

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

(دراسة استطلاعية على عينة من موظفي إذاعة ولاية الخرطوم 2022م)

The Role of Organizational Communicative Skills in Realizing the Goals of Media Institutions

(An exploratory study on a sample of the employees of Khartoum State Radio 2022)

د. معزة آدم أحمد أبو زيد*

Dr. Mazza Adam Abo zaid

DOI: [10.52981/cs.v8i1.3047](https://doi.org/10.52981/cs.v8i1.3047)

المستخلص:

تناولت الدراسة موضوع مهارات الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية دراسة تطبيقية على إذاعة الخرطوم في فترة ما بين 2021-2022م، وتركزت مشكلة الدراسة في عدم التعامل مع مهارات الاتصال التنظيمي بصورة علمية، وسعت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس: ما دور مهارات الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية؟ وهدفت الدراسة إلى إظهار دور مهارات الاتصال التنظيمي وارتباطه الوثيق بفعالية ونجاح العمل. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت أداة المقابلة والملاحظة والاستبانة.

وخلصت الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي إلى عدد من النتائج أهمها: توصلت الدراسة إلى أن أهم مهارات الاتصال التنظيمي لدى مدراء المؤسسات الإعلامية هي: مهارات تنظيمية وتنسيقية في إدارة العمل بنسبة 85.7% ومهارات أكاديمية وشخصية بنسبة 82.7% ومهارات اتصالية وكتابية وتخاطبية ومهارة إشاعة العمل بروح الفريق الواحد بنسبة 80% ومهارات تكنولوجية وتقنية بنسبة 74%، كما أكدت الدراسة بأن أكثر أنواع الاتصال التنظيمي استخداماً هي الاجتماعات وتوصلت الدراسة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم فهم المعلومات وتحريف الرسائل الاتصالية، كما أوصت الدراسة بتدريب المدراء على التقنيات الحديثة، وتحديد قنوات الاتصال التنظيمي بصورة واضحة.

الكلمات المفتاحية: مهارات الاتصال التنظيمي، أهداف، المؤسسة الإعلامية، الاتصال التنظيمي.

* أستاذ مساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام - جامعة أم درمان الإسلامية.

Abstract:

The study discusses the organizational communicative skills in realizing the goals of media institutions, which is an applied study done on Khartoum Broadcasting for the period between 2021-2022. The research problem focuses on the lack of scientific method in dealing with organizational communicative skills. Moreover the study attempts to answer the following question:

'What are organizational communicative skills?'

Also the study aims to expose the role of organizational communicative skills and their genuine relationship with the efficiency and success of work.

The study follows the descriptive survey method, and uses interview, observation and questionnaire as tools of data collection.

Both theoretical and applied aspects of study reach to a number of results.

The most important organizational communicative skills required in different media institutions' managers are organizational and coordination skills in business administration up to 85.7%, academic and personal skills up to 82.7%, communicative with writing and conversational skills along with spreading teamwork spirit up 80%, and technological and technical skills up to 74%.

The study finds out that the most organizational communication type used is (meetings). Another finding by the study is that one of the problems of administrative communication is misunderstanding of information and distortion of communicative messages. The study recommends training managers on modern technology and identifying communication channels in a clear way.

Keywords: organizational communication, skills, media institution goals and organizational communication.

المقدمة:

إنّ الاتصال التنظيمي هو الذي يتولى مهمة الاتصال الفعال في المجتمع ومؤسساته المتعددة، ولكي يشعر العاملون بأهميتهم فلا بد أن يكون هناك هدف واضح يؤمنون به ويعملون على تحقيقه، كما نجد أن المهارات الاتصالية لها دور كبير في توصيل وتحقيق أهداف ثقة الجمهور في المؤسسات الإعلامية، ونظراً لطبيعة المهنة الإعلامية فإن الأهداف تكون متعلقة بالمجتمع ككل. وأن

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

المؤسسات الإعلامية تحتاج إلى مهارات تنظيمية متنوعة، ولذا لا بد أن يتسلح القائم بالاتصال التنظيمي بكل المهارات؛ لأنها تساعد في إصدار القرارات والسرعة في اتخاذها، والقدرة على حل المشكلات الطارئة، والمتلاحقة، والمتداخلة بين الأقسام التنظيمية والفنية والتحريرية في المؤسسات الإعلامية.

أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة في المساهمة لخلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل بيئة العمل التنظيمية، وتنظيم العمل وتنسيقه بين العاملين.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

- 1- إظهار دور مهارات الاتصال التنظيمي وارتباطه الوثيق بفعالية وكفاءة الأداء بصورة عامة.
- 2- معرفة أنواع مهارات الاتصال التنظيمي.
- 3- معرفة عوامل نجاح الاتصال التنظيمي.
- 4- متابعة الاتصال التنظيمي، ومعرفة مدى تأثيره على سير العمل.

مشكلة الدراسة:

نجد في الفترة الأخيرة ازدياد أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسات الإعلامية وخاصة الدور الكبير الذي تحققه المهارات التنظيمية في تغيير اتجاهات سير العمل داخل وخارج المؤسسة، لذا تتركز مشكلة هذه الدراسة في أن الاتصال التنظيمي يساعد في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية، فالإتصال التنظيمي يعامل في بيئة العمل بالإهمال واللامبالاة مما ينعكس سلبياً على كفاءة الأداء، كما أن عدم التعامل مع مهارات الاتصال التنظيمي بصورة علمية يؤدي إلى عدم تحقق أهدافها، وسعت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس مادور مهارات الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية؟.

تساؤلات الدراسة: تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1- ما الإتصال التنظيمي في المؤسسات الإعلامية؟

- 2- ما مهارات الاتصال التنظيمي في عينة الدراسة (إذاعة الخرطوم)؟
- 3- ما أنواع الاتصال التنظيمي في عينة الدراسة (إذاعة الخرطوم)؟
- 4- ما أشكال الاتصال التنظيمي في عينة الدراسة (إذاعة الخرطوم)؟
- 5- كيف يمكن لمهارات الاتصال التنظيمي في عينة الدراسة أن تخلق موظفاً يسهم في إنجاح العملية التنظيمية؟

6- ما الصعوبات والمشكلات التي تواجه الاتصال التنظيمي في إذاعة الخرطوم؟

مجتمع الدراسة: هو مجموعة من العاملين بإذاعة الخرطوم والخبراء ومتخصصين في مجال الاتصال التنظيمي، وقد اختارت الباحثة عينة قصديه عمديه من الموظفين والمدراء وكان حجمها (35) استبانة.

الإطار الزمني: (2021- 2022) حددت الباحثة هذه الفترة الزمنية لأنها كافية لإجراء الدراسة التطبيقية والنظرية.

الإطار المكاني: ولاية الخرطوم في أم درمان هيئة إذاعة وتلفزيون ولاية الخرطوم.

منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي: الذي يتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس، أو مجموعة من الأحداث، أو مجموعة من الأوضاع، ولا تقتصر هذه الدراسة الوصفية على معرفة الخصائص، بل تجاوزت ذلك إلى معرفة التغيرات والعوامل التي تسبب الظاهرة⁽¹⁾.

أدوات الدراسة:

- 1- المقابلة: قامت الباحثة بإجراء عدة مقابلات مع إحدى المذيعات، وأستاذ مدير قسم الإنتاج التنظيمي بالإذاعة، وقد استفادت منها في تصميم الاستبانة⁽²⁾.

