



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



تخصص: اتصال

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: قسم علوم الإعلام والاتصال

العنوان:

واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المتحف

"نموذج متحف نصر الدين ديني"

مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والاتصال

إشراف الأستاذ:

د. هدى عكوشي

إعداد الطلبة:

✓ مام إسراء

✓ مام الشيماء

السنة الجامعية: 2018 / 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Handwritten signature: محمد بن عبد الله

شكر وتقدير

نشكر في بداية الأمر الله عزوجل على توفيقه لي لإنجاز هذا العمل ونشكر كل من ساعدنا على إتمام هذه المذكرة التخرج، خاصة الأستاذة الطيبة " هدى عكوشي "، التي عاشت معنا لحظة بلحظة خطوة بخطوة، ولم تبخلنا بأية معلومة بتوجيه والإرشاد كما توجه الشكر إلى القائم بمصلحة الإعلام والاتصال دحية صلاح الديب وأيضا فنانة التشكيلية (مكلفة بالنشاط ومرشدة الاستقبال من طرف السيد محفوظ به ناصر باي) السيدة سريعية رقية جميع الأساتذة الذين تعلمنا منهم طريقة إنجاز المذكرة والشكر الخالص إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد والطاقم الإداري لقسم علوم والإعلام والاتصال الذين ساهموا على نجاح سيرورة العمل الدراسي.

اهداء

إلى أعز ما ملكت قلبي وشغلت بالي وعقلي وأفكاري إلى الحبيبة والشمعة المضيئة إلى داعية في كل شه وضيقة ولما طالما وقعت ورائي وكانت سند الإتمام دراستي

إلى أمي الحبيبة

إلى من أخرجني من ظلمات الجهل والضياء إلى العلم والنور إلى الغالي الذي سلك أعمالي

أبي الغالي والعزير

والإهداء إلى إخوتي والأعزاء وكل من دعموني أصدقائي وأحبيتي الذين وقفوا معي في سراء وضراء في الأفراح والأحزان شكراً

السراء



إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من علمني النجاح والصبر لمواجهة الصعاب زمن التحدي... أبي وإلى من علمتني الصبر وعندما تُسوني العموم أسبح في بحر حنانها ليخلق من الأمي... أمي وإلى كل من يضيئ لي الطريق ويساندوني كما أهدبها إلى صديقاتي تحية خاصة إلى إخوتي

الشيماء



فهرس المحتويات

شكر وعران

إهداء

مقدمة: أ

الإطار المنهجي

الإشكالية 3

1- أسباب اختيار الموضوع 4

أهمية الدراسة 4

أهداف الدراسة 4

تحديد المفاهيم 5

الدراسات السابقة 7

منهج الدراسة 11

أدوات جمع البيانات 12

الإطار النظري

تمهيد: 15

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة 16

المطلب الأول تعريف الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة 16

المطلب الثاني: عناصر العملية الاتصالية 18

المبحث الثاني: ماهية السياحة 23

المطلب الأول: تعريف السياحة 23

- المطلب الثاني: لمحة تاريخية عن السياحة 24
- المطلب الثالث: أهمية السياحة 25
- المطلب الرابع: الأهداف السياحة 26

الإطار التطبيقي

- تمهيد: 29
- المبحث الأول: واقع الاتصال في تحف نصر الدين ديني 30
- المطلب الأول: تعريف المتحف نصر الدين ديني 30
- المطلب الثاني: المتحف نصر الدين ديني 31
- المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمتحف نصر الدين ديني 42
- الخاتمة: 44
- قائمة المراجع 46

الملاحق

الملخص

المقدمة

مقدمة:

يعد الاتصال وليد الحياة الإنسانية، فقد تطور الاتصال من رموز وإرشادات إلى كلمات، قد تبادل الأفكار والآراء مع الآخرين، فبرزت أهميته وفعاليتها مع زيادة التقدم التكنولوجي، فلقد هيئات عمليات التحضر والتصنيع... عن الظروف ملائمة نحو الاتصال بين كافة المجتمعات الأمر الذي جعل العالم يتحول إلى قرية صغيرة يتحصلون على المعلومات بأقل من دقيقة. وموضوع الاتصال من أكثر المواضيع التي شغلت بال العلماء والمفكرين نذكر من بينهم علم النفس-وعلم الاجتماع-وعلم السياسة-وعلم الإعلام والاتصال واهتمام المتخصصين في دراسة العلاقات الدولية والدراسات الأدبية والعلمية والتي تصدت جميعا بالدراسة والتحليل. والاتصال أداة لتطوير وتنمية الإنسان من معارف وخبرات سواء من ناحية الاجتماعية والتعليمية والثقافية وتوجيه والإرشاد، حيث تلعب وسائل الاتصال دورا هاما في تحقيق هذا الهدف، فبتالي الاتصال يعد من أمور الهامة الأساسية في المجتمع باعتباره طريق في الحصول على المعلومات.

فاليوم نلاحظ أن الاتصال لا يشمل فقط بين الأفراد والمجتمعات وإنما أيضا الاتصال داخل الأماكن العمل كمؤسسات وغيرها من أعمال الإدارية، إذ يعتبر أساس تشكيل التنظيم، فبدون الاتصال لا يمكن تحقيق أي مجهودات أو أنشطة في مجال مثلا المؤسسات السياحية، إذ لابد من وجود مبادرات وخطط ومشاريع اتصالية مدروسة من أجل إشهارها بكل إتقان وعمل دقيق وصحيح.

الإطار المنهجي

يعد الاتصال من مقومات الحضارة البشرية، والتي لم يكن بإمكان تقديمها ونشؤها لولا قدرة العقل البشري على نقل التجربة إلى الأجيال الجديدة، والاستفادة من التجارب، مما أدى إلى التراكم المتزايد للمعلومات والخبرات، حيث مكن الإنسان من سيطرة التدريجية على الطبيعة. لذا يعتبر الاتصال عملية ضرورية في طبيعة البشر، والتنظيمات على اختلاف أنواعها، فالطبيعة البشرية هنا تسعى إلى التواصل والاندماج، والانضمام إلى جماعات مهما اختلف أنواعها، وتشكيل عملية الاتصال أحد الدعائم الإنسانية التي تتوقف على مدى فعالية الاتصال داخل المتحف.

والذي يعد من المخلفات الأثرية المقدمة، جزءا مهما من التراث الإنساني، الذي يشمل كل ما تركه الإنسان من أدوات ولوحات فنية ومباني، وهذا الأخير يساهم في علاقة ربط العمال بين الإدارة المتحف، وبالتالي فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني، مما يؤدي إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات، كما يساعد على إيجاد نوع من الفهم المشترك والثقة المتبادلة وتنسيق وتوجيه، في ظل وجود نظام سليم للاتصال، كما أتاحه فرص النمو للمؤسسة من خلال الاتصال، بالعالم الخارجي، هدفا إلى التفاعل الإنساني، والتواصل والاندماج مع المتحف كمؤسسة سياحية.

فالاتصال الداخلي والخارجي يحددان مدى تقدمه واستمراريته.

على ضوء هذا نطرح الإشكالية:

ما هو واقع الاتصال الداخلي والخارجي في متحف نصر الدين ديني ببوسعادة؟

ويتدرج تحت هذا التشاؤم الرئيسي أسئلة فرعية وهي:

- 1- ما طبيعة الاتصال داخل وخارج متحف نصر الدين ديني؟
- 2- ما هي أهم الوسائل المستعملة في الاتصال داخل وخارج المتحف نصر الدين ديني؟
- 3- فيما يتمثل إسهامات متحف نصر الدين ديني؟
- 4- ماهي المعوقات والصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي والخارجي للمتحف نصر الدين ديني؟

1- أسباب اختيار الموضوع:

يتم اختيار البحث وفق محددات، وضوابط، وتظهر أسباب اختيار الموضوع كمرحلة هامة من مراحل هذا البحث، حيث تظهر الأسباب الذاتية والموضوعية، والموضوع قد جاء وفق ما يلي:

أسباب الذاتية:

- الرغبة في تنويع المرحلة الدراسية لهذه المذكرة العلمية حتى تكون مرجعا حول الاتصال الداخلي والخارجي.

- ميل إلى هذا النوع من الدراسات كونها ترتبط بالواقع المعاش.

- الاهتمام بتخصص الاتصال ومحاولة ربط بالمتحف نصر الدين ديني.

أسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع وعدم تناوله كدراسة جامعية من قبل.

- التعرف على المتحف ومحاولة تسليط الضوء على الواقع الاتصال الداخلي والخارجي له.

- إثراء المكتبة الجامعية، بهذا النوع من البحوث.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الكشف عن مفهومي الاتصال والمتحف والعلاقة التي تربطها

وكيف يؤثر الاتصال على المتحف كمؤسسة ثقافية ومعرفة أهمية الاتصال الداخلي

والخارجي للمتحف.

أهداف الدراسة:

انطلاقا من أهمية الموضوع والدراسة، وكانت الأهداف المرجوة الوصول إليها كآتي:

- التعرف على مكانة الاتصال الداخلي في متحف نصر الدين ديني وكيفية سير أداء.

- السعي لتقديم بحث علمي وفق منهجية علمية بحثه.

- معرفة واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المتحف نصر الدين ديني.

تحديد المفاهيم:

مفهوم الاتصال:

لغة: اتصل اتصالاً (وصل). التام، اجتمع، لم ينقطع به، اتصل الشيء بالشيء: اجتمع.

(جبران مسعود الرائد، ص-07-08)

اتصل: (وصل اتصالاً) اجتمع، والي القوم بالنسب، وبالوزير: صار في خدمته.(يوسف

حمد البقاعي، 2006، ص16)

كلمة اتصال Communication مشتقة من الكلمة اللاتينية Communic وتعني

المشاركة Sharing في الرأي والحديث أو المشورة أو اتخاذ القرار أي أن الاتصال هنا

يعني الاشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات.(عبد الغني

حامد، 2006، ص7)

- ويقال أن كلمة اتصال مشتقة من "وصل" يصل وصلاً أي وصل الشيء بالشيء وصلاً

وصلة ويقال وصل فلان وصل، وصلة (ضد هجرة). (عبد القادر قندور، د.س.ن، ص7)

- الاتصال كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يحمل معنيين رئيسيين:

الربط بين كائنين أو شخصين وذلك على عكس الانفصال والقطع والبعد، والربط بين وصلة

وجمعة ضد فصله، أما المعنى الآخر فهو البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما وصل الشيء

بلغه، وصلني الخبر بلغني وانتهى إلى، فالإتصال في اللغة أساساً الصلة والعلاقة وبلوغ

غاية معينة من تلك الصلة. (جابر نصر الدين، لوكب الهالمي، 2006، ص 125)

اصطلاحاً:

الاتصال بالمفهوم العام للعلم هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء

والمشاعر أيضاً، والاتصال هو نشاط أنساني حيوي وإن الحاجة إليه في ازدياد مستمر.

(منال طلعت محمود، د.س، ص 18)

وعرف مايكل ويسترون (M.weestrou) الإتصال بأنه "نقل المعاني وتبادلها أي

أسلوب يفهمه أطراف الإتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم".

وعرفه كذلك انجل باركنسون (A.Parkinson) بالقول "أن الاتصال هو عملية منظمة ونظمية وعفوية أيضا، تتطوي على إرسال وتحويل المعلومات والبيانات من جهة إلى جهة أخرى، شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من قبل المستهدفين بها" ويرى آخرون أن الاتصال يعني مجموعة الأفعال والتعبيرات والأشكال تتم بين بني البشر بغرض الإبلاغ والإيحاء والإملاء للعواطف والأفكار، ونقل المعاني المشتركة لأغراض الإقناع المبني على الحقائق والأدلة والشواهد. (محمد

الطائي بشير العلق، 2009، ص 18)

وعرف كذلك بأنه تفاعل الرموز اللفظية وغير اللفظية بين طرفين، إحداها مرسل يبدأ والثاني مستقبل يستقبل الحوار ويتفاعل تجاه الرسالة الموجهة إليه من المرسل بأي طريقة من الطرق. (سوزان يوسف احمد القليني، 1992، ص 15)

ويرى جورج لندبرج أن الاتصال هو نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك. (فضيل

دليو، 2009، ص 16)

ونقصد به إجرائيا:

هو تلك العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل الأفكار والآراء والمعلومات من شخص إلى آخر وهي عملية ضرورية للاستمرار الحياة البشرية.

المتحف:

لغة:

حسب القاموس الوسيط: "مكانا تجمع فيه التحف، والتحفة هي الشيء النادر الثمين الذي تتزايد قيمته كلما بعد الزمن الذي تعود إليه والمعنى أو الموضوع الذي تدل عليه (علي بن هادية، 1979، ص 997)

في المعجم الوسيط هو: "موضع والتحف الفنية أو الأثرية، والجمع متاحف اللغة العربية تدل على ذلك المكان الذي تجمع فيه التحف القديمة والنفيصة قصد الحفظ والتمتع. (ابن

منظور، 1999، ص 353)

على أنه معهد دائم يعمل على جمع وحفظ، وعرض التراث الإنساني الطبيعي والعلمي بغرض الدراسة والتعليم والمتعة. (فوزية عوت أبو عمه، 2007، ص 15)
 أما منظمة المتاحف الأمريكية على أنه المؤسسة التعليمية غير تجارية، لا تهدف إلى ربح سوى المردود التعليمي الجيد.

