7.3.10.3 Ορισμός στρατηγικής επικοινωνίας

Αφού έχουν προσδιοριστεί με σαφήνεια τα ενδιαφερόμενα μέρη και οι ανάγκες επικοινωνίας αυτών, είναι αναγκαίο να προσδιοριστούν τα μηνύματα (ένα ή περισσότερα) που πρέπει να τους μεταφέρονται, η συχνότητα της ενημέρωσής τους και η μορφή με την οποία το μήνυμα θα τους μεταδίδεται.

Υπάρχουν ποικίλες μέθοδοι και τεχνολογίες επικοινωνίας για την παροχή πληροφοριών για το Έργο, όπως:

- Συναντήσεις
- Συναντήσεις εργασίας (workshops)
- Συνοπτικές συζητήσεις
- Έγγραφα
- Ενημερωτικά δελτία
- Επιστολές
- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Άμεσα προσβάσιμες βάσεις δεδομένων
- Διαδικτυακοί τόποι
- Τηλεφωνικές κλήσεις
- Τηλεδιάσκεψη

- Επιτόπια επίσκεψη

Καθώς η αποτελεσματικότητα των επικοινωνούμενων πληροφοριών είναι εξίσου σημαντική με τις ίδιες τις πληροφορίες, είναι κρίσιμης σημασίας να καθοριστεί ποια μέθοδος είναι πιο αποτελεσματική για το κάθε ενδιαφερόμενο μέρος. Αυτό μπορεί να γίνει με εκτίμηση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της κάθε μεθόδου, του ποσοστού των ενδιαφερομένων μερών στα οποία θα υπάρχει πρόσβαση με την κάθε μέθοδο και η ικανότητα λήψης σχολίων μέσω της κάθε μεθόδου.

Για παράδειγμα:

- Οι **επικοινωνίες με συναντήσεις εργασίας** περιλαμβάνουν συναντήσεις της Ομάδας Έργου και των ομάδων εστίασης (focus groups). Η συνάντηση αποτελεί αμφίδρομη μορφή επικοινωνίας, καθώς παρέχει τη δυνατότητα παροχής πληροφοριών και λήψης σχολίων. Είναι η καταλληλότερη μέθοδος για συγκεκριμένα στοχευμένα μηνύματα, όπως η πρόοδος του Έργου ή κρίσιμα ζητήματα.

  Κύριο πλεονέκτημα των συναντήσεων είναι η δυνατότητα πρόσβασης σε μεγάλο αριθμό ενδιαφερομένων μερών με εστιασμένα και στοχευμένα μηνύματα. Τα κύρια μειονεκτήματα των συναντήσεων είναι ότι μπορεί να είναι χρονοβόρες, να απαιτούν μετακινήσεις, ενώ επιπλέον μερικές φορές ο προγραμματισμός τους κατά τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή προσέλευση μπορεί να είναι δύσκολος.

- Οι **ηλεκτρονικές επικοινωνίες** περιλαμβάνουν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τις δικτυακές πύλες (online portals), και τους ψηφιακούς πίνακες ενδείξεων (digital dashboards). Η ηλεκτρονική επικοινωνία μπορεί να είναι αμφίδρομη μορφή επικοινωνίας. Είναι η καταλληλότερη μέθοδος για την πραγματοποίηση μη αμφισβητούμενων ανακοινώσεων γενικού περιεχομένου, οδηγιών και επίκαιρων πληροφοριών που εστιάζονται σε μία συγκεκριμένη ομάδα ενδιαφερομένων μερών. Κύριο πλεονέκτημα είναι ότι πρόκειται για φθηνή και γρήγορη μέθοδο επικοινωνίας. Κύριο μειονέκτημα είναι ότι κάποια άτομα μπορεί να μην έχουν πρόσβαση σε τέτοια ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας.

- Οι **πολυμεσικές επικοινωνίες (multimedia communications)** περιλαμβάνουν παρουσιάσεις, επιδείξεις, και εκπαιδευτικές συνεδρίες. Η δυνατότητα λήψης σχολίων είναι περιορισμένη. Είναι η καταλληλότερη μέθοδος για συγκεκριμένα στοχευμένα μηνύματα, εστιασμένες παρεμβάσεις και κρίσιμα ζητήματα. Τα κύρια πλεονεκτήματα της μεθόδου αυτής είναι ότι αποτελεί μέθοδο μαζικής διανομής και ότι παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε μεγάλο αριθμό εξωτερικών

ενδιαφερομένων μερών. Κύριο μειονέκτημα είναι ότι θα πρέπει να υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό για την υποστήριξη της προσπάθειας αυτής.