

الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الاتصال المؤسسي

في

جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف "يمناكم"

جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM



إعداد /

محمد بن خليل العلي

٢٠٢٣م



+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

عطاء.. يتجدد

YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334
بنك الإنماء: SA0905000068202351123000

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

عطاء.. يتجدد

YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334
بنك الإنماء: SA0905000068202351123000

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

إهداء

إلى من علمني ومن يعلمني ومن سيعلمني
كل يوم وكل وقت وزمان
إلى منسوبي العمل التطوعي في يمناكم وشركائها ..
أهدي هذا البحث المتواضع...



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

عطاء.. يتجدد

YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334
بنك الإنماء: SA0905000068202351123000

رؤية 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

شكر وتقدير

قال الله تعالى: (وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ) [لقمان: ١٢].
أحمد لله تعالى حمداً كثيراً طيباً مباركاً ملئ السماوات والأرض
على ما أكرمني به من إتمام هذا البحث الذي أرجو أن ينال رضاه.
ثم أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى / السادة في مؤسسة
العنود الخيرية "برنامج زمالة الاتصال من أجل التنمية" لتفضلهم
الكريم بالإشراف على هذا البحث، وتكرمهم بنصحي وتوجيهي
حتى إتمامه.
كما أشكر لجنة المناقشة الكرام، وكافة أعضاء الزمالة الأكارم.

٤

عطاء.. يتجدد

@YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334

بنك الإنماء: SA0905000068202351123000



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

فهرس

م	الموضوع	رقم الصفحة
١	المقدمة	٦
٢	أهداف البحث	٧
٣	ملخص عام للبحث	٨
٤	الفصل النظري	٩
٥	المبحث الأول: مفهوم خطة الاتصال المؤسسي	١٠
٦	المبحث الثاني: دور الاتصال في التنمية	١٦
٧	المبحث الثالث: أهمية الاتصال في المنظمات.	٢١
٨	الفصل التطبيقي: خطة الاتصال لمنظمة يمناكم	٢٩
٩	أولاً: نبذة عن جمعية يمناكم.	٣٠
١٠	ثانياً: خطة الاتصال المؤسسي لجمعية يمناكم.	٣٣
١١	الخاتمة.	٤٧



+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

عطاء.. يتجدد

YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334
بنك الإنماء: SA0905000068202351123000

رؤية 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)

مسجلة بالرقم 1125

المقدمة

العمل التطوعي هو أحد أهم مظاهر المشاركة المجتمعية والتضامن الإنساني، فهو يعبر عن الرغبة في تقديم الخدمة والمساهمة في تحقيق الخير والتنمية دون مقابل مادي أو مصلحة شخصية. العمل التطوعي يحمل قيماً إيجابية وفوائد متعددة للفرد والمجتمع والوطن، فهو ينمي المهارات والقدرات والثقة بالنفس للمتطوع، ويساعد على تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للمستفيدين، ويعزز الانتماء والولاء والمسؤولية للوطن.

وفي هذا الإطار، تبرز أهمية الاتصال المؤسسي كأداة فعالة لإدارة العلاقات بين المؤسسات التطوعية وأصحاب المصلحة، سواء كانوا متطوعين أو مستفيدين أو شركاء أو جهات راعية أو إعلامية. فالاتصال المؤسسي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسات التطوعية وزيادة شهرتها وثقة جمهورها بها، من خلال تبادل المعلومات والآراء والتجارب بشكل دوري وشفاف.

ولذلك، فإن هذا البحث يهدف لإعداد خطة اتصال مؤسسي لجمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف (يمناكم)، وذلك من خلال مجموعة من الخطوات لتحديد عناصر الاتصال المؤسسي، مثل: التعريف بالجمعية رؤيتها، ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، وتحليل وضعها من حيث نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات، وكذلك تحديد جمهور المنظمة، وقنواتها الاتصالية، واستراتيجيات الاتصال، والفئات المستهدفة، وطرق التقييم ومؤشرات قياس الأداء.

ويسبق ذلك إطار نظري يتضمن عدد من المحاور التي تتناول أهمية الاتصال في المنظمات ودوره في التنمية، كما يتناول المفاهيم المختلفة المتعلقة بالاتصال المؤسسي في المنظمات غير الربحية، وسأعتمد في كتابة الإطار النظري على المراجعات الأدبية المتعلقة بموضوع البحث، وبالأستعانة بالكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية المنشورة في هذا المجال.



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الأهداف:

يهدف هذا البحث، إلى:

- تحديد مفهوم وأهمية الاتصال المؤسسي في المنظمات غير الربحية، ودوره في عملية التنمية.
- تحليل وضع الاتصال المؤسسي في جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف (يمناكم).
- إعداد خطة اتصال مؤسسي متكاملة ومناسبة لأهداف وجمهور ورسالة الجمعية.
- تقديم توصيات ومقترحات لتطوير الاتصال المؤسسي في المؤسسات التطوعية.



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

ملخص عام للبحث

هذا البحث يهدف إلى إعداد خطة اتصال مؤسسي لجمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف (يمناكم)، وهي جمعية رسمية غير ربحية تأسست في عام ٢٠١٩م، وتسعى لرعاية وتشجيع التعلم وتنمية المهارات القيادية لدى الشباب من خلال العمل التطوعي. ويتضمن البحث ثلاثة فصول رئيسية، هي:

- **الفصل الأول: المقدمة،** ويشتمل على خلفية البحث، والمشكلة، والأهداف، والأسئلة، والأهمية، والحدود، والمصطلحات.
- **الفصل الثاني: الإطار النظري،** ويشتمل على مراجعة للأدبيات المتعلقة بالاتصال المؤسسي، وخطة الاتصال المؤسسي، وأهمية الاتصال في المنظمات، ودور الاتصال في التنمية وتعزيز قدرات وإمكانات المنظمات غير الربحية.
- **الفصل الثالث: خطة الاتصال المؤسسي،** ويشتمل على تصميم خطة اتصال مؤسسي لجمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف "يمناكم".



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الفصل النظري





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المنشورات /

المبحث الأول:

مفهوم خطة الاتصال المؤسسي

أولاً: تعريف الاتصال:

يرى عالم الاجتماع "تشارلز كولبي" بأن "الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، واستمرارها عبر الزمان، وتتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والبرق والهاتف" (موسى، ٢٠٠٧). ويعرف مفهوم الاتصال على أنه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضاً واستقبالاً، يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني، فهو عملية تفاعل اجتماعي معلوماتي هادف (دليو، ٢٠١٠).

ثانياً: تعريف الاتصال المؤسسي:

يعرف الاتصال المؤسسي بأنه مجموع الأنشطة الإعلامية والاتصالية المنجزة من قبل مسؤولي الاتصال الداخلي أو المختصين الآخرين الذين يقومون بوضع سياسة اتصالية للمؤسسة، حيث تهدف هذه الأنشطة إلى تسهيل التداخل واحتواء الأفراد مع قيم المؤسسة وكذا تحريك وتفعيل العمل المشترك من أجل السماح للآخرين بإيجاد معنى لأنشطتهم داخل المؤسسة، وهو ذلك النشاط الذي يشمل القاعدة والقيمة والمشاركة في إدارة الأفراد بهدف تحريكهم وتحقيق التناسق الاجتماعي داخل المؤسسة. (بلحاجي، ٢٠٠٢). ويمكن القول بأن الاتصال المؤسسي هو ذلك الاتصال الذي يجمع بين الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاثة (صاعد-هابط-أفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها، بما تتضمنه من ضغوط وسياسات تعمل في



+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

عطاء.. يتجدد

YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334
بنك الإنماء: SA0905000068202351123000

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

إطارها، ويظل محكوم بالظروف والإمكانات المتاحة والمحيطه بالمؤسسة، بما يحقق النجاح والمكاسب المنشودة (مسعودة، ٢٠٢٠).

ثالثاً: تعريف خطة الاتصال:

خطة الاتصال المؤسسي هي خارطة طريق تحدد أهداف وأدوات وأنشطة وقنوات ومؤشرات قياس للاتصال المؤسسي، بحيث تضمن تحقيق نتائج مرغوبة للمنظمة.

وللعملية الاتصالية خمس أركان أساسية لا يمكن لها أن تتم إلا إن توافرت كلها، وهي التالية:

المرسل أو المصدر أو القائم بالاتصال – الرسالة – الوسيلة أو القناة – المستقبل أو المتلقي أو المرسل إليه – رجوع الصدى أو التغذية الراجعة.

رابعاً: أنواع الاتصال:

١- أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

تتعدد أنواع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة إلى ما يلي:

• الاتصال اللفظي:

يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية (اللغة) سواء كانت مكتوبة أو منطوقة أو مسموعة، ويعتمد بصفة أساسية على اللفظ كوسيلة لنقل المعاني، إلا أن اللفظ ذاته يخضع إلى التعدد والتنوع، فهناك اللفظ ذو المعنى الضمني، واللفظ ذوا لمعنى الصريح، وفهم معاني اللفظ يتوقف على قدرة المستقبل على فهم دلالات الرموز ومعانيها كما يقصدها المرسل (خليل وإلياس، ١٩٩٣).



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

• الاتصال غير اللفظي (الصامت):

هذا النوع من الاتصال يعتمد على اللغة غير اللفظية، كلغة الإشارة، وتعبيرات الوجه، والحركة، ونغمة الصوت، كما يتم هذا النوع من الاتصال عن طريق الصور الفوتوغرافية أيضاً (سمير، ٢٠٢٢).