ونقصد به إجرائياً: المتحف هو عبارة عن مؤسسة يقوم بغرض مجموعة من الأشياء الترميمية وكذا يأوي المعارضات بقصد الفحص والدراسة ولحفظ التراث الثقافي للشعوب على مر العصور من علوم والفنون.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

من إعداد الطالبة "صديقي سماح"، حيث تناولت في عنوان المذكرة، واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات السياحية بالمسيلة، "فندق كردادة نموذجاً"، في السنة 2007، لنيل شهادة الماستر علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة. حيث اعتمدت على منهج دراسة الحالة، أما الأداة المستعملة في البحث تتمثل في الملاحظة والمقابلة والاستمارة والاستبيان.

والإشكالية في بحثها كانت حول كيف تتم العملية الاتصالية في فندق كردادة، وما مدى فاعلية الاتصال الداخلي والخارجي، لفندق كردادة بوسعادة؟

فالدراسة جاءت توضح أن الاتصال ضروري للاستمرار وبقاء أي مؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها، فهو ضروري للاتصال المعلومات التي تبني عليها القرارات وبدونه لا يوجد أي تواصل أو تفاهم، أو أي انطباع داخل المؤسسة-خاصة بين العمال ولموظفين أو أي قرارات.

من إعداد الطالبة، أمال عبد العزيز حيث تناولت في عنوان المذكرة، الاتصال السياحي في الجزائر، لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال في سنة 2005-2006م.

فيما يخص المنهج المعتمد في الدراسة هذا الموضوع "دراسة حالة".

والإشكالية في بحثنا كانت تتمحور حول:

ماهي مكانة الاتصال في السياسة السياحية الوطنية، وما علاقة بتطور أو تأخر هذا

القطاع الحيوي؟

أما عن التساؤلات الفرعية فتتمثل في الآتي:

- كيف تهتم الجزائر بتعريف وترقية المنتج السياحي الموجودة-بما يتلاءم مع المتطلبات الزبون الحالي المتطلب؟

- ماذا تعمل الجزائر في مجال تحسين الصورة المستوحى المقدمة عنها، بسبب ما تناقله وسائل الإعلام عبر العالم، العشرية كاملة؟

- هل تعتبر المعلومات المقدمة، حتى الآن تعتبر مقنعة وفعالة؟

- هل يعرف السياح بوجود مواقع سياحية في الجزائر تستحق الزيارة؟

وبعرض جملة من الاستنتاجات العلمية التي توصلت اليها من خلال البحث والدراسة فمن الواضح أن الجزائر قد سجلت تأخرا على مستوى الخدمات السياحية رغم الخطوات المعتمدة التي بذلتها الدولة من الأبواب منذ عدة سنوات أمام مستثمرين ورجال الأعمال المهتمين بالمجال، إلا أننا نجد الضعف لا المطلوب وهو ما يعكس الإمكانيات الحقيقية للجزائر سواء فيما يتعلق بالثروات الطبيعية التاريخية التي تملكها، أو من حيث الإمكانيات المادية والكفاءات البشرية الموجودة لديها.

من إعداد الطالب حجاج حسان، تناول في المذكرة الاتصال الحديثي في المؤسسة الجزائرية

"La communication envenementielle"

دراسة ميدانية لمكانة الاتصال الحديثي في المديرية الجمهورية للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة شرق قسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة سنة الجامعية 2010/2009.

تطرق الباحث في هذه الدراسة إلى إشكالية تتعلق باتصال الحديثي في سير المؤسسة، ومكانة الاتصال والاستراتيجية الذي يلعبه في مديرية الجمهورية لتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة. حيث أعتمد على منج دراسة ميدانية أو بالأدأة المقابلة والملاحظة والاستمارة أما المنهج هو الوصفي.

كما تطرق إلى إشكالية في بحثه تناول فيها حول:

- هل كان للتوجهات الحديثي في مجال تسيير المؤسسات دور في تحديد مكانة الاتصال في مديرية الجمهورية لتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة؟
- ماهي الإمكانيات التي تسخرها المديرية للجمهور للتوزيع سونلغاز شرق قسنطينة الاتصال الحديثي من أجل تحقيق أهدافها الاتصالية؟

فقد توصل إلى أن الاتصال الحديثي من بين أهم وأكثر الوسائل الاتصالية التي تستعملها المؤسسات بمختلف أنواعها وطبيعة منجاتها، فقد أثبتت التجارب التي خاضتها بعض المؤسسات والدول السابقة أن استعمالها للاتصال الحديثي بمختلف أدواته من وسائل العلاقات العامة كأبواب مفتوحة المعارض والملتقيات إضافة إلى الرعاية (Spnsoring) والأعمال الخيرية (Mécenat) حيث استعمل مختلف رسائله في ترقية المبيعات وأعمال الخيرية، والتي تسعى المؤسسة من ورائها إلى تحقيق أهداف داخلية خاصة بالعمال من تحفيز وخلق ونشر ثقافة المؤسسة وروح الانتماء... الخ.

ومختلف الأهداف الخارجية، كتحسين سمعة وصورة المؤسسة التي تستعمل الاتصال
الحدثي في أشكال المختلفة وتعتبره إحدى الوسائل الفعالة لتطبيق سياستها في الاتصالية التي
تهدف إلى تحقيق التنمية الشاملة.

أسلوب الدراسة:

دراسة حالة:

تناولت دراسة موضوع في ميدان واقع الاتصال في المتحف نصر الدين ديني لذا الدراسة
المتبعة لمثل هذه المواضيع هي دراسة حالة.

يعرفها محمد زياد عمر، أن الهدف من منهج دراسة حالة لا يقتصر على مجرد الوصف
الكامل للوحدة المدروسة ولكنه يتعدى كونه يتعمق في دراسة تلك الوحدة أو جانب منها.
(متحت أو النصر، ص 137-138)

- وعرف أيضا هو البحث المتعمق الذي يهتم بجميع الجوانب المتعلقة بموقف معين أو
موضوع واحد وبصورة مفصلة ودقيقة.

- ويعد هذا المنهج الأسلوب المناسب لجمع المعلومات تفصيلا وشاملة عن حالة محددة
ومحاولة دراسة وتحليل ما تم جمعه من هذه المعلومات والبيانات دراسة عميقة وشاملة
تفصيلا للوصول إلى النتائج الأفضل لتلك الحالة. **(دلال القاضي، محمود الياتي
2008، ص 66)**

- ويعرفه عامر إبراهيم قندجيلي بأنه: دراسة معمقة لنموذج واحد أو أكثر لعينة ويقصد
منها الوصول إلى تعميمات إلى ما هو أوسع عن طريق دراسة نموذج مختار. **(عامر
إبراهيم فنديجلي، 1979، ص 50-51)**

منهج الدراسة:

دراسة تحليلية وصفية:

إن أي دراسة لا بد أن تعتمد على المنهج السليم الذي يساعدنا في البحث، حيث لا يمكن لأي باحث الاستغناء عنه.

- فيعرف المنهج بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة مشكلة موضوع البحث. (رابح

تركي، 1984، ص 107-108)

- وجاء في المعجم الصحاح في اللغة العبية والعلوم: «المنهج هو خطوات منظمة يتخذها

الباحث لمعالجة مسألة أو أكثر وبتتبعها الوصول إلى نتيجة» (عبد الهادي الفضلي

1996، ص 50)

وعرف كذلك بـ أسلوب في التفكير وخطوات علمية منظمة تهدف إلى حل مشكلة أو

معالجة أمر من الأمور. (عبد الناصر، د.س.ن، ص 185)

- ولقد تعددت المناهج، وطبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يستعبه الباحث في

الدراسة، وعلى هذا الأساس، دراستنا تتدرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية.

منهج الوصفي:

يستخدم المنهج الوصفي في الدراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها

وأشكالها وعلاقتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاجز

الظواهر يعكس المنهج الخارجي الوصفي الذي يدرس الماضي، مع الملاحظة أن المنهج

الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي

يدرسها. (ربحي مصطفى عليان، 2000-1420هـ، ص 42)

- ويعرف أيضا هو الطريق يعتمد عليها الباحثون في الحصول على المعلومات دقيقة

تصور الواقع الاجتماعي وسهم في تحليل ظواهر ويرتبط بالمنهج الوصفي عدد المناهج

تصور الواقع الاجتماعي وتسهم في تحليل ظواهره ويرتبط بالمنهج الوصفي عدد المناهج

الأخرى المتفرعة من أهمها المنهج مسحي ومنهج دراسة الحالة. (ربحي مصطفى عليان،

2000-1420هـ، ص 42)

- المنهج الوصفي هو الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه

الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج ويتم ذلك وفق خطة بحثه من

خلال تجميع البيانات وتحليلها. (محمد الصاوي محمد مبارك، 1992، ص 30)

- ويكمن النسق التحليلي لهذه الدراسة من خلال الإطار الميداني للدراسة والتي ترصد

الجانب الميداني للاتصال داخل المتحف نصر الدين ديني، عبر أداة المقابلة والملاحظة.

والتي تم طرح فيها أسئلة تتعلق بالاتصال الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة السياحية.

3- أدوات جمع البيانات:

إن إجراء البحث يحتاج إلى مجموعة من الأدوات من الوسائل اللازمة لجميع

المعلومات حوله وهذه الأدوات تختلف باختلاف المواضيع، وقد اعتمدنا في بحثنا على

الأدوات التالية: (المقابلة والملاحظة)

المقابلة:

هي التفاعل اللفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيها الباحث القائم بالمقابلة

أن يستشير معلومات أو آراء ومعتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على

بعض البيانات الموضوعية.

- كما تعد المقابلة إحدى الأدوات جمع البيانات، تستخدم في البحوث الميدانية لجمع

البيانات التي يمكن الحصول عليها من خلال الدراسة النظرية أو مكتسبة.

- كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق جمعها عن طريق الاستمارة

أو الملاحظة أو الوثائق والسجلات الإدارية والإحصائية الرسمية والتقارير والتجريب

ولتجرى المقابلة في شكل حوار مع مبحوث في موضوع البحث، يشترط أن يكون

الحوار مبوب ومنظما ومسير من طرف الباحث، كما يفضل أن يقوم الباحث بتسجيل

ملاحظات المبحوث وآراءه حول البحث. (محمد علي محمد، 1998، ص 334)

والمقابلة نوعان:

المقابلة المقننة: هي التي يبينها الباحث على مجموعة من الضوابط التي تخدم البحث.
المقابلة غير المقننة: وهي التي يقوم الباحث فيها بفتح مجال المبحوث للتحدث بكل تلقائية من الخطوط العريضة للموضوع دون أية ضوابط. (إحسان محمد حسن، 199، ص55)
تبرير:

وقد اعتمدت في دراستي على المقابلة غير مقننة مع موظفي وعمال المتحف ومع مسؤول القائم بالاتصال بإعطائي جميع المعلومات فيما يخص المتحف نص الدين ديني التي قد تفديني في دراستي وتوضيح العمل داخل المتحف.

الملاحظة:

تعتبر الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات وتعرف على المتابعة الواعية بالسمع والنظر، فإذا استمع الباحث بانتباه لحديث المبحوث، فإنه يستطيع تتبع بيانات تفكيره ويستوعب مقاصده، وإذا ما نظرا الباحث بانتباه يستطيع أن يلاحظ سلوكياته من خلال الحركة.
(مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص 17)

وتعرف بأنها تلك العملية التي يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسير وإيجاد ما بينها من علاقات. (فاطمة عوض صابر، 2006، ص 20)
تبرير:

وقد استخدمنا في بحثنا هذا الملاحظة المباشرة وذلك لمعرفة الاتصال الداخلي والخارجي في المتحف نصر الدين ديني ودوره في تحقيق الأهداف، ومنه يمكن الحكم على طبيعة الاتصال الداخلي والخارجي وذلك من خلال القيام بزيارات «ميدانية» للمتحف ومشاهدته والجلوس مع العمال والأخذ والرد معهم.

حيث قمنا بتسجيل الملاحظات العامة حول العمل داخل المتحف وبجولة داخله، ولاحظنا صور وأثریات تشهد على القيمة التاريخية والفنية للمتحف.

الإطار النظري

تمهيد:

إن الاتصال أداة أو وسيلة تستعمله المؤسسة لكي تعرف على مميزاتها وخدماتها، بغض النظر على حجم المؤسسة، فنجاحها أو فشلها مرتبط في مدى تحقيق الاتصال الفعال. وكذلك الأمر مرهون بالنسبة للمؤسسة السياحية، فهي تستعمل أيضا الاتصال حيث يلعب فيها دورا كبيرا، فتخصص له وسائل وتضع له خطط خاصة به ونجد الاتصال بنوعيه (الداخلي والخارجي).

