

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



علوم الاعلام والاتصال

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

تخصص: اتصال

دور الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية لدى جمهورها الداخلي

دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية البويرة

مشروع مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في علوم الاعلام والاتصال تخصص : اتصال

اشراف الأستاذاة :

بلعربي سميرة

اعداد الطالبتين :

بوطارن شيمااء

خباش أحلام

السنة الجامعية : 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

بعد بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على سيدنا محمد الذي أدى الأمانة و بلغ الرسالة و على آله و صحبه أجمعين أما بعد :

أولا و قبل كل شيء، نحمد الله الكريم العزيز على منه و كرمه و توفيقه لاتمام هذا العمل و انجازه ،
فله كل الفضل و الشكر على ذلك .

و لقوله صل الله عليه و سلم " من لا يشكر الناس ، لا يشكر الله "

نتوجه بالشكر الجزيل الى أستاذتنا التي تفضلت بالإشراف على هذه الدراسة الأستاذة بلعربي سميرة ، التي لم تبخل علينا لا بوقتها و لا أفكارها و لا توجيهاتها السديدة لأثناء هذه الدراسة

و الشكر الجزيل للأستاذة خلفه كمنزة لمساندتها و مساعدتها لي

كما نتفضل بالشكر لكل الأساتذة الذين درسونا في الطور الجامعي

اهداء

الى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان ، الى التي صبرت على كل شيء ، التي كانت
سندي في الشدائد ، و دعواتها لي بالتوفيق ، الى من ارتحلت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي
نبع الحنان أهني أعز ملاك على القلب حفظها الله وأطال في عمرها

الى الذي وهبني كل ما يملك ، الى من كان يدعيني نحو الأمام ، الى الذي سهر على تعليمي ،
مهما بحثت في قاموس الكلمات فلن و لم أجد كلمات توفيك حقك و قدرك يا أبي العالي مولود
رحمك الله يا حبيبي

اليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكي أدخل على قلوبهما شيئا من السعادة ، الى اخوتي فارس و
خير الدين و يحيى أسأل الله أن يحفظهم و يوفقهم في الحياة

فهرس المحتويات

- اهداء
- كلمة شكر
- فهرس المحتويات
- مقدمة.....أ.

• الفصل الأول :

ا. الاطار المنهجي :

1. الاشكالية.....1
2. التساؤلات.....2
3. أسباب اختيار الموضوع2
4. أهداف الدراسة.....3
5. أهمية الدراسة.....3
6. منهج الدراسة و أدواتها.....3
7. مجتمع البحث و عينة الدراسة.....5
8. الدراسات السابقة.....6
9. تحديد المفاهيم و المصطلحات.....8

• الفصل الثاني :

ا. الاطار النظري : تصور خطة البحث

- 11.....الفصول و المباحث

• الفصل الثالث :

ا. الاطار التصنيفي : تصميم الاستمارة

- 12.....الخاتمة
- 13.....قائمة المصادر و المراجع

مقدمة :

يعتبر الاتصال عملية ديناميكية مستمرة تتطلب وجود طرفين على الأقل، أحدهما يرسل والآخر يستقبل المعلومات، ولا يمكن أن تتصور أنك كشخص تستطيع أن تحقق أي هدف دون الاتصال.

يؤدي الاتصال دورا فعالا على المستوى الذاتي، هو الحصول على الاعتراف بكياننا الشخصي من قبل الآخرين، الاعتراف بصورتنا الايجابية على أنفسنا ويجعلنا أكثر انفتاحا .

ان الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد، مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات العالم فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار وهو يساعد على رسم صورة حسنة في ذهن المستقبل اذا كان هذا الاتصال فعالا بطبيعة الحال .

وتعتبر الصورة الذهنية صورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت و المؤسسات المختلفة، و قد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة، وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة، و قد تعتمد على الأدلة و الوثائق أو الاشاعات و الأقوال غير الموثقة، ولكنها في النهاية تمثل واقعا صادقا بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم.

