

## *Organizational communication in government institutions and its role in shaping the mental image*

Dr. Alaa Hussein Al-Nadia

*Assistant Professor of Mass Communication- University of Baghdad - College of Arts*

Email: Dr\_alaaahussen@yahoo.com

*Received: 01 April. 2020    Revised: 30 July. 2020    Accepted: 20 Oct. 2020    Published: 01 Jan 2021*

### **Abstract:**

This study examines the mechanisms of organizational communication used in Iraqi universities, represented by the universities of Baghdad and Al-Iraqiya, and their role in shaping the mental image of government institutions.

The study used the survey method, with its two parts, the field and the exploratory, and the researcher used the comprehensive inventory method, as this method resulted in 20 respondents who were subjected to the structured interview and answered their questions, and one of the most prominent results was the discrepancy in the patterns of organizational communication used in government institutions

**Keywords:** organizational communication, role, mental image

## الاتصال التنظيمي في المؤسسات الحكومية ودورها في تشكيل الصورة الذهنية دراسة ميدانية للعاملين في قسمي العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية

أ.م. د علاء حسين النداوي

أستاذ الإعلام بكلية الآداب بجامعة بغداد

### المخلص:

تبحث هذه الدراسة في اليات الاتصال التنظيمي المتبعة بالجامعات العراقية متمثلة بجامعتي بغداد والعراقية ودورها في تشكيل الصورة الذهنية عن المؤسسات الحكومية اذ حصر الباحث الممارسين للعلاقات العامة فعليا في الجامعتين آنفة الذكر، وكانت المقابلة المقننة هي اقوى أدوات جمع البيانات واستخدمت الدراسة المنهج المسحي بشقيه الميداني والاستطلاعي، واستعان الباحث بأسلوب الحصر الشامل اذ أسفر هذا الأسلوب عن 20 مبحثا خضعوا للمقابلة المقننة واجابوا عن اسئلتها وكان من أبرز نتائجها تباين أنماط الاتصال التنظيمي المتبعة في المؤسسات الحكومية.

### الكلمات المفتاحية: الاتصال التنظيمي، الدور، الصورة الذهنية

### المقدمة

على الرغم من اهمية الاتصال في حياة الفرد، الا ان تنظيم الاتصال يعد نقطة تحول في الحياة الاجتماعية والعملية لاسيما عند المؤسسات الحكومية والخاصة، فالاتصال يمكن تشبيهه بالغراء والصبغ الاجتماعي الذي يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المؤسسة وتحسين مستواها وانتشارها، لأنه يؤدي دورا كبيرا في العمليات الإدارية كلها من حيث التنظيم والتخطيط والرقابة والتنسيق واتخاذ القرار، وهو بذلك مهم جدا لكل من العاملين والقادة المسيرين وحتى للجمهور. وتأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور الاتصال التنظيمي في بناء الصورة الذهنية عن المؤسسات سواء كانت حكومية ام خاصة.

### مشكلة الدراسة

تعدّ مسألة تحديد مشكلة البحث من المسائل المهمة في أي بحث علمي، لأنها تمثل الطريق الذي يقود لصياغتها والأساس في تحديد متغيراتها التي تحكم إطار البحث، اذ يشير مفهوم تحديد المشكلة الى تقنين معنى المحتوى الذي يبحث، وفصله عن سائر المشكلات الجانبية. (التل، 2007، صفحة 33)

فهي مسألة تشغل ذهن الباحث وتستوجب التمحيص والتحليل للتوصل لأسباب ونتائج تحدد بطريقة علمية ومنهجية واحدة أو أكثر. (عمر، 2009، صفحة 47)

وبما ان الاتصال التنظيمي في أي مؤسسة سواء كانت حكومية ام خاصة يؤدي دورا حيويا في اظهار صورة المؤسسة امام جمهورها الداخلي والخارجي، ويعد من المسائل الجوهرية في إدارة هذه المؤسسات، لذا تكمن مشكلة البحث في محاولة التعرف على الدور الذي يمكن أن يؤديه الاتصال التنظيمي في المؤسسات الحكومية في بناء الصورة الذهنية عن هذه المؤسسات لاسيما ان هذا الدور مناط بأقسام العلاقات العامة والعاملين فيها اذ لا تخلوا أي مؤسسة حكومية كانت ام خاصة من وجود قسم للعلاقات العامة.