٢- أنواع الاتصال حسب عدد وطبيعة المشاركين في عملية التفاعل:

تتعدد أنواع الاتصال حسب عدد وطبيعة المشاركين في عملية التفاعل إلى ما يلي:

• الاتصال الذاتي:

وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه، في محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو حول ما يتلقاه من معلومات وأفكار أو آراء باعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة ما في اتجاه ما (عبد الحميد، ٢٠٠٠).

• الاتصال المواجهي:

وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد مواجهة (وجهها لوجه)، سواء كان بين فردين، أو بين فرد وآخرين، لذلك ينقسم هذا الشكل إلى الأشكال الفرعية التالية (أبو صبع، ١٩٩٩):

أ. **الاتصال الشخصي:** ويقصد به تبادل المعلومات والأفكار والمهارات بين شخصين بطريقة مباشرة، مع ضرورة وجود صفات مشتركة بين المرسل والمستقبل فهو يكون داخل الأسرة أو بين الأصدقاء أو الزملاء... ويكون أيضاً من خلال وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية مثل الهاتف، أو من خلال الرسائل المكتوبة.

ب. **الاتصال بالجماعات الصغيرة:** ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الأفراد مثل: الفصل الدراسي، حلقات النقاش، الاجتماعات، الندوات المحدودة... وما





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

شابه ذلك حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي، ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي أكثر من الاتصال الشخصي (مازن، ٢٠٠٩).

٣- الاتصال الجمعي:

وهذا النوع من الاتصال يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال ، وبصفة خاصة جماعات المتلقين أو المستقبلين ، قياساً إلى الاتصال بالجماعات الصغيرة ، بالإضافة إلى أن أعضاء هذه الجماعات يتفاعلون مع بعضهم أو مع آخرين رغم الكثرة حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي ، وذلك مثل لقاءات المرشحين مع مواطني الدوائر الانتخابية ، أو لقاءات المصلين مع الإمام في المساجد ، حيث يظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الأفراد وهو ما يميز السلوك الجمعي ، حيث لا تربط بين الأفراد خصائص أو سمات مشتركة ، ولكنهم يشتركون معا في الموقف الاتصالي ، ويلتقون مباشرة مع القائم بالاتصال (عبد الحميد، ٢٠٠٠).

٤- الاتصال الجماهيري:

يتميز هذا النوع من الاتصال بالتعدد والضخامة في كل العناصر حيث يتحول الفرد المرسل أو القائم بالاتصال إلى مؤسسات ومنظمات تضم عدداً من الأفراد المحترفين، لإعداد وصياغة الرسائل الاتصالية المتعددة والمتنوعة التي ترسل إلى أعداد كبيرة جداً من المتلقين المنتشرين من خلال الوسائل الآلية أو الإلكترونية، ويقوم هذا النوع على مشاركة عدد كبير من الأفراد (جماهير غفيرة) في استقبال الرسالة، ويقوم على إرسال رسائل باستخدام أكثر من وسيلة من وسائل الاتصال الجماهيري (سمعية أو بصرية) وذلك بقصد التأثير على معلوماتهم أو اتجاهاتهم أو سلوكهم (نصر الله، ٢٠٠١).





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

٥- الاتصال التفاعلي (الالكتروني):

هو الاتصال الذي يعتمد على التكنولوجيات الحديثة والرقمية من شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، سمي تفاعلياً لأنه يسمح بالتواصل المباشر واللاني بين الأفراد بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة. ويعرف أيضاً على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة (بلخيري، ٢٠١٥).

٦. الاتصال المؤسسي:

وهو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسات بين الرئيس والمرؤوسين، وبين المرؤوسين أنفسهم، ويعتبر الاتصال داخل المؤسسة بمثابة الجهاز العصبي للإنسان، كونه هو الذي يحركها ويدفعها نحو تحقيق أهدافها، من خلال الإقناع والاقتران، والتوجيه والتحفيز، وتطوير أساليب العمل، وتقوية علاقات العمل بين الزملاء، وبينهم وبين مرؤوسيه وينصف إلى: اتصال رسمي واتصال غير رسمي (الطويل، ١٩٨٦).

أ. الاتصال الرسمي:

هو ذلك النوع من الاتصال الذي يتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة، بهدف تبادل المعلومات بين الرئيس ومرؤوسيه، وهذا النوع من الاتصال الرسمي يأخذ أشكالاً عدة، وفق الاتجاه التي تسلكه الرسالة منها:

١) الاتصال الهابط أو النازل: في هذا النوع من الاتصال تنقل المعلومات من السلطة العليا في المؤسسة إلى سلطة أقل منها درجة، (من أعلى إلى أسفل).

٢) الاتصال الصاعد: يحدث هذا النوع من الاتصالات الرسمية من المرؤوسين إلى رؤسائهم، أي من أسفل إلى أعلى، وهو الاتصال الذي يتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا (الهادي، ١٩٨٢).



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

٣) الاتصال الأفقي: الاتصال هو الذي يحدث بين اثنين أو أكثر من أفراد المؤسسة ممن هم على نفس المستوى التنظيمي (ممن هم من المستوى الوظيفي) (حسن، ٢٠٠٤).

ب. الاتصال غير الرسمي:

ويعرف بهذا الاسم كونه يحدث خارج المسارات الرسمية للاتصال داخل المؤسسة، ويتعايش جنباً إلى جنب مع الاتصال الرسمي، وغالباً ما يعتمد هذا النوع من الاتصال على التبادل اللفظي ويكون عبارة عن نقاشات وزيارات اجتماعية داخل جو العمل، ويمكن أن يكون في استراحة، أو نادي، ويمكن أن تكون معلومات هذا الاتصال دقيقة أو غير دقيقة. وهذا النوع من الاتصال لا يمكن منعه في المؤسسة، وعلى الرئيس أن يدرك كيف يتعامل معه (الطويل، ١٩٨٦).





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المنشورات /

المبحث الثاني:

دور الاتصال في التنمية

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والمعاني بين مرسل ومستقبل عبر قنوات مختلفة، مثل الكلام أو الكتابة أو الإشارات أو الرموز. ويعتبر الاتصال عاملاً أساسياً في بناء العلاقات الإنسانية والتفاعل الاجتماعي والتعاون الجماعي والتطور الشخصي والمهني. كما يلعب الاتصال دوراً هاماً في التنمية، وهي عملية تغيير اجتماعي واقتصادي وثقافي وبيئي تهدف إلى تحسين حياة الناس وإشباع احتياجاتهم. (أبو زهرة، ٢٠١٠).

وتعترف الجمعية العامة للأمم المتحدة في توصيتها (A/RES/50/130, 1995) بالدور الأساسي للاتصال في التنفيذ الناجح لبرامج التنمية داخل منظومة الأمم المتحدة لتيسير وتعزيز التفاعل الضروري بين مختلف الجهات الفاعلة المشاركة في التنمية، بما في ذلك الأمم المتحدة والمنظمات الحكومية وغير الحكومية.

وفي عام ١٩٩٧، اعتمدت الأمم المتحدة قرار الجمعية العامة ١٧٢/٥١، الذي أقر التعريف التالي للاتصال من أجل التنمية: "يؤكد الاتصال من أجل التنمية على الحاجة إلى دعم أنظمة الاتصال المتبادلة التي تعزز الحوار وتمكّن المجتمعات من التعبير عن نفسها والتعبير عن تطلعاتها ومصالحها والمشاركة في القرارات المتعلقة بتنميتها" (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١١).

وفي عام ٢٠٠٦ عرفها "توافق روما" في المؤتمر العالمي للاتصال من أجل التنمية الذي انعقد في تونس بأنها: "عملية اجتماعية تقوم على الحوار من خلال مجموعة واسعة من الأدوات والأساليب. كما تسعى إلى التغيير في





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

مجالات مختلفة مثل الاستماع وبناء الثقة وتبادل المعرفة والمهارات وبناء العمليات السياسية والمناقشة والتعلم لتحقيق تغيير مستدام وهادف. لا يتعلق الأمر بالعلاقات العامة أو الاتصال المؤسسي" (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠١١).

ويرتبط الاتصال ارتباطاً مباشراً بالتنمية المستدامة، لأنه يساهم في مشاركة الناس وتملكهم للعمليات. كما أن البرامج والمشاريع التي تشمل أنشطة الاتصال التشاركي تضمن الالتزام لدى الأفراد والتملك السريع لأهداف التنمية. (مورينا، ٢٠٢٢)

أولاً: أهداف الاتصال في التنمية:

يسعى الاتصال في التنمية إلى تحقيق عدة أهداف، منها:

- رفع مستوى الوعي والمعرفة لدى الناس حول قضايا التنمية المختلفة، مثل الصحة والتعليم والزراعة والبيئة وغيرها.
- تشجيع المشاركة والحوار بين مختلف فئات المجتمع حول تحديد الأولويات والحلول والفرص للتنمية.
- تعزيز قدرات الناس على التفكير النقدي والإبداعي والابتكاري في مواجهة المشكلات والتحديات التنموية.
- تحفيز الناس على اتخاذ قرارات مستنيرة ومسؤولة تخدم مصالحهم ومجتمعاتهم.
- دعم التغيير السلوكي والموقف لدى الناس نحو ممارسات أكثر استدامة وفعالية في مجالات التنمية.
- تقديم دعم فني وإرشادي للأفراد والجهات المعنية بتطبيق المشاريع والبرامج التنموية.



