



جامعة الجليلي بونعاما خميس مليانة

كلية العوم الاجتماعية و الإنسانية و الاتصال

شعبة علوم الإعلام و الاتصال

الاتصال الشخصي و دوره في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة التعليمية

-دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بثانوية بن حاج عبد القادر ببلدية الحسينية

بولاية عين الدفلى

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص: إتصال و علاقات عامة

*-إعداد الطالبتان:

- عبد السلام فاطمة

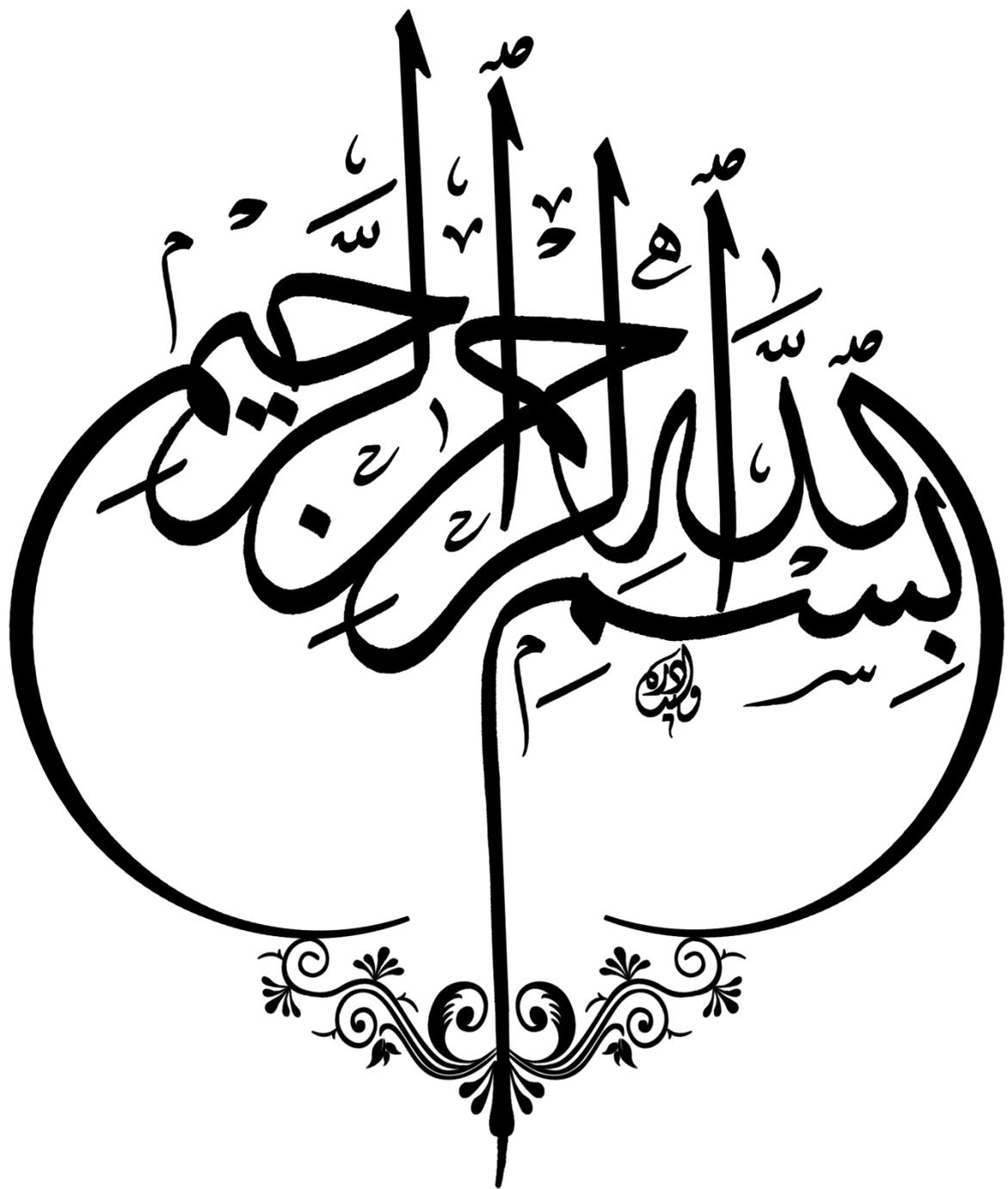
- حوايج حبيبة

*إشراف الأستاذة:

-فلة بن دالي

السنة الجامعية

2019/2018



الإهداء حبيبة

بسم الله الرحمن الرحيم

" و قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون "

صدق الله العظيم

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار الا بطاعتك و لا تطيب اللحظات الا بذكرك و لا تطيب
الآخرة الا بعفوك

إلى من بلغ الجنة إلا برويتك الله عزّ جلّ جلاله

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة ... و نصح الأمة إلى خاتم الأنبياء و الرسل سيدنا محمد صلى الله
عليه و سلم إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار ، إلى من أحمل اسمه بكل فخر و ستبقى نجوم كلمات
أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد " والدي العزيز " إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحنان
و التقاني إلى بسمة الحياة و سر الوجود إلى من من كان دعائها سر نجاحي إلى أعلى إنسانة أمي
العزيزة " .

إلى سندي و قوتي بعد الله إلى من أثروني على أنفسهم "إخوتي " إسماعيل -بلقاسم- عبد القادر-زين
الدين ، إلى كل أقاربي أطال الله في عمرهم ، إلى من ساقفدهم زميلاتي في الدراسة ، فوزية ، عقيلة ،
كريمة ، فايزة ، و بالخصوص فاطمة التي رافقتني في هذه الدراسة .

إهداء فاطمة

إلى من أوصانا بهما و قال: و بالوالدين إحسانا "

إلى من أعطتني الحب و الحنان إلى أُمي الغالية أطال الله في عمرها، إلى الذي كان سنداً لي في حياتي ، و فراقه كان صعباً عليا

إلى أبي رحمه الله

إلى أغلى الأشخاص في حياتي أخواتي و إخوتي إلى زوجي الغالي إلى صديقاتي الذين قضيت معهم أجمل أوقاتي.

إلى الأستاذة المشرفة على هذه المذكرة الأستاذة المحترمة بن دالي

لن أنسى أستاذتي طيلة مشواري الدراسي الذين بفضلهم وصلت إلى ما أنا عليه إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.....

حفظهم الله من كل سوء و وفقهم لكل خير .

شكر و تقدير

أحمدك ربي و أثني عليك الثناء كله، و أشكر لك ربي على توفيقك و امتنانك و على نعمك التي لا تحصي و لا تعد .

أنا أخطو خطوتي الأخيرة في الحياة الجامعية أعوام قضيتها في رحاب الجامعة مع أساتذتي الكرام، الذين قدموا إلى الكثير باذلين جهدا كبيرا في بناء جيل الغد و أتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى أساتذتنا الفاضلة بن دالي فلة الذي تفضلت علينا بقبول الإشراف على هذه المذكرة و على كل ما قدمته لنا من توجيهات و نصائح .

و الشكر موصول لكافة الأساتذة العلوم الإنسانية و خاصة أستاذة الإعلام و الاتصال كما لا ننسى تقديم الشكر الجزيل للجنة المناقشة و إلى كل من قدم لنا المساعدة من قريب أو

بعيد.

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

إهداء

شكر و تقدير

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

ملخص الدراسة

مقدمة أ،ب

الاطار المنهجي:

الاشكالية ص4

التساؤلات ص4

أسباب اختيار الموضوع ص5

أهداف الدراسة ص5

منهج الدراسة ص6

أدوات الدراسة ص6

مجتمع البحث- عينة الدراسة - ص7

تحديد المصطلحات ص8

الاطار النظري:

الفصل الأول: الاتصال الشخصي

تمهيد ص15

المبحث الأول: الاتصال الشخصي.....ص17

1-تعريف الاتصال الشخصي

2-أهمية الاتصال الشخصيص17

3-مميزات الاتصال الشخصي.....ص18

4- معوقات الاتصال الشخصي.....ص18

المبحث الثاني: الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية

1-أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليميةص 19

2-قنوات الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية.....ص20

3-نماذج الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية.....ص22

الفصل الثاني: العلاقات العامة

تمهيدص27

المبحث الأول: مدخل لمفهوم العلاقات العامة.....ص28

1-مفهوم العلاقات العامة.....ص28

2-مبادئ العلاقات العامة.....ص28

3-وظائف العلاقات العامة.....ص29

4-وسائل العلاقات العامةص30

المبحث الثاني: ممارسات العلاقات العامة في المؤسسة العموميةص31

1-أهمية العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.....ص31

2-جمهور العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.....ص32

3-الاتصال في جهاز العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.....ص35

4-تقنيات الاتصال المستخدمة في جهاز العلاقات العامةص39

خلاصة

الفصل الثالث:المؤسسة العمومية

تمهيدص45

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للمؤسسة العموميةص46

1-مفهوم المؤسسة العموميةص46

2-خصائص المؤسسة العموميةص46

3-أهداف المؤسسة العموميةص47

المبحث الثاني: أنماط المؤسسات العموميةص47

1-أنواع المؤسسات العموميةص47

2-أشكال المؤسسات العموميةص48

3-المؤسسة العمومية الإداريةص49

خلاصة.....ص52

الاطار التطبيقي:

1-خصائص العينة.....ص54

المبحث الأول: واقع الاتصال الشخصي في المؤسسة العموميةص56

المبحث الثاني: دور الاتصال الشخصي في رفع الروح المعنوية للموظفين في المؤسسة
58ص.....

4- دور الاتصال الشخصي في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة و الصعوبات التي يواجهونها
59ص.....

خلاصة الإطار التطبيقي

نتائج الدراسة.....ص80

خاتمة.....ص83

قائمة المراجع.....ص85

الملاحق.....

فهرس الجد اول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	54
02	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	54
03	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	55
04	جدول يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	55
05	جدول يبين أشكال الاتصال التي يعتمدونها في المؤسسة	56
06	جدول يبين أنواع الاتصال الشخصي الأكثر الاستخدام في المؤسسة	56
07	جدول يبين أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة	57
08	جدول يبين الأشخاص الذين تتواصل معهم عبر الاتصال الشخصي بكثرة	57
09	جدول يبين مدى الشعور بارتياح خلال الاتصال الشخصي بين الموظفين في المؤسسة	58
10	جدول يبين أثناء اجتماع الموظفين مع المدير هل يمكن أن يعبروا عن رأيهم بكل حرية	58
11	جدول يبين أهم الجوانب التي تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة	59
12	جدول يبين مدى مساهمة الاتصال الشخصي في قسم العلاقات العامة في المؤسسة	59
13	جدول يبين مدى ضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة	60
14	جدول يبين مدى الصعوبات التي يواجهونها أثناء محاولة الأفراد الاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة	60

61	جدول يبين مدى الصعوبات في اتصالهم الشخصي مع زملاء	15
62	أشكال الاتصال الشخصي التي يعتمدونها في مؤسستهم حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	16
64	أكثر أنواع الاتصال الشخصي استخداما في هذه المؤسسة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	17
65	أهمية الاتصال الشخصي في مؤسستكم حسب متغير الجنس و الخبرة و الوظيفة	18
67	الأشخاص الذين تتواصل معهم عبر الاتصال الشخصي بكثرة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	19
68	مدى شعور الشخص بالارتياح خلال الاتصال الشخصي بينك و بين الموظفين في المؤسسة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	20
69	خلال اجتماعات الموظفين مع المدير هل يمكن أن تعبر عن رأيك بكل حرية حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة .	21
70	أهم الجوانب التي تلاحظ أنها تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي في مؤسستكم حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	22
72	مدى اعتقادك ان الاتصال الشخصي ساهم في تفعيل قسم العلاقات العامة في مؤسستكم حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	23
73	مدى مطالبتك بضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	24
75	هل تواجه صعوبات أثناء محاولتك للاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة	25
76	هل لديك صعوبات في اتصالك الشخصي مع زملائك حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة .	26

ملخص الدراسة:

ان المؤسسات بشقها العمومي و الخاص تتخذ من قسم العلاقات العامة مكان لتحقيق أهدافها لما لها من أدوار هامة فالدور الاستشاري و الاستشرافي لكن وجب اعتماد تقنيات حديثة لتقبل دور هذا القسم بشكل كبير و على هذا الأساس تمحورت دراستنا و تتم صياغتها على الشكل الآتي:

كيف ساهم الاتصال الشخصي في تفعيل قسم العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.

و تتم تقييم دراستنا إلى 3 ، فصول، الفصل الأول و الذي جاء بعنوان الاتصال الشخصي و تطرقنا فيه إلى تعريف أهمية و معوقات و مميزات الاتصال الشخصي، و هذا في المبحث الأول ، أما في المبحث الثاني فتحدثنا عن الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية من أهمية و نماذج و أهم قنوات الاتصال الشخصي .

و تطرقنا في الفصل الثاني إلى العلاقات العامة تعرضن فيه إلى مبحثين أساسيين كان مدخل مفاهيمي للعلاقات العامة تطرقنا فيه إلى مفهومها و مبادئها و أهم وظائفها ووسائلها، و المبحث الثاني عرضنا فيه ممارسة العلاقات العامة المؤسسة العمومية فالعلاقات العامة هي أحد المستويات الإدارية بالمؤسسة العمومية تسهر على تحقيق التنسيق و التقاهم و التقارب بين الإدارة و البيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة و تسعى بدورها إلى تحقيق أهداف و غايات المؤسسة و ديمومتها، فقسم العلاقات العامة هو الركيزة الأساسية لبناء الثقة بين المؤسسة و جمهورها.

أما في الفصل الثالث فتطرقنا فيه إلى مفهوم المؤسسة العمومية و أنماطها ، فالمؤسسة العمومية تشكل مجموعة و كتلة بشرية و مادية تعمل على تحقيق الأهداف سطرت مسبقا و تمتاز بكونها مرفقا عاما يسعى لتقديم خدمات للأفراد و تلبية متطلبات المواطن كما هي وسيلة و لضمان النسق الاجتماعي و الثقافي .

حيث تم تدعيم و معالجة و تحليل الجانب النظري بفصل التطبيقي، و تم اسقاطه على عينة من الموظفين بثانوية بن حاج الطاهر عبد القادر، الحسينية، ولاية عين الدفلى.

و المقدر ب 40 مفردة، و قد سمحت الدراسة بإعطاء فكرة عن مدى تفعيل الاتصال الشخصي لقسم العلاقات العامة في المؤسسة العمومية التعليمية.

و قد استخدمنا أدوات الملاحظة و الاستمارة كأداتين ضروريتين من اجل التقصي عن المعلومات دقيقة و استخدام الاتصال الشخصي في قسم العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية .

و في دراستنا التحليلية للاستمارة وجدنا أن نسبة كبيرة من أفراد العينة يهتمون و يوظفون الاتصال الشخصي و هذا حسب طبيعة عمل أفراد العينة .

و لاحظنا أن الاتصال الشخصي له اهتمام كبير من طرف الموظفين قصد التنسيق و التفاهم بين كل الأقسام لأداء العمل.

و خلال القيام بدراستنا الميدانية لحضنا أثر الاتصال الشخصي في تفعيل العلاقات العامة بالمؤسسة، فوجدنا أن الاتصال الشخصي قد لعب دورا هاما في سهولة ووفرة المعلومات و البيانات، و كسر الحواجز بين الموظفين في المؤسسة العمومية التعليمية.

و يبقى الهدف من هذا هو تقديم إضافة إلى الدراسات التي اهتمت بمجال الاتصال الشخصي في تفعيل قسم العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.

The public and private institutions take the public relations department as a place to achieve their objectives because of their important roles. The role of the consultant and the visionary, but the adoption of modern techniques to accept the role of this section on a large scale and on this basis focused our study and is formulated as follows:

How personal contact has contributed to the activation of the public relations department in the public institution.

Our study is evaluated in 3 chapters. The first chapter deals with the definition of the importance and obstacles and the advantages of personal communication in the first subject. In the second section, we talk about personal communication in the educational institution of importance and Models and main channels of personal communication.

In the second chapter, we discussed public relations in which two main subjects were presented: a conceptual approach to public relations, in which we discussed the concept, principles, functions and means. The second topic was the practice of public relations. Public institution Public relations are one of the administrative levels of the public institution. Coordination, understanding and rapprochement between the management and the internal and external environment of the institution and seeks in turn to achieve the goals and objectives of the institution and its sustainability, the Public Relations Section is the cornerstone for building confidence between the institution and its audience.

In the third chapter we address the concept of the public institution and its patterns. The public institution is a group and a mass of human and material works to achieve the goals set in advance and is distinguished as a public facility that seeks to provide services to individuals and meet the requirements of the citizen as a means to ensure the social and cultural .

The theoretical side was supported, analyzed and analyzed in the applied class. It was dropped on a sample of employees at the secondary school of Bin Haj Al-Tahir Abdul Qader, Husseinia, Ain Al-Dafli.

And the ability of 40 individuals, and allowed the study to give an idea of the extent of activation of personal contact of the Department of Public Relations in the public institution of education.

We have used the observation tools and the form as two tools necessary to investigate the accurate information and use personal contact in the public relations department of the public institution.

In our analytical study of the questionnaire we found that a large percentage of the sample members are interested in and employ personal communication according to the nature of the work of the sample members.

مقدمة

مقدمة:

أصبح العالم اليوم عالم اتصال ففيها اقتربت المسافات و تلاشت الحدود و تحولت الإنسانية إلى حياة اجتماعية، فالاتصال منذ قيام حضارات التجمع البشري كان و لازال الأساس للعلاقات الإنسانية.

فهو يعتبر عملية أساسية للوصول إلى اكتشاف الحقائق، اذا انه الركيزة الأولى لسيرورة العمل و تبادل بين شخصين أو عدة أشخاص، بحيث لا يمكن الاستغناء عنه.

في حديثنا عن الاتصال يجدر بنا أن للاتصال مستويات متنوعة، منها الاتصال الشخصي الذي يستخدم بشكل مستمر، و خاصة في التعاملات اليومية مع الآخرين، سواء كان داخل

سواء كان داخل الأسرة، المدرسة، الجماعة الرفاق، في العمل و بصفة خاصة في المؤسسات بأنواعها بما فيها المؤسسة التربوية، كونها لا تستطيع تحسين أدائها إلا من خلال اعتمادها على هذا النوع من الاتصال و حسن استغلاله من طرف المسؤولين بداخل المؤسسة.

فالالاتصال الشخصي يعد أحد الوسائل المهمة في تنمية قسم العلاقات العامة نظرا لعلاقة هذه الأخيرة مع الجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة من خلال ما تؤديه من تكوين السمعة الطيبة للمؤسسة لدى مختلف الفئات المتعاملين معها، على أساس حقائق و معلومات الصادقة و الصحيحة التي تقدمها لجمهورها و المتعلقة بالمؤسسة التربوية .

فالمؤسسة العمومية تعد مصدرا للمجتمع، فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية و تجمعهم أهداف و أغراض مشتركة و تحكمهم نظم و قوانين مشتركة أيضا، و تظهر أهمية الاتصال بشكل حيوي في المجال الإداري و بالخصوص في المؤسسة العمومية بحكم طبيعتها و دورها في المجتمع، و يتوقف نجاح المؤسسة العمومية في أداء مهامها إلى حد كبير على قدرة المدير و مساعديه على تفهم الأشخاص الآخرين و على قدرة العمال في فهم المهام الإدارية .

و بهذا الصدد تطرقنا في مذكرتنا هذه إلى مقدمة و شرح ما يتضمنه بحثنا من جوانب بدءا من الجانب المنهجي، حيث تضمن إشكالية البحث و كذلك التساؤلات الجزئية، إضافة إلى أهداف

الدراسة و أهميتها و المنهج المستخدم و كذا العينة و تحديد المصطلحات، و الدراسات السابقة التي عالجت الموضوع سابقا و مناقشتها.

أما بالنسبة للجانب النظري يتكون من ثلاثة فصول

الأول : تحت عنوان الاتصال الشخصي " بالإضافة إلى الفصل الثاني بعنوان العلاقات العامة"

أما بالنسبة للفصل الثالث و الذي جاء بعنوان المؤسسة العمومية" أما عن الجانب التطبيقي تم فيه تفريخ البيانات و تحليلها و تسجيل النتائج المتوصل إليها.