### أهمية الدراسة

نقاس أهمية البحث العلمي بقيمته المعرفية اذ تتخذ القيمة المعرفية للبحث أشكال مختلفة تتمثل بأوجه الإضافات الجديدة كالتعديلات التي تستهدف معلومة ما أو بيان نسبة ثبات شيء ما او التحقق من أمر عند ظروف مشابهة أو مغايرة تختلف باختلاف العوامل والمؤثرات: (المزاهرة، 2011، صفحة 76)

وعليه فإن أهمية هذه الدراسة تتأتى على نوعين الأول على المستوى النظري في تقديم إضافة معرفية لمفهوم التنظيمي والثانية على المستوى العملي في استطلاع اراء العاملين في العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية وتقديم صورة عملية تطبيقية عن مستوى الدور الذي يمكن ان يؤديه الاتصال التنظيمي في بناء الصورة الذهنية للمؤسسات الحكومية.

### أهداف الدراسة

تجيب اهداف هذه الدراسة عن تساؤلاتها بشكل مباشر ولا تتجاوز الأهمية المعرفية النظرية والاهمية العملية، لذا تروم هذه الدراسة الى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في تحديد مستوى دور الاتصال التنظيمي في المؤسسات الحكومية المتمثلة في اقسام العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية في بناء الصورة الذهنية.

### تساؤلات الدراسة

يمكن أن تصاغ مشكلة الدراسة على شكل أسئلة يضعها الباحث، ثم يحاول الإجابة عنها في دراسته عن طريق الملاحظة الدقيقة، والتحليل الإحصائي لنتائج هذه الملاحظة، والتجريب العملي للتحقق من صحة الملحوظات التي جمعت، وما قد ينتج من استنتاجات. (العتابي، 1991، صفحة 34)

وعليه اتبع الباحث أسلوب وضع التساؤلات ومحاولة الإجابة عنها اذ تدور مشكلة الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده: ما دور الاتصال التنظيمي في المؤسسات الحكومية المتمثلة في اقسام العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية في بناء الصورة الذهنية.

### مفاهيم الدراسة

1. الاتصال التنظيمي: هو مجموعة من الإجراءات والإجراءات والمهام التي يتم إجراؤها لنقل أو تلقي المعلومات باستخدام وسائل وأساليب وتقنيات مختلفة للتواصل الداخلي والخارجي من أجل تحقيق أهداف الشركة أو المؤسسة، وعن طريق الاتصال التنظيمي، يتم إنشاء استراتيجيات التطوير والإنتاجية والعلاقات الداخلية والخارجية من أجل الحصول على أداء أفضل من قبل الموارد البشرية، ومن ثم فإن الغرض منه يتعلق بإنجازات، أو نجاحات، أو إخفاقات مؤسسة، أو شركة، أو منظمة. (تعبيرات، 2022)

2. الدور : وهو نموذج السلوك المتمثل في الأفعال والتصرفات التي تتوافق مع متطلبات مركز معين في المجتمع، ذلك ان أداء الدور هو السلوك الفعلي للشخص الذي يشغل الدور ، وإذا ما راجعنا أداء الدور في الحياة الفعلية، وجدنا أن هناك هوة بين ما سوف يفعله الناس وما يفعلونه بالفعل، وذلك يرتبط إلى حد ما باختلاف الناس في الكيفية التي يحققون بها الحقوق والواجبات المرتبطة بأدوارهم ، إذ أن توقعات الدور تمثل الكيفية التي يفترض أن يتصرف بها الفاعلون، في حين أن سلوك الدور يشير لممارسة دور معين ،أي السلوك الفعلي في ضوء التوقعات. (شتا، 1999، صفحة 122)

3. المؤسسات الحكومية: يمكن تعريف المؤسسة بشكل عام سواء كانت حكومية ام خاصة بأنها اسم مكان للفعل أسس ومصدره تأسيس، ومعناه جعل للشيء أساساً أي قاعدة معينة، وتعني عملية جمع عوامل معينة او معطيات وترتيبها من اجل تحقيق هدف معين، وبذلك يتركز مفهوم المؤسسة بالمكان الذي نطبق فيه مختلف هذه العمليات اذ تعد المؤسسة مكانا لاجتماع أشخاص تتكامل قدراتهم من أجل انتاج خدمة أو سلعة وكل ما ينفع المجتمع. (الدليمي، العلاقات العامة بين الفكر والممارسة، 2018، صفحة 46)

