

مقاربة التحليل المؤسسي في الجزائر

-تحليل المفهوم في المقالات العلمية المنشورة-

Institutional analysis approach in Algeria

-Concept analysis published scientific articles-

فايزة بكار *

المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام -الجزائر،

bekkar.faiza@ensjsi.dz

رقية لقلوق

جامعة عمار ثليجي بالأغواط -الجزائر،

r.lakloul@lagh-univ.dz

تاريخ القبول 2026/05/31

تاريخ الاستلام 2026/03/28

الملخص

يُشكل تحديد المفاهيم في البحث العلمي أحد أهم الركائز الأساسية التي تدعم وتقوي محتوى البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية بما فيها علوم الإعلام والاتصال، غير أن هناك اعتقاد منهجي خاطئ تحوّل بالممارسة إلى ما شبه قاعدة منهجية مقبولة، ينص على أن المفاهيم مهما كان بناؤها أو مجالها أو محتواها ما هي إنشاءات لغوية قابلة للتعريف. حتى أن مناهج البحث وقواعدها أضحت لا تأخذ بجدية كثرة التعاريف للمفهوم الواحد سواء كان ذلك على صعيد الحلول المنهجية المقترحة أم كبقية التعامل معها على المستوى الإجرائي. وبالتالي تكمن أهمية الورقة البحثية الحالية في معرفة واقع تحديد الباحث الجزائري لمفاهيم بحثه؟ (مفهوم "الاتصال المؤسسي" مثالا) وهو ما سوف تحلله وتناقشه الدراسة من خلال التركيز على المقالات العلمية المنشورة عبر المنصة الوطنية للمجلات العلمية الجزائرية (ASJP).

الكلمات المفتاحية: المفهوم، المصطلح، التعريف، التحليل المفهومي، أبعاد المفهوم، المؤشر.

Abstract:

Defining concepts in scientific researches one of the most important basic pillar that support and strengthen the content of scientific research in the humanities and social sciences, including media and communication sciences. However, there is a wrong methodological belief that has been transformed in practice into something like an accepted methodological rule that states that concepts, regardless of their structure, field or content, are linguistic constructions that can benefited. Even research methods and rules no longer take seriously the multiplicity of definitions of a single concept, whether at the level of proposed methodological solutions or like the rest of dealing with them at the procedural level. So, what is the reality of the Algerian researcher with this issue? How does the Algerian researcher define the concepts of his research (the concept of institutional communication, for example) This is what

the study will analyse and discuss by focusing on scientific articles published through the national platform for Algerian scientific journals ASJP.

Keys Words: Concept, term, definition, conceptual analysis, variable, dimensions of the concept, conceptual indicators.

* المؤلف المراسل

مقدمة:

يستمد الباحث العربي، بما فيه الجزائري معرفته لمفاهيم العلوم الإنسانية بما فيها علوم الإعلام والاتصال من مختلف المؤلفات الفرنسية، الأمريكية، الإنجليزية وقليل القلة من المؤلفات العربية، لأن جلها يكون مؤلف عربي مترجم. فيجد بذلك الباحث نفسه أمام تبني مفهوم إما تشكل في إطار معرفي بأبعاد تاريخية، ثقافية واجتماعية مختلفة تماما عن إطاره المعرفي، أو تُرجم إلى اللغة العربية بألفاظ قد لا تحمل المعنى الحقيقي للمفهوم أو أنها تعكس جزء منه فقط، ناهيك عن تباين واختلاف معنى المفاهيم من بيئة إلى أخرى.

بناء عليه، يدخل الباحث العربي -ولا يختلف عنه الباحث الجزائري- في دوامة لا يجد لها مخرجا إلا تبني الاعتقاد الخاطئ والسائد، الذي ينص على أن المفاهيم إنشآت لغوية قابلة للتعريف مهما كان بناؤها أو مجالها أو محتواها، وأن كل مفهوم أو مصطلح يحتوي بالضرورة على تعريف منفرد، وأن هذا التعريف قابل للتحديد والقياس والتفعيل الإجرائي.

وبالتالي، يبدو ذات الباحث، في إجراءاته المنهجية وبناء إطاره المفاهيمي، منذ الخطوات الأولى لوضع الإطار المفاهيمي على استعداد لا شعوري للافتراض (مسبقا) بوجود تعاريف جاهزة لمفاهيم دراسته، فيكتفي وفقا لذلك، إلى ذكر تعاريف لبعض الباحثين عبر التنقيب في المعاجم المتخصصة أو في مدونة الدراسات السابقة، وبتبني واحد منها، أو أنه يذهب إلى الاستغناء عن ذكرها مكتفيا بذكر تعريف مُنفرد وكثيرة هي الدراسات والبحوث العربية والجزائرية التي بُنيت على هذا الأساس، فيكفي تفحص البعض منها للتأكد من الأمر، وليبقى الباحث الذي يُحلل وينتقد ويصوغ تعريفا لمفهوم خاص ببحثه عملة نادرة. ليغيب بذلك وعي الباحث العربي والجزائري، فيعدم الحذر في التعامل مع المفاهيم، ويتبنى الحل الأسهل، ويميل إلى استخدام اللبس وعدم الاتفاق والاختلاف ذريعة لتبرير استسلامه للمشكلات الناجمة عن سوء تحديد المفاهيم، وتكريس النزعة المحافظة والمناهضة للتغيير المفاهيمي، وعدم الاكتراث لبذل الجهد لفض الاختلاف المفاهيمي أو إرساء مجال معرفي في علوم الإعلام والاتصال عربي مُستمد من الفرد والمجتمع والثقافة والبيئة العربية. غير أن المشكلة في هذه الممارسة أنها تسلم قبلها بإجرائية المفاهيم وتتخاض إثارة المسألة الأساسية التي يجب أن يأخذها الباحث في الحسبان أثناء صياغته للإطار المنهجي والنظري لدراسته، وهي ما إذا كان المفهوم "قابلا للتعريف" من الأساس، أو أن معناه "يتشابه" أو "يتباين" مع الكثير من المفاهيم، ما يحدث خلل في عملية إنجاز بحث علمي متكامل وهادف، لأن هذا الأمر يتطلب الحرص، الدقة، التمحيص، التقصي

ويستوجب على الباحث جملة من المراحل والخطوات الثابتة التي تُعتبر المفاهيم من ضمنها بمثابة حلقة وصل بينها. ويظهر ذلك جليا على مستوى تحديد إشكالية البحث التي تعد حجر الزاوية لأي بحث علمي وضبط الفرضيات المفسرة لها، وذلك من خلال استعمال المؤشرات كأداة قياس لهذه المفاهيم. انطلاقا مما سبق ذكره، يمكننا الجزم أن بناء المفاهيم العلمية ليست بالأمر الهين، خاصة في ميدان العلوم الإنسانية، هذا ما دفع بنا إلى محاولة التطرق بالتحليل والمناقشة إلى إشكالية بناء المفهوم في البحث العلمي بالتحديد في حقل العلوم الإنسانية من خلال هذه الورقة البحثية التي نقترحها التي تركز على مساهمة الباحث الجزائري في تحديده لمفهوم ("الاتصال المؤسساتي" أنموذجا).

1- الإجراءات الأساسية والمنهجية للدراسة:

إن الباحث الجزائري في إشكالية تعرضه لمفهوم "الاتصال" و"المؤسسة" في الكتب الفرنسية، فإنه سيجد نفسه أمام مجموعة من المفاهيم التي كلها تصب في ذات الصياغ والتي نذكر منها على سبيل المثال ما يلي: (la communication d'entreprise)، (Communication d'organisation) و(Corporate communication) المشتقة من اللغة الإنجليزية (Corporate communication)، (Communication institutionnelle)، (Communication financière)، (Relations publiques)، (Communication organisationnelle)، (Communication globale)، (Communication de crise)، (Communication commerciale)، (Communication interne)، (Communication externe) و(Communication de recrutement)... وغيرها من المفاهيم المشابهة.

بالمثل يجد، ذات الباحث، في الكتب العربية مصطلحات تتمثل في: "الاتصال المؤسساتي"، "الاتصال المؤسسي"، "الاتصال في المؤسسة"، "اتصال المؤسسة"، "اتصال المنظمة"، "العلاقات العامة"، "اتصال المنشأة"، "الاتصال التجاري"، "الاتصال التسويقي"، "الاتصال التنظيمي"، "الاتصال الشامل"، "الاتصال المالي"، "الاتصال داخل المؤسسة"، "الاتصال خارج المؤسسة" و"اتصال الأزمة"... إلخ.