الأطار المنهجي

الإشكالية:

يتميز الإنسان بطبعه الاجتماعي وحاجته الدائمة للتواصل مع الآخرين ومع المحيط الخاص به سواء كان ذلك في حياته اليومية العادية أو حياته العملية، ومنه فالإتصال ضروري في كل مجالات الحياة باعتباره عملية أساسية بين البشر. وذلك ما يبرز إلزامية اتخاذ هذا السلوك كأحد الأساليب التي يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات بمختلف الوسائل كانت لفظية أو كتابية أو في شكل إشارات ومن خلال هذه العملية يجري تبادل الآراء والاتجاهات قصد تحقيق هدف أو أهداف مرغوبة حيث يساهم الإتصال في عملية التنظيم من خلال إيجاد انسجام داخل المؤسسة وتحقيق هدفها الأسمى المنشود والمتمثل في رفع أداء مستخدميها فالمؤسسة بطبعها تحتاج إلى نظام إداري لتسيير وخلق الفعالية والحيوية لرفع الأداء وتحسينه وبناء علاقات إنسانية طيبة بين الموظفين من جهة والإداريين والمسؤولين من جهة أخرى والمساهمة في حل المشاكل والتخطيط والتنسيق والتواصل إلى جانب تنمية الموارد البشرية للمؤسسة وذلك لا يتسنى لها إلا من خلال الإتصال الشخصي فالإتصال الشخصي بمختلف أشكاله له دور داخل المؤسسات من خلال تزويد العاملين بمختلف اللوائح والقرارات والأوامر والتوجيهات والتفسيرات والنماذج والإرشادات والصلاحيات المتاحة. فوجود الإتصال الشخصي الفعال يزيد من ارتباط العمال ببعضهم البعض ويولد لديهم الإرادة والوضوح مما يدفعهم للرفع من أدائهم بصفة تلقائية نتيجة لما يتركه هذا النوع من الإتصال على نفسياتهم فهو يعتبر في وقتنا الراهن عصب حياة الإنسان وخاصة داخل المؤسسة فهو يزيد من الترابط والتعامل بين أفرادها سواء داخليين أو خارجيين فهذا النوع من الإتصال يعتمد عليه كثيرا قسم العلاقات العامة فهذا الأخير يوظفه كوسيلة من وسائل الإتصال الفعال التي تساعد للتقرب من الموظفين والجمهور الخارجي هنا نطرح الإشكالية التالية:

كيف يساهم الإتصال الشخصي في تفعيل العلاقات العامة في المؤسسة العمومية؟

2/ - تساؤلات الدراسة:

- 1 - ما هي الآليات والوسائل المستخدمة في المؤسسة لتطبيق الإتصال الشخصي؟
- 2 - هل توصلت المؤسسة من خلال الخدمات التي تقدمها إلى تحقيق الرضا الوظيفي لجمهورها الداخلي؟
- 3- ما مدى ثقة الجمهور الداخلي بالمؤسسة؟
- 4 - هل لدى الجمهور الداخلي للمؤسسة القدرة على التواصل فيها بينهم بأريحية وحرية في التعبير؟

3/ - أسباب اختيار الموضوع:

* الأسباب الذاتية:

1/ - إثراء رصيدنا حول موضوع الاتصال الشخصي ودوره في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية.

2/ - محاولة تطبيق ما درسناه في الإطار النظري على أرض الواقع.

3/ - معرفة الدور الأساسي الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تفعيل العلاقات العامة.

4/ - الإصرار على الإلمام بالمعلومات العلمية الخاصة بالاتصال الشخصي والعلاقات العامة.

* الأسباب الموضوعية:

1/ - إثراء البحث العلمي بدراسة تتناول دور الاتصال الشخصي في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية.

2/ - الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع.

3/ - التعرف على العلاقة التي تربط بين الاتصال الشخصي والعلاقات العامة.

4/ - الرغبة في دراسة الموضوع والتعمق في البحث لما له من أهمية في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات.

5/ - تحسيس الموظفين بأهمية الاتصال الشخصي داخل المؤسسة.

4/ - أهمية الدراسة:

1/ - تقدم للباحث القدرة على فهم مكانة الاتصال الشخصي والعلاقات العامة.

2/ - تساعد الباحث في التعرف على الآليات والأساليب التي يعتمد عليها الاتصال الشخصي كإستراتيجية داخل المؤسسة.

3/ - رصد أهم الأسباب التي تقف وراء عزوف الموظفين عن استخدام الاتصال الشخصي من أجل تفعيل العلاقات العامة.

4/ - تساعد الباحث على معرفة أهم الوسائل والآليات المستخدمة في الاتصال الشخصي.

5/ - أهداف الدراسة:

1/ - الإجابة على تساؤلات الدراسة.

2/ - الكشف على أهم الصعوبات التي يواجهها الاتصال الشخصي في المؤسسة العمومية.

3/ - التعرف على مدى ممارسة موظفي المؤسسة للاتصال الشخصي.

4/ - معرفة النتائج التي حققها قسم العلاقات العامة من خلال اعتماده على الاتصال الشخصي داخل المؤسسة.

5/ - التعرف على الاتصال الشخصي وكيفية توظيفه في قسم العلاقات العامة داخل المؤسسة.

- منهج ونوع الدراسة:

لكي يحقق الباحث الأكاديمي أهدافه العلمية بفعالية ووضوح لابد له قبل كل شيء تحديد المنهج الذي سوف يعتمد عليه في دراسته أو بحثه باعتباره المرجع الوحيد المؤهل للنجاح وعليه سوف يتم تعريف المنهج كالتالي:

-تعريف المنهج:

عرفه أفلاطون "بأنه البحث أوالمعرفة المكتسبة من تعامل الإنسان مع الواقع. وهو لدى ابن خلدون عبارة عن مجموعة من القواعد المصاغة التي يعتمد فيها الباحث بغية الوصول إلى الحقيقة العلمية بشأن الظاهرة أو المشكلة محل الدراسة¹.

- تعريف المنهج المسحي:

يعد من الدراسات المهمة التي أصبحت بشكل كبير في التعرف على خفايا الموضوعات الإنسانية بشكل عام والإعلامية بشكل خاص ويعرف شوميكروماكومب الدراسة المسحية بأنها "الدراسة التي تجمع المعلومات من خلال طرح الأسئلة على الجمهور" ويوضحان ضابطا مهما لها بقولهما "إن المعلومات التي يتم جمعها "Data" مصممة بصورة عامة بشكل يسمح بترقيمتها وتحليلها إحصائيا" وهناك تعريف أكثر شمولية من هذا التعريف يصف الدراسات المسحية بأنها "محاولة لجمع المعلومات من مفردات مجتمع الدراسة من أجل التعرف على الوضع الراهن لذلك المجتمع في ضوء متغير بحثي أو أكثر"².

-أدوات جمع البيانات:

بما أن دراستنا تخضع للمنهج المسحي فقد اعتمدنا في بحثنا هذا على أدوات خاصة تستعمل في مثل هذا النوع من الدراسات وهي الاستمارة والملاحظة.

- الاستمارة:

هي أشهر وسائل جمع المعلومات في سائر البحوث النظرية ويمكن تعريف الاستبانة بأنها: نموذج مقابلة تحريرية مع عينة البحث يتولى فيها أفرادها قراءتها والتفاعل معها لإعطاء الجواب الأفضل، ونظرا لأن هذه الأداة تقتقد إلى عنصر التفاعل الشخصي للباحث مع أفراد عينتها فإنها تحتاج على وجه الخصوص إلى الكثير من المهارة والقدرة على التصميم بأسلوب مناسب يفي بالغرض المطلوب من الحاجة لها إذ لا بد أن تكون التساؤلات التي تحتوي عليها الإستبانة واضحة تماما حتى تجنبهم الغموض في فهم المقصود بها. كما ينبغي أن يحرص الباحث أيضا على تنظيم مضمونها بطريقة تيسر تعاملهم معها.

¹. عامر قنديلجي، البحث العلمي استخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، أسسه أساليب مفاهيمه أنواعه ، دار

المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان 2010، ص 99، ص 100.

². محمد عبد العزيز الحيزان، البحوث الإعلامية أسسها مجالاتها، بدون دار للنشر، الطبعة الثانية، الرياض 2004، ص

91، ص 92.

ويتم طرح الاستبانة على عينة الدراسة من خلال طريقتين الطريقة الأولى تتم عن طريق المناولة الشخصية أو الوسيطة عبر شخص آخر وتستخدم هذه الطريقة بكثرة في حال إمكانية الوصول إلى أفراد العينة بيسر وسهولة وخصوصا في الدراسات التي يتم تطبيقها على فئات يتم وجودها في مكان واحد وذلك كطلاب المدارس أو الموظفين والعمال أما الطريقة الثانية فهي مراسلتهم بريديا من خلال البريد الورقي أو البريد الإلكتروني¹.

الأداة الثانية:

- الملاحظة:

تتم ملاحظة الظاهرة من قبل الباحثين إما عرضا وإما قصدا ويطلق على النوع الأول اسم الملاحظة غير المقصودة أما النوع الثاني فهو الملاحظة المقصودة أي الذي ينشأ وفق أسس وخطوات بحثية معينة يرسمها الباحث وتعد الملاحظة التي تطبق بهذا الأسلوب أداة علمية أساسية لها ضوابط دقيقة تحدد المجال المكاني والزمني للدراسة.

- **الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة في ثانوية بن حاج الطاهر عبد القادر وقد جاء اختيارنا لها كمجال للدراسة نظرا للتسهيلات مصداقيتها وثوابتها وتنقسم إلى قسمين ملاحظة يشترك فيها الباحث كعضو فعال مع أفراد العينة وملاحظة يكون فيها الباحث مراقبا فقط².

حدود الدراسة: ويقصد بها التي تلقيناها على مستوى الإدارة الخاصة بها.

- **الحدود الزمانية:** امتدت هذه الدراسة من حيث وقت توزيع الاستمارة.

- مجتمع البحث وعينته:

1/ - **مجتمع الدراسة:** هو المجموعة الكلية من العناصر التي تعم عليها النتائج حيث يقوم الباحث من خلال بحثه باختيار عينة الدراسة تتناسب وموضوع بحثه حتى يتمكن من الوصول إلى نتائج تقسيمها وتصنيفها على المجتمع الأصلي ويتمثل مجتمع دراستنا في الجمهور الداخلي للمؤسسة ونقصد به الموظفين الموجودين بالمؤسسة.

- **العينة:** هي الطريقة الشائعة في معظم البحوث العلمية كونها تيسر لنا التحقيق وأقل في التكاليف من دراسة المجتمع الأصلي، فهي تمثل المجتمع الأصلي المأخوذ منه.

- **عينة الدراسة:** باعتبار أن مجتمع دراستنا معروف ومحدد لأننا نستطيع معرفة عدد الموظفين في ثانوية بن حاج عبد القادر بالحسينية وتمكننا من الوصول إلى جميع أفراد العينة إذن عينة دراستنا هي العينة القصدية.

¹. محمد عبد العزيز الحيزان، البحوث الإعلامية أسسها أساليبها مجالاتها، الطبعة الثانية، الرياض 2004، ص 97، ص

. محمد عبد العزيز الحيزان، مرجع سبق ذكره، ص 103.²

- **تعريف العينة القصدية:** تعرف تحت أسماء متعددة مثل العينة العمدية والنمطية وهنا ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيره وهذه العينة غير ممثلة لكافة وجهات التطور ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة¹.

وعليه فإن المجتمع الكلي هم الموظفين بثانوية بن حاج عبد القادر بالحسينية ووقع اختيارنا على 40 مفردة.

تحديد مفاهيم الدراسة:

- **تعريف الاتصال:** هو العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المنظمة فيه².

- **التعريف الإجرائي للاتصال:** هو تبادل المعاني والمعلومات والأفكار بين الأفراد مع إمكانية فهم المعلومات المتبادلة.

- **الاتصال الشخصي:** يعرف على أنها عملية الاتصال التي تحدث بين الفرد والآخر على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجها لوجه أو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة وفي هذه العملية يمثل أحد الأشخاص دور المرسل بينما يمثل الآخر دور المستقبل ويسمى في بعض الأحيان بالاتصال المباشر وهو يحدث في حياتنا اليومية³.

- **التعريف الإجرائي للاتصال الشخصي:** هو أحد أنواع الاتصال الفعال الذي يتم وجها لوجه وهو أحد الأنواع تأثيرا لأنه يكون مباشرا وتكون ردودا فورية ما يساعد على إحداث التأثير المنشود.

- **تعريف التفعيل لغة:** تطوير، تقنين.

- **التعريف الإجرائي:** تنشيط وتقوية الاتصال بين التلاميذ في الثانوية.

- **تعريف العلاقات العامة:** عرفت جمعياً العلاقات العامة الدولية بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تقاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها والحفاظ على استمرارية التعاطف والتقاهم والتأييد بينهم⁴.

- **التعريف الإجرائي:** هي وظيفة استشارية استشارافي تعمل من خلالها المؤسسة على إنشاء علاقة طيبة وحسنة مع جمهورها بنوعيه الداخلي وهم الموظفون والخارجي وهم الزبائن أو المستهلك

¹ فوزي غرابيه وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الثالثة، دار وائل، عمان 2002، ص 71.

. سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، دار جدار للكتاب العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2008، ص 10.

. سعاد جبر سعيد، المرجع السابق، ص 15.

. علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة طبعة الثالثة، عالم الكتب، القاهرة 1985، ص 21.

- **تعريف المؤسسة العمومية:** هي نظام والنظام بذاته هو مجموعة من العناصر تستخدم بغرض تحقيق هدف أو أهداف معينة على أساس الارتباطات والعلاقات الفعالة فالمؤسسة ما هي في الواقع إلا مجموعة من العناصر المادية والبشرية¹ وقد عرفها فقه القانون العام والقانون الإداري على أنها عبارة عن أسلوب من أساليب إدارة المرافق العامة وذلك عندما يمنح المرفق العام الشخصية المعنوية بغية تحقيق استغلاله ماديا ومعنويا².

-التعريف الإجرائي:

هي عبارة عن مرافق عامة لخدمة الشعب تتمتع بالشخصية المعنوية تكون مستقلة بذاتها منها المؤسسة العمومية التي تعرف بأنها مؤسسة خدماتية تحتاج إلى تقنيات جديدة من أجل مواكبة التطور التكنولوجي وتحسين أدائها الوظيفي.

الدراسات السابقة:

- الدراسة 1:

- جاءت هذه الدراسة بعنوان "دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف" - دراسة ميدانية من إنجاز الباحثة "فاتن عبد الفتاح محمد العبهرى" - وهي عبارة عن مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال حيث تمحور التساؤل الرئيسي حول:

- كيف ينظر معلمو مدارس الوكالة في الأردن إلى حملة اليونيسيف صندوق الأمم المتحدة للطفولة في المملكة اتجاه الحد من العنف ضد الأطفال من خلال دراسة الحملة (معا...نحو بيئة مدرسية آمنة) ودور الاتصال الشخصي في هذه الحملة؟

وانطلاقا من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما رأى المعلمين المبحوثين في الحملات الإعلامية لمنظمة اليونيسيف من خلال الاتصال الشخصي لمجموعة المناصرة؟

- هل تختلف آراء المبحوثين نحو الحملة طبعا لمتغيرات الجنس - الخبرة - مؤهل العلمي؟

- ما هو دور الاتصال الشخصي ووسائله المستخدمة في هذه الحملة؟

- ما مدى تحقيق الحملة الإعلامية لأهدافها من خلال الاتصال الشخصي؟

أما عن أهداف هذه الدراسة فقد تمثلت في:

- بيان مساهمة الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف في تشكيل آراء المعلمين.

1. عبد الرزاق حبيب، الاقتصاد المسير للمؤسسة، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2000، ص 23.

2. علي خطار تتطاوي، نظرية المؤسسة العامة وتطبيقاتها في المملكة الأردنية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن 1990،

- تقييم معلمي المدارس الابتدائية الحملة الإعلامية لمنظمة اليونسيف (معا...نحو بيئة مدرسية آمنة) الموجهة للحدّ من العنف ضد الأطفال.

واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة اعتباطية مرتفعة ذات دلالة إحصائية بين وسائل وأساليب الاتصال الشخصي التي تم تطبيقها أثناء الحملة الإعلامية وبين تحقيق أهداف الحملة.

-أهمية دور الاتصال الشخصي في الإعلامية ودوره الفعال في تعديل أنماط سلوكية الأفراد خاصة عندما تكون واقعية في طرحها للأهداف والوسائل.

- أما فيما يخص أوجه التشابه والاختلاف مع هذه الدراسة فقد تمثلت في معرفة دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونسيف إضافة إلى الاستعانة ببعض الاصطلاحات التي تتوافق ودراستنا كما تشابهت الدراستين في نوع المنهج ومن ناحية أخرى فقد اختلفت الدراستين من حيث مجتمع البحث والعينة المعتمد عليها.

-الدراسة 2:

- جاءت هذه الدراسة بعنوان الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي - دراسة ميدانية حول استفاة ميثاق السلم والمصالحة الوطنية بالجزائر - (29 سبتمبر 2005) من إنجاز الباحث "جمال العيفة" وهي عبارة عن مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال حيث نوقشت في (2006 / 2007) بجامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة".

وعلى ضوء ما ذكر صاغ الباحث تساؤله الرئيسي:

- ما مدى تأثير الاتصال الشخصي في دفع الناخبين الإقبال على الاقتراع والتعلق بميثاق السلم والمصالحة الوطنية في الجزائر.

وانطلاقا من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي بيئة الاتصال الشخصي من خلال ميثاق السلم والمصالحة الوطنية؟

-كيف يتم التدفق وسريان المعلومات في الحملة الانتخابية لشرح الاستفتاء حول ميثاق السلم والمصالحة الوطنية؟

-ما هي طرق الاتصال والتأثير المعتمدة في تشكيل الآراء حول ميثاق السلم والمصالحة الوطنية؟

أما عن أهداف هذه الدراسة فقد تمثلت في:

- الكشف عن أشغال ومستويات وقنوات مهمة في مجتمع تعتمد أساسا على الثقافة الشفوية.

- كما بينت دراسة الاتصال الشخصي ضرورة الاعتماد على هذا النوع من الاتصال الذي أثبتت فعاليته.

- أما فيما يخص أهمية هذه الدراسة فقد أشار الباحث إلى أن الاتصال الشخصي قناة هامة ومصدر

لعدد لا متناه من المعلومات والمعارف في الحياة اليومية ويرتبط الاتصال الشخصي ارتباطا عضويا

بالبناء الاجتماعي والثقافي وبالتالي فمضمونه عملية الاتصال يمكن النظر إليه واعتباره نتاجا اجتماعيا.

منهج الدراسة:

- إن المنهج الذي اعتمد عليه الباحث هو المنهج المسحي وهذا لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات وهذا لأنه يعتبر محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعيا وجماعة معينة، كما يهدف الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتعميمها ذلك للاستفادة وخاصة الأغراض العلمية وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

-الاتصال الشخصي له دور هام في تقوية الإقناع والمصلحة الوطنية بنسب معتبرة للجمع بين الاتصال الشخصي والجماهيري من أجل تحقيق التكامل بينهما، حيث لا يمكن الاعتماد على واحد منهما وإهمال النوع الآخر، الأول ضرورة اجتماعية وواقعية، والثاني ضرورة عصرية.

- التفريق بين الاتصال الشخصي الرسمي والاتصال الشخصي غير الرسمي فالأول يتحقق من الأجهزة الرسمية ويقوم على أساس مبادئ وأسس معينة وضعت وفق الخطة، أما الثاني والأخير فهو لا ينقل ولا يتخذ المعلومات الصحيحة بل تكون بعيدة كل البعد عن أهداف المجتمع الفكرية والثقافية والتنمية.

- ومن ناحية أوجه التشابه والاختلاف فقد توافقت الدراستين في تناولهما للاتصال الشخصي ومن حيث المنهج المعتمد عليه، أما فيما يخص أوجه الاختلاف جانبا في دراستنا تناولنا الاتصال الشخصي ودوره في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية في حين تناول الباحث الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي.

- الدراسة 3:

- جاءت هذه الدراسة لعنوان الاتصال الشخصي وعلاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي - تبسة من إنجاز الباحثة شباح رفيقة وهي عبارة عن مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال.

وعلى ضوء ما ذكرت صاغت الباحثة تساؤلاتها الرئيسية حول:

- ما مدى تأثير الاتصال الشخصي على الرضا الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي لولاية تبسة؟

وانطلاقا من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مهارات الاتصال الشخصي المستخدمة في الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي لولاية تبسة؟

- ما مدى توفر الرضا الوظيفي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي؟

- هل يحقق الاتصال الشخصي في الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي الرضا الوظيفي بين العمال؟

أما عن أهداف هذه الدراسة فقد تمثلت في:

- معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي داخل المنظمة.

- معرفة أهمية وسائل الاتصال الشخصي في العملية الإدارية والتنظيمية.

- معرفة أهمية رضا العاملين في المؤسسة.

- معرفة العلاقة بين الاتصال الشخصي والرضا الوظيفي داخل المؤسسات العمومية.
أما فيما يخص أهمية هذه الدراسة فتكمن في أهمية الموضوع في كونه يتناول جانبا حساسا داخل المؤسسة.

فالاتصال يلعب دور أساسي في كل تنظيم وبقدر أهمية طرفي "الاتصال الشخصي والرضا الوظيفي" والعلاقة المتينة بينهما في المنظمة والتي تبنى من خلالها علاقات اجتماعية جيدة.

-ومن ناحية المنهج فقد اعتمدت الباحثة على منهج دراسة حالة لأنه الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة هذه المشكلة لأنه يقوم بجمع المعلومات والبيانات عن طريق الملاحظة بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

-إن الاتصال الشخصي هو أكثر اتصال ناجح من حيث أساليبه ومهاراته باعتباره يكون وجه لوجه وبين عدة أشخاص وأكثر. وكذلك تدخل فيه جميع الحواس وهذا ما ينتج خلاله تأثير قوي بين أفراد المؤسسة مما يشبع حاجاتهم ويخلق جو من التفاهم والانسجام وهذا ما يحقق رضا وظيفي يؤدي إلى النتائج المرغوب فيها.

-ومن ناحية أوجه التشابه والاختلاف فقد توافقت الدراستين من حيث تناولهما لموضوع الاتصال الشخصي داخل المؤسسة العمومية، في حين اختلفتا من حيث المنهج المعتمد لدراسة الموضوع.

- الدراسة 4:

جاءت هذه الدراسة بعنوان "الاتصال الشخصي ودوره في تحسين الأداء الإعلامي في المؤسسات الإعلامية - دراسة ميدانية بداخل إذاعة تبسة الجهوية - من أنجاز الباحثة "سهيل هجيرة" وهي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال نوقشت في 2016 بجامعة العربي التبسي بتبسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وعلى ضوء ما ذكرت صاغت الباحثة تساؤلها الرئيسي كالتالي:

- ما هو دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الإعلامي؟

وانطلاقا من التساؤلات الفرعية للدراسة:

- ما هي أهمية الاتصال الشخصي؟

- ما هو تأثير الاتصال الشخصي على الأداء الإعلامي داخل المؤسسات الإعلامية؟

-مل هي معوقات الاتصال الشخصي؟

أما عن أهمية هذه الدراسة فقد تمثلت في:

- معرفة مدى تحقيق الاتصال الشخصي للنتائج المتوقعة منها.

