

***The role of internal communication in the formation of the mental image of Libyan universities from the point of view of their employees by applying to "Bani Walid University"***

Mr. Abdulmonem Meftah Mohamed Faraj

*Lecturer at Media Department – Bani Walid University – Libya*

Email: Abdoalghdafi82@Gmail.com

*Received: 20 June. 2023    Revised: 28 Sep. 2023    Accepted: 25 Oct. 2023    Published: 01 Jan 2024*

**Abstract:**

The importance of the study stems from the role of internal communication in shaping the mental image of Libyan universities from her staff's point of view. Applying to "Bani Walid University" and finding the most important means of communication that can shape the university's good mind image obstacles and difficulties in applying this good image. The researcher in this study relied on the average random sample of "58" singles. Based on systems theory, it is a descriptive study. The questionnaire and interview format were used as data collection tools. This study aimed to achieve a set of goals, the most important of which are the following:

- 1- Knowledge of internal communication's role in shaping Bani Walid University's mental image.
- 2- Identification of the most widely used organizational communication patterns at Bani Walid University.
- 3- Identification of obstacles to forming the mental image of the University of Bani Walid.

The study produced a series of findings, the most important of which are:

- 1- The study results showed that the most used pattern of organizational communication was "48.2%" upward communication.
- 2- The results of the study confirmed that the most automated means used by the University in internal communication "81%" of official speeches.
- 3- The study results found that the necessary contacts for the functioning of the University were "60.3%" official.

**Keywords:** Internal communication, mental image-staff, Libyan Universities.

## دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعات الليبية من وجهة نظر موظفيها بالتطبيق على "جامعة بني وليد"

أ. عبد المنعم مفتاح محمد فرج

محاضر بقسم الإعلام جامعة بني وليد ليبيا

### الملخص:

تتبع أهمية الدراسة كونها تتوجه نحو دراسة دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعات الليبية من وجهة نظر موظفيها بالتطبيق على "جامعة بني وليد"، والتعرف على أهم الوسائل الاتصالية التي بإمكانها تشكيل الصورة الذهنية الحسنة للجامعة، والعوائق والصعوبات التي تحول دون تطبيق هذه الصورة الحسنة، أتمد الباحث في هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة لعدد "58" مفردة، بالاعتماد على نظرية النظم وتعد من الدراسات الوصفية التي اعتمد فيها على استمارة الاستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات، وقد هدفت هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف لعل أهمها ما يلي:

- 1\_ معرفة دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية الحسنة لجامعة بني وليد؟
  - 2\_ التعرف على أنماط الاتصال التنظيمي الأكثر استخداماً في جامعة بني وليد؟
  - 3- التعرف على المعوقات التي تحول دون تشكيل الصورة الذهنية الحسنة لجامعة بني وليد؟
- \* وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها:

- 1- أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر أنماط الاتصال التنظيمي استخداماً هو (الاتصال الصاعد) بنسبة (48.2%).
- 2- أكدت نتائج الدراسة على أن أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الجامعة في الاتصالات الداخلية هي (المخاطبات الرسمية) بنسبة (81%).
- 3- توصلت نتائج الدراسة إلى أن الاتصالات الضرورية لسير العمل بالجامعة هي (الاتصالات الرسمية) بنسبة (60.3%).

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، الصورة الذهنية، الموظفين، الجامعات الليبية.

### المقدمة

لقد تطورت وسائل الاتصال في العصر الحديث إلى درجة كبيرة سواء من حيث الوقت، أو مدى فعاليتها، أو قلة تكاليفها، أو سهولة استخدامها، وما زالت هناك العديد من البحوث العلمية التي يجريها العلماء للوصول إلى وسائل أخرى جديدة، وقد أدى هذا التطور إلى زيادة عدد الوسائل الاتصالية وتنوعها، وأصبح لكل منها خصائص تميزها عن غيرها (عثمان، 2001، ص212). فالاتصال بوسائله المتعددة يعد نشاطاً إنسانياً واجتماعياً يعمل في إطار النظم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والفكرية التي يتواجد داخلها يتأثر بها ويؤثر فيها ويقوم بمساعدتها على مواجهة قضاياها وحل مشكلاتها. (القليني، 2005، ص 142-143). وإلى جانب الاتصال نجد الصورة الذهنية ومدى أهميتها

بالنسبة للفرد والمجتمع نظراً لما تقوم به من دور في تكوين الآراء واتخاذ القرارات، فقد أصبح تكوين الصورة الطيبة هدفاً أساسياً تسعى لتحقيقه المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها التي تعمل من أجل البقاء والاستمرار من خلال الأداء الجيد لموظفيها الذي يتفق مع احتياجات الجماهير المؤثرة والمتأثرة بسياسة الفرد أو المنظمة (عجوة، 1997، ص10). وبناءً على ذلك فإن هذا البحث سيحاول معرفة دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعات الليبية من وجهة نظر موظفيها بالتطبيق على "جامعة بني وليد".

### مشكلة الدراسة

تعد عملية اختيار مشكلة البحث من أهم المواضيع التي يجب ان ينتبه اليها الباحث بدقة تامة، فلا شك في ان للاختيار السليم لموضوع البحث اثراً كبيراً على قيمة البحث ذاته (حسون، 2006، ص156). فالشعور بالمشكلة والاحساس بها يمثل الخطوة الاولى لعملية البحث العلمي على اساس ان المشكلة هي موقف غامض او فعالية معرفية تحتاج الى التحليل او التفسير او التوضيح، وهذا الغموض ينبع من تساؤل يدور في ذهن الباحث حول موضوع او ظاهرة تحتاج الى تفسير (عبد المجيد، 2001، ص92)

أن الاهتمام بالصورة الذهنية أصبح ذا أهمية كبيرة في الوقت الراهن نظراً للدور الذي تؤديه في تشكيل الآراء والانطباعات عن المؤسسات والمنظمات المختلفة، سواء كانت هذه المؤسسات اقتصادية أو خدمية أو تعليمية أو ثقافية فقد أصبحت هدف أساسي تسعى إليه من أجل البقاء والاستمرار والنجاح، وكذلك المؤسسات الجامعية والتي تعتبر مهمتها إعداد الطلبة علمياً وعملياً، فالجامعات كغيرها من المؤسسات تعتمد على الاتصال الداخلي لرفع مستوى أدائها وضمان استمرارها في المجتمع، وهي كذلك تسعى من خلال الاتصال الداخلي لتحقيق أهدافها، كما تهتم الجامعة بتشكيل صورة حسنة عنها في أوساط طلابها وجماهيرها والمتعاملين معها، ولذلك فهي تعمل على تلبية حاجة المجتمع من الكوادر العلمية والمهنية، ومسايرة التطور العلمي والتكنولوجي بصفة عامة.

