

مكانة الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الجزائرية

دراسة في ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته - تيسميسيلت -

أ. خبيزي سامية

أستاذة مساعدة قسم ب

كلية علوم الإعلام والاتصال

جامعة الجزائر 03

Khebizi_samia@hotmail.fr

ملخص:

إنه من الصعب جدا تصور وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصال الداخلي تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين، سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، إضافة إلى الاتصال الخارجي الذي يعد حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها يساعدها على إيصال معلومات واضحة ودقيقة عما يجري داخلها وطبيعة منتجاتها وخدماتها مما يؤدي إلى كسب ثقة الجماهير الخارجية، وتشكيل صورة إيجابية في أذهانهم. المؤسسات الشبانية كغيرها من المؤسسات لديها مجموعة من المهام تسعى إلى تأديتها لتصل إلى تحقيق أهدافها المنشودة، وهي في ذلك تتخذ نمط اتصالي معين وتعتمد على وسائل اتصالية متنوعة وعلى هذا جاءت دراستنا لتعرف على مكانة الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي في هذه المؤسسات.

الكلمات الدالة: الاتصال الداخلي، الاتصال الخارجي، المؤسسات

الشبانية .

Résumé:

Il est très difficile de concevoir n'importe quel organisme sans la présence des formes de communication interne par lesquels les informations sont transmises entre les employés qu'ils soient chefs ou subordonnés. En plus de la communication externe qui est un lien entre l'institution et la société environnante. ce qui permet à transmettre des informations claires et précises sur ce qui se passe chez eux et la nature de leurs produits et leurs services, ce qui mené à gagner la confiance des publics externes, et fournir une image positive dans leur esprit.

Les établissements de jeunesse, comme les autres établissements ont une série de tâches qu'ils veulent effectuer pour atteindre leurs objectifs, et pour cela ils prennent un modèle de communication précis et s'appuient sur des moyens de communication varies, et de ceci est venu notre étude pour connaître la place de la communication internes et externes dans ces établissements de jeunesse

Mots clés : communication interne, communication externe, les etablissements de jeunesse.

مقدمة

لقد أصبح الاتصال يلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية، وكذلك بالنسبة للمؤسسات التي أصبحت تعتبر الاتصال أحد أهم العوامل التي تسعى من خلاله إلى تحقيق أهدافها، والوصول إلى حل مختلف مشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخل المؤسسات وخارجها، ويسهم في حسن سيرورة العمل، وخلق التفاهم والانسجام بين أطراف العملية الاتصالية، فالاتصال حسب أحمد محمد المصري يقوم بتحفيز العاملين على الأداء الجيد، ويعودهم على تحمل المسؤوليات، ويسعى إلى إيقاظ روح المشاركة لديهم عن طريق منحهم فرص اتخاذ القرارات والرقابة على نتائج الأعمال، إضافة إلى أنه يكسبهم حب النظام في العمل، وينمي شعورهم بالانتماء للمؤسسة، وكل هذا يحقق الإستقرار والانتماء والأمن في العمل، ويوفر للعاملين جو التعاون والتآخي، ويقوم بينهم العلاقات الطيبة مما يؤدي بالمؤسسة إلى تحسين خدماتها أو زيادة إنتاجها¹، وبالتالي هذا ينعكس على صورتها ويخلق لها مكانة ضمن النسيج المؤسساتي، المؤسساتي، ويساعدها على كسب ثقة مختلف المتعاملين الخارجين.

كما يسهم الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة يسهم إلى تبادل المعلومات فيما بين المستويات الإدارية المختلفة، وإيصالها إلى المحيط عن طريق الاتصال الخارجي الذي يعتبر حلقة وصل بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها، فالتكامل بين الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة يؤدي إلى كسب ثقة الجماهير، وتشكيل صورة إيجابية في أذهانهم، وبهذا لا بد للمؤسسة من القيام بإعلام المحيط بما يجري داخلها وطبيعة منتجاتها وخدماتها، فتبادل المعلومات بينها وبين المحيط، والاتصال المستمر بهذا الأخير، يصل

1 - أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة للاتصالات، المعلومات، القرارات، مؤسسة شباب الجامعة الجامعة الإسكندرية، دط، 2008، ص: 133.

بالضرورة إلى إنشاء صورة وشعار خاص بالمؤسسة، يجعلها معروفة ومطلعا عليها لدى أغلب أو كل المتعاملين معها.

وفي هذا الإطار يعد ديوان مؤسسات الشباب والمؤسسات الشبانية التابعة له من بيوت الشباب، ودار الشباب، وكذا المركبات الرياضية الجوارية، من بين الهيئات والتنظيمات النفسية والتربوية، الثقافية والاجتماعية والترفيهية التي تفسح المجال أمام عدد كبير من الشباب لممارسة نشاطات متعددة سواء ثقافية، أو رياضية، ترفيهية، تبعدهم عن الانحراف وتنمي الروح الإبداعية لديهم، وتمكنهم من الإجماع حول نشاطات سليمة، فهذه المؤسسات تسطر برامج موجهة لفائدة الشباب، فهي تسعى دائما إلى الوصول للشباب من مختلف الفئات العمرية، وتوجه كل أنشطتها وأعمالها إلى هذه الفئة، أي أنّ هذه المؤسسات تسطر مجموعة من الأهداف الاتصالية التي تسعى إلى الوصول إليها عن طريق الاتصال الخارجي.

ومنه سعت دراستنا إلى التركيز على هذه المؤسسات، وهذا قصد الوصول إلى معرفة مكانة الاتصال الداخلي والخارجي فيها.