- مدى تحقيق الاتصال الشخصي للأهداف المخطط لها.

- العلاقة بين الاتصال الشخصي ودوره في تحسين الأداء الإعلامي.

-أهمية الاتصال الشخصي ذلك أن التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة وبناء العلاقات الاجتماعية المهنية يتطلب الاتصال الشخصي كوسيلة اتصال.

فيما تمثلت أهداف هذه الدراسة في:

-إن دراسة هذا النوع من الاتصال يكشف أشكال ومستويات وقنوات تضل مهمة في مجتمع يعتمد أساسا على الثقافة الشفوية.

-كما بينت دراسة الاتصال الشخصي ضرورة الاعتماد على هذا النوع من الاتصال الذي أثبتت فعاليته في العديد من المجتمعات ذات طبيعة تقليدية.

-إن الاتصال الشخصي قناة هامة ومصدر لعدد لا متناه من المعلومات والمعارف في الحياة اليومية. أما منهج هذه الدراسة:

فقد اعتمد على المنهج المسحي وهذا لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات وهذا لأنه يعتبر محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي وجماعة معينة، كما أنه يهدف إلى الوصول لبيانات يمكن تصنيفها وتعميمها ذلك للاستفادة خاصة الأغراض العلمية.

خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- الاتصال الشخصي له دور هام في حياة الفرد.

-دوره الفعال في تقوية الإقناع والمصلحة الوطنية بنسب معتبرة للجمع بين الاتصال الشخصي والجماهيري من أجل تحقيق التكامل بينهما، حيث لا يمكن الاعتماد على واحد منهما وإهمال النوع الآخر الأول ضرورة اجتماعية وواقعية والثاني ضرورة عصرية.

- لقد استفدنا من هذه الدراسة: التعرف على الاتصال الشخصي ودوره في تحسين الأداء الإعلامي ومعرفة مدى توفر هذا النوع من الاتصال والاعتماد عليه كوسيلة مهمة لرفع وتحسين الأداء بداخل المؤسسات الإعلامية فإن هذه الأخيرة على اختلافها تسعى للقيام بجميع أنشطتها بمستوى عالي من الكفاءة والموضوعية والفاعلية والصدق.

ومن ناحية أوجه التشابه والاختلاف في أن كلا الدراستين اعتمدا على المنهج المسحي.

الفصل الأول

الفصل الأول: الإتصال الشخصي في المؤسسة العمومية

المبحث الأول: الإتصال الشخصي

1- تعريف الإتصال الشخصي

2- أهمية الإتصال الشخصي

3- مميزات الإتصال الشخصي

4- معوقات الإتصال الشخصي

المبحث الثاني: الإتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية

1- أهمية الإتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية

2- قنوات الإتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية

3- نماذج الإتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية

تمهيد:

إن الاتصال حاجة إنسانية وضرورة اجتماعية ظل يمارسها الإنسان منذ أن وجد، حيث أنه عملية تبادل المعاني بين الأفراد وعملية الاتصال هذه أساسية وحيوية للإنسان وعملية الاتصال أساسية للمجتمع الإنساني كله، والاتصال الشخصي وجها لوجه هو من أهم أنواع الاتصال من حيث السياق ومن حيث الأهمية التي يلعبها وبخاصة داخل المؤسسات فهو الاتصال المواجه ويقوم على المواجهة لوجه بين شخصين أو أكثر، حيث يمكن أن يستخدم الحواس الخمس ويتبع هذا الاتصال التفاعل بين هؤلاء والتعرف على رجع الصدى.

المبحث الأول: الاتصال الشخصي

1- تعريف الاتصال الشخصي:

- هو الاتصال الذي يكون بين شخصين أو فرد آخر أو بين مجموعة قليلة من الأفراد وبين مجموعة أخرى.

- وهو العملية التي يتم من خلالها تبادل رسائل شخصية وجسدية تساهم في استحداث وبناء علاقات بينهم سلبيا أو إيجابيا.

- هو اتصال يتم بين مرسل ومستقبل وجها لوجه دون استخدام وسائط الاتصال الجماهيري¹.

- كما يعتبر الاتصال الشخصي ذلك المستوى من الاتصال الذي حدث بين فردين أو أكثر، يمثل التفاعل المتبادل بين اثنين أو أكثر ولهذا يسمى هذا المستوى اتصال ثنائي أو ثلاثيا طبعا لعدد المشاركين فيه وهذا النوع يحدث يوميا بين فردين أو كلاهما غير بشري، مثلا يحدث بين شخصين بين حاسوبين آليين أو بين السائق وإشارة المرور كنظام بشري وآليا معا².

2- أهمية الاتصال الشخصي:

إن للاتصال الشخصي مكانة بالغة وأهمية في حياتنا لأنه يلعب دورا محوريا في تكوين، العلاقات الإنسانية وتحديد طبيعتها ومستوياتها والأفكار المترتبة عنها³.

- يحقق الاتصال الشخصي التفاعل الكامل بين المرسل والمستقبل حيث يتم هذا النوع من الاتصال بطريقة مباشرة وجها لوجه ويسير هذا النوع في اتجاهين أي من المرسل إلى المستقبل إلى المرسل مما يجعله فرصة المشاركة في الخبرة أكبر.

- يتوفر الاتصال الشخصي على جميع عناصر الاتصال وخاصة رجع الصدى، وهذا من شأنه أن يتيح فرصة ستغلب على مخاطر عدم الفهم أو الفهم الخاطئ الذي يكون في المستقبل حيث أن هذا النوع من الاتصال يتيح للمرسل فرصة للتعرف على مدى وصول الرسالة للمستقبل ومدى إدراك المستقبل لمضمونها وبالتالي يتبين للمرسل الفهم الخاطئ ومنه يمكن تبديل هذا الفهم⁴.

- يتيح الاتصال الشخصي للمرسل إدخال تعديلات مستمرة في الرسالة طبقا للمستقبل إما عن طريق التكرار أو استخدام أسلوب غير الذي كان يستخدمه، ولذلك فإن هذا النوع يمتاز بتعديل الرسائل المتبادلة في ضوء رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل.

1. بسام عبد الرحمن المشاقية: نظريات الاتصال، بدون طبعة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2011، ص 88.

2. عبد الحافظ سلامة، الاتصال وتكنولوجيا التعليم، بدون طبعة، دار الياروزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2007، ص 32.

3. سهير جاد، وسائل الإعلام والاتصال الإقناعي ط1، الهيئة المصرية العامة للكتاب 2003، ص 133.

4. رأفت نبيل علوة: شبكات الاتصال (بدون طبعة) مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الرياض 2007، ص 26.

- فتأثير الاتصال الشخصي الذي يحدثه المرسل في المستقبل يتميز بالعمق لأنه غالبا ما يكون ناتجا عن الإقناع والعمق في التأثير يؤدي استخدامه فترة أطول¹.

3 - مميزات الاتصال الشخصي:

- إمكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد الذين تتحدث إليهم.
- تلقائية الاتصال التي تظهر بوضوح في المحادثات غير الرسمية واللقاءات العابرة.
- يحدث الاتصال الشخصي في جو اجتماعي عن طريق وجود المرسل، المستقبل في نفس المكان والزمان، يتيح له فرصة التعارف فيما بينهم عن قرب ورفع حواجز التكلفة، وإضفاء جو من الود على الاجتماع وتقوية العلاقات الشخصية عن طريق بناء جسور الثقة والألفة بينهما.
- يتيح الاتصال الشخصي الفرصة للمشتريين في الاتصال تحديد أهدافهم المشتركة وتطوير أو تعديل رسائلهم الاتصالية عن طريق زيادة وحذف أو اكتشاف معلومات جديدة ذات قيمة عالية بالنسبة لهم.
- الاتصال الشخصي مرن فالمشاركون في الاتصال يتحققون من رسائلهم قبل بثها ويردون عليها بدقة ويستخدمون الوقت بشكل هادف لتعديل رسائلهم الاتصالية.
- أن يتم بحضور الحواس الإنسانية لدى المشاركين في الاتصال بحيث يستمعون إلى بعضهم ويتبادلون النظرات والمعلومات بشكل منطوق ومكتوب وإشارات ولغة جسم أي أن قنوات الاتصال الشخصي هي الحواس الإنسانية بشكل خاص السمع والبصر².

4 - معوقات الاتصال الشخصي:

ويقصد بالمعوقات مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الاتصال، وتحدث فيها أثرا عكسيا وترجع هذه المعوقات بصفة عامة إلى المدارك العقلية نتيجة الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حياتهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للاتصال والاستجابة له، وعدم القدرة على التعبير الجيد واختيار ألفاظ مهمة، وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي:

معوقات في المرسل:

- 1 - دوافع المرسل تؤثر في طبيعة المعلومات التي يقوم بإرسالها.
- 2 - سوء فهم المرسل للمعلومات التي يرسلها.
- 3 - حالة المرسل الانفعالية تؤثر في شكل المعلومات.
- 4 - معتقدات وقيم المرسل تؤثر في شكل المعلومات.
- 5 - حكم المرسل الشخصي والتغيير والحذف والإضافة للمعلومات التي لديه.

¹. محمود عودة محمود خيرى: أساليب الاتصال والتغيير الاجتماعي، بدون طبعة، دار النهضة العربية، بيروت 1988، ص 108، 110.

. تسيير مشاركة، مبادئ في الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان 2008، ص 125.

6 - التحيز لطبيعة الأمور والأحداث.

معوقات في المستقبل:

1 - يقع المستقبل في الخطأ عن استقلاله للمعلومات المشابهة لتلك التي عند المرسل.

2 - الفهم الخاطئ عند استقبال المعلومات التي يرسلها المرسل.

معوقات في الرسالة:

1 - سوء فهم وإدراك المعلومات.

2 - عدم القدرة على انتقاء كلمات سهلة ومعبرة.

3 - افتقاد المرسل إلى القدرة على تعزيز معنى الرسالة بتعبيرات الوجه والجسد¹.

معوقات في بيئة الاتصال:

تقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يتفاعلون لتأثير البيئة المحيطة بهم وبعملية الاتصال وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال مما يشوش على عملية الاتصال وفيما يلي عناصر البيئة والأخطاء الخاصة بهم:

1 - أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الأهداف المشتركة.

2 - أحد أطراف الاتصال تتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر.

3 - أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم وظيفة الآخر.

4 - أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم العواقب البيئية جراء سوء الاتصال.

5 - عدم اتسام البيئة بالابتكار وبالعدالة والثقة².

المبحث الثاني: الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية

1 - أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية:

تمثل عملية الاتصال الشخصي أهمية كبيرة في جميع المؤسسات المختلفة بشكل عام والمؤسسات التعليمية على وجه الخصوص والاتصالات المدرسية المتنوعة، فهناك اتصالات داخلية على مستوى المؤسسات التعليمية. كتلك التي تتم داخل الفصل بين المعلم وتلاميذه وبين المدير والمعلمين، وهناك اتصالات بين المعلمين بعضهم بعض كما توجد اتصالات خارجية تتم بين مديري المدارس بعضهم بعضا أو بين مدير المدرسة وإدارة التعليم أو بين مدير المدرسة وأولياء الأمور...إلخ.

- وترجع أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة باعتبارها الأداة الرئيسية في إحداث التكامل بين الوظائف الإدارية والتنسيق فيما بينهما من خلال:

¹ محمد فتحي أبو ناصر: مدخل إلى الإدارة التربوية، النظريات والمهارات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للطباعة والنشر،

بيروت 2008، ص 86.

محمد فتحي أبو ناصر: مرجع سبق ذكره، ص 86².

- 1 - تناول المشاكل التي تنشأ في المؤسسة التعليمية ودراستها ووضع الحلول والمقترحات المناسبة لها.
- 2 -تنظيم المشاريع والموارد البشرية والمادية بطريقة فعالة تحقق أعلى كفاءة ممكنة.
- 3 - تكوين العلاقات الإنسانية بين جميع أفراد المجتمع المدرس.
- 4 - تطوير العلاقات بين المؤسسة والمجتمع المحلي.
- 5 - توجيه الأفراد داخل المؤسسة التعليمية وتحفيزهم نحو تحقيق الأهداف.
- 6 - اتخاذ القرارات المدرسية الراشدة¹.

- هذا النوع من الاتصال يؤدي إلى تحقيق التفاعل الكامل بين طرفي الاتصال المرسل الذي يبدأ الإرسال والمستقبل الذي يقوم بالاستقبال لأنه يتم بطريقة مباشرة وجها لوجه ودون وجود وسط بالإضافة إلى أنه يسير في اتجاهين من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، الأمر الذي يعطي فرصة كبيرة للقيام بالمشاركة الفعالة من كلا الطرفين.

-في هذا النوع من الاتصال تتوفر فيه جميع عناصر الاتصال التي لها أهمية كبيرة والتي إذا غاب أحدها لا يمكن أن يتم الاتصال بالشكل الصحيح والمطلوب، وخصوصا الرجوع أو الصدى الأمر الذي يعطي فرصة للتغلب على الصعوبات من عدم الفهم أو الفهم غير الدقيق، الذي من الممكن أن يحدث لدى المستقبل ومدى إدراك وفهم المستقبل لمضمونها وإذا كان هناك فهم خاطئ يمكن تعديل هذا الفهم وتوجيهه إلى الاتجاه الصحيح والمطلوب دون تأجيل أو تأخير.

- يتميز الاتصال الشخصي الذي يحدده المرسل في المستقبل بالعمق لأنه يكون ناتج عن الإقناع والاقتران، وهذا العمق يؤدي إلى استخدامه فترة أطول.

- نتيجة لكون الاتصال الشخصي المباشر، يتصف بالتفاعل الإيجابي التام بين المرسل والمستقبل، فإنه يصبح له أهمية خاصة في تكوين أو تعديل الاتجاهات لدى المستقبل وفي معظم الأحيان يكون التعديل هو الهدف المطلوب تحقيقه من عملية الاتصال².

2 - قنوات الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية:

أ/ - قنوات الاتصال الشخصي غير المباشرة "الإلكترونية":

1 - الهاتف: يعد الهاتف من القنوات الاتصالية غير المباشرة الإلكترونية المهمة التي تستخدمها الإدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى في المنظمة للاتصال بين مختلف الإدارات ومختلف العاملين داخل المنظمة.

1. عبد الصمد الأخبيري: الإدارة المدرسية، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، لبنان 2006، ص 325، 326.

2. عمر عبد الرحيم نر الله: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، الطبعة الثانية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان الأردن 2010، ص 297، ص 299.

2 - **الفاكس:** عبارة عن جهاز قريب الشبكة بالآلة الكاتبة يقوم بمهمة الإرسال والاستقبال من ميزاته القيمة قيام المرسل بإدارة رقم معين "كود" للحصول على اتصال، فإذا أعطى السماح يبدأ في كتابة رسالته التي تستقبل أوتوماتيكيا على التيلكس المستقبل في الجهة المستقبلية.

3 - **الأنترنت:** هي شبه علمية تربط الآلاف من الحواسيب الصغيرة وبالتالي ملايين من الحواسيب على مستوى العالم، وهي تعمل كطريقة لفعل البيانات وتستهمل بشكل خاص البريد الإلكتروني¹.

ب/ - **قنوات الاتصال الشخصي المباشر غير الإلكترونية:**

1 - التقارير:

توصف التقارير بأنها عرض للحقائق الخاصة بموضوع أو مشكلة أو أحداث أو أقوال معينة، تحلل بطريقة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي يتم التواصل إليها البحث والتحليل ويعد التقرير قناة مهمة من قنوات الاتصال داخل المنظمات على اختلاف أنواعها أهمها:
التقارير الإخبارية، التقارير التحليلية، التقارير الدورية، التقارير الإحصائية والتفسيرية.

2 - الخطابات والرسائل:

هي قناة من قنوات نقل الأفكار بالكلمة وتتعهد بالاتصال السريع مع الفئات الجماهيرية وتتسم ب:
- تعدد القنوات الشائعة للاستخدام في العلاقات العامة.

- تعكس هذه الرسائل الطبيعة الشخصية للاتصال انطباعات إيجابية لدى المستعمل حول المرسل ومدى اهتمامه بالطرف الآخر.

3 - لوحة الإعلانات:

من أهم خصائصها ومميزاتها:

أنها لا تخلو أي منظمة من المنظمات العامة والخاصة من لوحة الإعلانات التي باتت تمثل قناة قديمة حديثة لإيصال المعلومات والأفكار².

ج/ - قنوات الاتصال الشخصي المباشرة:

- تعد الكلمة المسموعة المنطوقة من أقدم قنوات الاتصال وأقلها كلفة في نقل المعلومات وهي أداة ذات تأثير في مجال العلاقات العامة وفق مزايا أهمها:

- تتيح فرصة عامة للاستفسار والإيضاحات بين أطراف الاتصال حول المستوى الرئيس للاتصال.

¹. محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، بدون طبعة، دار المسية للنشر والتوزيع، عمان 2011، ص

159، ص 160.

. محمد صاحب سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 166.²

1 - الاجتماعات:

هي لقاءات بين عدد من الأفراد يبحثون عن مشكلة معينة أو بنقل وجهة نظر محددة فتكون هذه الاجتماعات دورية أي تعقد كل مدة محددة أو الاجتماعات الداخلية التي تعقد على مستوى الإدارة العليا أو الوسطى أو الدنيا.

2 - المقابلات الشخصية:

تعد من قنوات الاتصال الشخصية المباشرة المهمة لأنها تحدث وجها لوجه كما أن لها قواعد وأصول يجب أن ينقلها المقابل والمستقبل الذي يجري معه المقابلة من مبادئها السياسية أن تكون شخصية المسؤول أو القائم بالاتصال قوية وذات حضور جيد وضرورة أن يعدلها بشكل جيد وجذاب.

3 - الزيارات:

تعد من المجالات الحيوية ومن ضوابط الأداء المتقن في استخدام تلك القناة بشكل سليم وأن يرافق الوفود الزائدة المديرين على حسن المقابلة¹.

3 - نماذج الاتصال الشخصي في المؤسسة العمومية:

يوجد العديد من النماذج الخاصة بالاتصال الشخصي نجد أبرزها:

أ - نموذج الاتصال بين فردين: إن الاتصال بين أفراد العائلة، الأصدقاء، المرشدين، المعلمون وغيرهم يصنف أنه شخصي بما يجعله اتصال فعال. ولا يمكن أن نقدم تعريفا للاتصال الشخصي على أنه تفاعل اجتماعي بين طرفين يتم خلال موقف محدد ينقل خلاله رسائل بشكل مباشر مستخدما أدوات اتصالية بسيطة ونلاحظ أن الاستجابة للرسائل الاتصالية بين فردين قد لا تتم بهذه السرعة إذا ما تباعدت المسافة المكانية بينها ولاحظنا في مواقف الاتصال المباشر أن تبادل دوري المصدر والمستقبل يتم بسرعة وأن الرسالة التي ينقلها "أي الفرد" وبما تتغير من خلال رسالة.

ب - نموذج كانز:

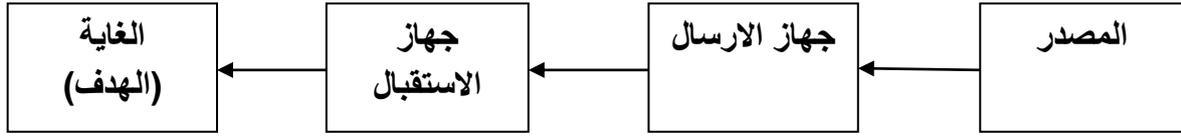
لا يختلف هذا النموذج كثيرا عن نموذج شانوتويوغير إلا في تقسيمها للشوشرة إلى قسمين:

-قسم يدخل بين المصدر والقناة "جهاز الإرسال" ويسمى تشويشا ويقصد به على ما يعيق الاتصال ثم جانب المصدر.

-وقسم يدخل بين جهاز الاستقبال والهدف والغاية من الاتصال ويسمى شوشرة وهو على ما يعيق الاتصال من جانب جهاز الاستقبال والمتمثلة في ضعف الصوت أو ضعف الصورة أو الحروف الغير الواضحة في الكلمات المكتوبة... إلخ².

1. محمد صاحب سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 169.

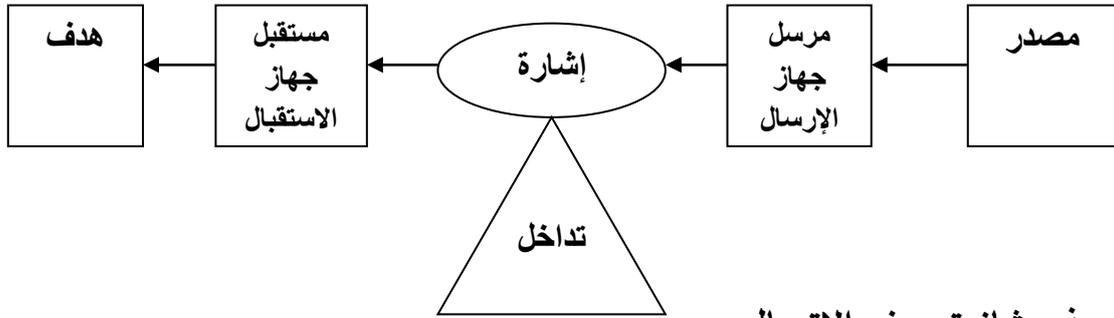
2. محمد عمر الطنوبي: نظريات الاتصال دون طبعة مكتبة مطبعة الإشعاع الفنية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 88، 81.