وجامعة بني وليد كغيرها من الجامعات عرفت تغير وتطور سريع سواء على المستوى البنائي أو الوظيفي، وتعتمد أيضاً على الاتصال الداخلي في تأدية وظائفها وأدوارها سواء الداخلية أو الخارجية، لتحافظ على سمعتها ووجودها داخل المجتمع، ومن خلال هذا البحث سيحاول الباحث معرفة الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في الاتصال الداخلي بجامعة بني وليد ومدى دورها في تشكيل الصورة الذهنية وبناءً على ذلك فقد بلوره الباحث مشكلته البحثية في التساؤل التالي:

ـ ما دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعات الليبية من وجهة نظر موظفيها؟

"دراسة ميدانية \_ جامعة بني وليد أنموذجاً".

### أهمية الدراسة

تتوقف أهمية البحث على أهمية الموضوع أو الظاهرة التي يتم دراستها، ومدى قيمتها العلمية، واحتياج المسؤولين والمجتمع لدراستها، وما يمكن أن تحققه من نتائج علمية وموضوعية يمكن الاستفادة منها (أبو النصر، 2004، ص105).

ويمكن حصر أهمية البحث في النقاط الآتية:

**1\_** تشخيص واقع الاتصال الداخلي، ومدى اهتمامه بتشكيل الصورة الذهنية الحسنة لجامعة بني وليد.

**2\_** تكمن أهمية البحث في أهمية الصورة الذهنية التي أصبحت ضرورة ملحة لاستمرار وتطور المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها.

#### أهداف الدراسة

لابد من اهداف يسعى البحث الى تحقيقها في ضوء الاجابة عن اسئلة البحث. (العساف، 1989، ص48) وهي كالاتي:

1. معرفة دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية لجامعة بني وليد.
2. التعرف على أنماط الاتصال التنظيمي الأكثر استخداماً في جامعة بني وليد.
3. معرفة الوسائل الاتصالية الداخلية التي بإمكانها تشكيل الصورة الذهنية الحسنة عن جامعة بني وليد
4. التعرف على المعوقات التي تحول دون تشكيل الصورة الذهنية الحسنة عن جامعة بني وليد.

#### تساؤلات الدراسة

يسعى البحث للإجابة على مجموعة من التساؤلات أهمها:

1. ما دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية لجامعة بني وليد؟
2. ما أنماط الاتصال التنظيمي الأكثر استخداماً في جامعة بني وليد؟
3. ما وسائل الاتصال الداخلي التي بإمكانها تشكيل الصورة الذهنية الحسنة عن جامعة بني وليد؟
4. ما الصعوبات التي تحول دون تشكيل الصورة الذهنية الحسنة عن جامعة بني وليد؟

#### المصطلحات الواردة في مشكلة الدراسة

إن توضيح وتعريف المصطلحات في أي بحث من البحوث، أو دراسة من الدراسات يعد من الأساسيات، والركائز التي يعتمد عليها المتلقي في فهم تلك المصطلحات، والتي تحمل في الغالب العديد من المعاني، باعتبار أن اللغة واستخدامها تختلف من تخصص إلى غيره، ومن موضوع إلى آخر. (الحسن، 1988، ص41-42).

**الدور في اللغة:** يقصد به دار يدور دور أي تحرك باتجاهات متعددة في مكانه، وكلمة الدور مستعارة من المسرح وأول من استعملها بهذا المعنى هو " نيتشه " حيث إن الفرد يمثل مجموعة من السلوكيات على خشبة المسرح، وكان التنظيم الاجتماعي مسرح حياة الجماعة وأفرادها يمثلون تلك الأدوار المتعددة والمختلفة حسب اختلاف مراكزهم. (عدلي، 2001، ص14).

**الدور اصطلاحاً يقصد به:** هو مجموعة من النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة وتحتوي على مواقف وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة ويفرق " لينتون " بين المكانة والدور حيث يعتقد أن المكانة هي مجموعة الحقوق والواجبات، وإن الدور هو المظهر الديناميكي للمكان فالسير على هذه الحقوق والواجبات

معناه القيام بالدور. (غيث، 1995، ص390).

### الاتصال الداخلي

اصطلاحاً: يُعرف بأنه عملية تتم عن طريق اتصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى أي عضو آخر بقصد إحداث تغيير. (فهمي، 1974، ص163).

إجرائياً: يقصد به الباحث هنا " إن الاتصال الداخلي هو عملية إصدار الأوامر والتعليمات، ونقل المهارات والمعلومات والاقتراحات من موظف لآخر داخل إدارة جامعة بني وليد، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين الصورة الذهنية واستمرار المحافظة عليها.

### الصورة الذهنية

في اللغة " ينقسم مفهوم الصورة الذهنية إلى مفردتين الصورة والذهنية، والصورة تعني الشكل الذي يتميز به الشيء، وتعني أيضاً الصور بكسر الصاد لغةً في الصور جمع صورة وصورة تصوير فتصور وتصورت الشيء توهمت صورته فتصور لي".

أما الذهنية فإنها تشير إلى الذهن والذهن هو العقل، وبهذا فإن الذهن يطلق على الإدراك والتفكير الاستدلالي نحو طريق إنشاء العلاقات. (موسى، 2014، ص52).

الصورة الذهنية اصطلاحاً هي " مجموعة السمات والملاح التي يدركها الجمهور، ويبني على أساسها مواقفه، واتجاهاته نحو المنظمة، أو المؤسسة، أو الجماعة، وتتكون تلك الصورة عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية، وتتشكل سمات وملاح الصورة الذهنية من خلال إدراك الجمهور لشخصية المنظمة، ووظائفها، وأهدافها وشرعية وجودها، وأعمالها، والقيم الأساسية التي تتبناها" (صالح، 2005، ص21-22).

الجامعات الليبية إجرائياً: هي مؤسسات تعليمية، تتضمن عدد من التخصصات منها العلمية كالطب والهندسة والرياضيات والزراعة، ومنها الأدبية كالقانون والتاريخ والجغرافيا واللغة العربية... إلخ، يلتحق بها الطالب/ة بعد حصوله على شهادة الدبلوم المتوسط وتتراوح فترة الدراسة بها من 4 إلى 7 سنوات حسب التخصص ويتحصل بعد تخرجه منها على شهادة الليسانس أو البكالوريا، كما يتحصل الطالب/ة من خلال دراسته بها على الشهادات العليا المتمثلة في "الماجستير والدكتوراه".