وعلى هذا يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مكانة الاتصال الداخلي والخارجي في ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته؟
وتتفرع من هذه الإشكالية عدة تساؤلات:

1- على المستوى الداخلي ما هي طبيعة الأنشطة الاتصالية والوسائل التي يتخذها الديوان في اتصاله مع ملحقاته؟

2- على المستوى الخارجي ما هي طبيعة الأنشطة الاتصالية والوسائل التي تتخذها المؤسسات الشبانية في اتصالها مع جمهورها؟

أهداف الدراسة:

إن لكل بحث علمي هدف أو مجموعة من الأهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها والوصول إليها، وفي دراستنا هذه نسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف من أبرزها

- 1- بيان مدى ممارسة الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة.
- 2- بيان دور الاتصال في عملية إرسال واستقبال المعلومات والتعرف على الاحتياجات للعمل على تحقيقها.
- 3- التعرف على أبرز أنواع الاتصال في المؤسسات الشبانية على المستوى الداخلي والخارجي.
- 4- التعرف على طبيعة الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في اتصالها.

منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على مكانة الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي في ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته، فتندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التي نسعى من خلالها إلى تحديد الظاهرة المدروسة تحديداً كفيماً، من خلال جمع الحقائق والمعلومات وذلك قصد معرفة نوعية العلاقة التي تربط مختلف متغيرات الظاهرة المدروسة.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه منهج المسح بالعينة حيث قمنا بسحب عينة ممثلة من مجتمع بحثنا بغية جمع المعلومات التي تمكننا من تفسير وتحليل الظاهرة المدروسة.

أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة فالأداة المناسبة هي المقابلة التي استعنا بها بغية تفصي بعض الحقائق ذات العلاقة بمضمون الدراسة، ولتعرف على طبيعة المؤسسة وتشخيص الوضعية الاتصالية بها، قمنا بإجراء مقابلات تميزت بالتفاعل الجاد والهادف قصد الوقوف على النقاط الأساسية التي تخص موضوع دراستنا.

مجتمع وعينة البحث:

مجتمع بحثنا يتمثل في الأفراد العاملين بديوان مؤسسات الشباب والمؤسسات الشبانية التابعة له المتواجدة في الدوائر والبلديات على مستوى ولاية تيسمسيلت. وبما أننا لا نستطيع دراسة كل أفراد مجتمع البحث، هذا ما يلزمنا القيام بمعاينة وذلك بانتقاء

العينة الممثلة لمجتمع البحث، وقد استخدمنا في دراستنا هذه معاينة (غير احتمالية) حيث يكون فيها احتمال اختيار عنصر من مجتمع بحث ما غير معروف، اختيارنا للعينة تم على أساس الطريقة القصدية، فقد اخترنا مجموعة من الأفراد العاملين الذين يمثلون صورة نمطية عن مجتمع البحث. من بعض المؤسسات الشبابية الموجودة في الدوائر والبلديات التابعة لديوان مؤسسات الشباب في ولاية تيسمسيلت، التي بلغ عددها 11 مؤسسة بالإضافة إلى الديوان.

لقد اخترنا مجموعة من الإطارات والمستخدمين الإداريين والمؤطرين في الإعلام الآلي الذين ينشطون على مستوى هذه المؤسسات على النحو التالي:

ديوان مؤسسات الشباب

- رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية.
- رئيس مصلحة الإدارة.
- مربى الشباب.
- مستشار الشباب.
- مستخدمين إداريين.

درا الشباب.

- المدير.
- مربى في الشبيبة.
- ممثلة عن خلية الإصغاء.
- ممثلة عن خلية الإعلام.
- مستخدمين إداريين.
- مؤطرون في الإعلام الآلي.

بيت الشباب

- المدير.
- مسير مالي.

- مربى الشباب.

- مستخدمين إداريين.

المركب الرياضي الجوّاري

- المدير.

- مربى في الرياضة.

- ممثلة عن خلية الإعلام.

- مستخدمين إداريين.

- مؤطرون في الإعلام الآلي.

وبالتالي قد بلغ عدد أفراد العينة بصفة إجمالية 40 موظف.

تحديد المفاهيم:

1- الاتصال الداخلي

تعرف جمعية الإدارة الأمريكية الاتصال بأنه: " أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعلومات"¹. يعرفه مصطفى محمود أبو بكر على أنه " إطلاق المعلومات وإصابة الهدف بها، وذلك بالتأكد من أن تلك المعلومات تم فهمها متخطية العوائق التي تقابلها لكي تحقق الرسالة هدفها، ويتم ذلك من خلال خطوات ثلاث هي عملية الإرسال من المرسل ووسيلة الإرسال وعملية استقبال الرسالة من المستقبل"².

1- محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله، الإدارة علم وتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، دس، ص: 163.

2 - مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الاتصال الفعال، الدار الجامعية الإسكندرية، دط، 2007، ص: 40.

ويعرف الاتصال الداخلي على أنه هو اتصال الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي. ويعبر عنها أنّها الاتصالات التنظيمية التي تتم رأسياً وأفقياً داخل المنشأة¹.

ويعرف كذلك على أنه الاتصال الذي يتم داخل المنظمات والذي يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة من المستويات الإدارية المختلفة إلى المرؤوسين، وانتقال رجع الصدى من هؤلاء المرؤوسين إلى المستويات الإدارية المختلفة².

التعريف الإجرائي:

هو الاتصال الذي يتم بين ديوان مؤسسات الشباب والمؤسسات الشبانية التابعة له، قصد تبادل المعلومات من أجل تسيير شؤون العمل وتسهيلها، وتجاوز المعوقات التي قد تواجههم، حتى تنشأ علاقات تقوم على التفاعل والمشاركة وتسهم في تأدية الأعمال والمهام وتحقيق الأهداف.