ج - نموذج شانوتويغر:

يعد هذا النموذج من أوائل النماذج التي ظهرت في هذا المجال 1949 ويعتبر ثمرة لاسهامات علماء الهندسة والطبيعة والرياضة في تقديم نماذج في عملية الاتصال ويتكون من العناصر التالية:

- 1 - المصدر
- 2 - الرسالة والمحتوى
- 3 - المستقبل
- 4 - التدخل أو الشوشرة
- 5 - المرسل: الناقل للرسالة
- 6 - معالجة الرسالة
- 7 - هدف الاتصال



نموذج شانوتويغر الاتصالي

تختار مصدر المعلومات رسالة محددة بين مجموعة من الرسائل الممكنة والتي يرغب في إرسالها هدف محدد، ويحول المرسل هذه الرسالة إلى إشارة يتم نقلها بواسطة وسيلة اتصال معينة إلى المستقبل كالاتصال من خلال خط تليفوني أو لاسلكي أو جهاز نقل الصوت¹.

¹. محمد عمر الطنوبي: مرجع سابق، ص 89.

خلاصة:

استعرضنا في هذا الفصل لكل ماهية الاتصال الشخصي والأهمية والمميزات والمعوقات وكذلك الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية وأهميته في المؤسسة التعليمية والنماذج، ويعد الاتصال الشخصي من أبرز أنواع الاتصال الفعال داخل المؤسسات وخاصة المؤسسات التعليمية.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: العلاقات العامة

المبحث الأول: مدخل لمفهوم العلاقات العامة

- 1 - مفهوم العلاقات العامة.
- 2 - مبادئ العلاقات العامة.
- 3 - وظائف العلاقات العامة.
- 4 - وسائل العلاقات العامة.

المبحث الثاني: ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

- 1 - أهمية العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.
- 2 - جمهور العلاقات العامة في المؤسسة العمومية.
- 3 - الاتصال في جهاز العلاقات العامة للمؤسسة العمومية.
- 4 - تقنيات الاتصال المستخدمة في جهاز العلاقات العامة.

تمهيد:

إن التعريف بالعلاقات العامة والإشارة إلى أهم مبادئها أو أسسها، والوظائف التي تقوم بها يعتبر شيء هام وضروري من أجل قياس مدى أهمية جهاز العلاقات العامة داخل المؤسسة كما أن الكشف عن وسائلها والتعريف بجمهورها من الأمور المهمة التي تؤكد أهمية النشاط العلمي والتكنولوجي ودوره في تطوير المؤسسات والهيئات، وكل هذا يمثل مدخلا نظريا ينبغي البدء به قبل التعرف على العوامل المؤثرة فيها والمتأثرة بها.

المبحث الأول: مدخل لمفهوم العلاقات العامة

- مفهوم العلاقات العامة:

✓ تقدم public relation news تعريف للعلاقات العامة على أنها: "وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور وتربط بين السياسات والإجراءات للفرد أو المنظمة بالمصالح العامة، وتنفذ برنامجا عمليا للحصول على فهم الجمهور وتقبله"¹.

✓ وقد عرفت جمعية العلاقات العامة الدولية: بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأكيد الجماهير التي تهمها والحفاظ على استمرارية التعاطف والتفاهم والتأييد بينهم².

✓ العلاقات العامة هي جهد مخطط للتأثير في الرأي العام من خلال الأداء الناجح والاتصالات ذات الاتجاهين، وهي صورة من السلوك وأسلوب للإعلام والاتصال بهدف بناء وتدعيم العلاقات المليئة بالثقة والتي تقوم على أساس المعرفة والفهم المتبادلين بين المؤسسة وجمهورها المتأثر بوظائف وأنشطة تلك المؤسسة³.

✓ العلاقات العامة هي عملية مستمرة تسعى الإدارة من خلالها في المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين الزبائن والمساهمين والمستخدمين والحكومة والجمهور بشكل عام من خلال التحليل الذاتي والتصويب (داخليا) ومن خلال جميع أساليب التعبير (خارجيا)، لحل المشاكل والمنازعات المتعلقة بتضارب المصالح والمنافع، وذلك بالتوعية عن الوجه الصالح لتبادل المنفعة بالإضافة إلى أنها تعنى بإقامة الفهم المتبادل على أساس الحقائق والمعرفة⁴.

- مبادئ العلاقات العامة:

تستند العلاقات العامة إلى مجموعة من المبادئ وهي:

✓ إن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة تحتاج إلى ممارسة العملية الإدارية كالتهيئة والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق والتقييم، شأنها شأن وظائف المؤسسة الأخرى.

✓ إنها لا تقتصر على مؤسسات معينة بل أنها تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، إن كانت تجارية أم صناعية أم اجتماعية.

¹. صالح خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط5، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2006م، ص399.

. علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 1985، ص21.

³. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005م، ص229.

⁴George N. Gorden 1979 :the communication revolution* A history of mass media in the united states* New york Hasting 1979.p35.

✓ معرفة الأساليب النظرية والعلمية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها وهذا يستوجب تفهما لطبيعة السلوك البشري.

✓ ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا حيث لا بد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة، كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مع مصالح الجماهير المختلفة.

✓ يرتبط نشاط العلاقات العامة بشكل رئيسي بالرأي العام حيث بدون وجود الجمهور لا يكون هناك نشاط للعلاقات العامة فهي تعمل على تبادل التفاهم مع الرأي العام على أساس من الحقيقة والصدق لكسب تعاطفه وثقته فعندما يكون للرأي العام قيمة وأهمية بالنسبة لإدارة المؤسسة ويمكن للعلاقات العامة أن تؤدي دورها بشكل فعال.

✓ أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة، وإحساسها بمسئولياتها الاجتماعية والتزامها الصدق فيما يصدر عنها من معلومات وكذلك قيامها على تنمية الثقة والاحترام المتبادل بين الطرفين: المؤسسة وجمهورها¹.

✓ تسعى إلى زيادة شعبية اسم الشركة أو سلعتها وتفضيلها على غيرها وذلك بالمساعدة على بناء سمعة الشركة التي تقف وراء السلعة أو الخدمة وترويج وبيع منتجاتها أو خدماتها².

✓ تعمل على تحويل الجمهور إلى زبائن للخدمة أو السلعة التي تقدمها الشركة فالهدف من العلاقات العامة ليس فقط بناء سمعة فهذا الهدف يسعى للمزيد من الرواج بمنتجات المؤسسة أو خدماتها.

✓ وكذلك تسعى العلاقات العامة إلى تأسيس هوية وصورة قيادية للشركة في السوق. تسعى إلى تطوير أسواق المؤسسة وتوسيعها، وذلك بنشر أفكار جديدة يتقبلها الناس تقسح المجال لتسويق سلعتها أو خدماتها في مجالات جديدة وأسواق جديدة.

- وظائف العلاقات العامة:

هناك مجموعة من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة وهي:

✓ البحث: الدراسة الخاصة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية.

✓ التخطيط: رسم السياسة بالنسبة للمنظمة وذلك بتحديد الأهداف وتعميم برامج الدعاية والإعلام حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية.

✓ التنسيق: الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمنظمات والجماهير في الخارج وتزويدهم بالمعلومات والإخبار والبيانات والإحصاءات المتعلقة بالعلاقات العامة وخاصة ما يؤثر على سمعة المنظمة وشهرتها.

1. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص 231، 230.

2. صالح خليل أبو أصبع، مرجع سابق، ص 402.

✓ الإدارة: وتعني تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على إدارة وظائفها المتصلة بالجماهير¹.

ويرى بيرنيس Bernays بأن للعلاقات العامة ثلاث وظائف تاريخية وهي إعلام الناس وإقناعهم وإدماج الناس بعضهم مع بعض، ووظيفة الإدماج ووظيفة هامة للعلاقات العامة التي تسعى إلى تكيف الناس وإلى أن يقوموا بالتفسير وإلى اندماج الأفراد والجماعات والمجتمع، وفهم الناس أساس للوجود في ظل المجتمع التنافسي، والمعرفة الهامة لكل فرد للتعامل مع الجمهور ومن خلال العلاقات العامة يمكن للفرد أو الجماعة أن يضمن القرارات المستندة إلى المعرفة والفهم².

- وسائل العلاقات العامة:

لنشر الحقائق والأفكار والآراء والمعلومات يستخدم رجل العلاقات العامة أدوات وأساليب متعددة المستويات ومختلفة، وقد تعددت وسائل العلاقات العامة واختلفت التصنيفات ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ - الدعائم:

✓ المكتوبة المنتظمة: تقرير النشاطات العامة والمصلحية، نشرية دورية المؤسسات ذات اتصالي وليس تجاري.

✓ المكتوبة المؤقتة: النشرات التجارية والتقنية، المناشير والكراسات الدعائية، الملصقات، اللافتات، النشرات التمهيدية، مكاتب إعلامية مؤقتة في المؤسسات التعليمية.

✓ السمعية البصرية المنتظمة: وهي موجهة لجمهور نوعي يخص برقم أو رمز الاتصال السري وتشمل هذه الوسائل، الجريدة السمعية البصرية الهاتفية المعلوماتية.

✓ السمعية البصرية المؤقتة: فيلم المؤسسة الصور السمعية البصرية الثابتة، اقتراح محاضرات ودروس تقدمها إدارات المؤسسة المشاركة بمتدخلين في نشاطات ثقافية وعلمية تنظمها هيئات أخرى.

ب - المقابلات:

✓ المقابلات الدائمة: مراكز الإعلام العامة ومكاتب الاستقبال.

✓ المقابلات المؤقتة: الملتقيات، الأيام الدراسية، المؤتمرات، مؤتمرات معاهد الخدمة الاجتماعية مؤتمرات رعاية الشباب، تشريع العمل الموحد، التأمينات الاجتماعية، مؤتمرات الإنتاج، وسائل التعليم وقد جرت العادة إلا تزيد مدة المؤتمر عن أيام محدودة قد تصل إلى أسبوع في بعض الأحيان³.

الموائد المستديرة، أيام الأبواب المفتوحة، الندشين، الندوات، المعارض الثابتة والمتجولة، مقابلات شخصية مع مسؤولي المؤسسة¹.

1. ربحي مصطفى العليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص 252، 253.

2. صالح خليل أبو أصبع، مرجع سابق، ص 401، 402.

3. فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003م، ص 112، 113.

ج - التحفيز والتشجيعات:

منح أسفار تحفيزية، وقررات تدريبية، تقديم منح دراسية ونهايات أسابيع استجمامية، طلب رعاية بعض التظاهرات، القيام بدعوات خاصة للمشاركة في الاتفاقيات والملتقيات التجارية والأمسيات التكريمية، لتدشين المقررات وافتتاح المؤتمرات والمحاضرات، لزيارة المؤسسة وورشات العمل أو قاعات البحث.

د - الأعمال الخيرية:

وهي إحدى الوسائل التقنية للعلاقات العامة، وتعني تجنيد مختلف إمكانيات المؤسسة لخدمة قضايا ذات منفعة أو مصلحة عامة كدعم حر ومجاني مقدم للمؤسسات الدينية، الثقافية، الاجتماعية، الرياضية، ومن أهدافها: تمكين المؤسسة من التغلغل في النسيج الاجتماعي والاستفادة من الأثر الاجتماعي والسياسي الإيجابي على صورة المؤسسة².

المبحث الثاني: ممارسة العلاقات العامة في المؤسسة العمومية

- أهمية العلاقات العامة في المؤسسة العمومية:

في منظمات الخدمات تسعى العلاقات العامة إلى دعم ثقة الجمهور بالمنظمة وبناء سمعة طيبة لها وتقدير الجمهور لرسالة المنظمة وإنجازاتها وخدماتها.

- تسهم العلاقات العامة الجيدة في أن تسود لها علاقات عمل طيبة بالمنظمة وهذا من شأنه تسهيل تدبير احتياجات المنظمة من أفراد القوى العاملة، ذوي الكفاءة والمقدرة حيث تنجذب المنظمة أفضل عناصر القوى العاملة، وتساهم العلاقات الطيبة في استقرار أفراد القوى العاملة بالمنظمة ومن ثم تتخفف من معدل دورات العمل حيث يثق العاملون في منظماتهم، كما يكون من السهل دائما حل مشاكل العمالة. -تسهل العلاقات العامة الطيبة عملية تمويل المنظمة سواء عن طريق زيادة رأس المال حيث يثق المساهمون في المنظمة أو عن طريق القروض حيث تثق مؤسسات التمويل هي الأخرى في المنظمة وفي قدراتها ومثانة مركزها في السوق.

-تساهم العلاقات العامة في توجيه وإرشاد الإدارة إلى ما فيه صالح الجمهور حيث يكون من السهل على الإدارة أن تقف على آراء واتجاهات الجمهور الذي تخدمه المنظمة لتكون تحت نظرها عند وضع الخطط والسياسات والبرامج.

1. فضيل دليو، مرجع سابق، ص113.

2. صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علم الاجتماع، قسنطينة، 2008، ص176.

- إن العلاقات العامة الفعالة التي تمارس بطريقة مهنية مخططة تساعد المنظمة على الاتصال الفعال بمختلف جماهيرها، وتدعم الصلة والصدقة معهم وتنمي الثقة في المنظمة من قبل هؤلاء الذين بتأييدهم ومؤازرتهم للمنظمة يسهمون في تقدمها وتطورها¹.

- تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية والتخلص من بعض السلوكيات المعرّقة.

- تغيير الأفكار غير الإيجابية عن الأجهزة الخدمية والمتعلقة بتخلف هذه الأجهزة وعدم كفايتها مثل العلاج في المستشفيات الحكومية، وسوء معاملة الموظفين الحكوميين وتعاليمهم وتمسكهم بالروتين الإداري.

- تأكيد قيمة الإنسان واحترام رغباته والسعي إلى إشباع احتياجاته المتعددة من خلال التعرف عليها ونقلها إلى المؤسسات والمنظمات والهيئات ومن ثم يتبع ذلك خطوات عملية إجرائية تتعلق بالتغيير في السياسات والخطط بما يتماشى مع الأمور التي تساعد على نجاح هذه المؤسسة².

وتحقيق رغبات وإشباع احتياجات الجماهير من جانب آخر لتكون محصلة كل ذلك مجتمع يتضمن مؤسسات ناجحة وأفراد مشبعين يدركون أهميتهم وقيمتهم في مجتمعهم بما يدعم من انتمائهم وولائهم له.

- إبراز أهمية الجمهور الداخلي للمؤسسة والسعي لتقديم خدمات إنسانية متعددة إليهم بما يعود عليهم بالنفع ويساعد على نشر روح الاطمئنان داخلهم من خلال مبادئ العدالة التامة³.

- جمهور العلاقات العامة في المؤسسة العمومية:

-تعريف الجمهور:

● يعرف بأنه جماعة من الناس تتصل بهم المؤسسة على المستوى الداخلي والخارجي، وهو جماعة من الأفراد تقع في محيط نشاط مؤسسة معينة تؤثر عليها وتتأثر بها⁴.

● هو مجموعة من الناس يرتبطون مع بعضهم البعض بعامل مشترك، وفي مجال العلاقات العامة هو الجماهير الفعلية أو المستهدفة المحتملة من الرسائل الاتصالية.

وتوجد مجموعة أساسية من الجماهير تتعامل معها المؤسسة داخليا وخارجيا⁵.

1. ريجي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، ص 246.

2. ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسنطينة، 2008-2009، ص 112.

3. ياسين مسيلي، مرجع سابق، ص 112.

4. صالح خليل أبو أصبع، مرجع سابق، ص 237.

5. عبدة صبطي، كيثوم مسعودي، مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010م، ص 118.

أ - الجمهور الداخلي:

يتمثل هذا النوع من الجماهير في جميع الأفراد الذين يعملون داخل المؤسسة (عمال، إداريون، حراس...)، ويمثل هذا النوع من الجمهور نقطة البدء في برنامج العلاقات العامة وهذا تطبيقاً للمبدأ الذي ينص على أن العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة أولاً ثم تتجه إلى الخارج، حيث أن الجمهور الداخلي يجب أن يكون أكثر اهتماماً وتأثراً بكل ما يجري في المؤسسة، ويقوم هو بدوره بنقل هذا الاهتمام والتأثر إلى المجتمع أي الجمهور الخارجي وذلك عن طريق تداخله وانتسابه إلى بعض جماعات المجتمع، وعلى هذا الأساس فبرنامج العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي يعتبر من أهم برامج العلاقات العامة.

ولا يعتبر الاتصال بالجمهور الداخلي صعباً لأن الأعمال اليومية تحتم أو تخلق نوعاً من الاتصال، بالإضافة إلى وجود وسائل الاتصال، إلا أنه على كل مؤسسة أن تهيئ أو تخلق جو لإقناع العمال بتحسين علاقاتهم بها إلا قبل أن تحاول في إيجاد علاقات طيبة بينها وبين موظفيها، وعلى رجل العلاقات العامة أن يعرف نوع العلاقات العامة أن يعرف نوع العلاقات القائمة بين المؤسسة التي تعتبر كوحدة اقتصادية أو وحدة إنتاجية قائمة بذاتها، بالإضافة إلى أنها وحدة اجتماعية ويجب عليها أن تتحمل بعض المسؤوليات الاجتماعية لمن يعملون بها، وتتمثل الحاجات الاجتماعية والاقتصادية للفرد فيما يلي: الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى قبوله في المجتمع الذي يعمل فيه والحاجة إلى الاحترام والأمان والحاجة إلى الاشتراك في العمل والحاجة إلى الابتكار والنقد، ويتمثل الجمهور الداخلي بصفة عامة في العمال والمستخدمين والمساهمين¹.

ب - الجمهور الخارجي:

يشمل جميع الأفراد الذين يتعاملون مع المؤسسة من الخارج ويرتبطون بها ارتباطاً مباشراً أو غير مباشر وينقسم الجمهور الخارجي إلى جمهور نوعي باختلاف علاقاته ولقد كانت العلاقات العامة فيما مضى تعطي أكبر اهتمامها إلى الجمهور الخارجي على حساب الجمهور الداخلي لكسب تأييد تلك الجماهير وإقبالها على خدمات أو منتجات المؤسسة إلا أن المؤسسات أخذت تواجه العديد من الصعوبات مما دفع خبراء العلاقات العامة إلى الاهتمام بالجمهور الداخلي ورفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين ظروف العمل والاهتمام بدراسة وقياس آرائهم مما ينعكس بتحقيق الرضا الذي ينتقل عن طريق الصورة الذهنية إلى الجمهور.

وتأسيساً على ما سبق فإن إدارة العلاقات العامة الناجحة تهتم بوضع الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي محلاً للاهتمام والدراسة، بحيث يكون هدف المؤسسة التعرف على آراء واتجاهات وميول جماهيرها الداخلية والخارجية على حد سواء لتحقيق الهدف النهائي وهو التأييد لصالح المؤسسة¹.

1. المرجع نفسه، ص 122.123.

- التنظيم الداخلي لإدارة العلاقات العامة:

تتألف العلاقات العامة من وحدات تقوم بالنشاطات الداخلية بين جمهور العاملين في المؤسسة، ويجب أن يحقق التنظيم الجيد ما يلي:

- الاستفادة من التخصص.
- التحديد الواضح للاختصاصات والمسؤوليات بما يمنع حدوث التضارب أو الازدواج في نشاطات العلاقات العامة.
- التكامل والتنسيق بين أنشطة العلاقات العامة.

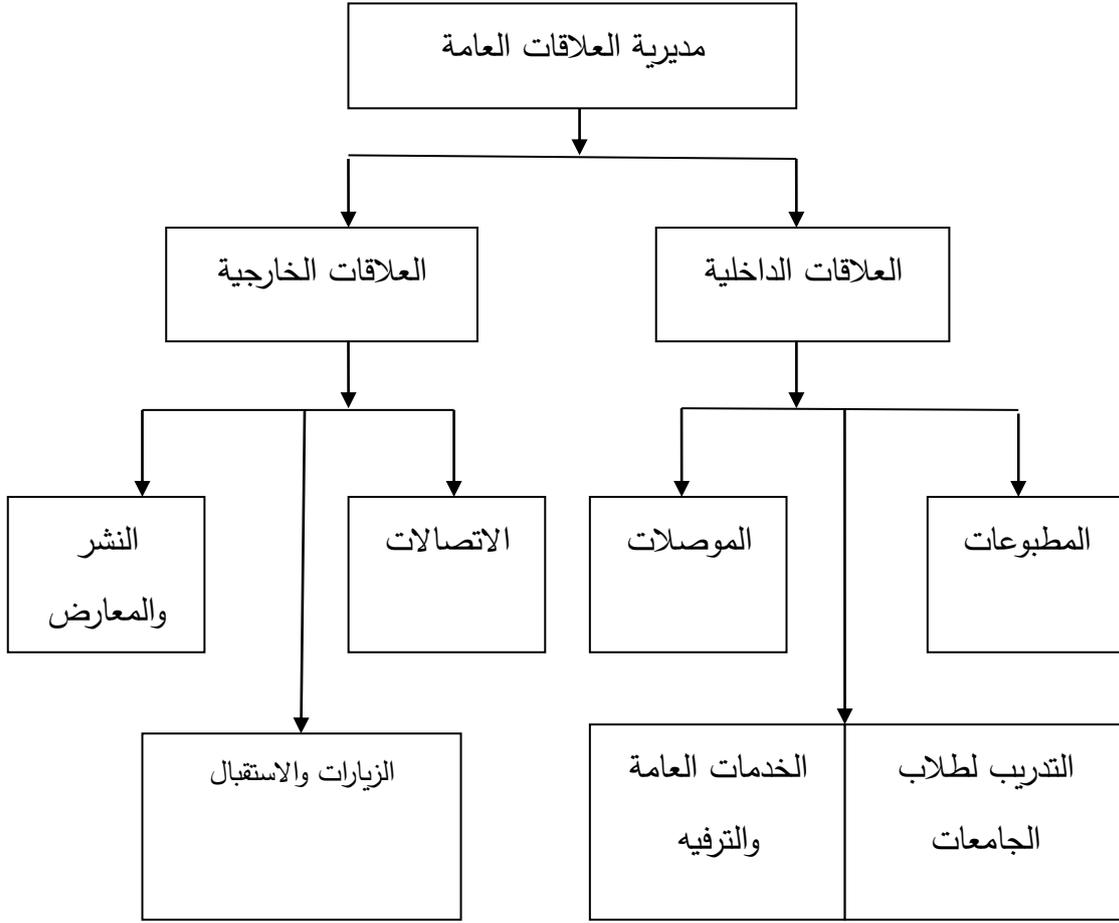
وفيما يلي نذكر بعض النماذج التنظيمية لإدارة العلاقات العامة².