### نظرية الدراسة

نظرية النظم (النظرية العامة للإنسان)، إن هذه النظرية تنظر إلى الفرد على إنه موجه نحو هدف معين وإن من وراء كل فعل أو سلوك انساني اسباب ودوافع واهتمامات لإنجاز هدف معين للفرد نفسه، كما أكدت على أن المؤسسة لا يمكن أن تعيش بمعزل عن المجتمع الذي توجد فيه، وتعتبر من أهم المدارس التي تناولت المؤسسات كأنتاق مفتوحة تتبادل التأثير مع محيطها الخارجي. (لطفی، 1993، ص9). فالمحيط يحدد لأعضاء النظام الاجتماعي بعض النشاطات والتفاعلات التي بدورها تولد عندهم احساس معين تجاه بعضهم البعض وتجاه المحيط ( الكيسي، 1998،

ص 86) ومنه فإن هومانز يرى أنه توجد علاقة وثيقة بين النسق الداخلي للمؤسسة والنسق الخارجي، كما أنه لا يخرج عن إطار التأثير المتبادل بين النسقين التأثير الحاصل بين التنظيم الرسمي والغير رسمي داخل النسق، بمعنى أن المؤسسة بحاجة للمعلومات المتعلقة بمحيطها الخارجي لتقادي المخاطر وتجنب التلاشي وبالتالي تظهر الحلقة الدائرية بين المؤسسة والمحيط، فالمؤسسة تحصل من المحيط على الموارد والمعلومات ومختلف أنواع الطاقة وتوجه إليه بدورها منتجات ومعلومات في شكل مخرجات. (عدون، 1998، ص46).

#### الدراسات السابقة

مما لا شك فيه أن كل بحث أو دراسة تبدأ من حيث انتهت الدراسات السابقة كما أن ما يصل إليه الباحث من نتائج يعتبر بداية لدراسات وأبحاث جديدة. (الشريف، 2008، ص13).

#### (1) دراسة (بلقاسم، 2015/2016)

**بعنوان (فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية)**، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور وفعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي القائم على المسح الشامل لجميع أفراد البحث، واستخدمت استمارة الاستبيان والملاحظة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هي:

- 1- إن الاتصال الغالب داخل المؤسسة هو الاتصال الداخلي وبنسبة 73%.
- 2- إن المؤسسة محل الدراسة تحتوي على مختصين في مجال الاتصال بنسبة 71%.
- 3- إن الاتصال الداخلي يساعد الرئيس الإداري على صنع القرار داخل المؤسسة بنسبة 40%.

#### (2) دراسة (غراب، 2014 / 2015)

**بعنوان (واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية)** هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال في الجامعة الجزائرية وتبسيط الضوء على المكانة التي توليها الإدارة لهذا النشاط، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام العينة العشوائية الطبقية طبقت على 100 مفردة، واستخدمت استمارة الاستبيان، والمقابلة كأدوات لجمع البيانات،

وسعت الدراسة للإجابة على عدد من الأسئلة منها:

- 1- ما هي اساليب وأنماط الاتصال داخل الجامعة؟
- 2- ما هي الوسائل المستعمل في الاتصال الداخلي بالجامعة؟

ومن أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- 1- أن النوع الاتصالي الغالب هو الاتصال الرسمي.
- 2- أن أهمية الاتصال تتمثل في أنه يضمن توصيل البيانات والمعلومات إلى مختلف المستويات.
- 3- أن الاتصال الداخلي ساهم في خلق علاقات اجتماعية وإنسانية بين أطراف الأسرة الجامعية الأمر الذي يطور من نشاط هذه المؤسسة، ويمكنها من القيام بمهامها على أكمل وجه.

#### (3) دراسة (حماد، 2014)

**بعنوان (الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني)** هدفت الدراسة إلى التعرف على الصورة الذهنية لرجل

الأمن لدى الرأي العام الأردني، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أسلوب مسح الرأي العام مستخدماً في ذلك استمارة الاستبيان لجمع البيانات من عينة بلغ قوامها 450 مفردة (عينة عشوائية طبقية)، وسعت الدراسة للإجابة على عدد من الأسئلة منها

- 1- ما اتجاهات الرأي العام الأردني نحو رجل الأمن؟
- 2- ما مصادر الصورة الذهنية السائدة لدى الرأي العام الأردني عن رجل الأمن؟

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها ما يلي:

- 1- إن الرأي العام الأردني يحمل اتجاهات إيجابية نحو رجل الأمن العام.
- 2- إن التعامل المباشر مع جهاز الأمن يعد من أهم مصادر الصورة الذهنية لدى الرأي العام الأردني.
- 3- إن وسائل الإعلام ساهمت في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام بشكل إيجابي بنسبة 83.80%.

#### (4) دراسة (محمد، 2013)

**بعنوان (الصورة الذهنية للخدمات الصحية بالمستشفيات العامة لذوي الليبيين ودور العلاقات العامة في تحسينها)**  
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الصورة الذهنية المنطبقة لدى الليبيين عن الخدمات الصحية بالمستشفيات العامة ومدى قيام أجهزة العلاقات العامة بتحسينها، وذلك من خلال التعرف على العلاقات العامة، ووظائفها، ومفاهيمها، وأهدافها.

وقد اعتمدت الدراسة في تناول هذا الموضوع على المنهج الوصفي، حيث تم دراسة خمسة مستشفيات بمدينة طرابلس، وهي (مركز طرابلس الطبي، مستشفى طرابلس المركزي، مستشفى العيون، مستشفى الحوادث، المركز الوطني للقلب)، ويقتصر مجتمع الدراسة على الجمهور الداخلي، والمتمثل في العاملين بالعلاقات العامة داخل المستشفيات العامة بمدينة طرابلس. وقد تم حصرهم حصراً شاملاً وذلك لقلّة عددهم حيث يصل عددهم إلى 28 موظف لذلك تم توزيع الاستمارات عليهم بالكامل، أما الجمهور الخارجي، فقد استخدم الباحث العينة العشوائية طبقية ذات التوزيع المتساوي، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- 1- أن المسمى الوظيفي للعلاقات العامة جاء عند مستوى (إدارة، قسم)، بنسبة (39.3%)، وأدنى مستوى كان لها عند (وحدة) بنسبة (3.6%).
- 2- عدم اهتمام العلاقات العامة بوظائف الدراسات والبحوث العلمية، والتخطيط، والاتصال، والتقييم.
- 3- أن العلاقات العامة ليس لها أدنى دور في تحسين الصورة الذهنية عن المستشفيات العامة قيد الدراسة.

#### (5) دراسة (خليل، 2012)

**بعنوان (دور الصحافة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني)** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الصورة الذهنية لدى الرأي العام الفلسطيني عن رجل الشرطة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وبلغ عدد العينة 400 مفردة تم اختيارهم بطريقة العينة الحصصية بالإضافة إلى (72) مفردة من ضباط الشرطة، وتم جمع البيانات والمعلومات عن طريق استمارة الاستبيان، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل أهمها:

- 1- ساهمت الصحافة بدور فعال في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني كونت شكلت مصدراً مهماً للمعلومات عن رجل الشرطة وأنشطته الأمنية المختلفة.
- 2- ساهمت الصحافة بتقديم المعلومات التي تهم الرأي العام من خلال عدة أشكال صحفية يفضل الجمهور متابعة الصحافة من خلالها وهي الأخبار، والتحقيقات، والمقالات، والتي تعرض وتقدم الكثير من التفاصيل الخاصة بالموضوعات المتعلقة بالشرطة وأنشطتها الأمنية.
- 3- ساهمت الصحافة بتقديم رجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني بصورة غير محددة دون أن تغطي عليها الايجابية أو السلبية، مما يعكس مهنية الصحافة وحياديتها في تناولها للقضايا والموضوعات المتعلقة برجل الشرطة.