2- الاتصال الخارجي

يعرف على أنه "الاتصال الذي يتم بين المنظمة الإدارية وغيرها من التنظيمات الاجتماعية خارج المنظمة". فعلى المنظمات الإدارية الاتصال بالرأي العام لإعلامه عما يجري من نشاطات ومن حلول للمشاكل الجماهيرية، وقد يحدث اتصال عكسي من الجمهور إلى المنظمة³.

- 1 - أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة للاتصالات، المعلومات، القرارات، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، دط، 2008، ص: 129.
- 2 - عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الاتصال، مكتبة نانسى دمياط، دط، 2006، ص: 87.
- 3 - محمد رفعت عبد الوهاب، الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، الأزراطية، دط، 2008، ص: 300-302.

يعرف محمد سليمان الطماوي الاتصال الخارجي على أنه: " هو الاتصال الذي يتم بين المنظمة الإدارية الواحدة وبين غيرها من المنظمات الأخرى إدارية كانت أو غيرها، وكذلك بينها وبين الجمهور"¹.

ويعرف كذلك على أنه الاتصال الذي يتم بين المنظمة الإدارية الواحدة، وبين غيرها من المنظمات الإدارية الأخرى في المجتمع أو الدولة أو على مستوى عالمي، سواء كانت هذه المنظمات إدارية بحتة أو غير إدارية، ومهما كان هدفها، وكذلك الاتصالات التي تتم بين المنظمة الإدارية والجمهور بشكل عام أو جمهورها الخاص².

التعريف الإجرائي:

هو الاتصال الذي يتم بين المؤسسات الشبانية وجمهورها، قصد توفير أكبر قدر من المعلومات حول نشاطاتهم، لإقناعهم بضرورة الانخراط فيها، ولتحقيق التفاهم وغرس الثقة بين الطرفين وذلك للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

3- ديوان مؤسسات الشباب

الديوان هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، يشرف على تسيير عدة مؤسسات شبانية تابعة له يتولى مهمة ضمان تنفيذ برامج الإعلام والاتصال والإصغاء والتنشيط الاجتماعي والتربوي والإدماج في أوساط الشباب³. ومن بين المؤسسات الشبانية التابعة له نجد:

- دور الشباب.

- بيوت الشباب.

1 - سليمان محمد الطماوي، مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، دط، 1980، ص: 282.

2 - محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2008، ص.ص: 58-59.

3 - الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 02 / 18 ذو الحجة عام 1427 هـ 7 يناير سنة 2007م، ص: 11.

- المركبات الرياضية الجوارية.

بحيث تعد هذه المؤسسات الشبانية مؤسسات ذات طابع اجتماعي، تربوي وتسلية مخصصة لتنظيم أوقات فراغ الشباب، وشغلها بصفة نافعة والعمل على تأطيرهم وتنشيطهم قصد تحقيق أهداف نفسية تربوية، ثقافية، اجتماعية وترفيهية وترويجية تبعدهم عن كل انحراف.

التعريف الإجرائي:

هي المؤسسات التابعة لديوان مؤسسات الشباب والتي تتمثل في دور الشباب، بيوت الشباب، المركبات الرياضية الجوارية، والتي هي في اتصال دائم ومستمر مع الديوان، قصد الحصول على المعلومات والقرارات والتعليمات، التي من شأنها أن تساعدهم على تأدية مهامهم في الوقت المناسب وبالشكل المناسب، للوصول إلى الجمهور الخارجي لتوطيد العلاقات بهم بغية جذبهم للانخراط في النشاطات .

الدراسة الميدانية: مكانة الاتصال الداخلي والخارجي بديوان مؤسسات

الشباب وملحقاته

أولاً: التعريف بالديوان وملحقاته

ظهرت فكرة إنشاء المؤسسات الشبانية من بيوت الشباب ودور الشباب والمركبات الرياضية الجوارية من أجل امتصاص البطالة والركود والتعاقس الشباني، أريد بها أن تلعب دوراً أساسياً، هو تنظيم الوقت الحر لمختلف شرائح الشباب دون استثناء، وتمثلت مهامها الرئيسية في إعلام الشباب وتوجيههم وتنشيطهم، وكل ذلك من أجل استيعاب كل الطاقات الحية لفئات الشباب سعياً وراء إدماجهم وترقيتهم اجتماعياً وثقافياً واقتصادياً.

أما المهام الرئيسية لهذه المؤسسات هي:

أ- إعلام الشباب: ونعني بهذا توفير كل المعلومات المتعلقة بحياة الشباب لدى هذه المؤسسة، ويعتبر ذلك من صميم صلاحياتها المعتادة.

ب- توجيه الشباب: ونقصد به مساعدة الشباب سواء كانوا أفراداً أو مجموعات على إنجاز المشاريع التي يرغبون في تحقيقها في جميع المجالات التي تهمهم مثل: تنظيم تعاونية، تحضير إمتحان ما وغيرها...

ج- تنشيط الشباب: ويتمثل في تنظيم كل الأنشطة الفنية والثقافية والعلمية والرياضية والترفيهية والتكوينية الموجهة للشبان، وتوظيفها في إطار تربوي يلي حاجياتهم ويستجيب لتطلعاتهم ولا يتناقض مع قيم المجتمع¹.

1-1 ديوان مؤسسات الشباب

طبقاً للمرسوم التنفيذي رقم 07-01 مؤرخ في 17 ذي الحجة 1427 الموافق ل 6 يناير سنة 2007، والذي يتضمن تحويل مراكز إعلام الشبيبة وتنشيطها إلى دواوين مؤسسات الشباب للولاية.

المادة الأولى: تحول مراكز إعلام الشبيبة وتنشيطها، موضوع المرسوم التنفيذي رقم 90-253 المؤرخ في 11 صفر عام 1411 الموافق أول سبتمبر سنة 1990، إلى "دواوين مؤسسات الشباب للولاية".