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

ثانياً: استراتيجيات الاتصال في التنمية

تستخدم استراتيجيات مختلفة للاتصال في التنمية، حسب طبيعة الموضوع والجمهور المستهدف. من بين هذه الاستراتيجيات:

- **اتصال من أجل التثقيف:** يهدف إلى نقل المعلومات والمهارات للناس لزيادة مستوى المعرفة لديهم حول قضية تنموية محددة، مثل طرق الوقاية من المرض أو زراعة المحاصيل.
- **اتصال من أجل التأثير:** يهدف إلى تغيير المواقف والسلوك لدى الناس نحو قضية تنموية محددة، مثل التخلص من عادة التدخين أو استخدام طرق مناسبة لإدارة المخلفات. ويستخدم هذا النوع من الاتصال وسائل إقناعية وتحفيزية، مثل الإعلانات أو الشهادات أو الحوافز أو العقوبات.
- **اتصال من أجل التمكين:** يهدف إلى تمكين الناس من المشاركة الفعالة والديمقراطية في عملية التنمية، وتعزيز حقوقهم وواجباتهم وإمكاناتهم ومسؤولياتهم. ويستخدم هذا النوع من الاتصال وسائل تعليمية وتحريرية، مثل التثقيف الشعبي والإعلام البديل والحوار المجتمعي.
- **اتصال من أجل التقييم:** يهدف إلى قياس وتحليل وتحسين نتائج وأثر المشاريع والبرامج التنموية التي تنفذها المنظمات غير الربحية، وتقديم تقارير وتوصيات للجهات المعنية. ويستخدم هذا النوع من الاتصال وسائل بحثية وإحصائية، مثل الاستبيانات والمقابلات والملاحظات والدراسات الحالية.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

ثالثاً: أهمية الاتصال في التنمية:

أهمية الاتصال في عملية التنمية هي أنه يساعد على:

- تحقيق التغيير الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والبيئي المستدام لصالح الناس ومجتمعاتهم.
- توفير المعرفة والمعلومات والمهارات اللازمة للأفراد والأسر والمجتمعات لممارسة حقوقهم وتحسين حياتهم.
- تشجيع المشاركة والتعاون والتنسيق بين الجهات المعنية بالتنمية، مثل الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني.
- قياس وتحليل وتحسين نتائج وأثر المشاريع والبرامج التنموية، وتقديم تقارير وتوصيات للجهات المانحة والإعلام.
- رفع الإنتاجية والكفاءة في القطاعات الاقتصادية والصناعية والزراعية والخدمية من خلال تبادل المعلومات والخبرات والابتكارات بين العاملين والمستثمرين.
- تطوير إدارة الأزمات والصراعات والكوارث الطبيعية والبشرية من خلال استخدام أدوات الاتصال للتنبيه والتحذير والتوجيه والتخفيف والإغاثة.
- تعزيز المعرفة والثقافة والتعليم والبحث العلمي من خلال استخدام أدوات الاتصال لنشر المعارف والأفكار والقيم والمبادئ بين الأجيال والشعوب.
- بناء الثقة والعلاقات المتنوعة بين الأفراد والجماعات والمؤسسات في المجتمع من خلال استخدام أدوات الاتصال للحوار والتفاهم والتعاون (موسى، ٢٠٠٣).



+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

عطاء.. يتجدد

YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334
بنك الإنماء: SA0905000068202351123000

رؤية 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

ويمكن تلخيص دور الاتصال في التنمية بأنه عملية تفاعلية وديناميكية تهدف إلى تحقيق التغيير الاجتماعي والاقتصادي والثقافي والبيئي المستدام لصالح الأفراد ومجتمعاتهم. ويستخدم الاتصال في التنمية استراتيجيات مختلفة حسب طبيعة الموضوع والجمهور المستهدف، مثل الاتصال من أجل التثقيف أو التأثير أو التشارك أو التنظيم أو التعاون أو التمكين أو التقييم. ويواجه الاتصال في التنمية تحديات وصعوبات كثيرة، لكنه يستفيد أيضاً من فرص وإمكانيات عديدة. ويوجد العديد من الأمثلة على المشاريع والبرامج والمبادرات التي تستخدم الاتصال من أجل التنمية في مختلف المجالات والبلدان.



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622

عطاء.. يتجدد

YOMNAKOM | yomnakom.org.sa

بنك الراجحي: SA6180000154608010066334
بنك الإنماء: SA0905000068202351123000

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي
National Center for
Non-Profit Sector





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المنشورات /

المبحث الثالث:

أهمية الاتصال في المنظمات

أولاً: أهمية الاتصال في المنظمات غير الربحية

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر بين الأفراد أو الجماعات، وهو أساسي لإنجاز أي عمل أو نشاط، سواء على المستوى الشخصي أو المهني أو المجتمعي. وفي سياق المنظمات غير الربحية، التي تعد منظمات مدنية تسعى إلى تحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية أو خيرية دون السعي للربح، يكتسب الاتصال أهمية خاصة، لأنه يؤثر على قدرة هذه المنظمات على تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها، وعلى علاقتها مع مختلف الجهات المعنية بعملها، مثل المستفيدين والمتطوعين والشركاء والمانحين والجهات الحكومية وغيرها.

ولكي تستطيع المنظمات غير الربحية أن تؤدي دورها بفعالية في خدمة المجتمع والتنمية المستدامة، فإنها تحتاج إلى إدارة اتصال مؤسسي ناجح، يقوم على استراتيجية وخطة مدروسة، تحدد فيها رسائلها وقيمها وأولوياتها، وتحلل فيها احتياجات وتوقعات فئات مستهدفين، وتضع فيها استراتيجيات وأدوات وقنوات الاتصال المناسبة لكل فئة، وتحدد فيها مؤشرات وآليات لقياس فعالية الخطة.

وفي هذا الإطار، يمكن تقسيم الاتصال في المنظمات غير الربحية إلى ثلاثة أنواع رئيسية:





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

• الاتصال الداخلي:

وهو الذي يتم بين أفراد المنظمة نفسها، سواء على مستوى الإدارة أو الموظفين أو المتطوعين. وأهداف هذا النوع من الاتصال هي: تحسين التفاهم والتعاون بين أفراد المنظمة، تعزيز روح الانتماء والولاء للمنظمة، تشجيع التشارك في صنع القرار، تبادل المعرفة والخبرات، تطوير المهارات والقدرات، نشر ثقافة التغيير والابتكار.

أهمية الاتصال الداخلي:

- للاتصال الداخلي أهمية كبيرة في إدارة المنظمات، منها على سبيل المثال:
- التفاعل بين الإدارات المختلفة داخل المنظمة.
- تنفيذ وظائف الإدارة الرئيسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.
- تنسيق المهام وتخصيص الأدوار والأنشطة بين الإدارات.
- هو العملية التي تتفاعل بها المنظمة مع عملائها والجهات الأخرى ذات العلاقة مثل الحكومات والنقابات والمنافسين والموردين وغيرهم.
- من خلاله تتواصل المنظمة مع المجتمع الذي تتواجد فيه وتندمج معه وتؤثر وتتأثر به.
- يساعد على حل المشكلات والصراعات التي قد تحدث داخل المنظمة أو بينها وبين جهات خارجية.
- يزود الإدارة بالبيانات والإحصاءات التي تساعد على اتخاذ قرارات سليمة.
- يشجع على التعبير عن الآراء والأفكار والابداع داخل المنظمة، ويساهم في تنمية المهارات والقدرات للعاملين.
- يعزز من روح الانتماء والولاء والتعاون والتضامن بين أفراد المنظمة (عبدالله، ٢٠١٩).





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

• الاتصال الخارجي:

وهو الذي يتم بين المنظمة والجهات الخارجية التي تؤثر على عملها أو تتأثر به. وأهداف هذا النوع من الاتصال هي: تحسين صورة المنظمة وسمعتها لدى المجتمع، زيادة التوعية بأهمية عمل المنظمة وأثره على التنمية، جذب دعم مادي أو معنوي من المانحين أو الشركاء أو الإعلام، إقامة علاقات جيدة مع الجهات الحكومية أو المؤسسية أو المجتمعية.

ثانياً: أهمية الاتصال خارج المنظمة (الاتصال المؤسسي):

- الاتصال المؤسسي هو عبارة عن مجموعة من الأساليب والوسائل التي تستخدم خارج المنظمة لإرساء علاقات فعّالة بين المنظمة وجمهورها المستهدف، سواء كان داخلياً (العاملين والمساهمين) أو خارجياً (العملاء والشركاء والإعلام والمجتمع)، بهدف تحقيق صورة إيجابية وثقة عالية وشهرة واسعة للمنظمة. للاتصال المؤسسي أهمية كبيرة في ترويج المنظمات، منها على سبيل المثال:
- يساهم في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المنظمة، من خلال تبادل المعلومات والآراء والتجارب بشكل دوري وشفاف.
 - يزيد من شهرة وتأثير المنظمة في السوق وفي المجتمع، من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة وفعّالة (حسن، ٢٠٠٣).
 - يحافظ على سمعة وصورة المنظمة، من خلال التعامل بحرفية وأخلاق مع الجمهور، وإبراز نقاط القوة وتحسين نقاط الضعف.
 - يخلق روابط قوية بين المنظمة وجمهورها، من خلال تقديم قيمة مضافة وفوائد متبادلة، وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.
 - يساعد في مواجهة التحديات والأزمات التي قد تواجه المنظمة، من خلال اتخاذ إجراءات سريعة وحاسمة، وإطلاع الجمهور على الحقائق.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المنشورات /

