جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان

دور الاتصال الشخصى في نجاح المؤسسة دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية ورقلة

إشراف الأستاذ

إعداد الطالبات

د.قندوز عبد القادر

بن ساسي رزيقة

سعيدي نسيمة

تاريخ المناقشة : 2021/06/15

أمام لجنة المناقشة المتكونة من:

رئيسا و مناقشا جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الأستاذ(ة) محرز حمايمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا و مقررا

الأستاذ (ة) عبد القادر قندوز

مناقشا

الأستاذ (ة) محمد الصغير كاوجة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

السنة الجامعية :2021/2020

# شكر و عرفان

الحمد لله على جوده و عرفانه و الشكر له على منه و إحسانه و أصلي و أسلم على صفوة أنبيائه و عملا بقول رسولنا الكريم

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

نتوجه بالشكر الجزيل و الفضل الكبير بعد الله سبحانه و تعالى الى الأستاذ الفاضل قندوز عبد القادر على كل مجهود بذله معنا و الشكر الموصول كذلك لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد و منهم الأستاذ الزاوي محمد الطيب الذي تفضل علينا بتوجيهاته القيمة حفضه الله

و الشكر لكل أساتذة قسم علوم الاعلام و الاتصال .

# اهداء

"وقفى ربكى أللا تعبرول إلا إياء وبالوالدين إجمانا إما يبلغن جمنركة الأكبر المحرفما أو كتلافعا فلا تقل فما أوى ولا نتهر فما وقل فما قولا كتربما" سورة اللإسراء الالابتة 23

إليك يا من بذلت ولم تتنظر العطاء، إليك اهدي هذه الدراسة: أبي الغالي

" إلى روح والدتي الغالية "

إلى إخواتي وأخواتي

إلى جميع أحبائي الأوفياء

إلى جميع أساتذتي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

والى كل زملاء الدراسة الجامعية

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث خاصة

بن ساسي رزيعة

إلى مصدر الحنان و الرعاية و العطاء بلا حدود ، إلى جندي المجهول الذي يسهر الليالي من اجل راحتي السي منبع الإيستار و العطاء و الحب الحقيقي الذي يمنح بلا مقابل و يعطي بلا حدود السي المرشدة إلى طريق الإيمان و السهدوء النسفسي إلى نبع الحنان المتدفق بل الحنان ذاته يتجسد في صورة إنسان السندة التي تضئ ظلام أيامنا و تدفئ برودة مشاعرنا امي الغالية السي شمس الحياة التي تضئ ظلام أيامنا و تدفئ برودة مشاعرنا امي الغالية السي شمس الحياة التي تصنئ طلام أيامنا و حدودة "

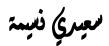
إلى من أحبتني و فتحت لي قلبها و امتلكت قلبي واعتبرتني بمثابة ابنتها وهي بمثابة آمي الثانية صاحبة القلب الأبيض و الحنون ( ماما وردة ) المسمات "جندي مريم" ربي يطول في عمرهم و يحفظهم إلى الإنسان الذي نورى فوادي و طريقي فكان شمعة تضئ لي الحياة ،إلى أحب إنسان على وجه الأرض إلى القدوة و الصديق أبي السعيدي محمد " رحمة الله عليه إلى من كان أب ثاني لي الذي استطاع أن يتملك محبتي و حناني و اعتبرني بمثابة ابنته و كان عون لي طيلة المشوار الدراسي ( بابا محمد ) المسمى" لعراب محمد "ربي يطول في عمرو و يحفظو

إلــــى الزوج العزيز الذي أراح عن طريقي كل الصعوبات و كان عون لي طيلة المشوار الدراسي الزوج العزيز " لعراب بلال " احن و أحب زوج فوق الأرض ربي يحفظو و يخليه تاج فوق راسنا و يطول في عمرو " احبك " السلمي فرحة حياتي وملكي الصغيرات التي أتمنى لهما حياة هنيئة مليئة بلأفراح " حبيبتي دينا و مريم " السلمي كـل مـــن الأخ " احمـد ،رابح ،عـادل ،رضـا، عـلاء " ربي يحفظهم و يهنيهم في حياتهم إلـى مـن تـمنيا لـي السعادة و الـهناء و الـتألق و الـنجاح أخواتي الـعزيزات " نـجية ، نــوارة ، صـفية . الحون أن انسى بسـمة ، و فاء ، رندة .