المادة الثانية: الدواوين مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

المادة الخامسة: تتولى الدواوين مهام تنفيذ برامج الإعلام والاتصال والإصغاء والتنشيط التربوي والإدماج في أوساط الشباب، وكذا تسيير مؤسسات الشباب التي تشكل ممتلكاتها، وصيانتها وحفظها.

وبهذه الصفة تكلف الدواوين بالاتصال مع الهيئات المعنية والحركة الجمعوية، لا سيما بما يأتي:

1 - حاش الحسين، واقع العلاقات العامة في مؤسسات وهيئات قطاع الشبيبة، (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة الجزائر، 2006، ص: 263.

- تنظيم النشاطات الاجتماعية التربوية والثقافية ونشاطات التسلية تجاه الشباب وتنشيطها وتسييرها.
- تنظيم نشاطات الهواة الطلق والسياحة التربوية للشباب وتشجيعها.
- تنظيم تظاهرات ثقافية وعلمية.
- تقديم المساعدة التقنية للشباب لإنجاز مشاريعهم.
- تشجيع لقاءات الشباب في إطار المبادلات الوطنية والدولية والزيارات ودراسات الوسط.
- وضع في متناول الشباب المعلومات التي من شأنها توجيههم وتسهيل إدماجهم في الميادين الإجتماعية والثقافية.
- تنظيم أعمال الوقاية العامة والتربية الصحية والإصغاء النفساني لفائدة الشباب وتطويرها.
- القيام بكل التحقيقات والدراسات وسبر الآراء المرتبطة بمجال تدخلها.
- تطوير النشاطات الجوارية والمساهمة في ترقية الحركة الجموعية في أوساط الشباب ومرافقتها.
- إعداد بنك للمعطيات يحتوي على المعلومات التي يمكن أن تهم الشباب في كل ميادين الحياة الاجتماعية ووضع نقاط الإعلام عبر كل مؤسسات الشباب.
- تنفيذ كل تدبير يمكن من تطوير الإعلام والاتصال تجاه الشباب، بالتنسيق مع القطاعات الأخرى والمؤسسات.
- ضمان سير مجموع مؤسسات ومنشآت الشباب وتسييرها وصيانتها وحفظها.
- ضمان تسيير كل منشآت الشبيبة المرتبطة بنشاطات القطاع التي تسندها إليها السلطة الوصية صراحة.
- تطوير المبادلات مع دواوين مؤسسات الشباب الموجودة في الولايات الأخرى.

- إحتضان تربصات التكوين والتجمعات وكذا العروض والأشغال والأداءات المرتبطة بموضوعها¹

ديوان مؤسسات الشباب يتميز بنظام داخلي يركز على المصالح التالية كل واحدة منها مكلفة بتسيير نشاط محدد في الديوان وهي:

1- مجلس الإدارة.

2- مصلحة الإدارة والوسائل.

أ- فرع الموارد البشرية والمالية.

ب- فرع الوسائل والصيانة.

3- مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية.

أ- فرع الإعلام والاتصال والإصغاء والمرافقة.

ب- فرع الأنشطة الإجتماعية والتربوية ومبادلات الشباب والحياة الجموعية.

هذه المصلحة بفرعها هي المسؤولة عن الاتصال بالخيط الخارجي بحيث

تسعى دائما إلى:

- البحث عن المعلومات في جميع المجالات التي تمم الشباب، جمعها وتحليلها والتأكد من صحتها، ثم تبويبها ونشرها حسب الاحتياجات وهي بذلك تسهل إيصال المعلومات في الوقت المحدد، وتمكن الشباب من الإختيار بما يليق باهتماماتهم وانشغالاتهم، ومن ثم وضعها في نقاط الإعلام لكي يستفيد منها جميع الشباب.

- توفير معلومات عن الأنشطة التي توفرها المؤسسات الشبانية التابعة لهم لدفعهم للانخراط فيها.

- إثراء ودعم بنك المعلومات.

- تجديد المعلومات وتحديثها.

1 - الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 18/02 ذو الحجة عام 1427 هـ 7 يناير 2007م، ص.ص: 11-12.

- إعداد وتنفيذ وتقييم البرامج.
 - استقبال الشباب وتوجيههم حسب طلبهم.
 - تنظيم أنشطة إعلامية وثقافية، وإنجاز وثائق إعلامية كالمطويات والملصقات.
 - تنظيم الأبواب المفتوحة.
 - تنظم معارض في الأيام والأعياد العالمية والوطنية.
- وتقوم خلية الإصغاء التابعة لهذا القسم بالإصغاء للشباب الذين يعانون من مشاكل سواء نفسية أو اجتماعية أو دراسية، ومرافقتهم وتقديم المساعدات لهم للخروج من هذه المشاكل، والإندماج في الحياة الاجتماعية.
- تقوم هذه الخلية كذلك بالتنسيق مع مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية بتنظيم خرجات إعلامية وتحسيسية حول المشاكل، والقضايا التي تمه الشباب.
- تضع هذه المصلحة أمامها جملة من الأهداف التي تسعى دوما إلى بلوغها
- فمن بينها:

- تلبية احتياجات الشباب في كل المجالات.
- تقديم إعلام موسع لكل الأعمار والمستويات.
- توثيق الصلة بين الشباب والمؤسسة.
- خلق مبادرة لدى الشباب للمشاركة في الأنشطة التي تنظمها.
- التحسيس والتوعية بقضايا الشباب المختلفة.

2-1 دور الشباب وبيوت الشباب

أ- التعريف بدار الشباب:

المادة 21: يتكفل باستقبال جمهور من الشباب في فضاءات نشاطات ملائمة، ويعرض عليهم خلال أوقات فراغهم تنشيطا إجتماعيا تربويا وعلميا ومسليا¹

1 - القانون الداخلي لدار الشباب بتيسمسيلت، 2013/2014، ص: 01.

