الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون –تيارت–
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع الاتصال

الموسومة بـ:

واقع الاتصال الداخلي ودوره في تسيير مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية

من إعداد الطالبة:

- محمد الديد الواعرة

تحت إشراف الأستاذ:

*– موهـــوب مـــراد

الموسم الجامعي: 2020/2019

كلمـــة شكـــر

أشكر الله العلي القدير الذي أنار لي درب العلم والمعرفة ويسر لي أداء هذا العمل المتواضع وأسأله النجاح والتوفيق لكل من اتخذ العلم سلاحا.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد وخاصة **"الأستاذ موهوب مراد"**

الذي لم يبخل علي بتوجيهاته ونصائحه القيمة لإنجاز هذا العمل

وإلى كل من علمني حرفا طيلة مشواري الدراسي وساهم في تعليمي أصول الحياة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى مؤسسة **"الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية "**و جميع العاملين بها.

إهـــداء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم صلي وسلم على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين إلى يوم الدين

أهدي ثمرة جهدنا

إلى من قال فيهم عز وجل:

(وأخْفَضَ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ منَ الرحْمةَ وَقُل رَبِّ ارحَمهُمَا كَمَا رَبَيَاني صَغيراً)

سورة الإسراء: الآية 23.

إلى سندي وعضدي ومن شد الله به عضدي أخي حفظه الله ***"الحاج"***

إلى الغاليات العطوفات، إلى أفئدتي وكلي أخواتي حفظهما الله **" بوبة، مكفولة، الشائعة"**

إلى كل من له علي حق في الرحم والدين والوطن، إلى كل عائلة" **أهل الديد ول أباي"** وإلى **"عائلتي الطلابية بتيارت"** و**" طلبة الغرب الجزائري"** وإلى **"شعبي وموطني وقضيتي".**

"أهدي هذا العمل المتواضع راجيا من الله أن ينفع به العباد والبلاد ".

الواعرة محمد الديد

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
كلمة شكر إهداء فهرس المحتويات فهرس الجداول	
مقدمـــة	01
الإطار المنهجي للدراسي	
1-الإشكالية	04
2-منهج الدراسة	06
3-أهمية الدراسة	06
4-أهداف الدراسة	06
5-أدوات جمع البيانات	07
6-عينة البحث	07
7-مصطلحات البحث	08
الإطار النظري للدارسة **الفصل الأول: الاتصال الداخلي في المؤسسة**	
تمهيد	16
أولا: ماهية الاتصال الداخلي	17
1: مفهوم الاتصال الداخلي وعناصر العملية الاتصالية	17
2: أنواع الاتصال الداخلي	20
3: وسائل وأساليب الاتصال الداخلي	22
4: أهداف الاتصال الداخلي	26
ثانيا: أثار إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.	28
1: إستراتجية الاتصال الداخلي في المؤسسة	28

2: خصائص الاتصال الداخلي في المؤسسة	29
3: الجمهور الداخلي للمؤسسة	30
4: أثار إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.	31
خلاصة	35
الفصل الثاني: التعريف بالإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية وواقع الاتصال بها:	
تمهيد	37
أولا: تقديم عام حول الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية.	38
1:نشأة الإذاعة الوطنية للج العربية الصحراوية الديموقراطية وأهم المراحل التي مرت بها.	38
2: أهم البرامج التي تبثها إذاعة الجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية	42
3:هياكل الأقسام داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية.	45
خلاصة	47
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
تمهيد	50
أولا: الدراسة التطبيقية	51
1: تحليل النتائج الخاصة بالاستبيان	52
2: النتائج العامة والجزئية للدراسة	68
خلاصة	71
خاتمة	73
قائمة المصادر والمراجع	76

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	52
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	52
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	53
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	54
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية	54
06	يوضح الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال داخل الإذاعة	55
07	يوضح الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال الخارجي داخل الإذاعة	56
08	يوضح إذا كانت الوسائل كافية لإنجاح عملية الاتصال داخل الإذاعة	57
09	يوضح طرق الاتصال المستخدمة داخل الإذاعة	58
10	يوضح إذا كانت طرق الاتصال فعالة لتحقيق أهداف الإذاعة	58
11	يوضح أساليب الاتصال المتبعة في الإذاعة	59
12	يوضح إذا كانت أساليب الاتصال كافية لتحقيق الأهداف المرجوة داخل الإذاعة	60
14	يوضح الأهداف الخارجية للإذاعة	60
15	يوضح أهم البرامج التي تبثها الإذاعة	61
16	يوضح مضامين البرامج الإذاعية	62
17	يوضح كيف يتم جمع المادة الإعلامية الخاصة بالبرامج والنشرات	63
18	يوضح معوقات الاتصال الداخلي التي تواجهها الإذاعة	63
19	يوضح معوقات الاتصال الخارجي التيس تواجهها الإذاعة	64
20	يوضح معوقات جمع المادة الإعلامية	65
21	يوضح معوقات تحول دون تحقيق المؤسسة الإذاعية أهدافها	66
22	يوضح الإستراتجيات والبدائل المقترحة لتقليل من النواقص داخل الإذاعة في سبيل تطويرها	67

مقدمـــة

يعد الاتصال من المفاهيم الأساسية التي تغلغلت في كافة ميادين الحياة العامة والخاصة ولا يمكن أن يستغني عنه الفرد فهو يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الاتصال لتعبير عن أبعاده التفاعلية والاجتماعية، فالاتصال هو وسيلة لخلق خلق حركية وديناميكية للجماعات وعلى اعتبار أن المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد من ود ظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة، يهدف مجموعها إلى تحقيق أهداف وغايات المؤسسة ككل.

وعليه يعتبر الاتصال العمود الفقري لأي مؤسسة، فمن خلاله يتم توفير المعلومات والأفكار والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملة بها ويعتبر الاتصال في المؤسسة همزة وصل الرابطة بين المؤسسة والعالم الخارجي المتواجدة فيه، أي القصور في نظام الاتصال من شأنه أن يعطل أو يأخر سيرورة العمل بالمؤسسة، فقرارات المؤسسة وأهدافها وتوجهاتها وخططها تتعلق كلها بالعملية الاتصالية.

لدى فمسيرو المؤسسات ينظرون إلى الاتصالات الفعالة باعتبارها أكثر من مجرد إيصال الأوامر للأفراد وتلقي البيانات الخاصة ومراجعة التنفيذ، إذ يجب تبادل البيانات في جميع الاتجاهات بهدف تحقيق سيولة معلوماتية أسرع وحدود دنيا من التشويش، هذا في المجال الداخلي، أم مجال الاتصال الخارجي للمؤسسة فهو يشكل المحور المفضل للتنسيق التبادلات مع العالم الخارجي. لكي يكون متوازن النمو ودون صراع، ويتضمن تشخيص هذا المجال من خلال متابعة وضعية السوق بمختلف محدداتها وتحليل المعلومات التي تنشرها الأجهزة الإعلامية عن معطيات المؤسسة إضافة إلى دراسة الرأي العام لتحديد المجالات التي تهمه.

والاتصال الداخلي له أهمية و دور كبير في المؤسسة لكسب رضاهم في العمل هذا الأخير يعتبر العامل الحيوي و الرئيسي إذ هو من عناصر إستراتيجية التسيير الجيد لها، مما دفع الباحثين إلى الاهتمام بموضوع الاتصال داخل المؤسسة سواء بالإيجاب أو السلب،

وقد نجد أن مؤسسة الإذاعة جملت على عاتقها و أولوياتها الاهتمام بالاتصال الداخلي بين العاملين المسيرين إذ على قد ما يكون الاتصال فعال لتكون النتيجة مبنية بصفة ايجابية وفهم أسباب المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة الإذاعية و العكس صحيح بقدر ما يكون الاتصال غير فعال يصبح وسيلة عرقلة للمؤسسة.

فالاتصال الداخلي يجعل المعلومات و الأفكار تفهم بوضوح و في الوقت المناسب لذلك كان واقع الاتصال الداخلي و دورة تسيير مؤسسة الإذاعة محل دراستي من خلال إجراء دراسة ميدانية بمؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية.

الإطار المنهجي للدراسة

1-الإشكالية:

تعاملاتنا اليومية بصفة خاصة، لذاك لا يمكن الاستغناء عنه لأنه مطلب لابد من توفره حتى نصل إلى تحقيق أهدافنا، كما أن الاتصال عصب الحياة داخل المؤسسات سواء كانت اقتصادية، اجتماعية وثقافية...ف الاتصال ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية، وحاجة الإنسان له في مختلف البيئات المحلية لا تقل أهمية من الحاجات البيولوجية، بحكم أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن باقي أفراد المجتمع كونه يدخل في علاقات مختلف المستويات، ويلعب الاتصال فيها دورا هاما من خلال تطوير وتقوية قيم التواصل والترابط والتآلف بين الأفراد في المجتمع ككل.

وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيدا من ذي قبل، ومع تطور المجتمعات ورقي التكنولوجيا ومع الانفجار المعرفي الذي يشهده عالمنا اليوم، حظي الاتصال في كونه ضرورة اجتماعية بالاهتمام أكثر، ولمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماتها المختلفة ويتنوع بتنوع المؤسسات.

إذ أن الاتصال الداخلي للمؤسسة له قدر كبير من الأهمية ودور في إحداث الفرق بين المؤسسة الهادفة التي تقوم على التحاور والاستماع وحل المشاكل،و المؤسسات الأخرى التي تعاني من صعوبة الاتصال.

و من هنا يمكن أن نقول أن الاتصال ضرورة من ضروريات البنية الأساسية مؤسسة، بالإضافة إلى أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة،و الاتصال إلى جانب كونه عملية إدارية فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المنظمة أو خارجها،فداخلها يعمل الرئيس أو المدير أو مشرفوه على التأثير الإيجابي المطلوب لتحريك الجماعة نحو الهدف المطلوب تحقيقه.

لذا فمسيرون المؤسسات ينظرون إلى الاتصال الداخلي الفعال باعتباره أكثر من مجرد إيصال الأوامر إلى الأفراد، تلقي البيانات الخاصة ومراجعة التنفيذ، إذ يجب أن يكون تبادل المعلومات في جميع الاتجاهات بهدف تحقيق سيولة معلوماتية أسرع وحدود دنيا من

التشويش ومن هذا المنطلق وبغرض المعالجة لموضوعي "الاتصال الداخلي" نطرح الإشكالية التالية:ما هو واقع الاتصال الداخلي ودوره في تسيير مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية؟

و يندرج ضمن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

التساؤلات:

- من اجل الإجابة على السؤال وتحديد ابرز العناصر الضرورية لبحثنا قمنا بطرح التساؤلات التالية:

1-ما هو دور الاتصال الداخلي في مؤسسة الإذاعة الوطنية وما هي أهم الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال الداخلي والخارجي؟

-2ما هي أهم طرق الاتصال الداخلي المتبعة داخل مؤسسة لإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية ؟

3- ما هي أساليب الاتصال الداخلي في مؤسسة الإذاعة الوطنية للج الع الص الد

4- أين تكمن فعالية الاتصال المؤسساتي (رسمي _ الغير رسمي) في مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية ؟

1:أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

لرغبتنا الذاتية في دراسة موضوع واقع الاتصال الداخلي ودوره في تسيير وتفعيل المهام الإدارية داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية نظرا لارتباطه بتخصصنا، والميل إلي التعرف على المطابقة بين الشق الاتصالي والشق الإداري، وقابلية الموضوع لدراسة سواءً من الناحية النظرية أو التطبيقية والرغبة في معرفة التسيير الداخلي لمؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية الصحراوية العربية الديمقراطية.

الأسباب الموضوعية:

إثراء البحث العلمي بدراسة أكاديمية حول الاتصال الداخلي في الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية.

الرغبة في معرفة ما إذا كانت إدارة هذه الإذاعة تستعمل تقنيات الاتصال الداخلي بشكل منتظم.

إثراء مكتبة الإذاعة لهذه الدراسة التي لم يسبق أن أجريت وكذلك لكي يستفيد منها الآخرين.

معرفة التقنية الاتصالية المطبقة من طرف الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية ومدى درجة فعاليتها.

2:منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الطريق المؤدي إلى التقدم والمعرفة، وفي دراستنا هذه استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، فهو أكثر المناهج الموافقة مع موضوع دراستنا والأكثر شيوعاً وانتشاراً واستخداماً في الدراسات الاجتماعية، إذا يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبوبيها وتحليلها وتفسيريها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع بين الدراسة النظرية والميدانية.

3:أهمية الدراسة:

من المعروف أن لكل دراسة أهمية وتستمد أهميتها من طبيعة الموضوع الذي أتناوله ومن جملة المشكلات التي تطرحها من جهة أخرى، وتتجلى أهمية دراستي لما ستثريه من معلومات حول دور الاتصال الداخلي باعتباره من العوامل المساهمة في نجاح المؤسسة والوصول إلى أهدافها المنشودة، وهذا من شأنه أن يخدم القائمين على مؤسسة الإذاعة.

4:أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة الأساسية التي أسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة في:

4_1. التعرف على مدى اهتمام مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية بالاتصال الداخلي.

4_2. إبراز دور الاتصال الداخلي في تفعيل المهام الإدارية المختلفة.

4_3. الكشف عن أهم الآليات التي تستخدمها مؤسسة الإذاعة في هذا النوع من الاتصال.

4_4. معرفة مدى أهمية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الإذاعية.

4_5. إبراز المكانة والأهلية التي يحققها الاتصال الداخلي في مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوي الديمقراطية

5- أدوات جمع البيانات:

لقد استعنت في المذكرة بالأدوات التي اقتضاها العمل الميداني أكثر هي بشكل علم الاستبيان الذي أجريته مع عدد من العمال والإطارات في نطاق الدراسة التطبيقية، استعنت أيضا بالمقابلة فأجريت عدة أسئلة على العمال والموظفين، إضافة إلى الملاحظة التي لا غنى عنها في كل دراسة مهما كانت، ولكن بطبيعة دراستي ربما تقتضيها أكثر فأكثر على اعتباري خصصت خلال مدة البحث الميداني لمعايشة وملاحظة سلوكات وعلاقات العمال الاتصالية بمختلف أشكالها إضافة إلى معاينة مختلف التجهيزات المتوفرة وكل ما يمكن رصده بالعين المجردة وإعطاؤه تأويلات علمية تقريبية.

6- عينة البحث:

مجتمع البحث بالنسبة للدراسة التي قمت بها هي مؤسسة الإذاعة الوطنية أما العينة المدروسة تألفت من 12 عامل، تم اختيارهم بنسبة 20 بالمائة، من العدد الإجمالي لعمال لمؤسسة الإذاعة عامل،و تم انتقائهم من مختلف وحدات وهياكل وأقسام الإذاعة (إدارة عليا، مشرفين، منشطين، مخرجين، مقدمي برنامج، مراسلين،) وقد تم مراعاة انتقاء انتشار هؤلاء في مختلف أجراء المؤسسة حتى تكون الاستجوابات التي أجريتها معهم معبرة عن حال الواقع هؤلاء في مختلف أجزاء المؤسسة حتى تكون الاستجوابات التي أجريتها معبرة عن حال،وواقع الإعلام والاتصال بالإمكان في النطاق العام للمؤسسة وقد كان عدد الأسئلة

المطروحة في الشأن 22 سؤالا، وهو يضم نوعين من المتغيرات، متغيرات مستقلة وهي معلومات خاصة بالموظف بها 5 أسئلة، أما النوع الثاني فهو متغيرات تابعة وتتعلق بعمال المؤسسة وقد تم تقسيمه إلى 17 سؤالا وهي تمثل أسئلة خاصة بالاتصال في الإذاعة.