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

2- الملاحظة: استخدمت الباحثة الملاحظة البسيطة، وذلك لأنها من الدراسات الاستطلاعية، وذلك من خلال التخطيط الدقيق للجوانب التي تم ملاحظتها وتسجيل البيانات عنها.

3- الاستبانة: استخدمت الباحثة أداة الاستبانة لجمع المعلومات من المبحوثين، وهو أداة لجمع البيانات لموضوع بحث محدد عن طريق استمارة تجري تعبئتها من قبل المبحوثين، والمشاهدة الدقيقة لظاهرة أو مجموعة من الظواهر⁽³⁾.

مصطلحات الدراسة:

1. الاتصال التنظيمي: هو تلك الوسائل التي ستستخدمها المؤسسة، أو المدبرون، أو الأفراد، والعاملون بالمؤسسة، لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى، وهذه الوسائل تخدم أغراض وأهداف المؤسسة بصفة أساسية، كما أنها تسهل عمل المديرين بالمؤسسة⁽⁴⁾.
2. المؤسسة: هي مجموعة من الموارد المادية، والبشرية، والتنظيمية، ينظمها مقر أو موقع ما، وتقوم بمزاولة نشاط اقتصادي اجتماعي، أو سياسي، أو ثقافي، أو غيرها⁽⁵⁾.
3. مهارات الاتصال التنظيمي: هي ممارسة الاستجابات التي تحقق اكتساب المهارات المطلوبة سواء كانت مهارة حركية، أو عقلية، أم لفظية، أو غيرها من المهارات⁽⁶⁾.
4. المؤسسة الإعلامية: هي منظمة حكومية، أو خاصة تعمل في مجال من مجالات الإعلام المختلفة، ويكون دورها الأساسي ضرورة العمل على نشر الوعي والثقافة والخبر الصحيح إما مكتوباً، أو مسموعاً، أو مرئياً⁽⁷⁾.

الدراسات السابقة:

1- دراسة منى خير السيد⁽⁸⁾ بعنوان: استخدام شبكات المعلومات في تطوير الاتصال التنظيمي، وهدفت الدراسة لتطوير نظام الاتصال التنظيمي باستخدام الحاسوب وإتاحة الفرص لنقل المعلومات في شكل بيانات (صور، صوت) واستخدمت الباحثة المنهج المقارن، والمنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن: الاتصال التنظيمي وسيلة مهمة تستخدمها المؤسسات في تحقيق أهدافها، والعمل التنظيمي هو أساس لاستخدام التكنولوجيا.

2- دراسة مزمل سليمان حمد⁽⁹⁾: بعنوان تنظيم الإدارة للمؤسسات الإعلامية وتأثيرها على الأداء المهني، وهدفت إلى معرفة النظم والأساليب العلمية والتنظيمية للإذاعة والتلفزيون، وتقديم رؤية علمية حول النظم التنظيمية التي تناسب الإذاعة والتلفزيون ومعرفة رؤية العاملين بالإذاعة والتلفزيون في السودان حتى تتمكن من تحقيق وظائفها واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة بأهمية نظام الفصل بين كل من جهازي الإذاعة والتلفزيون، وأكدت الدراسة بأن الغالبية العظمى من أفراد العينة بررت بأن نظام الدمج أثر سلباً على الأداء العام للإذاعة والتلفزيون.

علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية: وقد اتفقت الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في عدد من النقاط منها: أهمية الاتصال التنظيمي، واختلفت بأنها الدراسة الوحيدة التي ربطت بين مهارات الاتصال التنظيمي وأهداف المؤسسات الإعلامية.

النظرية الداعمة للدراسة:

نظريه الإدارة بالأهداف لبيتر دراكر:

وضع لبيتر دراكر هذه النظرية بغية تعزيز المشاركة ومن أهم مبادئه:

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

يتفق الرئيس والمرؤوس على وضع الأهداف المراد تحقيقها خلال فترة معينة، وقيمتها تقيم للنتائج التي تم التوصل إليها أولاً بأول، وبعد انتهاء الفترة المحددة، يجتمع الرئيس والمرؤوسين لتقييم مآثم إنجازهم، وإصلاح القصور والرئيس المباشر يقوم بتقييم أداء المرؤوسين⁽¹⁰⁾.

نظرية التأثير المعتدل لوسائل الإعلام:

برز في أواخر السبعينات في ميدان البحث الإعلامي، ما يعرف بنموذج التأثير المعتدل لوسائل الإعلام، وهذا يشتمل على مداخل منها: نموذج التماس المعلومات، ونموذج الاستعمال، والإشباع، ونموذج التبعية ونموذج ترتيب الأولويات.

مهارات الاتصال التنظيمي:

الاتصال هو بث رسائل واقعية كالمعلومات، والأخبار التي تنشرها وسائل الاتصال من الأحداث المختلفة، أو بث رسائل خيالية كالقصص، والروايات، والأغاني على مجموعة كبيرة من الناس على اختلاف مستوياتهم الاقتصادية والثقافية والسياسية والاجتماعية، قدرة هذه المجموعات على إدراك طبيعة الاتصال يسهل على الإدارة مهمة إعداد الرسالة المناسبة لتكون ذات تأثير أكبر، كما أن الاتصال الجيد يتيح فرصة أفضل للتعرف على الاختيارات والبدائل المناسبة، واتخاذ القرار المناسب يميز الاتصال التنظيمي، وأنه يمثل أنظمة وقواعد وإرشادات وصلاحيات ومسؤوليات ونماذج وخطوات وهي التي تتاح بواسطة المديرين المسؤولين والعاملين لنقل المعلومات الخاصة بالعمل وإنجازاته⁽¹¹⁾.

أهمية الاتصال التنظيمي:

ينظر البعض إلى العصر الراهن على أنه مجتمع مؤسسات الأعمال، وقد ظهرت أشكال مختلفة وهذه المؤسسات تهدف لتلبية الاحتياجات المختلفة

للإنسان من هذه المؤسسات الإعلامية، الاقتصادية، التعليمية، الاجتماعية وغيرها من المؤسسات التي شملت مناحي الحياة كافة، والاتصال التنظيمي له أهمية كبرى داخل بيئة العمل نجدها تتمثل في المساهمة في خلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل بيئة العمل التنظيمية الواحدة، وفيما يتعلق بأهداف المؤسسة الإعلامية ومعاييرها وانجازاتها وعلاقتها بالمؤسسات الأخرى للمساهمة في بلورة اتجاهات وسلوكيات وتعزيز الروح المعنوية للعاملين في المؤسسات، مما ساعد على ضرورة إحكام الرقابة على سير العمل⁽¹²⁾.

مبادئ الاتصال التنظيمي: تتلخص في الآتي⁽¹³⁾:

4- مبدأ وحدة الأهداف: لا بد من وجود هدف محدد للمؤسسة لكل إدارة أو

وحدة من الوحدات المشاركة في تحقيق الهدف النهائي.

5- مبدأ الفعالية: يعتبر التعليم فعالاً إذا نجح في تحقيق أهدافه بأقل قدر من

الزمن والجهد.