المادة الثانية: دار الشباب هو مرفق عام له شخصية اعتبارية، إدارية، تربوية، ثقافية وإعلامية اتجاه الشباب.

ب- بيوت الشباب:

المادة الثانية: بيت الشباب مؤسّسة ذات صبغة إجتماعية تربوية تعمل أساسا على تنمية حركة تنقل الشباب وترقية السياحة التربوية للشباب وتطويرها¹.

1-3 المركب الرياضي الجوّاري:

يعتبر من بين المؤسسات الذي يهتم بشريحة مهمة من المجتمع ألا وهم الشباب الذين يمثلون جيل المستقبل الواعد، فهو يعتبر من بين الفضاءات التي تفسح المجال أمام عدد كبير من الشباب لممارسة نشاطات متعددة سواء ثقافية، أو رياضية، ترفيهية، وذلك قصد منحهم خبرات وتطوير الروح الإبداعية لديهم، وتنمية قدراتهم، ومعارفهم وترقيتها بالتوجيه الأمثل، كما يسمح لهم بتعبير عن آرائهم، وأذواقهم، واثبات شخصيتهم².

المادة 25: يخصص المركب الرياضي الجوّاري لاسيما لتقديم تنشيط جوّاري لشباب الأحياء والمدن من خلال ممارسة النشاطات الرياضية والاجتماعية والثقافية³.

ثانيا: العمليات الاتصالية داخل الديوان وملحقاته

1-2 الاتصال الداخلي

هو نشاط دائم ومستمر يتم في الديوان بشكل يومي، يقوم على تبادل المعلومات بين الموظفين في الديوان تحكمه ضوابط قانونية يهدفون من خلاله إلى الوصول إلى تادية الأعمال بالشكل المناسب، فلا يمكن لأي مؤسّسة أن تحقق أهدافها بدون اتصال.

1 - القانون الداخلي لدار الشباب بتيسمسيلت، 2013/2014، ص: 01.

2 - مجلة إشراقة المستقبل، المركب الرياضي الجوّاري ثنية الحد، العدد 01/ماي-جويلية 2011، ص: 4.

3 - الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرجع سبق ذكره، ص: 15.

الاتصال الداخلي في ديوان مؤسسات الشباب يتم بين:

- 1- المستويات الإدارية المختلفة الموجودة داخل الديوان.
- 2- بين الديوان والمؤسسات التابعة له.

هذا الاتصال الذي يحدث داخل المؤسسة يتم بشكل رسمي ويأخذ أشكال

متنوعة:¹

أ- الاتصال النازل: من مدير ديوان مؤسسات الشباب إلى مختلف المستويات الإدارية الموجودة على مستوى الديوان، وكذلك من المدير إلى مختلف المؤسسات الشبانية، ومحتوى هذا الاتصال يكون في شكل تعليمات، تقارير، معلومات عن كيفية تأدية المهام، الخطط والسياسات وحلول المشاكل.

ب- الاتصال الصاعد: يتجه من المستويات الإدارية الموجودة في الديوان وكذا من المؤسسات الشبانية إلى المسؤولين، وهو يأخذ شكل استفسارات، إقتراحات، تبليغ عن حدوث مشكلات، تبليغ عن نقص في التجهيزات، تقارير عن حصيللة النشاطات السنوية، وكذا عدد منخرطي كل نشاط، ويظهر هذا النوع من الاتصال بشكل كبير في هذه المؤسسات.

ج- الاتصال الأفقي: هو الذي يتم في الديوان بين الموظفين في نفس المستوى، بحيث يقومون بالتشاور وتبادل المعلومات مع الموظفين الذين تكون لديهم الخبرة، وهذا كله للوصول إلى تأدية المهام بالشكل المناسب ولتحقيق التعاون وتحميد التكامل بين الأنشطة.

ومن هنا يتضح لنا أنّ الاتصال الرسمي يظهر بشكل جلي في الديوان وملحقاته، ولكن هذا لم يمنع من تواجد الاتصال غير الرسمي بحيث نجد أن الموظفين يتصلون مع بعضهم البعض خارج إطار العمل أي بحكم علاقاتهم وصلاتهم الشخصية.

الهدف من هذه العمليات:

1 - مقابلة مع السيد كيدود الحاج أعمر: مدير ديوان مؤسسات الشباب، بمكتب المدير .

- 1- تسريع عملية تبادل المعلومات والبيانات.
- 2- تسهيل عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- 3- خلق الجو المناسب للتعاون بين الموظفين للوصول إلى تأدية المهام بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب.
- 4- تفعيل العلاقات بين الديوان والمؤسسات الشبانية التابعة له.

2-2 الاتصال الخارجي:

هو الاتصال الذي يتم بين ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته ومحيطهم الخارجي، يهدفون من خلاله إلى كسب ثقة الجمهور بالمؤسسة وبناء صورة ذهنية جيدة في أذهانهم والمحافظة عليها.

المتعاملين مع الديوان:

- الجمعيات.
- المؤسسات التربوية.
- مؤسسات التكوين المهني.
- مؤسسات الإعلام
- الشباب من مختلف الفئات العمرية.

ثالثا: وسائل الاتصال الداخلية والخارجية

وسائل الاتصال الداخلي:

هي القنوات التي تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين، ويسخر الديوان وسائل متنوعة بغية الاتصال بأقسامه وملحقاته ومن بين هذه الوسائل نجد:

الوسائل الشفهية: وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين الرؤساء والمرؤوسين عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة من بين هذه الوسائل نجد:

- أ- المقابلات الشخصية.
- ب- المكالمات الهاتفية.