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل بتعريف

- بالاتصال وأيضا الاتصال الداخلي والخارجي، وعناصره، وتعريف السياحة ولمحة تاريخية عن السياحة، وأهميتها ودورها في الحياة البشرية الاتصالية.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة

وضعت عدة تعاريف للاتصال، كل عالم ينظر إليها على حسب وظيفة التي يؤديها الاتصال وأهمية تحقيق العملية، كما يوجد اختلاف بين كل تخصص تبعاً لأهداف التي يسعى كل واحد منها إلى تحقيقها.

لكن هناك جانب واحد يشتركون ويتفقون حوله، ألا هو أن الاتصال عملية حيوية تخدم الإنسان والمجتمع.

المطلب الأول تعريف الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة: تعريف الاتصال:

يعرفه البعض بأنه إرسال واستقبال المعلومات بين الناس. (سعيد يس عامر، 2000، ص 26)
- يعرفه ميلر «Miller» بأنه الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان واحد أو لدى شخص ما ويريد توصيلها إلى مكان آخر أو شخص آخر (سعيد يس عامر، 2000، ص 26)

- كما يعرفه أبرس «Albere» الاتصال بأنه نقل المعنى من شخص لآخر من خلال المعلومات أو إشارات أو رموز من نظام لغوي مفهوم ضمناً لطرفين. (سعيد يس عامر، 2000، ص 26)

علم الإجماع:

مفهوم الاتصال ليس حديثاً استخدمه العلماء الاجتماع الأوائل وخاصة، تشالرازكولي وجون ديوي، كانوا يركزون على أنه عملية اجتماعية تنتقل بين الأفكار والمعلومات بين الناس. وضعت للاتصال عدة تعاريف في علم الاجتماع حيث عرف بأنه "عملية بين طرفين وضرورة من ضروريات استمرارية الحياة لتحقيق التكامل الاجتماعي"

ويعرف أيضاً "أنه عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي".

وتتميز بانتشار في المكان والزمان فضلاً عن استمراريته وقابليتها للتنبؤ. (هناء حافظ

البدوي، 1991، ص 15-17)

علم النفس:

يؤكد دفلور بأنه عملية عصبية حيوية حيث يتم فيها تسجيل مكاني ورموز معينة في ذاكرة الأفراد وأنه عملية نفسية حيث يتم اكتساب معاني الرموز من خلال التعليم.

أي أن الاتصال في علم النفس يشمل التأثير الذاتي بين الفرد وذاته ويتمثل في الشعور والوعي والتخيل والتفكير وغير ذلك من العمليات النفسية الداخلية، كما يشمل الاتصال بين فرد وآخر من خلال الحديث والتفاعل، وينعكس ذلك كله في تحقيق التوازن النفسي والتوافق مع المجتمع ويعد ذلك من الجانب الخارجي أو العمليات والخارجية التي يعبر بها الإنسان عن ذاته. (هنا)

حافظ البدوي، 1991، ص 18)

مفهوم الاتصال الداخلي:

من الواضح أن الاتصال الداخلي مع تطور مع التطورات التكنولوجية الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي ونجد هناك عدة تعريفات:

يعرفه منال طلعت محمود، الاتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها. (طلعت محمود، 2002،

ص 22)

- يعرفه إبراهيم عبد العزيز شيخا: الاتصال الداخلي يعني تبادل البيانات بغرض تحقيق

أهداف العمل الإداري. (إبراهيم عبد العزيز شيخا، 1993، ص 22)

- يعرفه أحمد البدوي بأنه مجمل النشاطات الأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلية

ويهدف إلى إنجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح له فاعل داخل

المؤسسة أن يكون معروفا شخصه ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها وفاعليته فيها.

(ربحي مصطفى عليان وآخرون، ص 82)

- هو إنتاج وتوفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية

ونقلها أو بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر وأخبار المعلومات جيدة

والتأثير في سلوك أفراد أو الجماعات والتعديل من هذه السلوك أو توجيهه وجهة معينة،

وتتم هذه العملية عادة متبادلة من الجانبين أي الاتصال من مستوى أعلى إلى مستوى أقل والعكس أو مستوى أفقي. (حسين عبد المجيد أحمد رشوان، 2004، ص 225)

الاتصال الخارجي في المؤسسة:

• مجموعة من الخطوات التواصلية التي تقوم بها المؤسسة بهدف التواصل مع محيطها.

(سمير محمد حسين، 1995، ص 57)

• أما مصطفى حجازي: «على أنه حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، ففي كل مجتمع لا بد من وجود مؤسسات وهيئات مختلفة قائمة لتحقيق غايات وظائف معينة ولها صلات مع أفراد ذلك المجتمع» (مصطفى حجازي، 2000، ص 200)

• هناك نمطين من اتصال المؤسسات بالخارج.

أولهما الاتصال المنظمات والمؤسسات الأخرى كالوزارات والشركات والجمعيات والنقابات وغيرها فيما يتعلق بتنفيذ المصالح المشتركة بينهما.

- أما الاتصال الآخر الخارجي هو الاتصال الجماهيري، وهو في حد ذاته نشاط رئيسي تقوم به عادة دائرة العلاقات العامة في المؤسسة ودراسة هذا النشاط كنشاط اتصالي مجاله علم الاتصال الجماهيري. (صالح خليل أبو أصبع وآخرون، 2002، ص 68)

المطلب الثاني: عناصر العملية الاتصالية

عناصر الاتصال:

الاتصال يعد مظهرا من مظاهر السلوك الإنساني، وهو ظاهرة اجتماعية، ترتبط بطبيعة الإنسان وتواصله مع بقية أفراد، فهو يعتبر قوة رابطة لها دور كبير في تماسك أفراد المجتمع وبناء علاقات الاجتماعية، فلا يمكن تصور عمل دون وجود الاتصال الذي يعمل على نقل الأفكار وأراء إلى طرف آخر.

فإذا نظرنا إلى عملية الاتصالية وكيف تتم فلا بد من وجود عناصر ألا وهي المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة، رجع الصدى، عامل التشويش.

فالعناصر العملية الاتصالية بها يتحقق التكامل واستمرارية الحياة الاجتماعية.

المرسل:

هو مصدر الرسالة الذي يضعها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور ينقلها للآخرين وهو الشخص الذي يود نقل الرسالة إلى الطرف آخر، وهو في ذلك متأثر بطريقة فهمه وتفسيره وحكمه على هذه الأفكار كما أنه يتأثر في ذلك بخبرته وخلفيته من المعلومات المتشابهة أو المكملة أو ذات الصلة، ولا شك أن أفكار والمعلومات المرسل تتأثر بالمكونات والخصائص الشخصية ليه، من حيث ميوله واهتماماته وانفعالاته وحاجاته الشخصية، كما أنها تتأثر كذلك بتوقعاته وطموحاته وأهدافه، وهذا ينعكس بدوره على كيفية معالجتها لأفكار التي تحملها الرسالة وكيفية تفسيره لها. (ختام الغناتي، 2008، ص 56)

وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم، ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز عن المتصلين الآخرين. (شعبان فرج، 2009، ص 11)

وينبغي أن يتمتع المرسل بدرجة في استخدام الرموز عن المصدقية لكي يقبل الأفراد الاستماع إلى ما يقول مع استعدادهم للاقتناع ولكي تتحقق هذه المصدقية ينبغي. (ربحي مصطفى عليان، 2007، ص 11)

- توافر الخبرة لدى المرسل ومدى إلمامه بجوانب الموضوع.
- توافر الثقة في المرسل من جانب المستقبل.
- توافر درجة الإعجاب بالمرسل وهي التي ترتبط بمدى قدرة المرسل في أن يكون أكثر جاذبية.

الرسالة:

هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصالية إلى تحقيقه، وهي المنبه الذي ينقله المصدر إلى المستقبل، وتتضمن أفكاره وأراء ومعني تتعلق بموضات معينة، ويتم التعبير عنها رمزيا سواء بالغة المنطوقة أو غير منطوقة، وهي عبارة عن الرموز التي تحملها أفكار ومعلومات المرسل وتأخذ عدة

أشكال مثل الكلمات والحركات والأصوات، الأرقام الصور، التعبيرات الوجه والجسم وغيرها، وتتوقف فاعلية الاتصال على الفهم المشترك للموضوع واللغة التي تقدم بها. (د. يرفت

طرابيشي، 2006، ص 26)

الوسيلة:

هي القناة التي تمر خلالها الرسالة من المرسل إلى المستقبل فهي وسيلة بينهما وبدونها تتوقف عملية الاتصالية.

وتعرف بأنها قنوات الاتصالية ونقل المعروفة وعلى المرسل تحديد نوعية الوسيلة الأكثر تعبيراً وفاعلية، على المستقبل مراعاة اتجاهات وسلوكه.

وهناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال منها الشخصية كالمقابلات الشخصية الاجتماعات، الندوات، والمؤتمرات، التلفزة، والمحادثات الشخصية، وهناك الاتصالات المكتوبة كالتقارير والمذكرات، المجالات، والمنشورات الدورية، واللوائح وأدلة وإجراءات العمل. (د.

لسلوي عثمان الصديق، 2005، ص 36)

أو هي القناة التي تحمل الرسالة ومعانيها وتنقلها إلى الآخرين، ويطلق عليها أحيانا الوسيط الذي يربط المرسل والمستقبل. (محمد منير حجاب، 2010، ص 184)

المرسل إليه (المستقبل):

هو الشخص أو جهة التي توجه إليها الرسالة ويجب عليه أن يقوم بحل أو فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها وينعكس ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقدم بها المستقبل، لذلك يجب أن لا يقاس نجاح عملية الاتصال بما يقدمه المرسل، بكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح الاتصال وتحقيق الهدف.

وهو الطرف الآخر المستقبل للرسالة من خلال حواسه المختلفة، السمع، البصر اللمس الذوق، وينظم المعلومات ويحاول أن يفسرها ويعطي لها معاني ودلالات وإن هذه العملية الإدراكية وما يؤثر فيها من عناصر الشخصية، والدافعية، تحددتها فهمه وما يقابله الشخص المستقبل للأفكار والمعلومات المرسله إليه وبناء عليه يقوم مستقبل الرسالة بالتصرف والسلوك.

رجع الصدى:

وهو يعني الرد فعل المستقبل اتجاه الرسالة التي يتلقاها، إلا أنه يعتبر في حد ذاته من نوع خاص تتعلق بتأثير رسالة سابقة، وهناك أربعة طرق النظر إلى رجع الصدى. فقد يكون إيجابيا أو سلبيا وقد يكون داخليا ينبع من إحساس المرسل بفاعلية الرسالة وتأثيرها، قد يكون خارجيا ينبع من المتلقين، وقد يكون فوريا أو مؤجلا ويمكن أن يكون حرا يصل إلى المستقبل بدون عوائق وقد يكون مفيدا، أي يقوم المستقبل ببناء على متلقاه من المعلومات وفهمه وتفسيره لها بالرد عليها. (أحمد ماهر، 2003، ص 343)

التشويش:

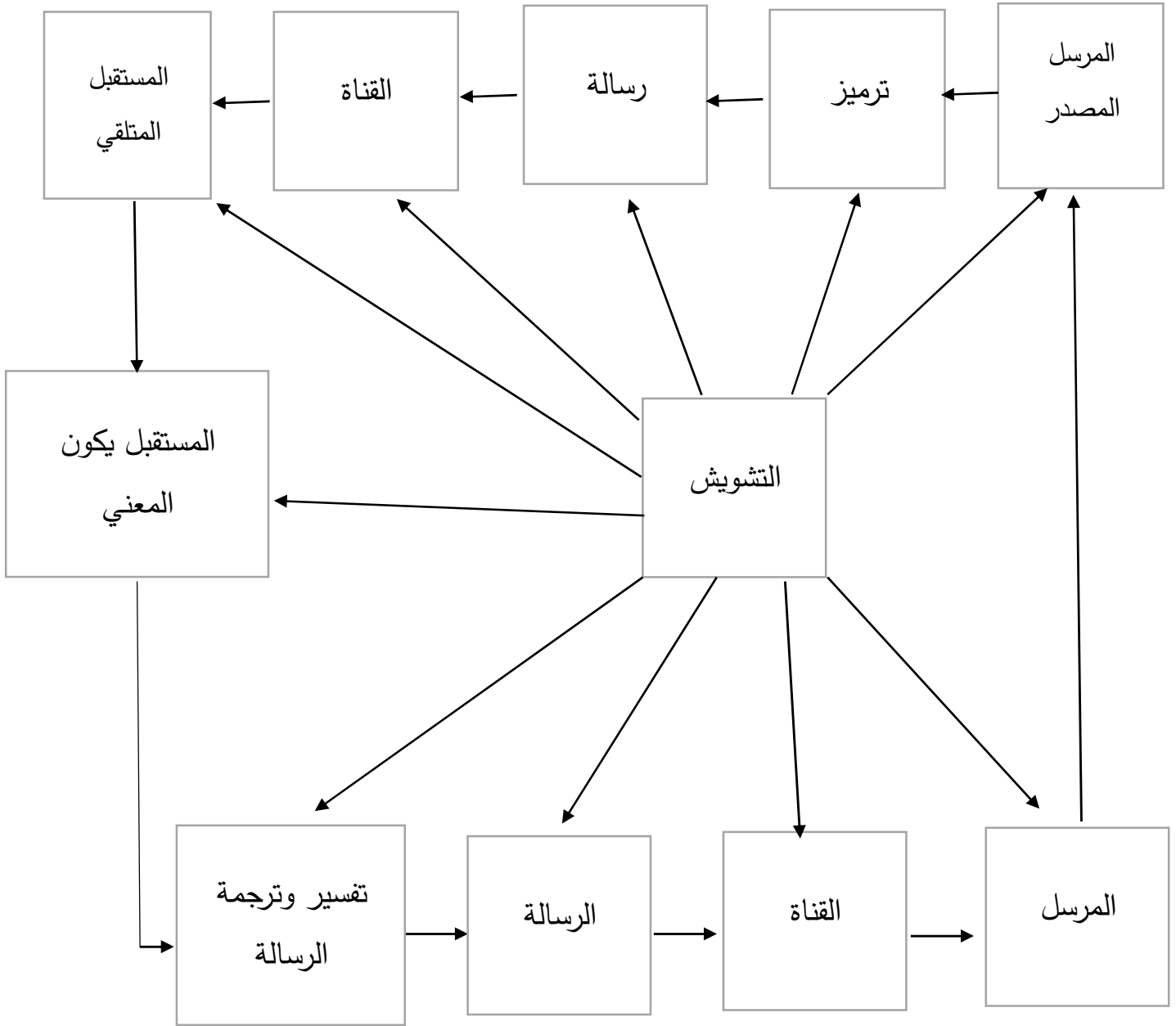
هو كل ما من شأنه أن يعيق وظلل من فاعلية عملية الاتصال، وقد يحدث في أي مرحلة من مراحل الاتصال أو من خلال أي عنصر من عناصر عملية الاتصال، وعلى هذا الأساس فإن التشويش عادة ما يكون معنويا إذا ارتبط بالجوانب كالإدراكية والاجتماعية للمرسل أو المستقبل، وإما قد يكون ماديا إذا ارتبط بوسائل الاتصال المادية التقنية، والتشويش أو الازعاج.