7-تحديد المصطلحات

7-1-مفهوم الاتصال:

أ-لغة:

كلمة "اتصال" باللغة الانجليزية " communication" مشتقة من الكلمة اللاتينية commun are التي تعني جعل الشيء عاما ومشتركto make commun، أو تقاسم to share أو نقلto transmite ، ومعنى ذلك أن لفظ الاتصال في اللغة الانجليزية يعني مقاسمة المعنى وجعله عاما بين شخصين أو مجموعة جماعات. (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2003ص276).

و نجد لفظ الاتصال في القواميس معناه الصلة وبلوغ الغاية، أو بمعنى أشاع أو أذاع الشيء .

أما في اللغة العربية فكلمة اتصال تعني البلاغ، فنحن نقول أوصله الشيء أو أوصل إليه الشيء أي أبلغه إياه، كما تعني أيضا ربط الشيء بالشيء. (منال هلال المزاهرة، 2012، ص31)

ب-اصطلاحاً:

يرى مريهيو أن الاتصال هو "أي سلوك مقصود من جانب المرسل بنقل المعنى المطلوب إلى المستقبل ويؤدي دور الاستجابة بالسلوك المطلوب منه.(صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2003، ص276).

وعليه جاءت مساهمات علم النفس من خلال التركيز على فكرة المثير والاستجابة، حيث أن الاتصال هو العملية التي يقوم بمقتضاها الفرد بإرسال مثير عادة ما يكون لفظيا لكي يعدل من سلوك الآخرين وبالتالي فإن السلوك الاتصالي يهدف إلى الوصول إلى

استجابة معينة من شخص ما نحو مثير معين، وقد وردت في هذا المجال عدة تعاريف إذ نجد أن "وارنwaren " يعرف الاتصال بأنه "نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة أو أنه يشير إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن أو بالعكس أو بين فرد وآخر". (عبد الفتاح عبد النبي، 1999،ص11).

-يعرفه تشارلز ولي "على أنه ذالك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية تنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان. (خيري خليل الجمعي، 1997،ص09-10)

من خلال هذا المفهوم نجد أن أي تغيرات تحدث داخل الكائن الحي نتيجة لمؤثر ما سواء كان داخليا أو خارجيا، فإنه يعني أن ثمة اتصال قد وقع ويرى "كارل هوفلاند" الاتصال بأنه "العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عدة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين، مستقبلي الرسالة ". (حسن عماد مكاوي، 1998،ص24).

-كما يعرفه هنري ألبرت " أنه نقل المعنى من شخص لآخر من خلال العلامات والإشارات أو الرموز من خلال نظام لغوي مفهوم ضمني للطرفين". (خواجة عبد العزيز، 2005،

أما علماء الاجتماع فينظرون إلى الاتصال على أنه ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وفي هذا الإطار نجد "تشارلز كولي" يعرف الاتصال بأنه: " ذلك المكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والإيماءات والإرشادات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق والتليفون وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان".(عاطف عدلي العبد، 1993،ص10).

7-2-مفهوم الاتصال الداخلي:

تعددت المفاهيم و التعريفات التي نسبت للاتصال الداخلي، وانحصرت في زوايا أو جوانب محدده وبالتالي من الصعب إيجاد تعريف موحد وشامل للاتصال الداخلي ومن بين التعريفات المحددة ندرج ما يلي:

يعرفه "alwin Dad" الاتصال الداخلي هو نقل المعلومات والبيانات للازمة من وإلى الإدارة والمؤسسات والمهتمين إجمالا.

يعرفه"Dr Muphy " أن الاتصال هو أساس كل تنظيم ناجح، وعن التحكم فيه يساعد كافة الأعضاء في المؤسسة في أعمالهم، وكل رئيس يفشل في إعطاء المناسبة أو تلقيها هو رئيس فاشل

- وتعرف الجمعية الفرنسية الاتصال الداخلي أنه مجموع المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى تشجيع سلوك الاستماع، تسهيل، تمرير ونشر المعلومات، تسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم من أجل تحسين الفعالية الفردية والجماعية فيها.

-التعريف الإجرائي للاتصال الداخلي:هو الاتصال القائم بين العمال والموظفين أو بين العمال والقيادات الإدارية،أو بين مختلف المستويات والأقسام الموجودة في المؤسسة.

7-3-الاتصال الخارجي:

-يعرفه مصطفى حجازي "بأنه حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها،ففي كل مجتمع لابد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات ووظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع، فهذه المؤسسة لا تتمكن من القيام بأعمالها ما لم تكن ثقة متبادلة بينها وبين جمهورها، هذه الثقة لا تأتي عن طريق الصدفة ولكن يجب أن تبنى على أساس متين وخطط مدروسة تضمن لها البقاء، لذلك فالاتصال الخارجي هو ثقة الجمهور بالمؤسسة والمحافظة عليها.(مصطفى حجازي،1982،ص52).

هو الاتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة والبيئة التي تعمل فيها، وتهدف إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة وجماهيرها الخارجية خاصة الموردين العلماء،الإدارة والمجتمع المحلي وجمع المعلومات عن طريق الظروف التي تعمل فيها والتي لها أهميتها عند اتخاذ القرارات أو وضع الاستراتيجيات الشاملة.(محمد ناجي الجوهر،2000،ص155).

7-4-المؤسسة:

أ-لغة: من فعل أسس أي الأسس والأساس، كل شيء مبتدئ والأس والأساس أصل البناء، والأس أصل كل شيء، وأسس الإنسان قلبه لأنه أول متكون في الرحم، وأس البناء مبتدؤه وقد أس البناء يؤسسه أساس وأسسه تأسيسا وأسست دار إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعدها. (عبد النور جبور،1980،ص394)

ب-اصطلاحاً: المؤسسة بصورة عامة بتركيبة يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع فالحب مثلاً ظاهرة طبيعية، أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية ويشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالأزواج والعائلة والملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية. (جمال العيفة، 2010، ص57)

و يمكن سرد مجموعة من التعريفات للمؤسسة منها التعريفات التالية:

المؤسسة هي منظمة تجمع اشخصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.

وتعرف أيضا بأنها جماعة من الرجال والنساء الذين اجتمعوا من اجل بلوغ بعض أهداف

إنتاج والتي تتجاوز القدرات الفردية لكل واحد منهم.

7-5-الإذاعة:

أ-لغة: الإشاعة وهي بمعنى النشر العام وذيوع ما يقال حتى أن العرب يصفون الرجل الذي لا يكتم السر بأنه رجل مذياع والرجل المذياع لا يستطيع كتم خبر. (جمال العيفة، 2010، ص7657)

تعرف الإذاعة بأنها لانتشار المنظم والمقصود بواسطة مواد إخبارية وثقافية وتعليمية وتجارية وطبية وغيرها من البرامج ليلتقطها في وقت واحد المستمعون المنتشرون في كل أنحاء العالم فردى أو جماعات باستخدام أجهزة لاستقبال المناسبة

و تعد الإذاعة من أهم الوسائل الصوتية المسموعة كانت لها الصدارة من بين وسائل الإعلام الأخرى وكان ذلك قبل ظهور التلفاز الذي أخذ هذه المرتبة ولكن رغم ذلك مازالت الإذاعة أحد الوسائل الهامة وواسعة الانتشار. (جمال العيفة 2010، ص111).

7-6-التسيير:

أ-لغة: التسيير علم وفن ويعتبر التسيير طريقة عقلانية للتنسيق بين الموارد البشرية، المادية والمالية قصد تحقيق الأهداف المرجوة تتم هذه الطريقة حسب السيرورة التي تتمثل في: التخطيط التنظيم الإداري الرقابة للعمليات قصد تحقيق أهداف المؤسسة.

ب-اصطلاحا: التسيير هو تلك العمليات المنسقة المتكاملة التي تشمل أساسا التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة فهو باختصار تحديد الأهداف وتنسيق الموارد المختلفة من خلال عمليات التنسيق والرقابة قصد الوصول إلى هدف وأهداف مرسومة،و يعتبر التسيير من أهم الوظائف التي يقوم بها الإنسان والتي تتطلب منه أن يتعلم كيف يلاحظ ويحلل ومنه يقرر كيف يفكر ويتصرف في المواقف المختلفة. (عذراء بن شارف، 2009/2008، ص68).

7-8-مفهوم الدور:

-**لغة:** من دار يدور، أي تحرك باتجاهات متعددة في مكانه، وكلمة الدور مستعارة من المسرح، أول من استعارها بهذا المعنى هو(نيتشه) حيث أن الفرد يمثل مجموعة من السلوك على خشبة المسرح، وكأن التنظيم الاجتماعي مسرح حياة الجماعة وأفرادها يمثلون تلك الأدوار المتعددة والمختلفة حسب اختلاف مراكزهم. (عصمت عدلي، 2001، ص14).

-اصطلاحا: هو مجموعة من النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة، وتحتوي على قيم ومواقف وسلوكات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة ويفرق لينتون بين المكانة والدور حيث يعتقد أن المكانة هي مجموعة الحقوق والواجبات وأن الدور هو المظهر

الديناميكي للمكانة، فالسير على هذه الحقوق والواجبات معناه القيام بالدور. (محمد عاطف غيث، 1995،ص390).

الدور هو مجموعة المهام التي يقوم بها الفرد وعملية الإحاطة بمختلف المعلومات الخاصة بمختلف العمليات داخل المؤسسة وضمان سيرنها وتدفقها للإدارة العليا لتقييم الأداء وهذا في إطار ما يعرف بالرقابة.

الإطار النظري

للدراســـة

الفصل الأول:

الاتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد

أولاً: ماهية الاتصال الداخلي

1: مفهوم الاتصال الداخلي وعناصر العملية الاتصالية

2: أنواع الاتصال الداخلي

3: وسائل وأساليب الاتصال الداخلي

4: أهداف الاتصال الداخلي

ثانياً: أثار إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.

1: إستراتجية الاتصال الداخلي في المؤسسة

2: خصائص الاتصال الداخلي في المؤسسة

3: الجمهور الداخلي للمؤسسة

4: أثار إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.

خلاصة

تمهيد:

يعد الاتصال الداخلي من ابرز المقومات التي ترتكز عليه مؤسسة الإذاعة الوطنية في دفع سيرورة العمل والإنتاج وبالتالي المساهمة في تحديد فشل أو نجاح أهداف هذه المؤسسة، وكذلك نرى أن أي مؤسسة مهما كان نشاطها تحتاج دائما إلى اتصال داخلي فعال حيث يتم من خلاله نقل المعلمات والرسائل بين مختلف الأفراد الناشطين في المؤسسة، ولذلك سنتناول في هذا الفصل مفهوم الاتصال الداخلي، أهدافه وأهميته كما سنتطرق إلى نماذج وشبكات الاتصال الداخلي في مؤسسة الإذاعة الوطنية.

أولا: مفهوم الاتصال الداخلي ومكونات العملية الاتصالية:

من الواضح أن الاتصال الداخلي تطور مع التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي فنجد هناك تعريفات مختلفة له وهذا يعود إلى الاختلاف في وجهات النظر:

_يعرفه إبراهيم عبد العزيز شيخا: الاتصال الداخلي يعني تبادل البيانات بغرض تحقيقا أهداف العمل الإداري.(إبراهيم عبد العزيز شيخا،1993،ص383).

كما يعرفه منال طلعت محدودة الاتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.(منال طلعت محمود،2002،ص22).

و يعرفه احمد البدوي: بأنه مجمل النشاطات والأعمال المتخذة الإقامة علاقة بين الفاعلية ويهدف إلى انجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفا شخصه ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها وفاعليته فيه.(ربحي مصطفى عليان وآخرون، ص82).

يرى فضيل ديليو: بأنه النقل والاستلام مع الفهم للتعليمات والمعلومات.(فضيل دليو، 1993،ص383).

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات بين أعضائها، ويعتبر أيضا أداة هامة لإحداث التغير في السلوك البشري. (منال طلعت محمود،2002،ص22).

عناصر أو مكونات عملية الاتصال:

تعتبر عملية الاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفات أو أكثر أن يشتركا في الفكرة أو مفهوم أو عمل معين، وهذا يعني أن احد الطرفين لديه معلومات أو أفكار أو مهارات معينة يريد نقلها إلى الطرف الأخر.

تعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع الظروف نفسية واجتماعية تؤثر على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات فهي تؤثر وتتأثر ببعضها البعض فلا بد من تكاملها فلا بد من تكاملها فلا تتم إذا غاب أحد هذه العملية مايلي:

-المرسل: هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال ويقصد به الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يرد التأثير في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكار أو اتجاهات معينة1(سلوى عثمان الصديق،2005،ص36) ويتطلب من المرسل أن يحدد الفكرة التي يرغب في توصيلها ثم القيام بشرحها وتوضيحيها.

-يتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمور وبخبراتها السابق واهتماماته وميوله وقيمه وانفعالاته على الأفكار التي يقوم بإرسالها، ويحدد ديفد بارلو، 4 شروط يجب أن تتوفر في المرسل:

1- مهارات الاتصال من مهارات القراء والكتابة والاستماع والقدرة على التفكير ووزن الأمور

2- اتجاهات المصدر إذا كان سلبيا نحو ذاته أو إيجابيا، الثقة في النفس تولد عند المعاملين معه ثقة في ما يقوله أو يفعله

3- مستوى معرفة المصدر عن الموضوع تؤثر في رسالته

4- النظام الاجتماعي والثقافي يتأثر القائم بالاتصال بمركزه الاجتماعي والثقافي.(د.حسين عماد مكاوي،2002،ص45)

الرسالة: يمكن أن نقول أن الرسالة هو الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه، وهي المنبه الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وتتضمن أفكار وآراء ومعاني تتعلق بموضوعات معينة، يتم التعبير عنها رمزيا سواء باللغة المنطوقة أو غير المنطوقة (د.مرفت طرابيشي، 2006،ص29) وهي عبارة عن الرموز التي تحملها أفكار ومعلومات المرسل وتأخذ عدة أشكال مثل الكلمات

والحركات والأصوات، الأرقام الصور، تعبيرات الوجه والجسم وغيرها، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي تقدم بها.

3- الوسيلة: هي القناة التي تمر من خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل فهي وسيلة بينهما وبدونها تتوقف عملية الاتصال وتعرف بأنها قنوات للاتصال ونقل المعرفة وعلى المرسل تحديد نوعية الوسيلة الأكثر تعبيرا وفعالية على المستقبل، مراعاة واتجاهات (د.سلوى عثمان الصديقي، 2005،ص36)وسلوكه وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال منها الشخصية وهناك الاتصال المكتوبة كالتقارير والمذكرات، الندوات والمؤتمرات، التلفاز والمحادثات الشخصية وهناك الاتصالات المكتوبة كالتقارير والمذكرات، المجالات، المنشورات الدورية، اللوائح وأدلة.

وأدلة وإجراءات العمل، وهي وسائل رسمية يعترف بها هيكل التنظيم كالأحاديث الودية، الإشاعات المناقشات أثناء فترات الراحة.

4-المستقبل: هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة، ويستقبلها من خلال حواس المختلفة ويقوم بحل رموزها يختار وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها، ويعطي لها معاني ودلالات.(أحمد ماهر،2003،ص343)، وينعكس ذلك في أنماط السلوك المختلفة الذي يقوم بها.