#### (6) دراسة (قادي، 2009 - 2010)

**بعنوان (الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق)** أجريت الدراسة على مؤسسة الخزف المنزلي حيث تحورت حول تساؤل مهم وهو: هل يمكن اعتبار الاتصال عمود فقري في سير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها؟ وإلى أي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاعة وحسن سيرها؟ اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر ملائمة خاصة فيما يتعلق بالتعريفات وتطور بعض المفاهيم بالإضافة إلى الاستعانة بمنهج دراسة الحالة، واختيرت العينة بطريقة عشوائية منتظمة مكونة من (87) مفردة، واعتمد الباحث على استمارة الاستبيان والملاحظة كأدوات لجمع المعلومات، وتوصل من خلال دراسته هذه إلى مجموعة من النتائج لعل أهمها:

1. عدم وجود مديرية اتصال وهو ما يوسع الهوة بين الأفراد والإدارة.
2. وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لا تواكب التحولات الحاصلة.
3. الاتصال الهابط هو الغالب من خلال الأوامر والقرارات والتوجيهات التي تأتي من أعلى الهرم.

#### (7) دراسة (كعيم، 2008)

**بعنوان (دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لرجل الأمن عند المواطن)** ، وهي دراسة ميدانية لنشاط جهاز العلاقات العامة بقطاع الأمن العام سابقاً في ليبيا، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وقسم مجتمع الدراسة إلى جميع العاملين في جهاز العلاقات العامة بمديرية الأمن العام بطرابلس، وقد استخدم الباحث مع هذه العينة أسلوب الحصر الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، حيث بلغ عددهم (34) مفردة، أما الجمهور الداخلي لجهاز العلاقات العامة، وهم رجال الشرطة الموزعين على أقسام ومكاتب المديرية، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية المنتظمة تبعاً لأهمية كل وحدة، حيث بلغ حجم العينة (265) مفردة، وبالنسبة للجمهور الخارجي لجهاز العلاقات العامة، وهم المواطنين المقيمون في مدينة طرابلس، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، فقد استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقيّة ذات التوزيع المتساوي وأختار عشوائياً عشر مناطق من عدد (30) منطقة، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج نذكر منها:

1. أن العاملين بالعلاقات العامة ليسوا على دراية كافية بطبيعة الوظائف التي يقوم بها مكتب العلاقات العامة رغم معرفتهم بطبيعة المهام المناطة بمكتبهم.
2. أن مكتب العلاقات العامة لم يول اهتماماً لتفعيل الصورة الذهنية لرجل الأمن عند المواطن.

3. أن الصورة الذهنية المنطبعة في أذهان الجمهور الخارجي عن رجال الأمن قبل التعامل معهم كانت إيجابية بنسبة (50.2%)، وقد ضعفت هذه النسبة بعد التعامل معهم حيث بلغت ما نسبته (43.5%)، أما بخصوص الصورة السلبية المنطبعة في أذهان الجمهور الخارجي عن رجال الأمن قبل التعامل معهم فكانت بنسبة (49.8%)، وازدادت بعد التعامل معهم بما نسبته (56.5%)، وهذا يؤكد على أن الصورة الذهنية المنطبعة أذهان الجمهور الخارجي عن رجال الأمن هي صورة سلبية.

(8) دراسة (الكسار، 2005)

بعنوان (دور وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية لقطاع الشرطة في المجتمع اليمني)، هدفت الدراسة إلى معرفة الاختلافات المتكونة لدى الجمهور فيما يتعلق بالصورة الذهنية لقطاع الشرطة نتيجة لاختلاف اعتمادهم على وسائل الاتصال من خلال التعرف على العلاقة بين المصادر الاتصالية المباشرة وغير المباشرة التي يعتمد عليها أفراد المجتمع في رسم الصورة الذهنية عن قطاع الشرطة وأبعاد هذه الصورة من خلال وسائل الاتصال الجماهيري والشخصي المباشر الذي يعتمد فيها الجمهور على وسائل الإعلام لمحاولة تعديلها بما يخدم مصالح المجتمع حيث استخدم الباحث منهج المسح، وأجرى دراسته على عينة عشوائية طبقية حجمها 420 مفردة، من المجتمع اليمني واعتمد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

1. تفوقت الصفات السلبية التي يرى الجمهور تواجدتها في رجل الشرطة كصفة (عدم التعاون، الظلم، الفساد، الغرور، عدم احترام الآخرين) على الصفات الايجابية كصفة (التعليم، مستوى الفهم) حيث بلغت نسبة الصفات السلبية 58%، مقابل 42% للصفات الايجابية.
2. أشارت الدراسة إلى الاتصال الشخصي بشقيه الحديث مع الآخرين والتعامل المباشر مع رجال الشرطة قد حصل على الترتيب الأول والثاني، بين المصادر الاتصالية التي تعتمد عليها عينة الدراسة في تكوين الصورة الذهنية عن الشرطة.
3. أظهرت النتائج أن 62% من عينة الدراسة يرون أن وسائل الإعلام لا تعرض واقع الشرطة كما هو موجود فعلاً في الواقع كما أشارت إلى أن 37% من عينة الدراسة يشكون فيما تقدمه وسائل الإعلام عن الشرطة بينما لا يرى سوى 1% فقط من العينة أن وسائل الإعلام تعرض واقع الشرطة كما هو موجود في الواقع وهو ما يعكس حجم الفجوة بين وسائل الإعلام والشرطة.

#### أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

- (1) مقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.
- (2) تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة لكونها موجهة نحو موظفي جامعة بني وليد.
- (3) تتفق هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في كونها دراسة وصفية.

#### نوع الدراسة ومنهجها

عند القيام بأي دراسة علمية لا بد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما وذلك باتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها (الظامن، 2007، ص 39-40).

ويعرف المنهج على أنه " أسلوب مناسب لجمع معلومات شاملة عن حالة محددة وتحليل ما تم جمعه من معلومات حولها بطريقة عميقة وشاملة لمختلف الفترات الزمنية التي مرت بها الحالة وباستخدام أدوات تحليلية تتناسب ومضمون الحالة وخصائصها. (عبيدات وآخرون، 1999، ص45).

ودراستنا هذه تنتمي إلى الدراسات الوصفية لأنها تستهدف وصف وتشخيص دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية بجامعة بني وليد.

### حدود الدراسة

- \* الحدود الموضوعية: ويقصد بها التعرف على دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية لجامعة بني وليد، من وجهة نظر موظفيها؟
- \* الحدود المكانية: ويقصد بها مكان إجراء الدراسة وهي مدينة بني وليد.
- \* الحدود الزمانية: ويقصد بها فترة إجراء الدراسة وهي من 2020/9/10 إلى 2020/11/16.
- \* الحدود البشرية: ويقصد بها الفئة المستهدفة من الدراسة ممثلة في موظفي جامعة بني وليد بجميع كلياتها، وعددهم (58) مفردة.