ومفهوم شامل يشمل كل ما يؤثر على فاعلية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وهذه العوامل منفردة أو مجتمعة تلعب دورا حاسما ومهما، في التأثير سلبيا على عملية الاتصال، ولذلك فإنه من المهم استيعاب وإدراك أسبابها وأثرها ومحاولة التغلب عليها وهناك وعان رئيسيين من التشويش هما:

- التشويش الميكانيكي.

- التشويش الدلالي اللفظي. (ختام العناتي، 2006، ص 253)

الشكل رقم (01): عناصر العملية الاتصالية (حريم حسين، 1997، ص35)



المبحث الثاني: ماهية السياحة

تعتبر السياحة نشاط إنساني فكري يقوم به الإنسان من أجل الاستكشاف وتطلع على الحضارة التاريخية القديمة وأهم الأحداث والمعلومات المتعلقة بها فهي الرابط وأداة تواصل الأمم والمجتمعات ببعضها البعض بمختلف الديانات والشعوب والأجناس المختلفة. وهي عامل جذب السياح وإشباع رغباتهم من خلال زيارة الأماكن الطبيعية ومخلفات البشرية من عادات وتقاليد.

والسياحة اليوم أصبحت من أكثر المجالات المتداولة في العالم بحيث لعبت دورا مهم في زيادة الدخل القومي ومصدر للعملة الصعبة والنتائج عنها هو تحقيق برامج التنمية.

المطلب الأول: تعريف السياحة

اهتمت دول عديدة بالسياحة التي تمثل مجموعة ومن الأنشطة المتعلقة بالسفر والتنقل من مكان لآخر وبالإقامة خارج البلد، لأنه حققت نتائج معتبرة في التدفقات والإيرادات ومناصب الشغل إلى توفرها بطرق مباشرة وغير مباشرة.

• يمكن تعريف السياحة بأنها: نشاط يهدف للترفيه وتوفير الخدمات المتعلقة لهذا

النشاط. (مصطفى يوسف كافي، 2016، ص 18)

• وهي أيضا وفق تعريف فولر Fwller الألماني: ظاهرة من ظواهر العصر تنبثق

من الحاجة المتزايدة للحصول على الراحة والاستجمام وتغيير الجو والإحساس بجمال الطبيعة وتذوقها والشعور بالبهجة والمتعة من الإقامة في مناطق ذات طبيعة

خاصة: (محمد العطا عمر، 2010، ص 9)

• وقد ورد لفظ السياحة في القرآن الكريم في أكثر من موضوع ومن بينها سورة التوبة حيث

جاء في قوله تعالى «بِرَاءةٍ مِنْ اللَّهِ وَرَسُولِهِ إِلَى الَّذِينَ عَاهَدْتُمْ مِنَ الْمُشْرِكِينَ فَسِيحُوا فِي

الْأَرْضِ أَرْبَعَةَ أَشْهُرٍ وَاعْلَمُوا أَنَّكُمْ غَيْرُ مُعْجِزِي اللَّهِ وَأَنَّ اللَّهَ مُخْزِي الْكَافِرِينَ» سورة التوبة

• ومصطلح السياحة يستعمل بصورة عامة لوصف السفر في بعض الحالات زيادة

التوسع في السفر الترفيهي والذي عليهم السواح. (فتحي محمد الشروقي، ص 48،

ص50)

- ونستخلص من خلال هذه التعاريف أن السياحة هي نشاط ذهني وجسدي يمارسه الفرد لترفيهه وترويح عن نفسه وهو نابع من خلال تحقيق المكانة إلى تدفعه إلى السعي لاكتشاف كل ما هو جديد.

المطلب الثاني: لمحة تاريخية عن السياحة

السياحة ظاهرة من الظواهر الإنسانية التي نشأت منذ القدم، حيث عرف الإنسان قديما السفر والانتقال من أجل الاستقرار حياته والبحث عن سبيل كسب عيشه ورزقه، حيث كانت حركت الرعي والبداءة والترحال هي سمة الإنسان في ذلك العصر القديم وفي مسيرته الطويلة عبر التاريخ تحولت اهتمامات الإنسان في انتقال إلى تحقيق غايات تهدف إلى الراحة والمتعة والثقافة والاستجمام، فالسياحة بعد أن كانت من الماضي مجرد ظاهرة اجتماعية وإنسانية تغيرت النظرة إليها في العصر الحديث وتطورت وأصبحت صناعة مركبة من الصناعات الهامة التي تعتمد عليها كثير من الدول في تنمية مواردها المالية لتحقيق التقدم الاقتصادية والاجتماعي بها، وانتقال الإنسان من الصحاري والجبال إلى وديان والأنهار حيث سهول الخصبة.

فتعلم الزراعة وعرف الاستقرار ولكن الرغبة في التنقل من مكان لآخر ظلت راسخة في نفسه فظل يسعى دائما إلى السفر والترحال استجابة لشتى الدوافع والرغبات الإنسانية مما يمكننا القول بأن الإنسان سائح بالفطرة فأصبحت نشاط يرتبط بالإنسان في كل مكان وزمان وفي أي مجتمع من المجتمعات. (عياد موسى العوامي، 1984، ص 7)

واستمرت السياحة كظاهرة إنسانية اجتماعية تقوم على الانتقال من مكان لآخر لتحقيق متطلبات الإنسان الأساسية من مأكلاً ومشرباً وكساء وأمن إلى أن تحولت إلى حركة إنسانية ثقافية هدفها الترويح عن النفس وتحقيق الصغاء الذهني والمتعة النفسية واكتساب المعارف والثقافات وممارسة أنشطة عديدة، وقد حدث هذا التحول الكبير بعد الحرب العالمية الثانية، حيث كانت هناك عدة عوامل ساعدت في هذا التحول الكبير في تاريخ السياحة منها التطور الكبير الذي شهده العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والثقافية والعلمية، كما كان الإشعاع أفاق الفكر في جميع الاتجاهات أثره في ترسيخ وتعميق المفهوم السياحي كنشاط له

أسسه ومبادئه ونظرياته العلمية التي يقوم عليها أيضا هناك تطور الهياكل وسائل النقل المغلقة الجوية البرية والبحرية والذي سهل (محسن أحمد الخصري، 1998، ص 7) من عملية الانتقال في مناطق واسعة حول العالم مما ساعد في نمو حركة السياحة وتبادل الثقافات وانتقال الحضارات كذلك فإن اتجه العلم بعد الحرب العالمية الثانية نحو الأمن والسلام حيث عانى كثيرا من ويلات الحرب المدمرة فكانت السياحة الدولية أسوة للسلام والتفاهم والوثام بين شعوب العالم مما جعلها تكتسب سمة فريدة ووصفا متميزا باعتبارها سبيلا نحو السلام.

وقد بدأت المرحلة الأولى (ميرغني حمور السياحة، ص 21 ص 23) للسياحة والتي ربطت بوسائل نقل بدائية منذ الخامس حتى ما قبل لحرب العالمية الثانية، ولم تكن الشعوب على دراية بمدلول السياحة بالرغم من التطور الذي طرأ على وسائل الانتقال حيث ظهرت العربات التي تجره الخيول والمراكب الشراعية وغيرها من الوسائل التي استخدمها الإنسان في رحلاته العديدة لتي كان يقوم بها بحثا عن مجهول لاستكشاف مناطق الجديدة.

المطلب الثالث: أهمية السياحة

ومن ذلك يمكن القول أن السياحة دورا فعالا كونها تمثل أحد أهم الصناعات في هذا العصر من خلال مساهمتها في فتح الآفاق أمام توسع الأسواق وارتفاع نسبة النشاط الاقتصادي نتيجة لزيادة إقبال ودخول الأفراد، ولعدم تأثر أسعارها بتقلبات الأسعار في معظم الدول النامية، كما تساهم في انتعاش الاقتصاد الوطني، والتأثير على الدخل القومي بسبب كثرة انتشار أثرها المباشر في الإنفاق مقارنة بصادرات وغيرها من الخدمات والبضائع، إضافة إلى تشجيعها على نمو الحرف التقليدية ومختلف الصناعات المتوارثة التي تساعد بدورها على جذب السياح ولفت انتباههم. (بن مرسللي أحمد، 2003، ص 95)

وتساعد السياحة في نشر ثقافة وتاريخ البلدان بالإضافة لإتاحة الفرصة لتسرح الجمال والفنون الموجودة حيث أن زيادة أشخاص مختلفون من أماكن مختلفة تجعلهم يتعلمون ويعرفون المفاهيم الثقافية للبلاد، وأيضا تنتشر اللغات والفنون على نطاق واسع خارج البلد بفضل السياحة.

تعد تجربة السياحة مفيدة للأشخاص وقد تكون سببا في تغيير حياتهم للأفضل، لما يكتسبه الشخص ويتعلمه أثناء سفره وهذه بعض الفوائد السياحية للأفراد.

وكذلك تكون الدقات تتيح تجربة السفر للشخص أن يكتسب أصدقاء جدد من دول وثقافات تختلف عن الدولة التي ينتمي إليها، وهذا يجعل لديه فرصة أيضا لتكرار الزيادة للأماكن ومعرفة الثقافات المختلفة فيها.

ولها أهمية كذلك في بناء الشخصية حيث أنها كلما خاض الشخص تجارب أكثر يجعله ذلك أكثر انفتاحا. (محسن أحمد الخضري، ص 10)

وعند القيام بزيارة دول تمتلك ثقافات مختلفة وقد تبدو غريبة نوعا ما يصبح الشخص أكثر فهما وتقبلا لهذه الحضارات وذلك بسبب فهم وتحديات غير مألوفة. (عياد موسى العوامي، 1984، ص 22)

ويمكن أن نجل أهمية السياحة للدولة في عدد من النقاط منها:

- السياحة رافد من روافد الاقتصاد المحلي وعزز للناتج والدخل القومي، فكثيرا من البلدان العربية مثل مصر، ولبنان تعتمد على السياحة كرافد من روافد الاقتصاد بل إن ما يأتي من السياحة بشكل جزء هام من ميزانية تلك الدول فما تفرضه تلك الدول من تأشيرات دخول وخروج أو رسوم على دخول الأماكن السياحية تعد مصدر دخل لا غنى عنه.
- السياحة أداة تسويق حضارة للدولة فمن خلال السياحة يستطيع الإنسان التعرف على بضاعات الدول التي يزورها ومنتجاتها وبالتالي تحتاج الدول إلى السياح من أجل تعريفهم بضاعاتها ومنتجاتها وهذا بلا شك يرفد الاقتصاد ويهزز الناتج القومي.
- السياحة وسيلة لتبادل الثقافات والتعرف على العادات وتقاليد الشعوب فالإنسان حيث يسافر إلى بلد آخر فإنه يتعرف على ثقافته وعاداته وتقاليد.

المطلب الرابع: الأهداف السياحية

- زيادة معدلات نمو الدخل السنوية من القطاعات السياحية بنسبة تقدر بـ 7%.
- استعادة المؤسسة المحلية كمجتمع وافراده ن العوائد الاقتصادي الرئيسية.
- نشر الوعي السياحي ودعم التنمية السياحية.
- تعزيز حلقة الوصل بين القطاع الحكومي والخاص في مجالات السياحة.

