

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الإعلام والاتصال

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

الشعبة: علوم إنسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة

وأهميتها في تحفيز العاملين

دراسة ميدانية بالمديرية المركزية - جامعة تبسة-

إشراف الأستاذ:

حمدي زيدان

من إعداد الطالب:

✓ زرفاوي علي

أعضاء لجنة المناقشة :

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بلغيث محمد الطيب	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
حمدي زيدان	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا ومقررا
عبد الحي عبد اللطيف	أستاذ مساعد "أ"	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

تشكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي رزقنا الهداية إلى الطريق المستقيم وأذاقنا حلاوة الطاعة واليقين
والحمد لله الذي هدانا سبل الذين حازوا فضل العلم والتعليم، وجعل العلم نورا للبصائر
وطهارة للنفوس، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين مُحَمَّدٍ ﷺ أما بعد:
أولا نحمد الله كثيرا على توفيقه لنا في إنجاز هذا البحث وما كنا لنوفق لو لا توفيق الله
عز وجل.

نتقدم بجزيل الشكر وبأسمى عبارات التقدير والإحترام إلى الأستاذ "حمدي زيدان"
على جملة التوجيهات والنصائح التي كللنا بها مشوارنا والتي كانت حافزا لإتمام هذا العمل
راجين من المولى عز وجل أن يوفقه ويسدد خطاه إلى كل خير

كما نشكر كل الأساتذة الذين أسهموا في مشوارنا الدراسي

بارك الله فيكم وأجزل لكم العطاء

الاهداء

إلى جسر الحب والحنان الصاعد بي إلى الجنة، التي أضاءت ابتسامتها أيامي إلى

أمي الحبيبة. إلى ركيزة طفولتي ومصدر ثقتي وإلهامي أبي العزيز.

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى أصدقائي الأعزاء

إلى الأستاذ المشرف حمدي زيدان

إلى كل من دعى لي ولو بكلمة، وإلى كل دفعة ماستر 2022 وإلى كل من ذكرهم

قلبي ولم يكتبهم قلبي.

خطة الدراسة

مقدمة

أولاً: الفصل المنهجي والإشكالية

أ- إشكالية الدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

ب- الإطار المنهجي للدراسة

1- منهج الدراسة

2- أدوات جمع البيانات

3- عينة الدراسة

4- مجالات الدراسة

ثانياً: فصل المفاهيم والدراسات

1- تحديد مفاهيم الدراسة

2- نموذج إمراد

3- الدراسات السابقة

ثالثاً: الفصل الميداني وتحليل النتائج

1- نبذة مختصرة عن جامعة العربي التبسي

2- الهيكل التنظيمي للجامعة

3- تفرغ البيانات

4- تحليل وتفسير النتائج الجزئية للدراسة

5- النتائج العامة على ضوء التساؤلات الفرعية

6- توصيات واقتراحات

خاتمة

قائمة المراجع والمصادر

الملاحق

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

ملخص

مفتمه

يميل الإنسان بطبعه إلى التفاعل والتواصل مع محيطه كونه كائن اجتماعي ، فالتواصل ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية لتماسك الأفراد والجماعات والشعوب، حيث يمكننا من القدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وأفكارهم ومعرفة حاجاتهم والعمل على إشباعها ومن ثم فهو عملية للتفاعل الاجتماعي بين المتكلم والمستمع، وبين القارئ والكاتب وبالتالي فإن الاتصال حتمية إنسانية لا تقل أهميته عن حاجة الفرد إلى السكن والغذاء والأمن.

فالاتصال يحدد مدى تقدم المجتمعات فتحول من كونه ضرورة اجتماعية تقوم على أساس التفاعل بين الجماعات ليمس جميع مؤسسات المجتمع على اختلاف مستوياتها، حيث أصبح هناك أنواع للاتصال منها الذاتي، الشخصي، الجماهيري، وكذلك التنظيمي.

يعتبر الاتصال بمثابة الجهاز العصبي لكل مؤسسة مهما كان نشاطها إذ انه يعمل على الحفاظ على انسياب المعلومات داخل المؤسسات وبالتالي الرفع من كفاءة العمل، فهو ليس مجرد تبادل للمعلومات فهو يحدد الترابط التنظيمي أي يحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها، إذ يؤثر على العنصر البشري الذي يعد المورد الأكثر فاعلية لعمل المؤسسات وجزء لا يمكن إغفاله في العملية التنظيمية والإنتاجية للمؤسسة والذي يحافظ على استمراريتها وتطورها.

كما يمثل الاتصال القوة المبدعة والمفكرة التي تكون القدرة التنافسية الموجودة في هذا القرن، ولا يوجد خلاف في الأهمية التي يكتسبها الاتصال التنظيمي الجيد والفعال بين الأفراد داخل المؤسسات أو خارجها لأنه يعمل على تنمية العلاقات الإنسانية وروح الجماعة، كما يحس العاملين بالمؤسسة بأهميتهم ودورهم في العمل على إنجاز كافة المشاريع التي رسمتها المؤسسة، فالاتصالات تعد عملية مستمرة لا تقف عند مرحلة معينة وإنما تستمر طول حياة المؤسسة فهي تعمل على تنشيط التخطيط والتنظيم وتعطي حيوية كبيرة في اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة، خاصة القرارات المتعلقة بالتنسيق والإشراف والمتابعة والرقابة والتقييم. وبهذا فالالاتصال في المؤسسة الجامعية هو عملية يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات والحقائق بين أعضاء الهيكل التنظيمي للجامعة ، وذلك من خلال شبكة من الاتصال يتم فيها ربط الإدارة والأقسام والعاملين ببعضهم البعض قصد مساعدتها على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها باعتبار أن الاتصال مادة فعالة وحيوية لهذه المؤسسات، إذ يتخذ أهميته من تنوع المؤسسات التي تسعى إلى توفير المناخ الاتصالي المناسب الذي يساعد على تحسين صورة العملية الاتصالية وتنشيط أداء العاملين وتحفيزهم أثناء القيام بالمهام الإدارية .

ومن كل ما سبق سنحاول في هذه الدراسة التعرف على مهارات القائم بالاتصال في جامعة العربي التبسي - تبسة وأهميته في تحفيز العاملين، وذلك من خلال دراسة ميدانية على اداريي رئاسة الجامعة ،وقد انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور مهارات القائم بالاتصال في تحفيز العاملين داخل المديرية المركزية للجامعة؟

ولمعالجة هذا الموضوع قسمنا الدراسة إلى ثلاثة فصول:

- **الفصل الأول:** خصص لموضوع الدراسة ومنهجيتها وتطرقنا فيه إلى أهم الخطوات المنهجية وهي طرح الإشكالية والتساؤلات، أسباب اختيار الموضوع ، أهمية وأهداف الدراسة ، كما تطرقنا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات وكذلك عينة الدراسة ومجالات الدراسة.

- **الفصل الثاني:** تحت عنوان المفاهيم والدراسات ويتضمن ثلاثة عناصر
الأول: تحديد مفاهيم الدراسة.

الثاني: نموذج امراد.

الثالث: الدراسات السابقة.

- **الفصل الثالث:** وهو الفصل الميداني وتحليل النتائج، وتطرقنا فيه الى:

أولاً: تفرغ البيانات.

ثانياً: تحليل وتفسير النتائج النهائية.

ثالثاً: النتائج العامة.

وختمنا موضوع دراستنا بخاتمة عامة ثم قائمة المراجع والملاحق وأخيراً ملخص للدراسة.

الفصل المنهجي

والإشكالية

خطة الدراسة

أ- إشكالية الدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

ب- الإطار المنهجي للدراسة

1- منهج الدراسة

2- أدوات جمع البيانات

3- عينة الدراسة

4- مجالات الدراسة

أ. إشكالية الدراسة:

1. تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

ظهرت أهمية الاتصال كعامل مهم في استمرار الحياة وازدهارها على وجه الأرض منذ زمن بعيد ولعبت وسائل الاتصال دورا كبيرا في نمو الفكر الإنساني وتقدم الحضارة الإنسانية، واتخذها كثير من العلماء والباحثين معيارا عند المقارنة بين الحضارات والشعوب المختلفة فالإتصال يمتد من الماضي مارا بالحاضر ومتجها نحو المستقبل، وليس للإتصال بداية أو نهاية واضحة وفاصلة فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير كما تتغير بيئته، فالفرد يتفاعل مع غيره من خلال وسائل الإتصال للتعبير عن أبعاده الاجتماعية فالإتصال هو وسيلة لخلق حركية وديناميكية للأفراد والجماعات، فلم يعد هناك مجالا للشك أننا نعيش عصر تقنية الإتصال الحديث وسرعة انتقال وسريان المعلومات، فقد تطورت تقنية الإتصال لتشمل المؤسسات والمنظمات الكبرى، وعلى اعتبار أن المؤسسة عبارة عن كيان اجتماعي يضم مجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني بغرض القيام بمهام محددة، تهدف مجموعاتها إلى تحقيق غايات وأهداف المؤسسة، فإنه لا يمكن تصور وجود تنظيم منسق دون وجود اتصالات داخلية تنظمه وتحافظ عليه، ومنه أصبح الإتصال عنصرا أساسيا في تنشيط وقيادة المؤسسة نحو تحقيق أهدافها على أكمل وجه.

ولعل المؤسسات الجامعية إحدى هاته المؤسسات، والتي يعتبر الإتصال فيها عملية حيوية وضرورة حتمية خاصة في ظل التحولات التي يشير لها النسق التنظيمي والإداري على مستوى المجتمع الجزائري ومؤسساته، وكذلك الاهتمام الذي أصبحت توليه المؤسسات الجزائرية للإتصال بأنواعه في تنظيم العمل والعاملين من أجل النهوض بمستوى الأداء في العمل والفعالية في الإدارة وضمان التطور الثقافي والبيداغوجي، سعيا لتحقيق الأهداف المخطط لها مسبقا، فالإتصال يخضع في إطار الجامعة إلى تأثير عوامل خارجية والتمثلة في السياسة العامة للدولة ونظرة المجتمع لهذه الجامعة، وعوامل أخرى داخلية ونظرا للدور الفعال الذي تلعبه الجامعة في التنمية بمختلف جوانبها، مكنها ذلك من احتلال الصدارة من حيث دورها الإيجابي في بلدان العالم، فإنه من الضروري أن تتم ممارسة عملية الإتصال في الجامعات بالشكل الصحيح، فعملية الإتصال تبنى دائما على المصدر أو المرسل أو القائم بالإتصال الذي يرغب في توصيل مجموعة من الأفكار أو المعلومات إلى المستقبل، وخلال عملية توصيل هذه المعلومات يعتمد القائم بالإتصال على عدة أساليب ووسائل تساعد في نجاح عملية الإتصال، والتي تتطلب دائما مجموعة الشروط العلمية الصحيحة من أبرزها خصائص أو مواصفات القائم بالإتصال من قدرة على الإقناع، والكتابة أو التحرير الصحيح للرسالة، والقراءة، والمصادقية، وغيرها من هذه المهارات.