ويجب أن يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل ولكن بما يقوم به المستقبل سلوكيا، فالسلوك هو الدليل على انجاز الرسالة وتحقيق الهدف.

رجع الصدى: وهو يعني رد فعل المستقبل اتجاه الرسالة التي يتلقها إلا أنه يعتبر في حد ذاته رسالة من نوع خاص تتعلق بتأثير رسالة سابقة وهناك أربعة طرق النظر إلى رجع الصدى، فقد يكون ايجابيا أو سلبيا وقد يكون داخليا ينبع من أحساس المرسل بفاعلية الرسالة وتأثيرها وقد يكون خارجيا ينبع من الملتقين، وقد يكون فوريا أو مؤجلا ويمكن أن

يكون حرا يصل إلى المستقبل بدون عوائق وقد يكون مقيدا1(أحمد ماهر،2003،ص27) أي يقوم المستقبل بناءا على متلقاه من معلومات وفهمه وتفسيره لما بالرد عليها.

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي:

تختلف أشكال العملية الاتصالية باختلاف المستويات التي تنشأ فيها، وباختلاف الوسائل المستخدم فيها، فلا يمكن أن تتحقق علاقات اجتماعية دون وجود الاتصال باعتباره أحد الحتميات الاجتماعية، ولهذا يختلف وتتعدد مزاياه فيكون بين الإنسان وذاته / أناه، أو بين شخصين أو بين جماعات معينة أو لجمهور معين أو حتى بين تنظيمات ومؤسسات، وحتى هذه الإشكال نفسها تتفرع إلى أشكال أخرى، وهكذا يمكننا القول أن طبيعة الاتصال ونوعيته مرتبطة أساسا بشكله وبالوسائل المعتمد عليها فيه، وهو أهم أنواع الاتصال المتفق عليه:

1-الاتصال الذاتي: هو احد أهم أنواع الاتصال المعروفة التي تقوم على مجموعة من العمليات النفسية الداخلية للفرد كالإدراك والتفكير..الخ، ويكون فيها القائم بالاتصال والمستقبل الفرد أو الشخص ذاته، ويراه عبد الله الطويرقي على أنه تفاعل بين الإنسان والصور الذهنية والتجارب والمعارف والمواقف السابقة التي يعيشها الفرد، ويمكننا ذلك النوع من الاتصال من الفهم أفضل للتصور الذي يعيشه ويعطيه الفرد لعالمه الشخصي والعالم المحسوس الذي يعيش ضمنها، فالاتصال الذاتي كائن بين الفرد وذاته يتمثل من خلال الوعي والشعور والفكر معتمدا على حواس الفرد باعتباره وسائل اتصالية. (عبد الله الطويرقي، 1997، ص35).

2-الاتصال الشخصي:(ثنائي القطبية)

أحد أنواع الاتصالات المعروفة ة يسمى أيضا بالاتصال ذو الاتجاهين، يتم هذا الاتصال بين مرسل ومستقبلين أو بين مرسلين ومستقبلين وجها لوجه دون استخدام وسائل اتصالية كالإذاعة والمطبوعات وغيرها، ويمثل هذا النوع من الاتصال شكل التفاعل الذي

يحدث بين شخصين من خلال تبادل الأدوار بين المرسل والمتلقي كون استجابة تمتاز بالآنية، وتمثل اللغة أو الحركات وسيطا في هذه العملية الاتصالية،خصوصا في حواراتنا اليومية وفي الجماعات الأولية كالأسر جماعات العمل....الخ،و يمتا أيضا هذا النمط الاتصالي بالمواجهة والاحتكاك المباشر بين طرقي العملية الاتصالية.

و ينظر إليه على أنه تشكيل ممتد من العلاقات الإنسانية التي يقيمها الفرد أثناء مسار تنشئته وبناء مواقفه اليومية. (إبراهيم أبو عرقوب، 2010، ص122)

3-اتصال الجماعات الصغرى: لا يختلف كثيرا عن الاتصال الشخصي ويمكن أن يكون امتداد له في كثير من الأحيان، حيث أنه يكون مباشرا ويتسن بالعفوية، يتعدى في أغلب الأحيان الشخصين لكن في إطار جماعات محددة العدد تتقلص وتتوسع حسب العلاقات الاتصالية داخل المجموعة.تشترك معظم هذه المجموعات في إطار قيمي وانتمائي مشترك.

يمكن أن تتسم بالاتفاق والاختلاف والصراع والإتباع والنظام والفوضى ز الكاريزما والقيادة والتضامن الذي يكون لاتصال مرجعها الرئيسي والذي يمكن أن يساهم أحيانا في زيادات حجم التفاعل وتعتبر الأسرة أكثر تجسيدا لشكل هذا الاتصال.(إبراهيم أبو عرقوب، 2010، ص122)

4-الاتصال الجماهيري: اتصال منظم ومدروس يقوم على إرسال رسائل علنية صادرة عن مؤسسة للاتصال الجماهيري، وبعد من اعقد الأنواع الاتصالية باعتباره يتم بين مصدر وجمهور متباعد ومختلف سواء في الجنس أو الوعي أو المستوى الثقافي وغيرها، ويتم هذا النوع من الاتصال عن طريق وسائل اتصالية مسموعة أو مسموعة مرئية، أو العلاقة بين الطرفين، بهدف التأثير على سلوكهم أو دفعهم لتبني مواقف أو اتجاهات بعينها أو الترفيه أو تزويدهم بالمعلومات أو الأخبار ويلعب الاتصال الجماهيري دورا في صناعة الرأي العام المحلي والعالمي اتجاه القضايا المعاصرة. (مليكة هارون، 2005/2004، ص71).

5-الاتصال الثقافي: هو اتصال يتم بين مختلف البنيان الثقافية من خلال تفاعل الأنساق الثقافية في شكل عمليات اجتماعية يهدف إلى خلق نوع من التفاهم، فالاتصال الثقافي يقوم على الاهتمام بالمتغيرات الثقافية التي تؤثر على الاتصال الإنساني والتنظيم والتفاعل الاجتماعي القائمة على المعلومات والمؤتمرات والمنظمات وتلعب فيها الجماعات أدوارا.(عبد الباقي زيدان، 1974، ص13)

6-الاتصال المؤسساتي: التنظيمي هو أحد أنواع الاتصالات التي شهدت رواجا في العصر الحديث بعد ظهور أشكال جديدة للمجموعات والنظم الاجتماعية تخضع لقوانين وشروط تسيرها كالمؤسسات والجمعيات ومختلف التنظيمات سواء الاقتصادية_سياسية أو ثقافية ويكون هذا الاتصال بين أفراد هذه المؤسسات أو مع غيرها .

ويمتاز باختلاف الوسائل الاتصالية المستخدمة فيه ويتسم هذا الاتصال أما بالرسمية أو غير الرسمية، فيراه إبراهيم أبو عرقوب على أنه ذلك الاتصال الإنساني المنطوق أو المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي، والذي يساهم في تطوير أساليب العمل والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين. (إبراهيم أبو عرقوب، 2010، ص136).

3- أساليب الاتصال الداخلي ووسائله:

لإتمام عملية الاتصال بين المرسل والمتصل والمرسل إليه أو المتصل به لابد من استعمال أساليب يكمن عن طريقها نقل المعلومات، أي مضمون الاتصال وأساليب الاتصال في ثلاث هي:

3-1-أسلوب الاتصال الكتابي:

-يتم الاتصال الكتابي عن طريق الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المرسل إليه، وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات الأمور ي المنظمات كبيرة الحجم معقدة التنظيم،

ولكي يحقق الاتصال الكتابي الهدف منه أن تتسم الكلمة المكتوبة بالبساطة والوضوح والدقة، ويحقق الأسلوب الكتابي في الاتصال في المزايا التالية:

-يمكن من الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة حتى يمكن الرجوع إليها كلما اقتضى الأمر كذلك.

-يحمي المعلومات المراد نقلها من التحريف بدرجة أكبر من الاتصال الشفوي.

-يعتبر وسيلة اقتصادية من حيث وقت الإدارة ومالها وجهدها. (إبراهيم عبد العزيز، ص308).

هذا النوع من الاتصال يحدث بين جميع الأفراد على اختلاف درجاتهم وأماكنهم في العمل، أو في الإدارة كما يحدث بين الأفراد والأشخاص بصورة فردية وشخصية في الحياة اليومية والعلاقات العامة والإنسانية، التي تجمع بين مختلف أفراد من الأماكن المحلية الداخلية أو الخارجية للبلاد، أو المنطقة التي يعيش فيها كل فرد والاتصال هنا يكون عن طريق استعمال الكتاب وتوثيق إثبات المعلومات والمطالب والتعليمات، بهدف نقلها وسهولة الرجوع إليها وقت الحاجة إذا كان هذا الاتصال أثناء القيام بالمهام العملية، هذا الشيء لا يتوفر في عملية الاتصال الشفوي والذي من الصعب أن يحدث إذا كانت المؤسسة كبيرة ومنتشرة في عدة أماكن، وعملية الاتصال الكتابي تحقق الدقة والأمانة أثناء نقل الرسائل الاتصالية إلى العاملين خصوصا إذا كان يعتبر الشكل المعتمد لدى معظم الموظفين والمسئولين الذين يعتمدون على التعليمات المكتوبة، واعتمادا تاما وذلك لكي يستطيعوا معرفة كيفية ومدى إنجاز أعمالهم، ولأنه يمكن من القيام بنقل نفس المعلومات كما هي إلى أكبر عدد من الأفراد.

هذا النوع من وسائل الاتصال يعطي الطرف الذي يستقبل الرسالة الفرصة الكافية والمناسبة للقراءة، دون أن يقاطعه في ذلك أحد، كما وأن هذه الوسائل تعطي الفرصة الكافية للمرسل للتفكير في موضوع الرسالة وهل صاغها بصورة مناسبة ومقبولة، ووضع جميع الجوانب التي يريد نقلها إلى المستقبل.

و هذا النوع من وسائل الاتصال يكثر في حالات الاتصال من الأعلى إلى الأسفل، ويقل استعماله في الحالات العكسية أي الاتصال من الأسفل إلى الأعلى من العاملين إلى المدير والإدارة، وذلك لخوفه من كتابة المعلومات التي من الممكن أن تسبب الإزعاج للمدير وحتى تغضبه

ومن جوانب ضعف هذه الوسائل الاتصالية هو عدم معرفة المستقبل للدوافع والأساليب التي أدت إلى إرسالها، أو لأنه من الممكن أن يفهمها بصورة مختلفة، عن القصد منها لأنه يوجد اختلاف في المفاهيم والقدرة على التفكير ومستوياته بين الطرفين الأمر الذي يؤدي إلى دعم تحقيق الاتصال للأهداف المنشودة لأن العاملين ينقلون التعليمات التي وصلت إليهم بصورة خاطئة وغير مطابقة للمقصود.

ولكي تتغلب على هذا الجانب الضعيف، يجب أن نقوم بعملية تعزيز الاتصال الكتابي عن طريق الشرح والمناقشة لموضوع الرسالة، والهدف منها إذا كانت رسالة عامة، ويتم تحقيق ذلك بأن يقوم المسئولين بمقابلة العاملين بصورة جماعية أو فردية، والتأكد بأنهم استطاعوا معرفة أسباب إرسال الرسالة لهم وكيف يمكن القيام بذلك بتمثيل وتحقيق المطلوب منها.(عمر عبد الرحيم، 2001،ص54)

وسائل الاتصال الكتابي كثيرة ومختلف نذكر منها:

3-1-1-التقارير:

يزداد الاعتماد على التقارير في المنظمات الكبيرة أكثر منه في المنظمات الصغيرة، التقارير قد تكون دورية تحتوي على إحصاءات وبيانات تقدم في فترات معينة أو تقارير عن موضوعات معينة يجب أن تكون ملخصة ومختصرة لأن الكثير من الرؤساء لا يتسع وقتهم لقراءة التقارير المطولة.(مصعب إسماعيل طيس،2008،ص27)

وهذه التقارير تكتب فيها المعلومات التي ترسل من الأسفل إلى الأعلى، بهدف تسهيل مهمة الإدارة في متابعة ومراقبة أعمال العاملين لزيادة معرفتها بالأحداث التي تحدث أثناء

القيام بالأعمال المطلوبة من كل فرد، وهذه التقارير التي نتحدث عنها من الممكن أن تكون بصورة محددة في أنها ترسل في أوقات محددة ومعينة من قبل أو أنها ترسل حسب الوضع القائم أو الحاجة إليها(محمد ناجي جوهر، 2001، ص88)، والتقارير التي تعالج مواضيع معينة مثل التفتيش عن العمل، أو متابعته يجب أن تكون موضوعية وتظهر الأسباب التي أدت إلى كتابتها بالإضافة إلى

كتابة رأي من يكتبها ويقدمها بصورة واضحة وصريحة وذلك لتوفير وقت للمسئول عندما يتفحص الأمور.

3-1-2 -المذكرة والمقترحات:

وهي عبارة عن رسالة داخلية تحتوي مجموعة من التوصيات لتنظيم العمل، يقوم بكتابتها العاملين والمرؤوسين إلى المسئولين عنهم وذلك لتوضيح بعض المشكلات والجوانب التي تصادف العمل والتطبيق، وفي المقابل يمكن أن تقدم مذكرات المسئولين إلى العاملين بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب، حيث يشجع المسئول هذا النوع من الاتصال خاصة لما لع من أهمية في نقل المعلومات والاقتراحات لحل المشاكل التي توجد فيها. (رضوان بلخيري،2013،ص103_104)

و هذا النوع من الاتصال الكتابي له أهميته الخاصة في نقل المعلومات والاقتراحات التي تفيد العمل، والقيام بحل المشاكل التي توجد فيه، لذلك يجب العناية والاهتمام به،على المسئول أن يقبله ويقوم بدراسته ويثني على من قام بهذه الاقتراحات ويشجع استعماله من قبل العاملين، فهذا النوع من الاتصال يعطي الفرصة لمن يقوم به أن يحفظ لنفسه نسخة من هذه المذكرات أو الاقتراحات التي يستطيع أن يرجع إليها، إذا لزم الأمر أو للمتابعة والتنفيذ. (عمر عبد الرحيم نصر الله، 2001،ص232)

3-1-3-التعليمات والأوامر:

تصدر التعليمات من الرئيس إلى مرؤوسيه في شكل أوامر وذلك لممارسة عملية الاتصال في مختلف المنظمات لتأدية عمل ما. (حفيظة شريفي،2015،ص26)

تكون في معظم الأحيان بصورة إصدار القرارات، أو إعطاء الأوامر، أو الإرشاد وجميعها تصدر مكتوبة، من الأعلى إلى الأسفل لكي تنفذ على أيدي المستويات الأدنى، وفي هذا النوع من الاتصال يشترط أن يكون مفهوما واضحا منذ اللحظة الأولى لوصوله إلى العاملين، وأن لا يكون فيه التباسا ف لمعاني أو يفهم على عدة جوانب بالإضافة لكونها تهم مشوقة لمن يقوم بتنفيذها، ومهم جدا الأسلوب الذي تكتب به، بحيث يتفق مع استعدادات العاملين الذين يرسل إليهم. (عمر عبد الرحيم،2001ص219).

3-2-أسلوب الاتصال الشفوي:

يتم ويحدث عندما يتبادل الحديث أطراف عملية الاتصال، وهذا من الممكن أن يحدث إما في وضع يجتمع فيه الطرفين أو دون أن يرى المتصل به كما يحدث في المحادثات الهاتفية ويعتبر أكثر أنواع الاتصال نفعا وفائدة للعمل،وعن طريق يمكن القيام بعملية تبادل الأفكار والمعلمات بأسهل الطرق وأبسطها وأقصرها، الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد الذي تستغرقه عملية الاتصال الأخرى، ويسمح هذا النوع بالاتصال الشخصي ويؤدي إلى روح الصداقة والتعاون، وتشجيع الأسئلة والإجابات(عمر عبد الرحيم نصر الله،2001،ص223.)