6- مبدأ الشرعية: بأن الأهداف التي يسعى إليها التنظيم بحيث لا تتعارض مع

القوانين والتشريعات والعادات والأعراف المعمول بها.

وكذلك توجد مبادئ عدة مثل مبدأ: الثبات، ومبدأ نطاق الأشراف، ومبدأ تقسيم

العمل أنواع الاتصالات التنظيمية، وهناك عدة تقسيمات وأنواع من الاتصالات

التنظيمية، والتنظيمية منه الرسمي وغير الرسمي⁽¹⁴⁾.

أولاً: الاتصالات الرسمية: وتحتوي على ثلاثة أنواع هي:

7- الاتصالات الهابطة: وهذا هو الاتصال الذي يتدفق من قمة التنظيم إلى

أدنى مستوياته التنظيمية⁽¹⁵⁾.

8- الاتصالات الصاعدة: هذا النوع من الاتصال عكس الاتصال الهابط وهو

يبدأ من أدنى المستويات التنظيمية ليصل إلى أعلاها⁽¹⁶⁾.

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

9- الاتصالات الأفقية: وذلك النوع من الاتصال يحدث بين العاملين في نفس المستوى التنظيمي في الهيكل التنظيمي أو بين الأفراد في المستويات المختلفة⁽¹⁷⁾.

ثانياً: الاتصالات غير الرسمية:

هنالك قنوات اتصال داخل المؤسسة لا تقع على مسار خطوات السلطة الرسمية يطلق عليها قنوات الاتصالات غير الرسمية فإنها لا تكون دائماً في خدمة المؤسسة بل في بعض الأحيان تنشر الإشاعات المقرضة غير الدقيقة بين أعضاء المؤسسة⁽¹⁸⁾.

مهارات الاتصال التنظيمي:

المهارات التنظيمية تتكون من خليط من السلوكيات الاجتماعية والحركية، إذا يجب على المدير التنظيمي توظيف القدرة على المعرفة لأداء عمل معين ومن ثم تقويمه بكل من معياري الدقة في العمل والسرعة في الإنجاز، وأن الأداء من خلال عملية التدريب ولا يتحقق تعلم المهارة دون ممارسة الاستجابات التي تحقق اكتساب المهارات المطلوبة، سواء أكانت مهارات حركية أو عقلية أو لفظية أو غيرها من المهارات.

تعد المهارات التنظيمية مجالاً خصباً وممتداً في ارتباطه بمجموعة من المتغيرات والجوانب ذات التأثير في مبادئ الحياة المختلفة، وتحتاج طبيعة العمل التنظيمي المعقدة والمتغيرة إلى مهارة وخبرة ومرونة في التطبيق التنظيمي، فالتنظيمي يعتمد على مهارته وإبداعه وقدرته على التعامل مع العنصر البشري في تطبيق المبادئ التنظيمية ونظرياتها ويعتمد نجاحها على تطبيق ومراعاة الظروف الواقعية المتغيرة⁽¹⁹⁾.

هناك عدة مهارات تنظيمية مطلوب توافرها لدى المديرين منها⁽²⁰⁾:

مهارات شخصية: هي مجموعة من الصفات والخصائص الحسية والعقلية والانفعالية للمدير.

مهارات فنية: يقصد بها معرفة المدير المتخصص في الأداء، وما يرتبط بها من حقائق ومفاهيم وأسس.

مهارات إنسانية: وهذه المهارة تتبع من الطريقة التي يتعامل بها مدير المؤسسة مع المرؤوسين، وبها يؤدي لتنسيق جهودهم، وإشاعة روح التعاون والعمل الجماعي.

المهارات الإدراكية: ويتعلق بمدى كفاءة وقدرة المدير على رؤية النظم المنظمة، وفهم وربط أجزائها، وأدراك أثر العلاقات بين الأفراد والتغيرات التي تحدث في العلاقة بين المنظمة والمجتمع.

المهارات الاتصالية: وتتعلق بمهارة الكتابة والقراءة والاتصال والتخاطب أو المحادثات.

مهارات حاسوبية: هي مدى معرفة المدير بالتكنولوجيا الحديثة، واستخدامها في ربط العاملين وتوصيل المعلومات.

مهارات تحليلية: وهي قدرة المدير في تحليل المواقف بصورة تخدم مصلحة العمل.

مهارات تفاعلية: هي مقدرة المدير على التفاعل مع المرؤوسين وإشاعة العمل بروح فريق واحد.

مهارات فكرية: وهي تملك المدير للشهادة الأكاديمية والقدرات الفكرية العالية.

التخطيط الاستراتيجي: هو القدرة على تنظيم الأنشطة وفقاً للإرشادات المعمول بها دون ترك حدود للموارد المتاحة مثل الوقت والمال.

طرق تنمية المهارات التنظيمية: فيما يلي بعض الطرق التي تساعد على تنمية المهارات التنظيمية⁽²¹⁾:

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

1- تطوير المهارات التنظيمية من خلال التعلم أثناء العمل الميداني، وتعتبر وسيلة شائعة لتطوير المهارات التنظيمية.

2- التعلم من خلال الملاحظة، وكذلك الاستفادة من خبرات المتخصصين والخبراء.

3- حضور المحاضرات، المؤتمرات، الندوات، في المجال التنظيمي.

4- عمل دورات تدريبية مستمرة من أجل التعرف على الطرق الجديدة في المجال التنظيمي.

5- العمل على بناء الثقة المستمرة بينك وبين الجمهور وذلك من خلال الحفاظ على سياسة الباب المفتوح.

6- تجديد الأهداف وتعليمها لفريق العمل بصورة واضحة وسهلة حتى يسهل تطبيقها.

استراتيجيات تنمية المهارات التنظيمية: بعض استراتيجيات تنمية المهارات التنظيمية⁽²²⁾:

1- إستراتيجية الاتصال بمصادر التعليم: هي مجموعة من المهارات التي تنمي القدرات التعليمية، ومصادر التعليم، والمصادر البشرية، والمصادر المكانية، ومصادر الأنشطة التي يمكن أن تصنف إلى أربعة مصادر وهي: مصادر بشرية، مكانية، الأنشطة، المواد التعليمية.

2- إستراتيجية مهارات التواصل: هي مجموعة من المهارات التي تساعد على تنمية التواصل اللفظي وغير اللفظي لدى المعلمين، وتتضمن أربعة مهارات الاستماع، التحدث، القراءة، والكتابة.

المؤسسات الإعلامية:

الإدارة التنظيمية في المؤسسات الإعلامية تعكس الصورة الفعلية لوجودها وإثبات قدرتها وإنتاجها الإعلامي، ومدى القدرة التنافسية في أجواء

المؤسسات الإعلامية المتعددة، في الأهداف والمصالح، فهي تشكل الأداء الرئيسية الهادفة لتحقيق أهدافها، وأن دور الإدارة في المؤسسات الإعلامية تنظيم وضبط مسيرتها، وطبيعة الاختلاف النوعي والأدائي عن إدارة المنظمات الأخرى، ونأخذ بعين الاعتبار التخصصات والتفرعات في المؤسسات والوسائل الإعلامية وإبراز التنوع حتى في داخل منظمات العمل الإعلامي والعمل الإذاعي والتلفزيوني التي تختلف أدوات تنفيذه وإخراجه عن العمل الصحفي في الصحف والمجلات⁽²³⁾.