وبذلك تتوافر البنية التنظيمية لمفهوم المؤسسة اذ يمكن ان نطلق على كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، يقع في إطار قانوني واجتماعي معين، ويرمي الى دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معاً تسمية المؤسسة. (عدوان، 1991، صفحة 11) كما يمكن وصف المؤسسة بأنها منظمة تم تأسيسها لتحقيق نوع من الاعمال مثل تقديم الخدمات في السوق مصنفة وفقاً للعديد من الإجراءات والمعايير الخاصة الموضوعة من قبل الحكومات، او الموضوعة من قبل قوانين السوق المحلي أو الدولي. (ما هو تعريف المؤسسة، 2021)

وبذلك ينطبق مفهوم المؤسسة على المؤسسات الحكومية التي تعني اسم المكان الذي يخضع لتنظيم اداري اتصالي يتبع الحكومة ويخضع لتعليماتها.

4. الصورة الذهنية : عرف هارولد ماكس الصورة الذهنية على انها " اجمالي الانطباعات الذاتية للجمهور او الفرد عن المؤسسة وهي انطباعات عقلية غير ملموسة تختلف من فرد الى اخر وهي مشاعر تتكون لدى الفرد تجاه المؤسسة او شخص ما بتأثير ما تقدمه من منتجات وخدمات وتعاملات مع الجمهور وعلاقتها بالمجتمع واستثماراتها في النواحي الاجتماعية ومظهرها الإداري وتندمج تلك الانطباعات الفردية وتتوحد لتكوين الصورة الذهنية الكلية" (العزاوي، 2020، صفحة 24)

#### الدراسات السابقة

### 1. دراسة أبو زيد (2012)

حول الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات العامة. (ابو زيد، 2012)

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار دور الاتصال التنظيمي وتوضيح الارتباط الوثيق بين فعاليات الاتصال التنظيمي وكفاءة الأداء بصورة عامة ومعرفة فنون تحسين الصورة الذهنية عبر الاتصال التنظيمي ووضع نموذج أمثل للاتصال التنظيمي لتحسين الصورة الذهنية في المؤسسات ، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي وعدة أدوات لجميع البيانات

من ملاحظة ومقابلة واستبانة ، وانحصر مجتمع الدراسة على الجمهور الداخلي بمجلس الوزراء .  
وقد اعتمدت الباحثة العينة العشوائية التي قوامها 12 % بالنسبة للجمهور الداخلي، وتوصلت الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي إلى عدد من النتائج من أهمها:

أ. أظهرت الدراسة أن هنالك علاقة وثيقة بين فعاليات الاتصال التنظيمي وكفاءة الأداة مما يجعله يؤثر في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات .

ب. أثبتت الدراسة أن التعامل الموجود داخل بيئة العمل يؤثر في أداء العاملين وإذا كان التعامل حسن فإنه يؤثر ايجابيا على أداء والعكس. 3-أثبتت الدراسة أن كل أنواع الاتصال التنظيمي فعالة بشكل كبير، ولكن أكثرها استخداما هو الاتصال المباشر ثم الاتصال الكتابي يليه البريد الإلكتروني ثم الهاتف ثم الاتصال الجمعي.

## 2. دراسة النوافلة (2020)

حول الدور الاتصالي للعلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لدى الصيادلة. (النوافلة، 2020)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى فاعلية دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية للشركات لدى الجمهور الخارجي (الصيادلة)، وتم اختيار شركة الحكمة الأردنية انموذجا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واداة الاستبانة التي وزعت على عينة قوامها (395) مفردة من الصيادلة المسجلين في نقابة الصيادلة.

وتوصلت الدراسة الى نتائج من أهمها ان فعالية الأساليب المستخدمة في بناء الصورة الذهنية عن شركة الحكمة الأردنية للأدوية من وجهة نظر الصيادلة قد حصلت على درجات متوسطة وكان في مقدمتها قدرة الشركة على تلبية حاجة السوق وتبني الشركة في سياستها السرعة والالتقان في انجاز العمل.

### التعليق على الدراسات السابقة

يمكن تحديد مدى الفائدة من الدراسات السابقة التي تم استعراضها انفا والتي ترتبط بشكل وثيق بموضوع دراستنا بالآتي:

1. ساعدت في تشكيل صورة واضحة نحو المشكلة البحثية من حيث حصر ما تناولته هذه الدراسات من موضوعات تخص الاتصال التنظيمي مما سهل عملية تحديد المشكلة وصياغتها من حيث ما انتهى اليه الآخرون، ووضع تساؤلات الدراسة بشكل علمي يحقق أهدافها.