ويعد القائم بالاتصال داخل الجامعة - موضوع هذا البحث - أكثر الأشخاص ممارسة لعملية نقل واستقبال المعلومات بين مختلف المستويات، فهو يعتبر حسب نموذج عالم الاجتماع الأمريكي "هارود لاسويل" جزءا مهما ولا غنى عنه في العملية الاتصالية، إلا أن الباحثين أهملوا حتى وقت قريب دراسة القائم بالاتصال في الجامعات الجزائرية، ولا شك أن للقائم بالاتصال في الجامعة أهمية كبيرة ودورا فعالا ومباشرا في إنتاج الرسالة الإعلامية، و لهذه الأسباب وغيرها اخترنا القائم بالاتصال في المديرية المركزية للجامعة موضوعا لهذه الدراسة، إذ تعد الممارسة المهنية للقائم بالاتصال من أهم القضايا التي يجب أن يوليها الباحثون اهتماما كبيرا في الدراسات المعاصرة وعليه كان التساؤل الرئيسي التالي :

- ما هو دور مهارات القائم بالاتصال في تحفيز العاملين داخل المديرية المركزية للجامعة؟

تساؤلات الدراسة:

- ما هي أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة؟
- ما هي آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة على فاعلية أداء العاملين وتحفيزهم؟
- ما هي الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز العاملين؟
- ما هي الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز عامليه؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:

الأسباب الذاتية:

- لأنه لم يحظى هذا الموضوع باهتمام كبير في حقل الدراسات في الجزائر إذ تحاول هذه الدراسة فهم مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة و أهمية في تحفيز العاملين.
- أنه لم يجري إلا دراسات قليلة جدا على القائمين بالاتصال.
- كوني طالب في فرع الاتصال والعلاقات العامة تخصص اتصال في التنظيمات نمت لدنيا الرغبة في دراسة موضوع ينتمي للتخصص.
- التعرف على الأفراد القائمين بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة.

الأسباب الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة.
- ندرة الدراسات في هذا المجال.
- معرفة مدى مساهمة القائم بالاتصال في تحفيز العاملين داخل الجامعة المركزية.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في محاولة إبراز المهارات التي يقدمها القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة من جهة، ومن جهة أخرى نحاول إبراز أهمية القائم بالاتصال في تحفيز العاملين والعمل على تحقيق المصالح العامة للمؤسسة.

4. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى:

- الكشف عن مدى وعي ومهارة القائمين بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة.
- التعرف على وجهات النظر للباحثين والدارسين لهذا الموضوع.
- التعرف على المهام والصلاحيات الموكلة للقائم بالاتصال.
- معرفة مدى قدرة القائم بالاتصال في تحفيز العاملين بالمديرية المركزية بالجامعة.
- التعرف على السمات والخصائص التي تميز القائمين بالاتصال في تحفيز العاملين بالمديرية المركزية بالجامعة.

ب. الإطار المنهجي للدراسة:

1. منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين مع طبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها. وبذلك فقد عرف المنهج بأنه الأسلوب أو الطريقة التي يتعين على الباحث أتباعه لمواجهة مشكلة بحثه.

ويعرف أيضا المنهج بأنه تلك الإجراءات والخطوات المنظمة التي يتبعها الباحث في معالجته للموضوع المبحوث بغرض الإجابة عن أسئلة البحث واختيار فرضياته، ومنه اكتشاف الحقيقة.

وبما أن دراستي تتمحور حول دراسة مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز العاملين _ دراسة حالة المديرية المركزية لجامعة تبسة كدراسة ميدانية فإنها تنتمي إلى المنهج الوصفي، ويعرف المنهج الوصفي بأنه هو نقل صورة العالم الخارجي أو العالم الداخلي من خلال الألفاظ والعبارات والاستعارات، وهذا هوالتعريف اللغوي أما بالنسبة للتعريف الاصطلاحي فهو التعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات، وعليه فإن الوصف هو رصد حال أي شئ سواء كان وصفا فيزيائيا أم بيان خصائص مادية أو معنوية لأفراد أو جماعات وقد يكون هذا الرصد أو الوصف كميا معبرا عنه بالأرقام أو كينيا أو يجمع بينهما¹.

¹ صلاح الدين شرشوح: منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم، د.ط، عمان، 2003، ص 147.

2. أدوات جمع البيانات:

هناك أدوات كثيرة لجمع مختلف المعلومات في البحث، فيمكن أن نميز بينها على أساس ما تعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات، ومن أجل ذلك اشتملت الدراسة على الأدوات التالية:

الأدوات الأساسية:

الملاحظة: إن أغلبية الباحثون والمهنيون يجمعون على أهمية الملاحظة كأداة من الأدوات الرئيسية التي تستخدم في البحث العلمي ومصدر أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة فقد اعتبروها من أهم الأدوات، فالملاحظة في معناها هي الرؤية والفحص للظاهرة المدروسة، فقد عرفت بأنها الأداة الأفضل لجمع المعلومات، وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية والملاحظة في أبسط صورها هي النظر إلى أبسط الأشياء.¹

الاستبيان: إن دراسة موضوع هذا البحث المتمثل في مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز العاملين اعتمد على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، باعتبارها أداة تم البحث بالبيانات اللازمة عن المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الشخصي بالمبحوثين من خلال أفراد العينة.

ولقد عرفت استمارة الاستبيان بأنها مجموعة من الأسئلة المتنوعة، والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه، ويعرفها عبد الباسط محمد بأنها مجموعة من الأسئلة التي ترسل إلى الأشخاص الذين يصعب الوصول إليهم أو مقابلتهم وجها لوجه لاستفتائهم نحو موضوع معين أو مشكلة معينة.²

وقد صيغت استمارة هذه الدراسة بلغة بسيطة عن طريق استخدام مجموعة من الأسئلة، وقد تم تقسيم هذه الاستمارة إلى بيانات سسيوديمغرافية وبيانات أساسية واشتملت هذه البيانات أربعة محاور.

- المحور الأول: أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة
- المحور الثاني: آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة على فعالية أداء العاملين وتحفيزهم.
- المحور الثالث: الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز العاملين.
- المحور الرابع: الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز عامله.

¹- عبد الله محمد عبد الرحمن، محمد عمي بدوي: **مناهج وطرائق البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط2، 2002، ص 110.

²- كاظم محمود اللوزي، سلامة موسى: **إثراء البحث العلمي**، دار إشراف، عمان، 2008، ص76.

الأدوات الثانوية:

الملاحظة بالمشاركة: هي إحدى وسائل جمع البيانات المستخدمة في الأبحاث الكيفية وهي من المنهجيات الشائعة في العديد من المجالات، مثل الأنثروبولوجيا الثقافية وعلم الاجتماع، ودراسات الاتصال وعلم النفس الاجتماعي، وهي فترة زمنية متواصلة من التفاعل الاجتماعي المكثف بين الباحث والمبحوثين في البيئة الطبيعية التي يعيشون فيها، حيث يتم خلال تلك الفترة جمع المعلومات المطلوبة من داخل موقع الحدث بشكل منظم وغير تلقائي، والملاحظة بالمشاركة يشترك فيها القائم بالملاحظة مع الأفراد أو المبحوثين في مواقف الملاحظة، ويتفاعل معهم للوصول إلى تفسيرات صادقة لأسباب السلوك من خلال معايشة نفس المواقف أو المناقشة وتبادل الآراء.¹

3. عينة الدراسة:

تعتبر دراسة العينات من الدراسات الأساسية في بحوث الإعلام، وتعرف العينة على أنها جزء من المجتمع الكلي المراد تحديد سماته، ممثلة بنسبة مئوية يتم حسابها طبقاً للمعايير الإحصائية وطبيعة مشكلة البحث ومصادر بياناته، ونظراً لما يتمتع به مجتمع البحث من كبر وضخامة. تتكون العينة من الأفراد الذين يقابلهم الباحث بالصدفة، فلو أراد الباحث أن يقيس الرأي العام للجمهور حول قضية ما فإنه يختار عدد من الناس ممن يقابلهم بالصدفة، سواء في الشارع أو في أي مكان آخر ويأخذ على هذه العينة هو أنها لا تمثل المجتمع وان هذه العينة تمثل نفسها فقط.² تم اختيار عينة قصدية تستهدف مجموعة من الإداريين داخل المديرية المركزية بجامعة العربي التبسي، حيث كان عددهم 30 فرداً وكان اختيار هذا العدد من الإداريين لعدة أسباب، تمثلت في عدم القدرة على حصر العدد الكلي وكذا ضيق الوقت، ووزعت عليهم استمارة استبيان لجمع المعلومات والحصول على إجابات المبحوثين.

فالعينة القصدية هي العينة التي يقوم بها الباحث باختيار مفرداته بطريقة قصدية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم باختيار واقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته لمجتمع البحث ولعناصره التي تمثله تمثيلاً صحيحاً، ولإيجاد صعوبة في سحب مفرداته بطريقة مباشرة.³

¹- أحمد بدر: أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، سنة 1996، ص 338.

²- مورييس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار النهضة، الجزائر، 2006، ص 62.

³- محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1979، ص 16.

4. مجالات الدراسة:

المجال المكاني:

المجال المكاني للدراسة هو البعد أو الإطار المكاني للدراسة وموضوعها، وهو المنطقة التي يستخدمها الباحث في أخذ عينة الدراسة، فالمجال المكاني يتدخل بالتأثير على المشكلة البحثية ويلزم الباحث العلمي الاختصاص بهذا المكان لمعرفة المؤثرات الكاملة في متغيرات موضوع البحث.¹

حيث أجريت دراستي الميدانية بالمديرية المركزية لجامعة العربي التبسي

المجال الزمني :

تعتبر هذه الخطوة مرحلة تمهيدية للعمل الميداني والهدف منها التعرف على طبيعة مجتمع البحث وتحديدته كما أنها تسمى بالمرحلة الاستكشافية، وبعض الباحثون يؤكدون ضرورة إجراء البحوث الوصفية على مرحلتين: أولها المرحلة الاستكشافية والصياغة والثانية مرحلة الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة أو التشخيص، فالدراسة الاستكشافية تساعد على تحديد معالم البحث، أما الدراسة الوصفية فإنها تستهدف جمع الحقائق وبيانات عن ظاهرة تغلب عليها صفة التحديد.²

وعليه تم تقسيم فترة الدراسة لعدة مراحل:

- المرحلة الأولى وتم فيها اختيار المشكلة ووضع خطة البحث للشروع في الجانب التمهيدي.
- المرحلة الثانية إعداد خطة الدراسة الميدانية ووضع الإجراءات المنهجية والعمل على جمع مختلف البيانات
- المرحلة الثالثة تم فيها استخلاص النتائج والتوصيات ثم كتابة المذكرة في الشكل النهائي.

المجال البشري: مجموعة من الإداريين القائمين بالاتصال داخل المديرية المركزية لجامعة العربي التبسي وقد كان عددهم 30 فرد.

¹ - تحديد مجالات الدراسة في البحث متاح على (الخط) متاح على الرابط: <https://m.facebook.com> تمت الزيارة يوم 2022/05/03

² - علي أبو طاحون: **مناهج وإجراءات البحث الاجتماعي**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ج 2، 1998، ص 29.

فصل المفاهيم

والدراسات

فصل المفاهيم والدراسات

1- تحديد مفاهيم الدراسة

2- نموذج إمراد

3- الدراسات السابقة

1. تحديد مفاهيم الدراسة:

تعريف المهارة:

لغة: يتم إطلاق كلمة مهارة في اللغة ويراد به الماهر أي الحاذق، وهو الشخص الذي يجيد الشيء ويتقنه جيداً.¹

اصطلاحاً: يتم تعريف المهارة بأنها مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات الشخصية التي من المهم توافرها عند شخص معين حتى يستطيع انجاز عمل ما، ومن أهم المهارات التي يمكن أن تتوفر في ذلك الشخص هي البحث والتقصي عن المعلومة بشكل مستمر، التخطيط، العد، الإحصاء، بناء الكثير من العلاقات مع الآخرين، القيادية . الإلمام بمهارات الحاسوب والإدارة.²

إجرائياً: إن المهارة هي الخبرة والموهبة اللازمة للقيام بعمل ما أو مهمة ما، فالمهارات الوظيفية تسمح لك بالقيام بعمل معين، بينما المهارات الحياتية تساعدك على القيام بالمهام اليومية، كما يوجد الكثير من المهارات التي من الممكن أن تساعدك في النجاح سواء كانت في المدرسة أو العمل أو الرياضة، فالمهارة هي التي تجعلك واثقاً ومستقلاً في حياتك، وهي تعتبر ضرورية للنجاح ولكن الأمر يتطلب التصميم والممارسة والتعلم وتحسين المهارات التي تم اكتسابها.