أشكال المؤسسات الإعلامية: من أشكال المؤسسات الإعلامية⁽²⁴⁾:

- 1- المؤسسات الصحفية: وتتمثل في الصحف والمجلات بكل أنواعها سواء أكانت صحفاً متخصصة أو عامة أو اقتصادية.
 - 2- المؤسسات الإذاعية: هي القنوات الإذاعية والتي تنقسم إلى أنواع مختلفة بحسب طبيعة البرامج التي تستعرضها مثل الإذاعات الإخبارية، والإذاعات الغنائية، والإذاعات الدينية، والإذاعات الثقافية، وتسمى بالإعلام المسموع.
 - 3- المؤسسات التلفزيونية: هي التي تبتث الأحداث والأخبار بالصوت والصورة.
 - 4- مؤسسات دور النشر: وهي المؤسسات المسؤولة عن تمويل طباعة الكتب ونشرها وتوزيعها على المكتبات وبيعها.
 - 5- المؤسسات الإعلانية: هي الشركات الممولة من عمل الإعلانات.
- عناصر قيام المؤسسة الإعلامية:** توجد عدة عناصر للمؤسسات الإعلامية هي⁽²⁵⁾:

1- هدف واضح وثابت للمؤسسة.

2- التراخيص القانونية لإقامة المؤسسة.

3- كادر كامل من الموظفين.

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

4- التمويل اللازم.

5- شبكة اتصالات قوية داخلية وخارجية.

6- إدارة مميزة.

7- معدات وأجهزة.

أهداف المؤسسات الإعلامية: من الأهداف التي تسعى لها المؤسسات الإعلامية⁽²⁶⁾:

تحفيز المجتمع، وتشجيع أفراد المجتمع لتحقيق نشاط تنموي ذاتي، وإخبار أفراد المجتمع بالأمور والأحداث المهمة، وتقديم البرامج التعليمية، والتنقيفية والترفيهية، والإرشادية لأفراد المجتمع.

مهارات الإدارة في المؤسسات الإعلامية:

تبرز أهمية مهارات الإدارة في المؤسسات الإعلامية فيما يلي:

1- تستثمر الإدارة الموارد المالية بالطريقة الأنسب.

2- تتميز الإدارة بدور حيوي مؤثر على حياة الأفراد.

3- تتحمل الإدارة مسؤولية إنجاح وفشل المؤسسة.

4- تمتلك المؤسسة مهارات خاصة تمكنها من ممارسة جميع خصائصها العملية.

تشكل إدارة المؤسسات الإعلامية على جانبين للعملية التنظيمية:

1- إدارة التحرير التي تهتم بجوانب إعداد الرسالة الإعلامية ونشرها.

2- إدارة المؤسسة باعتبارها تنظم دور نشاط إنساني واقتصادي، والتي يمكن أن نسميها بإدارة الأعمال⁽²⁷⁾ ونوضح فيما يلي أبرز أشكال السيطرة على المؤسسات الإعلامية والتي تؤثر على اتخاذ القرار وهي عملية إدارية من الدرجة الأولى.

3- حق الدولة في منح الترخيص وسحبه والإشراف المباشر.

- 4- السيطرة الاقتصادية من خلال الإعلان وامتلاك وسائل الإعلام.
- 5- القوانين واللوائح المنظمة للإعلام.
- 6- الضغوط الاجتماعية.
- 7- الضغوط السياسية الخارجية.
- 8- جماعات الضبط المحلية.

إذاعة ولاية الخرطوم:

النشأة والتطور:

بدأت إذاعة ولاية الخرطوم ضمن منظومة الإذاعات الإقليمية الموجهة والمتخصصة، والتي كانت بدايتها كفكرة لتقوم بتغطية جوانب القصور في الإذاعة السودانية، فيما يتعلق بقضايا ولاية الخرطوم المحلية، وقد بدأت إذاعة الخرطوم بثها لأول مرة في الثلاثين من يونيو عام 1991م وكان الوزير الولائي حسن عثمان رزق يمثل سلطة الولاية، وكان الوالي آنذاك هو اللواء محمد عثمان محمد سعيد، بدأت إذاعة الخرطوم بث برامجها على مدى ساعتين يومياً على الموجة 421 المتوسطة، من داخل مباني الإذاعة السودانية، وكانت الهيئة القومية للإذاعة بها إدارتان هي: إدارة البرنامج العام، وإدارة الإذاعات الإقليمية والموجهة والمتخصصة، وكان يدير الأخيرة صلاح الدين الفاضل والذي شهدت فترته قيام أكثر من اثنتي عشرة إذاعة ولائية، وأول من اختير مديراً لإذاعة ولاية الخرطوم هو ذو النون بشري، ثم أعقبه صلاح الدين التوم، وأول مذيعة نجوى مهدي، وأول المهندسين داؤود محمد عبد الله وحسن طه، وأول فني بخيت أحمد إبراهيم، واستمرت حتى العام 1998م ووقفت حوالي الشهرين، ثم انتقلت إلى مقرها الحالي - هيئة إذاعة وتلفزيون الخرطوم - في العام 1999م، ومنذ ذلك العام وحتى العام 2000م كانت تبث الإذاعة أربع ساعات صباحية، وست ساعات في الفترة المسائية، ثم تواصل البث من السادسة

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

صباحاً حتى الثانية عشرة مساءً ومنذ العام 2007م وفي مطلع الأسبوع الأول من شهر سبتمبر أصبح بث إذاعة الخرطوم 24 ساعة.

بالنسبة لموجة الـ FM الأولى التي دخلت السودان كانت قد عملت عليها إذاعة الخرطوم، وكان ذلك طوال شهر رمضان كأول إذاعة تبث تجريبياً على الـ FM على مدى ساعة، ثم توقفت وعادت الإذاعة من جديد بإضافة الموجة FM 107 في مطلع شهر أكتوبر 2007م.

أهداف إذاعة ولاية الخرطوم:

- تتمثل أهداف إذاعة ولاية الخرطوم في الآتي حسب ما أوردتها إدارة العلاقات العامة بهيئة إذاعة وتلفزيون ولاية الخرطوم:
- 1- إشاعة روح التدين وتعميق الأخلاق الفاضلة في مجتمع متعدد القبائل والأعراف لكنه منسجم في حركته بوحدة التوجه والعرف الإنساني.
 - 2- إبراز الخصوصية الثقافية والاجتماعية لولاية الخرطوم والتي تمثل هوية السودان التي نتجت عنه ميزة التنوع الثقافي.
 - 3- توجيه المجتمع نحو الأهداف العليا وتأكيد قوة المشروع الحضاري وشحن الهمم ووقع العمل والإنتاج والولاء للدين والوطن.
 - 4- الاهتمام بالتكامل الاجتماعي والدعوة للمعروف والنهي عن المنكر.
 - 5- نشر الثقافة العامة وسط المستهدفين.
 - 6- الاهتمام بالتركيز على قضية السلام والوحدة الوطنية والعمل نحو تأكيدها، بجانب تأهيل وتركيز الطرح الثقافي لمواجهة الغزو الثقافي السالب، والاستفادة الواعية من الثقافات الأخرى.
 - 7- تقديم خدمات إخبارية راقية التغطية وتحليل إخباري وأصواء للندوات السياسية.
 - 8- تنمية الروح الوطنية وإرساء دعائم السلام والاستقرار والتسامح.

