

## الاتصال المؤسسي.. هوية المنظمة (I) د. محمد حارب الشريف



برز الاتصال المؤسسي كأحدى الأدوات والممارسات التي تعزز نجاح المنظمة وتحقق أهدافها من خلال إيصال رسالتها وأهدافها إلى جمهورها الذي تخدمه، ويعدّ الاتصال المؤسسي ذا أهمية بالغة في إيصال رسالة المنظمة بوضوح؛ سواء داخلها أم خارجها من أجل تحسين سمعتها ورسم صورة ذهنية لدى المستفيدين منها وتحقيق أهدافها.

ويهدف الاتصال المؤسسي إلى تعزيز هوية وثقافة المنظمة وتحقيق قيمها ورسالتها وتحسين صورتها الذهنية لدى المستفيدين، وكذلك تحقيق المسؤولية الاجتماعية وأهدافها ورؤيتها وخطتها الإستراتيجية.

وللإتصال المؤسسي أهداف؛ منها: تحقيق عمل منظم نحو تميز ونجاح المنظمة من خلال تنظيم هياكل الإتصال الداخلية الفاعلة التي تسهل تبادل المعلومات حول المهمة والرؤية والهدف في المنظمة لتطوير أداء الموظفين، وكذلك معرفة أداء المؤسسة والأنشطة المستقبلية وإقناع الجمهور ببرامجها لإنشاء صورة إيجابية من خلال إعداد التقارير والرسائل والاجتماعات؛ للتأثير في المستفيدين وإيصال رسالتها لهم.

ويهتم الإتصال المؤسسي ببناء سمعة المنظمة وجودة الخدمات التي تقدمها وإسعاد العملاء، سواء عملاء الداخل أم الخارج، والاتصال معهم وتحسين الصورة الذهنية لدى المستفيدين وتحقيق المسؤولية الاجتماعية.

إنّ مما يعزز دور المنظمة ويحقق أهدافها وجود اتصال مؤسسي فاعل قادر على وضع خطة إستراتيجية ومبادرات من أجل تحقيق أهداف المنظمة وبرامجها؛ لإيصال رسالتها وتوظيف جميع القنوات التي يمكن من خلالها الوصول للعملاء لتحسين الصورة الذهنية للمنظمة والتفاعل مع الرسائل التي تهدف لتعزيز أهداف المنظمة وتحقيقها.

إنّ مما يعزز كذلك نجاح الإتصال المؤسسي قدرته على التأثير في المستفيدين من المنظمة؛ سواء موظفون أم عملاء خارج المنظمة، يهدف لتحقيق أهداف المنظمة وخططها الإستراتيجية بوضوح، والتواصل معهم لإبداء الرأي وتشجيعهم لتقييم إذا كانت المنظمة وفق العلاقة التبادلية بينهما من أجل تغذية راجعة تعزز من نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها.

إنّ تميز الإتصال المؤسسي يتحقق من خلال تدريب العاملين في الإتصال المؤسسي على وسائل وأدوات الإتصال والعوامل المؤثرة فيه، وتوظيف تلك الأدوات من خلال الرسائل؛ سواء رسائل شفوية أم كتابية، وتوظيف جميع القنوات لإيصال صوتهم للمستفيد وإيصال رسالتهم له.

إنّ ممّا يعزز نجاح الإتصال المؤسسي أن يكون لدى المنظمة خطة إستراتيجية وأهداف ومبادرات تسعى لتحقيقها، وإيصالها للمستفيدين من المنظمة والتأكيد على هوية المنظمة ورسالتها التي تعزز وضوح الرسالة الإعلامية التي تسعى لتحقيقها، وهنا دور مهم للاتصال المؤسسي في تعزيز الهوية للمنظمة والمحافظة عليها من خلال التواصل وقنواته، وحتى يحقق الإتصال المؤسسي رسالته لا بدّ أن يكون هناك تنسيق للاتصالات بين أطراف المنظمة وهيكلها الداخلية حتى تصل الرسالة بوضوح ودون تشويش. كذلك ما يعزز نجاح الإتصال المؤسسي صناعة محتوى ورسالة إعلامية مؤثرة تحمل في ثناياها الإبداع الذي يبهر الطرف الآخر ويؤثر فيه ويصنع سمعة جيدة عن المنظمة.

إنّ التخطيط لتحقيق اتصال مؤسسي فاعل ومؤثر يتطلب الوعي بأهمية دوره في المنظمة وتهيئة العوامل كافة التي تساهم في نجاح رسالته، وتوظيف الكفاءات القادرة على صناعة رسالة إعلامية ذات محتوى مؤثر يحقق أهداف المنظمة ويجعلها تميّز في ذلك.

د. محمد حارب الشريف