- تفعيل الحركة السياحية في السلطة كمركز سياحي مرموق لذب سياح منطقة الخليج العربي والعالم بصفة عامة.
- العمل على تنمية صناعة السياحة في الدول العربية وجذب المزيد من حركة السياحة العالمية وتنمية حركة السياحة العربية.
- السعي لتطوير وتقديم الصناعة السياحة بالوطن العربي.
- تطوير تنمية والإمكانيات السياحية العربية وإلقاء الضوء على مناخ منها لاستغلالها.
- تنشيط البحث العلمي وتشجيعه ونشره للمساهمة في تنمية وتطوير الصناعة السياحية بالوطن العربي.
- تبادل المعلومات والخبرات بين المستثمرين المجال السياحي في الدول العربية.
- وضع المعايير السياحية والعمل على تنفيذها لضمان الجودة والنوعية للمنشآت السياحية في الدول العربية.
- الاهتمام بالتدريب والتأهيل ووضع المحفزات لتنفيذ برامج تأهيلية وتدريبية في الدول العربية وإنشاء معاهد تدريباً مهني لتدريب السياحي.
- العمل على ترسيخ التسويق السياحي العربي المشترك من خلال حضور المعارض ومؤتمرات العربية.
- السياحة والبيئة وجهان لعملة واحدة ولا بد أن تكون التنمية السياحية وتنمية مستديمة
شاملة للسياحة. (حربي، هباس بن رجاء، 2011، ص 195).
- الشراء فقد يجد ملابس ملائمة والجميلة في جولاتها السياحية تجاري.

الإطار التطبيقي

تمهيد:

تعد المخلفات الأثرية الحضارية القديمة جزءا مهما من التراث الإنساني التي تشمل كل ما تركه الإنسان من مبان أو أدوات وفنون-مختلفة- وإن الاهتمام بالمخلفات الأثرية وحفظها، يزداد أهمية كل يوم على نطاق واسع عالميا ويحتل اليوم الاهتمام الرئيسي النشاطات المتاحف وذلك نتيجة مباشرة لتطور عمال التنقيب وتوسيعهما وإنشاء متاحف جديدة ومتنوعة وفي الوقت نفسه توسع المتاحف الموجودة سابقا وتجديدها لحفظ البقايا الأثرية، وتطوير طرائق العرض، لإرضاء متطلبات الجمهور والمجتمع المعاصر.

ونجد من بين المتاحف "نصر الدين ديني" الموجود ببوسعادة يتميز بمكانة مرموقة، برغم من حداثة، إلا أنه يستقطب العديد من فنانيين من باقي الدول الزوار والسياح.

المبحث الأول: واقع الاتصال في تحف نصر الدين ديني

المطلب الأول: تعريف المتحف نصر الدين ديني

تعريف المتحف:

تتفق معظم أفكار الذين قاموا بتعريف المتحف وإن اختلفت قليلا حيث هناك شبه اجتماع حول المفهوم الأساسي والوظائف الأساسية للمتحف ويعرف: بأنه عبارة عن مبنى يحوي مجموعات من الأشياء يفتح للمشاهدة والدراسة والتسلية، وكذلك يعرف بأنه منى تحفظ به وتعرض الأعمال الفنية والآثار القديمة.

ويعرف المتحف بأبسط أشكاله بأنه عبارة عن مبنى لإواء مجموعات من المعروضات

تحت سقفه مادة كانت أصلا متفرقة تفريقا. (عياد موسى العوامي، 1984، ص 26)

كبيرا من حيث الزمان والمكان لييسر على رواده رؤيتها والمتحف كذلك هو المكان الذي يجمع فيه روائع المنتجات الإنسانية منذ فجر تاريخه وحتى الآن، سواء كانت هذه المنتجات فنية أو حربية أو حتى ما أنتجه الإنسان لاستعماله الشخصي على مدار حياته اليومية ويكون هذا المكان مزارا يقصده المتعة والدراسة والبحث واكتشاف القيم الإنسانية المتمثلة في ابداعات الإنسان في مختلف العصور كل هذه التعريفات تدور حول المبنى المتحف.

ويعرف جرمان بازين: المتحف بأنه معبد توقف فيه الزمن، أي كل عرض يعيش في محيطه المؤقت الخاص به.

وفي اللغة الإنجليزية وجد مرادف لكلمة وهي عبارة غرفة مستطيلة (Gallery) وهي القاعة (Museum) متحف لعرض الكتب والرسوم الملونة الكبيرة والمنحوتات. (دور جلاس

1993، ص 11)

تعريف المتحف نصر الدين ديني:

يعتبر المتحف الوطني ناصر الدين ديني ببوسعادة من بين أهم المتاحف الوطنية في الجزائر المتخصصة في مجال الفن التشكيلي، تم بلورة فكرة إنشائه بموجب قرار وزاري سنة 1996، وفاء لذكرى الفنان نصر الدين ديني الذي زهد في حياة الشرق ببباريس وأحب قطعة من أرض الجزائر وسكنها حيا وميتا.

ففي اليوم العالمي للمتاحف الموافق لـ: 18 ماي 1993 ثم افتتاح الذي يخلده اسمه وسط البيت العربي الأصيل الذي عاش فيه.

ويقع المتحف في (حي لومامين) باسمهم في وسط المدينة، يتربع على مساحة تقدر بـ: 570م²، وسط مباني السكنية للأهالي.

المطلب الثاني: المتحف نصر الدين ديني

يسعى نصر الدين ديني إلى إبراز مكانته ومشاركته في المعرض الفنية، وذلك من أجل إبراز مكانته وقيمته ودوره لدى المجتمعات وضمان بقائه واستمراره، من خلال جمع الأعمال الفنية وتخزينها بصورة علمية سليمة وتسهيل الوصول إليها عند الطلب، وعرضها بصورة جميلة ولاتقة لسياح والزوار.

ويكمن دور المتحف نصر الدين ديني.

بحكم تخصصه يستقطب المتحف العديد من الفنانين والكثير من هواة ورواد الفن التشكيلي حيث يلتصقون فيه إلهام الريشة وحسن الفن وبالمقابل يبرمج المتحف معارض فنية خاصة بيوم الفنان نصر الدين ديني وتشجيعا للفنانين.

• الدور الاجتماعي: يسهم المتحف في تنمية الحس الجماعي والحضاري والذوق الفني والأدبي وكذلك ربط العلاقة الاجتماعية بين الماضي والحاضر وتصميم الثقة العامة وإغناء المعرفة، وتدريب المجتمع على حب الترتيب والتنسيق وتعليمه الأدب عند الدخول والخروج والتجول والاطلاع والإبداع وكيفية الحوار والإنصات وكل الأخلاق التي لها علاقة بالفرد والمجتمع.

• الدور السياحي: لقد أصبح اليوم المتحف رقما هاما في معادلة صناعة السياحة في المدينة وذلك بفضل علاقة التأثير بينه وبين المدينة حيث أنه أصبح يستقطب كل سائح للمدينة.

• الدور وسائل الإعلام: ساهم بقسط كبير في عملية الإشهار، المعروضات واللوائح الفنية وأيضا في تعليمية القيام التحف بمهام «كالاحتفالات، والمشاركة في المسابقات» فيفضل

وسائل الإعلام أصبح المتحف ذات شهرة عالمية، يستقطب العديد من الزوار من مختلف البقاع الدول.

بالإضافة إلى اهتمام الذي توليه الدولة لقطاع السياحة في هذا المجال لإنعاشها وتمييزها وبعثها من حال الركود، وعليه فقد شكل المتحف حلقة من حلقات النسيج السياحي، وتشير الإحصائيات السنوية لعدد الزيادات لجميع الفئات من الطلاب المدارس والجامعات والكشافة والعائنان والأجانب.

• الدور التعليمي: ساهم المتحف في إعطاء فرصة بالثانية للأطفال وتنمية روح الذوق الفني لديهم، حيث يوفر لهم ورشة خاصة بالأعمال الفنية والبدوية بطاقم مؤهل، أين يتلقى البراعم المنخرطين فيها وتدريبات في التربية الفنية خلال المواسم الدراسية. كما يضم المتحف مكتبة فنية تاريخية يقدم من خلالها خدمة المطالعة التي من شأنها أن تنتج للرواد فرص إيجاد المعلومة فب البحث والاطلاع للمختلف الفئات العمرية والمستويات الدراسية.

تمهيد:

مرحلة نزول إلى الميدان:

قمنا في هذه الرحلة بتحديد الموضوع بدقة جيدة، بحيث قمنا بمعالجته وإمام كل ما يتعلق بالموضوع البحث، لذا كان اختيارنا لمعالجة هذا الموضوع على شكل مقابلة. كانت وجمعتنا الأولى نحو القائم بالاتصال داخل المتحف نصر الدين ديني: دحية صلاح الدين، مكلف بمصلحة الإعلام والاتصال يوم (31 أبريل 2019) على الساعة (9:00) من أجل الحصول على معلومات للإمام كل ما يتعلق بالمتحف. بعدها قمنا برسم وتحديد الخطوات التي يجب أن نتتبعها في بحثنا من أجل إنجاز المقابلة، والاطلاع على أهم الصور الأرشيفات لتدعيم هذا الموضوع. بعد جمع معلومات وترتيبها وتنسيقها لجعلها مادة أولية للبحث لأن قبل إعداد المقابلة يجب التطلع أولاً على تاريخ المتحف وطريقة نشأته، بواسطة اطلاع على الكتب والمصادر والمراجع للاستفادة من المقابلات، التي تم القيام بها مع المسؤولين الذين لهم علاقة بالموضوع.

- 1- ماهي وظائف الاتصال الداخلي في متحف نصر الدين ديني؟
- 2- ماهي العوائق التي تواجه سير الاتصال الداخلي والخارجي في متحف نصر الدين ديني؟
- 3- هل تلعب خلية الاتصال دورا فعالا في توطيد العلاقات العامة؟
- 4- هل توجد مناقشة حرة وتبادل الآراء مع العمال؟
- 5- ماهي نوعية النشاطات والفعاليات التي تستخدمونها في التعريف على مميزات هذا المتحف؟
- 6- حسب رأيك ماهو الاتصال الأكثر انتشارا داخل هذا المتحف؟
- 7- ماهي اقتراحات لدعم هذا الاتصال الداخلي والخارجي للمتحف؟
- 8- ما طبيعة الاتصال بينكم وبين الزوار السياح؟

وظائف الاتصال الخارجي والداخلي للمتحف:

- 1- نشر المعرفة وتعميق الارتباط بالجذور والتراث.
- 2- يعتبر متحف وسيلة فعالة للاتصال الجماهيري.
- 3- إن له الفضل في إخراج الإبداعات للأطفالنا من خلال تنظيم ورشات.
- 4- يعتبر المتحف رمز لتقوية روح الانتماء للوطن من خلال تحديد هويتنا ورصيد تطور هذه الهوية عبر العصور.
- 5- من خلال الندوات المقامة على مستوى المتحف يجمع الشرائح ويقوي التواصل بينها ويفتح باب الاتصال على فروعه.
- 6- يعتبر المتحف كمؤسسة داخل المجتمع تساهم في الجانب الثقافي وهو الوجه الجميل للمدينة ممن يزور البلدة.
- 7- يساهم المتحف في تطوير المهارات والرقي بالذوق العام بالنسبة لعامة الناس أو الفئة المخصصة في فن ويطرح أفكار متجددة تسائر الوقت.
- 8- من خلال استحداث أحداث مؤسساتية (مثيرة) لجمهور مستهدف إعادة ما يكون مدعوا إلى إمكانية استهداف أنواع أخرى من الجماهير من خلال زبائن مستهلكين، وسائل الإعلام مواطنين أو شركاء متعاقدين مثلا: (طبعا تأتي هذه الأحداث في شكل طابع ثقافي تشجيعي).

العوائق التي تواجه سير الاتصال المتحف نصر الدين ديني:

- 1- نقص في تكوين العمال ما يكون عائق في رفع مستواهم العلمي والمعرفي والفكري وتكييف مواقفهم مع الأحداث.
- 2- تداخل الصلاحيات بين الفروع لتقارب نوعية الخدمة مما يعيق ويرمي الكرة في كل اتجاه ما يصعب عملية الخروج بنتائج نوعية.
- 3- إن التفسير الفرد وفهمه لمضمون الاتصال يتوقف على حالته النفسية وطريقة تفكيره مما يؤدي إلى خلق تكتلات اجتماعية في الوسط العمالي وبالتالي يكون التكامل ليس مع الفرد العامل مع مجموعات متجانسة.
- 4- يصعب الاتصال مع الموظف العادي مع المسؤول الأول وذلك بحجة الوقوع في مشاكل هم في غنى عنها ومنها تخوفهم مع الأداء بأرائهم واهتماماتهم فهنا يكون الاتصال مني على الفرق.
- 5- عدم التنسيق والافتقار لروح الفريق أحيانا وهذا شمل غالبية المؤسسات.
- 6- نقص في الوسائل العامة ينشط روح العمل.
- 7- مشكل اللغة في التعامل مع الزوار الأجانب بمختلف الاستعانة بالمحيط وهذا الأخير من الصعب التنسيق معه.
- 8- خدمة القوانين التي تصنع التواصل السلسلة مع الخواص ما يربك العمل.
- تلعب الخلية الاتصال دورا فعالا في توطيد العلاقات العامة هناك العديد من المخططات الشهرية هي المخططات الغالبة على المؤسسة 46% والذي يجمع الأحداث الوطنية وتشهير التراث وجميع المخططات الثابتة وأخيرا المخططات الأسبوعية وهي حديثة 18%.
- وتساهم خلية الاتصال في تنظيم والتخطيط للحدث وبناء استراتيجية إعلامية وذلك لنشر الصور إيجابية عن المؤسسة وعن الأحداث التي تقوم بها وكذا ترويج مختلف النشاطات الثقافية عبر جميع وسائل الإعلام التي يدعمها مكتب الاتصال في جميع المناسبات.