2. على الرغم من ان هذه الدراسات استخدمت في اغلبيتها المنهج المسحي الا ان استعراضها مكننا من الاستفادة في تحديد المناهج والأساليب المستخدمة فيها، واختيار ادوات البحث المناسبة للدراسة للحصول على البيانات المطلوبة، وجمع المادة العلمية الخاصة بالدراسة.

3. الاطلاع على المراجع المختلفة التي تفيد موضوع دراستنا، ومقارنة ببعض نتائج الدراسات السابقة قريبة الصلة بدراستنا وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج هذه الدراسة ونتائج الدراسات السابقة، وهو ما قمنا به في نهاية كل دراسة بعد استعراضها.

4. تتفق دراستنا مع الدراستين السابقتين في أهمية الدور الذي يؤديه الاتصال التنظيمي في بناء الصورة الذهنية الا ان معظم الدراسات لم تركز على استخدام المقابلة المعمقة مع المعنيين بالاتصال التنظيمي وهم العاملين في مجال

العلاقات العامة واقسامها في المؤسسة الحكومية وهو ما طبقته الدراسة الحالية.

### منهجية الدراسة

#### نوع الدراسة ومنهجها

تتتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية التي تتناول تصوير الوضع الراهن وتحديد العلاقات بين الظواهر والاتجاهات التي تسير في طريق النمو أو التطور والتغيير، ولذلك سعى الباحث إلى اكتشاف الوضع الحالي للظاهرة موضع البحث والدراسة الخاصة بالاتصال التنظيمي.

ولغرض التوصل إلى بيانات وإجابات دقيقة، وتسجيل ما تطوي عليه هذه الإجابات من معان ودلالات استخدم الباحث المنهج المسحي بشقيه الميداني الاستطلاعي باتباع أسلوب الحصر الشامل إذ يكتفي هذا النوع بدراسة عدد محدد من الحالات أو المفردات في حدود الوقت والجهد والإمكانات المتوفرة لدى الباحث لذلك درس الباحث في حدود مدة زمنية معينة، وبذلك " يناسب هذا المنهج بحوث الاعلام والعلاقات العامة.

#### أداة البحث

استخدم الباحث أداة المقابلة المقننة لجمع البيانات والموضوعات عن طبيعة الاتصال التنظيمي في قسمي العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية إذ بلغ مجموع العاملين في العلاقات العامة 20 مبحوثًا موزعين على الجامعتين.

#### مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع البحث بممارسي العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية والذي يمثلها قسما العلاقات العامة في الجامعتين، وباتباع أسلوب الحصر الشامل لمجتمع البحث تبين ان حجم المجتمع هو 20 مبحوثًا

#### نظرية الدراسة

تعد لمدرسة النسقية من أهم وأحدث المدارس التي تعرضت إلى دراسة التنظيم المؤسسي، ويعد لي برتلونفي من أوائل من وضع تصورا للأنساق في ميدان التنظيمات سنة (1937) ثم توالى بعد ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداء من الخمسينيات، ومن الناحية النظرية والوظيفية التقنية، وعرفت هذه النظرية تطورا سريعا نظرا لغزارة الأعمال بها والاستعمالات الواسعة لها وانتشار مفاهيمها بسرعة لاسيما أن البيئة الخاصة بالمؤسسة كانت تعرف تطورا سريعا جدا في ذلك الوقت. ما جعلها تهتم بالجوانب التنظيمية للمؤسسة والعلاقات مع البيئة والأهداف والاستراتيجيات وتسيير الموارد البشرية. (مدراني، 2020)

وبذلك رافق تحديد النظريات الخاصة بالاتصال التنظيمي تعدد المداخل لدراسة موضوع الاتصال مع تعدد المدارس التنظيمية الإدارية، فقد ساهمت هذه المدارس في تطوير مختلف الدراسات المتعلقة بالاتصال التنظيمي، أي من نوع الاتصال النازل التوجيهي والمحدود في إطار نظام مغلق إلى الاتصال الشامل الذي لا يقتصر على الفضاء الداخلي للمؤسسة فحسب، بل يمتد إلى الأطراف الفاعلة في بيئتها ، أي بالنظر إلى المؤسسة كنظام مفتوح، وعليه تنتمي هذه الدراسة في تصنيف دراسات الاتصال والنظريات ضمن المداخل التي عرفها الفكر الإداري والمتمثلة بالنظريات الكلاسيكية، النظريات النيوكلاسيكية، النظريات الحديثة والنظريات المعاصرة. (عبد الاله، 2016)

