجالات محددة تتبناها المؤسسات الحكومية في تفاعلها مع المجتمع، ويتضمن عدة أشكال منها المشاورات المجتمعية وإتاحة البيانات والمعلومات للجمهور، وتنظيم لقاءات مجتمعية مع المسؤولين، وعقد المؤتمرات الصحفية الدورية وغيرها. ويستعرض الدليل منافع المشاركة المجتمعية لكل طرف من أطراف العملية الاتصالية: المؤسسة الحكومية والمجتمع. كما يُعرّف مستويات المشاركة المجتمعية ويقدم خطوات عملية لتطبيق المشاركة الفاعلة.

من يستخدم هذا الدليل؟

- الدوائر والأقسام القائمة بالاتصال في المؤسسات الحكومية -بمختلف اختصاصاتها ضمن منظومة التواصل الحكومي- هي الجهات المعنية بتطبيق هذا الدليل والاستفادة من الممارسات الواردة به في أنشطة المشاركة المجتمعية بمختلف مستوياتها.

- كبار المسؤولين في المؤسسة الحكومية من أجل تخطيط وتنفيذ برامج ومبادرات المشاركة المجتمعية بما يخدم توجهات المؤسسة وأهدافها.

كيف يتم استخدام الدليل؟

على الدوائر والأقسام القائمة بالاتصال في المؤسسات الحكومية أن تعود إلى هذا الدليل من أجل تطبيق الممارسات الفاعلة في أنشطة المشاركة المجتمعية التي تخطط المؤسسة لتنفيذها دوريا؛ حيث يوفر الدليل المحتوى الشارح للمشاركة المجتمعية ويوضح مستوياتها، والإجراءات الموجهة لتخطيط وتنفيذ برامجها وأنشطتها؛ وذلك بالرجوع إلى أفضل المعايير والممارسات المعمول بها في هذا الجانب.

ماهي المشاركة المجتمعية؟

هي سلسلة من الأنشطة الاتصالية التي تنفذها المؤسسة الحكومية من أجل إشراك المجتمع بموضوع معين، وتتنوع هذه الأنشطة بين عقد اللقاءات مع الجمهور المستهدف أو تنظيم جلسات الاستماع أو جمع التعليقات والمدخلات من الجمهور عبر مختلف أدوات وقنوات التواصل والإعلام. وتكفل لهم عبر تلك الأنشطة الاتصالية فرصة المشاركة في القرارات التي تؤثر على حياتهم.

على المؤسسة الحكومية أن تحقق التوازن في الأخذ بآراء واهتمامات المجتمع في القرارات التي تؤثر على حياتهم؛ بحيث يتفهم الجمهور لاحقا كيف تم أخذ مدخلاته بعين الاعتبار.

ما أهمية المشاركة المجتمعية في التواصل بين المؤسسة والمجتمع؟

تعزز المشاركة المجتمعية التعاون بين المؤسسات الحكومية والمجتمع، وتعد من أكثر المناهج الإيجابية لتقريب وجهات النظر وإيجاد أرضية مشتركة بين هذين الطرفين.

منافع المشاركة المجتمعية للمؤسسة الحكومية

- تعزيز علاقة المؤسسة مع المجتمع حيث يمكن أن تتسم هذه العلاقة بالتقدير وإلمام كل طرف بقيم واهتمامات وتوجهات الطرف الآخر.
- قرارات أكثر استدامة وقابلية للتنفيذ بحكم أن القرار يأخذ بعين الاعتبار اهتمامات واحتياجات جميع الأطراف المعنية.
- قدرة أفضل على التواصل مع المجتمع حول الموضوع المحدد بحكم الفهم المناسب لاهتمامات المجتمع حوله.

منافع المشاركة المجتمعية للمجتمع

- التمكين والتشجيع على القيام بدور أكثر فاعلية في المشاريع والقضايا الوطنية.
- القدرة على إيصال صوت المجتمع بحيث يصبح شريكا في القرارات الحكومية.
- تحسين وتطوير تفاعل المجتمع مع المؤسسة الحكومية حيث يكون التفاعل مبنيا على وعي وإلمام بأنشطة وبرامج المؤسسة.