احسبكما

إلى كتاكيت و بهجة عائلة سعيدي الأطفال " رضوان " و التوأم " عبد الله ، عبد الوهاب " سيد احمد ، عبد السلام ، محمد ، صارة ، ادومة و الكتكوتة الصغيرة" ياسمين "

بدون أن انسسي كتساكيت عائسلة لعسراب "سيسدرا و الكوتكوتين الصغيرين ، بيسان ، شاهين " السلى كسل الأهسل و الأقسسارب , كل عائلة "سسعيدي " و " كرنان " و " لعراب " كبيرا و صغيرا السلى السلى السلى الغالية "ينسار نسيمة" التي أتمنى لها حياة مليئة بالسعادة و الهناء أهدى لهم ثمرة جهدى المتواضع التي تمت بفضل عون الله العالى الكريم .



## خطة الدراسة

شكر و عرفان

إهداء

مقدمة

الجانب المنهجي

مشكلة الدراسة و تساؤلاتها

أهداف الدراسة

اسباب اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

مفاهيم و مصطلحات الدراسة

الدراسات السابقة

منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات

مجتمع البحث و عينة الدراسة

المقاربة النظرية للدراسة

الجانب التطبيقي

تقديم المؤسسة

عرض النتائج و تحليلها

النتائج الجزئية للدراسة

النتائج العامة للدراسة

خاتمة

## فهرس المحتويات

	کر و عرفان		
	هداء		
	فهرس المحتويات		
فهرس الجداول			
يهرس الأشكال			
ملخص الدراسة بالعربية			
لخص الدراسة بالفرنسية			
أ-ب	مقدمة		
الجانب المنهجي للدراسة			
16	1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها		
18	2- أهداف الدراسة		
18	3- أسباب اختيار الموضوع		
19	4 – أهمية الدراسة		
19	5- مفاهيم و مصطلحات الدراسة		
23	6- الدراسات السابقة		
30	7- منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات		
32	8 - مجتمع البحث و عينة الدراسة		
33	9 – المقاربة النظرية للدراسة		
	الجانب التطبيقي للدراسة		
40	1- تقديم المؤسسة		
43	2- عرض النتائج وتحليلها		
67	3- النتائج الجزئية للدراسة		
70	4- النتائج العامة للدراسة		
73	خاتمة		
74	قائمة المراجع		
79	الملاحق		

## فهرس الجداول

الصفحة	عنون الجدول	رقم الجدول
43	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
44	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
45	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	03
46	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل	04
47	يوضح كثر أنواع الاتصال استخداما في المؤسسة	05
48	يوضح اعتماد المؤسسة على الاتصال الشخصي	06
49	يوضح أهمية الاتصال الشخصي داخل المؤسسة	07
50	يوضح العلاقة مع المرؤوسين	08
51	يوضح تداول النقاشات و الحوارات حول العمل بين الموظفين	09
	في الموسسة	
52	يوضح يوضح كيفية الاتصال بين الموظفين و المسؤولين	10
	داخل المؤسسة	
53	يوضح الجوانب التي طورها الاتصال الشخصي داخل المؤسسة	11
54	يوضح هل ضعف استخدام الاتصال الشخصي يؤدي إلى	12
	ضعف المؤسسة	
55	يوضح نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل	13
	بالنسبة للموظفين	
56	يوضح مستوى النجاح الذي بلغته المؤسسة	14
57	يوضح مساهمة الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة	15
58	يوضح مدى فهم جميع التعليمات التي تصل من الإدارة	16
59	يوضح إذا كان التباين المعرفي و التعليمي سبب في إعاقة	17
	عملية الاتصال بين الموظفين	
60	يوضح مدى تأثير الاضطرابات الداخلية على نجاح المؤسسة	18