من جهة أخرى تسعى المؤسسات الى تحقيق صورة ذهنية ايجابية انطلقا من صورة ذهنية ذاتية كونتها لنفسها تساعدها على التخطيط لتكوين صورة ذهنية مرغوبة تعتمد على أداء العاملين، وهو ما تقدمه المؤسسة للعلماء، وحكم العملاء ونتائج مقارنتهم بين توقعاتهم و ادراكهم للسلعة أو الخدمة المقدمة يعتبر صورة ذهنية مدركة .

وعليه يعتبر الرابط ما بين المؤسسة وصورتها الذهنية هو العلاقة ما بين المؤسسة وعمالئها.

وللصورة الذهنية أهمية كبيرة في مؤسسة اتصالات الجزائر اذ هي سمعة المؤسسة في المجتمع، وهي روح المؤسسة وهويتها و يبني عليها مكانتها الاجتماعية والاقتصادية.

1-الإشكالية :

يعتبر الاتصال ضرورة من ضروريات الحياة الاجتماعية و ركيزة أساسية للتفاعل البشري و لأي مؤسسة كونه عملية ادارية أو اجتماعية ، اذ يتم من خلاله تحقيق الرابط الاجتماعي بين أجزاء المجتمع سواء كانوا أفرادا أو جماعات أو منظمات أو مؤسسات على اختلاف أنواعها و طبيعة نشاطاتها ، بالإضافة الى تفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المنظمة او خارجها، هذه الاخيرة التي تتطلب وجود علاقات اتصالية فعالة تجمع بينها و بين جمهورها الداخلي كالمستخدمين والموظفين، والخارجي كالزبائن و المتعاملين، فبوجود الاتصال يمكن لافراد المؤسسة الوقوف على الصورة الحقيقية لسير العمل مما يمكنهم تحقيق اهداف المؤسسة . من هنا كان الاتصال المؤسساتي احد اهم المجالات التي تهتم بها المؤسسات العصرية بمختلف انواعها سواء كانت ادارية او تجارية و كذا خدماتية.

و اصبح الاتصال الداخلي امرا اساسيا بالنسبة لأي مجموعة من الافراد تعمل سويا فهو وسيلة لتبادل الافكار و الاتجاهات و الرغبات بين اعضائها ، و تحقيق التأثير المطلوب بينهم في سبيل تحقيق أهداف مشتركة مهما كانت طبيعة النشاطات التي تقدم بها الجماعة، حيث يتم بين مستويات ادارية مختلفة كما يأخذ عدة انماط منها " الاتصال الرسمي و الاتصال غير الرسمي " ، كلاهما لهما اهمية كبيرة سواء على المستوى الداخلي بالنسبة للموظفين ، حيث تسعى المؤسسة الى تحسين العملية الاتصالية و تحقيق التفاهم المتبادل فيما بينهم ، أو حتى على المستوى الخارجي حيث تطمح المؤسسة دائما الى تسويق صورة حسنة عنها من خلال تحقيق تسويق داخلي ناجح و لا يتحقق ذلك الا بوجود اتصال داخلي فعال و ناجح بين عمال المؤسسة باعتبار أن الصورة الذهنية للمؤسسات واحدة من أهم المرتكزات التي تراعيها ادارة المؤسسات و تمنحها درجة كبيرة من الاهتمام ، لذلك تسعى كل منشأة في تحسين صورتها ،حي لا تستطيع أي مؤسسة العمل في اجواء و مناخات ما لم تكن مدركة لطبيعة الصورة المشكلة عنها لدى جمهورها الداخلي .

والمؤسسة الخدماتية من بين المؤسسات التي تحتاج الى جمهورها لكي تستمر و تحافظ على مكانتها بين المؤسسات المنافسة ، ذلك أنها تسعى الى الربح و هذا الاخير الذي يتطلب الاستقرار ضمن جمهورها الداخلي و التأييد و الثقة من قبل الجمهور المستهدف بنوعيه الداخلي و الخارجي .