وكانت أفضل نظرية تناسب موضوع هذه الدراسة ويمكن تطبيق فرضياتها هي نظرية التقسيم الإداري التي تنسب إلى الفرنسي (هنري فايول) إذ اهتمت هذه المدرسة بالأعمال الإدارية من حيث الوصف وتحليل الوظائف، وتحديد مبادئ التنظيم، فقد ركز فايول في كتاباته على جانبين هما، مبادئ الإدارة ووظائفها، فوضع 14 مبدأ وذلك من خلال معالجة العملية الإدارية على مستوى المديرين والمنظمات، فقد اقترح (فايول) خمس وظائف أساسية للإدارة والمديرين وهي: التخطيط، التنظيم، الأمر، التنسيق، الرقابة.

كما أكد فايول أن الوظيفة الإدارية باعتبارها العقل المدبر للمؤسسة تحتاج إلى نظام اتصالي، إذ من خلاله ترد جميع المعلومات من الوظائف الأخرى إلى الإدارة العليا، وعلى أساسها يتم إصدار التعليمات والتوجيهات إلى مختلف مراكز التنفيذ (عبد الاله، 2016).

### مداخل نظرية في مفهوم الاتصال التنظيمي

تباين الباحثون في تحديد مفهوم الاتصال التنظيمي حسب أهداف المؤسسة أو المنظمة فقد عرفه "De fleur" بأنه نقل الرسائل من خلال استخدام قنوات رسمية وغير رسمية، فيما عرفه Meege بأنه مجموعة التقنيات التكنولوجية التي تستخدم في تسيير المسار الاجتماعي للمؤسسة، وعرفه (محمد علي محمد) على أنه أداة التفاعل داخل التنظيم، باعتباره أداة نقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص لآخر داخل كل المنظمات وهذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية، أما (أبو عرقوب) فقد عرفه بأنه عبارة عن اتصال إنساني منطوق ومكتوب يتم داخل المؤسسة على مستوى الفردي أو الجماعي ويكون الهدف منه هو تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين. (سمية، 2019 - 2020)

ويمكن إيجاز أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسات الحكومية بالآتي: (سمية، 2019 - 2020)

1. نقل المعلومات والإحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة مما يسهل في عملية اتخاذ القرار وتحقيق نجاح المؤسسة ونموها وتطويرها.
2. تساهم الاتصالات في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة من خلال التقارير التي تنقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات الإدارية
3. الاتصالات هي المفتاح المؤدي للإدارة في تنسيق الجهود ويعد أساسا للنظام التعاوني.
4. يتم من خلال عملية الاتصال، إطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه كما يستطيع التعرف أيضا على مدى تقبلهم لأرائه وأفكاره وأعماله.

### معوقات الاتصال التنظيمي

ونعني بها كل المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطيلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تؤثر في كميته، فهي تعمل على تشتيت المعلومات وتشويهها فتقلل من فعالية عملية الاتصال ومن ثم تسهم في التقليل من الوصول إلى أهدافها المنشودة، ومن بين هذه المعوقات: (سمية، 2019 - 2020)

1. اللغة: تعد مادة التعبير عن موضوع الاتصال، فالكلمات التي تصاغ بها الرسالة سواء كانت شفوية أو كتابية هي التي ترسم صورة أغراض الرسالة المراد تبليغها، فاللغة الواسعة والكلمات التي تحمل معاني مختلفة ربما

- فسرت بطريقة خاطئة إما لأن المعاني غير واضحة، وإما بسبب التفاوت في التعليم والثقافة والبيئة وغيرها، كما أن لطريقة نطق الألفاظ أهمية في تبليغ الرسالة التي قد تعتمد على طريقة الإلقاء وكيفية استعمالها.
2. غموض الرسالة: هناك عدة آراء يجب أن نذكرها هنا، يجب أن ندرك أولاً أن قصد المتكلم لا ينطوي في الكلمات بنفس الطريقة التي يستخدمها فالواقع غير ذلك إن استخدام الكلمات من قبل المتكلم ربما يختلف عن استخدامها من قبل المستقبل وتعود الأسباب أن لكل فرد يختلف لدى الآخر.
3. العوائق النفسية: هناك عوائق نفسية تؤثر تأثيراً مباشراً في مدى فاعلية الاتصال ومن هذه العوائق الحالة التي يكون عليها الفرد مثل: الخوف والغضب وسوء العلاقات بين الأفراد وتأثير إدراك الفرد وتصوره في معنى المعلومات المتبادلة واحتمال تشويه وتشريح المعلومات إما شعورياً أو بدون قصد.