61	يوضح مدى تأثير اللغة المستخدمة على فهم الرسائل	19
62	يوضح عدم فهم الرسائل راجع للاختلاف في الدلالات اللغوية	20
63	يوضح أن عدم فهم الرسائل راجع لازدواجية الثقافية و القيم	21
64	يوضح مواجهة مشاكل مع المسؤولين خلال عملية الاتصال	22
	الشخصي	
65	يوضح نوع المشاكل مع المسؤولين	23
66	يوضح حلول لمعوقات الاتصال الشخصي داخل المؤسسة	24

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنون الشكل	رقم
		الجدول
43	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
44	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
45	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	03
46	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل	04
47	يوضح كثر أنواع الاتصال استخداما في المؤسسة	05
48	يوضح اعتماد المؤسسة على الاتصال الشخصي	06
49	يوضح أهمية الاتصال الشخصي داخل المؤسسة	07
50	يوضىح العلاقة مع المرؤوسين	08
51	يوضح تداول النقاشات و الحوارات حول العمل بين الموظفين	09
	في الموسسة	
52	يوضح يوضح كيفية الاتصال بين الموظفين و المسؤولين داخل	10
	المؤسسة	
53	يوضح الجوانب التي طورها الاتصال الشخصي داخل المؤسسة	11
54	يوضح هل ضعف استخدام الاتصال الشخصىي يؤدي إلى	12
	ضعف المؤسسة	
55	يوضح نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل	13
	بالنسبة للموظفين	
56	يوضح مستوى النجاح الذي بلغته المؤسسة	14
57	يوضح مساهمة الاتصال الشخصىي في نجاح المؤسسة	15
58	يوضح مدى فهم جميع التعليمات التي تصل من الإدارة	16
59	يوضح إذا كان التباين المعرفي و التعليمي سبب في إعاقة	17
	عملية الاتصال بين الموظفين	

60	يوضح مدى تأثير الاضطرابات الداخلية على نجاح المؤسسة	18
61	يوضح مدى تأثير اللغة المستخدمة على فهم الرسائل	19
62	يوضح عدم فهم الرسائل راجع للاختلاف في الدلالات اللغوية	20
63	يوضح أن عدم فهم الرسائل راجع لازدواجية الثقافية و القيم	21
64	يوضح مواجهة مشاكل مع المسؤولين خلال عملية الاتصال	22
	الشخصي	
65	يوضح نوع المشاكل مع المسؤولين	23
66	يوضح حلول لمعوقات الاتصال الشخصي داخل المؤسسة	24

#### ملخص الدراسة

إن الدور الهام الذي يلعبه الاتصال الشخصى في أي مؤسسة مهما اختلفت طبيعة نشاطها دفع بالعديد من الباحثين للتركيز على هذا العامل باعتباره أقوى أنواع الاتصال تأثرا و إقناعا

ومن خلا هذه الدراسة حاولنا معرفة دور الاتصال الشخصي في نجاح مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة، وقد اخترنا نظرية البنائية الوظيفية لإبراز هذا الدور وللإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: كيف يساهم الاتصال الشخصي في نجاح مؤسسة مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة ؟

و بما أن هذه الدراسة تتتمي الى الدراسات الوصفية اعتمدنا على أداة الاستبيان الالكتروني لجمع المعلومات من المبحوثين و التي وزعت على عينة عرضية تمثلت في 46 مبحوث من موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة.