4:أهداف لاتصال الداخلي:

انطلاقا من الأهمية الكبيرة التي يكتسبها الاتصال داخل المؤسسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

أولا: أهداف خاصة بالعاملين:

من أهم أهداف الاتصال الداخلي في أي مؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعى الاتصال التعريف بما يجري داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة.

كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة وبين العاملين بعضهم البعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال اشتراكهم في عملية تسيير الإدارة وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة 1(خيري خليل الجميلي،1997،ص35)

كما أن الاتصال داخل المؤسسة من خلال تعريفه للعاملين بما يجري في المؤسسة إلى تبادل المعلومات الهامة مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فهي عندما تنتشر يصبح مفهوما كارثيا بالنسبة للمؤسسة ككل، ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجيهات التي قدمها "سعيد ياسين عامر" و"علي محمد عبد الوهاب" وتتلخص في توخي الإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات وكذا تشجيع الآراء البناءة والالتزام بالموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور.

ثانيا:أهداف الاتصال الداخلي الخاصة بالقيادة الإدارية: نقول في مجملها هي تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة، مهما من شانه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة والقائمة على القدر الكافي من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة مما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين الأنشطة الإدارية المختلفة داخل المؤسسة 2(محمد فهمي العطروسي،1969،ص669).

ثالثا: أهداف الاتصال الداخلي بالنسبة للجمهور:

تتلخص في إقامة نظام خاص به، يمكننا من توصيل حقيقة الجهود التي تبذلها وكذا ترسيخ صورة المؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها وكذا طبيعة إنتاجها وخدماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحات لتحسين خدماتها من جهة أخرى.

فداخل مؤسسات الاتصالات تشجع أولا على التبادلات بين الموظفين في إطار ما يسمى بالثقافة من خلال ترشيح قواعد وممارسات تتماشى مع الأهداف والواجب تحقيقها. عملية الترشيح مرتبطة بمجموع العمليات المنقولة والمنشودة داخل تنظيم هذه العادات والممارسات تشكل ثقافة تميز المؤسسة عن باقي المؤسسات الأخرى، فالثقافة حسب Gilberte وآخرون تشكل الإطار المرجعي داخل المؤسسة الذي من خلاله كل فرد بإمكانه أن يحدد مكانه فهي تنشأ بشكل رسمي الخطوط العريضة للسلوكيات والتي ضمنها كل فرد يجد فضاء للحرية وللفعل الفردي (محمد فهمي العطروسي،1969،ص469)

مما سبق نلاحظ أن للاتصال أهمية قصوى في المؤسسة ذلك لأنه يسعى لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة، وكذا خلق الرضا بين جميع الأطراف لذلك على كل مؤسسة أن تتوخى الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الأخذ بعين الاعتبار تحسين الاتصال وقنواته داخل المؤسسة والأهمية التي يتمتع بها

ثانيا: آثار إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

1- إستراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

إن الاتصال الداخلي في المؤسسة وإن كان من الضروري وضعه في إطار إستراتيجي فهو لا يتعد عن كونه من أحد المهام والوظائف التي تساعد المؤسسة في تنفيذ إستراتيجيتها العامة، وفق الطرق والسياسات الموضوعية للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة فيها، وإستراتيجية الاتصال الداخلي قريبة جدا من تلك المعدة للاتصال الخارجي وهي تعرف على أنها (famelly Nguyenn s,1991, pp:72-73) نقل ونشر المعلومات والمعرفة

بين الموظفين لزيادة وعيهم وتنمية روح الانتماء وتفعيل مشاركتهم لتعزيز أدائهم الفردي المؤسسي ومن أهداف إستراتيجية الاتصال الداخلي نجد:

-إيصال المعرفة لكافة المستويات الإدارية

-ترسيخ الثقافة المؤسسية وتعزيزها

-توجيه العاملين وتنسيق جهودهم بما يحقق الأهداف المؤسسية

وعلى ذلك نجد أن المؤسسة تتكيف وفق البيئة الموجودة فيها كانت، سياسية، اقتصادية، ثقافية، أو اجتماعية لذلك نجد أنه من أسباب أنه من أسباب إعداد إستراتيجية الاتصال الداخلي:´

1-الحاجة للاتصال: وجد الاتصال مصدره في العلاقات القائمة بين البشر ويعرف المختصون الاجتماعيون الاتصال على أنه حاجه إنسانية أساسية أو أسلوب أولي مكلف بتعريف الفرد الاجتماعي من هذا المنطلق يتضح أن الاتصال يستند على الأفراد وحاجتهم.

2-الإرادة الإستراتيجية: الاتصال الداخلي باعتباره نشاط استراتيجي عليه أن ينتج عن الإرادة الإستراتيجية التي تحملها المديرية العامة في اعتبار أنه سيشارك في إعداد هوية المنظمة، وتساعد في تلبية أهدافها العامة، لذلك لا يمكن للمديرية العامة أن تبقى خارج عملية الاتصال.

2:خصائص الاتصال داخل المؤسسة:

تتميز عملية الاتصال داخل المؤسسة بعدة خصائص ومميزات نذكر منها:

-الاتصال عملية اجتماعية مستمرة، تجري في إطار اجتماعي معين ليس بداية أو نهاية محددة.

-الاتصال عملية تفاعلية وبمعنى أن الاتصال يقوم أساسا على بناء هدف إلا أن الهدف غالبا ما يكون نسبيا سواء في درجة وضوحه أو أهميته أو القدرة على تحقيقه بالنسبة لأطراف عملية الاتصال. (سامية محمد جابر ونعمان احمد عثمان،2003،ص403)

-الاتصال عملية دائرية وبمعنى أنها لا تسير في اتجاه واحد وإنما تحدث داخل مجال واسعة اشمل يضم كل الظروف والإمكانيات التي تحيط بها.

- عملية الاتصال عملية ديناميكية يتم من خلالها ترجمة المعاني والأفكار والاتجاهات في شكل رموز تتخذ في الغالب مسارا يبدأ عادة من المصدر الذي تتبع منه إلى الجهة التي تستقبلها1(هالة منصور،2000،ص12-14).

-الاتصال ليس عملية عشوائية وإنما تحدده أساليب تتمثل في مختلف الطرق والرموز والمعاني والأفكار المبادلة داخل السياق الاجتماعي.

3:الجمهور الداخلي للمؤسسة:

أو الجمهور المؤسسة، والمقصود به كافة العاملين الذين تضمهم المؤسسة في أقسامها ومستوياتها الإدارية المختلفة،و تهدف العلاقات العامة هنا إلى التعامل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة من اجل تحقيق استقرارها واستقرارهم وتنمية الإحساس بالانتماء لديهم، الأمر الذي يترتب عليه تبني هذا الجمهور الداخلي للمؤسسة نتيجة المعاملة الحسنة وإشباع الحاجات النفسية والمادية لهم، وما يساعدهم أيضا في رفع معنوياتهم فحسب جاردنير: تعتبر كل مؤسسة تنظيم للقوى الإنسانية، وكل فرد له مكانة في تنظيمها له حقوق وعليه واجبات ومسؤوليات وله علاقات معينة مع الآخرين، وأن عمله مرتبط مباشرة بعمل الآخرين ذلك أن العلاقات المتبادلة بينهم لها تأثير مباشر على فلسفتهم في الحياة ورأيهم في المؤسسة، فالأجر وحده لا يكفي لإشباع حاجات ورغبات الفرد الاجتماعية والنفسية.

إذ يجب الاعتماد على طرق مختلفة للتعرف على رغبات العاملين واتجاهاتهم المختلفة، بالإضافة إلى مشاركتهم في اتخاذ القرارات والبرامج الاجتماعية التي تنمي روح التعاون المودة، وهذا ما يضفي على الأفراد الشعور بالمسؤولية وبذل أقصى الجهود في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، والحاجة إلى وجود سياسة الباب المفتوح لمعرفة شكاوى العاملين ومشاركتهم في حلها.

فالفرد في المؤسسة بحاجة ماسة إلى الانتماء والاحترام حتى يشعر بالثقة في النفس والحاجة أيضا إلى الابتكار وحتى يشعر أنه لا فرق بينه وبين الآلة، فإشباع هذه الحاجات تصبح حوافز ضرورية للإنسان وتمكنه من إدارة المؤسسة، واستغلالها في تحسين أداء المؤسسة، وهذا هو الدور الذي تلعبه العلاقات العامة إذ تساهم في خلق عدة مجالات تسمح للفرد فيها بالشعور بالراحة والأمان داخل المؤسسة، ومن بين ما تقترحه العلاقات العامة: توفير فرصة للعاملين للتفاعل الاجتماعي وذلك من خلال توفير فترات راحة لشرب الشاي والغذاء والنشاطات الترفيهية مثل الحفلات والرحلات والنشاطات الرياضية.

-الاعتراف بالأداء المهني وتشجيع الإسهامات الجديدة للعاملين.

-إعطاء للعاملين فرصا للحرية وذلك يجعل قنوات الاتصال مفتوحة بينهم وبين الإدارة.

-تكريم بعض العاملين بغرض الاحترام والتقدير لهم وإعطائهم بعض الامتيازات أو زيادة رواتبهم.

-خلق روح الفريق والجماعة داخل المؤسسة (صالح خليل أبو إصبع،1998،ص135).

فكل الجهود التي تبذل من طرف إدارة العلاقات العامة يجب أن توجه للجمهور الداخلي نظرا لأهميته القصوى واهتمامه بالتطورات الجارية داخل المؤسسة، إذ يتمثل عمل المؤسسة الرئيسي في اتصالها بالجمهور الداخلي بكافة نوعياته وأي تصرف ايجابي أو سلبي من طرف المؤسسة على جمهورها الداخلي سيكون له تأثيرات بالدرجة الأولى.

4: آثار إستراتيجية الاتصال الداخلي:

-المهمة الأولى لإستراتيجية الاتصال الداخلي هي خلق الشروط الأساسية لتحقيق أفضل إستراتيجية للمؤسسة وفي نفس السياق الاتصال الداخلي هو إستراتيجية تمر بها جميع المصالح وفي المحيط المعقد الاتصال رابطة يسمح بتحقيق الإستراتيجية العامة، هذه الأخيرة هي ديناميكية أساسية يجب أن تعرف وتقبل من طرف الأفراد والتجانس هو ضمان الانسجام بين الجميع.

الآثار الداخلية لإستراتيجية الاتصال الداخلي:نستطيع ترتيبها في أربع مستويات كبيرة:

-تحفيز العمال.

-الانسجام للأفعال.

-تغيير السلوكيات والعقليات.

-تحسين الإنتاجي.

(F.N. guyen. th.op. cit , p.p.33-39)

4-1-تحفيز العمال:

أغلبية مدراء المدارس يتفقون بأنه بدون تحفيز العمال لا يمكن إيجاد الانسجام بين الأفعال والمبادرات ولا التنافسية ولا يمكن أن يكون هناك تطور للمؤسسة.

إذا كان التحفيز لا يفرض على الأفراد فعلى المؤسسة خلق كل الشروط الأساسية للتطور، فالشرط الأساسي لوجود تحفيز العمال هو أدنى اعتراف للمؤسسة.

أ-معرفة المعرفة: في العديد من المؤسسات تكون بطرح أسئلة متعلقة بالفرد والمؤسسة ومستقبلها ما هي أهداف المؤسسة" إلى أي صنف تنتمي المؤسسة التي أعمل فيها (الثقافية، إنتاجية...)، ما هو مستقبل المؤسسة ؟ ما هو مكاني فالمؤسسة ؟ ما هي مساهماتي ؟" الاتصال الداخلي يسمح لكل العناصر بإيجاد الإجابة عن الأسئلة

ب- بث روح النشاط: معرفة المؤسسة يتطلب حاجة أخرى وهي معرفة أو دراية بالنشاطات أو الأعمال " الفعل هل هو منسجم مع ما أعرفه عن المؤسسة ؟ أين نحن ذاهبون ؟ لماذا...؟ وكيف...؟

4-2-تجانس الأفعال: ثاني مستوى من الآثار هو تحسين التجانس للأعمال والمبادرات مهما كان نوع المؤسسة لا تستطيع تحقيق أهدافها الإستراتيجية بدون التنسيق للأفعال لدى الفاعلين الداخلين، فالتجانس يمر حتما بمعرفة اندماج الأهداف الإستراتيجية وترجمتها إلى مخطط فعلي.

من بين الأدوار الرئيسية للمناجمنت هو السهر على حسن التنسيق والانسجام والقيام بهذه المهمة لابد من توفر ثلاث شروط رئيسية:

-يجب أن تعرف الأهداف الإستراتيجية وكذلك مخطط الأفعال

-يجب أن تكون في معيار إعادة تصعيد المعلومة.

4-3-تغير السلوك والعقليات: هذا الأثر الذي يرتبط بالاتصال هو تغير السلوك والمعنويات فالعهد الحالي يتميز بالتغير، فالتغييرات تنتج اليوم في المجتمع،قطاعات العمل والمؤسسة في اصطدام مع المحيط الذي هو في تحويل سريع وتعقد، فكل يوم يظهر منافسين جدد عالميا وتكنولوجيا تتطور بسرعة واستثمارات كبيرة في العقل البشري، والاتصال هو كمسار تفاعلي.

4-4-تحسين الإنتاجية: وآخر أثر للاتصال هو تحسين الإنتاجية والمنافسة للمؤسسة ومعرفة الخطوات والإجراءات، القواعد، العلم التطبيقي...

ب-الآثار الخارجية الإستراتيجية الاتصال الداخلي:

هناك ثلاث مستويات.

التداخل بين الداخلي والخارجي

-تشديد دور المؤسسة في التطور الاقتصاد والسياسي والاجتماعي ومحيطة.

-السماح بتحقيق أهداف خارجية، رقم أعمال النموذج الاستراتيجي.

1- التدخل بين المحيط الداخلي والخارجي:

تحسين إنتاجية المؤسسة مرتبط بالمحيطين الداخلي والخارجي وهي تمر حتما بتحفيز العمال وإمكانية تحقيقه في إطار المؤسسة والاتصال مع المحيط الخارجي المسيرون المردون، الزبائن والتصور الجديد يرتكز على تمثيلات أين جميع الأفراد هم عناصر اتصال مع الخارج غير مريح إذا لم يكون على علمو بصفة جديدة جيدة حول مؤسستهم وأهدافها ضمن المهارات يكون الأفراد حقيقة رابطة اتصال إلى الخارج، زيادة فإذا كانت مساحة

التبادل كبيرة فإن الرسائل تمر بدون عائق بين الإدارة والعمال مثال على ذلك شركة ibm منذ تأسيسها عرفت دور وأهمية عمالها كممثلين رمز يعكسون صورة المؤسسة.

1- تشديد دور المؤسسة في التطور الاقتصادي والسياسي والاجتماعي ومحيطه:

لا تستطيع المؤسسات اليوم أن تتجاهل الدور الذي لعبته في التطور الاقتصادي والسياسي والاجتماعي ولمحيطها المؤسسات الكبرى تبحث عن الأشكال وأعمال جديدة وكمثال على ذلك مؤسسة تبحث عن تدفق التبادل مع المحيط فهذا التدفق يستطيع أن يمر عبر التكوين الثقافة وغيرها.