تعريف القائم بالاتصال:

لغة: هو الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، وقد يكون هذا الشخص هو مصدر الفكرة وقد لا يكون مصدرها.³

اصطلاحاً: اتجهت بعض الدراسات إلى تعريفه منظور القدرة على التأثير في المتلقي، فعرف بأنه يشمل من لديهم القدرة على التأثير بشكل أو بآخر في الأفكار والآراء، في حين اتجهت دراسات أخرى إلى تعريفه من منظور الدور في عملية الاتصال بأنه الشخص الذي يتولى إدارة العملية الاتصالية برمتها.

وان القائم بالاتصال هو أي فرد أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد لآخر عبر الوسيلة الإعلامية، وله علاقة بتسيير أو مراقبة نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الإعلامية، وله علاقة بتسيير أو مراقبة نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الإعلامية.⁴

¹ - عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة، عمان، 2011، ص ص 26-27.

² - المرجع نفسه، ص 27.

³ - نجوى فوال: القائمون بالاتصال، "المركز القومي للبحوث الاجتماعية"، الدار المصرية، القاهرة، 1992، ص 5.

⁴ - عبد الله آدم محمد: القائم بالاتصال للعلاقات العامة ومعايير الإداري المهني، رسالة دكتوراه، قسم العلاقات العامة، كلية علوم الاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015، ص 24.

إجرائيا: يمكن تعريف القائم بالاتصال بأنه أي شخص داخل فريق عمل ينتمي لإحدى المؤسسات ويتمتع بمسؤولية ما، في صنع وإنتاج الرسالة الاتصالية بدءا من وضع الفكرة أو السياسة العامة ومراحل الصياغة المختلفة لها، وانتهاءا بإخراجها وتقديمها للجمهور المتلقي بهدف التأثير.

تعريف الجامعة:

لغة: مذكر الجامع وهو الاسم الذي يطلق على المؤسسة الثقافية التي تشتمل على معاهد التعليم العالي، ومن أهم فروعها الفلسفة والطب والحقوق، والهندسة والأدب....¹

اصطلاحا: هناك من يعرفها على أنها مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات، مستفيدة من التراكم العلمي الإنساني في مختلف المجالات العلمية والإدارية والتقنية.² والبعض الآخر يعرفها هي تلك المؤسسة التربوية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها تعليما نظريا وثقافيا، يتبنى أساسا إيديولوجيا وإنسانيا يلزمه تدريب مهني بهدف إخراجهم إلى الحياة العامة كأفراد منتجين، فضلا عن مساهمتها في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة.³

إجرائيا: الجامعة تضم مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تعرف بالمؤسسات الجامعية، وهي تساهم في تعميم ونشر المعارف وإعدادها وتطويرها وتكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد، وتتوفر الشبكة الجامعية على أربعة أنواع من المراكز: الجامعات، المراكز الجامعية، معاهد التعليم والتكوين العالي، المعاهد الوطنية والمعاهد العليا، فهي مركز للتعليم والتكوين ومصدر للعديد من الفروع العلمية.

تعريف التحفيز :

لغة: تعود كلمة التحفيز إلى مادة حفز في اللغة، وهي بمعنى دفعه من خلفه وأسرع وتهيأ للمضي فيه واستعد.⁴

اصطلاحا: تشير لفظة التحفيز في معناها الاصطلاحي إلى الإمكانيات المتاحة في البيئة المحيطة بالفرد والتي تستخدم لتحريك المزيد من دوافعه نحو سلوك معين، وأدائه لنشاط محدد بالشكل والأسلوب الذي يشبع رغباته أو حاجاته أو توقعاته.

¹ - المجند في اللغة والإعلام، ط2، دار المشرق، بيروت، لبنان، 1986، ص101.

² - فضيل دليو وآخرون: المشاركة الديمقراطية في تفسير الجامعة، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص79.

³ - وفاء مجد البرادعي: دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 290.

⁴ - إبراهيم الغميري: السلوك الإداري والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، 1985، ص 12.

وهي العوائد التي يحصل عليها الفرد في المنظمة كنتيجة لتميزه في الأداء عن أقرانه، وينبغي أن نعي أن مصطلح التحفيز على إطلاقه يحمل في طياته الحوافز الايجابية القائمة على المنح والحوافز السلبية المبنية على المنع.¹

إجرائيا: يمكن القول أن التحفيز هو العوامل التي تدفع العاملين في الوحدة الإنتاجية إلى العمل بكل قواهم لتحقيق الأهداف المرسومة، وأيضاً يمكن القول أن التحفيز هو توافر المنافع والحوافز الكافية لجذب الفرد التي تدفعه لبذل الجهد للحصول على تلك المنافع، ولو نظرنا للحوافز من حيث الاعتقاد والإدراك وبين الإدارة التي تتمثل بالحاجات والرغبات وبين القدرة وتحريك السلوك، فإنه إذا أدرك الأفراد في المنظمة أن في بيئة العمل حولهم عوامل يستطيعون الحصول عليها لإشباع حاجاتهم ورغباتهم أدى إلى إنهاض قدرتهم وسلوكهم نحو هذه العوامل التي تعرف بالحوافز.

¹ - ليندال أوريك، عناصر الإدارة، د.ط، دار الفكر العربي، القاهرة، 1965، ص 40.

2. نموذج إمراد:

نموذج إعداد مذكرة تخرج وفق طريقة إمراد -IMRAD-

نظرا لاختلاف المدارس والمناهج وتعددتها فيما يخص إعداد البحوث العلمية وتقاديا للالتباس، رأى الكثير من الباحثين والمهتمين بالمنهجية ضرورة اعتماد أسلوب منهجي علمي واضح يعتمد عليه الطالب في إعداد مذكراته أو تقرير التريص.

وعليه فقد تم الاتفاق على أسلوب إمراد -IMRAD- في إعداد المذكرات وتقارير التريص حيث يعد هذا الأسلوب من أشهر الأساليب التي تسهل على الباحثين استعراض وتصفح مختلف أقسام المذكرة بصفة سريعة وقد اعتمد المعهد القومي الأمريكي -ANSI-

American National Standards Institute

هذا المصطلح لأول مرة عام 1972 ثم عام 1979 مرة أخرى ليصبح اختيار معظم مجالات البحث العلمي في العالم.

ويعتمد هذا الأسلوب في بناءه على أربعة أجزاء رئيسية هي:

المقدمة.....(I).....Introduction.....
 الإجراءات والأدوات.....(M).....Materials and method.....
 النتائج.....(R).....Results.....
 و.....(A).....And.....
 المناقشة.....(D).....Discussion.....

3. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى :

سالم عطية الحاج بعنوان القائم بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية - دراسة مقارنة بين سونلغاز وسونطراك والقرض الشعبي الجزائري، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 2000- انطلق الباحث من تساؤل رئيسي :

من يكون القائم بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟ واندرجت ضمنه عدة أسئلة فرعية:

- ما هو الدور الذي يلعبه القائم بالاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

- ماهي أوجه المقارنة بين المؤسسات الاقتصادية في الجزائر؟

- ماهي أكثر الأساليب التي يستخدمها القائم بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية؟

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أكثر من منهج، حيث اعتمد منهج دراسة الحالة والمنهج المقارن والمنهج الوصفي والمنهج الإحصائي، واستعمل لجمع البيانات الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

أما عينة الدراسة قد اشتملت 53 فردا ، 14 منها عاملا بالاتصال بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز) ، 27 فردا بالمؤسسة الوطنية للبترول والغاز (سونطراك) و 12 فردا بالقرض الشعبي الجزائري.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

أثبتت نتائج البحث الميداني أن هناك نقص فادح في مجال التأهيل العلمي المخصص لغالبية القائمين بالاتصال بالمؤسسات، وحاجاتهم إلى المزيد من الخبرة العلمية والتدريب المهني.

إضافة إلى افتقار بعضهم خصوصا (سونطراك) إلى رؤية واضحة عن جمهور المؤسسة، باعتباره متغيرا رئيسيا لا ينبغي تجاهله لضمان اتصال ناجح، كما توصل الباحث إلى انه لا توجد علاقة وطيدة بين شكل وطبيعة التنظيم الذي يخضع له الاتصال بالمؤسسة، وبين آراء المبحوثين حول المتغيرات التي كانت محل للبحث.

حيث أن أغلبية إجابات المبحوثين اتسمت بالاتساق فيما بينها، بالرغم من أن القائم بالاتصال في سونطراك وسونلغاز لا يخضع لنفس التنظيم الذي يخضع له القائم بالاتصال بالقرض الشعبي الجزائري، ضف إلى ذلك فإن القائم بالاتصال قد قدم فيضا من الاقتراحات النابعة من واقعه العملي والهادفة إلى تنظيمه بشكل أحسن، خصوصا من جوانب توفير الشروط المادية والبشرية اللازمة وكذا تمكينه من المشاركة الفعالة في التخطيط ورسم السياسة الاتصالية لمؤسسته، وهو ما يعبر عن الإرادة الكبيرة والطموح الواعد الذي يتحلى به القائم بالاتصال من اجل النهوض بوظيفته في المنظمة حديثا.¹

¹ - سالم عطية الحاج: القائم بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، - دراسة مقارنة بين سونلغاز وسونطراك والقرض الشعبي الجزائري، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2000.

أوجه الاستفادة:

تظهر أهمية الدراسة بالنسبة لنا أنها كشفت أمور جوهرية ترتبط بواقع القائم بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية، وذلك من خلال التعرف على دور القائم بالاتصال وخصائصه ومكانته في المؤسسة، وعليه تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في الاهتمام بمحور القائم بالاتصال، كما تتفق في المنهج رغم الاختلاف في بعض العناصر، كنوع مجال ونشاط المؤسسة والمجال المكاني والزمني..

الدراسة الثانية:

دراسة من إعداد الطالبة بن عمار زليخة بعنوان: واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية، دراسة حالة بجامعة محمد خيضر بسكرة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، السنة الجامعية 2000-2001.

انطلقت الباحثة من تساؤل رئيسي:

ما هو واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية؟ اندرجت ضمنه عدة أسئلة فرعية وهي:

- ماهي وسائل الاتصال المؤسساتي؟

- ما هي أطره التنظيمية؟

- هل يحسن استعمال هذه الوسائل المتوفرة من الاتصال؟

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على منهج الوصف ، واستعملت لجمع البيانات الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، السجلات والوثائق.

أما عينة الدراسة قد اشتملت 70 فردا ، عاملا بالاتصال بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- إن توفير وسائل الاتصال واستغلالها بصورة جيدة يساعد على إبلاغ ونشر المعلومات، وإيصالها في الوقت المناسب.

- إنشاء المؤسسات لهيئات تنظيمية اتصالية متخصصة يساهم بشكل كبير في تطوير العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

- التحاور والتشاور بين مختلف أطراف الأسرة الجامعية يؤدي حتما إلى تطوير المؤسسة وقيامها بمهامها على أكمل وجه، كما يساهم في تدعيم الروابط والعلاقات.¹

¹- بن عمار زليخة: واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، السنة الجامعية 2000-2001.

أوجه الاستفادة:

تلتقي هذه الدراسة مع الدراسة الجارية في أن كلاهما يبحثان في واقع الاتصال الداخلي في الجامعة الجزائرية، يعني أنها تتوافق مع دراستنا خاصة وان الباحثة اعتمدت على جميع طبقات الجمهور الداخلي للجامعة (أساتذة، طلبة، إداريين، عمال)، هذا ما يعطي نوع من المصادقية للنتائج المتوصل إليها، وقد استفدنا من هذه الدراسة في كثير من مراحل دراستنا.