معايير اختيار موضوع المشاركة المجتمعية؟

ضرورة وجود الوعي لدى المجتمع بحيثيات الموضوع أو القضية

من أجل ضمان المشاركة الفاعلة من قبل الجمهور في الموضوع المحدد؛ حيث إن الجمهور الواعي يستطيع تقديم مرئياته بكفاءة ومن ثم يؤثر على جودة مخرجات المشاركة، وفي حال عدم توفر الإدراك والوعي المجتمعي بحيثيات الموضوع ينبغي الشروع في التوعية به.

أن يلامس الموضوع اهتمامات المجتمع

حيث إن مشاركة الجمهور في الموضوع المطروح للمشاركة تعتمد على مدى ارتباط الموضوع بمصالحهم واهتمامهم، ويحدد هذا الجانب مدى الإقبال على المشاركة بفعالية واهتمام أكبر.

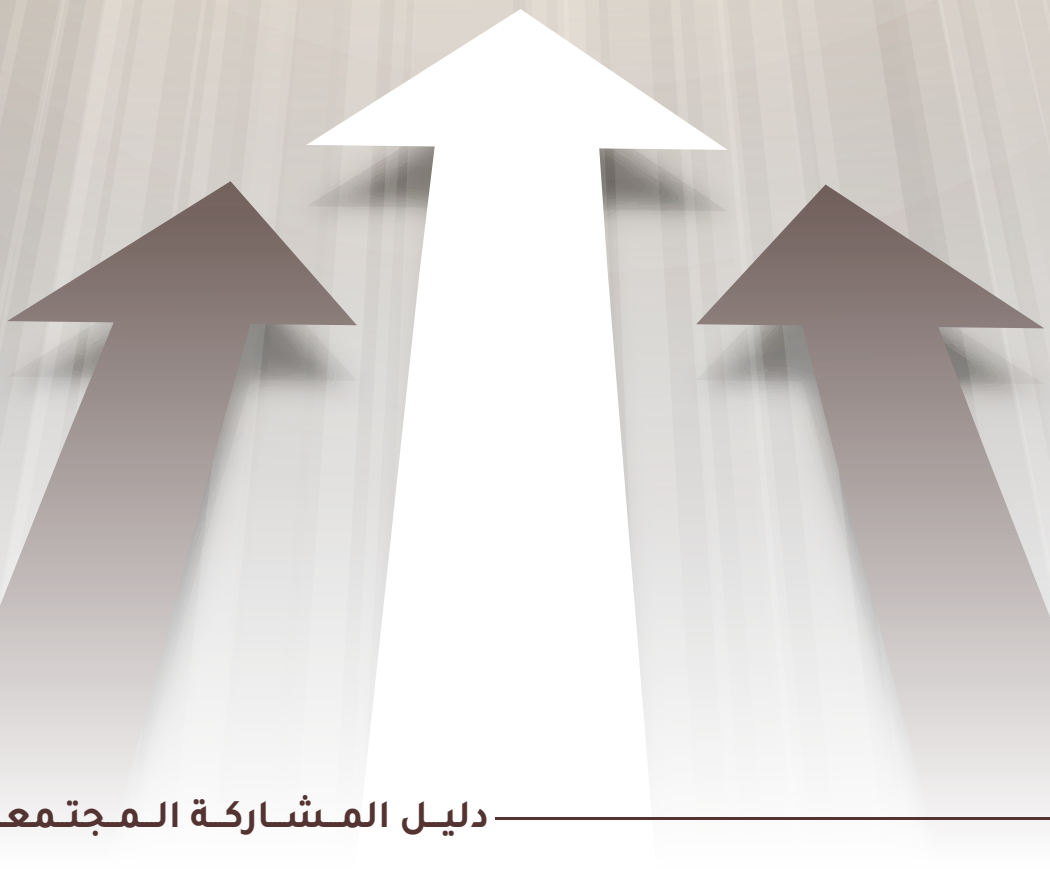
أن يكون الموضوع ذا بعدٍ استراتيجي

وألا يكون المدى الزمني للموضوع قصيرا، حيث إن المشاركة في الموضوعات ذات الأثر الطويل تكون أكثر استدامة ويستفيد من نتائجها الجمهور والمؤسسة الحكومية لفترة زمنية طويلة كونها أخذت في الاعتبار مرئيات جميع الأطراف ذات العلاقة والتأثير في الموضوع الذي تم تنفيذ المشاركة عنه، ويمكن تطبيق المشاركة على الموضوعات المتعلقة بلوائح القوانين والتشريعات أو الخدمات والممارسات وغيرها.

خصائص الجمهور المستهدف

إن تحديد خصائص الجمهور يعد جانبا أساسيا في المشاركة المجتمعية الفاعلة، وعلى المؤسسة الحكومية أن تحدد من هم هي الأطراف المعنية بموضوع المشاركة من المجتمع؛ بحيث يتم ضمان إشراك كافة الفئات المستهدفة مع مراعاة اختلاف أفكارهم وأعمارهم ومستواهم العلمي، ومراعاة **الآتي**:

- الفئات العمرية
- الموقع الجغرافي(المحافظة أو الولاية)
- الجنسية(مواطنون/مقيمون في السلطنة/ أجانب غير مقيمين في السلطنة).
- الحالة المهنية (أصحاب الأعمال/ الموظفون/ الباحثون عن عمل/الطلاب).
- أخرى