2-تحقيق الأهداف الخارجية:

-المؤسسة عامة كانت او خاصة المهم لها تحقيق أعظم ربح.

-القيام بأعمال منسجمة تدخل في أيطار الإستراتيجية العامة.

-القدرة على التكييف مع محيط وتغييره وتعقده ومن هذا فعمال المؤسسة يشاركون في تحقيق الأهداف الخاريجية رقم الأعمال ومن جهة السوق الموقع الاستراتيجي في المحيط التنافسي.

-السهر على إنتاجية المؤسسة.

خلاصة الفصل:

إدراك أهمية الاتصال الداخلي في قيام المؤسسات صار حقيقة لا يمكن غض النظر عنها خاصة فيها يتعلق بالمشاكل الداخلية وترسيخ الثقة بين الإدارة والمستخدمين وذلك لضمان نجاح أعمالها وتحقيق الانسجام بين مختلف مستوياتها ايضا يهدف الاتصال الداخلي في المؤسسة إلى خلق علاقات مستمرة بين الأشخاص وتحقيق تواصل فيما بينهم يحقق الاستقرار والثقة بين القمة والقاعدة داخل المؤسسة وكذا الزيادة في الإنتاج رغم بعض العوائق التي تغضب هذه العملية في بعض الأحيان.

الفصل الثانـي:

التعريف بالإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية وواقع الاتصال بها

تمهيد

أولاً: تقديم عام حول الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية.

1:نشأة الإذاعة الوطنية للج العربية الصحراوية الديموقراطية وأهم المراحل التي مرت بها.

2: أهم البرامج التي تبثها إذاعة الجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية:

3:هياكل الأقسام داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية.

خلاصة

الفصل الثاني: التعريف بالإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية وواقع الاتصال بها

تمهيد:

تعتبر مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية العنصر الأساسي والصوت المجلجل والينبوع المقذي للروح النضالية الصحراوية تبث إذاعتها عبر الأثير ويصل مداها بين القريب والبعيد وبين ظهران ذلك التاريخ وهذا اليوم، كانت الإذاعة الوطنية تواكب عديد الانتصارات والنضالات لحظة بلحظة، وسأتناول في هذا الفصل التعرف على مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية من خلال نشأتها ومراحل تطورها التاريخي وهيكلها التنظيمي.

أولاً: تقديم عام حول الإذاعة:

1- نشأة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية:

تم تأسيس الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية والتي بدأت قبل إعلان الدولة الصحراوية مباشرة بعد تعرض المنطقة لمسيرة الاجتياح المغربي-الموريتاني بعد اتفاقيات مدريد 1975 وشكل تأسيس الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية خطوة متقدمة ليس فقط في الانتشار كونها إذاعة بدأت بـ 4 كيلوات موجهة لمواطنين ليس لهم من وسيلة اتصال بديلة عن بقية الإذاعات التي كانت مسموعة وقتها وتبث من الطرفاية المغربية، أو إذاعة العيون التي سيطر عليها الاحتلال المغربي أو إذاعة أنواقشوط أو الإذاعة الجزائرية بل أيضاً أنها أضافت عنصراً جديداً ذا طبيعة سيادية بعد تأسيس المجلس الوطني الصحراوي المؤقت وجل الجماعة أنشأتها إسبانيا بالإقليم وانضواء غالبية الأعضاء تحت لواء جبهة البوليساريو يوم 28نوفمبر 1975 بحسب المراقبين.

ذلكم أن الإذاعة الوطنية سبقتها برامج إذاعية من دول صديقة لجبهة البوليساريو ومنشورات إعلامية، أبرزها برنامج الساقية والوادي على طريق الحرية 1974-1975 الذي كان يبث من الإذاعة الليبية صوت الوطن العربي حيت كانت القذافي أول من دعم جبهة البوليساريو بالمال والسلاح .

ثم كان صوت الصحراء الحرة من الإذاعة الجزائرية نوفمبر 1975حتى يناير 1995 إضافةً إلي صدور أول جريدة رسمية صحراوية الصحراء الحرة نوفمبر 1975.

هناك كذلك صوت الصحراء الحرة باللغة الفرنسية من لواندا الأنغولية 1977-1982

وكل ذلك تم في خضم الصراع والمعركة التي رافقت مسيرة الاجتياح العسكري وتقسيم المنطقة وزحف اللاجئين صوب الحدود الجزائرية الصحراوية بحسب جبهة البوليساريو، وفي ظل الوضعية التي خلقها الاحتلال من تشتت البال وضعف الإمكانيات لم تدشن الإذاعة

الوطنية بشكل رسمي إلا في شهر يناير سنة 1978 على يد كاتب الدولة للتعليم والتربية وقتها أعلي محمود حيث دعمت بمحطة بث قوتها 8 كيلووات.(الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح، رئيس تحرير سابق للإذاعة)

2: مراحل تطور الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية:

وقد مرت الإذاعة كمؤسسة وآلية إعلامية بمراحل عدة وبمشاكل متعددة وفي جوانب مختلفة إلا أنها بقيت الصوت المسموع في المنطقة طيلة أربع عقود،كما كانت مدرسة مدت مؤسسات الدولة والحركة بأطر في ميادين الإتصال والدبلوماسية رغم أنها كانت مدرسة عصامية بنظر المراقبين

أ-المرحلة الأولى من 1975 إلي 1978:

لم تكن قوة البث تتجاوز 4 كليوواط ثم تطور إلي 8 كليوواط وأخرى 10 كيلوواط، واختصرت مدة البث مابين نصف ساعة وساعتين يومياً، في ظل قلة الإمكانيات بدون أستوديو فقط 2 آلة تسجيل من صنف ناكراً

كل شيء يسجل في الكاسيت بوبينا عبر آلة التسجيل والمونتاج ناكراً ويتم البث من محطة كان يشغلها جزائريون بتندوف.

ب-المرحلة الثانية من 1978 إلي 1979:

تواصل العمل مع الصحراويين منذ 1978 مع مجيء المحطة الجديدة 10 كليووات 1978 ثم 20 كليووات سنة 1979 بحسب شهادة من عملوا بها خلال سنوات، وكان أول تقني عمل بالإذاعة الوطنية سنة 1975 هو الأخ النعمة زين الدين رفقة إعلاميين والفقيد سيدأحمد أحمد محمود المعروف بالسيموناكي، والحريطاني اللذين سبق وأن عملا بإذاعة العيون خلال الحقبة الإسبانية بحسب أرتشيف تلك الإذاعة.

تميزت تلك الفترة ب ارتجالية العمل حيث كانت تعمل على بث أشرطة من الأغاني الصحراوية ذات الطابع التعبوي ثم البلاغات العسكرية حيث لعب التقني فيها الدور المحوري كونها إذاعة مثبتة على الشاحنة 1 (الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح / رئيس تحرير سابق للإذاعة).

ج-المرحلة الثالثة من 1979 إلي 1987:

وصلت قوة البث في هذه المرحلة إلي 20 كليووات أرتفع عدد ساعات البث اليومي تدريجياً ليصل 4 ساعات ثم 6 ساعات، وتطلب الأمر توسع في البرامج وتنوعها بين السياسية الإخبارية والثقافية كما باتت الإذاعة تتوفر على أستوديو وأن ظلت كل مادة تسجل ثم تبث من محطة البث.

د-المرحلة الرابعة من 1988 إلي 1989:

حصل تطور نسبي سواءً من معدل البرامج ونوعيتها أو في قوة البث التي وصلت إلي 400 كيلووات بفضل موجة مساعدة من بشار الأمر الذي مكن من النقل الحي للأحداث وتضاعف نشرات الأخبار والمواعيد السياسية والاجتماعية والتربوية.

و باتت الإذاعة تبث على موجتين هما متوسطة 221م بذبذبة 1355 كيلوسيكل والثانية 520م.

هـ-المرحلة الخامسة من 1990 إلي 1997:

بعد توقف البث على الموجة المتوسطة المساعدة وأمام الوضعية التي فرضها وقف إطلاق النار، في أفق تنظيم الاستفتاء بادرت جبهة البوليساريو بشراء محطة حديثة 100 كليوواط هاريس من الولايات المتحدة وخلق البنية التحتية استوديوهات برامج وغيرها. (الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح / رئيس تحرير سابق للإذاعة الوطنية).

خلال تلك الفترة كانت الإذاعة تبث برامج تفضح جرائم النظام في المغرب وتكشف المستور من خلال نشر كتب وشهادات على غرار كتاب صديقنا الملك للكاتب الفرنسي الشهير جيل بيرو وغيره من الكتب الثمينة، بالإضافة إلي ما يصدر في بعض الصحف المغربية ومنشورات (حركة إلي الأمام) المغربية وتوظيف كذلك ما تنشره الصحف والمجلات من دراسات ومقالات وريبورتاجات التي تتوفر من قصاصات بالأرشيف الإعلامي لوزارة الإعلام على سبيل المثال صحف جزائرية (الشعب، المجاهد، النصر) صحف فرنسية مثل جريدة لوموند ولوموند دبلوماتيك، لوفيغاريو، جون أفريك أزي وصحف إسبانية البايس والموندو وأ بي سي وهناك قصاصات لصحف دولية نيوزوك، التايم وإيرانية وإفريقية، لبنانية، مصرية مثل الأهرام .

وهو ما جعل ملك المغرب يقر سنة 1987 بوجود حرب ترانزيستور ولذا بادرت الدولة المغربية ومنذ 1992 إلي التشويش على التقاط الإذاعة خاصةً بمدينة العيون وفي سنة 1994 بدأ التشويش بمدينة السمارة بل إن التشويش ظل مستمراً وطال حتى حجب المواقع والصفحات على الإنترنيت خاصة وكالة الأنباء الصحراوية وموقع اتحاد الصحفيين.

و-المرحلة السادسة من 1999 إلي 2000:

في هذه المرحلة بدء العمل بهيئة تحرير التي شرع فيها منذ سنوات لكنها بقيت بدون إطار بل ظل العمل يقتصر على شخص واحد أو أثنين وفي سنة 2000 و2001 انضمت عناصر جديدة ليهئة التحرير مع فريق أخر يقوم بإذاعة النشرات الإخبارية وقراءة التعاليق.

-برامج سياسية وثقافية وتغطيات مباشرة عبر الهاتف الذي دخل الوزارة حيثُ عرفت عدة خدمات منها راديو الهواة وراديو باكيت بفضل التعاون مع بعض المتعاونين من إذاعة الهواة من إسبانيا مما سهل بث الأخبار والرسائل بالإسبانية.

وشهدت سنة 2000 طبع أول نشرة على الكمبيوتر من طرف رئيس التحرير بحسب رواية مدير الإذاعة وقتها حمدي ميارة. (الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح / رئيس تحرير سابق للإذاعة).

ز-المرحلة السابعة من 2002 إلي 2005:

منذُ 2002 بدأت الإذاعة تبث على الموجة القصير (41م) كما أنها جهزت بالإعلام الآلي الذي دخل استديوهات البث مع ربط مباشر بالمحطات الجهوية بالولايات الصحراوية بالمخيمات (العيون – آوسرد – السمارة – الداخلة).

وكذلك بدأ العمل بالإعلام الآلي بهيئة التحرير مع إدخال الإنترنيت وخدماتها في مصادر الخبر وتغذية البرامج.

و في 04 ديسمبر 2005 شرعت الإذاعة الوطنية في بث برامجها بشكل مباشر على شبكة المعلومات الدولية لكن ذلك لم يعمر طويلاً بسبب إشكاليات تقنية واليوم تبث الإذاعة أخباراً وبرامجاً سياسية، ثقافية ورياضة على مدار 14ساعة من البث اليومي بجانب بث مباشر عبر موقع على الإنترنيت.

3-أهم البرامج الوطنية التي كانت تبثها الإذاعة الوطنية:

يبدأ البث بآيات قرآنية ثم جينيريك صوت الشعب الصحراوي المكافح ونشيد ثورة ثورة نار ..يا ثوار، يستهل المقدم كلامه قائلاً هنا الإذاعة الوطنية الصحراوية ثم الاستهلال بعد إعلان الجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية الشعبية بالنشيد الوطني أنا الرفيق المستحيل بحسب شهادة أحد الإعلاميين محمد سالم بشرايا الذي عمل بالإذاعة الوطنية وتقدم الإذاعة الوطنية مجموعة من البرامج منها:

أ-البرامج الإخبارية:

من أهم البرامج التي كانت تبثها هي النشرة الإخبارية والتي كانت حصرا على البلاغات العسكرية وأن الأخبار كانت تعتمد على العمليات العسكرية اليومية و اعترافات الجمهور وزيارات الوفود في تلك المرحلة. (الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح / رئيس تحرير سابق للإذاعة الوطنية الصحراوية).

ب-برنامج لقاء المواطنين:

من أهم البرامج التي كانت تبثها الإذاعة الوطنية بعد الأخبار هي برنامج لقاء المواطنين الذي كان الهدف منه خلق تواصل بين العائلات الصحراوية التي شتتها الاحتلال ولم تعرف بعد مصير الكثير من أفرادها بعد الاجتياح فكان البرنامج يروم بث أشعار للآخرين حتى يعرفوا أنهم على قيد الحياة في ظل عدم وجود اتصالات فكانت الإذاعة بمثابة حلقة الوصل بين الصحراويين خاصةً الذين وقعوا تحت الاحتلال وذويهم الذين التحقوا بالمخيمات أو الأراضي المحررة بحسب شهادة لحريطاني لحسن الذي كان من الأوائل الذين عملوا بالإذاعة الوطنية وبصوت الصحراء الحرة الذي كان يبث من الإذاعة الجزائرية.

ج-برنامج محو الأمية (برنامج ثقافي):

من البرامج الثقافية في الإذاعة الوطنية برنامج محو الأمية الذي رافق حملات محو الأمية في الثمانينات مثل برنامج خذ القلم وبرامج مسابقات بين الدوائر،و بدأت الإذاعة تغطي كل المنطقة أي الصحراء الغربية، جنوب المغرب، شمال موريتانيا وكافة شرق غرب الجزائر، وتسمع في جزر الكناري بحسب القائمين على المحطة يومها.

- برنامج مع الصامدين:

الذي كان يعده الإعلامي محمد سالم بشرايا، ثم تطور لاحقاً ليصبح منذ نوفمبر 1987 إلى برنامج الصحراء ما تتمباع والذي ساهم في تأطيره نخبة من الإعلاميين بالإضافة إلى محمد سالم بشرايا على غرار أبيه صلاحي ولحريطاني لحسن وذلك بالتزامن مع زيارة اللجنة الأممية الإفريقية حيث شكل البرنامج جانباً مهماً من البرنامج التعبوي باللهجة الحسانية الذي رافق زيارة تلك اللجنة يضيف لحريطاني لحسن منجهته.

يتذكر الصحفي محمد لمين بعض التغطيات الإعلامية خاصة للمعارك والمناسبات، مضيفاً "بالنسبة لروبورتاجات العمليات العسكرية أتذكر فقط إعدادي لروبورتاج تم إنجازه مع التقني سعيد الذي استشهد في معارك أذويهب وأسويحات خلال مارس 1987 ." (الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح / رئيس تحرير سابق للإذاعة)

و-برنامج الصحافة في أسبوع:

الذي كانت إذاعة البوليساريو، يضيف الإعلامي محمد لمين نفعي في شهادة مكتوبة عن المصادر قائلاً "لم نكن نتلقى الجرائد الورقية ولا نتوفر لا على هاتف ولا على فاكس، بل كان قسم التصنت للإذاعات هو الذي يمدنا بالأخبار، وأحيانا ننقل بعض الأخبار من صوت الصحراء الحرة لذي يبث لمدة ساعات من الإذاعة الجزائرية وكذلك التعاليق".

