

مؤتمر ومعرض الإبداع التقني
في العمل الخيري



استراتيجيات إدارة السمعة

في الإعلام الاجتماعي
للقطاع الخيري

المتحدث
أنور بن علي العسيري





أهمية السمعة بالنسبة للقطاع الخيري والتطوعي

بناء الصورة الذهنية والسمعة للشركات لا يختلف عنه بالنسبة للمنظمات غير الربحية إلا فيما يتعلق بالقيم الاخلاقية التي يفترض أن تشكل الهدف الرئيسي لتواجد المنظمات غير الربحية، الجمهور لا يتساهل أمام أخطاء المنظمات القيمة والإنسانية



(الدكتور برايدن كنج Brayden king)
الباحث في شؤون المنظمات
مركز جامعة أكسفورد لسمعة المنظمات



استراتيجيات إدارة السمعة في القطاع الخيري

مفهوم إدارة السمعة

الصورة الذهنية



مراحل صناعة صورة ذهنية إيجابية للمنظمات الخيرية

تقييم الصورة الحالية للمنظمة



تحديد الصورة المرغوبة



خطط تسويق الصورة الذهنية



المراجعة والتقييم





الإستراتيجية الرباعية للاتصال الفعال:

التواصل

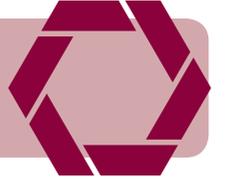
الرصد

التقييم

التفاعل



الرصد



إن لم تكن حاضراً في المواقع الاجتماعية فإنك لن
تسمع مايقوله الناس عنك وعن خدماتك أو حتى عن
منافسك، سوى كان إيجابياً أو سلبياً، بهذه الطريقة
يمكنك تصحيح الأخطاء.



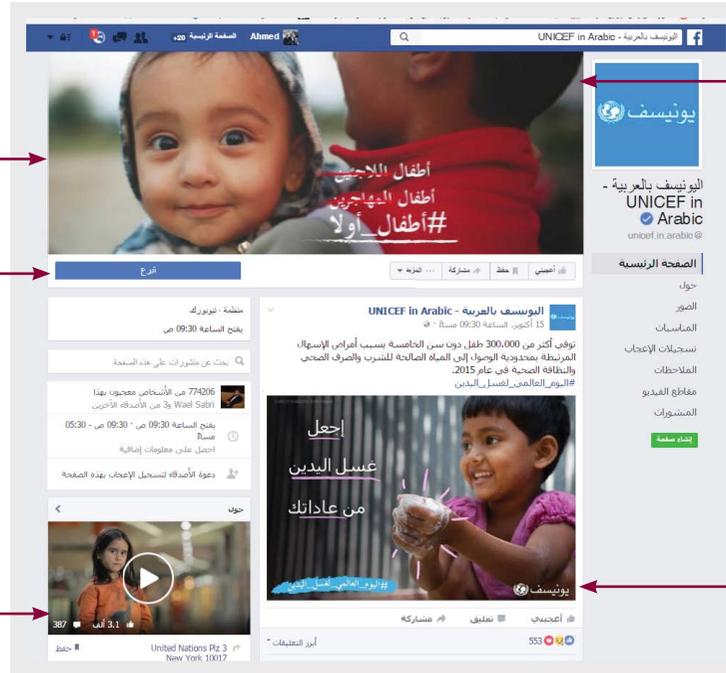
التواصل

التنوع في محتوى منصاتك

تصاميم جذابة

خانات تبرعات

وسائل مختلفة



فعاليات
مستجدات
العمل

قصص إنسانية



التواصل

اهتم بما يهتم به الناس

إن أردت أن يهتم الناس بما تنشره

اجعله منصباً عليهم وليس عليك!

If you want people to care,

make it about them.. not you!



القاعدة الذهبية للتفاعل



more
conversation
less
marketing

Name End Violence
Location United Nations, New York
Web <http://endviolenc...>
Bio UN Secretary-General's Campaign to End Violence Against Women

1 following 142 followers 36 listed

Tweets 59

Actions
block UN_UNITE
report for spam

Following
[User]

RSS feed of UN_UNITE's tweets

<http://bit.ly/9GPBRN>
5:29 PM Mar 11th via Facebook

<http://bit.ly/cvjRDJ>
2:39 PM Mar 4th via Facebook

<http://bit.ly/90HD4D>
2:32 PM Mar 1st via Facebook

<http://bit.ly/9xyi7S>
2:31 PM Mar 1st via Facebook

Sexual Violence in the US Military:
<http://news.bbc.co.uk/2/hi/americas/8511010.stm>
<http://bit.ly/cjoF0B>
12:04 PM Feb 16th via Facebook