- الاستعانة بالخبراء وبشكل دوري لإقامة هذه الأحداث تخصصه مما يقرب أهداف الأحداث إلى فئة المعنية أكثر ويحقق النتائج المرجوة.
- تحاول خلية الاتصال نشر التراث المادي واللامادي لمدينة بوسعادة من خلال تنظيم الحقيبة المتحفية لمختلف المؤسسات التربوية والمؤسسات النقابية وإن متحف نصر الدين ديني لا يستخدم مصطلح (النشاطات الثقافية) مع وضع استراتيجية خاصة وملائمة لكل حدث حسب نوعية وطبيعة، والذي يحفز الجمهور من كل الفئات (أطفال، شباب، سياح،...الخ).
- يسخر مكتب الاعلام والاتصال جميع وسائل الإعلام والاتصال والتجهيزات لتوصيل رسالتها للجمهور العريض أو المتخصص لكن أهم الوسائل التي يعتمد هي الأنترنت من الموقع الإلكتروني الرسمي وصفحتها، عبر موقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك) من خلال الإعلانات والصور والفيديوهات لمختلف الأحداث المنظمة.
- المساهمة في البحث العلمي من خلال مساعدة الباحثين والدارسين سواء في مجال الآثار أو الإعلام والاتصال من تزويدهم بالمعلومات أو التوجيه السليم.
- التواصل مع الإدارة المركزية من خلال ارسال إيميلات وفاكسات ومداومة التواصل معها لإبقائها على اطلاع تام بما يحدث بالمتحف.
- إعداد ملصقات والدعوات وتحفيز الهدايا والشهادات الشرفية.
- تصوير الفيديوهات بالكاميرا وتصوير الأحداث وتهيئة أفلام وترويجها داخليا عبر (data tachow) أو (TV) وخارجيا عبر اليوتيوب أو فيس بوك.
- الاتصال بالفنانين ومنشطي والمحاضرين ومنشطي ورشات الأطفال والندوات وتحديد مواعيد معهم.
- تجميع أرشيف سمعي بصري وتنظيمه إلى حين العودة إليه والمساهمة في الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال إعلام العمال والموظفين بالمستجدات (وضع إعلانات والملصقات على لوحة الإعلانات).

- تجديد وتنويع مطويات وتزويد الجمهور بها من خلال توزيعها على مرشدين اليوميين واستقبال وسائل الإعلام بأنواعها وتزويدهم بالمعلومات اللازمة وإجراء مقابلات، تزامنا مع الأحداث، كذا إعطائهم ملفات مكتوبة، وعن الحدث لتسهيل مهامهم ومحاولة التواصل معهم لتدبير واعيد واختصار الجهد والوقت في التشهير بالأحداث سواء قبل أو بعد الحدث وتعليمها على أحسن وجه.

- المحافظة على سمعة المتحف من جميع النواحي وما يسيء لحركة المتحف، وما قد ينفر الجمهور منه.

- طبعا توجد مناقشة حرة وتبادل آراء مع العمال، فهو تعتبر تبادل الآراء وإبدائها أمرا مألوف في المتحف وخاصة في الاجتماعات الدورية سواء بحضور المديرية أو عدمها، وخاصة فيما يتعلق بنوعية المناسبات المقامة بالمتحف ويعتبر جل العمال أنفسهم كأخوة، يعين بعضهم البعض وبكل احترام.

5- نوعية النشاطات والفاعليات التي تستخدمونها في التعريف على مميزات المتحف:

يذكر محدثنا أن أهم النشاطات التي يقوم بها المتحف تكون وفق ما يلي:

- 1- معارض في الفن التشكيلي وفي المناسبات الوطنية والدينية.
- 2- إنشاء ورشات فنية للأطفال على مدار السنة ومناسباتية للكبار.
- 3- تنظيم رحلات للأطفال وتنمية الروح النفسية والمعنوية داخلهم.
- 4- تنظيم ندوات ومحاضرات في جميع المناسبات.
- 5- استقبال السياح والزوار وعرض تاريخ المنطقة وتراثها من خلال لوحات الفنان نصر الدين ديني ومنزله.
- 6- تنظيم الحقيبة المتحفية وهي فكرة تقوم على التنقل إلى المؤسسات التربوية ومراكز التكوين المهني والمناطق النائية ومركز المعاقين ومن لم يستطيع القدوم إلى المتحف.
- 7- التنسيق مع السلطات المحلية لتنشيط المناسبات.

8- استقبال الفنانين بجميع أطيافهم وتقنياتهم ومساعدتهم في إبراز أعمالهم للجمهور الواسع.

9- التنسيق مع المؤسسات الثقافية لأخرى لخلق التوازن.

10- الحفاظ على التراث والموروث المادي واللامادي.

11- المساهمة في الاستقطاب السياحي للمدينة روح الزيارة المتحفية.

12- إظهار الجانب الجمالي والمشرق والحفاظ على المكتبات الموجودة.

13- تفصيل وإنشاء مجموعة من الأعمال الفنية خاصة بالمتحف وعرضها لجمهور واسع.

6-الاتصال أكثر انتشار داخل نصر الدين ديني:

- أظن أن الاتصال الخارجي يمثل بنسبة 70 % من الفاعلية، هذا لأن نوعية النشاطات التي يقدمها المتحف واحتكاك العمال يستلزم التواصل مع أطراف خارجية فاعلة.

- التساهم هو أن الاتصال هو الطاغي في هذه المؤسسة وكلامنا هذا لا ينفى انطلاقا الاتصال الداخلي الذي يلعب الدور الرئيسي في مدى نجاح واستمرار هذه المؤسسة كنموذج ثقافي وكصورة جمالية في مدينة بوسعادة.

7-الاقتراحات لدعم الاتصال الداخلي والخارجي في متحف نصر الدين ديني:

1- محاولة نقل الرسائل (داخل المؤسسة)، داخل المصالح والوحدات في المؤسسة عن طريق رؤساء المصالح لتوفير تشعب الرسائل وعدم التحكم فيها.

2- اقتراح اجتماعات دورية لإيصال الرسائل مباشرة وضمن فعاليات.

3- محاولة التنسيق بين المصالح واعمال للتوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة ولا يتم هذا إلا بوجود قنوات جيدة داخلها.

4- محاولة الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال اشتراكهم في عملية التسيير الإداري بأداء آرائهم في المواضيع المقترحة، وينبغي دائما التفريق بين الاتصال الرسمي الداخلي والاتصال غير رسمي، وهذا يتجنب تداخل الصلاحيات والمحافظة على العلاقات بين العمال والمرؤوسين وكذا على سلامة وصول الرسالة وعدم الاصطدام.

- 5- محاولة تسهيل الوصول إلى المعلومات المقترحة وسيلة المعلمات لتوفير الجهد والوقت هذا لا يأتي إلا بتنظيم المحكم في المؤسسة.
- 6- محاولة خدمة أكبر عدد من الزوار والتنسيق بين العمال في العمل كدليل في المتحف خاصة في المناسبات.
- 7- الاستفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصال المتاحة حالياً (كالهاتف الداخلي).
- 8- محاولة الاستفادة من (الدليل السمعي) حيث يقوم الدليل السمعي للزائر فيه ترجمة ويعلمك بمحتوى الأعمال الفنية وسيرة الفنان.
- 9- اللجوء إلى العمال ذوي الخبرة في المصالح في المؤسسة المتحفية للتوجيه.
- 10- تجنب ازدواجية القرارات في المصالح بالنسبة لعمال.
- 11- تزويد العمال بديل ورقي لتوفير الوقت في التسرع بالنسبة للزوار.
- 12- تكوين العمال في مجال الترجمة لأنه مهم جداً في التواصل مع الزوار الأجانب.
- 13- تجنب التكتلات لأنها تختلف التفرقة والتهميش لبعض العمال.
- 14- حل المشاكل العالقة بعقد لجان وخلق مناسبة للاتصال وقاعدة موحدة لأن مشاكل تحل من طرف المستخدمين.
- 15- اقتراحات لدعم الاتصال الخارجي (المجتمع).
- 16- استقطاب أكثر لجمعيات ومنظمات ومؤسسات جديدة لدعم الحراك الثقافي.
- 17- الاهتمام بالفئة البابية وورشات الأطفال لأنه جيل المستقبل وغرس الثقافة المتحفية، الصادرة من الإدارة أو العمال في اقتراحات بالتواصل مع مدراء المؤسسات التربوية مثلما فعل المتحف ومراسلة وزارة التربية لزيارة المدارس (وخاصة المدارس النائية) وتصريفاً بالمؤسسة وعرض المادة بسهولة وتبسيطها على حسب الفئات العمرية.
- 18- الاهتمام بفئة الفنانين المبتدئين في أعمالهم وتبين أفكارهم ومرافقة مواهبهم من خلال تنظيم ورشات للكبار واحتكاكهم بفنانين احترافيين مثلما قام به المتحف بإنشاء ورشة (إرث الفراشة).

19- حث الزوار المتحف على المطالعة في مكتبة المتحف التي هي نوعية بحيث تخصص أغلب عناوينها الفن وتاريخها وتقنياتها.

20- قبول كل دعوات المؤسسات والاحتكاك هم ومساعدتهم بكل ما يستطيع ما يشهرهم بالتناغم وأخذ وعطاء

21- محاولة إعطاء توازن في الاحتكاك مع الجمهور من خلال تنويع الاتصال معه بشريا وتكنولوجيا.

22- الإنصات والاستفادة من تجارب الجمهور الواسع فقد يستفيد المرشد من المعلومات المقدمة أو الاقتراحات التي تفيده في إعطاء وتغيير الكثير من الأشياء التي تفيد في الرقي بالخدمات المقدمة للجمهور لواسع.

8- طبيعة الاتصال بين العمال والزوار والسياح:

تعتبر طبيعة الاتصال بين عمال المتحف والزوار والسياح طبيعة تشاركية وهي تعني بمحاولة عمال المتحف جذب الزائر والسائح لهذه المؤسسة ذات طابع التاريخي السياحي للاتصال بين الفئات العمرية من خلال نقل المعلومات لطريقة سهلة والقراءة السبقية لاحتياجات الزائر، وتزويدهم بمطبوعات ارشادية تختصر الوقت والجهد ومحاولة اختصار ما يجب اختصاره والاستعانة بالتاريخ لوضع الزائر في ضرورة مباشرة لمعرفة المكان وأهمية حيث أنه يختلف التعامل مع الشرائح التي يستقبلها المتحف يوميا فإنه يستوجب على العمال التواصل على حسب الفئات العمرية والسن والثقافة.

مما يتوجب مرونة أكثر ولحرص على إيصال المعلومة والتحكم في جرعتها وكذا محاولة ترسيخ ثقافة زيارة المتاحف بالأخص الفئات العمرية الصغرى والعمل على تواصل الأجيال داخل المتحف بدمج السياح مع بعضهم البعض الاستفادة أكثر.

كما أن المتحف نصر الدين ديني يعمل على:

- لمشاركة في الندوات العلمية.