الإطار المنهجي

و باعتبار أن مؤسسة اتصالات الجزائر من بين المؤسسات الخدمائية ذات الطابع الاتصالي ، ارتأينا أن ندرس الاتصال الداخلي و دوره في تحسين صورة هذه المؤسسة لدى جمهورها الداخلي ، و معرفة ما اذا كانت صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي تلعب دورا في اهتمامها و نجاحها و للوصول الى هذا الهدف، و عليه يكون التساؤل الرئيسي على النحو التالي : كيف يساهم الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية لدى جمهورها الداخلي من خلال نموذج مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية البويرة؟

2-التساؤلات الفرعية :

1- ما هي أهم وسائل الاتصال الداخلي التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية البويرة ؟
2- ماهي المكانة التي يحظى بها الاتصال الداخلي عند الجمهور الداخلي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية البويرة ؟

ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين صورة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية البويرة لدى جمهورها الداخلي ؟

3-أسباب اختيار الموضوع :

3-1-الأسباب الذاتية :

- الميل الشخصي للموضوعات التي تتناول الاتصال الداخلي للمؤسسة الخدمائية و التي هي ميدان تخصص الطلبة.
- الاهتمام الذاتي بمعرفة كيفية مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية.
- المقارنة بين ما اخذناه نظريا حول الموضوع و ما هو موجود في الميدان.

3-2-الأسباب الموضوعية :

- تسليط الضوء على دور الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية بأهمية تحسين صورة المؤسسة.
- معرفة مدى وعي المؤسسات الجزائرية بأهمية تحسين صورة المؤسسة.

الإطار المنهجي

- أهمية موضوع الصورة في وقتنا الحالي و مساهمتها في نجاح اتصال أعضاء المؤسسة ببعضهم البعض و بالجمهور.
- قابلية الموضوع للدراسة الميدانية.

4-أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته اذ ان الاتصال داخل المؤسسة هو احد اهم اهتمامات الباحثين في حقول الاعلام و الاتصال نظرا لاهميته البالغة في حركية المؤسسة الذي اصبح يشكل اهم الوظائف التي تسعى المؤسسة الخدماتية الى تحقيقها ، و عليه فان العملية الاتصالية داخل المؤسسة تؤثر فاعليتها على الصورة التي تتكون لدى الافراد و الجماعات لذلك من الضروري معرفة مدى أهمية ودور الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية من خلال التنظيم و التنسيق و التنفيذ والتخطيط والرقابة، ومن هنا تعتبر العملية الاتصالية العمود الفقري للمؤسسة و المحرك الاساسي لها مما يخلق عند الجمهور الداخلي فرص الثقة و الالتزام للمؤسسة التي يعملون بها.

5-أهداف الدراسة :

- التعرف على مدى اهتمام المؤسسة الخدماتية بالاتصال الداخلي.
- الكشف عن اهم الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في هذا النوع من الاتصال.
- ابراز الدور و المكانة التي أصبح يحتلها الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- معرفة أنماط الاتصال السائدة داخل المؤسسة.

6 منهج الدراسة و أدواتها :

6-1-تعريف المنهج : هو الحقائق او الاسلوب الذي يسلكه الباحث في تقصيه للحقائق العلمية حيث عرفه بيرنارد فيليبس انه الوسيلة التي عن طريقها يمكن زيادة زيادة فهمها للظواهر من عدة نواحي وهي تحديد المشاكل او المظاهر المراد دراستها و زيادة معرفتها لأسباب حدوثها و الحصول على

الإطار المنهجي

المعلومات والبيانات الأساسية المرتبطة بالمشاكل والظواهر معالجتها وتحليل وتفسير هذه البيانات في ضوء القواعد التي يتم معالجته¹.

كما عرفه موريس أنجرس : ان المنهج في العلم مسألة جوهرية، وهو عبارة عن سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي اتباعها بكيفية منسقة ومنظمة².

اذا فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والمستمر للوصول الى الغرض المطلوب أو تحديد الهدف المنشود.