<http://bit.ly/abGpKI>
1:03 PM Feb 4th via Facebook

<http://www.un.org/News/Press/docs/2010/sgsm12725.doc.htm>
<http://bit.ly/cNcibl>
1:03 PM Feb 4th via Facebook

Somali communities say no to female genital cutting
<http://bit.ly/6Bszo2>
2:26 PM Dec 17th, 2009 via Facebook

Somali communities say no to female genital cutting:
http://www.unicef.org/infobycountry/somalia_52125.html
<http://bit.ly/8lq2FB>
2:25 PM Dec 17th, 2009 via Facebook

Human trafficking fuels violence against women:
<http://bit.ly/8XhWCQ> <http://bit.ly/6Hwy2T>
5:47 PM Dec 15th, 2009 via Facebook

تفاعل كثيراً
أعلن قليلاً

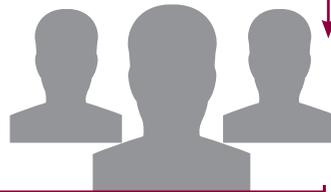


التفاعل

الجمهور يقدر المنظمات التي ترد على الإستفسارات وتسارع للإستجابة للمطالبات المجتمعية والشكاوى

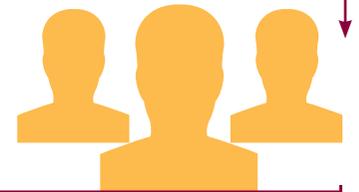
يحذفون المنشور
السلبى بعد حصولهم
على رد وتفاعل من
المنظمة

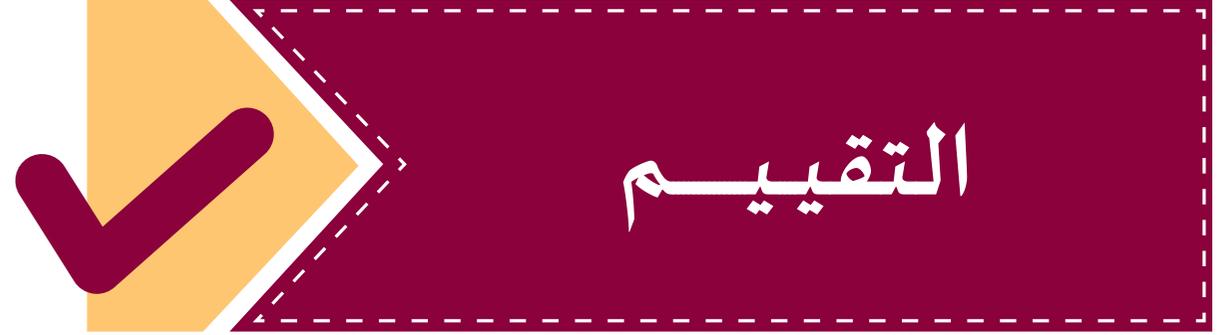
34%



من الأشخاص الذين
يحصلون على رد من المنظمة
على رأيهم السلبى يقومون
مباشرة بنشر منشور إيجابى

33%







مفهوم أزمة السمعة ومراحلها



وهدمها
لا يستغرق
أكثر من 5 دقائق



بناء
السمعة
يستغرق

عاماً

عندما تفكر وتتأمل هذا الأمر جيداً ستتصرف بشكل أفضل»

وارين بافيت . رجل أعمال امريكي



إذا ما وقعت أزمة ما فإن حجم تأثيرها في الصورة التي يحملها الناس عن المنظمة يتأثر بثلاثة عوامل:

العامل الثالث:
حجم التغطية الإعلامية
للأزمة

العامل الثاني:
نوع الأزمة وحجمها

العامل الأول:
وضعية الصورة التي يحملها
الناس عن المنظمة



استثمر لتحسين سمعتك!