ثالثاً: أثر الاتصال على قدرة المنظمة غير الربحية على تحقيق رؤيتها:

الاتصال يلعب دوراً حاسماً في تحقيق رؤية المنظمة غير الربحية، وهي الصورة المستقبلية التي تسعى إليها المنظمة وتعبر عن هويتها وغايتها وقيمها. فالالاتصال يساعد على:

- توضيح رؤية المنظمة ونشرها بين جميع الأطراف المعنية، سواء كانوا أفراد المنظمة أو المستفيدين أو الشركاء أو المانحين أو الجهات الحكومية أو الإعلام أو المجتمع. وذلك من خلال استخدام وسائل وأدوات وقنوات اتصال مختلفة تناسب كل فئة وتضمن وصول الرسالة بشكل واضح ومؤثر.
- بناء ثقة ودعم وولاء بين الأطراف المعنية تجاه رؤية المنظمة، من خلال إظهار مدى أهمية وجدارة رؤية المنظمة ومدى تماشيها مع احتياجات وتطلعات المجتمع، وإبراز الإنجازات والأثر التي تحققت بفضل رؤية المنظمة، والاستماع إلى آراء وملاحظات واقتراحات الأطراف المعنية والتفاعل معها بشكل إيجابي.
- تحفيز وتشجيع الأطراف المعنية على المشاركة في تحقيق رؤية المنظمة، من خلال توفير فرص وقنوات للتطوع والتبرع والشراكة والدفاع والتأثير في صالح رؤية المنظمة، وتقديم التقدير والشكر والتكريم للأطراف المشاركة، وإبراز دورهم في تغيير حياة الآخرين.
- تقييم مدى تحقيق رؤية المنظمة، من خلال جمع وتحليل بيانات ومؤشرات عن مستوى التوعية برؤية المنظمة، ومستوى الثقة والدعم لرؤية المنظمة، ومستوى المشاركة في تحقيق رؤية المنظمة، والأثر الذي أحدثته رؤية المنظمة على مستفيديها. كما يساعد الاتصال على تقديم التغذية الراجعة للأطراف المعنية عن نتائج التقييم، وإبراز نقاط القوة





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

والضعف في تحقيق رؤية المنظمة، وإجراء التصحيحات أو التغييرات اللازمة لزيادة فعالية رؤية المنظمة (خالد، ٢٠١٦).

رابعاً: دور الاتصال في تحسين جودة خدمات المنظمات غير الربحية

الاتصال يلعب دوراً مهماً في تحسين جودة خدمات المنظمات غير الربحية، وهي مجموعة من الأنشطة والبرامج والمشاريع التي تقدمها المنظمات لتلبية احتياجات ومشاكل المستفيدين والمجتمع. فالاتصال يساعد على:

- **تحديد احتياجات ومشاكل المستفيدين والمجتمع، من خلال إجراء دراسات وبحوث واستطلاعات للرأي لمعرفة ما يحتاجه المستفيدين والمجتمع من خدمات، وما هي التحديات والصعوبات التي تواجههم، وما هي توقعاتهم ورضاهم عن الخدمات المقدمة.**
- **تصميم وتطوير خدمات تتناسب مع احتياجات ومشاكل المستفيدين والمجتمع، من خلال استخدام أفضل المعايير والأساليب والأدوات لتصميم خدمات مبتكرة وفعالة، تستند إلى أفضل الممارسات والخبرات في مجال الخدمة، وتشارك المستفيدين في عملية التصميم والتطوير.**
- **تقديم خدمات بجودة عالية للمستفيدين والمجتمع، من خلال جمع وتحليل بيانات ومؤشرات عن مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات، ومستوى تأثير الخدمات على حل مشاكل المستفيدين وتحسين حياتهم، ومستوى كفاءة وفعالية الخدمات من حيث التكلفة والزمن والجودة. كما يساعد الاتصال على تقديم التغذية الراجعة للمستفيدين عن نتائج التقييم، وإبراز نقاط القوة والضعف في جودة الخدمات، وإجراء التحسينات أو التغييرات اللازمة لزيادة جودة الخدمات (رضا، ٢٠١٥).**



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

خامساً: دور الاتصال في تطوير القدرات والمهارات في المنظمات غير الربحية
الاتصال يلعب دوراً رئيسياً في تطوير القدرات والمهارات في المنظمات غير الربحية، وهي مجموعة من المعارف والمهارات والكفاءات التي تمكن المنظمات من تحسين أدائها وزيادة فعاليتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها. فالالاتصال يساعد على:

- **تحديد احتياجات التطوير للمنظمات غير الربحية، من خلال إجراء تقييم شامل للوضع الحالي للمنظمات، وتحديد نقاط القوة والضعف في مختلف المجالات، وتحديد الفجوات والتحديات التي تواجه المنظمات، وتحديد الأولويات والأهداف للتطوير.**
- **تصميم وتطوير برامج وخطط التطوير للمنظمات غير الربحية، من خلال استخدام أفضل المعايير والأساليب والأدوات لتصميم برامج وخطط تطوير مخصصة لكل منظمة، تستند إلى احتياجاتها وأهدافها، وتشارك المنظمة في عملية التصميم والتطوير.**
- **تنفيذ وتقديم برامج وخطط التطوير للمنظمات غير الربحية، من خلال استخدام أفضل الوسائل والأدوات والقنوات لإيصال برامج وخطط التطوير إلى المستفيدين من المنظمة، سواء كانوا موظفين أو متطوعين أو قادة أو شركاء، وتوفير الدعم اللازم للمستفيدين قبل وأثناء وبعد تقديم التطوير.**
- **تقييم نتائج برامج وخطط التطوير للمنظمات غير الربحية، من خلال جمع وتحليل بيانات ومؤشرات عن مستوى رضا المستفيدين عن برامج وخطط التطوير، ومستوى تأثير التطوير على تحسين قدرات ومهارات المستفيدين، ومستوى كفاءة وفعالية التطوير من حيث التكلفة والزمن والجودة. كما يساعد الاتصال على تقديم التغذية الراجعة للمستفيدين عن نتائج التقييم،**



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

وإبراز نقاط القوة والضعف في برامج وخطط التطوير، وإجراء التحسينات أو التغييرات اللازمة لزيادة فعالية التطوير (سليمان، ٢٠١٤).

سادساً: دور الاتصال في نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية في المنظمات غير الربحية:

إن ثقافة المسؤولية المجتمعية في المنظمات غير الربحية هي مجموعة من القيم والمبادئ والممارسات التي تعكس اهتمام المنظمات بالتأثير الاجتماعي والبيئي والأخلاقي لأنشطتها، وتحقيق التوازن بين مصالحها ومصالح المجتمع. فالاتصال يساعد على:

- توعية المنظمات غير الربحية بأهمية المسؤولية المجتمعية، من خلال نشر المعلومات والبيانات والدراسات والأمثلة عن مفهوم وأبعاد وفوائد المسؤولية المجتمعية، وكيفية تطبيقها في مختلف المجالات.
- تشجيع المنظمات غير الربحية على اعتماد المسؤولية المجتمعية، من خلال تقديم الدعم والإرشاد والتدريب للمنظمات، وتسهيل الوصول إلى الموارد والشركاء والفرص التي تساعد على تطوير سياسات وبرامج ومشاريع مسؤولة مجتمعياً.
- تقدير وتكريم المنظمات غير الربحية المسؤولة مجتمعياً، من خلال إبراز جهودها وإنجازاتها وأثرها في خدمة المجتمع، وإشادة بها عبر وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي، ومنحها جوائز أو شهادات أو اعترافات تثبت تفوقها في مجال المسؤولية المجتمعية.



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /

جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

ثامناً: دور الاتصال في تعزيز الابتكار والإبداع في المنظمات غير الربحية: وهي مجموعة من الأفكار والحلول والمنتجات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة أثرها، وتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين والمجتمع. فالالاتصال يساعد على:

- تحفيز المنظمات غير الربحية على الابتكار والإبداع، من خلال نشر المعلومات والبيانات والدراسات والأمثلة عن مفهوم وأهمية وفوائد الابتكار والإبداع، وكيفية تطوير ثقافة وبيئة محفزة للابتكار والإبداع في المنظمات.
- تدريب وتطوير المنظمات غير الربحية على مهارات الابتكار والإبداع، من خلال تقديم الدعم والإرشاد والتدريب للمنظمات، وتسهيل الوصول إلى الموارد والشركاء والفرص التي تساعد على تطوير مهارات التفكير الإبداعي والحلول المبتكرة.
- تشجيع وتقدير المنظمات غير الربحية على تطبيق الابتكار والإبداع، من خلال إبراز جهودها وإنجازاتها وأثرها في مجال الابتكار والإبداع، وإشادة بها عبر وسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي، ومنحها جوائز أو شهادات أو اعترافات تثبت تفوقها في مجال الابتكار والإبداع.



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الفصل التطبيقي



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الفصل التطبيقي

خطة الاتصال المؤسسي لجمعية يمناكم

أولاً: نبذة عن جمعية يمناكم:

نشأت جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف "يمناكم" في عام ٢٠١٩م وهي جمعية رسمية غير ربحية مُسجلة في المركز الوطني لتنمية القطاع الغير ربحي بالرقم (١١٢٥).

تأسست الجمعية بعقول وسواعد مجموعة من شباب وفتيات منطقة الجوف لتنمية وتطوير الفكر الاجتماعي للعمل التطوعي ورفع مستوى الوعي للاستفادة من الطاقات الشبابية ونشر ثقافة التطوع باحترافية، لخدمة كافة أفراد المجتمع.