تم تقسيم الاستمارة الى أربعة محاور و هي: أهمية الاتصال الشخصي داخل مديرية الحماية المدنية ورقلة ،مدى مساهمة الاتصال الشخصي في نجاح مديرية الحماية المدنية ورقلة، معوقات الاتصال الشخصي في مديرية الحماية المدنية ورقلة.

حيث توصلت الدراسة أن الاتصال الشخصى له دور هام في نجاح المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: دور، الاتصال الشخصي، المؤسسة.

#### Résumé:

Le rôle important que joue la communication personnelle dans tout établissement, quelle que soit la nature de son activité, a incité plusieurs chercheurs à se concentrer sur ce facteur comme il s'agit du type de communication le plus influent et le plus persuasif.

A travers la présente étude, nous avons essayé de connaître le rôle de la communication personnelle dans la réussite de la Direction de la Protection Civile à la wilaya d'Ouargla. De ce fait, nous avons choisi la théorie du Constructivisme Fonctionnel aux fins mettre en évidence ce rôle, et en vue de répondre à la question principale suivante : Comment la communication personnelle contribue-t-elle à la réussite de l'établissement de la Direction de la Protection Civile à la wilaya d'Ouargla ?

Comme cette étude fait partie des études descriptives, nous nous sommes appuyés sur le mécanisme du questionnaire en linge afin de réunir les informations indispensables et répondre aux questions que soulève la présente étude, lequel avait été distribué à un échantillonnage croisé de 46 interrogés parmi les fonctionnaires de la Direction de la Protection Civile à la wilaya d'Ouargla. De ce fait, le formulaire a été divisé en quatre sujets, à savoir : les informations personnelles, l'importance de la communication personnelle au sein de l'établissement, la mesure dans laquelle la communication personnelle contribue au succès de l'établissement, ainsi que les obstacles dont la communication personnelle fait face au sein de l'établissement.

Enfin, nous pouvons dire que le rôle de la communication personnelle est d'une grandeur et importance particulières dans la réussite de l'établissement de la Direction de la Protection Civile à la wilaya d'Ouargla.

Mots clés : Rôle, Communication Personnelle, Etablissement.

# مقدمة

#### مقدمة

في كل دقيقة العالم يتواصل و يلتحم من خلال الاتصال بأنواعه المختلفة فلا يمكن للحياة أن تستمر أو تحيى بدون اتصال و قد أصبح يلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية و كذالك بالنسبة للمؤسسات التي تسعى من خلاله إلى تحقيق أهدافها و الوصول إلى حل لمختلف مشاكلها.

فان اتصال الأفراد مع بعضهم البعض الذي يتم فيه عملية نقل الأفكار و المعلومات بطريقة مباشرة من خلال وسيلة الاتصال الشخصي .إي اتصال مباشر ( وجه لوجه ) يعتبر هذا الأخير حاجة طبيعية و فطرية لدى الإنسان فمن الصعب أن نتخيل إنسانا يعيش في مجتمعه دون الاتصال بأفراد هذا المجتمع ، و هذا لآن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه بل انه كائن اتصالى .

و بما أن الاتصال الشخصي هو عملية تفاعل مستمرة بين القائم بالاتصال و المستقبل يتم خلالها تبادل المعلومات و الآراء و الاتجاهات بين طرفي الاتصال فهو يعمل على تسبير و تنظيم العلاقات داخل المؤسسات ، و يساهم في حسن سيرورة العمل ،و خلق التفاهم و الانسجام بين أطراف العملية الاتصالية و إيقاظ روح المشاركة لديهم عن طريق منح الثقة بين الإدارة و الموظفين و تحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة واتخاذ القرارات و الرقابة على نتائج الأعمال ، وهذا ما يكسبهم حب النظام في العمل و ينمي شعورهم بالانتماء للمؤسسة ، مما يقيم بينهم العلاقات الطبية و يؤدي بالمؤسسة إلى تحسين خدماتها أو زيادة إنتاجها، و يخلق لها مكانة ضمن النسيج المؤسساتي و يساعدها في أداء وظائفها و تسبير شؤونها الإدارية و ممارسة العمل الإداري بشكل أفضل و عليه فإن وجود الاتصال الشخصي داخل المؤسسة ( مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة ) له أهمية قصوى يعكس بشكل ايجابي على تحسين أداء المؤسسة و تحسين العلاقات الإنسانية داخلها.