إن هذا التباين الملحوظ في تحديد المصطلح لمفهوم "الاتصال" و"المؤسسة" أدى بنا إلى طرح الإشكالية التالية:

كيف يحدد الباحث الجزائري مفهوم "الاتصال المؤسساتي" في مقالاته البحثية العلمية المنشورة؟

وعليه، تتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف حدد الباحث الجزائري مفهوم "الاتصال المؤسساتي"؟
- هل يعتمد على التعريفات التصويرية أو التعريفات الإجرائية؟
- ما هي الجوانب التي يركز عليها في تحديده للمفهوم؟
- هل يلجأ إلى مفاهيم أخرى في تحديده للمفهوم؟
- هل نجح بشكل واضح في الفصل بين مفهوم "الاتصال المؤسساتي" وبين المفاهيم الاتصالية

الأخرى؟

وعن أهمية دراستنا فقد كنا استنادنا إلى مؤسس علم التسيير الحديث الباحث "بوتر دراكر" في قوله: (يجب أن نعالج مفاهيمنا أولاً لكي نتمكن من فهم ما نحاول أن نقول). وهنا نشاطه الرأي لأهمية التحليل والدراسة في إشكالية بناء المفهوم في البحث العلمي في العلوم الإنسانية لدى الباحث الجزائري في مقالاته العلمية المنشورة (مفهوم "الاتصال المؤسساتي" مثلاً). فلا يخفى على أحد أن عملية بناء المفاهيم هي أولى الخطوات التي يمكن لمجتمعنا من خلالها صناعة مصيرها بنفسها، لأننا صرنا اليوم بحاجة إلى مجال مفاهيمي نابع من فضاءنا التداولي العربي المأزوم على كل المستويات والحقول، مجال يمكن أن يحل محل المفاهيم الكلاسيكية التي تنتمي إلى سياقات قديمة، خاوية من المعنى، لا تعبر عن الواقع العربي ولا تشير إليه ولم تنبع منه، ما يفسر أن العلوم الإنسانية بما فيها علوم الإعلام والاتصال تزخر بمفاهيم تتباين باختلاف المواقع، الإيديولوجيات، المذاهب وحتى المدارس الفكرية.

وعليه، فإن دراستنا الحالية تهدف إلى تقصي سلوك الباحث الجزائري في تحديده لمفاهيم دراسته ومدى تفوقه أو إخفاقه في ذلك باكتفائه إما بنقل تعريف منفرد لمفهومه، أو الاكتفاء بنقل ما وجدته في الدراسات السابقة دون الاكتراث بالتحليل والمناقشة، وانعكاس تصرفه على دقة ومضمون دراسته العلمية ومدى مساهمته في تطوير البحث العلمي.

وبالتالي، تدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، حيث تم الاعتماد على منهج تحليل المضمون من خلال تحليل المعلومات الوثائقية المتمثلة في الدراسات البحثية الجزائرية التي تناولت مفهوم "الاتصال المؤسساتي" كعنوان للدراسة أو ضمن الكلمات المفتاحية. وقصد الإجابة على إشكالية دراستنا وتحقيق الأهداف المسطرة لها كنا قد اعتمدنا كما ذكرنا سالفاً تحليل المضمون كمنهج وأداة في نفس الوقت وبالتالي اعتماد وحدة كلمة (الاتصال المؤسساتي) كوحدة تحليل، إلى جانب وحدة الموضوع. أما عن فئات التحليل فقد لجأنا إلى الفئات الخاصة بالمضمون للإجابة على السؤال (ماذا قيل؟) والمتمثلة في فئات الموضوع التي تهتم بالجوانب التي تناولها الباحثون فيما يتعلق بمفهوم "الاتصال المؤسساتي" وهي كالتالي:

- ✓ "الاتصال المؤسساتي" في الدراسات: في العنوان أو في الكلمات المفتاحية أو كلاهما معا
- ✓ موضوع الدراسة: حول ماذا تدور الدراسة وما علاقة مفهوم "الاتصال المؤسساتي" بها
- ✓ عناصر "الاتصال المؤسساتي": الجوانب التي تناولها الباحث في تعرضها لمفهوم "الاتصال المؤسساتي"
- ✓ "الاتصال المؤسساتي" مقابل المفاهيم الأخرى: وبحث المفاهيم المتداخلة معه والمتباينة وفق وجهة نظر الباحث.

وقد بلغ معامل الثبات عند قياسنا له (والذي تعتمد على قياس العلاقة بين مستويات الاتفاق والتباين بين المحكمين) نسبة 0.82٪ وهي نسبة كافية لتفوقها على النسبة المطلوبة 0.80٪ المعتمد

عليها في انجاز بحوث تحليل المحتوى. كما بلغت نسبة صدقها 0,92 ٪ مما يدل على أن القياس على درجة عالية من الصدق. ولتسهيل التحليل صممنا استمارة تحليل المضمون جمعنا من خلالها البيانات المطلوبة.

أما بالنسبة لمجتمع بحثنا وعينته وكون أن الباحث الجزائري يُقدم العديد من المساهمات العلمية انطلاقا بمذكرات تخرجه إلى المقالات العلمية التي ينشرها عبر مختلف المجالات العلمية حسب الاختصاص. ويأعد المقال العلمي أحد أهم المراجع العلمية والتي من الممكن أن يتم الوثوق بها إذ يساهم بالنهوض بالبحث العلمي وتطويره، فهو أحد أهم وسائل التطوير والتحديث للبحوث العلمية لتعرضه للمستجدات، فهو يتضمن مجموعة من التفاصيل التي ترتبط وتعلق بالمجال العلمي، حيث يسعى الباحثون من خلال مقالاتهم العلمية إلى المساهمة في تحيين كل المعطيات العلمية التي يقومون بدراساتها، تحليلها، مناقشتها والتي قد يكون مضمونها اللبنة الأولى والدفعة التي ينطلق منها باحثون آخرون للخوض في موضوعات أكثر تعمق بشكل يثري البحث العلمي ويدفعه للتطور.

ويتمثل رصيد القاعدة البيانية للمنصة الوطنية للمجلات العلمية الجزائرية (ASJP) في 878 مجلة علمية باللغات السبع (العربية، الأمازيغية، الفرنسية، الإنجليزية، الإسبانية، الألمانية، والروسية) بمجموع 245105 مقال علمي، ضمن 29 مجال بحثي، وهو رصيد معتبر من المقالات، وهو في نفس الوقت يعد مجتمع بحث لدراستنا، ومنه نستمد عينة قصدية لدراستنا خلال فترة دامت لمدة يومين من شهر جوان للسنة الفارطة 2025، أي أن البحث فحول موضوع دراستنا عبر قاعدة البيانات لمنصة (ASJP) كان قد تم يومي 23 و 24 جوان 2025. على النحو التالي: تلك المنشورات التي تناولت كلمة "الاتصال المؤسساتي" باللغة العربية سواء في عنوان الدراسة، أو في الكلمات المفتاحية، أو في كلاهما معا في المنصة الوطنية للمجلات العلمية الجزائرية (ASJP). فكان مجموع المقالات العلمية التي أشار إليها محرك بحث (ASJP) بلغت ثلاث وعشرون (23) دراسة.

2- تحديد مفاهيم الدراسة:

2-1- المفهوم: يعرف المفهوم بأنه مجموعة من الأشياء، الرموز أو الأحداث التي تم تجميعها على أساس من الخصائص المشتركة والتي يمكن الدلالة عليها باسم أو رمز معين. وهو مسألة تختلف في تمثيلها وتصورها إل إجرائي والتطبيقي. مثلا الديمقراطية، الدولة أو الحرية... كلها تعبر عن مفهوم سياسي له فهم عند الرأسماليين وفهم عند الاشتراكيين وفهم عند الإسلاميين مثلا، أي أن هذه المفاهيم يُختلف حولها حسب المرجعية الإيديولوجية التي تتبناها. فالجمال مفهوم غير متفق عليه إطلاقا، إذ يمكن أن نختلف حول جمالية نص، لوحة أو صورة... حسب وجهات نظرنا السياسية، الفلسفية والإيديولوجية.

ومن هنا برز مسمى (المفاهيم) كأحد أوجه اللغة العلمية التي لا بديل عنها وصار المفهوم يعنى اصطلاحا Concept Manning مجموعة من الأشياء والرموز، أو الأحداث الخاصة التي تم تجميعها معا على أساس من الخصائص المشتركة والتي يمكن الدلالة عليها باسم أو رمز معين مثلنا أشرنا سابقا.

بعبارة أخرى المفهوم كلمة أو تعبير تجريدي موجز يشير إلى مجموعة من الحقائق أو الأفكار المتقاربة. إنه صورة ذهنية يستطيع الفرد أن يتصورها عن موضوع ما حتى لو لم يكن لديه اتصال مباشر مع الموضوع أو القضية ذات العلاقة¹.

2-2- المصطلح: في إطار المجالات العلمية المحددة يصبح المصطلح لغة التواصل بين أهل العلم كل في اختصاصه. ومنها ما يكون متفق على مضامينها ومنها ما يكون موضع خلاف. والمصطلح كلمة تعارف الناس على ربطها بشيء له وظيفة. فالقلم مصطلح مرتبط بوسيلة لها وظيفة وينتج عن التعليم. وتسمى السيارة سيارة لأنها تسير، والمدرسة سميت كذلك لأنها مكان التمدريس... وهكذا. كما يمكن أن نصطلح عليه بعبارة أخرى يكفي أن نتفق عليها جميعا. والمهم هو أن المصطلحات لا تختلف في إدراك معانيها، ومن ثم لا تختلف في طريقة استعمالها إطلاقا.

2-3- التعريف: هو عملية نقوم من خلالها بتقديم المصطلح أو المفهوم أو الظاهرة. فتعريف المصطلح يقوم على تبيان تشكله وبنيته أي وصف شكله، تحديد وظيفته، سرد أنواعه ومعرفة سبب وأصل الإجماع عليه .

أما تعريف المفهوم فيعني ذكر خصائصه، مراحل تشكله وتطوره، تياراته وتقديم وجهة نظر كل تيار وخلفيته مع ذكر الاختلافات التي قد نصادفها في شأنه. لذا فإن النجاح في التعريف يقتضي الإحاطة بالمفهوم والمصطلح قصد التمكن من تقديمهما للناس، حتى يدركوا معنى المصطلح فيتفقون حوله، وتقديم المفهوم ووجهات نظر مختلف الأطراف التي تقدمه كل حسب مرجعيته.