ت- الندوات والاجتماعات بحيث يعقد مدير الديوان مع مدراء المؤسسات الشبانية التابعة له وكذا مسؤوليه إجتماعات تنسيقية نصف شهرية أو شهرية، وفي حالات خاصة يتم عقد إجتماعات إستثنائية لتسطير بعض البرامج، حيث يتم في هذه الإجتماعات تقديم الآراء والاقتراحات حول الأنشطة والبرامج الشهرية المسطرة لمناقشتها والبت فيها.

الوسائل الكتابية: وهي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين الرؤساء والمرؤوسين عن طريق الكلمة المكتوبة من بين هذه الوسائل نجد:

أ- التقارير.

ب- المرسلات الرسمية.

ت- لوحات الإعلان.

بالإضافة إلى هذه الوسائل يوجد أيضا الفاكس.

يتصل الديوان بهذه الوسائل حتى يتمكن من العمل في انسجام وبالتعاون مع أقسامه وملحقاته للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

وسائل الاتصال الخارجي:

يسخر الديوان مجموعة من الوسائل للاتصال بجمهوره الخارجي قصد توطيد العلاقة معه وتكوين صورة إيجابية لديه، وكذا دفعه للإنخراط في النشاطات التي توفرها المؤسسات الشبانية التابعة للديوان ومن بين جملة هذه الوسائل:

- المصنفات. - المطويات. - النشريات.

- الأبواب المفتوحة. - المعارض. - الإعلانات.

- المجالات - المواقع الإلكترونية¹.

رابعا: الأنشطة الاتصالية للديوان وملحقاته

1 - مقابلة مع السيد زعيون بن تمرة: رئيس مصلحة الإدارة، بمكتب المصلحة.

المؤسسات الشبانية لديهم مجموعة من الأنشطة يتواصلون بها مع محيطهم الخارجي فمن بينها:

- فضاءات الاستقبال والاتصال والتوجيه الموضوعية في الديوان وفي المؤسسات الشبانية التابعة له بحيث توفر معلومات في المجالات المختلفة (الشغل، التكوين، الصحة، السياحة التعليم.... وغيرها) تم الشباب من مختلف الفئات العمرية وتلبي انشغالهم واحتياجاتهم.

- دليل خاص بالمؤسسات الشبانية يحتوي على:

أ- عناوين المؤسسات.

ب- أرقام الهواتف.

ت- المواقع الالكترونية.

- المعارض التي تنظمها هذه المؤسسات في الأعياد والأيام الوطنية والعالمية، بهدف تعريف الشباب تذكيرهم توجيههم توعيتهم وتحسيسهم وكذا تعزيز القيم الدينية لديهم، وهذه المعارض تنظمها مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية بفرعيها، فرع الإعلام والاتصال والإصغاء والمرافقة، وفرع الأنشطة الاجتماعية والتربوية ومبادرات الشباب والحياة الجموعية، وكذا خلايا الإعلام بالمؤسسات الشبانية التابعة لديوان بحيث تحوي هذه المعارض على:

أ- مطويات:

هي عبارة عن وثيقة مرجعية متخصصة مكتوبة ومعدة إعداداً فنياً، توزع على فئات معينة تحتاج تلك المعلومة التي تحويها المطوية.

المطويات التي تعدها المصالح المكلفة بهذا النشاط تحوي على معلومات تخص مهام وأهداف وأنشطة المؤسسات الشبانية هذا من جهة، ومن جهة أخرى يقومون بإعداد مطويات تحوي على عرض مختصر لما يتم الحديث عنه، يقدم من خلالها توجيهات ونصائح تكون مصحوبة بشعارات لافتة للانتباه يمر من خلالها رسالة معينة.

ب- ملصقات:

يعتبر الملصق وسيلة تعبير بصرية تعبر عن فكرة أو موضوع معين، عن طريق الصورة والرسم والعبارات الموجزة، بحيث تجذب نظر من يمر بها وتشد إنتباهه للموضوع. هذه الوسيلة تستعين بها المؤسسات الشبانية لتدعو إلى موضوع معين، أو تحذر من موضوع آخر، أو تشرح موضوع بصورة معبرة وعبارات موجزة.

ج- نشریات وكتيبات:

تستعملها المؤسسة لتزويد الشباب بمعلومات تثقيفية توعوية تحسيسية، وكذا تشرح لهم من خلالها مواضيع معينة، وتعطي لهم لمحة عنها.

د- عروض لفيدويوهات:

يتم عرض فديويوهات بالصوت والصورة لمختلف الفعاليات التي تقام في الديوان وكذا في المؤسسات الشبانية التابعة له، وكذا لمختلف الأنشطة (الرياضية، الثقافية، العلمية) التي توفرها هذه المؤسسات.

هـ- الأبواب المفتوحة:

تنظمها المؤسسة وملحقاتها، والتي تهدف من خلالها إلى التعريف بأقسامها والأنشطة التي توفرها والدور الذي تقوم به.

و- المجالات:

تصدر فصلياً من قبل بعض المؤسسات الشبانية، يتم من خلالها التعريف بأقسام المؤسسة، تتناول ملفات تعرف بالمووروث الذي تزخر به منطقتهم والشخصيات التي صنعت تاريخهم، وتبرز العديد من الموضوعات التي تم الشباب¹

خامسا: الأهداف الاتصالية للمؤسسة

تسطر المؤسسات الشبانية من خلال إستراتيجيتها الاتصالية الخارجية جملة من الأهداف، لتخدم غايات وأهداف إستراتيجياتهم العامة، ومن جملة هذه الأهداف:

1 - مقابلة مع السيد حساسي محمد: رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية ، بمكتب المصلحة .