- 9- إبراز ضروب الإبداع لدى مواطني الولاية، وشحن هممهم ودفعهم للمشاركة والإسهام الفاعل في معالجة القضايا المحلية والقومية المهمة.
- 10- تزويد الجمهور المحلى بالأخبار والبرامج السياسية، والتعليمية، والترويحية، التي تسهم في تكوين الرأي العام بجانب تغطية الأخبار والأنشطة المختلفة لحكومة الولاية.

الهيكل التنظيمي لإذاعة ولاية الخرطوم:

لقد تم دمج إذاعة وتلفزيون ولاية الخرطوم في العام 1999م في هيئة واحدة، ليقوم برئاستها مدير عام الهيئة باعتباره السلطة العليا للهيئة، ويقوم بمهام التخطيط والتنظيم والتنسيق والإشراف والمتابعة، ورفع التقارير إلى مجلس الإدارة في بعض الموضوعات التي تتعلق بالإستراتيجية، والخطط الدورية للبرامج، ويتمثل الهيكل الإداري في الآتي:

الإدارة العامة للبرامج: حيث يتولى الإدارة مدير عام البرامج و يقوم بدور نائب المدير العام فهو المحرك لأداء الهيئة البرمجية، وتعمل تحت هذه الإدارة الإدارات الآتية:

إدارة التنفيذ، وإدارة الأخبار والبرامج السياسية والاقتصادية، إدارة البرامج العامة، والإدارة الهندسية، وإدارة الإنتاج التجاري، وإدارة العلاقات العامة، وإدارة البحوث والتدريب⁽²⁸⁾.

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

لكي تتعرف الباحثة على مهارات الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية (دراسة استطلاعية على عينه من موظفي إذاعة الخرطوم 2022م) قامت الباحثة بدراسة من الشقين النظري والميداني، واستند الشق الميداني على عينة من الإعلاميين المتخصصين، وفقاً لخطوات منهجية علمية كما يلي:

أولاً: خطة الدراسة:

تمثل الإطار المنهجي العام الذي تركز عليه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي. وتحتوي على المشكلة التي تسعى الباحثة لحلها من خلال الدراسة الميدانية، والتساؤلات والفروض التي سعت للإجابة عنها، وكذلك المنهج المستخدم في الدراسة، والأهداف ومجتمع الدراسة، والدراسات السابقة.

ثانياً: اختيار العينة:

اختارت الباحثة عينة الدراسة من الخبراء والمتخصصين في المجال الإعلامي بطريقة العينة العمدية "القصدية" وهي إحدى العينات غير الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على آراء ومعلومات معينة" وقد اختارت الباحثة فئة مقصودة من خبراء ومتخصصين من إذاعة ولاية الخرطوم، وكان حجم العينة (35) مبحوثاً.

ثالثاً: اختيار أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة الملاحظة العلمية بكافة أنواعها، وقد ساعدت الباحثة في اختيار العينة وقد حصلت منها الباحثة على كثير من النتائج والتوصيات، وأجرت الباحثة مقابلات الدراسة الميدانية بنفسها واستفادت منها في جمع البيانات الميدانية، والنظرية.

إعداد صحيفة الاستبانة: بعد اختيار العينة قامت الباحثة بإعداد الاستبانة التي مرت بعدة خطوات هي:

- تحديد البيانات: حيث تم تحديد نوعية وكمية البيانات المطلوبة.
- إعداد الأسئلة: وقد مر إعداد الاستبانة في صورتها الأولية بعدة مراحل هي:
- إعداد ما يطلق عليه برؤوس الموضوعات وذلك استرشاداً بأهداف وتساؤلات الدراسة.

- صياغة عدد من الأسئلة وتصنيفها حسب رؤوس الموضوعات السابقة وتحديداتها، وتضمنت الأسئلة محور البيانات الشخصية، ثم محور البيانات الموضوعية، وهي التي تكون محور الدراسة، واختارت الباحثة الأسئلة المغلقة وهي ضمن السلم الخماسي الذي يتمثل في الموافقة وعدم الموافقة وقسمت من الداخل إلى فئات ووحدات التحليل. قامت الباحثة بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من الإعلاميين المتخصصين ومناهج البحث العلمي. وقد أبدوا عدداً من الملاحظات العلمية ذات القيمة المتعلقة ببعض الأسئلة وصياغتها ومدى أهميتها واتصالها بموضوع الدراسة.

قامت الباحثة بإجراء اختبار قبلي على عينة عشوائية من المبحوثين وتم إعداد الاستبانة في صورتها النهائية، حيث تولت الباحثة بنفسها توزيع الاستبانة على المبحوثين ومراجعتها.

- جدولة البيانات وخطة العمل الإحصائي وذلك من خلال الحاسب الآلي والاستعانة باستخراج النتائج والتوصيات.

اختبار الصدق:

يقصد بالصدق أن تقيس ما تسعى الدراسة إلى قياسه فعلاً، أي أن اختبار الصدق يسعى لتأكيد صحة أداة البحث، أو المقياس المستخدم في الدراسة، وصلاحيتها، وقد استخدمت الباحثة الصدق الظاهري الذي يستهدف التأكد من أن العبارات والأسئلة المتضمنة في أداة جمع البيانات يمكن أن تؤدي إلى جمعها بدقة أو قياس المتغيرات قياساً صحيحاً. وقد تأكدت الباحثة من صدق الاستمارة الظاهري بعد عرضها على عدد من الخبراء والمتخصصين.

اختبار الثبات:

ويقصد بالثبات من درجة اتساق الفقرات مع الدرجة الكلية بالاستبانة في الصورة المعدلة بتوجيه المحكمين. واعتمدت الدراسة في إعداد هذا القسم على

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

مقياس (ليكرت) الخماسي والذي يتراوح بين (أوافق بشدة ولا أوافق بشدة) وقد تم تصحيح المقياس المستخدم في الدراسة كالآتي:

- 1- الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة علي العبارات.
- 2- إعطاء كل درجة من الدرجات مقياس ليكر الخماسي وزناً ترجيحياً كالآتي:

أوافق بشدة (5) موافق (4) محايد (3) لا أوافق بشدة (2) لأوافق (1) بناءً عليه كلما ارتفع الوزن المرجح عن (3) كانت هناك موافقة وكلما قل الوزن المرجح عن (3) كانت هناك عدم موافقة.

معامل الثبات:

لمعرفة نسبة الدرجة الكلية للاستبانة في صورتها النهائية بمجتمع الدراسة قامت الباحثة بتطبيق معادلة ألفا كرونباخ على بيانات العينة الاستطلاعية.

أساليب الإحصائية:

- 1- اختبار (ت) للعينة الواحدة.
- 2- معامل ارتباط بيرسون.
- 3- معامل الفاكرونباخ.
- 4- النسب المئوية والتكرارات.

أولاً: محور البيانات الشخصية:

جدول رقم (1) توزيع العينة حسب النوع

النسبة	التكرار	الفئات
37.1%	13	ذكر
62.9%	22	أنثي
100%	35	المجموع

د. معزة آدم أحمد أبو زيد

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة الذكور تبلغ (37.1%) ونسبة الإناث تبلغ (62%) وتستنتج الباحثة أن نسبة الإناث أكثر من الذكور في المؤسسات الإعلامية.