### مجتمع الدراسة

مما لا شك فيه أن كل بحث مجتمع تدور حوله الدراسة وعادةً ما يواجه الباحثون مشكلة الأعداد الكبيرة للمجتمع محل الدراسة، الأمر الذي يصعب من دراسته لما يترتب عليه من مصاريف مالية وإهدار للوقت، إضافة إلى الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء جمع البيانات من كل أفراد المجتمع، ويقصد بمجتمع الدراسة جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثون. (الجادري وآخرون، 2009، ص198). ويتكون مجتمع الدراسة هنا من جميع موظفي إدارة جامعة بني وليد والبالغ عددهم "900" مفردة.

### عينة الدراسة

استخدمت العينة العشوائية البسيطة، والتي تعرف بأنها تلك العينة التي يختار الباحث أفرادها بشكل عشوائي أي بالصدفة للبحث عن ظاهرة معينة. (الدعيلي، 2010، ص94). وقد قام الباحث بتوزيع سبعون "70" استمارة عشوائياً على أفراد العينة وبعد تجميعها واستبعاد الاستمارات التي لم تستكمل بياناتها بلغ عدد العينة "58" مفردة.

### أدوات جمع البيانات

هي مجموع الوسائل والتقنيات التي يستخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة " والأداة هي الوسيلة التي تمكنه من جمع المعلومات. (بن مرسل، 2005، ص286)، وتعد الأدوات الأنسب لهذه الدراسة هي:

**صحيفة الاستبيان:** وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث، وذلك في ضوء موضوع البحث والمشكلة التي اختارها. (قنديلي، 2002، ص174) والتي تم عرضها على بعض اساتذة الإعلام لتحكيمها (\*).

\* محكمي استمارة الاستبيان:

- 1- عبد الله محمد طيبة، عضو هيئة تدريس بقسم الإعلام بكلية الآداب/ جامعة سرت، الدرجة العلمية محاضر.
- 2- أ. د محمد أحمد فياض، عضو هيئة تدريس بكلية الإمارات للتكنولوجيا، أبو ظبي.
- 3- إبراهيم إشتيوي، عضو هيئة التدريس بكلية الفنون والإعلام/ جامعة الزنتونة، الدرجة العلمية أستاذ مساعد.

2- **المقابلة:** وهي عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو اشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في البحث العلمي أو للاستفادة منها في التوجيه والتشخيص والعلاج. (الدليمي، 2014، ص106).

الدراسة الميدانية

عرض وتحليل بيانات استمارة الاستبيان

### جدول رقم (1)

يوضح توزيع عينة الدراسة حسب (النوع).

النسبة المئوية	التكرار	النوع
82.7%	48	ذكور
17.2%	10	إناث
100%	58	المجموع

يبين الجدول (1)، عينة الدراسة حسب النوع، حيث كانت نسبة الذكور (82.7%)، بينما كانت نسبة الإناث (17.2%)، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة الذكور، ومردود ذلك إلى أن العدد الأكبر من الكادر الوظيفي بالجامعة هو من فئة الذكور، إضافة إلى عزوف البعض منهن عن تعبئة الاستبيان.

### جدول رقم (2)

توزيع عينة الدراسة حسب (العمر)

النسبة المئوية	التكرار	العمر
13.7%	8	أقل من 30 سنة
58.6%	34	من 30 سنة إلى أقل من 45 سنة
27.5%	16	من 45 سنة فأكثر
100%	58	المجموع

يبين الجدول (2)، عينة الموظفين بالجامعة حسب العمر، حيث كانت الفئة العمرية من (30 سنة إلى أقل من 45 سنة)، هي الأعلى بنسبة (58.6%)، يليها الفئة العمرية من (45 سنة فأكثر)، بنسبة (27.5%)، وأقل فئة عمرية كانت أقل من (30 سنة) بنسبة (13.7%)، وهذا مؤشر على أن أغلب موظفي الجامعة هم من الفئات العمرية التي تميز الفرد بالحيوية، والنشاط، والقدرة على العطاء، وتحمل المسؤولية.

4- أ. د سالم عيسى بالحاج، عضو هيئة التدريس بأكاديمية الدراسات العليا.

5- طارق محمد الصعدي، عضو هيئة التدريس بكلية الآداب، جامعة جازان/ السعودية، الدرجة العلمية أستاذ مشارك.

6- كريم أحمد فاضل، عضو هيئة التدريس بكلية العمارة والتصميم، جامعة عمان الأهلية، الأردن، الدرجة العلمية أستاذ مساعد.

7- سلامي مصطفى سعيداني، عضو هيئة التدريس بجامعة الملك خالد/ المملكة العربية السعودية، الدرجة العلمية أستاذ مشارك.

### جدول رقم (3)

#### توزيع عينة الدراسة حسب (المستوى التعليمي)

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
17.2%	10	دبلوم متوسط
22.4%	13	دبلوم عالي
39.6%	23	جامعي
20.6%	12	ما بعد الجامعي
100%	58	المجموع

يوضح الجدول (3) عينة الموظفين حسب المستوى التعليمي، حيث جاءت في المرتبة الأولى حملة المؤهل (الجامعي)، بنسبة (39.6%)، يليها حملة (الدبلوم العالي)، بنسبة (22.4%)، وأقل نسبة كانت لحملة (الدبلوم المتوسط)، بنسبة (17.2%)، وبتحليل بيانات هذا الجدول، نلاحظ مدى اهتمام الإدارة العليا بالكادر الوظيفي للجامعة، من حيث تطعيمها بحملة المؤهلات العلمية العالية، وهو ما يعد عاملاً مهماً وأساسياً في قيام إدارة الجامعة بتحقيق أهدافها المناطة بها.

### جدول رقم (4)

#### توزيع عينة الدراسة حسب (سنوات الخبرة)

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
22.4%	13	أقل من 5 سنوات
43.1%	25	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
34.4%	20	من 10 سنوات فأكثر
100%	58	المجموع

يتوقف أداء الفرد على مقدرته للعمل الذي يتطلب وجود مقومين هما: المعرفة والمهارة، لأنهما يؤديان إلى زيادة الخبرة المهنية المكتسبة وجودة الأداء، والجدول (4)، يوضح عينة الموظفين حسب سنوات الخبرة، حيث جاءت في المرتبة الأولى فئة (5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (43.1%)، يليها فئة أكثر من (10 سنوات)، بنسبة (34.4%)، وأقل نسبة كانت لفئة أقل من (5 سنوات)، بنسبة (22.4%).

وبالنظر في بيانات هذا الجدول، يتضح بأن الإدارة العليا تهتم إلى حد ما بالاستقرار الوظيفي للعاملين بها، ما يؤدي إلى اكتساب الخبرة والمهارة لدى كافة الموظفين، والدليل على ذلك هو أقدمية العمل في جل الإدارات والاقسام.