ولاجراء اي بحث علمي لابد من تحديد المنهج الذي يناسب طبيعة موضوع الدراسة،

حيث اعتمدنا في دراسة موضوع " دور الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي " على منهج دراسة الحالة كونه يتماشى مع الموضوع و أهدافه فهو يساعد على جمع المعطيات والبيانات وتحليلها، بالإضافة الى الظواهر الاعلامية ذات علاقة بالحاجات الفردية للأشخاص و المجتمعات والمؤسسات والتي تمكن في بحثها من التعرف على الخصائص الفردية لها و العوامل الخاصة المؤثرة فيها، قصد الحصول على نتائج يمكن تعميمها على مجموعة من الحالات المشابهة لها ، أو المكونة للمجتمع العام الذي ينتمي ليه³.

3- 6-2- أدوات الدراسة :

هي ادوات يستعين بها الباحث في تحليل اي دراسة

المقابلة :

احدى ادوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية وتجرى في شكل حوار مع المبحوث في موضوع الدراسة .

¹موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص36.

²مناهج و طرق البحث الاجتماعي، د، ط، الاسكندرية، 2002، ص128. : عبد الله محمد عبد ارحمان ومحمد علي البدولي

³أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، ط2، 2005، ص75.

الإطار المنهجي

تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة الشخص او عينة الدراسة و يحاول فيها القائم بالاتصال بالمقابلة للحصول على المعلومات و الآراء و البيانات.

الاستبيان :

مجموعة من الاسئلة تدور حول موضوع معين و يشمل موضوع الدراسة ، و تصلح للكشف عن الميول المهنية و الثقافية. وفي دراستنا هذه قمنا بتصميم الاستمارة و قمنا بتقسيمها الى 4 محاور اساسية هي :

المحور الأول :اشكال الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر

المحور الثاني :وسائل الاتصال التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر لتحسين صورتها

المحور الثالث :العلاقة الموجودة بين الاتصال الداخلي و الصورة الذهنية

المحور الرابع :العراقيل التي تواجهها اتصالات الجزائر في تحسين صورتها الذهنية

الملاحظة :

تعتبر احدى الطرق للكشف عن الظواهر بصيغة رقيقة عن طريق المشاهدة الدقيقة من اجل الوصول الى الخصائص و العوامل المتحكممة بالظاهرة ، كما تتطلب الوقوف على الاشياء و التمعن فيها بواسطة استخدام مختلف الحواس .

و تقوم الملاحظة على استخدام العقل، الحواس، للتدخل الايجابي من جانب العقل الذي يقوم بدور رئيسي بادراك العلاقات المختلفة بين الظواهر .

7-مجتمع البحث و عينة الدراسة :

مجتمع البحث هو المجتمع الاكبر او مجموعة المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج قابلة للتعميم و اكثر دقة و مصداقية ، يمثل هذا المجتمع الكلي او المجتمع الاكبر للمجتمع المستهدف⁴¹.

⁴ محمد عبد الحميد،البحث العلمي في الدراسة الاعلامية ، جامعة حلوان، ط1 ،عالم الكتب، ص130-133.

الإطار المنهجي

يمكن القول ان مجتمع البحث هو الافراد او الجماعات التي يوجه الباحث تساؤلات اتجاهها ، و ذلك باجراء الدراسة عليها من اجل الاجابة على الاستفسارات التي في ذهنه حول اسباب الموضوع المدروس . و مجتمع البحث في دراستنا هذه هم جميع الموظفين الاداريين بما فيهم الرؤساء في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية البويرة.

أما عن عينة الدراسة فهي عبارة عن عدد محدود من الدراسات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجيا، و يسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة و يشترط في هذا العدد ان يكون لمجتمع كلي في الخصائص و السمات التي يوصف من خلالها المجتمع . كما يمكن القول ايضا بأن عينة الدراسة هم الفئة او الافراد التي سيقوم الباحث باجراء عليهم الدراسة التي يريدونها شرط ان تكون في هاته الفئة الصفات التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

موضوع دراستنا يتعلق بدور الاتصال الداخلي في تحسين صورة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية البويرة. و بهذا فان عينة دراستنا هي عينة قصدية : و هي العينة التي تختار عن عمد بما يتناسب مع تحقيق هدف بحث معين حيث يقوم الباحث باختيار مفردات عينية المبحوثين في ضوئي انطباق سمات او خصائص معينة عليهم، و استبعد المفردات التي لا تتوفر فيها هذه السمات⁵.