2-4- التعريفات التصويرية (المفهومية): ويقصد بها تلك التعريفات التي تصف المفاهيم باستخدام مفاهيم أخرى. وترتبط المفهوم بالتعريفات السابقة له².

2-5- التعريفات الإجرائية: يقصد بالتعريف الإجرائي التعبير عن المفهوم بطريقة تبين كيفية قياسه وإخضاع المفهوم للملاحظة الدقيقة وما يتبعها من القياس والتسجيل³.

2-6- التحليل المفهومي: إن التحليل المفهومي هو سيروية تدريجية لتجسيد ما نريد ملاحظته في الواقع. ويبدأ هذا التحليل أثناء استخراج الباحث المفاهيم من فرضياته أو من أهداف بحثه. ويستمر هذا التحليل أثناء تفكيك كل مفهوم لاستخراج الأبعاد، ومن تشريح كل بعد وتحويله إلى مؤشرات أو ظواهر قابلة للملاحظة والقياس. بعد ذلك يمكن للباحث الوصول إلى تجميع المؤشرات لإيجاد قياس تركيبى وهو ما يسمى بالدليل⁴.

ويمكن تعريف المتغير هو أي مفهوم تطبيقي له أكثر من قيمة واحدة أي قيمتين وأكثر. وتبعا لهذه التعاريف تتعدد أنواع المتغيرات التي تستخدم في بناء العلاقات الفرضية وصياغة التعليمات والنظريات العلمية. تنقسم المتغيرات إلى أنواع متعددة، تبعا لخصائصها أو استخداماتها، أو موقعها من العلاقات الفرضية منها المتغير الكمي، الوصفي، الفئوي، المستقل، التابع والضابط أو الوسيط.

2-7- أبعاد المفهوم: انطلاقاً من أن المفهوم هو تصور تجريدي فإن الشروع في تجسيده يتطلب تفكيك أبعاده المختلفة. الذي هو أحد مكونات أو جوانب من جوانب المفهوم والذي يشير إلى مستوى معين من واقع هذا الأخير. ولا يمثل البحث عن أبعاد أي مفهوم مرحلة ضرورية جداً لعملية إجرائية المتغيرات ولكنه عمل يسهل كثيراً تعيين المؤشرات وتحديداتها.

2-8- مؤشرات المفهوم: المؤشر هو مجموع العمليات الإمبريقية المنجزة للوصول إلى سلوكيات أو ظواهر ملاحظة وقابلة للقياس، فعلى سبيل المثال مفهوم الرضا الوظيفي يمكن أن نعدد من خلاله أربع أبعاد هي: الرضا عن المزايا والمرتبات، والرضا عن تحقيق المهنة للذات، والرضا عن طبيعة العمل وظروفه، والرضا عن العلاقة بالمسؤولين. وكل بعد من الأبعاد الأربع السابق ذكرهم يحوي مجموعة من المؤشرات فمثلاً الرضا عن طبيعة العمل وظروفه يحوي مؤشر الحجم الساعي، ومؤشر توفير الإمكانات والوسائل ومؤشر العلاقة بالزملاء... إلخ.

3- مقارنة حقل "الاتصال المؤسساتي" عند الباحث الجزائري:

ترجع أهمية التعريف في المنهج العلمي، إلى كونه أحد سمات التفكير العلمي ولا يتم إلا به، وكونه أحد ركائز التنظير ولا يقوم إلا عليه، وهو ضرورة يفرضها التأصيل المصطلحي⁵، ومؤدى هذا أن لكل حضارة ما أصبح يُعرف "بالنموذج المعرفي" أو "النظام المعرفي"، فكل إنسان، شاء أم أبى، يستخدم نماذج معرفية تحوي مسلمات كافية ونهائية، وذلك في أبسط عمليات الإدراك، بوعي أو بدون وعي منه، وقد شبه استخدام النماذج باستخدام قواعد النحو أو قواعد الهندسة، فحينما يتحدث الإنسان لغته فإنه يستخدم قواعد النحو، وحينما يبني بيتاً فإنه يستخدم قواعد الهندسة. لذا فإن ما نحتاج إليه هو وقفة نقدية تحليلية أمام (العملة) الأساسية للفكر ألا وهي (المفاهيم)، (الألفاظ) و(المصطلحات)، نضبطها ونجليها ونضع لها قواعد التعامل معها وبها حتى نضمن لفكرنا وضوح رؤية يستقيم معها ويصح، فتجيء خطوات العمل في الاتجاه الصحيح⁶.

3-1- مفهوم "الاتصال المؤسساتي" في المقالات المنشورة للباحث الجزائري:

اتضح لنا بعد البحث في قاعدة البيانات لمنصة (ASJP) أن من مجموع المقالات الثلاثة والعشرون (23) التي استخرجناها أن مفهوم "الاتصال المؤسساتي" برز كمفهوم أساسي في "عنوان المقال" وفي "الكلمات المفتاحية" معاً في ثمان مقالات (08).

كما ذكر المفهوم في عنوان المقال فقط في اثني عشر (12) مقالا، وفي الكلمات المفتاحية دون ذكره في العنوان ثمان عشرة مرة (18). كما تبين لنا من التحليل أن اثني عشرة (12) مقالة من مقالات عينة البحث اتخذت من مفهوم "الاتصال المؤسساتي" مفهوماً رئيسياً لبحثها.

3-1-1- "الاتصال المؤسساتي" دراسة مفاهيمية نظرية:

عند قراءتنا لمقالات العينة اتضح لنا أن هناك دراستين تناولتا مفهوم "الاتصال المؤسساتي" دراسة نظرية مفاهيمية كما هو الحال مع الباحثة "إيمان لمين" والباحثة "كريمة عثمان"، في مقالهما الموسوم بـ: "الاتصال المؤسساتي: إشكالية المفهوم وتحديات التبني"⁷، حيث حاولتا من خلال الدراسة

مقاربة التحليل المؤسساتي في الجزائر - تحليل المفهوم في المقالات العلمية المنشورة - ——— د. بكار / د. لفلوق

بحث أوجه الاختلاف والتشابه بين مفهوم "الاتصال المؤسساتي" والمفاهيم التالية (العلاقات العامة، الاتصال التسويقي والتسويق المؤسساتي) لتخلص في ختام الدراسة بالقول أن: "التداخل بين هذه المفاهيم راجع للتقاطع بينهم في بعض من الوسائل والأهداف"⁸.

بينما تناولت الباحثة "فضيلة سبع" في مقال تحت عنوان: "الحقول العلمية للاتصال الشامل: دراسة نظرية حول الاتصال المؤسساتي"⁹، مفهوم "الاتصال المؤسساتي" لتبيان أبعاده العلمية وأهدافه¹⁰ بصفته مجال من مجالات الاتصال الشامل إلى جانب كل من الاتصال الداخلي والاتصال التجاري والاتصال المالي.

3-1-2- "الاتصال المؤسساتي" كمفهوم رئيسي في عنوان المقال:

شارك الباحث الجزائري من خلال مقالاته العلمية في إثراء البحث العلمي فيما يتعلق مفهومي "الاتصال" و"المؤسسة"، حيث تبين لنا من عينة البحث أن اثني عشر (12) مقالا اتخذ من مفهوم "الاتصال المؤسساتي" مفهوم رئيسي لعنوان الدراسة ويرمز إلى محتوى الدراسة جاءت عناوين الدراسات كما يلي:

- ❖ الاتصال المؤسساتي: إشكالية المفهوم وتحديات التبنى
- ❖ الاتصال المؤسساتي الرقمي وابستمولوجيا الاندماج الوظيفي في ظل تطبيقات الذكاء الاصطناعي المنطلقات البنيوية للعلاقات العامة الذكية
- ❖ الاتصال المؤسساتي ضمن المتطلبات الرئيسية لترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا: دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس
- ❖ الاتصال المؤسساتي كرافد لتحسين صورة المؤسسة
- ❖ الاتصال المؤسساتي وآليات إدارة الأزمات في الإدارة المحلية الجزائرية.
- ❖ الاتصال المؤسساتي وتعزيز مفهوم الثقافة الإلكترونية تنظيمية باستخدام التعلم التنظيمي
- ❖ أثر الاتصال المؤسساتي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج
- ❖ استراتيجيات الاتصال المؤسساتي وإدارة الأزمات
- ❖ الحقول العلمية للاتصال الشامل: دراسة نظرية حول الاتصال المؤسساتي
- ❖ دور الاتصال المؤسساتي في إرساء مبادئ الحوكمة في المؤسسة: دراسة ميدانية بمؤسسة الدهن سوق أهراس
- ❖ دور الاتصال المؤسساتي في العملية التعليمية بالمدرسة الجزائرية
- ❖ واقع ممارسات الاتصال المؤسساتي في الجامعات الجزائرية والصورة الذهنية عنها: مقارنة وصفية تحليلية عن جامعة المسيلة.

وعليه، يتضح من خلال العناوين أن ثلاث دراسات ركزت على دور "الاتصال المؤسساتي" في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة كما هو جلي في عناوين المقالات. حيث قد تناولت الباحثة "حنان منصور" دراسة بعنوان "الاتصال المؤسساتي كرافد لتحسين صورة المؤسسة"¹¹، والباحثين "خالد فاشي"

و"رابح دارم" دراسة بعنوان "أثر الاتصال المؤسسي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج"¹²، إضافة إلى دراسة الباحثين "سلامي سعيداني" و"نجية ضيف" التي كانت بعنوان "واقع ممارسات الاتصال المؤسسي في الجامعات الجزائرية والصورة الذهنية عنها: مقارنة وصفية تحليلية عن جامعة المسيلة"¹³.