### الدراسة الميدانية

#### أولاً: نمط الاتصال التنظيمي

وجهت أربعة أسئلة للمبحوثين من العاملين في قسمي العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية تتعلق بطبيعة الاتصال التنظيمي المعمول به لديهم وإيهما أفضل بنظرهم ومقترحاتهم بهذا الصدد وتبين الآتي:

كان النمط الروتيني الرأسي والذي يسمى العمودي وبعضهم يسميه الورقي هو الغالب في إجابات المبحوثين في المقابلة إلا أن بعضهم أشار إلى استخدام الأسلوب الإلكتروني في الاتصال التنظيمي إلى جانب الورقي، وأشار آخرون إلى استخدام أسلوب الإلكتروني فقط عبر البريد الإلكتروني إذ شكل النمط الإداري الروتيني الرأسي نسبة 50 % وبواقع 10 تكرارات من المبحوثين بينما شكل الاتصال التنظيمي الورقي والإلكتروني معاً نسبة 30 %، وشكل النمط الإلكتروني في الاتصال التنظيمي نسبة 20 %، وتدل هذه المؤشرات على تباين النمط المتبع في الاتصال التنظيمي ولكن الأرجحية كانت للاتصال الورقي الرأسي، والجدول الآتي يوضح ذلك

#### جدول (1)

نمط الاتصال التنظيمي في قسمي العلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية

المرتبة	النسبة %	التكرار	نمط الاتصال التنظيمي	ت
الأولى	50	10	النمط الورقي الرأسي	1
الثانية	30	6	النمط الورقي والإلكتروني معاً	2
الثالثة	20	4	النمط الإلكتروني	3
	100 %	20		المجموع

#### هل أسهم الاتصال التنظيمي في بناء الصورة الذهنية؟

تم استطلاع رأي 20 ممارساً للعلاقات العامة في جامعتي بغداد والعراقية فيما إذا كان هناك دور للاتصال التنظيمي في بناء الصورة الذهنية فقد كانت نسبة كبيرة من المبحوثين ترى أن للاتصال التنظيمي دور مهم في بناء الصورة الذهنية وحصلت على نسبة 70 % من نصيب فئة نعم، بينما كانت نسبة المبحوثين الذين يرون عدم وجود دور للاتصال التنظيمي في بناء الصورة الذهنية وحصلت على نسبة 20 % من نصيب فئة لا، أما فئة نوحاً ما فقد جاءت



بالمرتبة الأخيرة بنسبة 10 %، وتدلل هذه المؤشرات على تباين آراء المبحوثين بشأن دور الاتصال التنظيمي في جامعتهم التي يعملون في العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الا ان الارجحية كانت لفئة نعم، والجدول الاتي يوضح ذلك.

### جدول (2)

رأي المبحوثين فيما إذا كان للاتصال التنظيمي دور في بناء الصورة الذهنية

المرتبة	النسبة %	التكرار	الإجابة	ت
الأولى	70	14	نعم	1
الثانية	20	4	لا	2
الثالثة	10	2	نوعا ما	3
	% 100	20		المجموع

الأنشطة التنظيمية التي تساعد في بناء الصورة الذهنية

أظهر المسح الميداني لآراء المبحوثين ان 85 % منهم يؤيد الأنشطة التنظيمية التي تسهم في بناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة التي يعملون فيها والتي تمثلت بالورش والدورات والندوات والمؤتمرات والملتقيات، وهي نسبة عالية تدل على ان الاتصال التنظيمي يمكن ان يتحقق عبر هذا النوع من الاتصال، بينما جاءت فئة بناء فكرة على الورق وتحويلها الى صورة على الواقع بالمرتبة الثانية والأخيرة بنسبة 15 %.

والجدول الاتي يوضح ذلك.