متى تعتبر العينة القصدية انها اختيار للافراد الذين لهم صلة بالبحث دون الاخذ بعين الاعتبار عامل الانتظام أو الصدفة في ذلك التأكيد الشخصي للباحث من فائدة الاختيار من حيث المعاومات و البيانات لتحقيق النتائج النهائية للبحث.

8-الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى⁶

لعماري أمينة بعنوان " دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدماتية " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA رسالة لنيل شهادة الماستر، ميدان علوم اقتصادية ، علوم التسيير و علوم تجارية ، شعبة

⁵ مورييس أنجريس ، مرجع سبق ذكره ، ص304.

⁶ زليخة بن عمار ، واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، 2001/2000.

الإطار المنهجي

علوم تجارية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013/2012 ، تناولت الاشكالية التالية :كيف يساهم الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدماتية ؟

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي اضافة الى الوثائق الخاصة ، المقابلة، المسح المكتبي و أهم ما توصلت اليه ما يلي :

-الاتصال الداخلي في البنك قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطه.

-تأثر وسائل الاتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات فرغم توفر البنك على شبكة الانترنت و تعاملهم بالبريد الالكتروني الا انه احيانا و لضعف هذه الشبكة قد لا تصل المعلومة في الوقت المناسب.

الدراسة الثانية⁷

لبن عمار زليخة تحت عنوان "واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية " دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة 2001/2000 ، استعملت الباحثة منهج المسح بالعينة و استعملت لجمع البيانات الأدوات التالية: الملاحظة،المقابلة،الاستمارة،السجلات و الوثائق، توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

-أن توفير وسائل الاتصال و استغلالها بصورة جيدة يساعد على إبلاغ ونشر المعلومات و إيصالها في الوقت المناسب.

-إنشاء المؤسسات لهيئات تنظيمية اتصالية متخصصة يساهم بشكل كبير في تطوير العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

-التحاور والتشاور بين مختلف أطراف الأسرة الجامعية يؤدي حتما إلى تطوير المؤسسة وقيامها بمهامها على أكمل وجه ،كما يساهم في تدعيم الروابط والعلاقات.

⁷أمينة عماري ، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدماتية، رسالة لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،2013/2012.

الدراسة الثالثة⁸ :

الدراسة لدليلة بركان تحت عنوان " واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية " دراسة حالة منشأة مطاحن الزيبان القنطرة ولاية بسكرة، مذكرة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة 2006/2005 ، تناولت الاشكالية التالية : ما هو واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية ؟

استخدمت الباحثة مجموعة مناهج ،المنهج التحليلي ،المنهج الوصفي ،المنهج التوثيقي(الإطلاع على المراجع)ومنهج دراسة الحالة و اهم ما توصلت اليه الباحثة مايلي :

-اهتمام المخططين للاتصال بالجانب الخارجي و أنشطته على حساب الجانب الداخلي.

-عدم امتلاك المنشأة لجريدة تعرف بنشاطاتها.

-نقص الاتصال بين المنشأة مجال الدراسة والمنشأة الأم من جهة وبينها وبين المنشأة الأخرى التابعة لها.

-عدم تحديد المعلومات الواردة في اللوحة الإعلانية.

9-تحديد المفاهيم و المصطلحات :

تعتبر عملية تحديد المفاهيم عملية مهمة و اساسية في ضبط التصور و مسار الباحثين ، و من هنا تتضمن دراستنا هذه بعض المفاهيم و هي كالآتي :

أ-الدور :

لغة : من دار يدور أي يتحرك بإتجاهات متعددة في مكانة ، و كلمة الدور مستعارة من المسرح و أول من إستعملها بهذا المعنى هو "تيتشه" ، حيث أن الفرد يمثل مجموعة من السلوكات على خشبة المسرح و

⁸ دليلة بركان ، واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ،قسم علوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة ، 2006/2005.