- تعريف الشباب بوجود الديوان وملحقاته ونوعية الأنشطة المتاحة لجلب أكبر عدد من الشباب للانخراط في النشاطات والاستفادة منها.
 - توفير معلومات تم الشباب في كل ميادين الحياة الاجتماعية.
 - تكوين صورة إيجابية عن الديوان وملحقاته لدى المحيط الخارجي¹
- الاستنتاجات:**

انطلاقا من المقابلات التي أجريت إتضح لنا أن الاتصال الذي يحدث داخل ديوان مؤسسات الشباب وملحقاته، من دور الشباب وبيوت الشباب وكذا المركبات الرياضية الجوارية، يتميز بحد معين من الفعالية، وهذا ما ظهر من خلال آراء الموظفين في المؤسسات الشبانية، وتتجلى معالم هذا الاتصال الذي يحدث داخل هذه المؤسسات في أنه:

- نشاط منظم، يقوم على تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام الموجودة في المؤسسة، وكذا بين الديوان وملحقاته، يهدفون من خلاله إلى إنشاء علاقات، ويتخذ الاتجاهات المختلفة (صاعد، نازل، أفقي)، بغية تأدية المهام بالشكل المطلوب للوصول إلى الأهداف المنشودة، وبالتالي هذه المؤسسات تفتقر لإستراتيجية اتصالية داخلية، تقوم على تشخيص الوضعية الاتصالية لتحديد نقاط القوة والضعف، ومن ثم تحديد المشكلة الاتصالية، التي يتم العمل عليها لحلها من خلال البرامج والنشاطات التي يتم تسطيرها.

- يطغى الاتصال الصاعد في المؤسسات الشبانية، بحيث أن الموظفين في هذه المؤسسات لا يجدون صعوبات في الاتصال مع مسؤوليهم؛ أي أن المسؤولين يفتحون المجال لهذا النوع من الاتصال لإدراكهم بأهميته ودوره في معرفة مدى تقدم العمل، وما هي أهم المشكلات التي تعيق تنفيذه، وكذا متطلبات انجازه، واقتراحات الموظفين، إضافة إلى هذا يستطيع المسؤولين من خلاله التعرف على ردود الفعل نحو سياساتهم وأوامرهم.

1 - مقابلة مع السيد كيدود الحاج أعمار: مدير ديوان مؤسسات الشباب، بمكتب المدير.

- المسؤولون في المؤسسات الشبانية يأخذون بالاعتبار المعلومات التي ينقلها لهم المرؤوسون، محاولين بذلك إشراكهم في تسيير العمل واتخاذ القرارات، لتحفيزهم على العمل وبذل المزيد من الجهود للوصول إلى الأهداف المنشودة.
- الموظفون في المؤسسات الشبانية يلجؤون أحيانا إلى الاتصال الأفقي، فبدلا من طلب إستفسارات من الإدارة يطلبها من زميله في نفس المستوى، بغية إستسقاء معلومات بطريقة أسهل وبجهد أقل، وكذا بغية تبادل المعلومات لتحقيق التنسيق والتعاون والتكامل بين الأنشطة.
- تتنوع الوسائل التي تستعملها المؤسسات في اتصالها الداخلي من اجتماعات ومقابلات ومراسلات رسمية وهي من أبرز الوسائل التي تستعملها هذه المؤسسات إضافة إلى لوحة الإعلانات والهاتف والفاكس.

أما فيما يتعلق بالاتصال الخارجي فقد أوضحت النتائج أن:

- الاتصال الخارجي في المؤسسات الشبانية هو إستراتيجية مخطط لها، تقوم عليها المؤسسة بحيث أنها تقوم بتشخيص الوضعية الاتصالية للوقوف على نقاط القوة والضعف، ومن ثم تحدد المشكلة الاتصالية، وتبرز الأهداف الاتصالية، تحدد الجمهور المستهدف وتختار الوسائل المناسبة، تبرمج الأنشطة، تضع الميزانية، تكلف مصلحة التنشيط والاتصال والحياة الجموعية وفتح الإعلام والاتصال للقيام بها بالتنسيق مع خلايا الإعلام المتواجدة على مستوى المؤسسات الشبانية التابعة للديوان وتحت إشراف مدراء المؤسسات الشبانية.
- اعتبر المبحوثون الاتصال الخارجي ضرورة بالنسبة لمؤسستهم، فهو يعد همزة وصل بينهم وبين جمهورهم الخارجي، يساعدهم على بناء علاقات ثقة معهم والحفاظة عليها، ويمكنهم من تقديم أخبار عن نشاطاتهم، وتأكيد حضورهم، والتعريف بموقفهم حول موضوع أو حدث معين، إضافة إلى هذا ينظر الموظفون في المؤسسات الشبانية إلى اتصالمهم الخارجي على أنه متوسط ولم يصل بعد إلى المستوى المطلوب، مما يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهود لإرضاء جماهيرهم الخارجية.

- وفيما يتعلق بالوسائل الاتصالية الخاصة بال جماهير الخارجية فقد تنوعت ومن أبرزها الملصقات والمطويات الحملات الإعلامية والمعارض، الأبواب المفتوحة، سجل الاقتراحات البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني، في حين أن وسائل الاتصال الرسمية كالصحف والإذاعة غير مستغلة من قبل هذه المؤسسات.
- الاتصال الخارجي يتوقف على نجاح الاتصال الداخلي وهو مكمل له، لأن السياسة الخارجية لاتصال المؤسسة تنطلق من سلامة معطيات الاتصال الداخلي، فالاتصال داخل المؤسسة عندما يكون مبني على أسس غير سليمة يؤدي إلى انعدام الثقة بين الرؤساء والمؤوسين، وهذا يؤدي إلى تدهور العلاقات على المستوى الداخلي، وتصبح المعلومات التي تنقل عن طريق الاتصال يشوبها الغموض وعدم الدقة، وقد يظهر احتكار للمعلومات من قبل بعض الموظفين، وهذا ما يشكل عائقاً أمام تصميم الرسائل الاتصالية الخارجية، التي تعد بهدف كسب ثقة الجمهور الخارجي، وتكوين صورة إيجابية لديه.
- حتى تبلغ هذه المؤسسات أهدافها فإنها تتبع عدة أساليب، وقد أظهرت المقابلات أنّ الاتصال الدائم والمستمر بالشباب هو السبيل الأمثل الذي يمكنهم من التعرف على احتياجات وانشغالات الشباب وكذا ميولهم وتطلعاتهم، ومن ثم تكيف الأنشطة على حسب هذه الإحتياجات والإهتمامات، قصد ضمان إقبال واسع على الأنشطة المقترحة، وهذا يبرز أهمية الاتصال ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة.