في سياق متصل، تناولت دراستين دور "الاتصال المؤسسي" في إدارة الأزمات التي قد تتعرض لها المؤسسة، حيث تناولت كل من الباحثتان "فطوم بلقي" و"باية سيفون" هذا الموضوع في مقال بعنوان "استراتيجيات الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات"¹⁴، بينما جاء عنوان دراسة الباحثة "فريدة بوبكري" على النحو التالي "الاتصال المؤسسي وآليات إدارة الأزمات في الإدارة المحلية الجزائرية"¹⁵. في سياق آخر، جاء مقال الباحث "علي شعشوعة" بعنوان "دور الاتصال المؤسسي في العملية التعليمية بالمدرسة الجزائرية"¹⁶، في حين صيغ موضوع مقال الباحثة "إيمان آيت مهدي" حول "الاتصال المؤسسي وتعزيز مفهوم الثقافة الإلكترونية تنظيمية باستخدام التعلم التنظيمي"¹⁷، في الوقت الذي تعرضت فيه الباحثين "سلامي سعيداني" و"نجية ضيف" التي كانت بعنوان "واقع ممارسات الاتصال المؤسسي في الجامعات الجزائرية والصورة الذهنية عنها: مقارنة وصفية تحليلية عن جامعة المسيلة"¹⁸.

وبذلك يكون موضوع المقالات الثلاث مرتبط بدور "الاتصال المؤسسي" بالعملية الاتصالية داخل المؤسسات التعليمية.

هذا، وقد فضل باحثون آخرون الجمع بين مفهوم "الاتصال المؤسسي" ومفهوم رئيسي آخر تمثل "الاندماج الوظيفي"¹⁹ إضافة إلى مفهومي "الحوكمة"²⁰ و"المسؤولية الاجتماعية"²¹. من جهة أخرى، ولترادف المفاهيم عند البعض من الباحثين، حتى لا نقول معظمهم، فقد استخدم باحثين مفهوم "الاتصال المؤسسي" كمترادف لمفهوم "الاتصال المؤسسي" فقد جاء في مقال الباحث "رشيد بن راشد" بعنوان "إدارة الاتصال المؤسسي في الفضاء الرقمي لبناء الصورة الذهنية لدى الجمهور المستهدف: قراءة في المفاهيم والنماذج"²²، في حين تناولت الباحثة "نورة بن وهيبة" إشكالية الاغتراب البيئي في إطار دارستها لمفهوم "الاتصال المؤسسي" وذلك في دراسة تحت عنوان "إشكالية الاغتراب البيئي وضرورة الاهتمام بالمواطنة والمسؤولية الاجتماعية في إطار نظام الاتصال المؤسسي"²³.

وفي ذات السياق ترادف مفهوم "الاتصال المؤسسي" في عنوان مقال واحد مع مفهوم "الاتصال في المؤسسة"²⁴ وفي مقال آخر منفرد مع مفهوم "الاتصال داخل المؤسسة"²⁵. في حين ترادف في مقال مغاير مع مفهوم "العلاقات العامة"²⁶.

من جهتها، استخدمت المقالات السبعة المتبقية، مفاهيم تمت بصلة بـ "الاتصال المؤسسي" تمثلت في "الوظيفة الاتصالية"، "الاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسة"، "الاعلان المؤسسي"، "الاتصال الحثي"، "الاتصال المسؤول للمنظمات"، "الاتصال داخل المؤسسة"، "الوظيفة الاتصالية"

مقاربة التحليل المؤسساتي في الجزائر - تحليل المفهوم في المقالات العلمية المنشورة - د. بكار / د. لفلوق
و"منظومة الاتصال والاعلان المؤسساتي الداخلية". بينما عنون مقال واحد بمفهوم " المرافقة داخل المؤسسة".

3-1-3- "الاتصال المؤسساتي" كمفهوم رئيسي في الكلمات المفتاحية:

تبين من واجهة مقالات الباحث الجزائري على أن الكلمات المفتاحية تحدد في البحث العلمي المجال، الحقل الفرعي، الموضوع، مسألة البحث... وما إلى ذلك مما تغطيه الدراسة، فقد اتضح لنا من خلال البحث في قاعدة البيانات أن ثمان عشرة (18) دراسة ذكرت مفهوم "الاتصال المؤسساتي" ضمن الكلمات المفتاحية أو ما يسميه البعض المصطلحات الأساسية أو الكلمات الرئيسية الحاسمة لدراسته، بينما ذكرت الدراسات السبع (7) المتبقية من مجموع عينة الدراسة الثلاثة وعشرون (23) إلى المفاهيم التالية: مفهوم "الاتصال المؤسساتي الداخلي" الذي برز ضمن دراستين لـ (مرة واحدة)^{28/27}، "الاتصال المؤسساتي الرقمي" (مرة واحدة)²⁹، "اتصال المؤسسة" (مرة واحدة)³⁰ و"الاتصال المؤسسي" (مرة واحدة)³¹ وفصلت دراستين بين مفهوم "الاتصال" و"المؤسسة" بذكر كل واحد منهما على حدا (مرتين)³² بينما فصلت دراسة بين مفهوم "الوسائط الاتصالية" ومفهوم "المؤسسة" (مرة واحدة).

3-1-4- "الاتصال المؤسساتي" كمفهوم رئيسي في واجهة المقال:

إن تصفحنا للمقالات عينة البحث التي جمعناها من البحث في قاعدة البيانات وفي واجهة المقال من خلال العنوان والكلمات المفتاحية ثوحي بصواب اختيار الباحث الجزائر لموضوع مقاله. غير أن عدد المقالات الثلاثة وعشرون (23) في قاعدة بيانات على منصة (ASJP) يتوفر فيها 245105 مقالا يوم أجرينا البحث، يعكس لنا جليا عدم إعطاء الباحث الجزائري الأهمية اللازمة لموضوع "الاتصال المؤسساتي" على الرغم من أهميته. فلا يخفى على أحد، اليوم، أننا في عالم لا يمكننا فيه على حد قول "بول واتزلوايك": (أن نعيش دون تواصل)، فالتواصل موجود في كل مكان، حتى عندما يبدو غائبا، فاجتماع لفريق في مؤسسة دون الكلام، يُحقق فيه البعض في البعض هو عبارة عن رسالة يفسر كل فرد على حسب تفكيره ومعتقداته والحالة النفسية التي يكون فيها وعلى حسب لغة الجسد التي يستعملها كل فرد من أفراد المجتمع.

ففي الواقع لا يمكننا أن نعيش دون التواصل. وذات الأمر، يطبق على المؤسسة على اختلاف أنواعها وأحجامها وطبيعة أعمالها. فكيف حدد الباحث الجزائري مفهوم "الاتصال المؤسساتي"؟ وما هي المجالات التي تعرض لها في هذا السياق؟

3-2- تعريف "الاتصال المؤسساتي":

يعد " التعريف " الخطوة الأولى التي يجب على الباحث أن يخطوها في بحثه نحو تحقيق منهجية علمية سليمة، فالباحث حين يعثر على فكرة جديدة، أو يتجلى له مفهوم جديد، ينصرف ذهنه إلى التعبير عما في نفسه، تعبيرا دقيقا يبين الفكرة، أو يعرف المفهوم بالوضوح الكافي، والحجم الصحيح بلا موارد، ولا تلميح، ولا مبالغة، ولا تقليل، فيلجأ إلى اللغة.

ولأن اللغة قلَّما تتمتع بالمرونة اللازمة، صار لا مناص من ابتكار لغة خاصة بالعلوم تساير

أفكارها وتستوعب آفاقها. ولقد ابتكر علم الرياضيات لنفسه هذه اللغة. ولغته رموز صارمة صارت العلوم الأخرى تتبارى في استعمالها³³.

وترجع أهمية التعريف في المنهج العلمي، إلى كونه أحد سمات التفكير العلمي والتي يتم إلا به، كونه أحد ركائز التنظير ولا يقوم إلا عليه، وهو ضرورة يفرضها التأصيل المصطلحي³⁴.

ومؤدى هذا، أن لكل حضارة ما أصبح يعرف "بالنموذج المعرفي" أو "النظام المعرفي"، فكل إنسان شاء أم أبى، يستخدم نماذج معرفية تحوي مسلمات كافية ونهائية، وذلك في أبسط عمليات الإدراك، بوعي أو بدون وعي منه، وقد شبه استخدام النماذج باستخدام قواعد النحو أو قواعد الهندسة. فحينما يتحدث الإنسان لغته فإنه يستخدم قواعد النحو، وحينما يبني بيتا فإنه يستخدم قواعد الهندسة. لذا فإن "أحوج ما نحتاجه هو وقفة نقدية تحليلية أمام (العملة) الأساسية للفكر ألا وهي (المفاهيم)، (الألفاظ) و(المصطلحات)، نضبطها ونجليها ونضع لها قواعد التعامل معها وبها حتى نضمن لفكرنا وضوح رؤية يستقيم معها ويصح، فتجيء خطوات العمل في الاتجاه الصحيح³⁵.

يوجد الكثير من نقاط الأهمية لوضع تعريفات لمصطلحات البحث العلمي نذكر منها: تجنّب إساءة الفهم لبعض المصطلحات، تحديد الباحث لوجهة نظره وبكل دقة واتخاذ التعريفات كقاعدة عامة لتفصيل البحث.