و الاتصال الشخصي يتم بين شخصين أو أكثر وجها لوجه و لهذا يسمى أيضا (الاتصال الوجاهي) و هو في إطاره العام يمثل أشكالا مختلفة من المقابلات و اللقاءات الشخصية بين اثنين أو أكثر بشكل مباشر دون للجوء إلى استخدام وسائل الاتصال المختلفة ، و هذا النوع من الاتصال يحدث يوميا داخل المؤسسات مما يساهم إلى تبادل المعلومات فيما بين المستويات الإدارية المختلفة،

و في هذا الإطار تعود مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة مؤسسة ذات طابع عمومي تسهر على حماية الأشخاص و ممتلكاتهم و الموضوعة تحت وصاية وزارة الداخلية و تسعى دائما إلى الوصول إلى تحقيق أهداف اتصالية عن طريق اعتمادها على مختلف أنواع الاتصال و بالتحديد الاتصال الشخصي و هذا نظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها الاتصال الشخصي في المؤسسات و الإدارات العامة، و جاءت هذه الدراسة لمعرفة أهمية الاتصال الشخصي في مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة.

و عليه من أجل الوصول إلى الهدف المسطر من خلال هذه الدراسة تم تنظيم البحث وفق الخطة التالية: الفصل الأول خاص بالإطار المنهجي للدراسة و هذا بعرض إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي لها، و الذي تفرع عنه أربع تساؤلات فرعية مع إبراز أهداف الدراسة و أهميتها، بالإضافة إلى أسباب اختيار موضوع البحث و تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة التي تحتاج إلى توضيح و كذا منهج الدراسة و أهدافها و تم عرض ملخص للدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية ،كما تم التعريف بمجتمع البحث و عينته . و النظرق إلى النظرية المستعملة في الدراسة أما الفصل الثاني فيتمثل في الإطار التطبيقي الذي اشتمل تقديم لمحة تاريخية عن مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة، هيكلها التنظيمي ، كما تم تحليل البيانات كميا و كيفيا حسب المحاور و النتائج النهائية للدراسة و في الأخير تطرقنا إلى الخاتمة .

# الجانب المنهجي للدراسة

- 1-1 مشكلة الدراسة و تساؤلاتها .
  - 2 أهداف الدراسة
  - 3 اسباب اختيار الموضوع
    - 4 أهمية الدراسة
  - 5- مفاهيم و مصطلحات الدراسة
    - 6 الدراسات السابقة
- 7- منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات
  - 8 مجتمع البحث و عينة الدراسة
    - 9 المقاربة النظرية للدراسة

#### 1- مشكلة الدراسة و تساؤلاتها:

يعد الاتصال أحد أبرز العمليات التفاعلية التي عرفها المجتمع البشري فهو وسيلة التعامل والتفاعل وتبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد، فمن خلاله يحقق الإنسان معظم أهدافه. والاتصال بمختلف أنواعه يمثل عاملا أساسيا من العوامل التي تقوم عليها الحياة البشرية، حيث يعتبر الاتصال عملية ضرورية في طبيعة البشر و في التنظيمات البشرية. فالطبيعة البشرية تسعى إلى الاندماج و التواصل ، فعملية الاتصال تعد أحد الدعائم التي يتم من خلالها هذا التفاعل الإنساني، فهو يعتبر بمثابة العمود الفقري للمجتمع، ولعل من أبرز هذه الأنواع الاتصال، الاتصال الشخصي والذي يحدث بين فرد وآخر أو بين مجموعة و أخرى، والذي يساعد على تبادل الأفكار والمعلومات والاتجاهات. حيث يتيح هذا النوع من الاتصال التفاعل الفوري والمباشر بين طرفي العملية الاتصالية.