### جدول رقم (5)

#### توزيع عينة الدراسة حسب (التخصص)

النسبة المئوية	التكرار	التخصص
%13.7	8	إدارة الأعمال
%17.2	10	حاسوب
%3.4	2	خدمة اجتماعية
%5.1	3	هندسة ميكانيكية
%8.6	5	محاسبة
%3.4	2	قانون
%6.8	4	لغة عربية
%5.1	3	إنجليزي
%6.8	4	علم الاجتماع
%13.7	8	اقتصاد
%1.7	1	علوم سياسية
%10.3	6	هندسة مدنية
%3.4	2	الأثار
%100	58	المجموع

يوضح الجدول (5) عينة الموظفين حسب (التخصص) حيث جاء في المرتبة الأولى (الحاسوب) بنسبة (17.2%)، يليه تخصص (إدارة الأعمال والاقتصاد) بنسبة (13.7%)، وفي المرتبة الثالثة تخصص (الهندسة المدنية) بنسبة (10.3%)، واحتل تخصص (المحاسبة) المرتبة الرابعة بنسبة (8.6%)، وفي المرتبة الخامسة على التوالي تخصصي (اللغة العربية وعلم الاجتماع) بنسبة (6.8%)، فيما جاء في المرتبة الأخيرة التخصص العلمي (العلوم السياسية) بنسبة (1.7%).

### جدول رقم (6)

#### توزيع عينة الدراسة حسب (أنماط الاتصال التنظيمي الأكثر استخداماً بالجامعة)

النسبة المئوية	التكرار	أنماط الاتصال
%48.2	28	الاتصال الصاعد
%41.3	24	الاتصال الهابط
%10.3	6	الاتصال الأفقي
%100	58	المجموع

يوضح الجدول (6) توزيع عينة الدراسة حسب أنماط الاتصال التنظيمي الأكثر استخداماً بالجامعة حيث كانت في المرتبة الأولى (الاتصالات الصاعدة) بنسبة (48.2%) يليها (الاتصالات الهابطة) بنسبة (41.3%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت (الاتصالات الأفقية) بنسبة (10.3%). هذه النتيجة تختلف مع دراسة بوسمة بوقيرين (2016) والتي

أشارت إلى أن أكثر الاتصالات استخدامًا هي (الاتصالات الهابطة) بنسبة (48.29%) يليها (الاتصالات الأفقية بنسبة (35.18%) وأخيرًا (الاتصالات الصاعد) بنسبة (18.51%).

### جدول رقم (7)

توزيع عينة الدراسة حسب (الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الجامعة في الاتصالات الداخلية). يمكن اختيار أكثر من إجابة.

النسبة المئوية	التكرار	الوسائل الاتصالية
15.5%	9	صحيفة الجامعة
8.6%	5	الملصقات
81%	47	المخاطبات الرسمية
34.4%	20	الهاتف
46.5%	27	الاجتماعات
32.7%	19	الإنترنت
48.2%	28	الموقع الإلكتروني للجامعة
25.8%	15	شبيكات التواصل الاجتماعي

تشير بيانات الجدول (3) إلى الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الجامعة في الاتصالات الداخلية، حيث جاءت في المرتبة الأولى (المخاطبات الرسمية) بنسبة (81%)، يليها (الموقع الإلكتروني للجامعة) بنسبة (48.2%)، وجاءت في المرتبة الثالثة (الاجتماعات) بنسبة (46.5%)، وأحتل (الهاتف) المرتبة الرابعة بنسبة (34.4%)، فيما جاءت في المرتبة الأخيرة (الملصقات) بنسبة (8.6%). وتختلف هذه النسب مع دراسة صونيه بانوج (2017)، حيث أشارت إلى أكثر الوسائل الاتصالية استخدامًا في الاتصال الداخلي هي (الهاتف) بنسبة (50%) يليها (الاتصال الشخصي) بنسبة (45%) وفي المرتبة الأخيرة جاء (البريد الإلكتروني) بنسبة (5%).

### جدول رقم (8)

توزيع عينة الدراسة حسب (الاتصالات التي تراها ضرورية في عملك).

النسبة المئوية	التكرار	الاتصالات
60.3%	35	الاتصالات الرسمية
12%	7	الاتصالات غير الرسمية
27.5%	16	الاتصالان معاً
100%	58	المجموع

تشير بيانات الجدول (8) إلى الاتصالات الضرورية لسير العمل بالجامعة من وجهة نظر موظفيها، حيث كانت في المرتبة الأولى (الاتصالات الرسمية) بنسبة (60.3%) يليها (الاتصالان معاً) الرسمية وغير الرسمية بنسبة (27.5%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الاتصالات (غير الرسمية) بنسبة (12%).

### جدول رقم (9)

توزيع عينة الدراسة حسب (إذا كانت إجابتك بالاتصال الرسمي، فلماذا)

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
60.3%	8	لأنه أكثر جدية
12%	10	لأنه مقنن ومكتوب وموثق
27.5%	17	لأنه يساعد على السير القانوني للجامعة
100%	35	المجموع
عدد أفراد العينة المشمولين بالإجابة 35 مفردة		

يبين الجدول (9) اسباب اختيار جزء من عينة الدراسة (للاتصال الرسمي) حيث كانت أولى هذه الأسباب لأنه (أكثر جدية) بنسبة (60.3%)، وثاني الأسباب لأنه (يساعد على السير القانوني للجامعة) بنسبة (27.5%)، أما في المرتبة الأخيرة فكان السبب لأنه (مقنن ومكتوب وموثق) بنسبة (12%).

### جدول رقم (10)

توزيع عينة الدراسة حسب (إذا كانت إجابتك بالاتصال غير الرسمي، فلماذا)

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
42.8%	3	لسهولة تداول المعلومات
28.5%	2	لتوفير الوقت والجهد
28.5%	2	لأنه ينمي ويطور العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين
100%	7	المجموع
عدد أفراد العينة المشمولين بالإجابة 7 مفردات		

يوضح الجدول (10) اسباب اختيار جزء من عينة الدراسة (للاتصال غير الرسمي) حيث كانت أولى هذه الأسباب (سهولة تداول المعلومات) بنسبة (42.8%)، والسبب الثاني كان على التوالي (توفير الوقت والجهد) (ينمي ويطور العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين) بنسبة (28.5%).