ز-برنامج في رحاب الثقافة والأدب الشعبي:

الذي تعده مجموعة من الشعراء برئاسة البشير أعلي والذي أشرف على تأطيره الإعلامي لمحاميد سيدي محمد، عن البرنامج يضيف الإعلامي الصحراوي "أول حلقة شارك فيها كل من الشعراء البشير أعلي، بيبوه، بادي محمد سالم، وتميزت بإدخال تحسينات من قبيل البكاء على -الأطلال -النسيب – في قصيدة للشاعر البشير عن أمهيريز والطرطاك"، ويلاحظ أن دوره أنحصر في إدارة البرنامج من حيث الإشراف من قبل جمع الرسائل والبحث

عن الضيوف بعدما وضع له صيغة جديدة بدل القديمة والتي لم تكن سوى جلسة مع الشاعر في عهدة كل من أمربيه ربُ ومحمد فاضل الهيط.

ح-برنامج واحة المستمعين:

هو برنامج من تنشيط مجموعة من المذيعات على غرار أحليلة باهية، لالة خطري، أمباركة المهدي،الزينة سيد أحمد "مسابقة الأسبوع " يعد بالتعاون مع وزارة التعليم والذي كان ينشطه الإعلامي محمد لمين نفعي وكذلك برنامج "بين الدوائر" نساؤنا على درب التحرير من أعداد خديجة حمدي و"أوراق ثقافية "من أعداد السيد حمدي يحظيه وبرنامج "الأسبوع الرياضي" الذي كان يعده مصطفى محمد فاضل الأمين الحالي لوزارة الثقافة.

-من جهة يتذكر الصحفي محمد لمين بعض التغطيات الإعلامية خاصةً بالمناسبات والعمليات العسكرية وهناك"مغرب الفضائح" الذي كان يعده لصحفي محمد فاضل الهيط ثم برنامج "المغرب من الداخل" الذي كان يعده المحجوب النعمة خلال التسعينيات. (الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح / رئيس تحرير سابق للإذاعة).

4:الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإذاعة الوطنية:

-الإدارة العامة: مدير الإذاعة السيكريتاريا.

-مدير التحرير: نائب مدير الإذاعة.

-قسم الأخبار:معني بمتابعة الأحداث اليومية والإقليمية والدولية، ومعالجة الأخبار وهو القسم الأساسي والأهم في الإذاعة ويضم رئيس القسم ورؤساء التحرير ومقدمي النشرات الإخبارية والصحفيين.

-قسم البرامج: يشرف على إعداد البرامج الإذاعية المختلفة، ويضم رئيس القسم والصحفيين المعنيين بتقديمها.

-قسم الإخراج:معني بالجانب التقني الخاص بالمادة الإذاعي التي يتم بثها على أمواج الإذاعة، ويضم رئيس القسم ومخرجي البرامج النشرات وتقنيي الصوت .

-القسم الثقافي: يشرف على مرافقة البث الإذاعي التواصل مع الجمهور المستمع من بداية انطلاق البث إلى غاية نهايته،و يضم رئيس القسم وصحفيين ومنشطين،

-قسم اللغة الإسبانية.

-قسم الموقع الإلكتروني الخاص بالإذاعة وصفحاتها على منصات التواصل الاجتماعي. (الأرشيف الإعلامي، السالك مفتاح / رئيس تحرير سابق للإذاعة الوطنية).

خلاصة:

من خلال هذا الفصل نرى أن مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية مرت خلال فترة نشأتها بعدة مراحل، وواجهتها عدة معوقات استطاعة أن تقف أمامها بنجاح وتفوق نظرا لضعف وصعوبة ظروف النشأة من احتلال ولجوء وبث عدة برامج ونشرات إخبارية وفي الأخير تطرقت إلى هيكل أقسام الإذاعة المكونة لأي تنظيم مهما كان حجمه.

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

أولاً: الدراسة التطبيقية

1: تحليل النتائج الخاصة بالاستبيان

2: النتائج العامة والجزئية للدراسة

تمهيد:

بعد دراستي للجانب النظري الذي تناولت فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع البحث والذي يضم فصلين ومنه ننتقل إلى الجانب التطبيقي تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات وتم توزيعها على عينة البحث المكونة من 12 فردا وبعد توزيعها واسترجاعها قمت ضمن هذا الفصل بتحليل وقراءة النتائج المتحصل عليها وذلك من خلال:

- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين
- التحليل الكمي والكيفي لمحور دور الاتصال الداخلي في إنجاح عملية الاتصال داخل الإذاعة الوطنية
- التحليل الكمي والكيفي لمحور الأهداف والبرامج داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية.
- التحليل الكمي والكيفي لمحور المعوقات الداخلية والخارجية التي تواجهها مؤسسة الإذاعة

وبعد القيام بترتيب البيانات ليت تحويلها إلى جداول بسيطة ومركبة والتعليق عليها واستنباط النتائج منها.

أولاً: الدراسة التطبيقية:

1: أسلوب الدراسة:

لقد اعتمدت في هذه الدراسة التطبيقية على الاستبيان والمقابلة المباشرة لتحصيل معلومات أكثر موضوعية والقيام بتحليل آراء موظفي مؤسسة الإذاعة الوطنية من خلال عينة مختارة وزعت عليهم استمارات، وهذا للوقوف على واقع الاتصال الداخلي ودوره في تسيير الإذاعة الوطنية .

2:مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال وموظفي مؤسسة الإذاعة الوطنية المقدر عددهم (ب) عامل.

3:عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من 12 عامل من مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية، تم اختيارهم بنسبة 20 من العدد الإجمالي لعمال مؤسسة الإذاعة المقدر عددهم 43 ووزعت عليهم الاستمارات في الفترة الممتدة من يوم 28 جوان إلى غاية 18 جويلية.

وذلك في أوقات مختلفة وكان عدد الاستبيانات القابلة للتحليل 12 استمارة موزعة والتي سيتم إخضاعها للدراسة.

4: أسلوب جمع البيانات:

الانجاز هذه الدراسة تم الحصول على البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق استبيان تم تصميمه وهو يضم نوعين من المتغيرات، متغيرات مستقلة وهي معلومات خاصة بالموظف وتضمنت نوع الجنس ذكر أو أنثى، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، نوع المهنة،أما النوع الثاني فهو متغيرات تابعة وتتعلق بعمال مؤسسة الإذاعة وقد تم تقسيمه إلى 17 سؤال وهي تمثل أسئلة خاصة بالعامل، وتحمل الكثير من المضامين التي تنطوي عليها واقع الاتصال بمؤسسة الإذاعة ومختلف الأساليب المستخدمة في عملية الاتصال داخل

الإذاعة وطبيعة وسائل الاتصال المستعملة كذلك، وكذا المعوقات التي تعترض الإذاعة في سبيل الحصول على المعلومات أثناء تأدية وظيفتها.

1: تحليل النتائج الخاصة بالاستبيان:

أولا: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجدول

الجدول(1): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	**10**	**83.3**
ذكر	**2**	**16.7**
المجموع	**12**	**100**

يوضح لنا الجدول أن النسبة العالية من أفراد العينة المدروسة هي من الذكور حيث بلغ عددهم 10 بنسبة 83.3% أما الإناث فبلغ عددهم 2 بنسبة 16.7% وهو ما يترجم ارتفاع عدد الذكور بالإذاعة خاصة في قسمي الإخراج والتحرير.

2- توزيع عينة الدراسة حسب مستوى العمر:

الجدول(2): يبين توزيع عينة الدراسة حسب مستوى العمر.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
21.00	**1**	**8.3**
23.00	**1**	**8.3**
24.00	**1**	**8.3**
27.00	**2**	**16.7**
28.00	**1**	**8.3**
29.00	**2**	**16.7**

30.00	2	16.7
32.00	1	8.3
36.00	1	8.3
المجموع	**12**	**100.0**

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة العمرية الأكبر هي 36 سنة تكررت بنسبة 1% وهذا يبين أن أغلبية العاملين هم شباب ذو خبرة، و هو ما يسهل عملية الاتصال داخل المؤسسة ويجعلها فعالة لتكوين العلاقات وجمع المعلومات من أجل سيرورة العمل.

3- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول (3): يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	1	8.3
ثانوي	5	41.7
جامعي	6	50
المجموع	12	100

نلاحظ أن النسبة العالية من عينة الدراسة هم ذو مستوى تعليمي جامعي وبلغ عددهم 6 بنسبة 50% يليه المستوى التعليمي الثانوي حيث بلغ عددهم 5 بنسبة 41.7 وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداء الإذاعة ككل والاتصال بصفة خاصة وهو ما يكون حافز في تفعيل عملية الاتصال وتسهيل سير المعلومات وعلاقات العمل

4- توزيع عينة الدراسة حسب المهنة في مؤسسة الإذاعة

الجدول (4): يبين توزيع أفراد العينة حسب المهنة داخل الإذاعة.

المهنة	التكرار	النسبة المئوية
محرر	**2**	**16.7**
مخرج	**6**	**50**
مقدم برامج	**4**	**33.3**
المجموع	**12**	**100**

يوضح لنا أن النسبة الأعلى كانت من نصيب مهنة الإخراج حيث بلغ عددهم 6 مخرجين بنسبة 50.0 وتليها نسبة مقدمي البرامج بنسة 33.3 وهم نسبة لا يستهان بها فلها التجربة والكفاءة في تسيير المؤسسة وإيصال المعلومات بطريقة سريعة وفعالة مما يخدم مصالح الإذاعة وبالتالي فعالية الاتصال الداخلي في حين نجد أن مهنة التحرير التي بلغت نسبتها 16.7هي أقل النسب مقارنة بعمال الإطارات الأخرى.

توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المدنية

الجدول(5): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	لنسبة المئوية
أعزب	**10**	**83.3**
متزوج	**2**	**16.7**
المجموع	**12**	**100**

يبين لنا الجدول أن النسبة العالية من أفراد العينة المدروسة هم من فئة العزاب حيث بلغ عددهم 10 أفراد بنسبة 83.3 وهو ما يفسر أن معظمهم شباب وهذا ينعكس بالإيجاب

على الإذاعة من حيث الطاقة التي يبذلونها في سبيل إنجاح أي عمل يوكل إليهم تليها نسبة المتزوجين ب 16.7 وهذا يترجم الاستقرار النفسي والاجتماعي الذي يعيشه أفراد المؤسسة.

المحور الثاني: دور الاتصال الداخلي في إنجاح عملية الاتصال داخل الإذاعة الوطنية.

السؤال 6: ما هي الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال الداخلي داخل الإذاعة الوطنية؟

الجدول (6): يبين إجابة أفراد العينة عن وسائل الاتصال المستخدمة في عملية الاتصال الداخلي داخل الإذاعة الوطنية

وسائل الاتصال المستخدمة في عملية الاتصال الداخلي	التكرار	النسبة المئوية
أوامر مكتوبة	**4**	**33.3**
أوامر شفهية	**5**	**41.7**
الاجتماعات	**3**	**25**
المجموع	**12**	**100**

نلاحظ أن أغلب وسائل الاتصال الداخلي التي يستخدمها الأفراد داخل الإذاعة تكون شفهية، وهي تمثل أعلى نسبة 41.7 من أفراد عينة الدراسة، معلوم أن المعلومات التي تقدم شفهيا يكون تداولها أسرع بين العاملين، فستعود سرعة انتقالها تعود بالفائدة على الإذاعة وهو دليل على أهميتها وفعاليتها، ومن خلال ملاحظتي واستجوابي فإنها تكون بنسبة كبيرة بالمحادثات الهاتفية بين المصالح أفقيا وعموديا أي من المدير إلى العاملين أي بين العاملين فيما بينهم للتنسيق في إطار العمل والبرامج والخطط من خلال أوامر وتعليمات أو توجيهات مقدمة تخص العمل أو معلومة جديدة، أي محادثات شفهية مباشرة وهي كلها لها تأثير كبير ومباشر على الاتصال الداخلي للمؤسسة وفعاليته وعلى حس&ضن تداول المعلومات وداخلها.

تليها نسبة 33.3 من أفراد عينة البحث الذين أجابوا بأن وسائل الاتصال المستخدمة داخل الإذاعة تكون شفهيا وهي نسبة معتبرة ولكن متواضعة مقارنة مع الأولى، و فعاليتها تكون

أقل مقارنة بالشفهي، فسرعة تداولها تكون بطيئة لذا فإنها تؤثر في انتقال المعلومات وتشكل عائقا إذا وصلت متأخرة وفي بعض الأحيان تصبح بلا قيمة لتجاوز مدة صلاحيتها، وبالتالي تؤثر على سير المؤسسة وعلى الاتصال الداخلي بها.

السؤال السابع: ما هي الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال الخارجي داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية؟

الجدول رقم (7): يبين إجابة أفراد العينة عن وسائل الاتصال المستخدمة في عملية الاتصال الخارجي داخل الإذاعة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بريد إلكتروني	**7**	**58.3**
هاتف نقال	**5**	**41.7**
المجموع	**12**	**100.0**

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها أن نسبة 58.3 من أفراد عينة الدراسة يجدون أن وسائل الاتصال الخارجي داخل الإذاعة تكون عن طريق البريد الإلكتروني على الأغلب وهي نسبة معتبرة وهذا دليل على اهتمام الإذاعة باستخدام التكنولوجيا في الاتصال الخارجي مع المحيط ودليل على أهميتها وأهمية العاملين بها والتي يجعل من حسن انتقالها وتداولها بينهم بطريقة فعالة، سريعة، وسهلة وبالتالي فعالية الاتصال الخارجي بالمؤسسة وحسم سيرها ومردوديتها.

تليها نسبة 41.7 من الأفراد الذين أجابوا بالهاتف وهي نسبة لا يستهان بها ولها صدى كبير نظرا لسهولة استعمال الهاتف وهذا دليل على اهتمام العمال به، نستنتج أن وسائل الاتصال الخارجي داخل الإذاعة تكون حسب أهميتها فإذا كانت، فإذا كانت ذات أهمية كبيرة تكون عن طريق البريد الإلكتروني وتتمحور حول المعلومات المهمة والتعليمات والتقارير والملصقات الإلكترونية وهي تكون ذات طبيعة رسمية وذات مصداقية، في حين

نجد أن مستخدمين الهاتف وإن كانت أقل أهمية وذات طبيعة روتينية وعادية فتكون مباشرة بين العاملين أو من الرئيس إلى مرؤوسيه، حيث تعتبر الطريقتان فعالتان في وذات مصداقية

السؤال الثامن: هل ترى أنها كافية لإنجاح عملية الاتصال داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية؟

الجدول رقم(8): يبين إذا كانت كافية لإنجاح عملية الاتصال داخل الإذاعة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**8**	**66.7**
لا	**4**	**33.3**
المجموع	**12**	**100.0**

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها أن الأفراد الذين أجابوا بنعم هم الأغلب بنسبة 66.7 وهي مسببة مرتفعة وهذا دليل على فعالية ونجاح وسائل الاتصال الخارجية في إنجاح عملية الاتصال داخل الإذاعة وهذا ما لمسناه أيضا في عدد الأفراد والإطارات والتي أكدت على نجاحها رغم أنها بسيطة وهذا حسب طبيعة المؤسسة أما الافراد الذين أجابوا بلا فنسبتهم 33.3 وهم يرون غير ذلك.