أشكال المشاركة المجتمعية

تتضمن المشاركة المجتمعية توفير البيانات والمعلومات المهمة للجمهور حول الموضوع المحدد للمشاركة، ومن ثم طلب مشورتهم حول الجوانب المخطط لها مسبقا والاستفادة منها في اتخاذ القرار المناسب، ويمكن أن يتم تنفيذ هذه العملية بمختلف طرق التواصل التي تتبعها المؤسسة:

- **اللقاءات المباشرة**
- **وسائل الإعلام المختلفة**
- **قنوات التواصل الرقمية والمواقع الإلكترونية**

وضمن الأساليب المذكورة أعلاه يمكن للمشاركة المجتمعية أن تأخذ عدة أشكال، منها:

- عقد لقاءات المشاورات العامة بين المؤسسة والمجتمع.
- إجراء الدراسات واستطلاعات الرأي عبر إجراء المقابلات وجها لوجه أو عن طريق المقابلات الهاتفية أو الاستمارات الإلكترونية.
- جلسات النقاش المركزة التي تنفذ مع عينة محدودة من المجتمع.
- تنظيم زيارات ميدانية للمسؤولين للتفاعل مع الأطراف المعنية من المجتمع.
- إقامة المحاضرات حول موضوعات محددة.
- عقد المؤتمرات الصحفية واللقاءات الإعلامية الدورية.

ويمكن اختيار الأسلوب المناسب للمشاركة المجتمعية بناء على عدة اعتبارات، ومنها:

معرفة مدى مناسبة أدوات ووسائل التواصل في الوصول للجمهور المستهدف، فهناك قنوات يفضلها الجمهور وهناك قنوات قد لا تناسب في التواصل مع الجمهور المستهدف.

تحديد مستوى المعرفة والفهم الحالي للجمهور المستهدف حيال الموضوع ومن ثم تحديد المعلومات التي يحتاجها الجمهور، الأمر الذي يساهم في تحديد القنوات والأدوات الأنسب لبثها، والتواصل عبرها.

مستويات المشاركة المجتمعية

ينبغي على المؤسسة -أثناء مرحلة التخطيط -أن تحدد نوع المستوى المناسب لها من تنفيذ أنشطة المشاركة المجتمعية لتحقيق أهدافها من طرح الموضوع أو القضية للمشاركة المجتمعية.