حيث تسعى لرعاية وتشجيع التعلم وتنمية المهارات القيادية لدى الشباب بما يتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ ويحقق أهدافها.

وهي لكل إنسان يحمل سمه من سمات الخير والعطاء وحب التطوع من غير أي تفرقه لا بجنسية أو ديانة أو عرق.

كما تؤمن جمعية "يمناكم" أن الاستثمار في الطاقات الفكرية الشبابية يخلق العديد من فرص التنمية وتطوير المنطقة ويدعم تعزيز الجهود نحو مجتمع قائم على المعرفة والإنسانية سعياً لتحقيق الإنجاز والإبداع غير التقليدي على مستوى الوطن.



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرؤية: الصديق الأول للعمل التطوعي في منطقة الجوف.

الرسالة: منظمة غير ربحية متعلمة ومستدامة تسعى لتعزيز الصداقة مع العمل التطوعي، لتمكين أفرادها وتصنع قياداته وتؤسس كياناته، وتسند بيئاته بالمتطوعين المؤهلين، في إطار مهني وأخلاقي متكامل.

القيم: المبادرة، العدالة، التعاون، الابتكار، الإتيقان.

الأهداف الرئيسية:

- رفع مستوى الوعي لدى أفراد المجتمع بالعمل التطوعي.
- إعداد الكوادر التطوعية.
- تبني المبادرات التطوعية.

أهداف الخطة الإستراتيجية:

1. بناء القدرات المؤسسية.
2. خلق المناخ المؤسسي المحفز على تقديم الخدمات والمنتجات التطوعية بإبداع وابتكار.
3. تعزيز العلامة المجتمعية.
4. رفع القدرة والكفاءة المالية.
5. فهم دوافع المتطوعين والاستجابة الفعالة لها.
6. تمكين المتطوعين وصولاً للكفاءة والإنتاجية العالية.
7. صناعة القيادات التطوعية.
8. تأسيس الكيانات التطوعية الاحترافية ذات الأثر المجتمعي المستدام والمتعاضد.
9. إسناد المنظمات بالمتطوعين المؤهلين وتوسيع رقعة العمل التطوعي.



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

المحاور الاستراتيجية: المأسسة، التمكين، الصداقة، الإسناد.

مؤشرات الأداء الرئيسة KPI's

- ١- نسبة الاستجابة الفعالة لدوافع المتطوعين.
- ٢- عدد المتطوعين ذو الكفاءة العالية.
- ٣- عدد المتطوعين ذوي الإنتاجية العالية.
- ٤- عدد القيادات التطوعية المؤهلة.
- ٥- نسبة إسناد المنظمات بالمتطوعين المؤهلين.
- ٦- نسبة تأهيل الكوادر الإدارية والفنية.
- ٧- نسبة اكتمال البنية التنظيمية.
- ٨- نسبة اكتمال البنية التحتية.
- ٩- نسبة سعادة الموظفين.
- ١٠- نسبة إدارة المعرفة.
- ١١- عدد الخدمات والمنتجات المبتكرة.
- ١٢- عدد الشركات التكاملية مع منظمات القطاعات الثلاثة.
- ١٣- عدد الأنشطة المعززة للعلامة المجتمعية.
- ١٤- عدد زوار الموقع الإلكتروني.
- ١٥- عدد متابعي حسابات مواقع التواصل الاجتماعي.
- ١٦- نسبة رفع القدرة المالية.
- ١٧- نسبة رفع الكفاءة المالية.



تواصل معنا

+966 55 730 1125
+966 14 626 2622





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

ثانياً: خطة الاتصال المؤسسي لجمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف "يمناكم"

الخطوة الأولى: تحليل سوات SWOT:

نقاط القوة	نقاط الضعف
1- جمعية تخصصية "قضيتهما التطوع". 2- خدمات ومنتجات ذات قيمة متمحورة حول المستفيد. 3- نمط إداري وقيادي تفاعلي. 4- تدريب وتطوير فرق العمل. 5- اتصال مؤسسي داخلي وخارجي.	1- غياب التوجه الاستراتيجي. 2- هيكل هرمي: "ضعف تواصل بين الإدارات التنفيذية والإدارات الوسطى". 3- قصور السياسات التشغيلية: "رقابة وتقييم ومساءلة وتعلم". 4- الموارد المالية: "غياب المسؤول المتخصص في تنمية الموارد والاستثمار". 5- الموارد البشرية: "قلة خبرة المتطوعين المبتدئين".
الفرص	التحديات
1- مركزية القطاع غير الربحي في تنفيذ رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، واهتمام الرؤية بقضية التطوع. 2- مجتمع شاب وراغب بالتطوع، مع توافر الممكّنات التطوعية "منصة العمل التطوعي". 3- مجتمع مقتدر مالياً ومحِب للخير، مع توافر ممكّنات الدعم المالي "منصة التبرعات". 4- جهات حكومية وجهات مانحة وشركات ذات مسؤولية مجتمعية توفر الدعم المعرفي والمالي. 5- التحول التقني.	1- إقناع الجهات الحكومية والجهات المانحة والشركات ذات المسؤولية المجتمعية بخدمات ومنتجات يمناكم، في ظل الانكماش الاقتصادي، وتخصيص مسارات الدعم المعرفي والمالي. 2- غياب التنسيق والتكامل بين أصحاب المصلحة المتعلقين بقضية التطوع في منطقة الجوف. 3- حالة عدم اليقين لدى بعض الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص في التعامل مع المنظمات غير الربحية.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /

التاريخ /

المشروعات /

الخطوة الثانية: حل وضعية الاتصال حالياً في منظمتك، وذلك بالإجابة على الأسئلة التالية:

١) ما هي قنوات الاتصال التي نملكها كمنظمة (الداخلية والخارجية)؟

• **قنوات الاتصال الداخلية:** تشمل البريد الإلكتروني، والواتساب، والاجتماعات، والورش التدريبية، والتقارير، والاستبانات، وغيرها من الأدوات التي تساعد على تبادل المعلومات والآراء بين أعضاء المنظمة.

• **قنوات الاتصال الخارجية:** تشمل الموقع الإلكتروني، والشبكات الاجتماعية (تويتر، فيسبوك، انستغرام، يوتيوب، تيك توك)، والبريد الإلكتروني، والهاتف، والفعاليات، والمؤتمرات، والإصدارات (المجلة، النشرة)، وغيرها من الأدوات التي تساعد على التواصل مع الجمهور المستهدف (المتطوعين، المانحين، المستفيدين، وسائل الإعلام، المجتمع).

٢) ما هي فئات الجمهور التي تستخدم قنوات منظمتنا؟

فئات الجمهور التي تستخدم قنوات المنظمة هي:

• **المتطوعين:** هم الأشخاص الذين يقدمون خدماتهم للمنظمة دون مقابل مادي. يستخدم المتطوعون قنوات مثل بوابة التطوع للتسجيل في فرص التطوع أو للاطلاع على أخبار وأنشطة المنظمة. كما يستخدم المتطوعون قنوات مثل البريد الإلكتروني أو الواتساب أو الاجتماعات للتواصل مع إدارة المنظمة أو بعضهم البعض.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /

التاريخ /

المشروعات /

◦ **المانحين:** هم الأشخاص أو المؤسسات التي تقدم دعماً مادياً أو عينياً للمنظمة. يستخدم المانحون قنوات مثل بوابة العضويات للاشتراك في صفحة المانح أو للاطلاع على تقارير وإحصائيات عن أثر تبرعاتهم. كما يستخدم المانحون قنوات مثل البريد الإلكتروني وغيرها.

◦ **المستفيدين:** هم الأشخاص أو المجموعات التي تستفيد من خدمات أو برامج المنظمة. يستخدم المستفيدين قنوات مثل الموقع الإلكتروني أو الشبكات الاجتماعية للتعرف على أهداف وأنشطة المنظمة أو للتسجيل في بعض البرامج. كما يستخدم المستفيدين قنوات مثل الهاتف أو الفعاليات أو الإصدارات للتواصل مع المنظمة أو لتقديم ملاحظات أو مقترحات.

◦ **وسائل الإعلام:** هي القنوات التي تنقل المعلومات والأخبار للجمهور العام. تشمل وسائل الإعلام الصحف والمجلات والقنوات التلفزيونية والإذاعية والمواقع الإخبارية وغيرها، تستخدم وسائل الإعلام قنوات مثل المركز الإعلامي للاطلاع على بيانات صحفية أو صور أو فيديوهات عن المنظمة. كما يستخدم وسائل الإعلام قنوات مثل البريد الإلكتروني أو الهاتف للتواصل مع المتحدثين باسم المنظمة أو لطلب مقابلات أو تغطيات.

◦ **المجتمع:** هو مجموعة من الأشخاص أو المؤسسات التي تتشارك في نفس المكان أو المجال أو المصالح. يشمل المجتمع جهات حكومية أو خاصة أو مدنية تهتم بالتطوير والتنمية والخدمة. يستخدم المجتمع قنوات مثل الموقع الإلكتروني أو الشبكات الاجتماعية للتعرف على رؤية





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المنشورات /

ورسالة وأهداف المنظمة. كما يستخدم المجتمع قنوات مثل الفعاليات أو المؤتمرات أو الشراكات للتفاعل مع المنظمة أو لدعمها.

٣) كيف تتموضع منظمتنا على الانترنت (استخدام قنوات قياس الشبكات الاجتماعية وعمل البريد الإلكتروني وجوجل).