### جدول (3)

الأنشطة التنظيمية التي تساعد في بناء الصورة الذهنية

المرتبة	النسبة %	التكرار	الإجابة	ت
الأولى	85	17	ندوات، ورش عمل، دورات	1
الثانية	15	3	بناء فكرة على الورق وتحويلها الى صورة	2
	% 100	20		المجموع

مقترحات المبحوثين لتطوير الاتصال التنظيمي

قدم المبحوثون اثناء المقابلة معهم عدد من المقترحات التي تسهم في تطوير الاتصال التنظيمي وكالاتي:

أ. بناء منظومة الكترونية للاستفادة من السرعة واختصار الوقت والزمن في إيصال الخدمات الى الجمهور الداخلي والخارجي.

ب. وضع برنامج خاص متكامل لتطوير الاتصال التنظيمي.

ت. تعزيز الاتصال التنظيمي الالكتروني ببرامج متطورة.

ث. تدريب العاملين في العلاقات العامة على البرامج الالكترونية.

## الاستنتاجات

- توصلت هذه الدراسة في ضوء النتائج الرقمية الى بعض الاستنتاجات التي تصب في اهداف الدراسة وكالاتي:
1. لا يوجد نمط تنظيمي موحد للمؤسسات العراقية الحكومية وانما تتبع في اتصالها التنظيمي أكثر من نمط اداري الا ان الأرجحية كانت للنمط التقليدي.
  2. تعشيق النمط الالكتروني مع النمط الرأسي التقليدي، وضرورة التحول التدريجي نحو الاتصال التنظيمي الالكتروني لأهميته وسرعته في انجاز المهام الاتصالية والإدارية.
  3. ان تحقيق اتصال تنظيمي يعتمد التخطيط والتنسيق يعزز كم دور الاتصال التنظيمي في بناء ورسم صورة إيجابية عن جامعتي بغداد والعراقية.

## المصادر والمراجع

- أهم 5 معلومات عن مؤسسات العمل وخصائصها وأهدافها ما هو تعريف المؤسسة. (32, 2021). <https://www.edarabia.com>. تم الاسترداد من edarabia.
- بن دحو سمية. (2019 - 2020). محاضرات في مقياس الاتصال التنظيمي - ماستر 1 . الجزائر: جامعة وهران - كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس والارطفونيا.
- بوشبور عبد الحميد بن النبية عبد الاله. (27 حزيران, 2016). نظريات للاتصال التنظيمي، مركز الدراسات والابحاث العلمانية في العالم العربي. تم الاسترداد من <https://www.ssrcaw.org/ar/print.art.asp?aid=522077> ac=1.&
- تعبيرات. (10 آذار, 2022). معنى الاتصال التنظيمي ( ماهو المفهوم والتعريف ). تم الاسترداد من <https://ar.encyclopedia-titanica.com/significado-de-comunicaci-n-organizacional>.
- جبر مجيد حميد العتايي. (1991). طرق البحث الاجتماعي. الموصل: جامعة الموصل.
- سيد علي شتا. (1999). نظرية الدور والمنظور الظاهري لعلم الاجتماع. الاسكندرية: مطبعة الاشعاع الفنية.
- سيف الاسلام سعد عمر. (2009). الموجز في منهج البحث العلمي. دمشق: دار الفكر.
- عبد الرزاق الدليمي. (2018). العلاقات العامة بين الفكر والممارسة. عمان: دار الابتكار للنشر والتوزيع.
- معزة آدم احمد ابو زيد. (2012). الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات العامة دراسة حالة على وزارة مجلس الوزراء في الفترة من 2006 - 2008. السودان: جامعة ام درمان الاسلامية كلية الاعلام قسم العلاقات العامة والاعلان.
- منال هلال المزاهرة. (2011). مناهج البحث الاعلامي. عمان: المسيرة للنشر.
- ناصر دادي عدوان. (1991). اقتصاد المؤسسة. الجزائر: دار المحمدية.
- نجد مدراي. (2020). من الاتصال إلى التواصل المؤسسي: النماذج والأنساق. القاهرة: المعهد المصري للدراسات.
- وائل عبد الرحمن التل. (2007). البحث العلمي في العلوم الانسانية. عمان: دار الحامد.
- يزن أكرم النوافلة. (2020). الدور الاتصالي للعلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لدى الصيادلة شركة الحكمة الاردنية للادوية /نموذج. عمان: جامعة الشرق الاوسط كلية الاعلام قسم الاعلام.