هذا التنظيم مبني على أساس الاتصالات والعلاقات فئات الجماهير المختلفة التي يتعال معها جهاز العلاقات العامة سواء من حيث النوع والثقافة والطبقة الاجتماعية والاقتصادية، ووفقا لذلك يحدد الجهاز الوحدات التي تختص بالتعامل مع نوع معين من الجماهير، فيمكن تحديد حدة للتعامل مع الجماهير الداخلية بالمؤسسة أو الهيئة وأخرى للتعامل مع الجماهير الخارجية سواء من الموردين أو المستهلكين أو أصحاب الأسهم.

¹. شدون علي شيبية، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، د.ط، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية/ 2012م، ص 253-252.

. عبيدة صبطي، كلثوم مسعودي، مرجع سابق، ص 98².

الشكل رقم (1): نموذج عن تنظيم العلاقات العامة باستخدام أسلوب التنظيم الاتصالي:



المرجع: ياسين مسيلي، مرجع سابق، ص 132.

- الاتصال في جهاز العلاقات العامة في المؤسسة العمومية:

يعتبر اتصال العلاقات العامة ثنائي الاتجاه، تهدف من خلاله العلاقات العامة إلى خلق رأي عام منسجم مع أهدافها، فاتصال العلاقات العامة اتصال إقناعي يسعى إلى إثارة قضايا تخص المؤسسة التي تعمل لصالحها، بالإضافة لبعض القضايا العامة تتناولها من منظور مسؤولياتها تجاه المجتمع، والعلاقات العامة أحد فنون الاتصال التي يتم من خلالها توصيل معلومات للجمهور وتحسين صورة المؤسسة للجمهور الخارجي، ورفع الروح المعنوية للجمهور الداخلي باستخدام أسلوب الاتصال المباشر للاتصال بالجمهور بنوعيه، والاتصال غير المباشر باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية، زمن هنا نتطرق إلى التعريف بمفهوم الاتصال الداخلي والخارجي للعلاقات العامة بالمؤسسة العمومية.

أ - مفهوم الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

يقصد بالاتصال الداخلي بالمؤسسة عملية نقل، وتبادل المعلومات، الخاصة بالمؤسسة وهو وسيلة لتبادل الأفكار، والاتجاهات، والرغبات، والآراء، بين أعضائها وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ويعتبر الاتصال أيضا أداة للإحداث التغيير في السلوك البشري¹.

يتم الاتصال التنظيمي باستخدام وسائل قنوات الاتصال المختلفة بشكل فعال داخل المنظمات والمؤسسات لمساعدتها في تحقيق أهدافها التنظيمية، وتزداد أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسات والمنظمات التي تسعى إلى تعميق صلاتها بالجمهور وتوفير مناخ فاعل للاتصال معهم².

-أهداف الاتصال الداخلي:

يهدف الاتصال الداخلي لتحقيق عدة غايات داخل المؤسسة تمس مختلف مستوياتها إذ تبرز فيما يلي:

-أهداف خاصة بالعاملين:

✓ خلق الرضا والارتياح بين العاملين.

✓ زيادة وتنمية الثقة بينهم.

✓ الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة بإبداء آرائهم في المواضيع

المطروحة للنقاش.

-أهداف خاصة بالقيادة:

✓ وتدور مجملها حول تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة

لمساعدته على اتخاذ قرارات سليمة مما يسهل عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين

وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين الأنشطة المختلفة للإدارة داخل المؤسسة.

-أهداف خاصة بالجمهور:

✓ ترسيخ صورة المؤسسة في ذهن المنتمي إليها.

✓ تعريفه بإنتاجها وخدماتها.

✓ التعرف على رأيه في المؤسسة واقتراحاته للتحسين من خدماتها.

د -الإعداد لتقبل التغيير داخل المنظمة.

هـ - توضيح وتصحيح المعلومات والأداء.

و -الإعلام والأخبار حول الأوامر والتعليمات الشؤون المختلفة لضمان التسيير الجيد للعمل³.

1. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر 2001، ص 22.

2. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص 92.

3. ربحي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، ط1، (د،ن)، عمان الأردن، 1999م، ص 77.

- أنواع الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

يشمل الاتصال الداخلي نوعين هما:

أ - الاتصال الرسمي:

وهو الاتصال الذي يكون في إطار الأسس والقواعد التي تحكم المؤسسة فهو الذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات وقواعد رسمية يسير وفقها وتكون واضحة وبينة لجميع أفراد المؤسسة لأنها غالباً ما تكون موثقة بصورة مكتوبة ورسمية فهو يعتمد على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية أو الخطابات أو ما شابه ذلك والجدير بالذكر أن الاتصال الرسمي قد يكون صاعداً أو نازلاً أو أفقياً بين العاملين ويتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤولية ويحدد العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة ويشمل الإدارة والعمال ويحمل كل ما تريد جهة معينة إيصاله إلى مستوى من المستويات الإدارية الأخرى ويتصف الاتصال الرسمي عادة بما يلي:

✓ يكون قانونياً وفق قواعد وأسس ويكون موثقاً ومكتوباً.

✓ يتعلق بالعمل مباشرة.

✓ يتم داخل التنظيم ويتعلق به وهو ملزم للأطراف داخل المؤسسة.

✓ ويعتمد على التقارير، المذكرات والأوامر والقرارات الإدارية.

- فمن أجل تنظيم الاتصال في المنشأة يتم تحديد اتجاهات الاتصال والهدف من ذلك هو وجود عملية منظمة تحدد من يتصل بمن في الهرم الإداري واتجاهات الاتصال المتعارف عليها هي كالآتي:

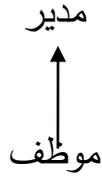
1 - الاتصال النازل من الأعلى إلى الأسفل:

وهي الاتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم الإداري إلى أسفله أي من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أسفل وغالباً ما تستخدم في الأمر، التوجيه والتعليم تكون وسائلها شفوية كالأوامر الشفهية، المناقشة، المحاضرات والمؤتمرات. وقد تكون كتابية كالنشرات، الخطابات، الكتيبات والمذكرات. هذا النوع من الاتصال يمكن المدير من نقل أفكاره إلى المستويات الإدارية الدنيا التي يقع على عاتقها واقع التنفيذ ويمكن المرؤوس من التعرف على مشكلات التنظيم وتفهم وتشرح طريقة أداء العمل المطلوب¹.

- الاتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى:

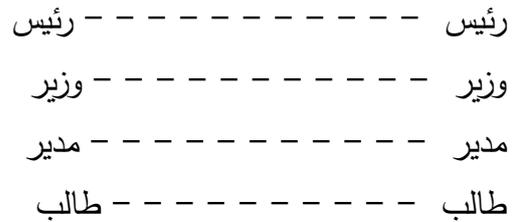
وهي الاتصالات الموجهة من مستويات إدارية أقل إلى مستويات إدارية أعلى كالاتصال الذي يبدأ من نائب المدير العام إلى المدير العام أو الاتصال الذي يبدأ من موظف في إدارة ما إلى مديره وغالباً ما تحمل طلبات أو إبلاغ عن مشاكل أو تقارير.

¹. خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2014م، ص 65.



3 - الاتصال الأفقي: HORIZONTAL

ويكون هذا النوع من الاتصال بين المستويات الإدارية، الاجتماعية، السياسية والاقتصادية التي تقع في نفس الوقت في نفس المستوى، فالإتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي والإتصال بين رؤساء الجامعات وبين مدرء المدارس وبين المعلمين وبين الطلبة وبين عامة الناس هو اتصال أفقي كذلك. ويهدف الإتصال الأفقي إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين أفراد أو زملاء من نفس المستوى وبدون أي تعقيدات إدارية. ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان والسلوكيات المختلفة أثناء أداء العمل.



4 - الإتصال المتقاطع: CROSSWISE

أما الإتصال المتقاطع فيحدث عندما يتم الإتصال بين أفراد في مستويات إدارية مختلفة لزيادة سرعة وصول المعلومات وتحسين الفهم وتنسيق الجهود لانجاز الأهداف بسرعة وبأقل جهد ممكن ودون المرور عبر المستويات الإدارية المختلفة وما فيها من بيروقراطية. وكون هذا الإتصال مائلا ليس عموديا ولا أفقيا مثال ذلك أن يتصل أحد الوزراء بأحد مدرء الدوائر في وزارة أخرى دون الإتصال بالوزير الذي يعمل عنده مدير الدائرة.

ب - الإتصال غير الرسمي:

الإتصال غير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومنطق عليها كما هو الحال في الإتصال الرسمي. ويتم غالبا عبر قنوات خارجة عن القنوات الرسمية داخل التنظيم، كما يتم بين مستويات إدارة مختلفة متخطيا خطوط السلطة الرسمية.

ولا يتم الإتصال غير الرسمي داخل التنظيم فقط، بل قد يتعداه إلى خارج التنظيم، من خلال الإتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات والاجتماعات غير الرسمية ويجب على الإدارة استغلال الإتصال

غير الرسمي إيجابيا، وعدم السماح له بالتأثير سلبا على التنظيم من خلال التشويش بأشكاله المختلفة، كالإشاعات الكاذبة وغيرها¹.

ب - مفهوم الاتصال الخارجي بالمؤسسة العمومية:

ويتمثل في كافة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة أو العاملين فيها مع المنظمات الأخرى أو مع زبائننا أو المتعاملين معها أو من عائلة الناس وخارج المنظمة، ويمكن أن تأخذ هذه الاتصالات صيغ وأشكال مختلفة نظرا ل تعود الأطراف الخارجية التي تتصل بهم المؤسسة، حيث تمتد عمليات الاتصال من المستهلكين إلى الوسطاء والحكومة والنقابات المهنية ذات العلاقة بطبيعة عمل المنظمة.

وهذه الاتصالات تمثل في حقيقتها صيغة معقدة في التفاعل مع المتغيرات البيئية المختلفة المحيطة بالمنظمة سواء كانت البيئة الكلية العامة أو البيئة الخاصة، والتي ترسم للمنظمة حدود الفرص التسويقية التي تتاح لها للدخول إلى أسواق أو مواقع بيعية جديدة فضلا عما تفرضه تلك البيئة من تهديدات خطيرة قد تؤدي إلى إنهاء أو فشل البرامج التي تضعها المنظمة، وعليه فإن الاتصالات الخارجية مثل القوة الكبيرة التي تمتلكها المنظمة في تكييف مكانتها وقوتها مع ما تفرضه ضمن شروط ومؤثرات تنافسية مختلفة تفرضها على خطط وبرامج واستراتيجيات المنظمة.

والاتصالات الخارجية تأخذ أشكال وأنواع وصور مختلفة وهي العلاقات العامة والعلاقات مع الصحافة، الإشهار في الإعلام، المصقات، الاجتماعات، وشبكات الاتصال الحديثة... الخ.

والغرض إنجاز عملية الاتصال الخارجي فإنها بحاجة إلى دعم جماعي وإسناد من قبل العاملين في المنظمة وبمختلف مستوياتها التنظيمية، فالغرض تحقيق الاستجابة لحاجات وطلبات الزبائن².

ولهذا القول يمكننا القول أن تكامل الاتصالات الداخلية مع الاتصالات الخارجية، في إيجاد نظام فعال للاتصالات في المؤسسات العمومية هو السبيل الأفضل في ترجمة الخطط والاستراتيجيات الموضوعة من قبل إدارة العلاقات العامة في المؤسسة لبلوغ أهدافها ولعل التطور التكنولوجي والأدوات الحديثة المستخدمة في هذا المجال قد أسهمت بشكل كبير في تقدم وتطور عمليات الاتصال.

- تقنيات الاتصال المستخدم في جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة العمومية:

تعد الانترنت من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة التي تؤديها العلاقات العامة في إطارها مما ساهم في تطور عمل العلاقات العامة ضمن هذه التقنيات الحديثة التي تستخدمها في الاتصال الداخلي كشبكة الانترنت التي تعتبر عنصر مهم في تسيير العملية

1. خنيفر وفاء، مرجع سابق، ص 7.6.

2. العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، قسنطينة، 2008م، ص 160.

الاتصالية داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الشبكة الخارجية الإكسترنال التي تساعد في الاتصال الخارجي وهذا التقنيات الحديثة تدخل ضمن الشبكة الواسعة الانترنت.

أ - شبكة الانترنت Internet

أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة للحد من مختلف العوائق والانحرافات التي تعترض العملية الاتصالية داخل المؤسسات مع توفير ظروف أحسن لنقل الرسائل وتبادلها في أسرع وقت، وقد أدى ربط أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في أقسام المؤسسة بكوابل إلى تكوين شبكة معلوماتية تسمح بتنظيم العلاقة بشكل متناسق.

-تعريف شبكة الانترنت:

هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات HTTP و FTP وتستخدم خدمات الانترنت مثل البريد الالكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة ما تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لانجاز الأعمال، وبالتالي يمكن القول أن شبكة الانترنت هي شبكة انترنت مصغرة ومقتصرة على مؤسسة معينة وفروعها¹.

- الخدمات التي تؤديها شبكة الانترنت في المؤسسة: توفر شبكة الانترنت للمؤسسات العديد من الخدمات تتلخص في²:

- المشاركة في الملفات: حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول، بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء.
- نقل وتحويل الملفات: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم إلى آخر، ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام والفروع.
- المشاركة في التطبيقات: قد يكون هناك برامج تكلفتها عالية الثمن، فمن الممكن أن تقوم المؤسسة بوضع تلك البرامج دون زيادة نسخ إضافية من هذه البرامج وذلك للحد من التكلفة.
- البريد الالكتروني: يعتبر البريد الالكتروني عملي ومفيد في المؤسسة التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد، الذين لا يستطيعون الالتقاء مع بعضهم البعض حيث يتم الاتصال عبر شبكات وأجهزة وحواسيب من مناطق متعددة.

1. حورية بلعويديت، مرجع سابق، ص 98.

2. عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت، د ط، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001م، ص 64.

فالانترنت تكون فضاء للقاءات والحوار بين أفراد المؤسسة دون أن يشترط في ذلك تزامن حضور جميع أطراف الحوار وبالتالي فرصة بالنسبة للمدير الإطلاع على الأعمال أو المشاركة الفعلية دون أن يغادر مكان عمله.

- المشاركة على خط واحد: تتيح الانترنت دخول المستخدمين من جهاز كمبيوتر على خط واحد من خطوط الانترنت وتوفير تكلفة الشراء.
- إمكانية الاتصال عن بعد: أصبح في إمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني.
- الوصول المباشر: أي أن شبكة المعلومات الداخلية تهدف إلى توفير معلومات أكبر وتقديمها على الخط المباشر، تتسم بالسرعة والسهولة في الاسترجاع، وإمداد الفرد أو المؤسسة بالمعلومات أينما متى وجدت بالإضافة إلى زيادة اعتمادية الوصول للاتصالات عن بعد وتقليل التكلفة وأخيرا التدعيم المركزي المشترك¹.

ب - شبكة الاسترنت Extranet:

- تعريف شبكة الاكسترنت:

هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات، ومتطلبات المؤسسات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال، ويتطلب الدخول إليها باستخدام كلمات المرور، ذلك أن الشبكة أيضا غير موجهة إلى الجمهور العام وهي أيضا تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء ومجموعات المؤتمرين².

ظهرت شبكة الاكسترنت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترنت والبعد عن الأطراف الخارجية حيث يرى البعض أن نجاح أي مؤسسة، لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة واتصال دائم مع المؤسسات الأخرى، والذي يؤدي في النهاية إلى علاقة متشابكة.

عن عكس شبكة الانترنت التي تقوم بتجهيز العاملين داخل المؤسسة باحتياجاتهم من المعلومات، فإن شبكة الاكسترنت تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن ومجموعات المؤتمرين³.

1. عبد المالك ردمان الدناني، مرجع سابق، ص 64.65.

2. ياسين سعد علب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، د.ط، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005م، ص 45.

3. www.Admirout. Asso. Fr.

يوم 1.2.2017 الساعة: 20.10.

خلاصة:

إن العلاقات العامة بالدور الذي تقوم به أصبحت وظيفة حيوية من وظائف المؤسسة، تستلزم الاهتمام بها وكذا إعطائها مكانة هامة داخل المؤسسة فعلى كل مؤسسة أن توفر قسم العلاقات العامة وذاك من أجل تحقيق الاتصال والتواصل مع جمهورها الداخلي والخارجي، فمن خلال الوظائف التي تقوم بها أصبحت في وقتنا الراهن وسيلة الفرد للإطلاع والإحاطة بالمعلومات.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: المؤسسة العمومية

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية

- مفهوم المؤسسة العمومية

- خصائص المؤسسات العمومية

- أهداف المؤسسة العمومية

المبحث الثاني: أنماط المؤسسات العمومية

- أنواع المؤسسات العمومية

- أشكال المؤسسات العمومية

- المؤسسة العمومية الإدارية

تمهيد

توجه المؤسسات العمومية في إطارها العام كافة لخدمة الفرد والجماعة البشرية باعتبارها عنصر الجوهري في أداء الأنشطة، والفعاليات المختلفة سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو ثقافية، وترتبط مراحل تطور المؤسسات العمومية بالتطور السريع المتواصل لحياة المجتمعات المتمثلة في التطور الفكري للفرد وقوة الرأي العام في المجتمع.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي للمؤسسة العمومية

1 - مفهوم المؤسسة العمومية:

- حسب القاموس العربي الشامل 'المؤسسة - جمع مؤسسات - وتعني جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.¹
- المؤسسة هي مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية أو مادية) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب قصد إنجاز وأداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع.²
- هي الخلية الأساسية للاقتصاد الوظيفي رأس مالها تابع للقطاع العام أي الدولة ويكون فيها التسيير بواسطة أشخاص تختارهم الجهة الوصية وتتميز بإمكانيات محاذية وإدارية ضخمة توفرها الدولة ومجموعة من التسهيلات والإعفاءات القانونية والإدارية ووجود جهاز رقابي يعينه الوصي.
- هي منظمة عامة أو خاصة تسمح بفضل مجموعة من الوسائل البشرية والمادية بتحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج منتجات وخدمات موجهة نحو السوق وخاضعة لقانون المنافسة، وهي تختلف من حيث طبيعتها فقد تكون إدارية تجارية أو صناعية أو اجتماعية.³
- هي اندماج عدة عوامل بهدف إنتاج وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين وهذا في إطار قانوني مالي واجتماعي معين ضمن شروط تختلف زمنيا ومكانيا تبعا لمكان وجود المنافسة، وحجم ونوع النشاط التي تقوم به المؤسسة.⁴

2 - خصائص المؤسسات العمومية:

تتسم المؤسسات العمومية بعدة خصائص تميزها عن المؤسسات المختلطة أو الخاصة منها:

- القدرة على أداء المهمة التي وجدت من أجلها.
- وجود هدف أو أهداف تسعى لتحقيقها وفق الخطط الإستراتيجية التي تتبناها.
- التأقلم مع المحيط.
- المؤسسة تشبه الخلية في جسم الإنسان فالمؤسسة هي الوحدة الاقتصادية في المجتمع الاقتصادي وللمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أو من حيث واجباتها ومسئولياتها.

¹ بن دانية عائشة، بوراس خولة، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2013م، ورقة، ص 41.

² أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، الجزائر، 2002م، ص 12.

بن دانية عائشة، بوراس خولة، مرجع سابق، ص 42.³

⁴ عجة جيلالي، قانون المؤسسات العمومية الاقتصادية، الاشتراكية التسيير والخصوصية، ط2، الخلدونية للنشر، 1999م، ص 25.

- مرفق عام والهدف منه تحقيق المنفعة العامة.
- تعود ملكية المؤسسة العامة للدولة تكون تحت سلطتها ورقابتها.
- أداء الوظيفة التي وجدت من أجلها بمعنى القيام بالنشاط الفعلي المؤسس لها.¹

3- أهداف المؤسسة العمومية:

تسعى المؤسسات العمومية إلى تحقيق أهداف جوهرية من أجل تسيير أمور نذكر منها أهم الأهداف وتتمثل في:

- تلبية متطلبات المجتمع إذ أن تحقيق الدولة لنتائجها يمر عبر تصريف أو بيع إنتاج المؤسسة وهو يغطي طلبات المجتمع.
- السهر على تنظيم وتماسك العمال.
- توفير التأمينات والمرافق العامة للعمال وتتمثل في التأمينات الاجتماعية والأملاك الوظيفية أو العادية بالإضافة للمرافق العامة.
- توفير الوسائل الترفيهية والثقافية.²
- تهدف المؤسسة العمومية إلى تحسين مستوى معيشة العمال نظرا للتطور السريع الذي تشهده المجتمعات يجعل العمال أكثر حاجة لمنتج جيد.
- تلبية المصلحة العامة للمجتمع، المساهمة في تنظيم وتسيير الخدمات الاجتماعية والثقافية.
- تدريب العمال المبتدئين.
- وسيلة لضمان السلم الاجتماعي والثقافي.³

المبحث الثاني: أنماط المؤسسات العمومية

1- أنواع المؤسسات العمومية:

هناك أنواع عديدة للمؤسسات العمومية وقد قسمها أحمد طرطار إلى قسمين هما:

- أ - وفقا لطبيعة الملكية: وتتنوع المؤسسات حسب معيار الملكية إلى:
 - مؤسسات خاصة: وهي التي تعود ملكيتها إلى فرد أو مجموعة من الأفراد، (شركات، أشخاص، أموال... إلخ).
 - مؤسسات عامة: وهي التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤولين عنها التصرف بها ولا بيعها أو إغلاقها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك.