جدول رقم (2) توزيع العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئات
34.3%	12	أقل من 30
37.1%	13	أقل من 40
17.1%	6	أقل من 50
11.4%	4	أكثر من 50 وما فوق
100%	35	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (37.1%) من أفراد العينة المبحوثة تتراوح أعمارهم ما بين (40) وأقل من ذلك ونسبة (34.3%) من أفراد العينة المبحوثة تتراوح أعمارهم ما بين (30) وأقل من ذلك ونسبة (17.1%) من أفراد العينة المبحوثة تتراوح أعمارهم ما بين (50) وأقل من ذلك ونسبة (11.4%) من أفراد العينة المبحوثة تتراوح أعمارهم ما بين أقل من (40) ويتضح من ذلك معظم أفراد العينة شباب.

جدول رقم (3) يوضح توزيع العينة حسب المستوى الأكاديمي

النسبة	التكرار	الفئات
8.6%	3	ثانوي
68.6%	24	جامعي
22.9%	8	فوق الجامعي
100%	35	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (68.6%) من أفراد العينة المبحوثة يحملون مؤهلاً أكاديمياً جامعياً ونسبة (22.9%) من أفراد العينة المبحوثة يحملون مؤهلاً أكاديمياً فوق جامعي ونسبة (8.6%) يحملون مؤهلاً ثانوي. ويتضح

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

للباحثة من ذلك أن أفراد العينة يقل فيهم المستوى التعليمي (الثانوي) لصعوبة العمل في المجال.

جدول رقم (4) يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

النسبة	التكرار	الفئات
14.3%	5	مدير
17.1%	6	رئيس قسم
2.9%	1	مساعد مدير
37.1%	13	موظف
28.6%	10	عامل
100%	35	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (37.1%) من أفراد العينة المبحوثة يعملون في وظيفة (موظف) ونسبة (28.6%) من أفراد العينة المبحوثة يعملون في وظيفة (عامل) و(17.1%) من أفراد العينة المبحوثة يعملون في وظيفة (رئيس قسم) ونسبة (14.3%) من أفراد العينة المبحوثة يعملون في وظيفة (مدير) ونسبة (2.9%) من أفراد العينة المبحوثة يعملون في وظيفة (مساعد مدير)، وتستنتج الباحثة بأن التنوع الوظيفي يؤثر إيجابياً على سير العمل.

ثانياً: محور البيانات الموضوعية:

أنواع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات الإعلامية:

جدول رقم (5) يبين مدى استخدام التقارير والرسائل والمذكرات بصورة جيدة

النسبة	التكرار	الفئات
37.1%	13	أوافق بشدة
42.9%	15	أوافق
11.4%	4	محايد
8.6%	3	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة
100%	35	المجموع

د. معزة آدم أحمد أبو زيد

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (42.9%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن أنواع الاتصال التنظيمي التقارير والرسائل والمذكرات، وأن نسبة (37.1%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من أنواع الاتصال التنظيمي التقارير والرسائل والمذكرات، وأن نسبة (11.4%) يقفون موقف الحياد، ونسبة (8.9%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأن من أنواع الاتصال التنظيمي التقارير والرسائل والمذكرات ونسبة (0%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من أنواع الاتصال التنظيمي التقارير والرسائل والمذكرات تستنتج الباحثة بأن وسيلة التقرير والمذكرات بصورة جيدة بنسبة تصل إلى 80%.

جدول رقم (6) يوضح مدى نجاح في إدارة الاجتماعات بصورة جيدة

النسبة	التكرار	الفئات
31.4%	11	أوافق بشدة
54.3%	19	أوافق
11.4%	4	محايد
2.9%	1	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة
100%	35	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (54.3%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن نجاح استخدام الاجتماعات بصورة جيدة ونسبة (31.4%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأنها استخدمت الاجتماعات بصورة جيدة، ونسبة (11.4%) يقفون موقف الحياد أن نسبة (2.9%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأنها استخدمت الاجتماعات بصورة جيدة أن نسبة (0%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأنها استخدمت الاجتماعات بصورة جيدة.

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

جدول رقم (7) يوضح مدى استخدام صناديق الشكاوى بصورة مميزة

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	5	14.3%
أوافق	13	37.1%
محايد	9	25.7%
لا أوافق	7	20%
لا أوافق بشدة	1	2.9%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (37.1%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأنها استخدمت صناديق الشكاوى بطريقة مميزة ونسبة (14.3%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأنها استخدمت صناديق الشكاوى بطريقة مميزة ونسبة (25.7%) يقفون موقف الحياد أن نسبة (20%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأنها استخدمت صناديق الشكاوى بطريقة مميزة ونسبة (2.9%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأنها استخدمت صناديق الشكاوى بطريقة مميزة.

جدول رقم (8) يوضح مدى استخدام المقابلات الشخصية (الهاتف) بصورة جيدة

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	12	34.3%
أوافق	12	34.3%
محايد	4	11.4%
لا أوافق	4	11.4%
لا أوافق بشدة	3	8.6%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (34.3%) يوافقون ويوافقون بشدة بأن من أنواع الاتصال التنظيمي المقابلات الشخصية وعبر الهاتف ونسبة (11.4%) يقفون موقف الحياد أن نسبة (11.4%) لا يوافقون بأن من أنواع الاتصال

د. معزة آدم أحمد أبو زيد

التنظيمي المقابلات الشخصية، وعبر الهاتف أن نسبة (8.6%) لا يوافقون بشدة بأن من أنواع الاتصال التنظيمي المقابلات الشخصية وعبر الهاتف. جدول رقم (9) يوضح مدى استخدام الاتصال غير الرسمي بصورة ممتازة (المحادثات وقت الصلاة)

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	8	22.9%
أوافق	7	20%
محايد	4	11.4%
لا أوافق	7	20%
لا أوافق بشدة	9	25.7%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (25.7%) لا يوافقون بشدة بأن الاتصالات غير الرسمية استخدمت بصورة ممتازة ونسبة (22.7%) يوافقون بشدة بأن الاتصالات غير الرسمية استخدمت بصورة ممتازة، ونسبة (20%) يوافقون بأن الاتصالات غير الرسمية استخدمت بصورة ممتازة ونسبة (20%) لا يوافقون بأن الاتصالات غير الرسمية استخدمت بصورة ممتازة ونسبة (11.4%) يقفون موقف الحياد وتستنجد الباحثة بأن الاتصالات غير الرسمية غير مفعلة بشكل صحيح.

المهارات الاتصالية التنظيمية لدى مدراء المؤسسات الإعلامية:

جدول رقم (10) يوضح مدى امتلاك قدرات شخصية وأكاديمية تتناسب مع طبيعة العمل

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	21	60%
أوافق	8	22.9%
محايد	3	8.6%
لا أوافق	3	8.6%
لا أوافق بشدة	0	0%
المجموع	35	100%

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

من الجدول أعلاه أن نسبة (60%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من المهارات التنظيمية أن يكون لدى القائم بالاتصال قدرات شخصية وأكاديمية، ونسبة (22.9%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من المهارات التنظيمية أن يكون لدى القائم بالاتصال قدرات شخصية وأكاديمية، ونسبة (8.6%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأن من المهارات التنظيمية أن يكون لدى القائم بالاتصال قدرات شخصية وأكاديمية، ونسبة (8.6%) يقفون موقف الحياد، ونسبة (0%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من المهارات التنظيمية أن يكون لدى القائم بالاتصال قدرات شخصية وأكاديمية. وتنتج الباحثة بأن القائم بالاتصال يتمتع بمهارات فكرية عالية.