### الجدول رقم (11)

توزيع عينة الدراسة حسب (دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية لجامعة بني وليد). يمكن اختيار أكثر من إجابة

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
%53.4	31	التعريف بالجامعة
%43.1	25	شرح أهداف وخطط الجامعة للموظفين
%22.4	13	يستخدم كوسيلة تحفيز في الإطراء والتأنيب
%29.3	17	المساعدة في اتخاذ القرارات اللازمة
%41.3	24	نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الموظفين
%22.4	13	كسب ثقة الجمهور
%68.9	40	تحسين الأداء

يبين الجدول (11) دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة، حيث كانت إجابة المبحوثين بالمرتبة الأولى (تحسين الأداء) بنسبة (68.9%)، يليه (التعريف بالجامعة) بنسبة (53.4%)، وبالمرتبة الثالثة (شرح أهداف وخطط الجامعة للموظفين) بنسبة (43.1%)، وكانت عبارتي (يستخدم كوسيلة تحفيز في الإطراء والتأنيب) و(كسب ثقة الجمهور) بالمرتبة الأخيرة بنسبة (22.4%).

### جدول رقم (12)

توزيع عينة الدراسة حسب (مدى وجود العراقيل أو الصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي بجامعة بني وليد).

النسبة المئوية	التكرار	العبارة
%12	7	دائمًا
%77.5	45	أحيانًا
%10.3	6	لا توجد
%100	58	المجموع

تشير بيانات الجدول (12) إلى إجابة عينة الدراسة عن إمكانية وجود العراقيل والصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي بالجامعة، وكانت على النحو التالي بالمرتبة الأولى (أحيانًا) بنسبة (77.5%)، وبالمرتبة الثانية (دائمًا) بنسبة (12%)، وفي المرتبة الأخيرة (لا توجد) بنسبة (10.3%).

### الجدول رقم (13)

توزيع عينة الدراسة حسب (إذا كانت إجابتك ب دائماً أو أحياناً فما نوع هذه العراقيل أو الصعوبات).

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
36.5%	19	عدم وجود متخصصين في الاتصال
63.4%	33	الوسائل الاتصالية غير كافية
0%	0	أخرى تذكر
100%	52	المجموع
عدد أفراد العينة المشمولين بالإجابة 52 مفردة		

يوضح الجدول (13) نوع العراقيل والصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي، حيث كانت بالدرجة الأولى (الوسائل الاتصالية غير كافية) بنسبة (63.4%)، يليه (عدم وجود متخصصين في الاتصال) بنسبة (36.5%).

### جدول رقم (14)

توزيع عينة الدراسة حسب (الوسائل الاتصالية الداخلية التي بإمكانها تشكيل الصورة الذهنية الحسنة لجامعة بني وليد). يمكن اختيار أكثر من إجابة.

النسبة المئوية	التكرار	الوسائل الاتصالية
44.8%	26	الاجتماعات
29.3%	17	المؤتمرات
20.6%	12	المعارض
15.5%	9	الندوات
25.8%	15	الاحتفالات
18.9%	11	الملتقيات
17.2%	10	المطبوعات
48.2%	28	الموقع الإلكتروني للجامعة
63.7%	37	شبكات التواصل الاجتماعي

تشير بيانات الجدول (14) إلى إجابة الباحثين على أهم الوسائل الاتصالية التي بإمكانها تشكيل الصورة الذهنية الحسنة لجامعة بني وليد، حيث كانت إجابتهم بالمرتبة الأولى (شبكات التواصل الاجتماعي) بنسبة (63.7%)، وبالمرتبة الثانية (الموقع الإلكتروني للجامعة) بنسبة (48.2%)، واحتلت (الاجتماعات) المرتبة الثالثة بنسبة (44.8%)، ووسيلة (المؤتمرات) بالمرتبة الرابعة بنسبة (29.3%)، وجاءت (الندوات) كأخر الوسائل الاتصالية بنسبة (15.5%). وهذا دليل على مدى أهمية وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة في المؤسسة الجامعية كوسيلة اتصال فعالة في تشكيل الصورة الذهنية الحسنة والدفع بالمؤسسة نحو الأفضل، وتختلف هذه الاحصائية مع نتائج دراسة معمري أمينة (2015/2014)، حيث كانت أعلى الوسائل الاتصالية التي بإمكانها تشكيل الصورة الذهنية بالمرتبة الأولى هي (الأيام الدراسية) بنسبة (21.54%)، يليها (الملتقيات) بنسبة (21.30%)، وأخيراً (الاجتماعات) بنسبة (2.42%).

### جدول رقم (15)

توزيع عينة الدراسة حسب (مدى اهتمام الجامعة بتحسين صورتها الذهنية).

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
48.2%	28	بدرجة كبيرة
39.6%	23	بدرجة متوسطة
12%	7	لا تهتم
100%	52	المجموع

يبين الجدول (15) مدى اهتمام الجامعة بتحسين صورتها الذهنية حيث كانت إجابة المبحوثين بالمرتبة الأولى (بدرجة كبيرة) بنسبة (48.2%)، يليها (بدرجة متوسطة) بنسبة (39.6%)، وأخيراً (لا تهتم) بنسبة (12%). وهذه النسب تدل على مدى اهتمام الجامعة إلى حد ما بتحسين صورتها الذهنية والرفع من مستواها العلمي وخدمي.

### جدول رقم (16)

توزيع عينة الدراسة حسب (الصعوبات التي تحول دون تشكيل الصورة الذهنية الحسنة عن جامعة بني وليد).

النسبة المئوية	التكرار	الصعوبات
15.5%	9	طبيعة الاتصال السائد
31%	18	الأزمات
24.1%	14	المشاكل الداخلية
29.3%	17	الشائعات
0%	0	أخرى تذكر
100%	58	المجموع

تشير بيانات الجدول (16) إلى أهم الصعوبات التي تحول دون تشكيل الصورة الذهنية الحسنة للجامعة حيث جاءت بالمرتبة الأولى (الأزمات) بنسبة (31%)، يليها (الشائعات) بنسبة (29.3%)، وفي المرتبة الثالثة (المشاكل الداخلية) بنسبة (24.1%) فيما كانت (طبيعة الاتصالات السائدة) آخر الصعوبات بنسبة (15.5%).

### جدول رقم (17)

توزيع عينة الدراسة حسب (تقييمك لدور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية الحسنة للجامعة).

النسبة المئوية	التكرار	العبارات
36.2%	21	رديء
39.6%	23	متوسط
24.1%	14	جيد
100%	58	المجموع

يوضح الجدول (17) رأي عينة المبحوثين عن دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة حيث كان تقييمهم بالدرجة الأولى (متوسط) بنسبة (39.6%)، وبالدرجة الثانية (رديء) بنسبة (36.2%)، وأخيراً (جيد) بنسبة

(24.1%). ويعزو الباحث هنا هذه النسب ربما لعدة أسباب لعل أهمها افتقار الجامعة لوسائل وتقنيات الاتصال الحديثة أو لعدم وجود ذوي الخبرة والاختصاص في علم الاتصال.