1. بوعلام بوشلشي، الأمثل الاقتصادي، د.ط، دار الملكية للنشر، 1998م، ص 09.

2. عجية جيلاني، مرجع سابق، ص 42.

3. بوعلام بوشلشي، مرجع سابق، ص 13.

-مؤسسات مختلطة: وهي تلك المؤسسات التي تشترك إحدى هيئاتها أو الأفراد أو المؤسسات الأخرى في ملكيتها وتخضع إلى نظام حكم وتشريع خاص ففي هذه الحالة تكون الملكية بصورة مشتركة للقطاع العام.

ب - وفقا للطابع الاقتصادي: ويقصد بها تبعا للنشاط الاقتصادي الذي تمارسه المؤسسة وعليه تتنوع حسب هذا الأساس:

-المؤسسات الصناعية: وهي التي تقوم بنشاط صناعي أي أنها تقوم بتحويل المواد الأولية إلى السلع النهائية أو أنها تدخل في صناعة سلع أخرى تتنوع إلى مؤسسات صناعية ثقيلة ومؤسسات تحويلية أو خفيفة.

- المؤسسات الفلاحية: وهي التي تنشط في الميدان الفلاحي، وتقدم فيه أنواع من الإنتاج النباتي، الحيواني، السمك...

-المؤسسات التجارية: وهي المؤسسات التي تهتم بالنشاط التجاري ومؤسسات الجملة بحيث تقوم بعملية البيع والشراء دون إدخال أي تحويل على السلعة.¹

2 - أشكال المؤسسات العمومية:

تنقسم أشكال المؤسسات العمومية إلى نوعين هما:

مؤسسات عمومية والتي بدورها تأخذ شكلين وطنية أو تابعة للجماعات المحلية، أما النوع الثاني في المؤسسات نصف عمومية أو مختلطة.²

أ - المؤسسات العمومية:

لقد رأينا أن هذا النوع من المؤسسات قد انتشر في الدول الرأسمالية (أوروبا خاصة) لعدة أسباب وهي تعتبر عن مؤسسات رأسمالها تابع للقطاع العام أي الدولة، ويكون التسيير فيها بواسطة شخص أو أشخاص تختارهم الجهة الوصية، ويجب التمييز بين نموذجين من هذه المؤسسات.

➤ مؤسسات تابعة للوزارات:

وتدعى بالمؤسسات الوطنية وتأخذ أحجاما معتبرة وهي تخضع للمركز مباشرة أي لإحدى الوزارات وهي صاحبة إنشائها والتي تقوم بمراقبة تسييرها بواسطة عناصر تعينها وتقدم إليها تقارير دورية عن نشاطاتها ونتائجها.

. أمحمد طرطار، مرجع سابق، ص 16.1

. بن دانية عائشة، بوراس خولة، مرجع سابق، ص 44.2

➤ مؤسسات تابعة للجماعات المحلية:

وتتكون هذه المؤسسات في البلديات أو البلدية أو تجمع بين البلديات أو الولايات أو منهما معا وتكون عادة ذات أحجام متوسطة أو صغيرة يشرف عليها منشأتها عن طريق إدارتها، وتحبذ عادة مجال النقل والبناء والخدمات العامة.

ب - المؤسسات نصف العمومية:

لقد ظهرت هذه الشركات أول مرة في ألمانيا في القرن التاسع عشر وانتشرت فيما بعد لتعم أوروبا وبعض الدول الأخرى ومن الأسباب الأساسية لهذه المؤسسات هي محاولة مراقبة بعض القطاعات الاقتصادية والتحكم فيها من طرف الدولة حيث تتكون هذه المؤسسات من القطاع الخاص ويتم إنشاء هذه المؤسسات بطريقتين:

➤ الإنشاء من العدم:

أي الاتفاق بين الطرفين للقيام بمشروع اقتصادي معين يتم تحديد أهدافه، حجمه، شروطه ومدة حياته لأن القرارات تؤخذ على أساس عدد الأصوات، التي تقدر بدورها بعدد الأسهم في رأس المال لكن تبقى المؤسسة المختلطة تسير طبقا للأهداف العامة والصالح العام.

➤ طريقة التأمين:

بموجب هذه العملية تستطيع الدولة حيازة جزء من رأس مال مؤسسة خاصة ويتم غالبا تعويضه للجانب الخاص وتخضع هذه الطريقة لنفس القاعدة كنسبة امتلاك رأس المال ولنفس الأسباب¹. وهناك عدة أشكال من المؤسسة المختلطة والعمومية المسيرة بعقد مع القطاع الخاص أو بالتأجير وهي موجودة في العديد من الدول المتطورة وفي الجزائر وهي تسعى حاليا لتوسيعها. ويوجد تقسيم آخر للمؤسسات العمومية:

❖ المؤسسات المهنية:

هي عبارة عم مجموعة من الأشخاص لهم مصلحة مهنية معينة مثل نقابة المحامين، ونقابة المهندسين، ونقابة الأطباء يخول لها القانون الاستقلال في ممارسة الشؤون المهنية والإشراف عليها عن طريق هيئة منتخبة من بين الممارسين المهنية، سلطة إلزام أعضائها وذلك من أجل تحقيق مصلحة ممارس المهنة وسياسة الدولة معا.

. بن دانية عائشة، بوراس خولة، مرجع سابق، ص 44. 45.¹

ولقد عرفت الجزائر هذا النوع من المؤسسات مرتببا ارتباطا وثيقا بالنظام القانوني الذي كان معمولا به في الجزائر قبل الاستقلال تابعة مباشرة للنظام القانوني المطبق على هذا النوع من المؤسسات في فرنسا مع وجود نوع الاختلاف في المؤسسات المهنية في الجزائر باعتبارها كانت دولة اشتراكية.

❖ المؤسسات الاقتصادية:

كانت وظيفة الدولة الحاكمة تنحصر في الميدان الإداري الضيق غير أن نظرا لظهور الأفكار الاشتراكية تدخلت الدولة في إدارة الأنشطة الاقتصادية، الأمر الذي أدى إلى ظهور مرافق عامة اقتصادية اسندت تسييرها إلى المنظمة العامة الاقتصادية وهي تتمتع باستقلال إداري يخول لها تحقيق الهدف الذي أحدثت من أجله وذلك بقصد اشباع الحاجات العامة ومنحت لها شخصية معنوية واستقلال مالي وإداري عن الدولة.

❖ المؤسسة التجارية العامة:

هي المؤسسات التي كانت تدير دواليب التجارة، أما بعد الاستقلال فلقد أحدثت الدولة الجزائرية مؤسسات تجارية تتخصص في ميدان التصنيع والإنتاج ومن الملاحظ أن المشرع الجزائري لم يأخذ بهذا التقسيم، حيث قسم المؤسسات إلى ثلاثة أنواع.¹

3 - المؤسسة العمومية الإدارية:

إن المؤسسة العمومية الإدارية هي عبارة عن مرافق عامة إدارية أو منظمات ذات النشاط الإداري مزودة بالشخصية المعنوية، حيث ترتبط بالسلطات الإدارية المركزية الوصية بعلاقة الوصاية الإدارية وتتخصص في أهداف إدارية بطبيعتها تتمثل عادة في إدارة وتسيير مرفق عام وتقديم الخدمات العامة اللازمة لإشباع الحاجات العامة، ويمكن اعتبار هذه المؤسسات إحدى صور المرافق العامة التقليدية تقوم على نشاط ذات طبيعة إدارية أو خدمية مجانية أو شبه مجانية.

وهي تلك المؤسسات التي تمارس نشاط ذات طبيعة إدارية محضة، وتتخذها الدولة كوسيلة لإدارة مرافقها الإدارية العامة، أي نشاطاتها العامة التي تتولاها لتقديم خدمات أساسية للمجتمع كالتعليم، الصحة، البريد، والخدمات الاجتماعية الأخرى، وكانت هذه الخدمات تدخل أساسا في وظيفة الدولة التقليدية التي كانت مقصورة على النشاط الإداري البحت.²

وقد عرف المشرع الجزائري فكرة المؤسسة العامة الإدارية بذات المفهوم والنظام المعروف في القانون الفرنسي.

وقد عرفت المؤسسات التربوية على أنها عبارة عن مؤسسات متخصصة بالتنشئة الاجتماعية، تساعد على التنشئة الصحيحة والسليمة للأفراد وخصوصا الأطفال منذ الصغر حيث تنمي الفرد من النواحي العقلية،

1. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، د.ط، عنابة، 2002م، ص 27 . 30.

2. عمار عوابدي، القانون الإداري، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008م، ص 316.

والجسمية والاجتماعية والنفسية، وتعني من منطلق آخر التربية والتي تبدأ منذ بداية الحياة من الأسرة وتمر بمراحل لاحقة مثل: الحضانة والمدرسة، الجامعة، وتنتهي بنهاية الحياة، وتتميز بأن كل مرحلة منها تكمل الأخرى.

خلاصة:

تعتبر مؤسسة عمومية العمود الأساسي لكل دولة، فهي التي تنقل الدولة من كف إلى كف آخر أفضل، وتطبيق هذه المؤسسة للاتصال الشخصي يعد أمرا فعالا ومهما سيساعدها في تحسين سير المعلومات ونقل البيانات واتخاذ القرارات، مما زاد في سعي المؤسسة عموما والتربوية خصوصا وراء السعي لتطبيقها هذا النوع من الاتصال.

والمؤسسة العمومية تعمل على خدمة الفرد والجماعة البشرية باعتبارها العنصر الجوهري في أداء مهامها وذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

الأطار التطبيقي

لقد تم تقسيم أسئلة الإستمارة إلى 4 محاور جزأت إلى أسئلة شخصية وأسئلة تمهيدية تعلقت بالاتصال الشخصي ودوره في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية.

خصائص العينة:

جدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

المتغيرات	التكرار	النسبة
ذكر	16	40%
أنثى	24	60%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع نسبة الإناث على نسبة الذكور في المجموعة المكونة لأفراد عينة البحث، إذ جاء الأول بنسبة 60%، وقدرت مسبة الثاني بـ 40% والمعبرة عن نسبة الذكور، وفي هذا الإطار يمكن القول أن اليد العاملة النسوية كبيرة بالنسبة للعدد الكلي لأفراد العينة في المؤسسة التربوية.

جدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

المتغيرات	التكرار	النسبة
أقل من 26 سنة	4	10%
من 27 - 33 سنة	28	70%
من 34 - 40 سنة	4	10%
من 41 - 47 سنة	2	5%
من 48 سنة فما فوق	2	5%
المجموع	40	100%

لاحظنا من خلال الجدول أن النسبة الأعلى في الفئات العمرية هي من 27 - 33 سنة والتي قدرت بنسبة 70%، ثم تأتي بعدها الفئة التي تتراوح أعمارهم أقل من 26 سنة ومن 34 - 40 سنة الذين كانت لهم نفس النسبة والتي قدرت بـ 10%، أما أقل نسبة والتي كانت للفئة العمرية من 41 - 47 سنة ومن 48 سنة فما فوق والتي كانت لهم نفس النسبة وهي 5%.

ومن هنا نستنتج أن الفئة العمرية الشبابية لهم دور فعال في المؤسسة، وهذا من خلال توظيف الخريجين الجدد في المجال التعليمي لكسب الخبرة المهنية.

جدول رقم 03: يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

المتغيرات	التكرار	النسبة
من 1 - 5 سنوات	28	70%
من 6 - 10 سنوات	10	25%
لأكثر من 10 سنوات	2	5%
المجموع	40	100%

من خلال ما جاء في الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر هي الفئة من سنة 5 سنوات خبرة والتي تمثل 70%، تأتي بعدها الفئة صاحبة الخبرة من 6 - 10 سنوات التي قدرت بـ 25% بينما مثلت فئة ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات 5% من الإجمالي لأفراد العينة.

ومنه نستنتج أن الفئة الأقل خبرة هم الغالبة من مجموع أفراد العينة وهذا نتيجة لتوظيفهم للخريجين الجدد.

جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

المتغيرات	التكرار	النسبة
مشرف التربية	2	5%
أستاذ (ة)	34	85%
مساعدین	2	5%
عون أمن ووقاية	2	5%
المجموع	40	100%

من خلال ما جاء في الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة هي نسبة الأساتذة والتي قدرت بـ 85%، وتليها نسبة 5% التي تعبر بالتساوي عن مشرف التربية والمساعدین وعون أمن ووقاية كل على حدى، مما يشير إلى أن المؤسسة التعليمية "ثانوية بن حاج الطاهر عبد القادر" تضم طاقم كبير من الأساتذة الذين يساعدون على تأدية المهام المنصوص عليهم وبالتالي ينعكس هذا على مستوى المؤسسة والتلاميذ بالإيجاب للعلم فإن المؤسسة التعليمية دائماً تكون نسبة الأساتذة أعلى من نسبة الإداريين لأن العملية الإدارية في المؤسسة التربوية ليست كبيرة بالمقارنة مع كل المستخدمين للمؤسسة.

المحور الأول: واقع الاتصال الشخصي في المؤسسة العمومية**جدول رقم 05: يبين أشكال الاتصال الشخصي التي يعتمدونها في المؤسسة**

المتغيرات	التكرار	النسبة
الهاتف الثابت	5	12.5%
الاجتماعات	15	37.5%
اللقاءات الشخصية	07	17.5%
الإعلانات	13	32.5%
المجموع	40	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب عينة الدراسة ترى بأن نوع الاتصال الشخصي الذي يعتمدونه في المؤسسة بكثرة هم الاجتماعات حيث قدرت نسبة 37.5% في حين أن نسبة 32.5% يقومون على الإعلانات كما نجد نسبة 17.5% يعتمدون على اللقاءات الشخصية، في حين أن آخر نسبة والتي قدرت بـ 12.5% ترى أن الهاتف الثابت هو الوسيلة المستخدمة للاتصال الشخصي. وحسب أفراد العينة نستنتج أن الاجتماعات هو أكثر الاتصال الشخصي استعمالاً في الأسس التربوية وذلك نظراً للاتصال الرسمي الذي يكون بين موظفي ومسؤولي المؤسسة.

جدول رقم 06: يبين أنواع الاتصال الشخصي الأكثر استخداماً في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة
الاتصال الرسمي	32	80%
الاتصال غير الرسمي	8	20%
المجموع	40	100%

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80% يقررون بأن الاتصال الشخصي الرسمي هو المعتمد والمستخدم بداخل المؤسسة التربوية، وذلك من خلال نقل الاقتراحات والتقارير وردود الأفعال وإعلان كل أعضاء المؤسسة التربوية بالأهداف الإستراتيجية التي تسعى إلى استخدامها وذلك بصفة قانونية، ومن خلال مختلف المستويات الصاعدة والنازلة والأفقية وفق السلم الإداري، في حين وجدنا نسبة 20% ممن اعتبروا الاتصال غير الرسمي هم المستخدم بحيث يكون التواصل بطريقة غير رسمية، وذلك من خلال انعدام وثائق قانونية.

جدول رقم 07: يبين أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة
-----------	---------	--------

7.5%	3	تنمية العلاقات الاجتماعية
27.5%	11	تنمية العلاقات المهنية
32.5%	13	المساعدة في نقل المعلومات والبيانات
10%	4	توافر التلقائية والمرونة
22.5%	9	سهولة الاتصال والتواصل
100%	40	المجموع

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تمثلت في 32% المساعدة في نقل المعلومات والبيانات من خلال بناء علاقات أن نسبة ت بين مختلف الموظفين داخل المؤسسة ونقل المعلومات بين الأفراد بسرعة ومرونة وبطريقة عفوية، في حين نجد نسبة 22.5% أقرروا بأن أهمية الاتصال الشخصي تكمل في سهولة الاتصال والتواصل من خلال مد جسور التعاون والتفاهم بين مختلف الموظفين أما نسبة 27.5% أقرروا بأن أهمية الاتصال الشخصي تكمن في تنمية العلاقات المهنية وذلك من خلال تبادل المعلومات والخبرات المهنية ، في حين أن نسبة 10% أقرروا بأن أهمية الاتصال الشخصي تكمن في توافر التلقائية والمرونة في العمل، أما أقل نسبة تمثلت في 27.5% الذين أكدوا على أنه يساهم في تنمية العلاقات الاجتماعية وذلك من خلال التعاون المتبادل مما يغلق الترابط والانسجام بين موظفين المؤسسة التربوية.

جدول رقم 08: يبين الأشخاص الذين نتواصل معهم عبر الاتصال الشخصي بكثرة

المتغيرات	التكرار	النسبة
المدير	13	32.5%
الأساتذة	18	45%
الموظفين	9	22.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب عينة الدراسة ترى بأن الأشخاص الذين نتواصل معهم عبر الاتصال الشخصي بكثرة هم الأساتذة والتي قدرت نسبتهم بـ 45% وذلك لسهولة الاتصال والتواصل فيما بينهم لقضاء مصالح مهنية، تليها في المرتبة الثانية المدير والذي قدرت نسبتهم بـ 32.5% وذلك لعلاقة العمر الذي تربطهم به وأوامر يجب تنفيذها من أجل سيرورة العمل في المؤسسة، أما المرتبة الأخيرة هم الموظفون والذين قدرت نسبتهم بـ 22.5%

ومنه نستنتج أن الاتصال الشخصي يكون بكثرة مع الأساتذة فيما بينهم.

المحور الثاني: دور الاتصال الشخصي في دفع الروح المعنوية للموظفين في المؤسسة
جدول رقم 09: يبين مدى الشعور بالارتياح خلال الاتصال الشخصي بين الموظفين في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	40	100%
لا	0	0%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة الذين أجابوا بنعم قدرت نسبتهم بـ 100%، وذلك لتوفير جو من الاتصال والتواصل والتفاهم بين الموظفين فيما بينهم، وسهولة ذلك. في حين كانت نسبة الذين أجابوا بـ 0% أي منعدمة.

جدول رقم 10: يبين أثناء اجتماع الموظفين مع المدير هل يمكن أن يعبروا عن رأيهم بكل حرية

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	40	100%
لا	0	0%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جمع أفراد العينة أجابوا بنعم، والذي بلغت نسبتهم 100% فهم يقرون على سهولة التعبير عن رأيهم بكل إرياحية أثناء الاجتماع مع المدير، ويعود ذلك لمعرفةهم الكبيرة بالاتصال ومهاراته والعمل على تطبيقها أثناء الاجتماع لإعطاء جو ملائم ومناسب لمناقشة المشاكل والمهام.

في حين بلغت نسبة 0% الأفراد الذين أجابوا بـ لا أي منعدمة.

جدول رقم 11: يبين أهم الجوانب التي تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة
الآنية والفورية في الحصول على المعلمون ومعالجها	16	40%
تسهيل الاتصال بالمسؤولين	14	35%
تسهيل الاتصال بين الموظفين	10	25%
المجموع	40	100%

يبين الجدول أعلاه أهم الجوانب الملاحظة من قبل الباحثين الذين يعتبرونها تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة، حيث مثلت النسبة الأكبر بـ 40% الآنية والفورية في الحصول على المعلومة ومعالجتها، وهذا راجع إلى انعدام الوسائط الالكترونية بين مختلف الموظفين، وفي حين نجد نسبة 35% الذين أجابوا بتسهيل الاتصال بين الموظفين ويرجع ذلك إلى العلاقة المهنية التي تربطهم، أما نسبة 25% أجابوا بتسهيل الاتصال بالمسؤولين من خلال الجماعات، المناقشات، التقارير والندوات.

المحور الثالث: دور الاتصال الشخصي في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة والصعوبات التي يواجهونها.

جدول رقم 12: يبين مدى مساهمة الاتصال الشخصي في تفعيل قيم العلاقات العامة في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة
كثيرا	28	27%
قليلًا	10	25%
لم تحدد	2	5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 70% من أفراد العينة أقرروا بأن الاتصال الشخصي، ساهم بشكل كبير في تفعيل قسم العلاقات العامة في المؤسسة ويرجع ذلك إلى مهارات الاتصال التي يمتلكها القائم بهذا القسم، في حين أن نسبة 25% يرون أنها ساهمت بشكل قليل، أما نسبة 5% أجابوا بلم تحدد.

جدول رقم 13: يبين مدى ضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة

المتغيرات	التكرار	النسبة
ضروري	34	85%
غير ضروري	6	15%
المجموع	40	100%

يبين لنا من خلال الجدول أعلاه نسبة 85% يقرون بضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة وذلك نتيجة المحيط الذي يتواجد فيه الأفراد والمتمثل في المؤسسة التربوية والتي هي بحاجة ماسة للاتصال الشخصي من أجل سيرورة العمل بشكل مناسب وبدون عراقيل، في حين أن نسبة 15% أقرروا بأنه غير ضروري ويرجع ذلك ربما لتواجدهم في محيط عمل يخشون فيه التأقلم مع الآخرين ومنه نستنتج أن الاتصال الشخصي ضروري في مؤسسة مثل المؤسسة التربوية فهي بحاجة ماسة إلى التفاهم والتعاون الشخصي.