ولأن مشكلة البحث تعتبر ثاني خطوة منهجية بعد اختيار موضوع البحث، وتعني من حيث الصياغة مجموعة من المفاهيم المصاغة بشكل معين، لتعطي معنى ومدلول معين، تسعى الدراسة التنقيب فيه وتحقيقه على أرض الواقع، سواء بشكل نظري أو إمريقي. فإن المفاهيم التي يتكون منها الشكل المصاغ لمشكلة الدراسة في عبارة أو عبارات محددة تحتاج إلى توضيح وتعريف حيث يكون واضحا ومحددا معاني تلك المفاهيم سواء اتفق الباحث مع من سبقوه في تعريف نفس المفهوم أو اختلف معهم في ذلك، لوجود طبيعة خاصة للمشكلة التي يقوم بدراستها، من هنا تأتي العلاقة والأهمية في آن واحد بين المفاهيم ومشكلة البحث³⁶. وهذا يعين أن العلاقة، كما سبق الذكر، بين المفاهيم ومشكلة البحث، أن الباحث المتفحص بدقة يلاحظ أنها عبارة عن علاقة في مستواها التجريدي، في حين تمثل الفرضية في علاقاتها مع المفاهيم في المستوى المللموس³⁷.

وثنعي الفروض بتلك العلاقة بين متغيرين يسمى الأول بالمتغير المستقل والثاني بالمتغير التابع، فهي علاقة بين مفهومين إحداها مستقل يحدث الأثر في المفهوم التابع، ومما سبق يتضح أن المتغيرات هي ذاتها المفاهيم ولكن بعد تحديدها كما ونوعا³⁸.

ومن أجل الوصول إلى مفهوم محدد وواضح لمصطلح ما، فهناك أسلوبين يتم من خلالهما تحقيق ذلك وهما: التعريفات التصويرية والتعريفات الإجرائية³⁹. حيث يقصد بالتعريفات التصويرية (المفهومية) تلك التعريفات التي تصف المفاهيم باستخدام مفاهيم أخرى. وتربط المفهوم بالتعريفات السابقة له. أما التعريفات الإجرائية فيقصد بها التعريف الإجرائي للتعبير عن المفهوم بطريقة تبين كيفية قياسه وإخضاع المفهوم للملاحظة الدقيقة وما يتبعها من القياس والتسجيل⁴⁰.

3-2-1- مفهوم "الاتصال المؤسساتي" ضمن تحديد مفاهيم البحث:

من خلال مجموع الدراسات الثلاث والعشرون (23)، يتبين لنا من تحليل مقالات عينة البحث، أن سبع (7) دراسات حددت مفهوم "الاتصال المؤسساتي" ضمن تحديد مفاهيم الدراسة، أي أن أربع (4) دراسات من ضمن إحدى عشرة (11) دراسة ذكرت "الاتصال المؤسساتي" ضمن الكلمات المفتاحية للمقال لم تعر تحديد مصطلحات البحث أهمية رغم أن هذه الخطوات، كما رأينا سالفا، شرط أساسي من شروط البحث العلمي لأنها تساعد على فهم المصطلح بالدلالة التي يقصدها الباحث في دراسته. وكما سلف ذكره في تحديد المفاهيم في بداية هذه الدراسة، فمن أجل الوصول إلى مفهوم محدد وواضح لمصطلح ما، هناك أسلوبين يتم من خلالهما تحقيق ذلك، وهما التعريفات التصويرية والتعريفات الإجرائية كما سبق الذكر. وفي الحالتين يلجأ الباحث إلى التحليل المفهومي أو إلى تفكيك المفهوم إلى أبعاد ومؤشرات، فكيف بنى الباحث الجزائري تعريفه لمصطلح "الاتصال المؤسساتي"؟ للإجابة على هذا السؤال سوف نعود إلى التعريفات الستة (6) التي قدمها الباحثون الجزائريون ضمن تحديدهم لمفاهيم الدراسة وذلك على النحو التالي:

تعريف الباحثين "سلامي سعيداني" و"نجية ضيف" اللذان ذكرا أن "الاتصال المؤسساتي"، "الاتصال التنظيمي"، "الاتصال الإداري" أو "الاتصال داخل المؤسسة"⁴¹ من وجهة نظرهما: (ليس عملا ارتجاليا بل رؤية استراتيجية تبدأ بالتخطيط ضمن رسالة موحدة لهوية المنظمة تنفذ بالأنشطة والبرامج والمبادرات لبناء السمعة وتعزيز الصورة الذهنية والتواصل الداخلي والخارجي والمجمعي، وتوثيق العلاقة مع وسائل الإعلام المتنوعة من خلال إبراز إنجازات المنشأة وخدماتها)⁴². ليتبن أن تعريف الباحثين تعريف تصويري استندا في بنائه على تعريفات لدراسات سابقة، وليتبني الباحثين تعريفا خاص بدراستهما للمفهوم تحددت أبعاده في: (الرؤية الاستراتيجية، الأهداف والوسائل) وإن لم يوضح الباحثين مؤشرات هذه الأبعاد.

في ذات السياق، عرفت الباحثة "فريدة بوبكري" مفهوم "الاتصال المؤسساتي" تعريفا تصويريا، وذلك بربطها هي الأخرى المفهوم بتعريفات الدراسات السابقة. لتؤكد على أن مفهوم "الاتصال المؤسساتي" أو "اتصال المؤسسة"⁴³ هو: "عملية إدارية ضرورية تتم بين الأفراد داخل المؤسسة بمختلف مستوياتهم وطبيعة نشاطهم، تهدف إلى نقل المعلومات فيما بينهم في شكل رسائل تساهم في فهم آليات وطرق العمل، بمعنى كل ما يخص المحيط الداخلي للمؤسسة مع ضرورة استيعاب ما يحدث في البيئة الخارجية للتكيف معها". وقد ارتكزت الباحثة في تحديدها للمصطلح على الأبعاد التالية: (طبيعة النشاط، الأهداف والمستقبل).

من جهة أخرى، حددت الباحثة "جازية بن رابح" مفهوم "الاتصال المؤسساتي" كأول مفهوم ضمن مفاهيم الدراسة وبدأت في صياغتها كمفهوم تصويري بسرد مجموعة من تعاريف الدراسات السابقة لتنتهي بتبني مفهوم إجرائي بقولها: "يتجلى المفهوم الإجرائي للاتصال المؤسساتي في دراستنا في الرسائل الاتصالية الإشهارية المصممة والمبثة من طرف المؤسسات الفاعلة في السوق

الإشهارية الجزائرية خلال فترة الدراسة بغية الوصول إلى جماهيرها، والتي تتطلب معرفة وتدقيقا في خصائص الجمهور المستهدف، وبالتالي فإننا نحدد تقنية أساسية من المزيج الاتصالي في المؤسسة في هذه الدراسة هي الإشهار التلفزيوني باعتباره الرهان الاقتصادي والتحدي الاستراتيجي للمؤسسة اليوم، وذلك من خلال المضامين الإشهارية المبثّة على القناة التلفزيونية الثالثة خلال فترة الدراسة⁴⁴.

يتبن لنا من خلال التحليل المفاهيمي للمفهوم الإجرائي الذي اقترحه الباحثة أن "الاتصال المؤسساتي" يتجلى في الرسائل الإشهارية المصممة والمبثّة من طرف المؤسسات الفاعلة، ومن ثم البعد الوحيد الذي حددت به الباحثة مفهومها الإجرائي هو الرسائل الإشهارية أي الوسيلة الاتصالية. رغم أنه لا يخفى على أحد أن العملية الاتصالية لا تقوم على عنصر واحد بل على مجموعة من العناصر.

من جهته، يرى الباحث "رشيد بن راشد" أن "الاتصال المؤسساتي" أو ما أسماه بـ "الاتصال المؤسسي"⁴⁵ هو اتصال إداري (صاعد، نازل أفقي) وأنه اتصال إداري خارجي (صاعد، هابط وأفقي)⁴⁶. على خلافه، اكتفى الباحثين "الطيب عيساوي" و"شايب الذراع زياد"، في مقال لهما تحت عنوان "الاتصال المؤسساتي الرقمي وابستمولوجيا الاندماج الوظيفي في ظل تطبيقات الذكاء الاصطناعي"⁴⁷ بذكر ثلاث تعاريف للاتصال المؤسساتي الرقمي ولم يبين الباحثين تعريفهما الإجرائي لمفهوم "الاتصال المؤسساتي".

3-2-2- "الاتصال المؤسساتي" ضمن العناوين الرئيسية لمتن المقالات:

يتبين لنا، في سياق مختلف، بعد التحليل أن عشر (10) مقالات لم يحدد فيهما الباحث الجزائري تعريف لمفهوم "الاتصال المؤسساتي". فلم يُدرج معناه ضمن مفاهيم البحث، ولا ضمن مضمون الدراسة بل اعتبر الباحثون أن مفهوم "الاتصال المؤسساتي" مفهوم واضح، ومُسلم به ولا يحتاج لتحديد.