- تستخدم جمعية "يمناكم" موقعها الإلكتروني الرسمي <https://www.yomnakom.org.sa> ، لعرض نبذة عن تاريخها ورؤيتها ورسالتها وأهدافها وقيمها، ولعرض عدد من خدماتها وكذلك تقاريرها وأدلة حوكمتها، وافتح بوابات للتطوع والعضويات، ولإبراز فرقها التطوعية، وأنشطتها وبرامجها، ولإنشاء مركز إعلامي لنشر بيانات صحفية وصور وفيديوهات، وللتواصل مع الجمهور.

- تستخدم "يمناكم" شبكات التواصل الاجتماعي مثل تويتر وسناب شات ويوتيوب لزيادة حضورها على الانترنت ولنشر أخبارها وأنشطتها وبرامجها بشكل مبسط وجذاب، وللحصول على تفاعل من الجمهور من خلال التعليقات أو المشاركات أو المتابعات.

- كما تستخدم جمعية يمناكم البريد الإلكتروني الرسمي لإرسال رسائل دورية أو خاصة لأعضائها أو مانحيها أو مستفيديها أو شركائها أو وسائل الإعلام، وللإستقبال رسائل من الجمهور تشمل أي استفسارات أو اقتراحات أو شكاوى أو شكر.

- تستخدم "يمناكم" أيضاً قنوات قياس مثل جوجل أناليتكس Google Analytics لقياس حركة زوار موقعها الإلكتروني أو شبكتها، ونماذج جوجل درايف لقياس رضا مستفيديها وشركائها.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

الخطوة الثالثة:

حلل وضعية الاتصال لدى منظمات أخرى في محيطك (مكان تواجدها + حجمها + غرضها)، وحدة العناصر الجديدة لديها التي بإمكانك نقلها واستخدامها في منطمتك والتي ستساعدك على إحداث تغيير مميز.

هذه بعض المنظمات التطوعية في المملكة العربية السعودية التي يمكن مقارنة وضعية الاتصال لديها مع وضعية منطمتنا، والاستفادة من العناصر الجديدة لديها التي بإمكاننا نقلها واستخدامها في منطمتنا للمساعدة على إحداث تغيير مميز. ومن هذه المنظمات على سبيل المثال:

- **منظمة الوليد للإنسانية:** منظمة غير حكومية سعودية تسعى إلى بناء جسور التفاهم الثقافي والتنمية المجتمعية وتمكين النساء والشباب والإغاثة في حالات الأزمات.

بعض العناصر الجديدة التي يمكن استخدامها من خطة اتصال هذه المنظمة هي:

- إطلاق موقع إلكتروني محترف وجذاب يعرض رؤية ورسالة وأهداف المنظمة بشكل واضح، ويسلط الضوء على المشاريع والبرامج والشراكات التي تقوم بها المنظمة في مختلف البلدان.
- استخدام منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، إنستغرام، يوتيوب) بشكل فعال لزيادة التفاعل مع المستفيدين والشركاء والجهات المانحة، وإبراز قصص النجاح والإبداع التي تحققها المشاريع.
- إصدار نشرات إخبارية دورية (newsletter) عبر البريد الإلكتروني عن أعمال وأنشطة الجمعية.



الرقم /

التاريخ /

المشروعات /



المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

• **الجمعية النسائية التطوعية بالجوف:** هي جمعية رسمية غير ربحية مُسجلة تحت مظلة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالرقم (1370). تأسست من خلال مجموعة فتيات منطقة الجوف لهدف رفع مستوى الوعي للاستفادة من الطاقات الشبابية ونشر ثقافة التطوع. تستخدم قنوات اتصال محدودة مثل البريد الإلكتروني أو الهاتف للتواصل مع أعضائها أو شركائها.

عنصر جديد لديها هو تأسيس أول جمعية نسائية تطوعية في منطقة الجوف، ما يضاعف المسؤولية نحو عمل متقن ومميز نحو العمل التطوعي.

• **مركز الملك سلمان للإغاثة والمساعدات الإنسانية:** مركز إغاثي تابع للحكومة السعودية، يقدم المساعدات الإنسانية والإغاثة للشعوب المتضررة من الأزمات والكوارث في مختلف دول العالم. بعض العناصر الجديدة التي يمكن استخدامها من خطة اتصال هذا المركز هي:

- إطلاق منصة سعودية للمساعدات (Saudi Aid Platform) لإظهار حجم وقيمة واتجاهات المساعدات التي تقدمها المملكة للدول المستفيدة.

- إطلاق بوابة سعودية للتطوع الخارجي (Saudi portal for external volunteering) لتسهيل عملية التطوع في المشاريع والبرامج التي يقوم بها المركز في الخارج.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

إصدار مجلة دولية للدراسات الإنسانية (International Journal of Human Studies) للنشر البحوث والدراسات والتقارير المتعلقة بالشؤون الإنسانية.

- جمعية Joy Of Youth: هي جمعية تطوعية غير ربحية، تأسست بالتعاون مع عدد من الطلاب السعوديين المبتعثين في الولايات المتحدة الأمريكية. بعض العناصر الجديدة التي يمكن استخدامها من خطة اتصال هذه المنظمة هي:
- إطلاق حملات شهرية مختلفة تستهدف فئات مجتمعية مختلفة في مجالات صحة وتعليمية وبيئية وثقافية وإنسانية.
- استخدام أساليب إبداعية لجذب المتطوعين للانضمام إلى فرق عمل مختلفة بحسب مجالات خدمتهم وكفاءاتهم.
- إبراز دور المؤثرين (influencers) في دعم حملات المنظمة على منصات التواصل الاجتماعي.

الخطوة الرابعة:

استعمل الجدول التالي لرسم خطة الاتصال الجديدة لمنظمتك والتي ستحدد فيها أهداف واستراتيجيات الاتصال، الفئة المستهدفة، الإجراءات أو الأنشطة التي ستقوم بها لتحقيق الأهداف، وضع مؤشرات للقياس، الموارد والموازنة التي ستستعملها لتنفيذ الخطة والجدول الزمني لتحقيق كل ذلك:



الجدول الزمني	الموازنة	الموارد	المؤشرات	الفئات المستهدفة	الإجراءات والأنشطة	الاستراتيجية	الهدف
حديد مدة كل حملة أو نشاط أو نشاط بحسب أولوية الهدف وضرورة التغطية.	تقدير التكاليف اللازمة لإنجاز وإدارة المحتوى على منصات التواصل الاجتماعي، إرسال رسائل بريد إلكتروني، طباعة المطبوعات، إذاعة الحملات على الإذاعة والتلفزيون، تأجير قاعات لإقامة الفعاليات والورش والمسابقات، شراء جوائز للفائزين في المسابقات.	فريق اتصال مؤسسي مؤهل، مصور فوتوغرافي، مصور فيديو، مصمم جرافيك، كاتب محتوى، مدير حسابات التواصل الاجتماعي، شركاء إعلاميون، طابعة، مقدم فعاليات.	عدد المتابعين ونسب التفاعل والمشاركة في حسابات الجمعية على منصات التواصل الاجتماعي. وعدد المشتركين في البريد الإلكتروني. عدد المطبوعات الموزعة، عدد المشاهدين والمستمعين للحملات الإذاعية والتلفزيونية. عدد المشاركين في الفعاليات والورش والمسابقات. نسبة زيادة التطوع في المجتمع.	الشباب والشابات من سكان منطقة الجوف. الجهات الحكومية والخاصة والأهلية في منطقة الجوف، والمؤسسات التعليمية والثقافية والإعلامية في منطقة الجوف.	- إنشاء حسابات رسمية للمنظمة على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة (فيسبوك، تويتر، إنستغرام، يوتيوب، سناب شات) وإدارتها بشكل فعال. - إعداد محتوى جذاب ومؤثر يبرز دور المنظمة في خدمة المجتمع ويرصد تجارب المتطوعين والمستفيدين من خدماتها. - نشر المحتوى بانتظام وبشكل متزامن على جميع قنوات التواصل الاجتماعي. - التفاعل مع التعليقات والاستفسارات والآراء التي يطرحها المتابعون. - إرسال رسائل بريد إلكتروني دورية لقائمة المشتركين تحتوي على معلومات عن أهداف وأنشطة وإنجازات المنظمة. - تصميم مطبوعات ترويجية تحمل شعار ورسالة المنظمة وتروج لخدماتها وبرامجها، وتوزيعها في أماكن استراتيجية (الجامعات، المدارس، المستشفيات، المولات، الحدائق) أو خلال فعاليات مختلفة. - إقامة شراكات مع وسائل الإعلام المحلية (الإذاعة، التلفزيون، الصحف) لإذاعة أخبار وبرامج وحملات المنظمة. - إطلاق حملات تثقيفية على شكل فيديوهات أو مقالات أو إنفوغراف على موقع المنظمة. - تشرح مفهوم العمل التطوعي.	- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لنشر قصص نجاح وشهادات المتطوعين والمستفيدين من خدمات المنظمة. - إطلاق حملات توعوية وتثقيفية عبر الموقع الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمطبوعات والإذاعة والتلفزيون. - تنظيم فعاليات وورش عمل ومسابقات تروج للعمل التطوعي وتشجع على المشاركة فيه.	رفع مستوى الوعي لدى أفراد المجتمع بالعمل التطوعي وأهميته
تحديد مدة كل مرحلة من مراحل إعداد الكوادر التطوعية بحسب أولوية الهدف وضرورة التغطية.	تقدير التكاليف اللازمة لإجراء عملية اختيار وتقييم للمتقدمين للتطوع، وتنظيم دورات التدريب وورش العمل لتأهيل المتطوعين، وتوفير فرص التطوع المختلفة، وتقديم	فريق اختيار وتقييم مؤهل، فريق تدريب وإرشاد مؤهل، فرص تطوع مختلفة، قاعات تدريب مجهزة، مدربون محترفون، شهادات تقدير ومكافئات.	عدد المتقدمين للتطوع. عدد المقبولين في التطوع. عدد ساعات التطوع المكتسبة.	الأشخاص الراغبين في التطوع في مجالات مختلفة تخدم المجتمع وفق شروط وضوابط التطوع في الجمعية.	- إعداد قائمة بفرص التطوع المتاحة في المنظمة وشروط ومعايير الانضمام إليها. - نشر قائمة فرص التطوع على منصات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، تويتر، إنستغرام، يوتيوب، سناب شات) والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني للمنظمة. - تشجيع المهتمين بالتطوع لتقديم عبر نموذج إلكتروني موحد. - استقبال طلبات التطوع وفرزها بحسب معايير محددة وشفافة.	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني للترويج لفرص التطوع المتاحة في المنظمة وشروط ومعايير الانضمام إليها.	إعداد الكوادر التطوعية المؤهلة والمتعلمة بالمبادئ والقيم التطوعية.