الدراسة الثالثة:

دراسة الطاهر اجنيم: واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية- جامعتا منتوري وباجي مختار نموذجا- وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري بقسنطينة، السنة الجامعية 2005-2006 وانطلق الباحث من تساؤل رئيسي هو: هل كلما كانت الاتصالات بأساليبها أكثر ديمقراطية وبلغة مفهومة أدى ذلك إلى نجاح التسيير وإدارة الأعمال في المؤسسة الجزائرية؟ ووضع الباحث لهذا التساؤل تساؤلات فرعية وهي:

- ما طبيعة وخصائص نظام الاتصال السائد في المؤسسة الجامعية الجزائرية؟
 - هل لهذا الاتصال بأشكاله دور ايجابي في تحسين الأداء الإداري والتنظيمي داخل المؤسسة الجامعية؟
 - هل اللغة شرط ضروري في تحديد طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة الجامعية؟
- واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، أما أدوات جمع المعلومات فقد اعتمد على المقابلة واستمارة استبيان وزعت على 1500 مفردة من المجتمع الأصلي (أساتذة، موظفين، طلاب، عمال) من كلتا الجامعتين¹.

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- تثبت الدراسة كذلك أن الاتصال الكتابي بجميع أنواعه وقنواته تبقى غير ملائمة.
- للاتصال دور فعال في ترشيد مختلف العمليات الإدارية، من اتخاذ القرارات وتخطيط وتنسيق وتوجيه ورقابة...
- إن دور اللغة في رفع فعالية الاتصال وتحسين أداء المؤسسة في الجزائر يعتبر حيوي وحاسم، بغض النظر عن اللغة المستعملة عربية أو فرنسية أو هما معا.

أوجه الاستفادة:

تناول الباحث في هذه الدراسة الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي في المؤسسة الخدمائية (الجامعة))، ولكن ركز بصورة معمقة ومفصلة في الاتصال الداخلي، واعتبره النوع الأهم الذي لم يحظى بدراسات شاملة حوله، وساعدتنا هذه الدراسة في كثير من محطات بحثنا وخاصة في صياغة بعض أسئلة الاستبيان.

¹- اجنيم الطاهر: واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة دكتوراه دولة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006.

الفصل الميداني وتحليل النتائج

الفصل الميداني وتحليل النتائج

- 1- نبذة مختصرة عن جامعة العربي التبسي
- 2- الهيكل التنظيمي للجامعة
- 3- تفريغ البيانات
- 4- تحليل وتفسير النتائج الجزئية للدراسة
- 5- النتائج العامة على ضوء التساؤلات الفرعية
- 6- توصيات واقتراحات

1. نبذة مختصرة عن جامعة العربي التبسي:

نشأت جامعة العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09.08 الصادر في 04 جانفي 2009 ، وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف الجامعة ، تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذاتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها على مدار سنوات متواصلة ، كانت بداياتها سنة 1985 ، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض ، الهندسة المدنية والمناجم ، وتضمن جامعة العربي التبسي اليوم التكوين والتطير لحوالي 22 ألف طالب جامعي موزعين على ستة 06 كليات ومعهدين 02 ، ويشرف على تكوينهم أساتذة وباحثين من مختلف الرتب العلمية ومن جميع التخصصات العلمية والأدبية المتاحة بالجامعة .

وفي حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2008-2009 من جامعة تلمسان، أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة عن ترقى المركز الجامعي تبسة إلى مصاف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي، مما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكانيتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين و التطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

2. الشكل 01: الهيكل التنظيمي للجامعة





3. تفرغ البيانات

تحليل البيانات السيسويديغرافية.

جدول رقم 01: يمثل تقسيم المبحوثين حسب النوع.

النسبة	التكرار	النوع
70%	21	ذكور
30%	9	إناث
100%	30	المجموع

بين لنا الجدول أعلاه توزيع المبحوثين من حيث الجنس، بلغت نسبة الذكور 70% من أفراد العينة بينما قدرت نسبة الإناث 30% وبذلك يتجاوز عدد الذكور الإناث، وهذا راجع إلى المؤهلات العلمية والعملية وأيضا راجع إلى أن علاقات الاتصال الرجولية أكثر من الاتصالات النسائية.

جدول رقم 02: يمثل تقسيم المبحوثين حسب الفئة العمرية.

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
0%	0	24
54%	16	35-25
33%	10	45-36
10%	3	55-46
3%	1	56 فما فوق
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه إن عدد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 25-35 سنة احتلوا أكبر نسبة من مجتمع البحث حيث قدرت نسبتهم 54% وهذا يدل على أغلبية العينة من فئة الشباب ويسعون إلى تقديم وتحسين الخدمات الجامعية الخاصة بالإدارة، كونهم إداريين ثم تليها الفئة العمرية من 36-45 سنة بنسبة 33% بينما تمثل الفئة العمرية من 46-55 سنة نسبة 10% من أفراد العينة ، في حين تمثل الفئة العمرية أكثر من 56 سنة نسبة 3% من أفراد العينة.

جدول رقم 03: يمثل تقسيم المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%0	0	متوسط
%7	2	ثانوي
%53	16	جامعي
%40	12	دراسات عليا
%100	30	المجموع

يبين الجدول رقم أعلاه إن نسبة 53% هم حاملين شهادات جامعية، وهي أكبر نسبة في ذوي مناصب الإداريين، وبالتالي فإن مستواهم العلمي وتأهيلهم يساعدهم على التسيير الحسن للإدارة، أما بالنسبة لحاملي شهادة الدراسات العليا قدرت نسبتهم ب40% ، وأما بالنسبة لحاملي شهادة الثانوية قدرت نسبتهم ب7% وإما عن نسبة 0% فقد مثلت أصحاب شهادة المتوسط، الذين لا يمكنهم العمل في مثل هذه المناصب.

جدول رقم 04: يمثل الأقدمية في العمل للمبحوثين.

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
%23	7	أقل من 5 سنوات
%47	14	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
%30	9	أكثر من 10 سنوات
%100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الفئة من المبحوثين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى 10 سنوات، كما تمثل 47% وهذا راجع لعدم توظيف أفراد جدد ، وعدم ترقية عدد من الإداريين إلى مناصب إدارية أعلى ، ثم تليها فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 30% ثم تأتي فئة اقل من 5 سنوات بنسبة 23% ويرجع سبب تساؤل نسبتها إلى عدم توظيف عدد أكبر منهم.

تحليل بيانات المحور الأول: أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة

جدول رقم 05: يمثل نوع الاتصال الأكثر استخداما في الجامعة المركزية بتبسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
20%	6	من الإدارة إلى الموظف
33%	10	من الموظف إلى الإدارة
47%	14	بين الموظفين في نفس المستوى
100%	30	المجموع

يتضح في الجدول أعلاه الذي يبين نوع الاتصال الأكثر استخداما، أن اغلب المبحوثين أجابوا بان الاتصال الأكثر استخداما هو الذي بين الموظفين في نفس المستوى، بنسبة 47% وبتكرار 14، يليه الاتصال من الموظف إلى الإدارة بنسبة 33% وبتكرار 10 وكانت أخر نسبة للاتصال من الإدارة إلى الموظف بنسبة 20% وبتكرار 6 من مجموع أفراد العينة.

ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى الاتصال بين الموظفين في نفس المستوى، ولعل هذا راجع إلى التعاون المبني على تبادل الآراء والمعلومات من اجل إنجاز الأعمال.

جدول رقم 06: يبين ممارسة الاتصال كنشاط إداري أثناء أداء مهامك.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	30	نعم
0%	0	لا
100%	30	المجموع

يبين الجدول أعلاه الإتصال كنشاط إداري لدى القائمين بالاتصال أثناء أداء مهامهم، حيث نلاحظ أن نسبة 100% ترى أن الاتصال يمارس كنشاط إداري، وهذا راجع إلى أهمية وجود الاتصال في نسق اجتماعي أو تجمع إنساني.

جدول رقم 07: يمثل في حالة الإجابة بنعم بالنسبة لممارسة الاتصال كنشاط إداري.

النسبة	التكرار	الإجابة
10%	3	عن طريق إرسال رسائل إلكترونية
27%	8	عن طريق الإعلانات
36%	11	عن طريق اتخاذ القرارات والتعليمات
27%	8	عن طريق المكالمات الهاتفية
0%	0	أخرى تذكر
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 36% من مجتمع البحث ترى أن الوسيلة المناسبة لممارسة الاتصال كنشاط إداري هي عن طريق اتخاذ القرارات والتعليمات، ثم تليها نسبة 27% ترى إن الاتصال عن طريق الإعلانات، وكذلك نجد نسبة 27% عن طريق المكالمات الهاتفية، ومنه نلاحظ تكرار نفس النسبة وهذا ما يؤكد أن كل وسيلة من الوسائل المذكورة لا تقل أهمية عن الأخرى، وكل منها تستخدم في الوقت المناسب والظرف المناسب، وأخيرا نجد نسبة 10% من مجموع البحث يرى أن الاتصال يتم عن طريق إرسال رسائل إلكترونية، ويرجع تضائل هذه النسبة لإستخدام رسائل إلكترونية في الإدارة إلا للضرورة، مثل الإتصال بين الأقسام والمؤسسات.

جدول رقم 08: يوضح الاتصال كعامل أساسي أو ثانوي.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	30	أساسي
0%	0	ثانوي
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين أن الإتصال عامل أساسي وثنائي، أن أغلبية المبحوثين أجابوا بأن الإتصال عامل أساسي، حيث قدرت نسبتهم بـ 100% وبتكرار قدره 30 فيما كانت نسبة بأنه ثانوي 0% بتكرار 00 من مجموع أفراد العينة، ومنه نستنتج أن كل النسبة عادت إلى أن الاتصال عامل أساسي، ولعل ذلك يرجع إلى المكانة البالغة التي يحتلها داخل الجامعة، بصفته يساعد على تسهيل مهام ووظائف العمال.

جدول رقم 09: يوضح هدف الاتصال في الجامعة المركزية.

النسبة	التكرار	الإجابة
%7	2	إعلام الموظفين بسياسة وإستراتيجية المؤسسة
%40	12	تحقيق الفاعلية والتناسق في الأداء
%53	16	تسهيل المهام والوظائف
%00	0	أخرى تذكر
%100	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين هدف الاتصال بالجامعة المركزية ، أن أغلب المبحوثين أجابوا بأن هدف الاتصال هو تسهيل المهام والوظائف بنسبة %53 وبتكرار قدر ب16 تليها نسبة %40 لتحقيق الفاعلية والتناسق في الأداء بتكرار قدر ب 12، وكانت أيضا نسبة %7 لإعلام الموظفين بسياسة وإستراتيجية المؤسسة بتكرار قدر ب 2 من مجموع أفراد العينة. ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى تسهيل المهام والوظائف، ولعل ذلك راجع إلى اعتماد الموظفين على الإتصال في إنجاز الأعمال.

تحليل بيانات المحور الثاني: آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة على فعالية أداء العاملين وتحفيزهم.

جدول رقم 10: يوضح رأي الموظف في تأثير نوع الاتصال المستخدم على أداء عمله.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	30	نعم
0%	0	لا
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين رأي الموظف في تأثير نوع الاتصال المستخدم على أداء عمله، أن كل المبحوثين أجابوا بنعم بنسبة 100% وبتكرار 30، أما إجابات المبحوثين بلا فكانت منعدمة بنسبة 0% وبتكرار 0 من مجموع أفراد العينة. ومنه نستنتج أن أكبر نسبة أجابت بنعم، وهذا يعتبر أثر إيجابي ولعل ذلك يرجع إلى فعالية نوع الاتصال المستخدم.

جدول رقم 11: يمثل في حالة الإجابة بنعم بالنسبة لتأثير نوعية الاتصال المستخدم على أداء العمال.