كما تبين من خلال تحليلنا أن ثمان (8) مقالات، تناول الباحث الجزائري مفهوم "الاتصال المؤسساتي" ضمن الإطار النظري للدراسة. فكيف عرّف الباحث الجزائري مفهوم "الاتصال المؤسساتي"؟ وماهي مرجعيته في ذلك؟ وهل كان تحديده للمفهوم واضح؟ هذا ما سوف نناقشه في الفقرات التالية:

أ- سرد مجموعة من التعريفات:

من الملاحظات التي جذبت انتباهنا في قراءتنا لمجموع مقالات هذه الدراسة، توجه بعض الباحثين على سبيل المثال لا الحصر دراسة الباحثين "إيمان جفال" و"رضوان بلخيري" الموسومة بـ "الوظيفة الاتصالية لمصلحة التوجيه والإعلام بالجامعة الجزائرية: دراسة تحليلية وصفية بجامعة العربي التبسي- تبسة" في (ديسمبر 2020)⁴⁸ المنشورة عبر مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية. ودراسة الباحثين "إيمان لمين" و"كريمة عثمان"، بعنوان "الاتصال المؤسساتي: إشكالية المفهوم

وتحديات التبني" في (جوان 2022)⁴⁹. المنشورة عبر مجلة العلوم الإنسانية، اكتفى الباحثون في هذه الدراسات بتحديد مفهوم "الاتصال المؤسسي" من خلال سرد مجموعة من التعاريف لمختلف الباحثين الغرب، على العموم، وقلة من العرب، والتوقف عند هذا السرد دون مناقشته وانتقاده، ولا لتبيان أوجه الاختلاف والتقارب أو حتى أوجه التطور بين المفاهيم. كما أنهم لم يتبنوا تعريف إجرائي لدراستهم، تاركين المجال مفتوح أمام تخمينات القارئ، فاتحين مسار الدراسة إلى المجهول لأننا إذا لم نعرف عما نتحدث فكيف لنا أن نعرف إلى أين سنصل؟

ب- تعريف "الاتصال المؤسسي" ضمن متن المقال:

من خلال قراءتنا الضمنية للمقالات عينة البحث ال (23) تبين لنا أن إحدى عشرة (11) دراسة تعرضت لمفهوم "الاتصال المؤسسي" ضمن حيثيات محاور الدراسة وذلك تحت عناوين رئيسية أو عناوين فرعية أو كلاهما. وكان قد حاول الباحثون من خلالها تحديد مفهوم "الاتصال المؤسسي" وذلك على النحو التالي:

في دراسة "الحقول العلمية للاتصال الشامل: دراسة نظرية حول الاتصال المؤسسي"، أكدت الباحثة "فضيلة سبع" أن دراستها تهدف إلى التعرف على ما نسماه في ميدان الاتصال التنظيمي بـ "الاتصال المؤسسي" الذي ينحدر علميا من الاتصال الشامل. هذا الأخير الذي يشمل مختلف النشاطات الاتصالية الصادرة عن المؤسسة⁵⁰.

كما صنفت الباحثة "الاتصال المؤسسي" على أنه مجال من مجالات الاتصال الشامل المتمثلة في "الاتصال المؤسسي"، الاتصال التجاري، الاتصال المالي والاتصال داخل المؤسسة، وحسب ذات الباحثة هو اتصال يستهدف جمهور نواب الشعب، السلطات العمومية، المواطنون وكذا وسطاء الرأي العام⁵¹.

لتعود تحت عنوان رئيسي "الأبعاد النظرية للاتصال المؤسسي" وتقول: "نجد هذا النوع من الاتصال في الكتب الفرنسية بتسميات مختلفة، "La communication d'entreprise"، "la communication d'organisation" وكذلك "la communication corporate" هذا الأخير مشتق من الإنجليزية "corporate communication" التي تشير جميعها إلى حقيقة واحدة، هي أن المؤسسة تمثل هيكل اجتماعيا واقتصاديا "un corps social et économique"⁵².

في ذات السياق، ذهبت الباحثتين "سمية عالم" و"جنات رجم"⁵³ إلى اعتبار "الاتصال المؤسسي" مكون مهم في الاتصال الشامل يهدف لتقديم صورة قوية عن المؤسسة وتمكينها من تموضع على قيم تمكنها من الحصول على ميزة تنافسية، وأنه في أي استراتيجية جيدة لابد من أن يسبق "الاتصال المؤسسي" كلا من الاتصال التجاري والإعلان⁵⁴. كما وقد سردت الباحثتين مجموعة من التعاريف دون أن تتبنيا تعريف خاص بدراستهما.

من جهة أخرى اعترفت الباحثتين "إيمان لمين" و"كريمة عثمان" في دراسة تحت عنوان "الاتصال المؤسسي: إشكالية المفهوم وتحديات التبني" أن دراستهما كان دافعها "مفهوم الاتصال

المؤسسياتي" الذي لم يتم تحديده بدقة نظرا لتقاطعه مع أنشطة اتصالية قريبة منه وتتقاسم معه تقريبا نفس الأهداف والوسائل كالعلاقات العامة، التسويق المؤسسي وحتى الاتصال التسويقي رغم أهميته المتزايدة⁵⁵. ورغم الجهد الذي تشكر عليه الباحثان غير أنهما حاولتا تبيان أوجه التقارب والاختلاف بين المفاهيم السالفة الذكر دون أن تخلصا إلى تبني تعريف لمفهوم "الاتصال المؤسسياتي".

من جهته، تناول الباحث "علي شعشوعة" مفهوم "الاتصال المؤسسياتي" في مضمون دراسته والمعنونة بـ "الاتصال المؤسسياتي في المؤسسة التربوية"، تعرض فيه الباحث لمفهوم الاتصال ووسائله قائلا: "أن الاتصال المؤسسياتي هو ذلك الاتصال الذي يجمع بين الاتصال الإداري الداخلي بأشكاله الثلاث (صاعد، هابط وأفقي) وبين اتصال المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها. وهو اتصال يتم بين إدارة المؤسسة وجماهيرها"⁵⁶.

وعليه، ذكر الباحثون الجزائريون ضمن متن دراساتهم تعريفهم لمفهوم "الاتصال المؤسسياتي" الذي تارة ما كان مجرد سرد لتعاريف مقتبسة، وتارة العودة إلى الجذور التاريخية للمفهوم، وأخرى تبني تعريف إحدى الدراسات السابقة، لكن ما يُسجل على هذه المقالات عدم تبنيها تعريفا لمفهوم "الاتصال المؤسسياتي" خاصة بها.

ج- ترادف وتباين وخلط بين المفاهيم:

بعد قراءتنا لتحديد مفهوم "الاتصال المؤسسياتي" في المقالات المنشورة في قاعدة البيانات على منصة (ASJP) والتمعن في المجالات التي تناولها الباحثون حول المفهوم، تبين لنا انعدام الوضوح في بعض المقالات حيث يختلف الباحثون بين استخدام لفظ "الاتصال المؤسسياتي" والاتصال الداخلي... فقد ذكرت إحدى الدراسات حول المفهوم ما يلي: "يعتبر الاتصال داخل المؤسسة، اتصال اجتماعي يظهر بقالب تنظيمي مطبوع بخصائصه التشكيلية التنظيمية التي تحتويه، ينعت الاتصال الداخلي (communication interne) في الأدبيات الفرنسية والإيطالية والبرازيلية، أو بمصطلح الاتصال-العلاقات العامة (communication-relations humaines) في الأبحاث الألمانية، أو بمصطلح (the communication corporate) أي "الاتصال المؤسسياتي" في الدراسات الأمريكية. ويتداوله العرب المشاركة في دراساتهم، بمصطلح الاتصال في المنظمات، اتصال المنظمات أو الاتصال التنظيمي. أما الباحثون في غرب شمال إفريقيا وخاصة منهم المختصون في علوم الاتصال فاستخدموا مصطلح الاتصال الداخلي أو الاتصال داخل أو في المؤسسة في أبحاثهم العلمية"⁵⁷، هذا من جهة، و"الخلط" إن صح لنا اللفظ بين مجالات "الاتصال المؤسسياتي"، ومجالات الاتصال الشامل، فقد ذكرت إحدى الدراسات عينة البحث⁵⁸ أن مجالات الاتصال الشامل تتمثل في: "الاتصال المؤسسياتي" والاتصال المالي والاتصال داخل المؤسسة والاتصال التجاري. لتعود بعدها لتوضح أن أشكال "الاتصال المؤسسياتي" تتمثل في الاتصال المالي، الاتصال داخل المؤسسة، الاتصال التوظيفي واتصال الأزمة⁵⁹.