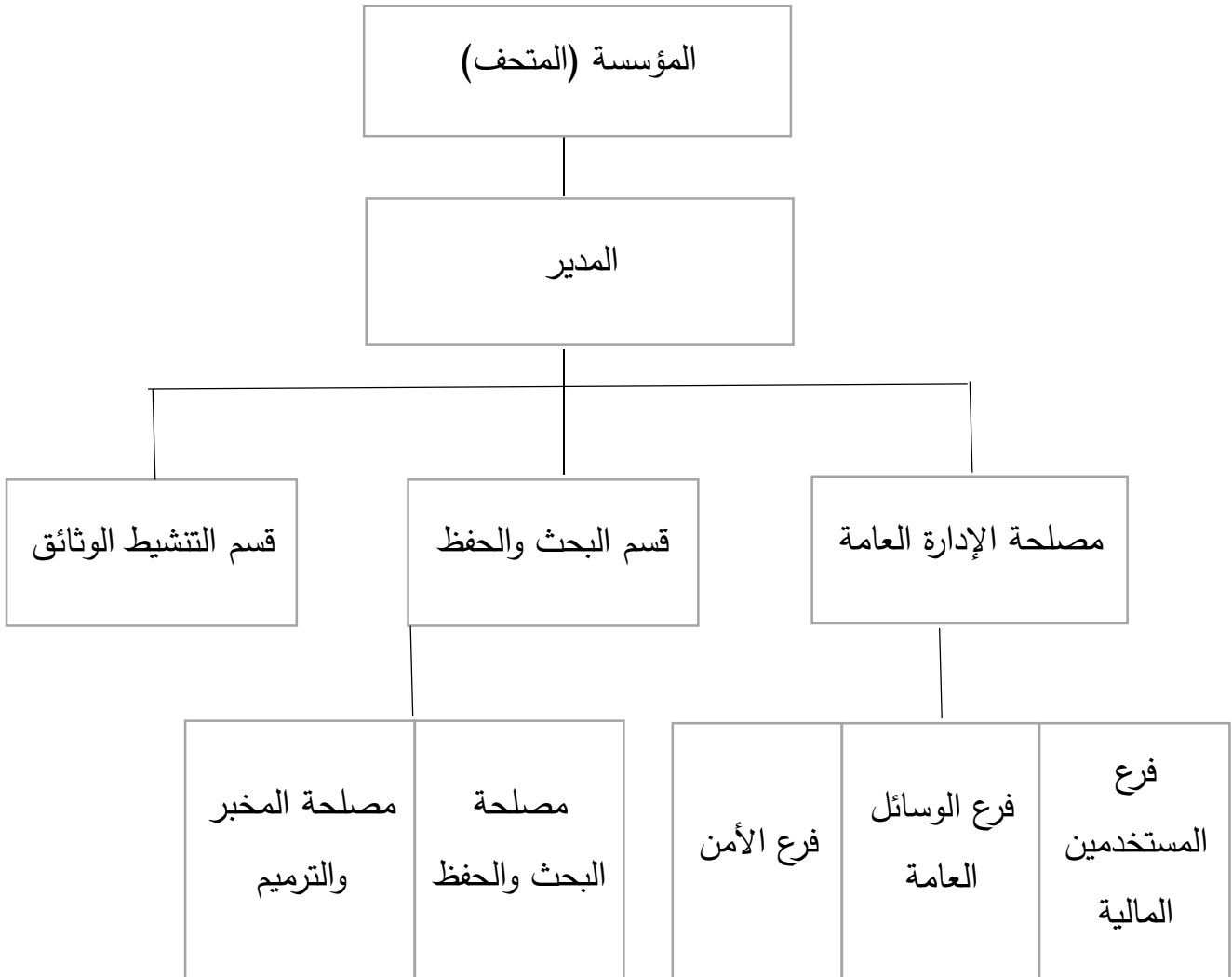
- إقامة معرض لمنتسبي المتحف.

- المشاركة في النشاطات المحلية والوطنية.
- غرس مفاهيم الثقافة المتحفية كثقافة عامة.
- إعطاء فرصة للزوار لتعرف على ثقافة المنطقة ومدى اتصالهم بالفنان ديني وعلاقتهم بها من خلال لوحاته.
- التعرف بأثار الفنان ديني كونها ثروة ثقافية متميزة.
- ربط الصلة بين الأجيال.
- إبراز الآخر للمدينة كقطب سياحي تاريخي ووطني.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمتحف نصر الدين ديني

الهيكل التنظيمي يوضح كافة المهام التي يقوم به المتحف وفروعه

التنظيم الهيكلي للمتحف



الختامة

الخاتمة:

من خلال الموضوع الذي تطرقنا إليه نستطيع القول بأن الاتصال له دور كبير في نجاح، أي مؤسسة سواء كانت مؤسسة (ثقافية، إدارية، سياحية).

- فالإتصال نشاط لا يمكن الاستغناء عنه، فلا يمكن القيام بنشاط أو العلاقات العامة دون الإتصال.

- وهذا ما فرضه الإتصال داخل المتحف نصر الدين ديني في التنظيم وحل المشاكل والتسيير لبلوغ غايته، ويبقى الاهتمام به ضرورة ملحة من خلال اختيار الجيد لنوع الإتصال والوسيلة المناسبة لبلوغ الرسالة، وتحسين طرق الإتصال وبعد الدراسة التي أجريناها في المتحف وجدنا أنهم يتقنون ويهتمون بأهمية الإتصال في طريقة لاستعماله، مما أدى ذلك إلى رفع أداء العمل داخل المتحف والتقليل من الصعوبات، وكذلك زيادة تنمية المعلومات داخل المتحف وهذا بفضل الإتصال الداخلي والخارجي المطبق هناك.

قائمة المراجع

1. إبراهيم عبد العزيز شيخا: أصول الإدارة العامة، دار المعرفة، ط2، القاهرة، 1993.
2. إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، لبنان، دار الطليعة، 1999.
3. أحمد ماهر، السلوك التنظيمية مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، دار الجامعية، 2003.
4. بن مرسللي أحمد مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر.
5. جابر نصر الدين، لوكب الهالمي، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسنطينة، 2006، ط2.
6. جبران مسعود، الرائد، معجم لغوي عصري، دار العلم للملايين، لبنان، ط7.
7. حربي، هباس بن رجاء، والسهلي، سعود السيف: الإعلام السياحي مفاهيمه وتطبيقاته، عمان، دار أسامة للنشر، 2011
8. حسين عبد المجيد أحمد رشوان: العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط1، مكتب الجامعي، الحديث، مصر 2004.
9. ختام العناتي، علي العياصرة، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق (01)، عمان-أردن: دار الحامد، (2008).
10. د. لسولي عثمان الصديق، الاتصال والخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2005.
11. د. يرفت طرابيشي، نظريات الاتصال، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006.
12. دلال القاضي، محمود الياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية، عمان، درار حامد، 2008.
13. دور جلاس. أ. آلان التحف ومهامه، في آدامز فيليب، دليل تنميت المتاحف، تر: محمد حسن عبد الرحمان، هيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1993.
14. رابح تركي، مناهج البحث في علوم التربية، وعلم النفس، المؤسسة الوطنية، وعلم النفس، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1984.
15. ربحي مصطفى عليان وآخرون: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، للنشر وتوزيع، ط2.
16. ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة (ط1، عمان-أردن: صفاء، 2007).
17. ربحي مصطفى عليان، مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، 2000-1420، ص1، دار صفاء للنشر وتوزيع، عمان.
18. سعيد يس عامر: الاتصالات الإدارية و المدخل السموكي لها ، دون طبعة ، القاهرة، 2000، ص26.

19. سمير محمد حسين: العلاقات العامة، مصر القاهرة، عالم الكتاب 28، تسارع عبد الخالق ثروت، ط2، 1995.
20. سوزان يوسف احمد القليني، الاتصال ووسائله ونظرياته، دار النهضة العربية، القاهرة، 1992، ط2.
21. شعبان فرج، الاتصالات الإدارية (ط1، عمان-الأردن: دار أسامة، 2009).
22. صالح خليل أبو أصبع وآخرون: العولمة والهوية الثقافية، دون طبعة، منشورات الجامعة في بلاد لفياء، مصر 2002.
23. عامر إبراهيم فنديجلي، البحث العلمي، بغداد، مطبعة عصام، 1979.
24. عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
25. عبد القادر قندور، محمد الطيب الزاوي، مدخل إلى العلوم الإعلام والاتصال المطبعة العربية، غرداية، د.س.ن.
26. عبد الناصر، تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان والمطبوعات الجامعية، الجزائر، د.س.ن.
27. عبد الهادي الفضلي، أصول البحث، الجامعة العالمية للعلوم الإسلامية، د.م.ن، 1996.
28. علي بن هادية، بلحسن البليشة، الجزائر، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، 1979.
29. عياد موسى العوامي، مقدمة في علم المتاحف، طرابلس-ليبيا، 1984.
30. فاطمة عوض صابر، ميرفت على خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 2006.
31. فتحي محمد الشروقي، مبادئ علم السياحة، دار المعرفة.
32. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه، نظرياته، ووسائله، دار الفجر، القاهرة، 2009.
33. فوزية عوت أبو عمه، المتاحف وأثرها الفعال في دراسة مناهج التاريخ، دار الفجر، ط1، 2007.
34. متحت أو النصر، قواعد ومراحل البحث العلمي، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العبرية، مصر.
35. محسن أحمد الخضري، التسويق، مدخل اقتصادي متكامل، مكتبة مدبول، القاهرة، 1999.
36. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي، أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1992.
37. محمد الطائي، بشير العلاق، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار اليازوري، الأردن، 2009.
38. محمد العطا عمر، الندوة العلمية أثر الأعمال السياحة دمشق، 2010.
39. محمد علي محمد: علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة، 980.
40. محمد منير حجاب، نظريات الاتصال ل ط01، القاهرة، مصر: دار الفجر، 2010.

41. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، الأردن، 2000.
42. حريم حسين، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات (عمان، الأردن، دار زهران، 1997).
43. مصطفى حجازي: الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، ط2، 2000.
44. مصطفى يوسف كافني، مبادئ السياحة، مكتبة العربي للنشر والتوزيع، 2016.
45. منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002.
46. هناء حافظ البدوي: الاتصال بين النظرية والتطبيق، دون طبعة، مكتبة الجامعة الحديث الإسكندرية، 1991.

(II) مقابلات:

1. دحية صلاح الدين مكلف بمصلحة الاعلام والاتصال.
2. السيدة سرقين رقية فنانة تشكيلية مكلة بنشاط ومرشدة استقبال من طرف السيد محفوظ بن ناصر باي

(III) المجلات:

1. ميرغني حمور السياحة، التراث والأثار في مجلة الثقافة، العدد 36، الخرطوم.

(IV) القواميس:

1. ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار إحياء علوم الدين، 1999.
2. يوسف محمد البقاعي، قاموس الطلاب، عربي-عربي، دار الفكر، المغرب، 2006.

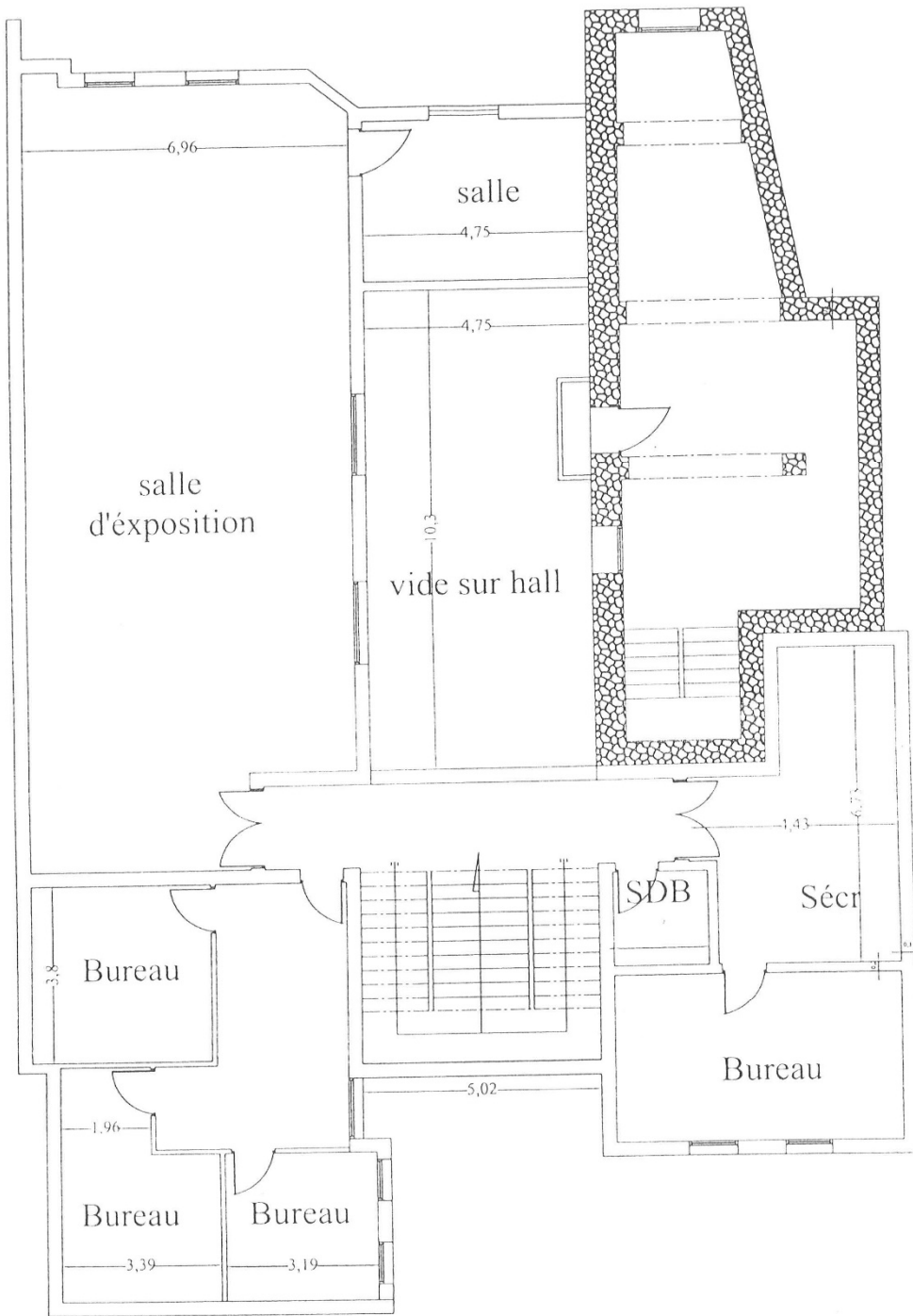
الملاحق

الملحق رقم (01)