خاتمة

يعد الاتصال الداخلي للمؤسسات الشبانية عملية حيوية لا تستطيع الاستمرار من دونها، فهو يساعدها على تأدية وظائفها الضرورية، التي تمكنها من تحقيق أهدافها الإستراتيجية، فعن طريقه تتمكن هذه المؤسسات من إقامة علاقات مع الموظفين الذين يشتركون مع بعضهم في القيم والعادات والثقافة واللغة. تقوم على التفاهم والثقة المتبادلة، وهذا من شأنه أن يحفزهم على العمل الجيد، وبذل المزيد من الجهود،

ويوظف لديهم روح المسؤولية، والمشاركة الجماعية في أداء المهام والأنشطة، للوصول إلى المستوى المطلوب.

والاتصال الداخلي في المؤسسات الشبانية هو ركيزة النشاطات التي توفرها هذه المؤسسات لجمهورها الخارجي، ذلك أنّ المعلومات المتداولة بين مختلف المستويات والأقسام الإدارية، تهدف إلى إنجاز الأنشطة وتكليفها بما يتوافق واحتياجات جمهورهم، وكذا تهيئة الظروف التي من شأنها أن تشجعهم على الإنخراط في هذه المؤسسات والتعامل معها. فعلى مقدار فعالية نظام الاتصالات الداخلية والخارجية، تتوقف قدرة هذه المؤسسات على تحقيق أهدافهم.

لذا وجب على المؤسسات الشبانية أن تضع إستراتيجية للاتصال الداخلي حتى تتمكن من تمرير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية بالطريقة الصحيحة، وتتغلب على أهم العراقيل التي تواجهها، وحتى تضمن السيولة المستمرة للرسائل مع التأكد من وضوحها، وتوقيتها المناسب، ووصولها إلى الأطراف المعنية بها، وهي في ذلك لا بد أن تهتم بتوفير الوسائل الملائمة لنقل الرسائل والتي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار طبيعة الجمهور المستقبل من حيث المستوى التعليمي، ودرجة التكوين، واللغة المشتركة بينه وبين المرسل، فالإستراتيجية الاتصالية الداخلية تساعد المؤسسة على خلق الإنسجام بين الأفراد العاملين فيها، وتقلص من حدة النفور والصراع الذي قد ينشأ بينهم، وتولد لديهم الشعور بالانتماء للمؤسسة.

ويعد الاتصال الخارجي همزة وصل بين المؤسسات الشبانية ومحيطهم، يهدفون من خلاله إلى التأثير على الجمهور الخارجي، توعيته وتحسيسه، توفير المعلومات التي تلي انشغالاته وترضي تطلعاته، وكذا إقناعه بضرورة الإنخراط في النشاطات التي توفرها هذه المؤسسات، وهذا لا يتحقق إلى من خلال الأسلوب الاتصالي الجيد، والأداء المسؤول.

والاتصال الخارجي في المؤسسات الشبانية يبدأ من داخل المؤسسة، فعندما يبنى الاتصال الداخلي في هذه المؤسسات على أسس سليمة، فإنه يؤدي إلى نتائج إيجابية،

تظهر في مناخ العمل، ونوعية الأنشطة المقدمة والرسائل المصممة للجمهور الخارجي، والتي تعد بهدف كسب ثقته وتكوين صورة إيجابية لديه.

الهوامش والبيبلوغرافيا:

- 1- أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة للاتصالات، المعلومات، القرارات، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، دط، 2008.
- 2- محمد رسلان الجبوسي، جميلة جاد الله، الإدارة علم وتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، دس.
- 3- مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمان البريدي، الاتصال الفعال، الدار الجامعية الإسكندرية، دط، 2007.
- 4- عبد الرحيم درويش، مقدمة إلى علم الاتصال، مكتبة نانسي دمياط، دط، 2006.
- 5- محمد رفعت عبد الوهاب، الإدارة العامة، دار الجامعة الجديدة، الأزراطية، دط، 2008.
- 6- سليمان محمد الطماوي، مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، دط، 1980.
- 7- محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
- 8- حماش الحسين، واقع العلاقات العامة في مؤسسات وهيئات قطاع الشبيبة، (رسالة ماجستير منشورة)، جامعة الجزائر، 2006.
- 9- الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 18/02 ذو الحجة عام 1427 هـ 7 يناير 2007م.
- 10- القانون الداخلي لدار الشباب بتيسمسيلت، 2013/2014.
- 11- مجلة إشراف المستقبل، المركب الرياضي الجوازي ثنية الحد، العدد 01/ماي-جويلية 2011.

- 12- مقابلة مع السيد كيدود الحاج أعمار: مدير ديوان مؤسسات الشباب،
بمكتب المدير .
- 13- مقابلة مع السيد زعبون بن تمرة: رئيس مصلحة الإدارة، بمكتب المصلحة .
- 14- مقابلة مع السيد حساسي محمد: رئيس مصلحة التنشيط والاتصال والحياة
الجموعية، بمكتب المصلحة .
- 15- مقابلة مع السيد كيدود الحاج أعمار: مدير ديوان مؤسسات الشباب،
بمكتب المدير.