السؤال التاسع: في نظرك ما هي طرق الاتصال المستخدمة داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية؟

الجدول رقم(9): يبين طرق الاتصال المستخدمة داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
مباشرة(الاجتماع الإدارية)	**5**	**41.7**
غير مباشر(لوحة جدارية)	**7**	**58.3**
المجموع	**12**	**100.0**

يبين الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن طرق الاتصال المستخدمة داخل الإذاعة تكون غير مباشرة بنسبة 58.3 وهذا يجعل من انتقال المعلومات وتداولها من الإدارة إلى الموظفين سهلة سريعة وغير مكلفة وبالتالي فعالية الاتصال الداخلي داخل الإذاعة،و الذي يؤدي إلى تحسين مردودية الإذاعة.

في حين نجد أن نسبة 41.7 أجابوا بأن طرق الاتصال المستخدمة داخل الإذاعة تكون مباشرة من خلال الاجتماعات التي تتطلب الحضور وبالتالي التأثير على فعالية الاتصال في صالح الإذاعة ويحسن من سيرها ويزيد من ثقة الإدارة في العمال، لأداء عمله على أكمل وجه وهو مؤشر على أن هناك ثقة بين الإذاعة الموظفين وهو دراية الموظف بعمله والإمكانيات المتوفرة لديه.

السؤال العاشر: هل ترى لأنها فعالة لتحقيق أهداف مؤسسة الإذاعة؟

الجدول رقم (10): يبين مدى فعالية طرق الاتصال لتحقيق أهداف الإذاعة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**8**	**66.7**
لا	**4**	**33.3**
المجموع	**12**	**100.0**

نلاحظ من خلال الجدول أن 66.7 من أفراد عينة الدراسة أجابوا بنعم وهذه نسبة كبيرة تنعكس بالإيجاب على المؤسسة وهو شيء مشجع وفي صالحها وبالتالي فهي تؤثر بالإيجاب على عملية الاتصال داخل الإذاعة وتحسين مردوديتها، في حين نجد أن نسبة 33.3 ترى أن لطرق ليست فعالة لتحقيق أهداف الإذاعة و هذه نسبة معتبرة وتبرز أن بعض العاملين غير راضيين عن هذه الطرق والتي من شأن المؤسسة تغييرها لتتلائم مع العاملين.

السؤال الحادي عشر: من وجهة نظرك ما هي أساليب الاتصال المتبعة في مؤسسة الإذاعة الوطنية؟

الجدول رقم(11): يبين أساليب الاتصال المتبعة من قيل الإذاعة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
التعليمات	**5**	**41.7**
أسلوب شفهي	**7**	**58.3**
المجموع	**12**	**100.0**

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة وهي 58.3 لأفراد العينة الذين أجابوا بأن الأسلوب الشفهي هو الأكثر إتباعا من قبل الإذاعة الأخير له دور كبير في نقل وتبادل المعلومات بشكل صحيح وسليم بين الموظفين داخل الإذاعة مما يحقق نوع من الإنسجام والتناغم في التسيير الحسن لديناميكية العمل، و برزت المكانة والأهمية التي يحتلها الاتصال الداخلي باعتباره عنصراً ضرورياً تعتمد عليه المؤسسة في تحقيق أهدافها الإذاعية وتليه نسبة 41.7 للأفراد الذين أجابوا بأن الأسلوب الكتابي ويتمثل في التعليمات يكون متبعا ومعتمدا بنسبة معتبرة أيضا وله إيجابياته في تفعيل الاتصال داخل الإذاعة.

السؤال الثاني عشر: هل ترى بأنها كافية (ملائمة) لتحقيق الأهداف المرجوة داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية؟

الجدول رقم (12): يبين مدى فاعلية أساليب الاتصال في تحقيق أهداف الإذاعة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**9**	**75.0**
لا	**3**	**25.0**
المجموع	**12**	**100.0**

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 75.0 من أفراد عينة الدراسة يرون بأن الأساليب ملائمة وهو ما لمسناه أيضا من عدد الأفراد والإطارات والتي أكدت على ملائمتها وأنها كافية رغم أنها تقليدية، و هذا حسب طبيعة المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 25.0 فقط ترى بأن هذه الأساليب غير كافية وغير ملائمة، رغم أن هذه النسبة متواضعة مقارنة مع النسبة الأولى، إلا أنه يستدعي مراعاة ذلك وعصرنتها بما يخدم التطورات الحاصلة ومسايرتها.

المحور الثالث: الأهداف والبرامج داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية.

السؤال الثالث عشر: ما هي أهداف المؤسسة الإذاعية الداخلية؟

الجدول(13): يبين أهداف المؤسسة الإذاعية الداخلية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
زيادة كفاءة الشباب	**7**	**58.3**
تحسين جودة الأداء	**5**	**41.7**
المجموع	**12**	**100.0**

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 58.3 من أفراد عينة الدراسة يجدون أن أهداف الإذاعة الداخلية تنحصر في زيادة كفاءة الشباب وهذا عامل أساسي ومهم من أجل تطوير

طاقم العمل بالشكل الإيجابي وبالتالي زيادة المردودية العامة للاذعة في حين أن نسبة 41.7 ترى أن من أهم أهداف الإذاعة الداخلية هو تحسين جودة الأداء وهذا يفسر تكوين العمال من قبل بمهارات وقواعد وسلوك موجه لتطوير أداء وظيفته، وتعتمد على تحسين جودة الأداء لأنها معتبرة فتتحسن مهارة وقدرة العامل حتى يتمكن من مهامه الوظيفية بصورة أفضل،و بالتالي يتحسن الأداء وهذا يعتبر استثمار في الموارد البشرية وتزداد إنتاجية الإذاعة.

السؤال الرابع عشر: ما هي الأهداف الخارجية لمؤسسة الإذاعة الوطنية

الجدول رقم (14): يوضح الأهداف الخارجية للإذاعة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
إيصال صوت الشعب الصحراوي	**8**	**66.7**
كسر دعابة الاحتلال ونشر القضية الوطنية	**4**	**33.3**
المجموع	**12**	**100.0**

تشير المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين والذين تقدر نسبتهم ب 66.7 يجدون أن من أهم أهداف الإذاعة الخارجية هو إيصال صوت الشعب الصحراوي إلى كافة بقاع الأرض وهو ما وقفنا عليه من خلال استجوابنا لعدد من المبحوثين والإطارات الذين أكدوا ذلك، أما ما نسبة 33.3 فهم يجدون أن هدف الإذاعة الخارجية فيتمثل في كسر دعابة الاحتلال ونشر القضية الوطنية وتشجيع الأفراد لنبذ كل دعابة يقوم بنشرها الاحتلال المغربي وكل ما من شأنه أن يمحو صورة الشعب الصحراوي المقاوم وهذه هي أهم أهداف الإذاعة الخارجية.

السؤال الخامس عشر: ما هي أهم البرامج التي تبث في المؤسسة الإذاعية؟

الجدول رقم (15): يوضح أهم البرامج التي تبثها الإذاعة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
وقفات وأمجاد	**5**	**41.7**
فسحة الأثير	**4**	**33.3**
الصحراء م تتباع	**3**	**25**
المجموعة	**12**	**100.0**

يتبين من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه أن النسبة الكبيرة كانت من نصيب برنامج وقفات وأمجاد بنسبة 41.7% وهو برنامج ثقافي تسعى من خلاله الإذاعة إلى نشر الوعي الثقافي والتذكير بمدى أهمية التمسك بالثقافة الصحراوية التي تعتبر الأدب الشعبي الصحراوي هو التعبير النابع عن طريق الرواية الشفهية، فيما نجد أن نسبة 33.3% من المبحوثين أجابوا بأن برنامج فسحة الأثير هو من أهم البرامج الإذاعية وهو برنامج صباحي اجتماعي ترفيهي تثقيفي، يتكلم عن مختلف المواضيع ذات الاهتمام لدى المستمعين (أخبار التكنولوجيا،التعريف بكتاب وروايات، كذلك نجد برنامج الصحراء ما تتباع(لا تباع) بنسبة 25 وهو برنامج سياسي يتمحور حول كل ما يدور في فلك الدولة الصحراوية والاحتلال المغربي واستضافة الأعلام السياسية الصحراوية والنقاش حول أهم الوضعيات التي تطرح في منصة الأمم المتحدة.

السؤال السادس عشر: ما هي مضامينها؟

الجدول رقم(16):يوضح مضامين البرامج الإذاعية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ثقافية	**5**	**41.7**
سياسية	**3**	**25.0**
اجتماعية	**4**	**33.3**
المجموعة	**12**	**100.0**

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 41.7 هي النسبة الأعلى وهي البرامج ذات المضامين الثقافية التي تنم عن توعية الفرد الصحراوي ثقافيا وذلك من خلال تزويده ب التراث الصحراوي الذي يتعرض للسلب والانتهاك من قبل الاحتلال المغربي وتليها البرامج ذات المضامين الاجتماعية بنسبة 33.3 كبرنامج فسحة الأثير وبرنامج واحة المستمعين في حين نجد أن نسبة 25.0 من المبحوثين يرون أن البرامج ذات المضامين السياسية كبرنامج الصحراء ما تتباع وبرنامج المغرب من الداخل .

السؤال السابع عشر: كيف يتم جمع المادة الإعلامية الخاصة بالبرامج والنشرات؟

الجدول رقم (17): يبين مصدر جمع المادة الإعلامية

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
وكالة الأنباء الصحراوية	**7**	**58.3**
البريد الإلكتروني	**3**	**25.0**
التغطيات المباشرة	**2**	**16.7**
المجموع	**12**	**100**

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 58.3 من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن مصدر جمع المادة الإعلامية هو وكالة الأنباء الصحراوية وهي محطة نشر كافة المعلومات ونقلها

وتداولها، نجد أيضا نسبة 25.0 عن طريق البريد الإلكتروني فهو عادة ما يسهل عملية نشر المعلومات ونقلها وتداولها بصورة سهلة وسريعة وغير مكلفة،مما يزيد من تحسين الاتصال الداخلي للإذاعة، أيضا نجد نسبة 16.7 لمصدر التقطيات المباشرة وهو مواكبة الصحفيين للحدث أو المراسلة في بعض الدول ك إسبانيا وفرنسا وكوبا .

المحور الرابع:المعوقات الداخلية والخارجية التي تواجهها مؤسسة الإذاعة

18-ما هي معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة الإذاعية؟

الجدول رقم (18): يوضح معوقات الاتصال الداخلي التي تواجهها الإذاعة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضعف الانترنت	**7**	**58.3**
عدم مواكبة التطورات الحاصلة في المجال	**5**	**41.7**
المجموع	**12**	**100**

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 58.3 ترى بأن ضعف الانترنت وتقطع مستمر في الشبكة تغفل أثناء جمع المادة الصوتية هو المعوق الأكبر الذي تواجهه الإذاعة داخليا فهذا يعرقل من وصول المعلومات ويسبب في بطئ تداولها ونقلها ويعتبر من المعوقات الاتصالية التي تحول دون القيام بالعمل داخل الإذاعة وبالتالي يكون رجع الصدى سيئ فيؤثر على فعالية الاتصال الداخلي وعلى سير الإذاعة ونسبة تقدر ب 41.7من أفراد العينة يجدون عائق متمثل في عدم مواكبة التطورات الحاصلة في المجال الإذاعي منها عدة عوامل متمثلة في ضعف قسم الإنتاج وقلة العامل البشري وهماك عوائق أخرى منها نقص العامل البشري ولكن بدرجة أقل.

السؤال التاسع: 19 ما هي معوقات الاتصال الخارجي في المؤسسة الإذاعية؟

الجدول رقم(19): يبين معوقات الاتصال الخارجي التي تواجهها الإذاعة.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
انقطاع الاتصال بالشبكة	10	83.3
مراوغات الاحتلال	2	16.7
المجموع	12	100

يوضح الجدول أن نسبة 83.3 من الأفراد المبحوثين يجدون أن انقطاع الاتصال بالشبكة الذي تتعرض له الإذاعة من حين لآخر هو من أكبر المعوقات التي تواجه الإذاعة وكذلك تسبب في تعرضها للتشويش وتأثر في عملية الاتصال الداخلي وعلى نتائج نشاط الإذاعة، وبالتالي يتطلب الحال المتابعة والتعقب والتصرف الفوري لإكمال عملية الاتصال بدون تخريب للمعلومات المتواجدة في نفس الوقت، في حين أن نسبة 16.7 من أفراد البحث أجابوا بأن مراوغات الاحتلال المغربي على البث الصحراوي من خلال تضييق الخناق عليها ومختلف الممارسات القمعية الترهيبية والخطيرة والهادفة إلى إسكات مطالب العدالة وحقها في تقرير المصير وهذا كله من شأنه أن يؤثر على الاتصال الخارجي للإذاعة.

السؤال العشرين: ما هي معوقات جمع المادة الإعلامية؟

الجدول رقم(20): يوضح معوقات جمع المادة الإعلامية.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
معوقات داخلية	**6**	**58.3**
معوقات خارجية	**6**	**41.7**
المجموع	**12**	**100**

يوضح الجدول أن نسبة 58.3 %من أفراد البحث يجدون أن هناك معوقات داخلية تحول دون جمع المادة الإعلامية وذلك بطبيعة الحال يعود إلى عدة عوامل متمثلة

في انقطاع الانترنت في كثير من الأحيان وأيضا انقطاع الكهرباء وانقطاع في تدفق شبكة المعلومات الدولية وكل هذه تأثر علة الاتصال الداخلي وعلى المعلومات بشكل أخص،أيضا نجد نسبة 41.7 %من المعوقات الخارجية المتمثلة في عدم توفر النقل السريع للتقطيات السريعة والمهمة هذا كله من شأنه أن يعرقل وصول المعلومة في وقتها المحدد.

السؤال الواحد والعشرين: هل توجد معوقات تحول دون تحقيق المؤسسة الإذاعية أهدافها؟

الجدول رقم(21): يوضح معوقات تحول دون تحقيق المؤسسة الإذاعية أهدافها

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	**8**	**66.7**
لا	**4**	**33.3**
المجموع	**12**	**100.0**

يتبين من خلال الجدول أن نسبة 66.7 %من أفراد عينة البحث يرون أن هناك معوقات تحول دون تحقيق مؤسسة الإذاعة أهدافها هذا راجع في نظرهم إلى عدة عوامل منها أن المؤسسة لا تحتوي على تقنيات اتصال حديثة التي ينبغي أن تتوفر في أي إذاعة، أيضا نجد عامل آخر وهو انقطاع البث لفترات بسبب التشويش وبالتالي يكون رجع الصدى سيء فيأثر على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة ويسبب عطل مؤقت للتسيير، أيضا نجد نسبة 33.3% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن الإذاعة لا تعترضها معوقات تحول دون تحقيقي أهدافها حيث يرجعون ذلك إلى مصداقية المعلومة وفعالية الوسيلة الاتصالية.