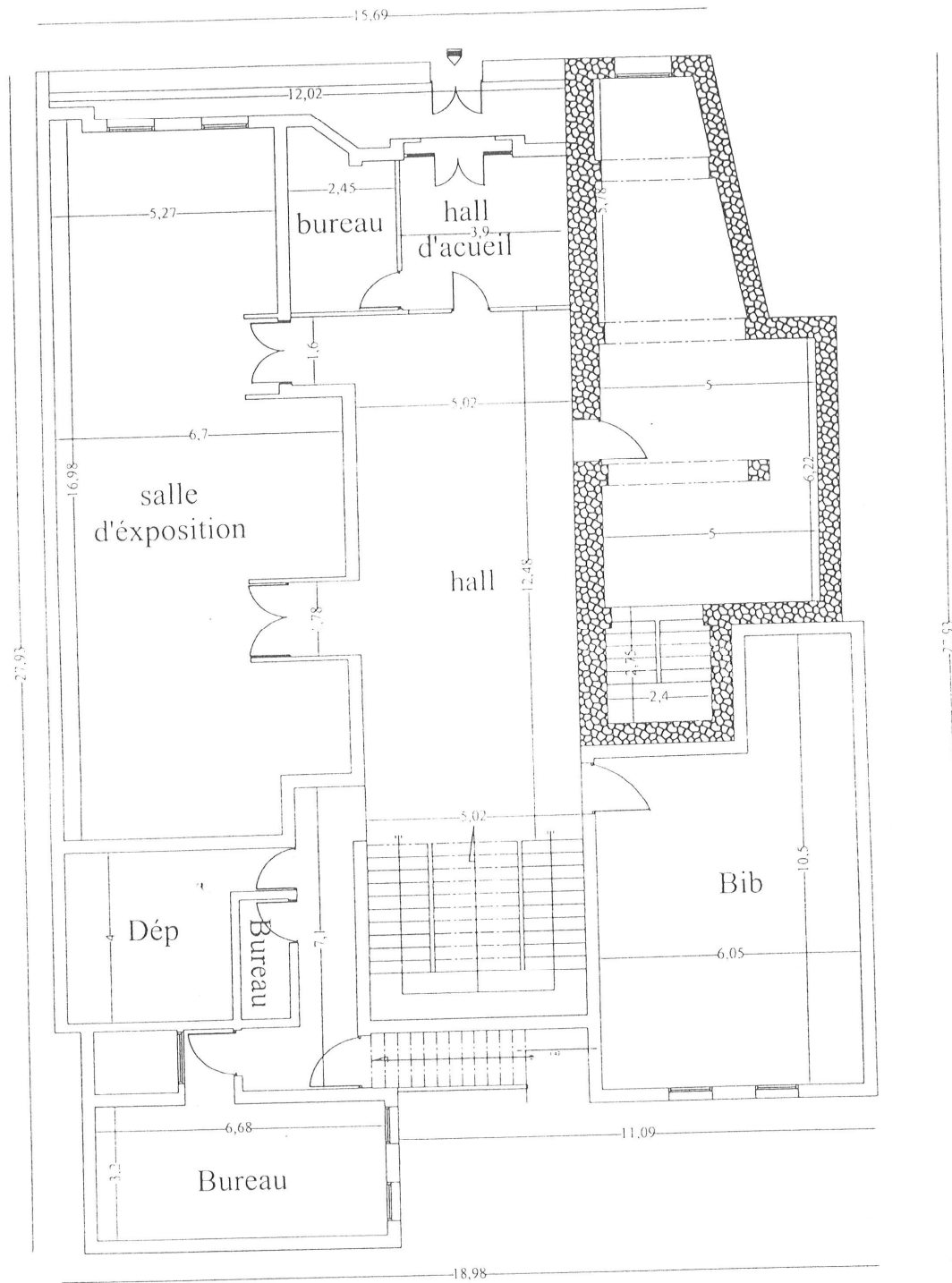




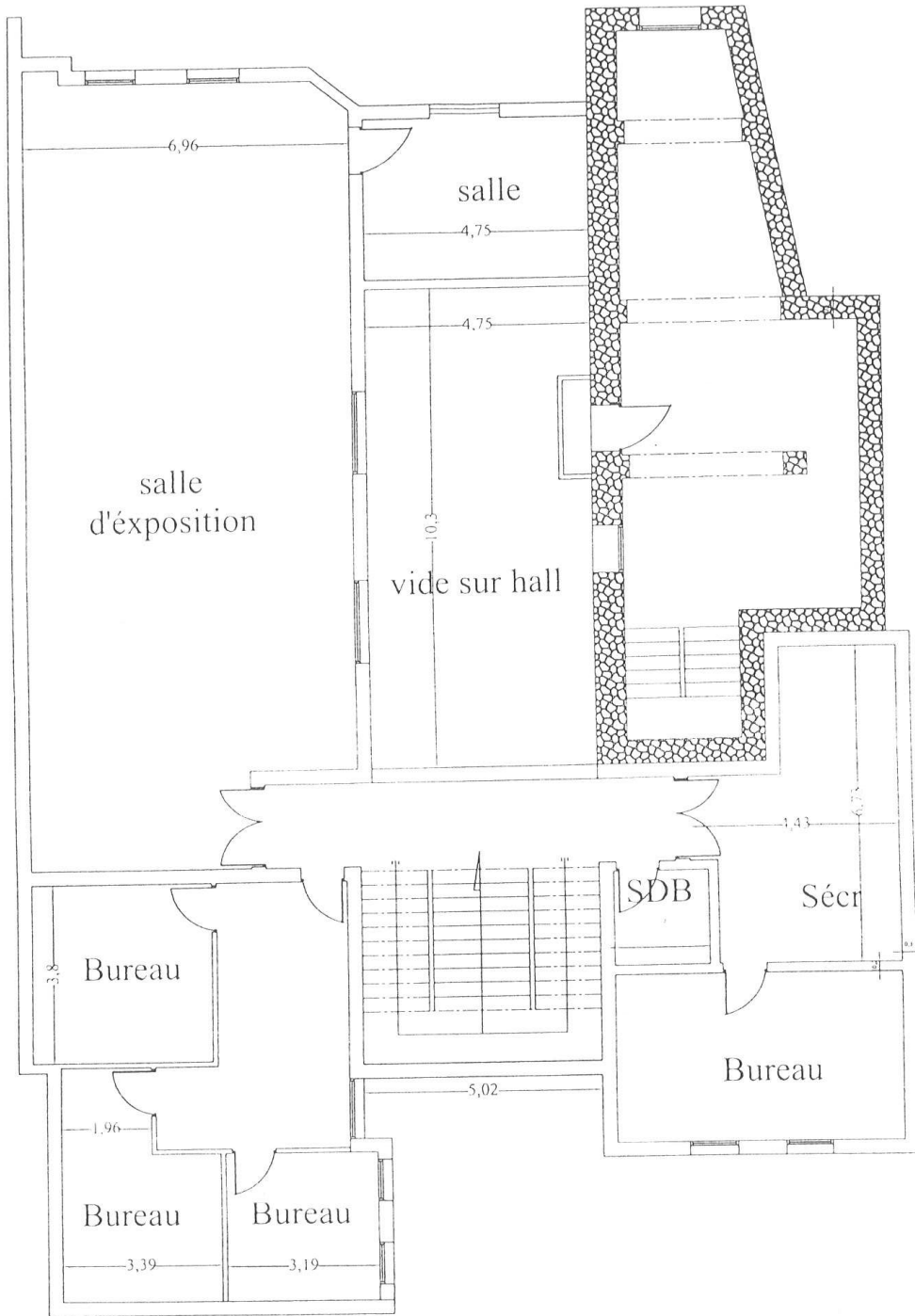
الملحق رقم (02)



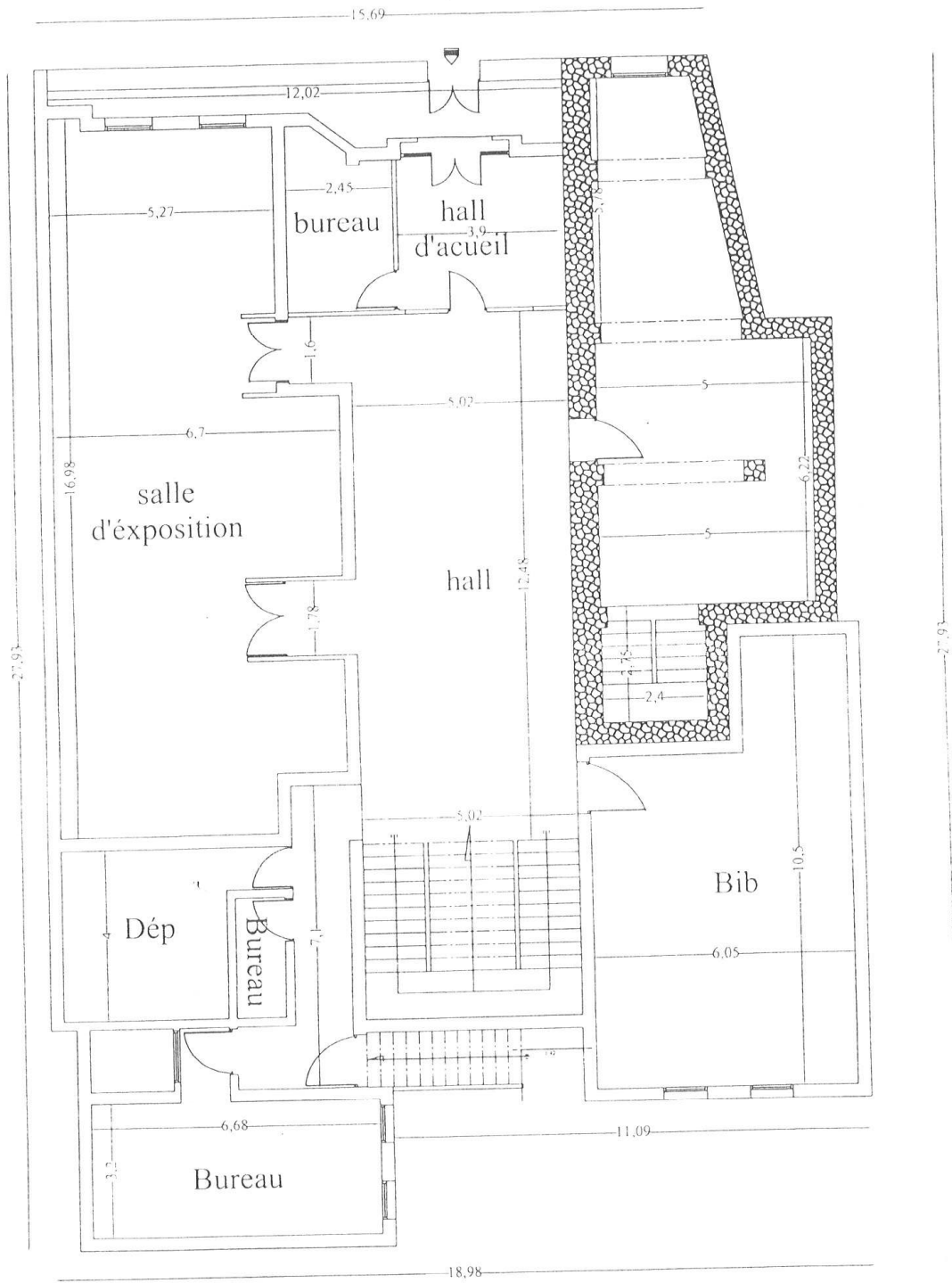
plan d'étage



plan de rdc



plan d'étage



plan de rdc

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص:

إن الدور إلهام الذي يلعبه الاتصال داخل المتحف زاد من أهمية وتشهيره، كما ساهم في خلق جو من الحوار والتفاعل والتفاهم والتجاوز للأزمات والمشاكل التي قد تواجه المتحف نصر الديني ديني، وأيضا عملية الاستراتيجية في التسيير والتخطيط والتوجيه. في جذب السياح والزوار من كافة المناطق الدول إذ أصبح المتحف نصر الدين ديني يشهد إقبالا كبيرا من المهتمين.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا معرفة وقع الاتصال داخل المتحف نصر الدين ديني ببوسعادة ودوره وأيضا في مدى مساهمته، باعتماد على أسلوب دراسة حالة وأيضا نزول إلى الميدان وإجراء مقابلة شاملة تلم بالموضوع ويلخص هيكله التنظيمي بوضوح كل ما يحتويه من فروع.

Résumé:

Le rôle joué par la communication au sein du musée a accru son importance et sa diffusion, contribuant ainsi à créer une atmosphère de dialogue, d'interaction, de compréhension, de surmonter les crises et les problèmes auxquels le musée religieux peut être confronté, ainsi que le processus de stratégie en matière de gestion, de planification et d'orientation.

En attirant des touristes et des visiteurs de toutes les régions du pays, devenu un musée de la religion Nasr, on assiste à un grand nombre de personnes intéressées.

À travers cette étude, nous avons essayé de déterminer l'impact de la communication au sein du musée et son rôle, ainsi que l'ampleur de sa contribution, en utilisant une méthode d'étude de cas et en menant une enquête sur le terrain et en effectuant un entretien approfondi sur le sujet et en résumant clairement la structure organisationnelle.