الإطار المنهجي

كان التنظيم الإجتماعي مسرح حياة الجماعة و أفرادها يمثلون تلك الأدوار المتعددة و المختلفة حسب إختلاف مراكزهم.⁹

إصطلاحا : الدور هو سلوك متوقع يرتبط بوضع إجتماعي معين ، و للدور معنيين :

الأول ستاتيكي : يقصد به ذلك المعنى الذي يرتبط به ، مثال ذلك أن يرتبط دور معين بجنس معين بإعتبار ذلك أمرا بديهيا أو شائعا داخل المجتمع.

الثاني معياري : فهو الذي يتوقع الدور ، و الدور المقابل و يتم تحديد هذا المعنى طبقا لما يعتقد أنه هو الوضع الصحيح الذي يجب أن يتبع.¹⁰

التعريف الإجرائي : في دراستنا هذه الدور هو الوظيفة التي تؤديها العلاقات العامة في المؤسسة من خلال تحسين سير الإتصال داخل المؤسسة ، و تحسين صورتها لدى جماهيرها.

3-الصورة الذهنية :

لغة : ينقسم مفهوم الصورة الذهنية إلى مفردتين : "الصورة و الذهنية".

فالصورة تعني الشكل الذي يتميز به الشيء ، أما الذهنية تعني العقل ، و بهذا فإن الذهن يطلق على الإدراك التفكير الإستدلالي عن طريق إنشاء العلاقات ، و في إطار ما تقدم فإن الجمع بين مفردتي الصورة و الذهنية يقود إلى إنشاء مصطلح "الصورة الذهنية" و الذي هو لغة: صورة الشيء و تصوره في هيئة حقيقية ، و ظاهرة يكونها الذهن في ضوء إدراكه و إستدلاله للأشياء .¹¹

إصطلاحا : عرفت الصورة الذهنية من عدد من الباحثين بأنها النتائج النهائية من الإنطباعات الذاتية التي تتكون في أذهان الأفراد إزاء فرد معين أو نظام ما ، و قد تتكون هذه الإنطباعات من خلال التجارب المباشرة و غير المباشرة ، التي تربط هذه التجارب بعواطف الأفراد ، و إتجاهاتهم ، وعقائدهم بغض

⁹ عصمة عدلي : علم الإجتماع الأمني (الأمن و المجتمع) ، د ، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 14.

¹⁰ عصمة عدلي : المرجع نفسه ص 15.

¹¹ باقر موسى: الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان ، 2014 ، ص 52 .

الإطار المنهجي

النظر عن صحة المعلومات التي تتضمنها خلاصة هذه التجارب ، فهي في النهاية تمثل دافعا صادقا بالنسبة لأصحابها ، ينظرون من خلالها إلى ما حولهم و يفهمونها على أساسها .

و عرفها كيرني : بأنها مجموعة من الفروض و التصورات الذهنية عن العالم ، و قد وضع كيرني مفهوم الصورة الذهنية للعلاقات العامة بمعنيين :

أولهما : أن الصورة الذهنية تعد تمثيلا حسيا ، مرثيا ، دقيقا ، ينعكس في العقل الإنساني .

ثانيهما : أن الصورة الذهنية هي المبادئ المنظمة يطلق عليها مسمى الخطة ، و تتميز تلك الخطة بأنها عملية رمزية مثالية ، كما تعرف بأنها موضوعات نظرية توضح كيفية عمل التنظيم .¹²

تعريف جيفكتز : عرفها بأنها الإنطباع الذي يتكون عند الأفراد بغض النظر عن كونه صحيح أو غير صحيح ، لأنه كلما يكون الإنطباع صحيحا كلما كونته معلومات دقيقة، ويمكن أن يكون غير صحيح وبالتالي كونته معلومات مظلمة أو مغرصة .¹³

التعريف الإجرائي: الصورة الذهنية هي مجموعة الإنطباعات التي تتكون عند الجماهير عن المؤسسة سواء كانت صحيحة أو خاطئة، التي تسعى إدارة العلاقات العامة إلى تصحيحها وتحسينها لصالح العلاقات العامة .