وعليه فإن التداخل في تناول المفهوم كان واضحا، فبينما كان "الاتصال المؤسسياتي" مجال

للاتصال الشامل إلى جانب الاتصال المالي والاتصال داخل المؤسسة أصبح هاذين الأخيرين شكلان من أشكال "الاتصال المؤسساتي". فكيف الجزء يتحول إلى عام بين فقرة وأخرى؟

في سياق متصل، ذكر دراستين من بين المقالات عينة البحث في عنوان فرعي لهما الفروقات بين "الاتصال المؤسساتي" والعلاقات العامة، أن "الاتصال المؤسسي يعد مظلة إدارية تدرج تحتها: الإعلانات، العلاقات العامة، التسويق، الاتصال التسويقي، الاتصالات الداخلية والخارجية، إدارة الأزمات، المسؤولية الاجتماعية، بناء الهوية المؤسسية للمنشأة، العلامة التجارية وحماية سمعتها... وكذلك أهم الأدوار التي تقوم بها إدارة الاتصال المؤسسي"⁶⁰. وهو تعريف يوحي لنا كقراء أن مفهوم "الاتصال المؤسساتي" يتقارب إن لم نقل يرادف مفهوم الاتصال الشامل في المؤسسة، فلم توضح الدراستين أوجه التقارب والاختلاف بين مفهوم "الاتصال المؤسساتي" والأنشطة الاتصالية الأخرى التي تقوم بها المؤسسة، هذا من جهة كما لا يتضح في تعريفهما الدور الأساسي الذي يقوم به "الاتصال المؤسساتي" وهو بناء الصورة الذهنية للمؤسسة، المحافظة عليها والتعديل إن تطلب الأمر، رغم أن الدراستين تركزان عليها كإشكالية؟

في سياق آخر، لاحظنا دراسة تناولت دور "الاتصال المؤسساتي" في العملية التعليمية تحت عنوان رئيسي "الاتصال المؤسساتي في المؤسسة التربوية"⁶¹، لتسرد عدة مفاهيم منها (الاتصال، وسائل الاتصال، الاتصال الشفهي والاتصالات الكتابية وبعدها معوقات الاتصال) دون التعرض حتى الصفحة الخامسة لمفهوم "الاتصال المؤسساتي"، وكقراء ضمنية لمجموع الدراسات عينة البحث نفهم أن مفهوم "الاتصال المؤسساتي" ما هو في نهاية الأمر إلا مفهوم لـ "الاتصال"؟

4- عرض نتائج الدراسة:

اتضح لنا بعد البحث في قاعدة البيانات لمنصة الوطنية للمجلات العلمية الجزائرية (ASJP) أن من مجموع المقالات الثلاثة وعشرون (23) التي استخرجناها أن مفهوم "الاتصال المؤسساتي":
✓ برز كمفهوم أساسي في عنوان المقال اثني عشرة (12) مرة وفي الكلمات المفتاحية ثمان عشرة (18) مرة وذكر في كلاهما ثمان (08) مرات.

✓ خصصت دراستين من عينة البحث مفهوم "الاتصال المؤسساتي" دراسة مفاهيمية، غير أنهما لم يقدمتا تعريف خاصا بدراستهما بعد التحليل والمناقشة بل اكتفتا بإظهار أوجه التشابه والاختلاف بمفاهيم اتصالية أخرى.

✓ ركزت ثلاث دراسات من عينة في تناولهم لمفهوم "الاتصال المؤسساتي" على دوره في بناء الصورة الذهنية، بينما تناولت دراستين دور "الاتصال المؤسساتي" في إدارة الأزمات، في حين تناول ثلاث دراسات أخرى دور الاتصال المؤسساتي في العملية التعليمية. إضافة إلى دراسة أخرى ركزت على دور الاتصال المؤسساتي وتعزيز الثقافة الإلكترونية وتنظيمية. هذا، وقد فضل باحثون آخرون في دراساتهم الجمع بين مفهوم "الاتصال المؤسساتي" ومفاهيم رئيسية أخرى تمثلت في "الاندماج الوظيفي"، "الحوكمة" و"المسؤولية الاجتماعية".

- ✓ ترادف مفهوم "الاتصال المؤسساتي" في عنوان إحدى المقالات عينة البحث مع مفهوم "الاتصال في المؤسسة" وفي مقال آخر مع مفهوم "الاتصال داخل المؤسسة". في حين ترادف في مقال آخر مع مفهوم "العلاقات العامة".
- ✓ من جهتها، استخدمت المقالات السبعة المتبقية مفاهيم تمت بصلة بمفهوم "الاتصال المؤسساتي" تمثلت في "الوظيفة الاتصالية"، "الاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسة"، "الاعلان المؤسساتي"، "الاتصال الحداثي"، "الاتصال المسؤول للمنظمات"، "الاتصال داخل المؤسسة"، "الوظيفة الاتصالية"، "منظومة الاتصال" و"الاعلان المؤسساتي الداخلية". بينما عنون مقال واحد المقال بـ "المرافقة داخل المؤسسة".
- ✓ تعددت المفاهيم الاتصالية المرادفة للاتصال المؤسساتي المستخدمة من قبل الباحث الجزائري وقد تمثلت في "الاتصال المؤسساتي الداخلي"، "الاتصال المؤسساتي الرقمي"، "اتصال المؤسسة" و"الاتصال المؤسسي".
- ✓ أن عدد المقالات الثلاثة وعشرون (23) في قاعدة بيانات عبر منصة (ASJP) يتوفر فيها 245105 مقال يوم أجرينا البحث، يعكس عدم إعطاء الباحث الجزائري الأهمية اللازمة لموضوع "الاتصال المؤسساتي" رغم أهميته.
- ✓ من مجموع الدراسات الثلاثة وعشرون (23)، تبين لنا من تحليل مقالات عينة البحث، أن سبع (07) دراسات حددت مفهوم "الاتصال المؤسساتي" ضمن تحديد مفاهيم الدراسة أي أن أربع (04) دراسات من ضمن الاحدى عشرة (11) دراسة التي ذكرت "الاتصال المؤسساتي" ضمن الكلمات المفتاحية للمقال لم تعر تحديد مصطلحات البحث.
- ✓ قدم الباحث الجزائري من خلال دراساته في تحديده للمفهوم "الاتصال المؤسساتي" خمس تعريفات تصويرية مستمدة من الدراسات السابقة، بينما قدمت دراسة واحدة منهم تعريف إجرائي، غير أن التحليل المفاهيمي أوضح عدم وضوح أبعاد المفهوم ومؤشراته.
- ✓ تبين من التحليل أن عشر (10) مقالات لم تحدد فيهما تعريف لمفهوم "الاتصال المؤسساتي". فلم يُدرج معناه ضمن مفاهيم البحث، ولا ضمن مضمون الدراسة بل اعتبر الباحثون فيها أن مفهوم "الاتصال المؤسساتي" مفهوم واضح، ومُسلم به ولا يحتاج لتحديد.
- ✓ اكتفى العديد من الباحثين إلى سرد مجموعة من التعريفات، والقليل منهم من حلل وناقش بعضها.
- ✓ وصف ثلاثة (03) باحثين في دراساتهم "الاتصال المؤسساتي" على أنه مجال من مجالات الاتصال الشامل.
- ✓ في الأخير نشير إلى عدم وضوح الرؤيا في تحديد مفهوم "الاتصال المؤسساتي" عند الباحث الجزائري في دراساتهم حيث يرادفونه مع مفهوم "الاتصال" أحيانا و"الاتصال الداخلي"، أحيانا أخرى، في الوقت الذي يعتبره البعض أنه مفهوم يرادف مفهوم "العلاقات العامة".

خاتمة:

في ختام دراستنا يمكننا القول، أنه ولكي يرقى العمل العلمي للباحث عليه أن يتحكم في جميع الخطوات المنهجية، ومن بين أهم تلك الخطوات هو تحديد المفاهيم والمصطلحات، فقضية المصطلح تمثل هاجسا ثابتا من الهواجس التي تدفع بالفكر للبحث والابتكار في القضايا والظواهر، فالمصطلح يختزل الفكر والعصر والزمن، ويعطي للتواصل الإنساني دلالة واضحة ومحددة ومنظمة. انطلاقا مما سبق نستنتج أن المفهوم يكتسي أهمية قصوى في عملية البحث الاجتماعي، وتبرز أهمية تحديد المفاهيم والمصطلحات في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية لأنها تعمل كوسيلة توجيه يسري الباحث على هديها على مدار رحلته البحثية وتعمل على إزالة الغموض لدى القارئ حول المصطلحات المذكورة في البحث وتساعد الباحث في وضع إطار مرجعي يستخدمه في التعامل مع المشكلة. فالبحث في المفاهيم والمصطلحات أمر أساسي، فلا يمكن حل مشكلة فكرية إلا إذا تم تفكيك البنية المفاهيمية لهذه الفكرة واللبس فيها سيوسع في الاختلافات في دائرة حقول المعرفة. وعليه، على الباحث الجزائري توخي الدقة في نقله للمفاهيم والمصطلحات، من جهة، والابتعاد عن السهولة في اللجوء إلى المعاجم أو الاكتفاء ببعض المراجع بل البحث وتقصي حقيقة المفهوم وتبيان الفرق بينه وبين المفاهيم التي تشابهه أو تختلف عنه. وإبراز معنى المفهوم عند مختلف المدارس الفكرية والتوجهات العلمية وتبني مفهوم إجرائي يخدم بحثه وفقا وتماشيا لإطاره المعرفي بأبعاد تاريخية، ثقافية واجتماعية حتى يساهم الباحث بحق في تطوير البحث وإضفاء الجديد على معطياته.

إن الورقة البحثية الحالية ومن خلال عملية التحليل التي أجريناها لمجموع المقالات العلمية التي تناولت مفهوم "الاتصال المؤسسي" وضحت لنا خلا في تحديد هذا المصطلح، وعليه فإننا نجذب انتباه زملائنا على ضرورة النظر مستقبلا جيدا في قضية تحديد المفاهيم وإعطائها الحق الذي سيساهم في منحها دفعا ايجابيا للبحث العلمي، عامة، والجزائري على وجه الخصوص سواء على صعيد تدريس المادة أو على صعيد الدراسة والتحليل، لأن مسافة ألف ميل تبدأ بخطوة. لنختم هذه الدراسة بالقول إن الجهود المبذولة من الباحثين الجزائريين قيمة ولا يمكن انتقادها حتى ولو قمنا لدوافع البحث بانتقادها.

