يعد الاتصال مسار ذو عمليات تقوم على تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد والجماعات بهدف تحقيق الفهم المشترك، يحدث الاتصال من خلال وسائل مختلفة سواء كانت لفظية أو مكتوبة عن طريق الصوت أو الصورة وينظر اليه بأنه الحجر الاساس في بناء العلاقات الاجتماعية وتنظيم العمل داخل المؤسسات، فبعدما كان قديما مرتبطا بالأوراق المكتوبة والاتصال الشخصي المباشر جاءت التكنولوجيا لتقلب الموازين وتغير مفاهيم الاتصال الحديث مؤدية الى بروز أنماط جديدة أكثر سرعة ومرونة أصبح الاتصال الرقمي محورا رئيسيا لتبادل الخبرات، المعلومات والأفكار بين الأفراد والجماعات، يعتبر مهارة أساسية يجب اكتسابها في معظم الأعمال حيث أن للاتصال الرقمي القدرة على خلق الاتصال الفعال من مختلف الوسائل الرقمية الضرورية لتحقيق التواصل بين هياكل وتنظيمات وإدارات المؤسسات، حيث يتطلب سير العمل اتصالا دقيقا ومرنا وسريعا، وهو ما توفره أجهزة الاتصال الرقمي هذه الأدوات تساهم وتؤثر إيجابيا في تحسين جودة الاتصال الداخلي في المؤسساتتظهر مختلف المؤسسات اليوم وعيا متزايدا بأهمية الاتصال الرقمي في بناء صورتها الذهنية باعتباره أداة فعالة لتعزيز ثقة العملاء وزيادة ولائهم، وتحقيق ميزة تنافسية داخل السوق، وتتأثر هذه الصورة بعدة عوامل أهمها جودة العملاء والاستجابة لها بفعاليةوقد أصبح مفهوم الصورة الذهنية من بين أولويات المؤسسات الجزائرية، إذ تسعى لتصميم صورة احترافية ومتميزة عبر رسم استراتيجيات اتصالية مدروسة تضمن لها سمعة جيدة لدى الجمهور،

Summarized by © lakhasly.com