	● إجراء عملية اختيار وتقييم للمتقدمين للتطوع بحسب معايير محددة وشفافة. تنظيم دورات تدريبية وورش عمل لتأهيل المتطوعين وزيادة كفاءتهم في مجالات مختلفة مثل: المهارات الشخصية، التواصلية، التقنية، المهارات، التطوعية، المسؤولية الاجتماعية، القيادة، التخطيط، إدارة المشاريع، إدارة الأزمات، إدارة الفرق. ● توفير فرص عملية للمتطوعين لتطبيق ما تعلموه في خدمة المجتمع من خلال مشاركتهم في المبادرات والبرامج والحملة التطوعية التي تنظمها المنظمة أو تشارك فيها. تقديم الدعم والإرشاد والإشراف للمتطوعين خلال فترة خدمتهم والاستجابة لاحتياجاتهم ومشكلاتهم.	- تشكيل فريق اختيار وتقييم مؤهل من أعضاء المنظمة. - إجراء مقابلات شخصية أو هاتفية أو إلكترونية مع المتقدمين للتطوع للتحقق من مؤهلاتهم ودافعهم للتطوع. - إجراء اختبارات كتابية أو عملية أو نفسية للمتقدمين للتطوع لقياس كفاءتهم في المجالات المطلوبة. - اختيار المتطوعين المؤهلين بحسب نتائج المقابلات والاختبارات وإبلاغهم بالقبول. - تحديد احتياجات التدريب للمتطوعين بحسب مجالات خدمتهم ومستوى خبرتهم. - تصميم دورات تدريبية وورش عمل مخصصة للمتطوعين تغطي المجالات المحددة. - تأجير قاعات تدريب مجهزة أو استخدام منصات تعليم إلكترونية لإقامة دورات التدريب وورش العمل. - استقطاب مدربين محترفين أو خبراء في المجالات المطلوبة لإلقاء دورات التدريب وورش العمل. - منح شهادات حضور أو اجتياز للمشاركين في دورات التدريب وورش العمل. - إعداد قائمة بالمبادرات والبرامج والحملة التطوعية التي تنظمها المنظمة أو تشارك فيها في مختلف المجالات وشروط ومعايير المشاركة فيها. - نشر قائمة المبادرات والبرامج والحملة التطوعية على منصات التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني للمنظمة ودعوة المتطوعين للاختيار من بينها. - تسجيل المتطوعين في المبادرات والبرامج والحملة التطوعية التي يختارونها وتوزيعهم على فرق عمل مختلفة بحسب مجالات خدمتهم وكفاءاتهم. - تقديم إرشادات وتوجيهات للمتطوعين قبل بدء خدمتهم في المبادرات والبرامج والحملة التطوعية عن طريق إرسال دليل تطوعي أو عقد تطوعي أو إجراء جلسات توجيهية. - متابعة أداء المتطوعين خلال فترة خدمتهم في المبادرات والبرامج والحملة التطوعية وتقديم الدعم والإرشاد والإشراف لهم عن طريق إرسال رسائل تذكير أو تحفيز أو شكر أو إجراء اتصالات هاتفية أو زيارات ميدانية.	عدد دورات التدريب وورش العمل المقامة. عدد المشاركين في دورات التدريب وورش العمل. عدد المبادرات والبرامج والحملة التطوعية التي شارك فيها المتطوعون. نسبة رضا المستفيدين من خدمات المتطوعين، نسبة رضا المتطوعين عن خبرة التطوع.		الدعم والإرشاد والإشراف للمتطوعين.	
--	--	---	---	--	---	--



جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

الخطوة الخامسة:

حدد وشرح كيف ستقوم بمراقبة وتتبع هذه الخطوة، اعتماداً على المؤشرات المقترحة.

لضمان نجاح خطة الاتصال، سنقوم بمراقبة وتتبع أدائها باستخدام مؤشرات محددة وذات صلة بأهداف الخطوة. هذه المؤشرات تشمل:

- عدد المشاركين في دورات التدريب وورش العمل التي تنظمها المنظمة للمتطوعين.
- نسبة زيادة التطوع في المجتمع من خلال مقارنة عدد المتطوعين قبل وبعد تنفيذ الخطوة.
- نسبة رضا المستفيدين من خدمات المنظمة من خلال إجراء استبيانات رضا دورية.
- عدد المتابعين والتفاعلات على منصات التواصل الاجتماعي للمنظمة من خلال استخدام أدوات تحليلية مثل Google Analytics
- عدد المشاهدين والمستمعين لبرامج وحملات المنظمة على الإذاعة والتلفزيون من خلال طلب تقارير من شركاء الإعلام.

سنقوم بجمع وتحليل البيانات المتعلقة بهذه المؤشرات بشكل دوري (أسبوعي، شهري، ربع سنوي، نصف سنوي، سنوي) حسب نوع كل مؤشر وأهميته. سنستخدم لوحات معلومات (dashboards) لعرض البيانات بشكل مرئي وسهل الفهم. سنقوم بإعداد تقارير عن نتائج الخطوة وإرسالها إلى المسؤولين في المنظمة والجهات المانحة والشركاء. سنستخدم التغذية





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

الراجعة (feedback) التي نحصل عليها من هذه التقارير لتحسين خطة الاتصال وضبطها حسب الحاجة.

وبشكل أكثر تفصيلاً يمكن لقياس فعالية خطة الاتصال، سنقوم بتقييم نتائجها باستخدام ثلاث مراحل: قبل (تقييم شكلي)، خلال (تقييم العملية)، وبعد (تقييم موجز) تنفيذ الخطة. في كل مرحلة، سنستخدم طرق مختلفة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالمؤشرات التي حددناها في خطوة المراقبة والتتبع. هذه الطرق تشمل:

- إجراء استبيانات رضا للمشاركين في دورات التدريب وورش العمل قبل وبعد انتهائها لقياس مدى تغير مستوى المعرفة والمهارات والاتجاهات لديهم.
- إجراء مقابلات أو جلسات حوارية مع عينة من المستفيدين من خدمات المنظمة لقياس مدى رضاهم عن جودة وفائدة الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- إجراء دراسات حالة أو قصص نجاح لبعض المتطوعين أو المستفيدين من خدمات المنظمة لإبراز التأثير الإيجابي لخطة الاتصال على حياتهم.
- إجراء تحليل محتوى للبرامج والحملات التي تبثها المنظمة على الإذاعة والتلفزيون لقياس مدى جودة وفعالية رسائلها وأساليبها في التواصل مع الجمهور.

لقياس فعالية خطة الاتصال، سنقوم بتقييم نتائجها باستخدام ثلاث مراحل: قبل (تقييم تشكيلي)، خلال (تقييم العملية)، وبعد (تقييم موجز) تنفيذ





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

الخطوة. هذه المراحل تساعدنا على تحديد نقاط القوة والضعف في خطة الاتصال وإجراء التعديلات اللازمة.

• المرحلة الأولى: التقييم التشكيلي. هذه المرحلة تهدف إلى تحديد المشكلات أو الفرص التي تستدعي التواصل، وتحديد الجمهور المستهدف واحتياجاته وتوقعاته، وتحديد الأهداف والمؤشرات المراد تحقيقها من خلال الخطوة. في هذه المرحلة، سنستخدم أساليب مختلفة لجمع المعلومات مثل:

◦ البحث الثانوي: استعراض التقارير والإحصاءات والدراسات المتعلقة بالمجتمع والتطوع والاتصال.

◦ البحث الأولي: إجراء استبيانات أو مقابلات أو مجموعات بؤرية مع المستفيدين والمتطوعين والشركاء وغيرهم من الجهات المعنية.

◦ SWOT analysis: تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تؤثر على خطة الاتصال.

• المرحلة الثانية: تقييم العملية. هذه المرحلة تهدف إلى مراقبة سير الخطوة وتتبع أدائها باستخدام المؤشرات المحددة في المرحلة الأولى. في هذه المرحلة، سنستخدم أساليب مختلفة لجمع وتحليل البيانات مثل:

◦ Google Analytics: لقياس عدد زوار الموقع الإلكتروني وزمن الزيارة ونسبة الارتداد وغيرها من المؤشرات.