النسبة	التكرار	الإجابة
40%	12	زيادة المردودية في العمل
27%	8	التحفيز ورفع الروح المعنوية
20%	6	الحماسة والتفاعلية في العمل
13%	4	الرضا الوظيفي
0%	0	أخرى تذكر
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين نسبة الموظفين الذين كانت إجاباتهم بنعم في رأي الموظف في تأثير نوع الاتصال المستخدم على أداء عمله أن 40% من إجابة المبحوثين تعود إلى زيادة المردودية في العمل بتكرار 12 ، تليها نسبة 27% من إجابة المبحوثين إلى التحفيز ورفع الروح المعنوية

بتكرار 8، وتليها نسبة 20% من إجابة المبحوثين، تعود إلى الحماسة والتفاعلية في العمل بتكرار 6، أما آخر نسبة قدرت ب13% من إجابة المبحوثين تعود للرضا الوظيفي بتكرار 4 من مجموع أفراد العينة ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى زيادة المرودية في العمل، وهذا يعتبر أثر إيجابي ولعل ذلك يرجع إلى فعالية نوع الإتصال المستخدم داخل الجامعة.

جدول رقم 12: يمثل في حالة الإجابة بلا بالنسبة لتأثير نوعية الإتصال المستخدم على أداء العاملين.

النسبة	التكرار	الإجابة
00%	0	نقص المردودية في العمل
00%	0	عدم إتمام الأعمال في أوقاتها
00%	0	الشعور بالاحباط
00%	0	المركزية في العمل (أوامر، وتعليمات فقط)
00%	0	أخرى تذكر
00%	0	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين نسبة الموظفين الذين كانت إجابتهم بلا في رأي الموظف في تأثير نوع الإتصال المستخدم على أداء عمله أن نسبة المجيبين بلا منعدمة 00% ومنه نستنتج أن هذا راجع إلى فاعلية وأهمية نوع الإتصال المستخدم داخل الجامعة ومدى تأثيره على جل العاملين.

جدول رقم 13: يوضح المهارات التي يعتمدها القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية لجامعة تبسة.

النسبة	التكرار	الإجابة
23%	7	مهارة الكتابة
37%	11	مهارة التحدث
20%	6	مهارة القراءة
17%	5	مهارة الإتصال
3%	1	مهارة القدرة على التفكير السليم لتحديد أهداف الإتصال
100%	30	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه مهارات القائم بالإتصال بالنسبة للمبحوثين، وتمثل مهارة التحدث نسبة 37% بتكرار 11 ثم تليها مهارة الكتابة بنسبة 23% بتكرار قدر ب7، ثم تأتي بعدها مهارة القراءة بنسبة 20% بتكرار قدر ب6 ثم تليها مهارة الاتصال بنسبة 17% بتكرار قدر ب 5 وأخيرا تأتي مهارة القدرة على التفكير السليم لتحديد أهداف الاتصال بنسبة 3% بتكرار 1 من مجتمع البحث.

جدول رقم 14: يوضح رؤية المبحوثين لوظيفة القائم بالاتصال بالنسبة لهم.

النسبة	التكرار	الإجابة
27%	8	زيادة الفعالية وفتح باب الحوار
33%	10	حل المشاكل
10%	3	-خلق اتصال مرن (المرونة)
17%	5	التوجيه والتنسيق
13%	4	التنظيم والرقابة
00%	0	أخرى تذكر
100%	30	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه وظائف القائم بالإتصال بالنسبة للمبحوثين وتمثل وظيفة زيادة الفعالية وفتح باب الحوار حسب المبحوثين بنسبة 27% بتكرار 8، ثم تليها وظيفة حل المشاكل بنسبة 33% بتكرار 10 ثم تليها المرونة بنسبة 10% وبتكرار 3، مروراً إلى وظيفة التوجيه والتنسيق التي احتلت نسبة 17% بتكرار 5، وأخيراً وظيفة التنظيم والرقابة بنسبة 13% بتكرار 4 من مجتمع البحث.

جدول رقم 15: يمثل الكفاءات التي يجب أن تتوفر في القائم بالاتصال ليستطيع التواصل مع العمال وتحفيزهم.

النسبة	التكرار	الإجابة
30%	9	كفاءات مهنية
17%	5	صفات شخصية
23%	7	كفاءات علمية
30%	9	كفاءات اتصالية وإقناعية
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 30% بتكرار 9 تمثل إجابة كفاءة مهنية، ثم تليها نسبة 17% بتكرار 5 إجابة الصفات الشخصية ، ثم تليها إجابة كفاءة علمية بنسبة 23% بتكرار 7، ثم تليها أعلى نسبة وهي 30% بتكرار 9 والتي تمثل كفاءات اتصالية وإقناعية إذ أنها تتساوى مع الكفاءة المهنية وهذا كله راجع لدور القائم بالاتصال والتي تعتبر وظيفته الأساسية، إقناع المستقبل والتأثير في اتجاهه وعواطفه ومشاعره.

تحليل بيانات المحور الثالث: الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز العاملين.

جدول رقم 16: يوضح أساليب الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة .

النسبة	التكرار	الإجابة
47%	14	أساليب شفوية
30%	9	أساليب كتابية
23%	7	أساليب إلكترونية
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين أساليب الإتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة أن أغلب الباحثين أجابوا بأن الأساليب الشفوية هي الأكثر إستخداما بنسبة 47% وبتكرار قدر ب 14،

تليها نسبة 30% للأساليب الكتابية وبتكرار قدر ب 9 وكانت آخر نسبة 23% للأساليب الإلكترونية، وبتكرار قدر ب 7 من مجتمع البحث.

جدول رقم 17: يوضح إذا كانت الأساليب شفوية ما هي طرق الاتصال.

النسبة	التكرار	الإجابة
21.5%	3	اجتماعات
14.2%	2	ندوات ومؤتمرات
21.5%	3	مقابلات
42.8%	6	حديث شفوي
0%	0	أخرى تذكر
100%	14	المجموع

يوضح الجدول أعلاه فيما يخص طرق الاتصال بالأساليب الشفوية فإن نسبة الحديث الشفوي 42.8% وبتكرار قدر ب 6، تليها 21.5% إجتماعات بتكرار قدر ب 3، فيما تساوت معها المقابلات بنسبة 21.5% بتكرار قدر ب 3 أيضا وفي الأخير جاءت الندوات والمؤتمرات بنسبة 14.2% بتكرار قدر ب 2 من أفراد العينة.

جدول رقم 18: يوضح إذا كانت الأساليب كتابية ما هي طرق الاتصال.

النسبة	التكرار	الإجابة
44.4%	4	تقارير
11.2%	1	كتيبات ودليل
22.2%	2	ملصقات الحائط
22.2%	2	نشرات دورية وخاصة
0%	0	أخرى تذكر
100%	9	المجموع

يوضح الجدول أعلاه فيما يخص طرق الاتصال بالأساليب الكتابية فإن نسبة ملصقات الحائط، وكذلك نشرات دورية وخاصة تقدر ب 22.2% وبتكرار قدر ب 2 وتليها نسبة 11.2% كتيبات ودليل بتكرار قدر ب 1، وكانت أكبر نسبة 44.4% للتقارير وبتكرار قدر ب 4 من مجموع أفراد العينة.

جدول رقم 19: يوضح إذا كانت الأساليب الإلكترونية ما هي طرق الاتصال.

النسبة	التكرار	الإجابة
42.8%	3	الهاتف النقال
28.6%	2	البريد الصوتي والالكتروني
14.3%	1	الانترنت
14.3%	1	مواقع التواصل الاجتماعي
0%	0	أخرى تذكر
100%	7	المجموع

يوضح الجدول أعلاه فيما يخص طرق الاتصال بالأساليب الإلكترونية، فإن نسبة الهاتف النقال قدرت ب 42.8% وبتكرار قدر ب 3، تليها نسبة 28.6% للبريد الصوتي والالكتروني بتكرار قدر ب 2، ثم تأتي أخيرا الإنترنت وكذا مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 14.3% بتكرار قدر ب 1 من مجموع أفراد العينة.

ومنه نستنتج أن أكبر نسبة تعود إلى طريقة الاتصال بالحديث الشفوي، ولعل ذلك راجع إلى أن الوسائل الشفوية تمكن من وصول المعلومات اللازمة إلى كافة العاملين في المؤسسة باختلاف مراكزهم، فهذا النوع يسمح من نقل المعلومات بشكل سريع، خاصة منها المعلومات المتعلقة بأوامر وتعليمات حول العمل. جدول رقم 20: يوضح مدى إسهام أساليب الاتصال في تقريب وجهة النظر من المسؤولين.

النسبة	التكرار	الإجابة
60%	18	كثيرا
6.4%	2	لا تسهم
33.3%	10	قليلا
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول الذي يبين أساليب الاتصال التي تسهم في تقريب وجهة نظر الموظف لمسؤولية أن أغلب المبحوثين أجابوا بأن أساليب الاتصال تسهم كثيرا في تقريب وجهة نظرهم لمسؤوليهم بنسبة 60% وبتكرار قدر ب 18، تليها نسبة 33.3% من إجابة المبحوثين ب قليلا بتكرار 10، وكانت

آخر نسبة 6.4% من المبحوثين الذين أجابوا بأن أساليب الاتصال لا تسهم في تقريب وجهة نظرهم لمسؤوليهم وذلك بتكرار قدر ب 2 من مجموع أفراد العينة.

ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى إسهم أساليب الاتصال بصفة كبيرة في تقريب وجهة نظر الموظف لمسؤولية، ولعل ذلك يرجع إلى فاعلية أساليب الاتصال المستخدمة في الجامعة.

تحليل بيانات المحور الرابع: الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز عامليه.

جدول رقم 21: يوضح مدى وجود عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال في الجامعة المركزية.

النسبة	التكرار	الإجابة
36.7%	11	نعم
63.3%	19	لا
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين مدى وجود عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال في الجامعة المركزية أن أغلب المبحوثين أجابوا ب لا على وجود عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال بنسبة 63.3% وبتكرار قدر ب 19 في حين قدرت نسبة الإجابة بنعم ب 36.7% وبتكرار قدر ب 11 من مجموع أفراد العينة .

ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى عدم وجود عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال بالجامعة، ولعل ذلك يرجع إلى التسهيلات التي تمنح للموظفين أثناء قيامهم بالاتصال داخل الجامعة.

جدول رقم 22: يوضح العوائق المادية، المعنوية، والمادية والمعنوية معا.

النسبة	التكرار	الاجابة
45.5%	5	معنوية
54.5%	6	مادية
00%	0	مادية ومعنوية معا
100%	11	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين وجود عوائق مادية، معنوية تعرقل السير الحسن للاتصال إن أغلب المبحوثين أجابوا بأنه هناك عوائق مادية بنسبة 54.5% وبتكرار قدر ب 6 وتليها نسبة

45.5% عوائق معنوية بتكرار قدر ب 5 وفيما كانت المادية والمعنوية معا منعدمة تماما بنسبة 0% من مجموع أفراد العينة.

ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى وجود عوائق مادية، ولعل ذلك راجع إلى نقص الوسائل الالكترونية وعدم القدرة على التحكم فيها.

جدول رقم 23: يوضح العوائق المعنوية.

النسبة	التكرار	الإجابة
00%	0	عدم وجود الثقة في الإدارة
40%	2	الفجوة المعرفية (الاستيعاب والفهم)
60%	3	الميولات الشخصية
00%	0	أخرى تذكر
100%	5	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين وجود عوائق معنوية تعرقل السير الحسن للاتصال وأن أغلب المبحوثين أجابوا بوجود ميولات شخصية بنسبة 60% وبتكرار قدر ب 3 تليها نسبة 40% من إجابة المبحوثين، تليها نسبة 40% من إجابة المبحوثين بالفجوة المعرفية بتكرار قدر ب 2 فيما كانت النسبة منعدمة في إجابة عدم وجود الثقة في الإدارة بتكرار قدر ب 00 من مجموع أفراد العينة.

ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى وجود ميولات شخصية، ولعل ذلك يرجع إلى العلاقات القائمة خارج إطار العمل والمبنية ربما على أساس المصلحة الفردية وليس الصالح العام.

جدول رقم 24: يوضح العوائق المادية.

النسبة	التكرار	الإجابة
83.3%	5	نقص الوسائل الالكترونية
16.7%	1	عدم القدرة على التحكم في الوسائل الالكترونية
00%	0	عدم وجود هيكل تنظيمي
00%	0	أخرى تذكر
100%	6	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين وجود عوائق مادية تعرقل السير الحسن للاتصال، أن أغلب المبحوثين أجابوا بنقص الوسائل الإلكترونية بنسبة 83.3% وبتكرار قدر ب 5 تليها نسبة 16.7% لعدم القدرة على التحكم في الوسائل الإلكترونية بتكرار قدر ب1، وفيما إنعدمت نسبة عدم وجود هيكل تنظيمي بتكرار قدر ب00 من مجموع أفراد العينة.

ومنه نستنتج أن اكبر نسبة عادت إلى نقص الوسائل الإلكترونية، ولعل ذلك يرجع إلى عدم قدرة الموظفين على التحكم أو إستعمال هذه الوسائل.

الجدول رقم 25: يوضح حلول لتفعيل واقع الاتصال بالجامعة المركزية بتبسة.

النسبة	التكرار	حلول تفعيل واقع الاتصال
32.14%	9	الابتعاد عن الاعتبارات الشخصية
39.28%	11	توفير الوسائل الإلكترونية
14.28%	4	الاهتمام بمشاكل الموظفين وتحفيزهم على العمل
7.14%	2	إعداد دورات تكوينية
7.14%	2	وضع هيكل تنظيمي
100%	28	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه، الذي يبين إقتراحات المبحوثين حول تفعيل واقع الاتصال بالجامعة المركزية بتبسة أن أغلب المبحوثين اقترحوا توفير الوسائل الإلكترونية بنسبة 39.28% وبتكرار قدر ب11، تليها نسبة 32.14% لاقتراح الابتعاد عن الميولات الشخصية وبتكرار قدر ب9، تليها نسبة 14.28% لاقتراح الإهتمام بمشاكل الموظفين وتحفيزهم على العمل وبتكرار 4، وكانت آخر نسبة 7.14% للإقتراحين الآخرين وضع هيكل تنظيمي وإعداد دورات تكوينية وبتكرار قدر ب 2 من مجموع أفراد العينة. وتجدر الإشارة إلى أن 2 من المبحوثين لم يقدموا أي اقتراح، ومنه نستنتج أن اكبر نسبة عادت إلى توفير الوسائل الإلكترونية ولعل ذلك يرجع إلى الحاجة إليها بصفتها تسهل عمل الموظفين مما يمكنهم من إنجاز الأعمال الموكلة لهم في أوقاتها.

4. تحليل وتفسير النتائج الجزئية للدراسة

أثناء تعرضنا لموضوع مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز العاملين، دراسة ميدانية بالمديرية المركزية للجامعة ومن خلال الأسئلة التي طرحت على المبحوثين باستخدام استمارة استبيان، وبعد توزيع البيانات وتحليلها توصلنا إلى معلومات توضح المهارات التي يمارسها القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز العاملين من خلال النتائج الجزئية التالية:

النتائج الجزئية للبيانات السوسيو ديمغرافية :

- تقدر نسبة الذكور ب70% من مجتمع البحث، وهذا راجع إلى طبيعة العمل وقدرتهم على تحمل مصاعب المهنة خاصة الحجم الساعي عكس المرأة المتقيدة بمسؤوليات إجتماعية.
- إن القائمين بالاتصال في جامعة العربي التبسي تتراوح أعمارهم بين 25-35 سنة بنسبة 54% وهذا يؤثر إيجابا على أداء واجباتهم المهنية على أكمل وجه.
- أكدت نسبة 53% أن القائمين بالاتصال في جامعة العربي التبسي متحصلين على شهادات جامعية وهذا ما ساعد على التسيير الحسن للإدارة.
- أكدت نسبة 47% أن الخبرة المهنية للقائمين بالاتصال في جامعة العربي التبسي من 5 إلى 10 سنوات وهذا راجع لبعض التغييرات في الإدارة وإعطاء فرصة لتوظيف أفراد جدد.

خلاصة البيانات السوسيو ديمغرافية

- نستنتج أن القائمين بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة يتميزون بالنشاط والحيوية وهذا راجع لعامل السن، وكذلك تأهيلهم العلمي الذي يسمح لهم بالتسيير الحسن للإدارة أما بالنسبة للخبرة المهنية نجد أن نسبة 47% تمثل من 5 إلى 10 سنوات وهذا ما يساعد على تشجيع إعطاء فرصة لأفراد جدد وترقيتهم لمناصب أعلى.

النتائج الجزئية للمحور الأول: أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة

- نوع الاتصال الأكثر استخداما هو الاتصال بين الموظفين في نفس المستوى بنسبة 47% يليه الاتصال من الموظف إلى الإدارة بنسبة 33% وكانت آخر نسبة للاتصال من الإدارة إلى الموظف بنسبة 20% وهذا ما تبين في الجدول أعلاه من إجابات المبحوثين.
- أثبتت نسبة 100% أن الاتصال يمارس كنشاط إداري وهذا راجع إلى أهمية وجود الاتصال في نسق إجتماعي أو تجمع إنساني وهذا ما يفرض وجوب توفر إتصال مؤسساتي.
- يتضح من خلال النتائج أن نسبة 36% أن الاتصال يمارس كنشاط إداري عن طريق عن طريق إتخاذ القرارات والتعليمات وكذلك عن طريق الإعلانات وأيضا المكالمات الهاتفية، ويرجع هذا إلى أن كل وسيلة

من الوسائل المذكورة لا تقل أهمية عن الأخرى لضمان سرعة التواصل مع الآخرين إلا أن كل منها تستخدم في الوقت المناسب والظرف المناسب.

- يتضح من خلال النتائج أن الاتصال عامل أساسي داخل الجامعة وذلك من خلال إجابات المبحوثين حيث كانت النسبة 100% ومنه نستنتج أن كل النسبة عادت إلى أن الاتصال عامل أساسي، ولعل ذلك يرجع إلى المكانة البالغة التي يحتلها داخل الجامعة بصفته يساعد على تسهيل مهام ووظائف العمال.

- يتضح من خلال النتائج أن هدف الاتصال بالجامعة المركزية ، هو تسهيل المهام والوظائف بنسبة 53% وبتكرار قدر تليها نسبة 40% لتحقيق الفاعلية والتناسق في الأداء وكانت أيضا نسبة 7% لإعلام الموظفين بسياسة وإستراتيجية المؤسسة ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى تسهيل المهام والوظائف، ولعل ذلك راجع إلى اعتماد الموظفين على الاتصال في إنجاز الأعمال.

خلاصة نتائج المحور الأول: أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة

نستنتج أن القائم بالاتصال في المديرية المركزية بجامعة العربي التبسي يضمن لنا من خلال الوظائف المكلف بها، من بينها حل المشاكل والتوجيه والتنسيق وذلك بتبادل المعلومات ونقل الأفكار والآراء، عن طريق الحوار والإرشاد الذي يشجع عملية التواصل المستمر بين أفراد المؤسسة، وخلق علاقات وطيدة بينهم كما تحقق التناسق والتعاون بين أقسامها.

النتائج الجزئية لتساؤل المحور الثاني: آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة على فعالية أداء العاملين وتحفيزهم.

- يتضح من خلال النتائج بالنسبة لتأثير نوع الاتصال المستخدم على أداء عمل الموظف، فقد تبين لنا من خلال البحث أن هناك تأثير على أداء العمل بنسبة 100% من المبحوثين، وبالمقابل نجد أنه لا توجد نسبة لعدم التأثير ولمعرفة على ماذا يؤثر هذا الاتصال فقد تعود لنا أن هذا الاتصال لا يؤثر على المركزية في العمل.

- يتضح من خلال النتائج نسبة الموظفين الذين كانت إجاباتهم بنعم في رأي الموظف في تأثير نوع الاتصال المستخدم على أداء عمله أن 40% من إجابة المبحوثين تعود إلى زيادة المردودية في العمل ، تليها نسبة 27% من إجابة المبحوثين إلى التحفيز ورفع الروح المعنوية ، وتليها نسبة 20% من إجابة المبحوثين تعود إلى الحماسة والتفاعلية في العمل ، أما آخر نسبة قدرت بـ 13% من إجابة المبحوثين تعود للرضا الوظيفي ، ومنه نستنتج أن أكبر نسبة عادت إلى زيادة المردودية في العمل وهذا يعتبر اثر ايجابي ولعل ذلك يرجع إلى فعالية نوع الاتصال المستخدم داخل الجامعة.

- يتضح من خلال النتائج أن نسبة الموظفين الذين كانت إجاباتهم بلا في رأي الموظف في تأثير نوع الاتصال المستخدم على أداء عمله، أن نسبة المجيبين بلا منعدمة 00%، ومنه نستنتج أن هذا راجع إلى فاعلية وأهمية نوع الاتصال المستخدم داخل الجامعة ومدى تأثيره على جل العاملين.
- يتضح لنا من خلال النتائج أن مهارات القائم بالاتصال بالنسبة للمبحوثين كانت كالتالي، مهارة التحدث نسبة 37% بتكرار 11 ثم تليها مهارة الكتابة بنسبة 23% بتكرار قدر ب7، ثم تأتي بعدها مهارة القراءة بنسبة 20% بتكرار قدر ب6 ثم تليها مهارة الاتصال بنسبة 17% بتكرار قدر ب5 وأخيرا تأتي مهارة القدرة على التفكير السليم لتحديد أهداف الاتصال بنسبة 3% بتكرار 1 من مجتمع البحث، ومنه نستنتج أن مهارة التحدث هي الأكثر تأثيرا على مستوى العاملين، وهذا راجع إلى فتح باب الحوار مع الموظفين والإنصات لهم.
- يتبين لنا من خلال النتائج أن وظائف القائم بالاتصال بالنسبة للمبحوثين، حيث كانت وظيفة زيادة الفعالية وفتح باب الحوار حسب المبحوثين بنسبة 27%، ثم تليها وظيفة حل المشاكل بنسبة 33% ثم تليها المرونة بنسبة 10%، مرورا إلى وظيفة التوجيه والتنسيق التي احتلت نسبة 17%، وأخيرا وظيفة التنظيم والرقابة بنسبة 13%.
- من خلال النتائج نلاحظ أن نسبة 30% بتكرار كانت إجابة كفاءة مهنية، ثم تليها نسبة 17% إجابة الصفات الشخصية، ثم تليها إجابة كفاءة علمية بنسبة 23%، ثم تليها أعلى نسبة وهي 30% والتي تمثل كفاءات إتصالية وإقناعية، إذ أنها تتساوى مع الكفاءة المهنية، ومنه نستنتج أن هذا كله راجع لدور القائم بالاتصال، والتي تعتبر وظيفته الأساسية إقناع المستقبل والتأثير في اتجاهه وعواطفه ومشاعره.
- **خلاصة نتائج المحور الثاني: : آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة على فعالية أداء العاملين وتحفيزهم.**
- نستنتج أن القائم بالاتصال في المديرية المركزية بجامعة العربي التبسي هو الأساس الذي يقوم عليه الاتصال المؤسسي، وذلك بالسمات التي تميزه عن غيره وتجعله قادر على إنجاز المهام بطريقة فعالة وهذا راجع لكفاءته الاتصالية والمهنية.
- **النتائج الجزئية لتساؤل المحور الثالث: الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز العاملين**
- أساليب الاتصال أخذت ثلاثة أشكال وهي أساليب شفوية، كتابية، وإلكترونية، وهذا ما تبين في البحث الخاص بأساليب الاتصال التنظيمي.
- وفيما يخص الأساليب الشفوية هي الأكثر استخداما، وذلك بنسبة 47% إذ تبين أن نسبة 42.8% تعود إلى حديث شفوي، ونسبة 21.5% تعود إلى مقابلات وفيما تساوت معها نسبة الاجتماعات أما نسبة 14.2% فتعود إلى الندوات والمؤتمرات.