جدول رقم 14: يبين مدى الصعوبات التي يواجهونها أثناء محاولة الأفراد للاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	0	0%
لا	34	85%
أحيانا	6	15%
المجموع	40	100%

يبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 85% يقرون بعدم وجود صعوبة أثناء محاولتهم للاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة، وربما ذلك إلى فتح باب الحوار بين المدير والموظفين، في حين أن نسبة 15% أجابوا بـ أحيانا، وأخر نسبة كانت 0% أي منعدمة. ومنه نستنتج أن الأفراد في المؤسسة التربوية لم يواجهوا أي صعوبة في ممارسة الاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة.

جدول رقم 15: يبين مدى صعوبات في اتصالهم الشخصي مع الزملاء

المتغيرات	التكرار	النسبة
نعم	0	0%
لا	40	100%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% يرون أنه لا يوجد صعوبة أثناء اتصالهم الشخصي مع زملائهم ويرجع ذلك ربما إلى العلاقات الاجتماعية والمهنية الطيبة التي تجمعهم، في حين بلغت نسبة 0% لمن أجابوا بنعم أي منعدمة.

ومنه نستنتج أن الأفراد منسجمون فيما بينهم ما يسهل عليهم العمل الفردي والجماعي في المؤسسة.

الجدول رقم 16: أشكال الاتصال التي يعتمدونها في مؤسستهم حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية للموظفين.

متغيرات الدراسة	الهاتف الثابت		الاجتماعات		اللقاءات لشخصية		الإعلانات		المجموع		
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الجنس	ذكر	2	12.5%	5	31.25%	2	12.5%	7	43.75%	16	100%
	أنثى	6	25%	8	33.33%	1	40.16%	9	37.5%	24	100%
	المجموع	8	20%	13	32.5%	3	7.05%	16	40%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 إلى 5	4	13.33%	12	40%	4	13.33%	10	33.33%	30	100%
	من 6 إلى 10	3	33.33%	4	44.44%	1	11.11%	1	11.11%	9	100%
	أكثر من 10	0	0%	0	0%	0	0%	1	11.11%	1	100%
الوظيفة	المجموع	7	17.5%	16	40%	5	12.5%	12	30%	40	
	مشرف تربية	2	66.66%	0	0%	1	33.33%	0	0%	3	100%
	أستاذ	3	8.57%	14	40%	4	11.42%	14	40%	35	100%
	مساعدین	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	عون أمن و وقاية	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	المجموع	7	17.5%	14	35%	5	12.5%	14	35%	40	100%

هذا الجدول يجمع متغيرات الدراسة فهي الإجابة على السؤال من طرف المبحوثين : ما هي أشكال الاتصال الشخصي التي تعتمدونها في مؤسستكم حيث كانت الأجوبة لمبحوثين كالتالي وجدنا أن أعلى نسبة بالنسبة للذكور قدرت ب 43.75% الذين أجابوا أن الإعلانات هي الوسيلة الذين يتصلون بها مع المؤسسة و توافق الذكور مع الإناث حيث قدرت النسبة الإناث ب 37.5% الذين أجابوا ان الإعلانات هي الوسيلة لممارسة الاتصال مع المؤسسة حيث أن المؤسسة التعليمية غالبا ما تمارس الإعلانات في الاتصال مع موظفيها مثل الإعلان عن الاجتماع أو عن جدول امتحانات إلى غير ذلك من الإعلانات و كذا بالنسبة للخبرة المهنية فقد قدرة أعلى نسبة ب 33.33% الذين لديهم الخبرة من سنة 1 إلى 5 سنوات.

و هي الإعلانات حيث أن منذ عملهم و خبرتهم يمارسون الإعلان في الاتصال الشخصي مع المؤسسة التعليمية و موظفيها فيما أجابوا الذين لديهم الخبرة المهنية من 6 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة قدرت ب 44.44% على اجتماعات حيث أنهم اعتبروها بشكل الاتصال الشخصي، الذي يعتمدونه طول فترة عملهم مع هذه المؤسسة أما الذين يفوق سن خبرتهم أكثر من 10 سنوات فقد قدرت أعلى نسبة في إجاباتهم على الإعلانات ب 11.11% و هذا راجع إلى أن المؤسسة التعليمية تمارس الإعلانات في الاتصال الشخصي مع موظفيها أكثر من 10 سنوات و تعتبر الإعلانات أسهل طريقة للاتصال أو الإعلان للموظفين أما بالنسبة لمتغير الوظيفة فالمشرف التربوية قدرت أعلى نسبة 66.66% حيث يعتبرون ان الهاتف النقال هو الشكل الاتصال الشخصي الذي يعتمدونه و هذا راجع لان هاتف النقال هو أسرع وسيلة في الاتصال الشخصي مع الموظفين في المؤسسة التعليمية فيما كانت إجابة الأساتذة متساوية النسب بين الاجتماعات و الإعلانات بنسبة 40% و هذا راجع إلى أن الأساتذة يتصلون مع المؤسسة التعليمية و موظفيها عن طريق الاجتماع بالمدير أو المشرف أو الأساتذة و هذا عن طريق الإعلان عن ذلك الاجتماع فيما كانت إجابة المساعدين و عون أمن ووقاية متساوية حيث أجابوا أن الهاتف الثابت و الإعلانات هم وسيلتهم للاتصال الشخصي مع المؤسسة و موظفيها.

الجدول 17:

أكثر أنواع للاتصال الشخصي استخداما في هذه المؤسسة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة .

متغيرات الدراسة		الاتصال الرسمي		اتصال غير رسمي		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	12	75%	4	25%	16	100%
	أنثى	21	87.5%	3	12.5%	24	100%
	المجموع	33	82.5%	7	17.5%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 إلى 5 سن	25	83.33%	5	16.66%	30	100%
	من 6 إلى 10 سن	7	77.77%	2	22.22%	9	100%
	أكثر من 10 سنوات	1	100%	0	0	1	100%
	المجموع	32	80%	0	0	40	100%
الوظيفة	مشرف تربية	3	100%	0	0	3	100%
	أستاذة	29	82.85%	6	17.14%	35	100%
	مساعدین	0	0%	1	100%	1	100%
	عون أمن ووقاية	1	100%	0	0	1	100%
	المجموع	33	82.5%	7	17.5	40	100%

هذا الجدول يبين لنا متغيرات الدراسة على إجابة المبحوثين فيما يتعلق بسؤال ما هي أكثر أنواع الاتصال الشخصي استخداما في مؤسستكم ؟ حيث نجد أن في متغير الجنس للذكور قدرت أعلى نسبة ب 75% يعتبرون أن الاتصال الرسمي هو أكثر الأنواع استخداما في هذه المؤسسة و ذلك من خلال الاعتماد على الإعلانات و التقارير و تبادل الوثائق و كذلك و قدرت إجابة الإناث ب 87.5%

بأعلى نسبة بأن الاتصال الرسمي هو أكثر أنواع الاتصال الشخصي استخداما ما في هذه المؤسسة التعليمية أما فيما يخص متغير الخبرة المهنية فكانت كل الفئات إجابتهن على إن الاتصال الرسمي هو النوع الذي يستخدم كاتصال شخصي في المؤسسة التعليمية حيث قدرت بنسبة 83.33% الذين خبرتهم المهنية من سنة 1 إلى 5 سنوات و تليها نسبة 77.77% الذين خبرتهم المهنية من 6 سنوات إلى 10

سنوات و كذلك قدرت بنسبة 100% الذين تبلغ خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات أجابوا بأن الاتصال الرسمي هو الأكثر استخداما في المؤسسة التعليمية بين الموظفين و الإدارة بوثائق رسمية أما بالنسبة لمتغير الوظيفة فقد أجاب مشرف التربية بنسبة 100% بأن الاتصال الرسمي هو أكثر أنواع الاتصال الشخصي استخداما في المؤسسة التعليمية و كذلك بالنسبة للأساتذة فقد أجابوا الاتصال الرسمي هو أكثر الأنواع الاتصال الشخصي استخداما في المؤسسة التعليمية حيث أن الأساتذة يتبادلون الوثائق الرسمية مع الإدارة فيما أجاب المساعدين بنسبة 100% بأن الاتصال غير الرسمي هو أكثر الأنواع الاتصال الشخصي استخداما في المؤسسة التعليمية حيث أن المساعدين يتعاملون بطريقة غير رسمية مع الإدارة فحين أجاب عون امن ووقاية بأن الاتصال الرسمي هو أكثر الاتصال الشخصي استخداما في المؤسسة التعليمية

الجدول رقم 18: أهمية الاتصال الشخصي في مؤسستكم حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة .

متغير ت الدراسة	تنمية العلاقات الاجتماعية			تنمية العلاقات المهنية		مساعدة في نقل المعلومات و البيانات		توافر التلقائية و المرونة		سهولة الاتصال و التواصل			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	1	6.25%	6	37.5%	4	25	1	6.25%	4	25%	16	100%
	المجموع	3	12.5%	7	29.16%	9	37.5%	2	8.33%	3	12.5%	24	100%
الخبرة المهنية	من 1 إلى 5	4	10%	13	32.5%	13	32.5%	3	7.5%	7	17.5%	40	100%
	من 6 إلى 10	3	9.67%	9	30%	10	32.25%	2	6.45%	6	19.35%	30	100%
	أكثر من 10	0	0%	3	37.5%	4	50%	0	0%	2	22.24%	9	100%
	المجموع	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
الوظيفة	مشرف تربية	3	7.5%	14	35%	14	35%	2	5%	7	17.5%	40	
	أستاذة	1	33.33%	1	33.33%	0	0%	0	0%	1	33.33%	3	100%
	مساعدین	4	11.42%	11	31.42%	9	25.71%	4	11.42%	7	20%	35	100%
	عون أمن و وقاية	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
	المجموع	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	100%
		5	12.5%	13	32.5%	9	22.5%	4	10%	9	22.5%	40	100%

هذا الجدول يبين لنا المتغيرات الدراسة على إجابة المبحوثين فيما يتعلق بالسؤال فيما تتمثل أهمية الاتصال الشخصي في مؤسستكم؟ حيث نجد في المتغير الجنس بالنسبة للذكور قدرت أعلى نسبة 37.5% يعتبرون أن أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية تتمثل في تنمية العلاقات المهنية أي تنمية الموظفين للعلاقات في المؤسسة التعليمية الذين يزولون نفس المهنة و نفس إطار و مكان تلك المهنة أي المؤسسة التعليمية أما بالنسبة للإناث فقد قدرت أعلى نسبة 37.5% حيث أنهن أجابوا بأن أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية يتمثل في المساعدة في نقل المعلومات و بيانات حيث يكون الاتصال الشخصي بينهن في تبادل المعلومات و البيانات في مجال التدريس و تبادل المعلومات و الوثائق الخاصة بمجال التدريس و تبادل المعلومات عن رزنامة الامتحانات و العطل إلى غير ذلك في مجال عملهم أما بالنسبة للمتغير الخبرة، المهنية فقد قدرت أعلى نسبة ب 32.25% حيث أجابوا المبحوثين الذين لديهم الخبرة المهنية من 1 إلى 5 سنوات بأن أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية تتمثل في المساعدة في نقل المعلومات و البيانات أي تبادل المعلومات بين الموظفين، و كذلك معرفة توقيت التدريس و المعلومات عنه من طرف الإدارة إلى الموظفين و كذلك كانت إجابة الموظفين الذين لديهم الخبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات متشابهة حيث أنهم أجابوا نسبة 50% أن أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية يتمثل في المساعدة في نقل المعلومات و البيانات فيما أجابوا الذين لديهم الخبرة أكثر من 10 سنوات أن أهمية الاتصال الشخصي تتمثل في تنمية العلاقات المهنية بنسبة قدرت 100% أما بالنسبة للمتغير الوظيفة فقد تساوت النسب ب 33.33% بين تنمية العلاقات الاجتماعية و تنمية العلاقات المهنية بنسبة للمشرف التربية أما بالنسبة للأساتذة فقد قدرت أعلى نسبة ب 31.42% في خانة تنمية العلاقات المهنية و هنا التنمية العلاقات المهنية بين الأساتذة و تطوير العلاقات من صداقة و ترابط بين الأساتذة في المؤسسة التعليمية و كذلك نفس الإجابة المساعدين فيما تمثلت إجابة عون أمن ووقاية أعلى نسبة قدرت ب 100% تمثلت في سهولة الاتصال و التواصل أي التواصل بالمدير أو الموظفين عن طريق الهاتف أو غير ذلك.

الجدول رقم 19: الأشخاص الذين تتواصل معهم عبر الاتصال الشخصي حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة .

متغيرات الدراسة		المدير		الأساتذة		الموظفين		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	5	31.25%	7	43.75%	4	25	16	100%
	أنثى	6	25%	12	50%	6	25%	24	100%
	المجموع	11	27.5%	9	47.5%	10	25%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 إلى 5 س	8	26.66%	13	43.33%	9	30%	30	100%
	من 6 إلى 10 س	2	22.22%	5	55.55%	2	22.22%	9	100%
	أكثر من 10 س	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	المجموع	1	27.5%	18	45%	11	27.5%	40	
الوظيفة	مشرف التربية	11	33.33%	1	33.33%	1	33.33%	3	100%
	أستاذة-	11	31.42%	7	48.57%	7	20%	35	100%
	مساعدين	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	عون أمن ووقاية	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	المجموع	14	35%	18	45%	8	20%	40	100%

هذا الجدول يبين لنا متغيرات الدراسة على إجابة المبحوثين فيما يتعلق بسؤال من هم الأشخاص الذين تتواصل معهم عبر الاتصال الشخصي بكثرة؟ حيث نجد أن متغير الجنس بالنسبة للذكور قدرت أعلى نسبة بـ 43.75% الذين يعتبرون أن الأساتذة هم أشخاص الذين تتواصلون معهم عبر الاتصال الشخصي أي يتواصل الأساتذة فيما بينهم وجها لوجه أما بالنسبة للإناث فقدت أعلى نسبة بـ 50% على إجابة أن الأساتذة هم الأشخاص الذين يتواصلون معهم عبر الاتصال الشخصي و هذا راجع لمكان عملهم في المؤسسة واحدة و تجمعهم مهنة و هي التدريس و يكون هناك لقاء طول أيام الأسبوع.

أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فنجد أن الأشخاص الذين لديهم الخبرة المهنية من 1 إلى 5 سنوات و من 6 سنوات إلى 10 سنوات يتوافقون على أن الأساتذة هم أشخاص الذين يتواصلون معهم عبر الاتصال بكثرة بنسب قدرت بـ 43.33% و 55.55%، حيث أن المدرسة أو المؤسسة التعليمية نجد أنها أغلب موظفيها أساتذة و لديهم خبرات مهنية أكثر من 10 سنوات فأنهم يكونون علاقات وطيدة مع بعضهم البعض و بالتالي يكون الاتصال الشخصي بينهم بكثرة أما بالنسبة للذين لديهم خبرة أكثر من 10

سنوات أجابوا بأنهم يتواصلون مع المدير بنسبة قدرت ب 100% أما بالنسبة لمتغير الوظيفة فنجد بأن المشرف التربية أجابوا بنسبة متساوية حيث قدرت ب 33.33% في اتصالهم مع المدير و الأساتذة و الموظفين و هذا راجع إلى طبيعة عملهم أما بالنسبة للأساتذة فقد أجابوا بأنهم يتواصلون مع بعضهم البعض بنسبة قدرت ب 48.57% لتبادل المعلومات عن الدروس أو عن أوقات العمل أو عن ما يجري في المؤسسة التعليمية أما بالنسبة للمساعدين و عون امن ووقاية فقد تساوت نسبهم ب 100% في الإجابة على أن الاتصال الشخصي لديهم بكثرة مع المدير و هذا لأن مهام عملهم يراقبها المدير و المدير هو الذي يستدعيهم لعمل شي ما في المؤسسة التعليمية .

الجدول رقم 20:

مدى شعور الشخص بالارتياح خلال الاتصال الشخصي بينه و بين الموظفين في المؤسسة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة .

متغيرات الدراسة		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	16	100%	0	0%	16	100%
	أنثى	24	100%	0	0%	24	100%
	المجموع	40	100%	0	0%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 ال 5 س	30	100%	0	0%	30	100%
	من 6 إلى 10 س	9	100%	0	0%	9	100%
	أكثر من 10 س	1	100%	0	0%	1	100%
	المجموع	40	100%	0	0%	40	100%
	مشرف التربية	3	100%	0	0%	3	100%
الوظيفة	أستاذة-	35	100%	0	0%	35	100%
	مساعدين	1	100%	0	0%	1	100%
	عون أمن ووقاية	1	100%	0	0%	1	100%
	المجموع	40	100%	0	0%	40	100%
		40	100%	0	0%	40	100%

هذا الجدول يبين لنا متغيرات الدراسة على إجابة المبحوثين فيما يتعلق بسؤال هل تشعر بارتياح خلال الاتصال الشخصي بينك و بين الموظفين في المؤسسة؟

حيث نجد أن متغير الجنس بالنسبة للذكور فكانت كل العينة أجابت بأنها تشعر بالارتياح خلال الاتصال الشخصي بينها و بين الموظفين بنسبة 100% و توافقت الإناث مع الذكور بنسبة 100% حيث أنها أجابت بأنها تشعر بالارتياح خلال الاتصال الشخصي بينها و بين الموظفين و كل الفئات الخبرة المهنية أجابت بأنها تشعر بالارتياح أثناء الاتصال الشخصي بالموظفين و كذلك متغير الوظيفة أجابوا كل الفئات بأنهم يشعرون بالارتياح خلال الاتصال الشخصي بينهم و بين الموظفين.

الجدول 21:

خلال الاجتماعات الموظفين مع المدير هل يمكن أن تعبر عن رأيك بكل حرية حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة.

متغيرات الدراسة		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	16	100%	0	0%	16	100%
	أنثى	24	100%	0	0%	24	100%
	المجموع	40	100%	0	0%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 ال 5 س	30	100%	0	0%	30	100%
	من 6 إلى 10 س	9	100%	0	0%	9	100%
	أكثر من 10 س	1	100%	0	0%	1	100%
	المجموع	40	100%	0	0%	40	100%
	مشرف التربية	3	100%	0	0%	3	100%
الوظيفة	أستاذ -ة	35	100%	0	0%	35	100%
	مساعدين	1	100%	0	0%	1	100%
	عون أمن ووقاية	1	100%	0	0%	1	100%
	المجموع	40	100%	0	0%	40	100%

هذا الجدول يبين لنا متغيرات الدراسة على إجابات المبحوثين فيما يتعلق بسؤال خلال اجتماعات الموظفين مع المدير هل يمكن أن تعبر عن رأيك بكل حرية؟ حيث نجد ان متغير الجنس سواء ذكور أو إناث كانت إجاباتهم بنعم بنسب قدرت ب 100% فالموظفين لديهم الحرية التعبير في التعبير عن رأيهم حول أي موضوع يخص المؤسسة التعليمية، في اجتماعاتهم مع المدير و حتى عبر طول الفترة التعليمية

أي الخبرة المهنية كانت كل الفئات مجيبة بنعم و بنسبة قدرت 100% و كذلك بالنسبة للمتغير الوظيفة كانت كل الإجابات بنعم بنسب قدرت ب 100% حيث أنهم يعبرون عن رأيهم بكل حرية خلال الاجتماعات.

الجدول 22: أهم الجوانب التي نلاحظ أنها تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي في مؤسستكم حسب متغير الجنس و الخبرة و الوظيفة .

متغيرات الدراسة		الأنية و الفورية في الحصول علة المعلومات و معالجتها		تسهيل الاتصال بالمسؤولين		تسهيل الاتصال بين الموظفين		المجموع	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الجنس	ذكر	50%	4	25%	4	25%	16	100%	
	أنثى	37.5%	7	29.5%	8	33.33%	24	100%	
	المجموع	42.5%	11	27.5%	12	30%	40	100%	
الخبرة المهنية	من 1 الـ 5 س	33.33%	10	33.33%	10	33.33%	30	100%	
	من 6 إلى 10 س	33.33%	3	33.33%	3	33.33%	9	100%	
	أكثر من 10 س	100%	0	0%	0	0%	1	100%	
	المجموع	27.5%	13	32.5%	13	32.5%	40		
الوظيفة	مشرف التربية	35%	1	33.33%	1	33.33%	3	100%	
	أستاذة-	33.33%	12	34.28%	10	28.57%	35	100%	
	مساعدين	100%	0	0%	0	0%	1	100%	
	عون أمن ووقاية	0%	1	100%	0	0%	1	100%	
	المجموع	37.5%	14	35%	11	27.5%	40	100%	

هذا الجدول يبين لنا متغيرات الدراسة على الإجابة المبحوثين فيما يتعلق بسؤال ما هي أهم الجوانب التي تلاحظ أنها تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي في مؤسستكم؟

حيث نجد أن متغير الجنس بالنسبة للذكور قدرت أعلى نسبة ب 50% الذين أجابوا بأن الجانب الذي تطور بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي هو الأنية و الفورية في الحصول على المعلومات و

معالجتها مثل القيام بالاتصال بالهاتف مع الموظفين أو إرسال عبر الهاتف من أجل تحضير معلومات و تقديمها و كذلك طرح مسألة عالقة بين الموظفين و الفورية في معالجتها، أما بالنسبة للمتغير الخبرة المهنية فقد كانت إجابة المبحوثين متساوية بالنسب بالنسبة للذين لديهم الخبرة المهنية من 1 إلى 5 سنوات قدرت النسبة ب 33.33% لكل الفئات بداية ب الآنية و الفورية في الحصول على المعلومات و معالجتها و تسهيل الاتصال بالمسؤولين و تسهيل الاتصال بالموظفين فكلما تطورت حسب رأي المبحوثين بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي و كذلك بالنسبة للذين لديهم الخبرة من 6 إلى 10 سنوات كانت إجاباتهم متشابهة و متساوية مع الفئة السابقة الذكر إضافة إلى أن الاتصال الشخصي طور في الآنية و الفورية في الحصول على المعلومات و معالجتها فقد ساهم كذلك في تسهيل الاتصال بالمسؤولين في المؤسسة التعليمية من مدير و مشرف تربية و تسهيل الاتصال بين الموظفين من أجل السير الحسن لجميع الوظائف و مزاوله مهنة التدريس بطريقة سهلة أما بالنسبة لمتغير الوظيفة فان مشرف التربية كانت إجابتهم بنسب متساوية على كل المتغيرات بنسبة 33.33% على الآنية و الفورية في الحصول على المعلومات و معالجتها بنسبة قدرت 37.33% حيث أن الاتصال الشخصي بين الأساتذة يساعد على الحصول على المعلومات بطريقة سهلة ووقت قصير و كذلك المساعدين كانت إجابتهم على الآنية و الفورية في الحصول على المعلومات و معالجتها و كانت إجابتهم عون أمن ووقاية بأعلى نسبة قدرت ب 100% على أن جانب الاتصال بالمسؤولين تطور بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي و هذا راجع إلى أن عون أمن ووقاية يشملون دائما و بصفة شخصية مع المسؤولين في المؤسسة من أجل القيام بعملهم .