◦ Twitter Analytics: لقياس عدد المتابعين والإعجابات والتعليقات والمشاركات وغيرها من المؤشرات على حساب الجمعية على تويتر.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

SurveyMonkey: لإجراء استبيانات رضا عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف
أو الواتساب لقياس مدى رضا المستفيدين والمتطوعين والشركاء عن
خدمات وبرامج وحملات المنظمة.

Media monitoring: لقياس عدد ونوعية التغطية الإعلامية التي
حصلت عليها المنظمة على الإذاعة والتلفزيون والصحف والمجلات.

المرحلة الثالثة: التقييم الموجز. هذه المرحلة تهدف إلى تقدير مدى
تحقيق الخطة لأهدافها وتأثيرها على المجتمع. في هذه المرحلة،
سنستخدم أساليب مختلفة لجمع وتحليل البيانات مثل:

Case studies: لسرد قصص نجاح مستفيدين أو متطوعين أو شركاء
تأثرت حياتهم بشكل إيجابي بسبب خدمات وبرامج وحملات
المنظمة.

Focus groups: لإجراء حوارات جماعية مع مستفيدين أو متطوعين
أو شركاء لاستكشاف آرائهم وانطباعاتهم واقتراحاتهم حول خدمات
وبرامج وحملات المنظمة.

Outcome harvesting: لجمع أدلة على التغيرات التي حصلت في
سلوك أو موقف أو علاقة أو سياسة أو قانون نتيجة لخدمات وبرامج
وحملات المنظمة.

إعداد تقارير عن نتائج التقييم في كل مرحلة وإرسالها إلى المسؤولين
في المنظمة والجهات المانحة والشركاء. سنستخدم التغذية الراجعة
(feedback) التي نحصل عليها من هذه التقارير لتطوير خطط اتصال
مستقبلية تستجيب للاحتياجات وتطلعات المجتمع.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

الخطوة السادسة:

حدد وصف كيف ستقوم بتقييم خطة الاتصال.

لتقييم خطة الاتصال، يجب عليك استخدام طرق وأدوات مختلفة لجمع وتحليل البيانات التي تعكس مدى نجاح خطة الاتصال في تحقيق أهدافها. هذه الطرق والأدوات يجب أن تكون متناسبة مع نوع وحجم البيانات التي تريد قياسها. هذه بعض الأمثلة على الطرق والأدوات لتقييم خطة الاتصال:

- لتقييم مؤشرات الكمية، مثل عدد زوار الموقع الإلكتروني أو عدد المتطوعين الجدد، يمكنك استخدام أدوات مثل جوجل أناليتكس أو المنصة الوطنية للعمل التطوعي أو قاعدة بيانات خاصة بالمنظمة لجمع وتحليل البيانات الرقمية.

- لتقييم مؤشرات النوعية، مثل نسبة الجمهور الذي يستطيع تحديد أهداف وأنشطة المنظمة بشكل صحيح أو نسبة وسائل الإعلام التي تستخدم مصادر رسمية من المنظمة، يمكنك استخدام طرق مثل استبانات أو مقابلات أو مجموعات بؤرية أو تحليل المحتوى لجمع وتحليل آراء وانطباعات وسلوكيات الجمهور.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

الخاتمة

إن الاتصال المؤسسي هو عنصر أساسي في تحقيق أهداف ورسالة أي منظمة، وخاصة المنظمات غير الربحية التي تعتمد على بناء علاقات ثقة وتعاون مع مختلف أصحاب المصلحة، سواء الداخليين أو الخارجيين. وفي هذا البحث، تم إعداد خطة اتصال مؤسسي لجمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف (يمناكم)، التي تهدف إلى تطوير وتنمية العمل التطوعي في المنطقة، وتقديم خدمات اجتماعية وإنسانية للمستفيدين.

وقد اعتمدت الخطة على تحليل الوضع الراهن للجمعية من حيث نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات، وتحديد الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للجمعية، وتحديد فئات المستهدفين واحتياجاتهم وتوقعاتهم، ووضع استراتيجيات وأدوات وقنوات الاتصال المناسبة لكل فئة، وتحديد المؤشرات والآليات لقياس فعالية الخطة.

ومن خلال تطبيق هذه الخطة، يمكن للجمعية إبراز دورها التطوعي والتنموي وتحسين صورتها وسمعتها لدى المجتمع، وزيادة التوعية بأهمية العمل التطوعي، وزيادة عدد المتطوعين والشركاء والمانحين، وزيادة قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين.

وفي الختام نأمل أن نكون قد وفقنا في وضع خطة اتصال مؤسسي ناجحة وذات جدوى وفعالية تساهم في تحقيق رؤية ورسالة الجمعية وأهدافها الاستراتيجية، مع ترك الباب مفتوحاً لإبداء أية ملاحظات أو اقتراحات أو تعديلات على الخطة من قبل المختصين والمعنيين في الجمعية ومراجعتها وتحديثها بناء على التغيرات والظروف البيئية الحالية أو التي قد تطرأ مستقبلاً وتستدعي التغيير.

كما نوصي القائمين على الاتصالات المؤسسية في الجمعية بالاطلاع الدائم على التجارب والممارسات الرائدة في مجال الاتصال المؤسسي للمنظمات غير الربحية، ومواكبة الأساليب والتقنيات الحديثة في هذا المجال ومن أهمها ما يتعلق بالتحول الرقمي في مجال الإعلام والاتصال المؤسسي والذي أفرز أدوات ومنصات رقمية ساهمت في تسهيل وزيادة فاعلية مؤسسات القطاع غير الربحي، وذلك من خلال ما توفره خدمات تقنية وإدارية لتسهيل عمل هذه المنظمات.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf
YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

المراجع:

- ١- دليو، فضيل. (٢٠١٠). التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- ٢- موسى، أحمد محمد. (٢٠٠٣). الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم، ط١، دائرة الثقافة والإعلام، الشارقة.
- ٣- عبد الحميد، محمد. (٢٠٠٠). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط٢، عالم الكتب، القاهرة.
- ٤- أبو أصبع، خليل صالح. (١٩٩٩). الاتصال الجماهيري، دار الشروق، بيروت.
- ٥- سليمان، موسى عصام. (١٩٨٦). المدخل في الاتصال الجماهيري، مكتبة الكتاني، اربد، عمان.
- ٦- بلخير، رضوان. (٢٠١٥). مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر.
- ٧- عبد القادر، يسرية علي. (٢٠٠٥). وسائل الاتصال الجماهيري في التنمية البشرية: دراسة تطبيقية على عينة من برامج الإذاعة السودانية (٢٠٠٣ م-٢٠٠٤ م). (أطروحة ماجستير). جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- ٨- عيساني، رحيمة الطيب. (٢٠٠٢). مدخل إلى الإعلام والاتصال: المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، ط١، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.
- ٩- عبد الله، محمد (٢٠١٩). الاتصال المؤسسي: مفهومه وأهدافه وأدواته. الرياض: دار الفكر.
- ١٠- حسن، محمد. (٢٠٠٣). مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر.
- ١١- موسى، أحمد. (٢٠٠٧). المدخل إلى الاتصال الجماهيري، مكتبة زهراء الشرق، المنصورة.
- ١٢- سمير، حنان. (٢٠٢٢). الاتصال والتواصل في القرآن الكريم "سورة مريم أنموذجاً"، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، USRIJ.
- ١٣- خليل، محمد وإلياس، طه. (١٩٩٣). السلوك الإنساني في الإدارة التربوية، دار مجدلاوي للنشر، عمان.
- ١٤- نصر الله، عمر. (٢٠٠١). مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، ط١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- ١٥- الهادي، محمد (١٩٨٢). الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. دار المريخ، الرياض.





جمعية أصدقاء العمل
التطوعي بالجوف
Association of Friends of
Volunteer Work in Al Jouf YOMNAKOM

المملكة العربية السعودية
المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي
جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف
(يمناكم)
مسجلة بالرقم 1125

الرقم /
التاريخ /
المشروعات /

١٦- حسن، ماهر. (٢٠٠٤). القيادة أساسيات ونظريات ومفاهيم، ط١، دار الكندي للنشر والتوزيع، أربد.

١٧- الطويل، هاني. (١٩٨٦). الإدارة التربوية والسلوك المنظمي، الجامعة الأردنية، عمان.

١٨- بلحاجي، وهيب. (٢٠٠٢). الاتصال المؤسساتي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع، حالة المجلس الشعبي الوطني، دراسة استطلاعية كلية العلوم السياسية والأعلام، الجزائر.
١٩- مسعودة، وضاحي. (٢٠٢٠). الاتصال المؤسسي ودوره في تحسين الخدمة العمومية، جامعة ابن خلدون-تيارت، الجزائر.

٢٠- جمعية أصدقاء العمل التطوعي بالجوف (يمناكم) نبذة عن الجمعية، Retrieved from <https://www.yomnakom.org.sa/about/>

٢١- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠١١) تقرير الاتصال من أجل التنمية، قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة، ١٧٢/٥١ متوفر على الرابط:

<https://unsdg.un.org/sites/default/files/c4d-effectiveness-of-UN-EN.pdf>

٢٢- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (٢٠١١)، تقرير الاتصال من أجل التنمية، المؤتمر العالمي المعني بتسخير الاتصال لأغراض التنمية: الدروس المستفادة والتحديات وسبل المضي قدماً، البنك الدولي، واشنطن، ٢٠٠٧. <https://unsdg.un.org/sites/default/files/c4d-effectiveness-of-UN-EN.pdf>