¹² منال هلال المزاهرة : إدارة العلاقات العامة و تنظيمها ، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2015 ، ص 288 .

¹³ السيد عليوة : تنمية مهارات العلاقات العامة (في ظروف المنافسة) ، ط1 ، د . مركز التوثيق العلمي ، دار يتراك للنشر عمان ، 2002 ، ص 84 .

الإطار النظري :

خطة البحث :

- الفصل الأول : الاتصال الداخلي في المؤسسة
- تمهيد
- المبحث الأول : مفهوم الاتصال الداخلي
- المبحث الثاني : مفهوم الاتصال الداخلي
- المبحث الثالث : وسائل و أساليب الاتصال الداخلي
- المبحث الرابع : أهمية و أهداف الاتصال الداخلي
- المبحث الخامس : خصائص و أبعاد الاتصال الداخلي
- خلاصة الفصل
- الفصل الثاني : الصورة الذهنية للمؤسسة
- تمهيد
- المبحث الأول : مفهوم الصورة الذهنية
- المبحث الثاني : أنواع و مكونات الصورة الذهنية
- المبحث الثالث : خصائص و سمات الصورة الذهنية
- المبحث الرابع : أهمية الصورة الذهنية
- المبحث الخامس : أبعاد و وظائف بناء الصورة الذهنية
- خلاصة الفصل

خاتمة :

تسعى المؤسسات اليوم الى التواصل مع جماهيرها عن طريق الانشطة الاتصالية الهادفة لاىصال معلومة عن المنتج ، بهدف بناء جسر الثقة بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية و الخارجية نظرا للقيمة الفعالة التي تؤديها في تشكيل الآراء و تكوين الانطباعات و خلق السلوك الايجابي للافراد اتجاه المؤسسة ، من المفيد جدا ان تعمل المؤسسة بكل قوة و نشاط على محوري الاتصال لبناء الصورة او تعزيزها لدى الجمهور الداخلي على حد سواء، تطرقنا من خلال هذه الدراسة الى دور الاتصال الداخلي في تحسين الصورة الذهنية في مؤسسة اتصالات الجزائر من الاهمية التي يكتسبها الاتصال داخل هذه المؤسسة التي عملت على الارتقاء به و تحسينه من اجل ايجاد نوع من التناسق و الانسجام بين مختلف فروعها ، مما يؤدي الى خلق انطباع و تشكيل صورة حسنة لدى جمهور العمال و الموظفين نظرا لاهمية الصورة الذهنية الايجابية في المؤسسة، و دورها في زيادة قدرة ادارتها على اتخاذ القرارات الصحيحة، و رسم الخطط الطموحة للتوسع و تشجيعها على تحقيق المزيد من الاهداف الكبيرة ، و هذا ما يؤدي الى زيادة القدرات الانتاجية للعاملين داخل المؤسسة كلما تزايد رضاهم عنها كانت صورتها ايجابية عندهم.

ختاما ، نرجو اننا قدمنا تشخيص لأهم زوايا و ابعاد الدراسة ، و كذا فتحنا آفاق علمية

اخرى لاشكاليات، يمكن دراستها من زوايا اخرى من طرف الباحثين او الطلبة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- 1- أنجرس مورييس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص36.
- 2- عبد الرحمان عبد الله محمد و البدولي محمد علي: مناهج و طرق البحث الاجتماعي، ط، الاسكندرية، 2002، ص128.
- 3- بن مرسللي أحمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005، ص75.
- 4- عبد الحميد محمد ،البحث العلمي في الدراسة الاعلامية ، جامعة حلوان، ط1 ،عالم الكتب، ص130-133.
- 5- أنجرس مورييس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص304.
- 6- بن عمار زليخة ، واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، 2001/2000.
- 7- عماري أمينة ، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدماتية، رسالة لنيل شهادة الماستر، شعبة علوم تجارية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013/2012.
- 8- بركان دليلة، واقع ممارسة الاتصال في المنشأة الجزائرية، مذكرة الماجيستير، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ،قسم علوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة ، 2006/2005.
- 9- عدلي عصمة: علم الإجتماع الأمني (الأمن و المجتمع) ، د ، ط1، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2001، ص14.
- 10- عدلي عصمة : علم الاجتماع الامني (الأمن و المجتمع) ، د ، ط1 ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2001 ، ص15.