يمكن تقسيم المشاركة المجتمعية إلى ثلاثة مستويات رئيسية بحسب الهدف المحدد من طرح الموضوع للمشاركة، وذلك بحسب الشكل الموضح:

المستوى	الهدف من المشاركة
التوعية هل تريد المؤسسة أن تقوم بالتوعية حول الموضوع فقط؟ أم الحصول على مدخلات من الجمهور حول الموضوع المحدد الذي تتم التوعية به؟ إذا كانت الإجابة نعم يتم الانتقال للمستوى التالي.	تهدف إلى تزويد الجمهور بجميع المعلومات والبيانات المناسبة لفهم الموضوع أو القضية المطروحة للمشاركة ومن ثم يزيد من قدرته على اقتراح الحلول أو الفرص أو البدائل.
طلب المشورة هل تريد المؤسسة أن تحصل على مرئيات الجمهور فقط؟ أم تريد الاستفادة منها وإشراك الجمهور في معالجة الموضوع / القضية المحددة للمشاركة؟ إذا كانت الإجابة نعم يتم الانتقال للمستوى التالي.	تهدف إلى الحصول على مرئيات أو تعليقات أو ردود الفعل من الجمهور حول الموضوع أو القضية المحددة للمشاركة من أجل تحليلها وتحديد آلية الاستفادة منها.
بناء القرار هل تريد المؤسسة أن يشارك الجمهور في كل جانب من جوانب الموضوع /القضية ويساهموا في إيجاد البدائل أو الحلول المناسبة لاتخاذ قرار مؤسسي أكثر استدامة؟ إذا كانت الإجابة نعم فهذا يعني مشاركة الجمهور الواضحة في اتخاذ القرار الحكومي.	في هذه المرحلة تنعكس مرئيات وتوجهات الجمهور على القرار الحكومي الذي تتخذه المؤسسة في الموضوع أو القضية المحددة للمشاركة.

النموذج العملي لتطبيق ممارسات المشاركة المجتمعية الفاعلة

هناك ثلاثة مراحل عملية ينبغي اتباعها من أجل تطبيق الممارسات الفاعلة للمشاركة المجتمعية، وتمثل في الخطوات الآتية بالترتيب:

التخطيط والإعداد

التنفيذ

التقييم والتحكيم

أولا: التخطيط والإعداد

تهدف هذه المرحلة إلى بحث وتكوين حيثيات القضية/الموضوع المحدد للمشاركة المجتمعية، وتعريف الموارد المتاحة لبدء عملية المشاركة المجتمعية، وتتضمن الجوانب التالية:

- **معرفة وتحديد القضية/الموضوع** الذي ينبغي معالجته وتوضيحه.

- **تقييم الوضع الحالي القضية/الموضوع:** معرفة القضايا التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار في مرحلة الإعداد للمشاركة، ومدى فهم ووعي الأطراف المعنية من المجتمع لجوانبها، ومدى استعدادهم للمشاركة في هذه العملية بما في ذلك توفر قنوات التواصل المناسبة بينهم وبين المؤسسة.

- **تحديد أهداف المشاركة والمستوى الذي تريد المؤسسة استهدافه:** الرجوع لمستويات المشاركة ومعرفة الهدف من طرح القضية/الموضوع للمشاركة مع المجتمع.

- **تعريف المستهدفين أو المشاركين:** الأطراف المعنية من المجتمع وكل من لديهم مصلحة أو اهتمام بموضوع المشاركة، كالأفراد ومؤسسات المجتمع المدني وغيرهم.

- **إعداد الرسائل الإعلامية:** وتحضير المحتوى الذي سيتم التواصل به مع المستهدفين وجميع المواد المرتبطة بتنفيذ أنشطة المشاركة المجتمعية، ويتضمن إعداد الدعوات المخطط إرسالها للأطراف المعنية.