الهوامش وقائمة المراجع:

- 1 جودت، أحمد سعادة، (1984)، مناهج الدراسات الاجتماعية، بيروت، دار العلم للمالين، ط 1، ص 314.
- 2 بلقي، فطوم، (2022)، الأسس المنهجية لتحديد المصطلحات والمفاهيم في البحوث الاجتماعية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 9، العدد 1، ص 511.
- 3 بكاي، مولود، (2010)، أهمية التحليل المفهومي في البحوث والدراسات العلمية، مجلة أنسة للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1، ص 10.
- 4 موريس، أنجريس، (2004)، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، ص - ص 157-158.

- ⁵ السيد، صبحي متولي النحراوي، (2016)، التنظير للمصطلح في الخطاب التربوي الإسلامي، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد 32، ص-ص 2010-2012.
- ⁶ سعيد، إسماعيل علي، (1997)، التربية التحليلية، القاهرة، عالم الكتب، ص 11.
- ⁷ لمين، إيمان وعثماني، كريمة، (جوان 2022)، الاتصال المؤسسي: إشكالية المفهوم وتحديات التبنى، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 33، العدد 3، الصفحات 335-346.
- ⁸ المرجع نفسه، ص 345.
- ⁹ السبع، فضيلة، (جوان 2021)، الحقول العلمية للاتصال الشامل: دراسة الاتصال المؤسسي، مجلة معارف، المجلد 16، العدد 1، الصفحات 820-838.
- ¹⁰ المرجع نفسه، ص 821.
- ¹¹ منصور، حنان، (سبتمبر 2017)، الاتصال المؤسسي كرافد لتحسين صورة المؤسسة، مجلة الحوار الثقافي، المجلد 2، العدد 2، الصفحات 229-236.
- ¹² فاشي، خالد ودارم، رابح، (سبتمبر 2018)، أثر الاتصال المؤسسي على صورة المؤسسات الجزائرية في الخارج، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 7، الصفحات 418-443.
- ¹³ سعيداني، سلامي وضيف، نجية، (مارس 2020)، واقع ممارسات الاتصال المؤسسي في الجامعات الجزائرية والصورة الذهنية عنها: مقارنة وصفية تحليلية عن جامعة المسيلة، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 4، العدد 1، الصفحات 81-98.
- ¹⁴ بلقي، فطوم وسيفون، باية، (جوان 2022)، استراتيجيات الاتصال المؤسسي وإدارة الأزمات، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 1، الصفحات 511-526.
- ¹⁵ بوبكري، فريدة، (ديسمبر 2023)، الاتصال المؤسسي وآليات إدارة الأزمات في الإدارة المحلية الجزائرية، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، المجلد 10، العدد 4، الصفحات 595-606.
- ¹⁶ شعشوعة، علي، (يناير 2017)، دور الاتصال المؤسسي في العملية التعليمية بالمدرسة الجزائرية، مجلة الراصد العلمي، العدد 4، الصفحات 306-313.
- ¹⁷ آيت مهدي، إيمان، (جوان 2021)، الاتصال المؤسسي وتعزيز مفهوم الثقافة الإلكترونية تنظيمية باستخدام التعلم التنظيمي، مجلة أبحاث كمية ونوعية في العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 1، الصفحات 101-121.
- ¹⁸ سعيداني، سلامي وضيف، نجية، مرجع سبق ذكره.
- ¹⁹ عيساوي، الطيب وشايب الذراع، زياد، (أوت 2023)، الاتصال المؤسسي الرقمي وأبستمولوجيا الاندماج الوظيفي في ظل تطبيقات الذكاء الاصطناعي: المنطلقات البنيوية للعلاقات العامة الذكية، مجلة مدار للدراسات الإعلامية، المجلد 3، العدد 2، الصفحات 82-104.
- ²⁰ بورقعة، سميرة ومنماني، مباركة، (مارس 2022)، دور الاتصال المؤسسي في إرساء مبادئ الحوكمة في المؤسسة -دراسة ميدانية مؤسسة الدهن سوق أهراس. مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 2، الصفحات 155-165.
- ²¹ منماني، نادية وعقائنية، مهاء، (سبتمبر 2021)، الاتصال المؤسسي ضمن المتطلبات الرئيسة لترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية بالمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعاقين ذهنيا: دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 6، العدد 3، الصفحات 100-115.
- ²² بن وهيبة، نورة، (سبتمبر 2017)، إشكالية الاغتراب البيئي وضرورة الاهتمام بالمواطنة والمسؤولية الاجتماعية في إطار نظام الاتصال المؤسسي، مجلة مدارات سياسية، المجلد 1، العدد 2، الصفحات 145-164.

- ²³ بن راشد، رشيد، (ديسمبر 2022)، إدارة الاتصال المؤسسي في الفضاء الرقمي لبناء الصورة الذهنية لدى الجمهور المستهدف: قراءة في المفاهيم والنماذج، مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والإعلامية، المجلد 2، العدد 2، الصفحات 34-54.
- ²⁴ عالم، سمية ورجم، جنات، (جويلية 2021)، دور العلاقات العامة في تحقيق التكامل بين تخصصات الاتصال في المؤسسة في ظل سياسة الاتصال الشامل: مقال تحليلي، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 5، العدد 2، الصفحات 425-440.
- ²⁵ السبع، فضيلة، (مارس 2019)، قراءة نظرية في مفهوم الاتصال داخل المؤسسة، مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 2، العدد 1، الصفحات 277-288.
- ²⁶ بن وهيبة، نورة، (ديسمبر 2018)، قراءة نظرية وميدانية عن واقع الاتصال والعلاقات العامة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية: حالة -أرسيلورميتال- الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 4، العدد 2، الصفحات 535-554.
- ²⁷ ميلود، مراد وطلحي، حمزة، (جوان 2019)، دور استخدام التكنولوجيات المتطورة عبر منظومة الاتصال والإعلان المؤسساتي الداخلية وأثرها على تحسين صورة المؤسسة الاستشفائية العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 5، العدد 1، الصفحات 49-70.
- ²⁸ بلقي، فطوم وسيفون، باية، مرجع سبق ذكره.
- ²⁹ عيساوي، الطيب وشايب الذراع، زياد، مرجع سبق ذكره.
- ³⁰ السبع، فضيلة، (جوان 2021)، الحقول العلمية للاتصال الشامل: دراسة الاتصال المؤسساتي، مرجع سبق ذكره.
- ³¹ بن راشد، رشيد، مرجع سبق ذكره.
- ³² بلقي، فطوم وسيفون، باية، مرجع سبق ذكره.
- ³³ زايد، سعيد، (1985)، مقدمة لتاريخ الفكر العلمي في الإسلام، عالم المعرفة، القاهرة، دار المعارف، ص 154.
- ³⁴ السيد، صبحي متولي النحراوي، مرجع سبق ذكره.
- ³⁵ علي، سعيد إسماعيل، (1997) التربية التحليلية، القاهرة، عالم الكتب، ص 94.
- ³⁶ عفيفي، عبد الخالق، (2010) منهجية البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية: مدخل متعدد المحاور، جمهورية مصر العربية، المكتبة العصرية، الطبعة 01، ص 210.
- ³⁷ بلقي، فطوم، مرجع سبق ذكره.
- ³⁸ عفيفي، عبد الخالق، المرجع السابق، ص 210.
- ³⁹ بلقي، فطوم، مرجع سبق ذكره.
- ⁴⁰ بكاي، مولود، مرجع سبق ذكره، ص 10.
- ⁴¹ سعيداني، سلامي وضيف، نجية، مرجع سبق ذكره.
- ⁴² المرجع نفسه.
- ⁴³ بوبكري، فريدة، مرجع سبق ذكره.
- ⁴⁴ بن رابح، جازية، (سبتمبر 2018)، دور بحوث قياس الجمهور في توجيه الاستراتيجيات الاتصالية للمؤسسة الجزائرية، حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء 3، ص 100.
- ⁴⁵ بن راشد، رشيد، مرجع سبق ذكره.
- ⁴⁶ المرجع نفسه.
- ⁴⁷ عيساوي، الطيب وشايب الذراع، زياد، مرجع سبق ذكره.

⁴⁸ جفال، إيمان وبلخيري، رضوان، (ديسمبر 2020)، الوظيفة الاتصالية لمصلحة التوجيه والإعلام بالجامعة الجزائرية: دراسة تحليلية وصفية بجامعة العربي التبسي - تبسة، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 4، العدد 4، الصفحات 59-68.

⁴⁹ لمين، إيمان وعثماني، كريمة، مرجع سبق ذكره.

⁵⁰ السبع، فضيلة، (جوان 2021)، الحقول العلمية للاتصال الشامل: دراسة الاتصال المؤسساتي، مرجع سبق ذكره.

⁵¹ المرجع نفسه.

⁵² المرجع نفسه.

⁵³ عالم، سميرة ورجم، جنات، مرجع سبق ذكره.

⁵⁴ المرجع نفسه.

⁵⁵ لمين، إيمان وعثماني، كريمة، مرجع سبق ذكره.

⁵⁶ شعشوعة، علي، مرجع سبق ذكره.

⁵⁷ السبع، فضيلة، (مارس 2019)، قراءة نظرية في مفهوم الاتصال داخل المؤسسة، مرجع سبق ذكره.

⁵⁸ السبع، فضيلة، (جوان 2021)، الحقول العلمية للاتصال الشامل: دراسة الاتصال المؤسساتي، مرجع سبق ذكره.

⁵⁹ المرجع نفسه.

⁶⁰ سعيداني، سلامي وضيف، نجية، مرجع سبق ذكره.

⁶¹ شعشوعة، علي، مرجع سبق ذكره.