- أما فيما يخص الأساليب الكتابية فكانت نسبة 30% إذ تبين أن نسبة 44.4% تعود إلى التقارير، وفيما تساوت نسبة ملصقات الحائط، والنشرات الدورية والخاصة ب 22.2% وأخيرا كانت نسبة كتيباً ودليل قدرت ب 11.2%
- وبالنسبة للأساليب الإلكترونية، فكانت نسبتها 23%، إذ تبين أن نسبة 42.8% تعود إلى الهاتف النقال، ونسبة 28.6% تعود إلى البريد الصوتي والإلكتروني، أما نسبة 14.3% فشملت كل من الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.
- ومن هنا يمكن القول أن أسلوب الاتصال الأكثر استخداماً هو التقارير والذي يمكن من نقل المعلومات بشكل سريع إلى جميع الموظفين في المؤسسة.
- أما فيما يخص أساليب الاتصال التي تسهم في تقريب وجهة نظر الموظف لمسؤوليه فقد تبين من خلال النتائج أن هذه الأساليب تسهم في تقريب وجهة نظر الموظف لمسؤوليه كثيراً وذلك بنسبة 60% ونسبة 33.3% للذين أجابوا بأن هذه الأساليب تسهم قليلاً في تقريب وجهة نظر الموظف لمسؤوليه، أما الذين أجابوا بأن هذه الأساليب لا تسهم في تقريب وجهة نظرهم لمسؤوليهم فكانت نسبة 6.4%
- ومنه يمكن القول أن التقارير هي الأسلوب المستخدم في جامعة العربي التبسي مقارنة بباقي الأساليب الأخرى.
- **خلاصة نتائج المحور الثالث: الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز العاملين**
- نستنتج أن القائم بالاتصال بالمديرية المركزية بجامعة العربي التبسي يعمل على تحسين أداء العاملين وذلك باستخدام مجموعة الوسائل والأساليب الاتصالية، حيث استخلصنا أن التقارير هي أكثر أنواع الأساليب لتحقيق اتصال جيد، وهذا راجع للاتصال الذي يوفر لنا جو من التفاعل الايجابي والتأثير الفوري وذلك لتوفر طرفي الاتصال في مكان واحد، وكذلك استنتجنا الاهتمام البالغ للقائمين بالاتصال لمعرفة حاجات ورغبات العاملين.
- **النتائج الجزئية لتساؤل المحور الرابع: الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز عامليه**
- إجابات المبحوثين عن وجود عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال بنسبة 36.7% وبالمقابل نجد نسبة 63.3% من إجابات المبحوثين بلا، وهذا ما تبين لنا من خلال البحث، ولمعرفة نوع العوائق التي تعرقل السير الحسن للاتصال، فقد تبين لنا العوائق المادية تعرقل السير الحسن للاتصال، وذلك بنسبة 54.5% من إجابات المبحوثين، وفيما يخص العوائق المعنوية، فقد تبين أنها تمثلت في الميولات الشخصية بنسبة 60% من إجابات المبحوثين، أما العوائق المادية فإنها تمثلت في نقص الوسائل الإلكترونية بنسبة 83.3% من إجابات المبحوثين.
- ولمحاولة الوقوف على العوائق التي فقد أردنا إنهاء تلك المعطيات في مجال مفتوح للتعبير عن حلول لتفعيل الاتصال، وذلك من وجهة نظر المبحوث حيث تم اقتراح توفير الوسائل الإلكترونية كحل بنسبة

- 39.28% ويليه إقتراح الإبتعاد عن الاعتبارات الشخصية بنسبة 14.28% أما آخر حلين فهما وضع هيكل تنظيمي وإعداد دورات تكوينية بنسبة 7.14% وهذا ما تبين من خلال البحث.
- ومنه يمكن القول أنه هناك معوقات مادية وأخرى معنوية يواجهها الموظفون الإداريين بجامعة تبسة .
 - خلاصة نتائج المحور الرابع: : الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز عامليه.
 - إستنتجنا أنه على القائم بالاتصال محاولة إيجاد حلول للمعيقات التي تعرقل السير الحسن للاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة.
- 5. النتائج العامة على ضوء التساؤلات الفرعية:**
- تم التحقق من التساؤل الفرعي الأول: كشفت هذه الدراسة عن أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة، واستخلصنا جملة من الأنواع التي تساعد على السير الحسن للاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة.
 - تم التحقق من التساؤل الفرعي الثاني: كشفت هذه الدراسة عن آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة على فاعلية أداء العاملين وتحفيزهم، واستنتجنا مجموعة من المهارات والوظائف، وكذلك مدى تأثير القائم بالاتصال على مستوى العاملين.
 - تم التحقق من التساؤل الفرعي الثالث: كشفت هذه الدراسة عن الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز العاملين، واستخلصنا أساليب وطرق الاتصال المستعملة داخل المديرية المركزية للجامعة ومعرفة مدى تقرب العاملين من مسؤوليهم.
 - تم التحقق من التساؤل الفرعي الرابع: كشفت هذه الدراسة الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز عامليه، واستخلصنا أن هناك عوائق مادية ومعنوية تعرقل السير الحسن للاتصال في الجامعة ، وكذلك اقتراح حلول من أجل تفعيل واقع الاتصال بالجامعة المركزية.

6. توصيات واقتراحات:

- زيادة تفويض المهام والصلاحيات للقائمين بالاتصال في جامعة العربي التبسي، حيث يعتبر ذلك حافز معنوي لهم لرفع الأداء وزيادة شعورهم بالولاء نحو المؤسسة.
- تفعيل نظام الاتصال بين القائمين بالاتصال في الجامعة فيما بينهم ومع الجمهور خاصة الجمهور الداخلي، وذلك لمعرفة حاجاتهم ورغباتهم ومشاكلهم ومحاولة معالجتها لرفع أدائهم.
- الأخذ باقتراحات وأراء العاملين بعين الاعتبار في حل المشاكل الإدارية التي تخص أمورهم، وذلك من خلال شكاويهم واقتراحاتهم، وكذا طلباتهم.
- الاهتمام بكل وسائل الاتصال التي تعمل على تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة.
- العمل على تحقيق المصلحة العامة للجامعة ومحاولة تحدي الصعوبات التي تواجه القائم بالاتصال في تحفيز العاملين .
- ينبغي على القائمين بالاتصال إتباع طرق فعالة في انتقاء الموظفين واعتماد الحوافز المختلفة لرفع كفاءاتهم.
- وجوب تعزيز وظيفة القائم بالاتصال، ونشر ثقافة تقوم على اقتناع الموظف بأنه هو بؤرة نشاط المؤسسة وأساس بقائها.

خانمہ

تجلى لنا من خلال بحثنا هذا، وبعد عرضنا لمختلف فصوله، بدءاً من صياغة إشكالية دراستنا وتساؤلاتها التي تبحث في مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز العاملين، والتي جاءت كالتالي : ما هو دور مهارات القائم بالاتصال في تحفيز العاملين داخل المديرية المركزية للجامعة؟ ما هي أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بنسبة؟ ما هي آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بنسبة في تحفيز العاملين؟ ما هي الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بنسبة في تحفيز العاملين؟ وما هي الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بنسبة في تحفيز عامله؟ ، مروراً بنموذج الامداد الذي تم من خلاله اختزال واختصار بحثنا، إذ يعتمد هذا الأسلوب في بناءه على أربعة أجزاء رئيسية هي المقدمة ، الإجراءات والأدوات ، النتائج والمناقشة ومروراً إلى الجانب التطبيقي الذي شمل على عينة لـ 30 فرد من مجتمع البحث تم توزيع استمارة استبيان عليهم، وانطلاقاً من بيانات الجانب التطبيقي وصولاً إلى استنتاجات الدراسة، اكتشفنا أنّ جنس الذكر يؤثر بشكل كبير على تصور القائم بالاتصال لممارسته المهنية في المديرية المركزية للجامعة أولاً، والمستوى التعليمي ثانياً لأن فئة الجامعيين هي الفئة الغالبة ، والعامل المهم بالدرجة الأولى هو الالتحاق بدورات تدريبية ، حيث أن الغالبية منهم لم يلتحقوا بها.

وفي الأخير قمنا بطرح بعض الاقتراحات والتوصيات التي رأينا أنها تساعد على تحسين

الاتصال

داخل المديرية المركزية للجامعة ، لما توصلنا إليه من أهمية بالغة لهذا الوضع الذي ينعكس سلباً أو إيجاباً على الأداء المهني للعاملين، وكذا تطوير العمل الإداري ، لهذا ومن وجهة نظرنا نقدم أهم التوصيات المتمثلة في :

- الحرص على الالتحاق بدورات تدريبية متخصصة ، وحضور الملتقيات والندوات والمحاضرات المتعلقة بالنسبة للقائمين بالاتصال.
- وكذلك اهتمام المتخصصين في مجال عمل الاتصال، بتنظيم دورات تدريبية للعاملين في المديرية المركزية للجامعة، لزيادة الخبرة وتطوير المهارات والقدرات لديهم من أجل الرقي بالجامعة .

قائمة المراجع

والمصادر

الكتب:

1. ابراهيم الغميري: السلوك الاداري والعلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، 1985.
2. أحمد بدر: أصول البحث العلمي ومناهجه، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، سنة 1996.
3. المجند في اللغة والإعلام، ط2، دار المشرق، بيروت، لبنان، 1986.
4. كاظم محمود اللوزي، سلامة موسى: إثراء البحث العلمي، دار إثراء، عمان، 2008.
5. ليندال أوريك، عناصر الإدارة، د.ط، دار الفكر العربي، القاهرة، 1965، ص 40.
6. محمد عبد الحميد: تحليل المحتوى في بحوث الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 1979.
7. موريس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار النهضة، الجزائر، 2006.
8. صلاح الدين شرشوح: منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم، د.ط، عمان، 2003.
9. عبد الرزاق محمد الدليمي: المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة، عمان، 2011.
10. عبد الله آدم محمد: القائم بالاتصال للعلاقات العامة ومعايير الإداري المهني، رسالة دكتوراه، قسم العلاقات العامة، كلية علوم الاتصال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2015.
11. عبد الله محمد عبد الرحمن، محمد عمي بدوي: مناهج وطرائق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط2، 2002.
12. عدلي أبو طاحون: مناهج وإجراءات البحث الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، ج 2، 1998.
13. فضيل دليو وآخرون: المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
14. نجوى فوال: القائمون بالاتصال، "المركز القومي للبحوث الاجتماعية"، الدار المصرية، القاهرة، 1992.
15. وفاء محمد البرادعي: دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2002.

المذكرات:

1. اجغيم الطاهر: واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية، رسالة دكتوراه دولة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006.
2. بن عمار زليخة: واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، السنة الجامعية 2000-2001.
3. سالم عطية الحاج: القائم بالاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، - دراسة مقارنة بين سونلغاز وسونطراك والقرض الشعبي الجزائري ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2000.