- **تحديد قنوات التواصل:** معرفة القنوات والوسائل المناسبة للتواصل مع الجمهور لتحقيق أهداف المشاركة المجتمعية (التواصل المباشر، وسائل الإعلام، قنوات التواصل الرقمية أو المواقع الإلكترونية)

- **تحديد الإطار الزمني:** ويشمل ذلك تحديد مرحلة البداية والمراحل اللاحقة ومرحلة النهاية. وذلك يشمل تحديد موعد اتخاذ القرار في هذه العملية.

ينبغي أن تكون خطوات المشاركة المجتمعية مدروسة بحيث لا ترفع من سقف توقعات الجمهور الأمر الذي قد يؤثر على الأهداف المحددة من تطبيقها.

ثالثا: التنفيذ

إن مرحلة التنفيذ تعد من أهم مراحل المشاركة المجتمعية، وتعد عنصرا مهما في إنجاح هذه العملية استنادا إلى إنجاز المراحل السابقة لها.
وخلال هذه المرحلة تبدأ عملية التواصل مع الأطراف المعنية بموضوع المشاركة المجتمعية عبر قنوات التواصل المحددة، وخلال هذه المرحلة ينبغي مراجعة مدى وضوع الرسائل والمعلومات التي يتم نقلها للجمهور، وكذلك إبراز موضوع المشاركة عبر وسائل الإعلام وقنوات التواصل الإلكترونية بحسب الخطة الموضوعة مسبقا.

رابعا: التقييم والتحكم

تتضمن هذه المرحلة تقييما لجانبين رئيسيين:

المتابعة والتحكم خلال تنفيذ الخطة:

خلال تطبيق خطة المشاركة المجتمعية قد تطرأ بعض المتغيرات ذات العلاقة بالجمهور مثل إضافة فئة معينة أو حذفها من الاستهداف وقد تطرأ بعض التعديلات المتعلقة بالتوعية بالموضوع المحدد لمشاركة الجمهور، الأمر الذي يستوجب متابعة هذه التفاعلات بما يخدم أهداف أنشطة المشاركة المجتمعية وإجراء التعديلات فور الحاجة لها.

تقييم الخطة بعد الانتهاء من تنفيذها

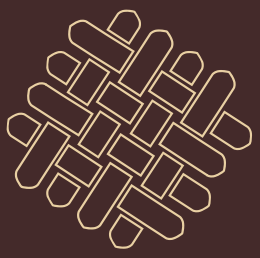
وذلك من أجل الوقوف على نقاط القوة والضعف في الخطة المنفذة، وتحديد التحديات من أجل الاستفادة منها في تطوير الخطط المستقبلية مع مراعاة تقييم الآتي:

1. تقييم المحتوى الصادر من المؤسسة، مثل المنشورات الصحفية والمواد الإذاعية والتلفزيونية والتصريحات الإعلامية الصادرة عن المؤسسة، وما يتم بثه عبر شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية.

2. تقييم تفاعل الجمهور مع الأنشطة والرسائل الإعلامية لمعرفة إذا ما تحققت النتائج المرجوة منها، ويمكن الاستعانة وذلك عن بأدوات الرصد والتحليل خلال مرحلة التقييم (يرجى الرجوع لدليل الرصد والتعامل مع القضايا والموضوعات المتداولة).

3. تقييم عملية المشاركة المجتمعية ككل، ومواءمة ما تم تحقيقه من نتائج مع الأهداف الموضوعة مسبقا، وتقييم مدى فاعلية آليات التواصل المُتبعة. كما يتم خلال هذه المرحلة تحديد كيفية إطلاع الجمهور على القرار المتخذ بشأن الموضوع أو القضية التي تم طرحها للتشاور.

إن مستوى الوعي العام حول الموضوع المحدد للمشاركة المجتمعية، ووضوح إمكانية الاستفادة من مدخلات المجتمع تحدد جدوى ممارسات المشاركة المجتمعية.



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