جدول رقم (11) يوضح تنسيق وتنظيم مهارات العمل بصورة مميزة

النسبة	التكرار	الفئات
28.6%	10	أوافق بشدة
57.1%	20	أوافق
14.3%	5	محايد
0%	0	لا أوافق
0%	0	لا أوافق بشدة
100%	35	المجموع

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (57.1%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من مهارات التنظيمية أن يكون قادراً على تنسيق العمل وتنظيمه بصورة مميزة، وأن نسبة (28.6%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من مهارات التنظيمية أن يكون قادراً على تنسيق العمل وتنظيمه بصورة مميزة، ونسبة (14.3%) يقفون موقف الحياد ونسبة (0%) لا يوافقون ولا يوافقون بشدة من المهارات التنظيمية أن يكون قادراً على تنسيق العمل وتنظيمه بصورة

د. معزة آدم أحمد أبو زيد

مميزة، وتستننتج الباحثة بأن القائم بالاتصال يتمتع بمهارات إدراكية واتصالية في تسيير العمل.

جدول رقم (12) يوضح إشاعة العمل بروح الفريق الواحد

مما يوفر المناخ التنظيمي الملائم للعمل

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	15	42.9%
أوافق	13	37.1%
محايد	4	11.4%
لا أوافق	1	2.9%
لا أوافق بشدة	2	5.7%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (42.9%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من المهارات الاتصالية التنظيمية إشاعة العمل بروح الفريق أن نسبة (37.1) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من المهارات الاتصالية التنظيمية إشاعة العمل بروح الفريق ونسبة (11.4%) يقفون موقف الحياد ونسبة (5.7%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من المهارات الاتصالية التنظيمية إشاعة العمل بروح الفريق ونسبة (2.9%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من المهارات الاتصالية التنظيمية إشاعة العمل بروح الفريق. وتستننتج الباحثة بأن القائم بالاتصال يتمتع بمهارات إنسانية وشخصية في إدارته للعمل.

جدول رقم (13) يوضح مدى استخدام مهارة الكتابة والإنصات والتخاطب

مع العاملين بصورة مميزة

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	18	51.4%
أوافق	10	28.6%
محايد	4	11.4%

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

لا أوافق	3	%8.6
لا أوافق بشدة	0	%0
المجموع	35	%100

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (51.4%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من المهارات التنظيمية أن يستخدم القائم بالاتصال مهارة الكتابة والإنصات مع العاملين بصورة جيدة ونسبة (28.6%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من المهارات التنظيمية أن يستخدم القائم بالاتصال مهارة الكتابة والإنصات مع العاملين بصورة جيدة ونسبة (11.4%) يفتقون موقف الحياد، ونسبة (8.6%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأن من المهارات التنظيمية أن يستخدم القائم بالاتصال مهارة الكتابة والإنصات مع العاملين بصورة جيدة وأن نسبة (0%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من المهارات التنظيمية أن يستخدم القائم بالاتصال مهارة الكتابة والإنصات مع العاملين بصورة جيدة.

جدول رقم (14) يوضح مدى امتلاك قدرات شخصية وتقنية في توصيل المعلومات

النسبة	التكرار	الفئات
%42.9	15	أوافق بشدة
%31.4	11	أوافق
%14.3	5	محايد
%8.6	3	لا أوافق
%2.9	1	لا أوافق بشدة
%100	35	المجموع

من جدول أعلاه يتضح أن نسبة (42.9%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من المهارات التنظيمية قدرة القائم بالاتصال على استخدام التقنية في توصيل المعلومات وأن نسبة (31.4%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من المهارات التنظيمية قدرة القائم بالاتصال على استخدام التقنية في توصيل

د. معزة آدم أحمد أبو زيد

المعلومات، ونسبة (14.3%) يقفون موقف الحياد و(8.6%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من المهارات التنظيمية قدرة القائم بالاتصال على استخدام التقنية في توصيل المعلومات و(2.9%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من المهارات التنظيمية قدرة القائم بالاتصال على استخدام التقنية في توصيل المعلومات.

صعوبات الاتصال التنظيمي في المؤسسات الإعلامية:

جدول رقم (15) يوضح عدم وضوح اللغة المستخدمة في الرسائل الاتصالية

النسبة	التكرار	الفئات
28.6%	10	أوافق بشدة
25.7%	9	أوافق
22.9%	8	محايد
14.3%	5	لا أوافق
8.6%	3	لا أوافق بشدة
100%	35	المجموع

الجدول أعلاه يوضح أن نسبة (6.28%) من العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم وضوح اللغة المستخدمة في الرسائل الاتصالية ونسبة (25.7%) من العينة المبحوثة يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم وضوح اللغة المستخدمة في الرسائل الاتصالية و(22.9%) من العينة المبحوثة يقفون موقف الحياد أن نسبة (14.3%) من العينة المبحوثة لا يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم وضوح اللغة المستخدمة في الرسائل الاتصالية و(8.6%) من العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم وضوح اللغة المستخدمة في الرسائل الاتصالية.

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

جدول رقم (16) يوضح مدى التباعد الوظيفي والمكاني بين الموظفين والمدراء

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	7	20%
أوافق	17	48.6%
محايد	5	14.3%
لا أوافق	3	8.6%
لا أوافق بشدة	3	8.6%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (48.6%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي التباعد الوظيفي والمكاني بين المدراء والموظفين ونسبة (20%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي التباعد الوظيفي والمكاني بين المدراء والموظفين و(14.3%) من أفراد العينة المبحوثة يقفون موقف الحياد ونسبة (8.6%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون ولا يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي التباعد الوظيفي والمكاني بين المدراء والموظفين.

جدول رقم (17) يوضح عدم فهم المعلومات المطلوبة بالشكل الصحيح

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	9	25.7%
أوافق	16	45.7%
محايد	5	14.3%
لا أوافق	5	14.3%
لا أوافق بشدة	0	0%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (45.7%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم فهم الرسائل المطلوبة ونسبة (25.7%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال

د. معزة آدم أحمد أبو زيد

التنظيمي عدم فهم الرسائل المطلوبة و(14.3%) من أفراد العينة المبحوثة يفتقون موقف الحياد ونسبة (14.3%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم فهم الرسائل المطلوبة و(0) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم فهم الرسائل المطلوبة.

جدول رقم (18) يوضح الظروف النفسية والاجتماعية لدى الجمهور الداخلي

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	10	28.6%
أوافق	14	40%
محايد	6	17.1%
لا أوافق	4	11.4%
لا أوافق بشدة	1	2.9%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يضح أن نسبة (40%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي الظروف النفسية والاجتماعية لدى الجمهور الداخلي ونسبة (28.6%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي الظروف النفسية والاجتماعية لدى الجمهور الداخلي ونسبة (17.1%) من أفراد العينة المبحوثة يفتقون موقف الحياد أن نسبة (11.4%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي الظروف النفسية والاجتماعية لدى الجمهور الداخلي و(2.9%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن صعوبات الاتصال التنظيمي الظروف النفسية والاجتماعية لدى الجمهور الداخلي.