السؤال الثاني والعشرون: في نظرك ما هي الإستراتيجيات أو البدائل المقترحة للتقليل من النواقص داخل المؤسسة الإذاعية في سبيل تطويرها؟

جدول رقم(22): يبين الإستراتيجيات أو البدائل المقترحة للتقليل من النواقص داخل المؤسسة الإذاعية في سبيل تطويرها.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تقنيات تطوير الاستوديوهات	2	16.7
التحفيز المادي والمعنوي	4	33.3
تحسين جودة الإنترنت والاتصال في مؤسسة الإذاعة	6	50.0
المجموعة	12	100.0

يتبين من خلال النتائج في الجدول أن نسبة 50.0 %من أفراد عينة البحث يرون أن تحسين جودة الانترنت والاتصال في المؤسسة هو أهم البدائل المقترحة للتقليل من النواقص في الإذاعة في سبيل تطويرها نظرا للتطور الحاصل الذي يشهده العالم اليوم، أيضا نجد نسبة 33.3 % من أفراد البحث يرون أن التحفيز المادي والمعنوي هو من أهم الاستراتجيات للتقليل من النواقص داخل الإذاعة أيضا نجد نسبة 16.7 %من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن تقنيات تطوير الاستوديوهات هو البدائل المقترحة للتقليل من النواقص داخل مؤسسة الإذاعة.

2: النتائج العامة والجزئية للدراسة

-نتائج الدراسة:

-النتائج الجزئية للدراسة:

لقد توصلت من خلال دراستي الميدانية التي تدور حول واقع الاتصال الداخلي ودوره في تسيير مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديموقراطية إلى النتائج الجزئية التي أجبت فيها عن تساؤلات الدراسة.

المحور الأول: دور الاتصال الداخلي في مؤسسة الإذاعة حيث من خلال النتائج التي أتت بها إجابات أفراد العينة يتبين لنا أن للاتصال الداخلي دور هام وضروري في الإذاعة وذلك حسب أكثر الوسائل المستخدمة في أنجاح عملية الاتصال الداخلي للإذاعة حيث نجد أن الأوامر الشفهية هي الغالبة في الاتصال الداخلي داخل الإذاعة وخاصة الهاتف،و ذلك أن الهاتف يعد أسهل وأحسن وسيلة للتواصل فيما بينهم،و لأنها الوسيلة الأكثر انتشارا في الإذاعة والأكثر استخداما بنسبة 41.7 %.

-يطغى على المؤسسة استخدام البريد الالكتروني في أكثر وسائل الاتصال الخارجي داخل الإذاعة استخداما بنسبة 58.3%.

- أن الطرق الغير مباشرة هي طرق الاتصال الداخلي لأكثر استخداما داخل الإذاعة بنسبة 58.3

-من أساليب الاتصال المتبعة في الإذاعة نجد الأسلوب الشفهي السائد استخدامه بنسبة 58.3%.

من خلال النتائج السابقة يتبين لنا أن الاتصال الداخلي له دور هام ويكتسب أهمية داخل الإذاعة حيث يعد أرضية هامة يتم بواسطته توحيد النشاط الاتصالي بين جميع الوحدات داخل الإذاعة ومنه أجبنا عن التساؤل الأول والثاني والثالث ما هو دور الاتصال الداخلي في الإذاعة ما هي الوسائل والأساليب المتبعة داخل الإذاعة الوطنية.

المحور الثاني:الأهداف والبرامج داخل الإذاعة ويتبين لنا أن من أهداف الإذاعة الداخلية هو زيادة كفاءة الشباب العاملين في الإذاعة وذلك يعود إلى اهتمام الإدارة بجميع الشؤون الخاصة بالعاملين التي من شأنها أن تعود بالمنفعة على المؤسسة الإذاعية.

-إن من أهداف الإذاعة الخارجية هو إيصال صوت الشعب الصحراوي القامع تحت الاحتلال وما يعانيه تحت وطأة اللجوء والتعذيب اليومي على يد الاحتلال المغربي.

سياسي-من أهم البرامج التي تبثها الإذاعة نجد برنامج وقفات وأمجاد هو برنامج ثقافي ذات طابع سياسي تسعى الإذاعة من خلاله إلى زيادة الوعي الثقافي لدى المواطن الصحراوي نتيجة ما تعانيه الثقافة الصحراوية اليوم من طمس على يد الاحتلال المغربي.

-يتم جمع المادة الإعلامية من مصدر هام وأكيد وهو وكالة الأنباء الصحراوية وهي محطة نشر كافة المعلومات ونقلها.

المحور الثالث: المعوقات التي تواجهها الإذاعة داخليا يتبين لنا أن الإذاعة تعاني من ضعف الانترنت وتقطع مستمر في الشبكة العنكبوتية، حسب ما صرح به أفراد عينة البحث، حيث نجد أن طبيعة العراقيل التي تواجهها الإذاعة متعلقة بظروف العمل ومشاكل متعلقة بالمعلومات.

من المعوقات الخارجية التي تواجهها الإذاعة وتسبب لها مشاكل جمة هو انقطاع الاتصال بالشبكة كذلك تعرضها للتشويش وبالتالي تؤثر على عملية الاتصال الداخلي.

-من معوقات جمع المادة الإعلامية عدة نقاط متمثلة في انقطاع الانترنت الذي يحول دون نشر المعلومات وتوزيعها.

-يعتبروا العاملين في الإذاعة أن هناك معوقات تحول دون تحقيق الإذاعة أهدافها متمثلة في عدم امتلاك الإذاعة لوسائل تكنولوجية حديثة أو تقنيات الاتصال المتطورة.

من خلال تقييم المبحوثين حول الاتصال الداخلي والنتائج التي توصلنا إليها نجد أن نكون قد اجبنا على التساؤل الخامس.

النتائج العامة:

- الاتصال الداخلي ذو دور مهم ومكانة لا تقل أهمية داخل الإذاعة فهو يعد عامل مهم جدا وضروري للموظفين في الإذاعة.
- تستخدم الإذاعة وسائل الهاتف والبريد الالكتروني وهي الوسائل الأكثر استخداما إضافة إلى الاتصال الشخصي.
- يطغي على الإذاعة استخدام الأسلوب الشفهي بين العاملين أ, بين الدير والعاملين.
- من طرق الاتصال الداخلي نجد الطرق الغير مباشرة هي الأكثر إتباعا داخل الإذاعة.
- من أهم أهداف الإذاعة الداخلية زيادة كفاءة الشباب والخارجية إيصال صوت الشعب الصحراوي.
- إن طبيعة المعوقات التي تواجهها الإذاعة هي معوقات متمثلة في مشاكل انقطاع الانترنت أو الاتصال بالشبكة إضافة إلى التشويش.
- تقوم الإذاعة ببث عدة برامج متنوعة ذات مضامين سياسية ثقافية واجتماعية تحث على زيادة الوعي لدى المواطن الصحراوي.
- من أهم الاستراتيجيات والبدائل المقترحة لدى أفراد عينة البحث للتقليل من النواقص داخل الإذاعة في سبيل تطويرها هو تحسين جودة الانترنت والاتصال داخل الإذاعة.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع واستنادا للمعطيات السابقة للدارسة وبالتركيز على الاستمارة الموجهة للعاملين في مؤسسة الإذاعة الوطنية توصلنا إلى:

- الاتصال الداخلي يحظى بأهمية بالغة ومكانة كبيرة لدى العاملين والإدارة داخل الإذاعة.
- يزود لاتصال الداخلي الرئيس الإداري بالمعلومات الكافية من خلال عملية صنع القرار.
- يساهم الاتصال الداخلي في تفعيل مختلف المهام الإدارية داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية.
- يساهم الاتصال الغير مباشر في تحسين العلاقات بين الموظفين ويخلق جو مناسب للعمل.

خاتمــة

فـي ختـام هـذا البحـث انطلقت هـذه الدراسـة حـول واقـع الاتصـال الـداخلي ودوره فـي تسيير مؤسسـة الإذاعـة الوطنيـة للجمهوريـة العربيـة الصـحراوية الديموقراطيـة، فمن خـلال هذه الدراسـة التـي تضـمنت جانـب نظـري وآخـر تطبيقـي حاولـت إبـراز دور الاتصـال الـداخلي وأهميتـه فـي الإذاعـة، فتطبيق الاتصـال الـداخلي يؤثر علـى أداء سـواء المؤسسـة أو العمـال، حيث توصلت إلى أن الاتصال الداخلي يعتبر عامل من عوامل نجاح مؤسسـة الإذاعـة وأنـها تولي اهتماما كبيرا بـه حيث أنـه هنـاك ترابط فـي علاقـة بين الموظفين ورؤسـائهم وثقـة اتجـاه الإدارة، إذ أنـه كلمـا كـان هنـاك اتصـال جيد بـين الأطـراف العاملـة بهـا مسـتمر كلمـا حققت نجاحا، فالإذاعة لا تستطيع الوصول إلى تحقيق أهدافها سواء كانت داخليـة أو خـارجيـة، وأنـه بغياب الاتصال الداخلي يصبح التنظيم عديم الجدوى فهو ضروري لتوصيل المعلومات التـي ستبنى عليها القرارات في الإذاعة.

فعلـى رغم من الصـعاب التـي عانتهـا الإذاعـة الوطنيـة للجمهوريـة العربيـة الصـحراوية الديمقراطيـة وضـعف التأهيل ونقص التجربـة وهجرة الكفـاءات لجملـة من العوامل والأسـباب التـي فـي مقدمتها فقدان الحـوافز إلـى أن الإذاعـة الوطنيـة ظلـت هـي جسـر العبـور ووسـيلة الاتصـال الجماهيرية المسموعة في المنطقة، قبل غيرها من الوسـائل الإعـلام المحسـوبة علـى جبهـة البوليسـاريو فـي مرافقـة ومواكبـة القضـية الصـحراوية طيلـة أزيد من أربعـة عقود، لعبت دوراً محوريـاً فـي تعبئـة وتماسـك المجتمـع وصـيانة ثقافتـه، كـان لهـا دور بـارز فـي انتفاضـة الاسـتقلال التـي انـدلعت فـي مـاي 2005 فـي منـاطق الصـحراء الغربيـة التـي يسـيطر عليهـا الاحتـلال المغربـي وفـي جنـوب المغـرب والمواقـع الطلابيـة بالجامعـات المغربيـة والتـي كانـت شرارة ما يسمى بالربيع العربي، والتي بلغت أوجها في مخيم أكديم إزيك في أكتوبر 2010

إذ تبـوأت الإذاعـة الإرادة فـي كسـر الصـمت وفضـح الجـرائم الاحتـلال المغربـي وفـي تقويـة وتعزيـز المهـام، خاصـةً بالنسـبة للسـجناء والمعتقلـين فـي السـجون المغربيـة بحسـب شـهادات موثقـة فـي كتـاب يوثـق تجربـة مجموعـة 66 أسـير الحـرب الصـحراوية الـذين أطلـق سراحهم سنة 1996 وتم تسليمهم لجبهة البوليساريو بواسطة الصليب الأحمر الدولي.

ظهرت أهمية الاتصال الداخلي في تسيير الإذاعة الوطنية من خلال دوره المحوري في إيصال الرسالة بالشكل الصحيح والفوري ومن خلال دوره في تسيير الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية، وخلقه نظاما مفتوحا يؤثر ة يتأثر بالبيئة التي يوجد بها، وبالتالي على الإذاعة أن تتصل باستمرار مع مختلف الفاعلين في بيئتها، بما في ذلك جمهورها الداخلي والخارجي فعلى فعالية نظام الاتصالات تتوقف قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها،و عليه يمكن طرح جملة من التوصيات والاقتراحات:

الاقتراحات والتوصيات:

– تزويد خلية الإعلام والاتصال بالإمكانيات المادية المتطورة وإعطائها أهمية وصلاحيات أكثر لمؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية.

–تزويد العاملين بالدعم المادي والمعنوي

–تدعيم المؤسسة بالخبرة البشرية المتخصصة في مجال الاتصال.

–الاعتماد على الأسس العلمية في التخطيط والتنظيم لتحقيق اتصال منظم وفعال داخل مؤسسة الإذاعة الوطنية للجمهورية العربية الصحراوية الديمقراطية– تكثيف الدوريات التكوينية للفاعلين في المؤسسة لاكتساب خبرة عالية.

–تنمية القدرة على عوائق الاتصالات التي يمكن السيطرة عليها وتقليل الآثار السلبية للعوائق التي لا يمكن التحكم فيها.

قائمة المصادر

والمراجع

أولا: القواميس والمعاجم:

1-عبد النور جدور: سهيل إدريس،قاموس المنهل،دار الأدب للنشر والتوزيع، لبنان 1980.

2- محمد عاطف غيث:قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الاجتماعية، القاهرة، 1995.

ثانيا: الكتب:

1. إبراهيم عبد العزيز شيخا:أصول الإدارة العامة، دار المعرفة، ط2، القاهرة، 1993.
2. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003.
3. إبراهيم أبو عرقوب: الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي، عمان، 1993.
4. جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
5. خيري خليل الجمعي: الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي، الإسكندرية، 1997.
6. خواجة عبد العزيز: مدخل الى علم النفس الاجتماعي للعمل، ط1، دار العرب للنشر والتوزيع، 2005.
7. د.سلوى عثمان الصديق: الاتصال والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005.
8. د. حسن عماد مكاوي، ليلى حسن السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
9. د. مرفت طرابيشي: نظريات الاتصال، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006.
10. رضوان بالخيري، سارة جابري: مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر،2013.
11. سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان: الاتصال والإعلام والتكنولوجيا، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.

12. صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعي الجديدة، الإسكندرية، 2003.

13. صالح خليل أبو إصبع:العلاقات العامة والاتصال الإنساني، الشروق، ط1، 1998.

14. عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، دار العربي للنشر، القاهرة، 1999.

15. عاطف عدلي العبد: الاتصال والرأي العام، دار الفكر العربي،القاهرة، 1993.

16. عصمت عدلي: علم الاجتماع الأمني، الأمن والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.

17. عبد الله الطويريقي: صحيفة المجتمع الجماهيري، (سوسيولوجيا الإعلام في المجتمع الجماهيري)، مكتبة العبيكان، الرياض،1997.

18. عبد الباقي زيدان: وسائل وأساليب الاتصال في المجالات الاجتماعية والتربوية والإدارية والإعلامية، دار الشباب للطباعة والنشر، مصر، 1974.

19. عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر، عمان، 2001.

20. عادل حسن: العلاقات العامة، دار النهضة، ط3، بيروت، 1994.

21. فضيل دليو: اتصال المؤسسة، إشهار، ط1، علاقات عامة مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.

22. مصطفى حجازي: الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، لبنان، بيروت، دار الطليعة، 1982.

23. منال هلال المزاهرة: نظريات الاتصال ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012.

24. محمد ناجي الجوهر، وسائل الاتصال والعلاقات العامة، ط1، عمان، 2000.

25. منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002.

26. محمد ناجي جوهر: وسائل الاتصال والعلاقات العامة، مكتبة الرائد، عمان، 2001.

محمد فهمي العطروسي: العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1969.

27. محمد حربي حسن: العلاقات العامة، المفاهيم والتقنيات، دار الحكمة للطباعة والنشر، العراق، 1991.

28. ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2004.

ثالثا: الرسائل والمذكرات:

أ: الماجستير:

1.عذراء بن شارف: التسيير بالكفاءات ودورها في إدارة المعرفة بالمؤسسات الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009.

2.مليكة هارون: الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، رسالة لنيل الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2004-2005.

3.مصعب إسماعيل طيس:دور النظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، تخصص إدارة أعمال، غزة، 2008.

ب: الماستـــر:

1- حفيظة شريفي، عديدي عقال: آثار الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي،مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة إعمال، البويرة، 2015.

رابعا: الأرشيفات:

1-الأرشيف الإعلامي: السالك مفتاح/رئيس تحرير سابق للإذاعة الوطنية، ومدير سابق لوكالة، الأنباء الصحراوية، مدير الأرشيف الإعلامي.

المراجع باللغة الفرنسية:

1-Familly Nguyen thanh: la communication une stratégie service de le entreprise , édition économisa, paris ,1991.