قائمة المراجع

- 11- باقر موسى : الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، ط1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2014 ، ص 52.
- 12- المزاهرة منال هلال : إدارة العلاقات العامة و تنظيمها ، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2015 ، ص 288.
- 13- عليوة السيد : تنمية مهارات العلاقات العامة (في ظروف المنافسة) ، ط1 ، د . مركز التوثيق العلمي ، دار يتراك للنشر عمان ، 2002 ، ص 84 .

الإطار التطبيقي

البيانات الشخصية :

- الجنس : ذكر انثى
- السن : 20 - 30 31-40 41-50 أكثر من 50
- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- الخبرة المهنية :
- أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- المنصب : إطار عون تنفيذ عون تحكم

المحور الأول : اشكال الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر

1. ماهي اشكال الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- اتصال رسمي
- اتصال غير رسمي

2. ما هي انواع الرسائل الاتصالية الاكثر استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- الاتصال الصاعد
- الاتصال النازل
- الاتصال الافقي

3. ما هي الاتصالات التي تراها مناسبة في اداء عملك؟

- اتصالات رسمية
- اتصالات غير رسمية

4. في رأيكم ، هل اشكال الاتصال الداخلي التي قمت باختيارها كافية في مؤسساتكم؟

- نعم لا

الإطار التطبيقي

المحور الثاني : وسائل الاتصال التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر لتحسين

صورتها

5. ماهي اكثر الوسائل استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

رسائل مكتوبة

رسائل شفوية

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

6. ماهي وسائل الاتصال المكتوبة التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر للاتصال مع

الجمهور؟

اعلانات

منشورات

كتيبات

ملصقات

7. هل توظف المؤسسة وسائل الاتصال الالكترونية؟

نعم

لا

8. كيف تقيمون على العموم وسائل الاتصال المستعملة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

جيدة

مقبولة

سيئة

الإطار التطبيقي

9. هل يساهم الاتصال الداخلي في حل المشاكل التي تواجهها مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال

وسائل و نشاطات معينة؟

- نعم
- لا
- احيانا

المحور الثالث : العلاقة الموجودة بين الاتصال الداخلي و الصورة الذهنية

10. هل يساهم جهاز الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة؟

- نعم
- لا

11. ماهي الوسائل الاتصالية التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسة اتصالات

الجزائر؟

- ملتقيات
- معارض
- اجتماعات
- ابواب مفتوحة

12. هل هناك علاقة بين الاتصال الداخلي و الصورة الذهنية لمؤسسة اتصالات الجزائر؟

- نعم
- لا

13. اذا كانت الاجابة ب نعم فما هي طبيعة هذه العلاقة؟

- ايجابية
- سلبية

14. هل تشكيل صورة ذهنية حسنة عن مؤسسة الاتصالات الجزائر مرتبط اكثر ب ؟

• الاتصال الداخلي

الإطار التطبيقي

• الاتصال الخارجي

• الاتصالان معا

15. هل تولي مؤسسة اتصالات الجزائر اهتماما لسبر آراء جمهورها الداخلي؟

• نعم

• لا

المحور الرابع : العراقيل التي تواجهها اتصالات الجزائر في تحسين صورتها الذهنية

16. هل تجد صعوبة في الاتصال برئيسك مباشرة؟

• نادرا

• احيانا

• دائما

17. هل المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال الداخلي لها علاقة ب :

• المرسل

• المستقبل

• الرسالة

18. هل الاضطرابات تمس بالصورة الذهنية لمؤسسة اتصالات الجزائر ؟

• نعم

• لا

19. هل تتأثر صورة المؤسسة بالشائعات التي تثار حولها؟

• نعم

• لا