إن كنت بحاجة إلى مستشارين أو متخصصين في إدارة السمعة باحتراف، اعتبر ذلك استثماراً ناجحاً لمنظمتك ونشاطاتك، ولا تتردد في ذلك



مراحل أزمة السمعة في وسائل التواصل الاجتماعي:



تقييم أسلوب إدارة الأزمة
إجراءات عدم تكرار الأزمة
دروس للمستقبل



تحليل الأزمة
تنفيذ الخطط
الحلول وتقليل الأضرار



بناء السمعة
إدارة السمعة
التخطيط الذكي



أسئلة تحليل الأزمة:



ما هي
قدراتك
لمواجهة الأزمة
وقدرات الذين
يفتعلونها

ما هي أبعاد
الأزمة ومدى
خطورتها

من صانعو
الأزمة ومن قام
بمساعدهم

من
صاحب الأزمة
الحقيقي ومن
الذي يقف
بجواره

ما هي الخطة
المناسبة للخروج
من الأزمة

ما هو الوقت
المناسب والكافي
لمواجهة الأزمة



كيف تحول أزمة السمعة في وسائل التواصل الاجتماعي إلى فرصة لدعم حملاتك الخيرية؟

إدارة إعلامية ناجحة لأزمة سمعة في منظمة دولية معروفة

المخاطر:

وصم سمعة المنظمة
وتشويهها

النتائج:

انتشار التغريدات على نطاق واسع واستياء عالي من المتابعين

الأزمة:

نشرت موظفة تغريدات مسيئة بالخطأ من حساب الهيئة



الإجراءات المتبعة:

سرعة التصرف باستخدام حس النقطة

الإعتذار الرسمي

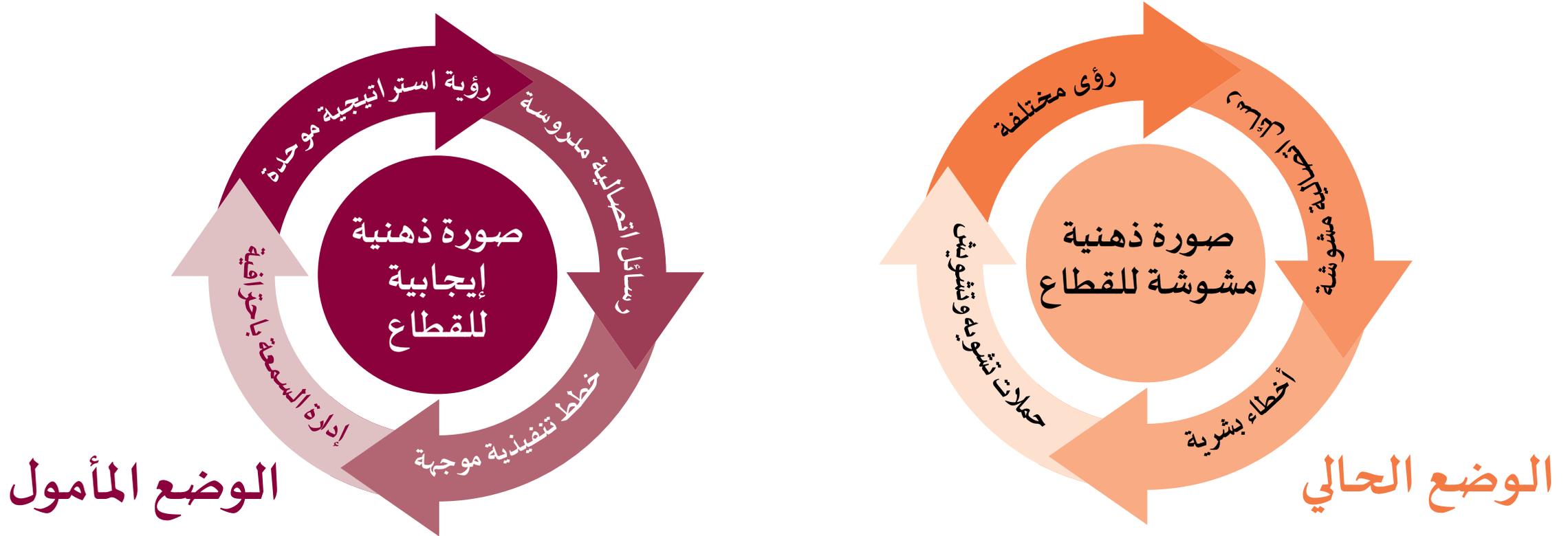
تحويل الخطأ إلى حملة لجمع التبرعات

تحويل انتباه الجمهور إلى أهداف الحملة





هل نملك كقطاع خيري استراتيجيات واضحة لإدارة الصورة الذهنية



إستراتيجيات إدارة السمعة
في الإعلام الاجتماعي
للقطاع الخيري

أنور بن علي العسيري
الرئيس التنفيذي

 @Anwer_Alassiry
 alassiry@imageprsa.com
 00966 564777714
00966 500607766

شكراً لكم



معارض ومؤتمرات • علاقات عامة • دعاية وعلان • إنتاج تلفزيوني
Events • Public Relations • Advertising • Television Production

 info@imageprsa.com     imageGroupKSA
www.imageprsa.com