الجدول 23: مدى اعتقادك أن الاتصال الشخصي ساهم في تفعيل قسم العلاقات العامة في مؤسستكم حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة.

متغيرات الدراسة	كثيرا		قليلا		لم تحدد		المجموع		
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الجنس	ذكر	13	81.25%	2	12.5%	1	6.25%	16	100%
	أنثى	6	66.66%	7	29.16%	1	6.16%	24	100%

	المجموع	29	72.5%	9	22.5%	2	5%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 إلى 5 س	23	76.66%	6	20%	1	3.33%	30	100%
	من 6 إلى 10 س	5	55.55%	3	33.33%	1	11.11%	9	100%
	أكثر من 10 س	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	المجموع	29	72.5%	9	22.5%	2	5%	40	100%
الوظيفة	مشرف التربية	2	66.66%	1	33.33%	0	0%	3	100%
	أستاذة	26	74.28%	7	20%	2	5.71%	35	100%
	مساعدين	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	عون أمن ووقاية	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
	المجموع	29	72.5%	9	22.5%	2	5%	40	100%

هذا الجدول يبين استخدام متغيرات الدراسة على السؤال هل تعتقد أن الاتصال الشخصي ساهم في تفعيل قسم العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

حيث كانت أجوبة المبحوثين كالتالي و جدنا أن اعلي نسبة بالنسبة للذكور قدرت ب 81.25% حيث أجابوا بأنها ساهمت كثيرا الاتصال الشخصي في تفعيل قسم العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية و بنسبة 66.66% قدرت النسبة للإناث حيث كانت الإجابة بكثير ما ساهم الاتصال الشخصي في تفعيل قسم العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فقد كانت إجابة الفئات بنسب متفاوتة من 76.66% للذين لديهم الخبرة من الفئات بنسب متفاوتة من 76.66% للذين لديهم الخبرة من 1 إلى 5 سنوات بأن كثيرا ما ساهم الاتصال الشخصي في تفعيل قسم العلاقات العامة و كذلك قدرت النسبة الذين لديهم الخبرة المهنية من 6 إلى 10 سنوات ب 55.55% في إجابة كثيرا ما ساهم الاتصال الشخصي في تفعيل قسم العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية و تليها نسبة 100% الذين لديهم الخبرة أكثر من 10 سنوات بأن الاتصال الشخصي يساهم بكثرة في قسم تفعيل العلاقات العامة بالمؤسسة التعليمية، فيكما يخص متغير الوظيفة فقد أجمع كل من المشرف التربية و أساتذة و عون امن ووقاية على الإجابة كثيرا بنسب متفاوتة ب 66.66% مشرف التربية و 74.28% بالنسبة للأساتذة و بنسبة 100% بالنسبة لعون امن ووقاية فيما كانت أجابت المساعدين بأن قليلا ما ساهم الاتصال الشخصي في تفعيل قسم العلاقات العامة في المؤسسة التعليمية .

الجدول 24: مدى مطالبتك بالضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي بمؤسستكم حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة.

متغيرات الدراسة		ضروري		غير ضروري		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	16	100%	0	0%	16	100%
	أنثى	21	87.5%	3	12.5%	24	100%
	المجموع	37	92.5%	3	7.5%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 الـ 5 س	28	93.3%	2	6.66%	30	100%
	من 6 إلى 10 س	8	88.88%	1	11.11%	9	100%
	أكثر من 10 س	1	100%	0	0%	1	100%
	المجموع	37	92.5%	3	7.5%	40	100%
الوظيفة	مشرف التربية	3	100%	0	0%	3	100%
	أستاذ -ة	32	91.42%	3	8.75%	35	100%
	مساعدین	1	100%	0	0%	1	100%
	عون أمن ووقاية	1	100%	0	0%	1	100%
	المجموع	37	92.5%	3	7.5%	40	100%

هذا الجدول يبين استخدام متغيرات الدراسة على السؤال : هل تطالب بضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي في مؤسستكم؟

حيث كانت أجوبة المبحوثين كالتالي وجدنا أن أعلى نسبة بالنسبة للذكور ب 100% بضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية و كذلك بالنسبة لأجوبة الإناث فقد قدرت أعلى نسبة ب 87.5% في خانة ضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي هو الأساس لتسهيل القيام بوظائف المأطرة بالمؤسسة التعليمية و لموظفيها عن طريق الاتصال الشخصي أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فكانت أعلى نسبة 93.33% بأنه من الضروري الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية أما الموظفين الذين لديهم الخبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات فقد كانت إجاباتهم بأنه من الضروري

الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية بنسبة قدرت بـ 88.88% لتسهيل عملية تبادل المعلومات بين الموظفين في المؤسسة و السير الحسن لمهام المؤسسة التعليمية و تكوين علاقات مترابطة و شخصية في ظروف وجو ملائم للعمل و الاتصال و كانت نفس الإجابة بالنسبة قدرت 100% أما بالنسبة للمتغير الوظيفة فقد أجمعت كل الفئات أو كل الموظفين على أنه من الضروري الاعتماد على الاتصال الشخصي في المؤسسة التعليمية من مشرف تربية و مساعدين و عون أمن ووقاية بنسبة متساوية قدرت بـ 100% و كذلك الأساتذة كانت لهم نفس الإجابة بأعلى نسبة قدرت بـ 91.42% .

حيث أن الاتصال الشخصي مهم في عملية القيام بالوظائف و لتسهيل عملية الاتصال و القيام بها في المؤسسة التعليمية يجب أن يكون هناك اتصال شخصي لأن الموظفين قريبين من بعضهم البعض و يجب الاتصال الشخصي بينهم للقيام بالحلول أو بالمساعدة في فهم بعض المعلومات أو القيام ببعض الوظائف.

الجدول 25: هل تواجه صعوبات أثناء محاولتك الاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة .

متغيرات الدراسة		نعم		لا		أحيانا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	0	0%	16	100%	0	0%	16	100%
	أنثى	0	0%	19	79.16%	5	20.83%	24	100%
	المجموع	0	0%	19	47.5%	5	12.5%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 إلى 5 س	0	0%	25	28.33%	5	16.66%	30	100%
	من 6 إلى 10 س	0	0%	9	100%	0	0%	9	100%
	أكثر من 10 س	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	المجموع	0	0%	35	87.5%	5	12.5%	40	
	مشرف	0	0%	1	33.33%	2	66.66%	3	100%

الوظيفة	التربية					%			
أستاذة-	0	0%	32	91.42%	3	8.75%	35	100%	
مساعدين	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	
عون أمن ووقاية	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%	
المجموع	0	0%	35	87%	5	12.5%	40	100%	

هذا الجدول يبين لنا استخدام متغيرات الدراسة على السؤال: هل تواجه صعوبات أثناء محاولتك للاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة؟

حيث كانت الأجوبة المبحوثين كالتالي: وجدنا أن أعلى نسبة بالنسبة للذكور قدرت بـ 100% حيث أنهم لا يجيدون صعوبة في و أثناء الاتصال بالمسؤولين و كذلك الإناث كانت الأغلبية مجيبة ب لا بنسبة قدرت ب 79.16% و نسبة 20.83% أجابت أحيانا نجد صعوبة أثناء محاولتهم للاتصال بالمسؤولين أما بالنسبة للمتغير الخبرة المهنية فالذين لديهم الخبرة من 1 سنة إلى 5 سنوات قدرت أعلى نسبة لأجابتهم ب 28.33% بأنهم لا يواجهون صعوبات أثناء محاولتهم للاتصال الشخصي بالمسؤولين أما الذين لديهم الخبرة المهنية من 6 سنوات إلى 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات فقد أجابتهم و نسبهم متساوية و هي 100% على أنهم لا يواجهون صعوبات أثناء محاولتهم للاتصال بالمسؤولين حيث أن المسؤولين يتعاملون بالاتصال شخصي سلس مع الموظفين في الإدارة لتسهيل عملية القيام بالأعمال في الإدارة و في المؤسسة أما بالنسبة للمتغير الوظيفة فقد كانت إجابة المشرف التربية أحيانا بنسبة قدرت ب 66.66% حيث أنهم أحيانا يواجهون صعوبة أثناء الاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة أما إجابة الأساتذة فقد أعلى نسبة 91.42% بإجابتهم ب لا يعني أنهم لا يجيدون صعوبة أثناء محاولتهم للاتصال الشخصي بالمسؤولين فيما أجاب المساعدين و عون أمن ووقاية بنسب متساوية 100% على أنهم لا يجيدون صعوبة أثناء محاولتهم في الاتصال مع المسؤولين في الإدارة و هذا راجع لأنها مؤسسة تربوية و جّل موظفيها واعين و مثقفين و يتعاملون بطريقة محترمة و اتصال شخصي حسن خاصة مع الموظفين ذات الخبرات في العمل في تلك المؤسسة .

الجدول 26: هل لديك صعوبات في اتصالك الشخصي مع زملائك حسب متغير الجنس و الخبرة المهنية و الوظيفة.

المجموع	لا	نعم	متغيرات الدراسة

		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	0	0%	16	100%	16	100%
	أنثى	0	0%	24	100%	24	100%
	المجموع	0	0%	40	100%	40	100%
الخبرة المهنية	من 1 الـ 5 س	0	0%	30	100%	30	100%
	من 6 إلى 10 س	0	0%	9	100%	9	100%
	أكثر من 10 س	0	0%	1	100%	1	100%
	المجموع	0	0%	40	100%	40	100%
الوظيفة	مشرف التربية	0	0%	3	100%	3	100%
	أستاذ -ة	0	0%	35	100%	35	100%
	مساعدين	0	0%	1	100%	1	100%
	عون أمن ووقاية	0	0%	1	100%	1	100%
	المجموع	0	0%	40	100%	40	100%

هذا الجدول يبين استخدام متغيرات الدراسة على السؤال: هل لديك صعوبات في اتصالك الشخصي مع زملائك؟

حيث كانت أجوبة المبحوثين كالتالي وجدنا أن أعلى نسبة بالنسبة للذكور قدرت ب 100% التي أجابوا لا يعني ليس لديهم صعوبة و كذلك الإناث كان إجاباتهم بأن ليس لديهم صعوبة بنسبة 100% في الاتصال مع زملائهم و كذلك متغير الخبرة المهنية فكانت كل الفئات إجاباتهم ب لا بنسب متساوية و هي 100% حيث أن الموظفين يتواصلون مع زملائهم بدون صعوبات أثناء الاتصال الشخصي و بالنسبة لمتغير الوظيفة فكل الفئات كانت إجاباتهم ب نسب متساوية و هي 100% حيث أن كل الموظفين يتواصلون مع بعضهم البعض بدون صعوبات و اتصال وجه لوجه لقضاء وظائف و خدمات المؤسسة التعليمية و متطلباتها .

خلاصة الإطار التطبيقي:

تم التطرق في هذا القسم إلى الجزء الميداني المتعلق بموضوع "الاتصال الشخصي و دوره في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية "

حيث تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة التربوية ثانوية بن حاج الطاهر عبد القادر، بلدية الحسينية ولاية عين الدفلى،

فمن الملاحظ أن مرحلة العمل الميداني أهمية بالغة في مجال البحث العلمي، بما يمد المجتمع الدراسة بالبيانات و المعلومات اللازمة.

حاشية

الخاتمة:

إننا اختارنا لموضوع لموضوع " الاتصال الشخصي و دوره في تفعيل العلاقات العامة في المؤسسة العمومية"، هو من الأمور المهمة التي تحقق التكامل بين أعضاء و الإدارات و بتالي تحقيق أهداف المنظمة، فبدون الاتصال الشخصي تكون الأقسام و الإدارات ، و حتى أعضاء المنظمة معزولين عند بعضهم البعض و بالتالي عدم تبادل المعلومات و القرارات ووصولها للموظفين، فالاتصال الشخصي يعتبر أحد الركائز التي تقوم عليها المنظمة و ذلك من أجل تحقيق الاتصال و التواصل بين الأفراد ما يسهل عمل الإدارة .

كما تسعى كل مؤسسة إلى بناء قسم يسمى قسم العلاقات العامة، و الذي من أهدافه تحقيق التفاهم و التنسيق بين الموظفين حتى يتنامى فخرهم بالانتماء إلى المؤسسة،، و ما يعزز ذلك هو توظيفهم للاتصال الشخصي الذي يساهم في تسهيل عملية تبادل المعلومات و إرسالها و استقبالها ، و عليه فقسم العلاقات العامة يتيسر له بواسطتها من التعرف على كل المجريات و أحداث المؤسسة من جهة ، و تحقيق الاتصال بينهم من جهة أخرى .

فائمة المراجع

قائمة المراجع :

-قائمة الكتب:

- 1-العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية قسنطينة، 2008.
- 2-بسام عبد الرحمن مشاقية، نظريات الاتصال بدون طبعة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان 2011
- 3-بهاء شاهين، الأنترنت و العولمة دون طبعة، عالم الكتب للنشر، القاهرة ، 1999.
- 4-منا طلعت محمود ، مدخل إلى علم الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث، مصر 2001.
- 5-محمد عبد العزيز الحيزان، البحوث الإعلامية أسسها مجالاتها ،بدون دار نشر ، الطبعة الثانية ، الرياض 2004.
- 6-محمود عودة، محمد خيرى، أساليب الاتصال و التغيير الاجتماعي ، دون طبعة ، دار النهضة العربية ، بيروت 1988.
- 7-محمد صاحب السلطان، العلاقات العامة ووسائل الاتصال ، بدون طبعة المسية للنشر و التوزيع، عمان 2011.
- 8-محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال دون طبعة مكتبة المطبعة الإشعاع الفنية للنشر و التوزيع الإسكندرية مصر 2001.
- 9-محمد فتحي أبو خاصر، مدخل إلى الإدارة التربوية ، النظريات و المهارات الطبعة الأولى دار المسيرة للطباعة و النشر بيروت 2008.
- 10-محمد عبد الحميد، الاتصال و الإعلام على شبكة الانترنت، ط1، علم الكتب للنشر و التوزيع، 2008.
- 11-سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، دار جدار للكتاب العلمي للنشر و التوزيع ، عمان 2002.
- 12-سهير جاد، وسائل الإعلام و الاتصال الإقناعي، الطبعة الأولى الهيئة المصرية العامة للكتاب 2003.

- 13-سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الإعلام جامعة الأمير عبد القادر قسنطينة 2003.
- 14-عبد الحافظ سلامة، الاتصال و التكنولوجيا التعليم، دون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان 2007.
- 15-علي عوجة الأسس العلمية للعلاقات العامة، الطبعة الثالثة علم الكتب القاهرة ، 1985.
- 16-عبد الرزاق حسيب، اقتصاد المسير للمؤسسة العامة و تطبيقاتها في المملكة الأردنية، دار الفكر للنشر و التوزيع ، الأردن 1990.
- 17-علي خطار التنطاوي، نظرية المؤسسة العامة و تطبيقاتها في المملكة الأردنية ، دار الفكر للنشر و التوزيع، الأردن 1990.
- 18-عامر قد يلجي، البحث العلمي استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية أسسه أساليبه مفاهيمه ، أنواعه ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان 2010.
- 19-عمر عبد الرحيم نصر الله ، مبادئ الاتصال التربوي و الإنساني ، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2010.
- 20-عبد الصمد الأخبري، الادارة المدرسية الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، لبنان 2006.
- 21-عبيدة الصبطي،ة كلثوم مسعودي ، مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، دار الخلدونية للنشر و التوزيع، الجزائر 2010.
- 22-عبد المالك ردمان الدناني، الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت دون طبعة دار الراتب ، الجامعية بيروت 2001.
- 23-عبيدة صبطي، فؤاد شعبان ، تاريخ وسائل الاتصال و التكنولوجيا الحديثة، دون طبعة دار الخلدونية للنشر و التوزيع 2012.
- 24-فوزي غرابية و آخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الإنسانية طبعة ثالثة دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان 2002.
- 25-فضيل دليو، اتصال المؤسسة ، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة 2003.

- 26-صالح خليل ابو اصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة الطبعة الخامسة، دار مجد لاوي للنشر و التوزيع، عمان 2006.
- 27-صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراة في علم الاجتماع قسنطينة، 2008-2009.
- 28-رأفت نبيل علوة، شبكات الاتصال بدون طبعة، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، الرياض 2007.
- 29-ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال و العلاقات العامة الطبعة ال؟أولى، دار صنعاء للنشر و التوزيع، عمان 2005.
- 30-شدوان علي شبيبة، العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، دون طبعة دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، 2012.
- 31-تسيير مشاركة، مبادئ في الاتصال ، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان 2008.
- 32-خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم تسيير و العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2014.
- 33-غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات دون طبعة ، دار صنعاء، عمان 2000.
- 34-ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في الاتصال و العلاقات العامة، قسنطينة، 2008-2009.
- 35-ياسين سعد علب الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية دون طبعة ، معهد الادارة العامة ، الرياض 2005.

المواقع الإلكترونية:

www.admirout.asso.fr

20.10 01-02-2018.

المراجع بالغة الأجنبية:

الكتب:

George .n. cordon.1979 .the cimmunication revolution.ahistoryv of mass media in the united state new york hastig 1979.p35.

الملاحظ

جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الاعلام و الاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إستمارة مذكرة ماستر بعنوان:

الاتصال الشخصي و دوره في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية

-دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بثانوية بن حاج الطاهر عبد القادر بلدية الحسينية -

عين الدفلى -

نضع بين أيديكم:

استمارة عن الاتصال الشخصي و دوره في تفعيل العلاقات العامة داخل المؤسسة العمومية تستخدم كإحدى أدوات البحث العلمي في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ، و لن نستعمل هذه المعلومات إلا لغرض البحث العلمي

إعداد الطالبتين:

-حبيبة حوايج

-فاطمة عبد السلام

تحت إشراف :

-الاستاذة بن دالي فلة

البيانات الشخصية :

1-الجنس:

أنثى

ذكر

2-السن:

-أقل من 26 سنة

-من 27 إلى 33 سنة

-من 34 إلى 40 سنة

-من 41 إلى 47 سنة

-48 سنة فما فوق

3-الخبرة المهنية :

-من 1 سنة إلى 5 سنوات

-من 6 سنوات إلى 10 سنوات

-أكثر من 10 سنوات

4- الوظيفة :

مشرف تربية

-أستاذ(ة)

-مساعد تربوي

عون أمن ووقاية

المحور الأول: واقع الاتصال الشخصي في المؤسسة :

1- ماهي أشكال الاتصال الشخصي التي تعتمدونها في مؤسساتكم.

-الهاتف الثابت:

-الاجتماعات

-اللقاءات الشخصية الإعلانات

2- ماهي أكثر أنواع الاتصال الشخصي استخداما في مؤسساتكم

الاتصال الرسمي

الاتصال غير الرسمي

3-فيما تتمثل أهمية الاتصال الشخصي في مؤسساتكم ؟

-تنمية العلاقات الاجتماعية

-تنمية العلاقات المهنية

-المساعدة في نقل المعلومات و البيانات

-توافر التلقائية و الوردية

-سهولة الاتصال و التواصل

4- من هم الأشخاص الذين تتواصل معهم عبر الاتصال الشخصي بكثرة؟

-المدير

-الأستاذ

-الموظفين

المحور الثاني :

دور الاتصال الشخصي في دفع روح المعنوية للموظفين في المؤسسة

5- هل تشعر بالارتياح خلال الاتصال الشخصي بينك و بين الموظفين في المؤسسة ؟

نعم لا

6- خلال الاجتماعات الموظفين مع المدير هل يمكن أن تعبر عن رأيك بكل حرية ؟

نعم لا

7- ما هي أهم الجوانب التي تلاحظ أنها تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي في مؤسستكم ؟

-الآنية و الفورية في الحصول على المعلومة و معالجتها

-تسهيل الاتصال بالمسؤولين

-تسهيل الاتصال بين الموظفين

المحور الثالث: دور الاتصال الشخصي في تفعيل العلاقات العامة داخل مؤسستكم و الصعوبات التي تواجهه

8- هل تعتقد أن الاتصال الشخصي ساهم في تفعيل قسم العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

كثيرا قليلا نادرا

9- هل تطالب بضرورة الاعتماد على الاتصال الشخصي في مؤسستكم ؟

ضروري غير ضروري

10- هل تواجه صعوبة أثناء محاولتك الاتصال الشخصي بالمسؤولين في الإدارة ؟

نعم لا أحيانا

-إذا كانت الإجابة بنعم فاذكر هذه الصعوبات .

11- هل لديك صعوبات في اتصالك الشخصي مع زملائك ؟

نعم لا