### النتائج العامة والتوصيات

#### أولاً: النتائج

- 1- أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر أنماط الاتصال التنظيمي استخدامًا هو (الاتصال الصاعد) بنسبة (48.2%).
- 2- أكدت نتائج الدراسة على أن أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الجامعة في الاتصالات الداخلية هي (المخاطبات الرسمية) بنسبة (81%)
- 3- توصلت نتائج الدراسة إلى أن الاتصالات الضرورية لسير العمل بالجامعة هي (الاتصالات الرسمية) بنسبة (60.3%).
- 4- إن السبب الرئيسي من وراء اختيار عينة الدراسة للاتصال الرسمي هو لأنه (الأكثر جدية) وذلك بنسبة (60.3%).
- 5- أشارت نتائج الدراسة إلى أن أسباب اختيار جزء من عينة الدراسة للاتصال غير الرسمي هو (سهولة تداوله للمعلومات) وذلك بنسبة (42.8%).
- 6- أوضحت نتائج الدراسة أن دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة هو (تحسين الأداء) وذلك بنسبة (68.9%)،
- 7- أكدت نتائج الدراسة على أن الاتصال الداخلي بالجامعة يواجه (أحيانًا) بعض العراقيل والصعوبات وذلك بنسبة (77.5%)
- 8- توصلت نتائج الدراسة إلى أن أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي بجامعة بني وليد هو (الوسائل الاتصالية غير الكافية) وذلك بنسبة (63.4%).
- 9- أوضحت نتائج الدراسة أهم الوسائل الاتصالية التي بإمكانها تشكيل الصورة الذهنية الحسنة لجامعة بني وليد، وهي (شبكات التواصل الاجتماعي) وذلك بنسبة (63.7%)،
- 10- أشارت نتائج الدراسة إلى اهتمام جامعة بني وليد بتحسين صورتها الذهنية (بدرجة كبيرة) وذلك بنسبة (48.2%).
- 11- أوضحت نتائج الدراسة أن أهم الصعوبات التي تحول دون تشكيل الصورة الذهنية الحسنة لجامعة بني وليد هي (الأزمات) وبنسبة (31%).
- 12- أظهرت نتائج الدراسة تقييم عينة الباحثين لدور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة حيث جاء تقييمهم بمستوى (متوسط) بنسبة (39.6%)،

#### ثانيًا: التوصيات: -

يرى الباحث ضرورة الأخذ بمجموعة من التوصيات أهمها: -

1- توفير وسائل وتقنيات الاتصال الحديثة التي تمكن الجامعة من القيام بمهامها في الاهتمام بالصورة الذهنية الحسنة للجامعة.

2- تعيين كادر متخصص في علم الاتصال والإعلام.

3- الاهتمام بمكتب العلاقات العامة كأن توفر له جميع الإمكانيات المادية والاتصالية والموظف المتخصص باعتباره المسؤول الأول والأخير عن الكثير من المهام والتي من أهمها تشكيل الصورة الذهنية والقضاء على الصعوبات والعراقيل التي تواجه الجامعة.

### المصادر والمراجع

- عثمان، نصر الدين عبد القادر، 2001، المدخل إلى العلاقات العامة والإعلان، ط1، الأفاق المشرقة للنشر، عمان.  
 القليبي، سوزان، 2005، الاتصال ووسائله ونظرياته، دار النهضة العربية، القاهرة.  
 حسون، كامل، (2006)، مناهج واساليب كتابة البحث العلمي في الدراسات الانسانية، دار السيماء للتصاميم والطباعة، بغداد.  
 عبد المجيد، عصمت، (2001)، المدخل الى البحث العلمي، مطبعة دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد.  
 عجوة، علي، 1997، العلاقات العامة والصورة الذهنية، ط2، عالم الكتب، القاهرة.  
 أبو النصر، مدحت، (2004)، قواعد ومراحل البحث العلمي، ط1، مجموعة النيل العربية، مصر.  
 العساف، صالح حمد، (1989)، المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، شركة العيبان للطباعة والنشر، الرياض.  
 الحسن، إحسان محمد، (1988)، الأسس العلمية لمناهج البحوث الاجتماعية، ط1، دار الطليعة للنشر والتوزيع، بيروت.  
 عدلي، عصمت، (2001)، علم الاجتماع الأمني (الأمن والمجتمع)، د. ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.  
 غيث، محمد عاطف، (1995)، قاموس علم الاجتماع، د. ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.  
 فهمي، محمد، (1974)، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، ط1، القاهرة.  
 موسى، باقر، (2014)، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، د. ط، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان.  
 صالح، سليمان، (2005)، وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.  
 لطفي، طلعت إبراهيم، (1993)، مدخل إلى علم الاجتماع، مكتبة غريب، القاهرة.  
 الكيسي، عامر، (1998)، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصر، ط1، دار الشرق للنشر والطباعة، جدة.  
 عدون، ناصر دادي، (1998)، اقتصاد المؤسسة، ط2، دار المحمدية العامة، الجزائر.  
 الظامن، منذر، (2007)، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.  
 عبيدات وآخرون، محمد، (1999)، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات)، د. ط، الجامعة الأردنية، الأردن.  
 الجادري وآخرون، عدنان حسين، (2009)، الأسس المنهجية والاستخدامات الاحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان.  
 بن عبد العزيز، إبراهيم، (2010)، مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن.  
 بن مرسل، أحمد، (2005)، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.  
 قنديجي، عامر، (2002)، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.  
 الدليمي، عصام حسن، (2014)، البحث العلمي أسسه ومناهجه، ط1، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان.  
 ثانياً: المجلات العلمية.  
 الشريف، عابدين الدردير، (2008)، مفهوم وأهمية ودور الدراسات السابقة في البحث الإعلامي، مجلة البحوث الإعلامية: مجله فصلية محكمة متخصصة تعنى بأبحاث ودراسات وسائل الاتصال الجماهيري، العدد 42، طرابلس، ليبيا.  
 ثالثاً: الرسائل العلمية.  
 بلقاسم، كنزة، (2015-2016)، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.  
 غراب، كنزة، (2014-2015)، واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.  
 حماد، خلف لافي الحلبي، (2014)، الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني، رسالة ماجستير، قسم الصحافة والإعلام، جامعة البتراء، الأردن.  
 محمد، عبد المنعم مفتاح، (2013)، الصورة الذهنية للخدمات الصحية بالمستشفيات العامة لذي الليبيين ودور العلاقات العامة في تحسينها، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام: مدرسة الإعلام والفنون، الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.  
 خليل، نبيل أحمد اسماعيل، (2012)، دور الصحافة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى الرأي العام الفلسطيني، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث العربية، مصر.

قادري، محمد، (2009-2010)، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، جامعة أكلي محند، الجزائر.

كعيم، عادل، (2008)، دور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لرجل الأمن عند المواطن، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإعلام: مدرسة الإعلام والفنون، الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.

الكسار، كمال يحي، 2005، دور وسائل الاتصال في تكوين الصورة الذهنية لقطاع الشرطة في المجتمع اليمني، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة.

بوقبرين، بسمة، 2016، دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم الإعلام والاتصال، الجزائر.

بانوج، صونيه، بومكواز، لطيفة، 2017، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.

معمري أمينة، دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2015/2014، الجزائر.