المواقع:

متوفر على الرابط <https://m.facebook.com>

الملاحق

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال التنظيمي

تحت عنوان

مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز
العاملين: دراسة ميدانية بالمديرية المركزية لجامعة العربي التبسي -تبسة-

على هذا الأساس نسعى للحصول على المعلومات اللازمة والخاصة بمهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز العاملين، وهذا الأمر لا يتحقق دون تعاونكم معنا وهذا بمألاً الاستمارة المرافقة بما يتحقق من عناية حتى تكون نتائج الدراسة أكثر دقة. ونتعهد لكم بأن الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إشراف:

من إعداد الطالب:

الأستاذ حمدي زيدان

- زرفاوي علي

ملاحظة: الرجاء وضع علامة × أما الجواب المناسب

ونشكركم على تعاونكم

عنوان الدراسة:

مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية للجامعة وأهميته في تحفيز العاملين

استمارة استبيان:

السمات السيسيو ديمغرافية :

(1) النوع: ذكر أنثى

(2) الفئة العمرية : - من 24

35 - 25 -

45- 36 -

55 - 46 -

56 - فما فوق

(3) المستوى التعليمي:

- متوسط

- ثانوي

- جامعي

- دراسات عليا

(4) الأقدمية في العمل:

أقل من : - 05 سنوات - من 5 سنوات الى 10 سنوات

- أكثر من 10 سنوات

• المحور الأول: ما هي أنواع الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة؟

(5) ما نوع الاتصال الأكثر استخداما في الجامعة المركزية بتبسة

- من الادارة إلى الموظف

- من الموظف إلى الادارة

- بين الموظفين في نفس المستوى

6) هل تمارس الاتصال كنشاط إداري أثناء أداء مهامك؟

- نعم

- لا

7) إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟

- عن طريق ارسال رسائل إلكترونية

- عن طريق الاعلانات

- عن طريق اتخاذ القرارات والتعليمات

- عن طريق المكالمات الهاتفية

- أخرى تذكر

8) هل تعتقد أن الاتصال التنظيمي عامل؟

- أساسي

- ثانوي

9) هل هدف الاتصال في الجامعة المركزية ؟

- اعلام الموظفين بسياسة واستراتيجية المؤسسة

- تحقيق الفاعلية والتناسق في الأداء

- تسهيل المهام والوظائف

- أخرى تذكر

● المحور الثاني: ما هي آثار مهارات القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة على فعالية

أداء العاملين وتحفيزهم؟

10) برأيك هل يؤثر الاتصال المستخدم على أداء عمالك؟

- نعم

- لا

11) إذا كانت إجابتك بنعم؟

- زيادة المردودية في العمل

- التحفيز ورفع الروح المعنوية

- الحماسة والتفاعلية في العمل

- الرضا الوظيفي

- أخرى تذكر

(12) إذا كانت إجابتك بـ لا ؟

- نقص المردودية في العمل

- عدم اتمام الاعمال في أوقاتها

- الشعور بالاحباط

- المركزية في العمل (أوامر، وتعليمات فقط)

- أخرى تذكر

(13) ما هي المهارات التي يعتمدها القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية لجامعة تبسة؟

- مهارة الكتابة

- مهارة التحدث

- مهارة القراءة

- مهارة الاتصال

- مهارة القدرة على التفكير السليم لتحديد أهداف الاتصال

(14) كيف ترون وظيفة القائم بالاتصال بالنسبة لكم؟

- زيادة الفعالية وفتح باب الحوار

- حل المشاكل

- خلق اتصال مرن (المرونة)

- التوجيه والتنسيق

- التنظيم والرقابة

- أخرى تذكر

(15) ماهي الكفاءات التي يجب أن تتوفر في القائم بالاتصال ليستطيع التواصل مع العمال

وتحفيزهم؟

- كفاءات مهنية - صفات شخصية

- كفاءات علمية - كفاءات اتصالية واقناعية

● المحور الثالث: ما هي الأساليب التي يستعملها القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز العاملين؟

16) ما هي أساليب الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة؟

- أساليب شفوية - أساليب كتابية
- أساليب إلكترونية

17) إذا كانت أساليب شفوية ما هي طرق الاتصال؟

- اجتماعات - ندوات ومؤتمرات
- مقابلات - حديث شفوي

- أخرى تذكر

18) إذا كانت أساليب كتابية ما هي طرق الاتصال؟

- تقارير - كتيبات ودليل
- ملصقات الحائط - نشرات دورية وخاصة

- أخرى تذكر

19) إذا كانت أساليب إلكترونية ما هي طرق الاتصال والتواصل؟

- الهاتف النقال - البريد الصوتي والالكتروني
- الانترنت - مواقع التواصل الاجتماعي

- أخرى تذكر

20) هل ترى أن أساليب الاتصال تسهم في تقريب وجهة نظرك لمسؤوليك؟

- كثيرا - لا تسهم
- قليلا

● المحور الرابع: ما هي الصعوبات والعراقيل التي تواجه القائم بالاتصال في الجامعة المركزية بتبسة في تحفيز عامليه؟

21) حسب رأيك هل هناك عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال في الجامعة المركزية بتبسة؟

- نعم
- لا

(22) إذا كانت إجابتك بنعم هل هي عوائق؟

- معنوية

- مادية

- مادية ومعنوية معا

(23) إذا كانت عوائق معنوية هل تتمثل في؟

- عدم وجود الثقة في الإدارة

- الفجوة المعرفية (الاستيعاب والفهم)

- الميولات الشخصية

- أخرى تذكر

(24) إذا كانت عوائق مادية هل تتمثل في؟

- نقص الوسائل الالكترونية

- عدم القدرة على التحكم في الوسائل الالكترونية

- عدم وجود هيكل تنظيمي

- أخرى تذكر

(25) ماذا تقترح كحلول في ما يخص تفعيل واقع الاتصال بالجامعة المركزية بتبسة؟

.....

.....

.....

.....

الصفحة	العنوان
أ	المقدمة
أولاً: الفصل المنهجي والإشكالية	
أ. إشكالية الدراسة	
5	1. تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
6	2. أسباب اختيار الموضوع
6	3. أهمية الدراسة
7	4. أهداف الدراسة
ب. الإطار المنهجي للدراسة	
7	1. منهج الدراسة
7	2. أدوات جمع البيانات
9	3. عينة الدراسة
10	4. مجالات الدراسة
ثانياً: فصل المفاهيم والدراسات	
13	1. تحديد مفاهيم الدراسة
16	2. نموذج إمراد
17	3. الدراسات السابقة

ثالثا: الفصل الميداني وتحليل النتائج	
22	1. نبذة مختصرة عن جامعة العربي التبسي
23	2. الهيكل التنظيمي للجامعة
25	3. تفريغ البيانات
39	3. تحليل وتفسير النتائج الجزئية للدراسة
43	4. النتائج العامة على ضوء التساؤلات الفرعية
44	5. توصيات و اقتراحات
ج	خاتمة
48	قائمة المراجع والمصادر
51	الملاحق
57	فهرس المحتويات
59	فهرس الجداول
60	فهرس الأشكال
59	ملخص

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل تقسيم المبحوثين حسب النوع	25
02	يمثل تقسيم المبحوثين حسب الفئة العمرية	25
03	يمثل تقسيم المبحوثين حسب المستوى التعليمي	26
04	يمثل التقديمية في العمل للمبحوثين	26
05	يمثل نوع الاتصال الأكثر استخداما بالجامعة المركزية بتبسة	27
06	يمثل ممارسة الاتصال كمنشأ إداري أثناء أداء مهامك	27
07	يمثل في حالة الإجابة بنعم بالنسبة لممارسة الاتصال كمنشأ إداري	28
08	يوضح الاتصال كعامل أساسي أو ثانوي	28
09	يوضح هدف الاتصال في الجامعة المركزية	29
10	يوضح رأي الموظف في تأثير نوع الاتصال المستخدم على أداء عمله	30
11	يمثل في حالة الإجابة بنعم بالنسبة لتأثير نوعية الاتصال المستخدم على أداء العمال	30
12	يمثل في حالة الإجابة ب لا بالنسبة لتأثير نوعية الاتصال المستخدم على أداء العاملين	31
13	يوضح المهارات التي يعتمدها القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية لجامعة تبسة	31
14	يوضح رؤية المبحوثين لوظيفة القائم بالاتصال بالنسبة لهم	32
15	يمثل الكفاءات التي يجب أن تتوفر في القائم بالاتصال ليستطيع التواصل مع العمال وتحفيزهم	33
16	يوضح أساليب الاتصال المستخدمة في الجامعة المركزية بتبسة	33
17	يوضح إذا كانت الأساليب شفوية ما هي طرق الاتصال	34
18	يوضح إذا كانت الأساليب كتابية ما هي طرق الاتصال	34
19	يوضح إذا كانت الأساليب إلكترونية ما هي طرق الاتصال	35
20	يوضح مدى إسهام أساليب الاتصال في تقريب وجهة النظر من المسؤولين	35
21	يوضح مدى وجود عوائق تعرقل السير الحسن للاتصال في الجامعة المركزية	36
22	يوضح العوائق المادية، المعنوية، والمادية والمعنوية معا	36
23	يوضح العوائق المعنوية	37
24	يوضح العوائق المادية	37
25	يوضح حلول لتفعيل واقع الاتصال بالجامعة المركزية بتبسة	38

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	الهيكل التنظيمي للجامعة	01

ملخص

تناولت هذه الدراسة مهارات القائم بالاتصال داخل المديرية المركزية لجامعة العربي التبسي بتبسة وأهميته في تحفيز العاملين فيها دراسة ميدانية، فمن خلال هذه الدراسة اتضح لنا دور وأهمية مهارات القائم بالاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الجامعية ومدى استخدام التقنية الحديثة للاتصال في ذلك.

ويعد القائم بالاتصال داخل الجامعة - موضوع هذا البحث - أكثر الأشخاص ممارسة لعملية نقل واستقبال المعلومات بين مختلف المستويات، فهو يعتبر حسب نموذج عالم الاجتماع الأمريكي "هارولد لاسويل" جزءا مهما ولا غنى عنه في العملية الاتصالية.

لذا يحتاج القائم بالاتصال في المديرية المركزية للجامعة الوقت والإمكانيات والرعاية التامة من الإدارة العليا حتى يستطيع رسم ووضع الخطط والبرامج الاتصالية على أكمل وجه. كما تحتاج الإدارة العليا لأن تعلم أن ممارسة الاتصال بشكل تقليدي ليست في صالح المؤسسة وأن سوق العمل والمنافسة تتطلب ضرورة التطور والتغيير على جميع الأصعدة.

ومن أجل الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، كما قمنا باختيار عينة محاولين بذلك أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد اعتمدنا الاستبيان وقد وزع على 30 فردا من المديرية المركزية لجامعة العربي التبسي-تبسة.

وقد تبين من خلال نتائج هذه الدراسة أن هناك معوقات تعرقل السير الحسن للاتصال والحد من مهارات القائم به، ولهذا وجب العمل على معالجتها للحد منها ولتفعيل الاتصال داخل الجامعة بشكل جيد.

Abstract

This study dealt with the skills of the communicator within the central directorate of the University of Larbi Tebessi in Tebessa and its importance in motivating its employees, a field study. Through this study, it became clear to us the role and importance of the communication skills in improving job performance within the university institution and the extent of using modern technology to communicate in it.

The communicator within the university – the subject of this study – is the most practicing person in the process of transmitting and receiving information between different levels, According to the model of the American sociologist "Harold Laswell", it is considered an important and indispensable part of the communicative process.

Therefore, the communicator in the central directorate of the university needs time, capabilities and full care from the top management in order to be able to draw and develop plans and communication programs to the fullest. The top management also needs to know that the traditional practice of communication is not in the interest of the institution, that the labor market and competition require the necessity of development and change at all levels.

And for answer to the problem and sub-questions, we used the descriptive analytical approach that is based on data collection, analysis and interpretation, and we chose a sample, trying to be representative of the study community. As for the data collection tools, we adopted the questionnaire, and it was distributed to 30 individuals from the central directorate of the University of Larbi Tebessi – Tebessa.

It was found through the results of this study that there are obstacles impede the good conduct of communication and limit the skills of the communicator; therefore, it is necessary to work on treating it and to activate the communication within the university in a good way.