جدول رقم (19) يوضح مدى تحريف الرسالة الاتصالية ومدى سرية المعلومات

الفئات	التكرار	النسبة
أوافق بشدة	4	11.4%
أوافق	17	48.6%

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

محايد	3	8.6%
لا أوافق	6	17.1%
لا أوافق بشدة	5	14.3%
المجموع	35	100%

من الجدول أعلاه يتضح أن نسبة (48.6%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي تحريف الرسالة الاتصالية ومدى سرية المعلومات ونسبة (11.4%) من أفراد العينة المبحوثة يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي تحريف الرسالة الاتصالية ومدى سرية المعلومات و(17.1%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي تحريف الرسالة الاتصالية ومدى سرية المعلومات ونسبة (14.3%) من أفراد العينة المبحوثة لا يوافقون بشدة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي تحريف الرسالة الاتصالية ومدى سرية المعلومات ونسبة (8.6%) يقفون موقف الحياد.

النتائج:

توصلت الدراسة لعدد من النتائج هي:

- 1 - أن أهم المهارات الاتصالية التنظيمية لدى مدراء المؤسسات الإعلامية هي: مهارات تنظيمية وتنسيقية في إدارة العمل لي نسبة تصل إلى 85.7% ومهارات أكاديمية وشخصية بنسبة تصل إلى 82.7% ومهارات اتصالية وكتابية وتخاطبية وكذلك إشاعة العمل بروح الفريق الواحد بنسبة تصل إلى 80% ومهارات تكنولوجية وتقنية بنسبة تصل إلى 74%.
- 2- أثبتت الدراسة بأن وسائل الاتصال التنظيمي الأكثر استخداماً داخل إذاعة الخرطوم الاجتماعات بنسبة تصل إلى 85.7% والتقارير والرسائل والمذكرات بنسبة تصل إلى 80% والمقابلات الشخصية والهاتفية بنسبة تصل إلى 68.6% واستخدمت صناديق الشكاوى بنسبة 52%.

- 3- أكدت الدراسة بأن استخدام الاتصالات غير الرسمية في إذاعة الخرطوم غير فعالة بصورة جيدة.
 - 4- أوضحت الدراسة بأن عدم وضوح الرسالة وفهمها من أكثر صعوبات الاتصال التنظيمي.
 - 5- أثبتت الدراسة بأن التباعد الوظيفي بين الرؤساء والمرؤوسين إحدى صعوبات الاتصال التنظيمي.
 - 6- توصلت الدراسة بأن تحريف الرسالة وسرية المعلومات من أهم صعوبات الاتصال التنظيمي.
 - 7- كشفت الدراسة بأن الظروف النفسية والاجتماعية تؤثر على سير المعلومات داخل المؤسسات الإعلامية.
 - 8- توصلت الدراسة إلى أن التنوع الوظيفي يؤثر ايجابياً على سير العمل داخل المؤسسات الإعلامية.
- أهم التوصيات:**
- 1- لابد من تدريب المدراء على التقنيات الحديثة بصورة أكبر حتى يسير العمل بصورة أفضل.
 - 2- ضرورة تفعيل الاتصالات غير الرسمية لأنها من الوسائل المهمة في تحقيق أهداف المؤسسات.
 - 3- ضرورة استخدام صناديق الشكاوى داخل إذاعة الخرطوم.
 - 4- لابد من مراعاة الظروف النفسية والاجتماعية للعاملين وتهيئة ظروف العمل المناسبة داخل إذاعة الخرطوم.
 - 6- لابد من تبسيط معاني الرسائل واختصارها بطريقة تسهل فهمها داخل إذاعة الخرطوم.

مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية

7- يجب تحديد قنوات الاتصال بطريقة واضحة حتى لا يتم تحريف الرسائل داخل إذاعة الخرطوم.

8- يجب تفعيل المقابلات الشخصية والهاتفية داخل بيئة العمل بإذاعة ولاية الخرطوم.

المصادر والمراجع:

- 1- فوزي غرابيه وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ط1 (عمان دار وائل للنشر 2000م)ص3
- 2- إقبال عبد الرحمن 2022\5\19 الساعة الثانية ظهراً.
- 3- سمير محمد حسين، بحوث الإعلام، ط1 (القاهرة، عالم الكتب، 1995م)ص182
- 4- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك التنظيمية في الاتصال، ط1 (القاهرة، الدار الجامعية 2006م)ص 95
- 5- السيد النشار، مؤسسات المعلومات ودورها في مجتمع المعرفة (القاهرة، دار الثقافة العلمية، 2014م)ص11
- 6- <https://.mawdoo3.com> - 15 \11\ 2021 الساعة الرابعة مساء .
- 7- أحمد بدر، الاتصال بال جماهير بين الإعلام والتنمية، ط1 (القاهرة، دار قبا للنشر 1998م)ص 14
- 8- منى خير السيد، استخدام شبكات المعلومات في تطوير الاتصال التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم درمان الإسلامية، 2004م.
- 9- مزمل سليمان حمد، تنظيم الإدارة للمؤسسات الإعلامية وتأثيرها على الأداء المهني، دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون بالسودان، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم درمان الإسلامية، 2015م.
- 10- أحمد محمد غنيم، أساسيات الإدارة في عصر العولمة، دار الجيوشي، الأردن 2001م، ص 295.

- 11- محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي ط1 (الإمارات العربية، دارالكتاب الجامعية، 2000م) ص11
- 12- عبد الغفار، أساسيات إدارة منظمات الأعمال والوظائف والممارسات (الدار الجامعية 2003 م) ص 224
- 13- عبد المعطي محمد، وآخرون، أسس العلاقات العامة ط1 (القاهرة الدار الجامعية 2004م) ص74
- 14- محمد منير وسحر وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة ط1 (القاهرة دار الفجر للنشر 2004 م) ص44
- 15- محمد ابو سمرة ،الاتصال التنظيمي والإعلامي ،ط1 (دار أسامة للنشر 2009م) ص45
- 16- أحمد حجار جاد ،السلوك التنظيمي ط1(بيروت، دار الوفاء للنشر والتوزيع 2004م) ص92
- 17- <https://mawdoo3.com> - 5\10\2022
- 18- [https:// the-arabic-entrep_reneur.com](https://the-arabic-entrep_reneur.com) - 2022\5\5 الساعة العاشرة صباحاً
- 19- <https://sites.google.com> - 4\6\2022 لساعة الواحدة مساء
- 20- <https://uop.edu.com> - 2022\5\10 الساعة الخامسة ونصف
- 21- [http\ \e3arabi.com](http://e3arabi.com) - 2022\1\1 الساعة السادسة مساء
- 22- <https://files-wordpress.com> - 10\11\2021 الساعة الثانية ظهراً
- 23- www.parliament.gov-sy - 11\10\2021 الساعة السابعة مساء
- 24- www.starttimes.com - 2021\4\1 الساعة الثانية ظهراً
- 25- إصدارات العلاقات العامة - هيئة إذاعة تلفزيون الخرطوم 2004م ، ص 3-5
- 26- باشر فضل بلال 2022\ 5\19 الساعة الواحدة ظهراً.
- 27- إصدارات العلاقات العامة، المصدر السابق، ص 9
- 28- إصدارات العلاقات العامة، المصدر السابق، ص 13.