فالاتصال الشخصي له دور هام في الحياة اليومية، وفي النظام الاجتماعي ، ويؤدي دورا فعال في أغلب العمليات الاتصالية، فهو يتميز بقدرته في التأثير على الأفراد، وتبرز أهميته في مجال الحياة اليومية سواء على مستوى الأسرة أو المجتمع أو المؤسسات.

تعتبر المؤسسة بمختلف أشكالها و أهدافها مجموعة من الأفراد موجودين ضمن حيز محدد يهدفون إلى الوصول لتحقيق العديد من الأهداف و الغايات المنشودة، كما نجد أن المؤسسة لها عدة وظائف و تتمثل في التخطيط، و التنظيم، و التوجيه، و كذلك التنسيق، و الرقابة بقيادة تلك الأفراد و من خلال جملة هذه الوظائف يتحقق نجاح هذه المؤسسة، و للمؤسسة عدة أنواع نجد منها المؤسسات الخدماتية التي تقوم على توفير العديد من الخدمات، تخدمها بصفة خاصة و تخدم مصالح المجتمع بصفة عامة.

و يعتبر الاتصال الشخصي عملية اجتماعية أساسية في العلاقات الاجتماعية داخل أي نسق اجتماعي وبما أن المؤسسة نسق اجتماعي فرعي تحوي أفرادا وأهدافا واتجاهات ودوافع مشتركة فإن الاتصال الشخصى يأخذ دورا حيويا فيها إذ يعتبر من العمليات

التنظيمية الأساسية التي يتوقف عليها نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، حيث يمكننا اعتبار الاتصالات داخل المؤسسة بالدم الذي يجري في عروق الكائن الحي، يحمل الغذاء إلى كافة أنحاء الجسم، فتبرز أهمية الاتصال كعملية أساسية و حيوية في كونه الأداة التي تستخدمها القيادة لنقل الأوامر و التعليمات و إحاطة العاملين في المؤسسة بالبيانات و المعلومات الضرورية لأداء أعمالهم، و كذا للتأثير في سلوكهم أو التغيير و التعديل في هذا السلوك ، فضلا عن أنها الوسيلة التي يعتمدها العاملون في إيصال التعديل في هذا السلوك ، فضلا عن أنها الوسيلة التي يعتمدها العاملون في إيصال ارتباط العمال بعضهم ببعض ويولد لديهم الإرادة والطموح مما يدفعهم للرفع من أدائهم بصفة تلقائية نتيجة لما يتركه هذا النوع من الاتصال على نفسيتهم، كما يعد الاتصال الشخصي عملية حيوية لنجاح و استمرارية المؤسسة باختلاف مجالاتها منها الاقتصادية و الذينية و التربوية التعليمية و الخدمية.

و من بين المؤسسات التي أردنا معرفة دور الاتصال الشخصي فيها هي "مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة"

#### و عليه نطرح التساؤل الرئيسى:

-كيف يساهم الاتصال الشخصي في نجاح مؤسسة مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؟ التساؤلات الفرعية:

- -ما أهمية الاتصال الشخصي داخل مؤسسة مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؟
- -ما مدى مساهمة الاتصال الشخصي في نجاح مؤسسة مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؟
- -ماهي معوقات الاتصال الشخصي في مؤسسة مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة؟

#### 2 - أهداف الدراسة:

تطمح هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف و لعل أهمها:

- -الكشف عن الأهمية التي يلعبها الاتصال الشخصي داخل المؤسسة.
  - بيان مدى مساهمة الاتصال الشخصى في نجاح المؤسسة.
- إبراز أهم المعوقات التي تواجه الاتصال الشخصي داخل المؤسسة.

#### 3 - أسباب اختيار الموضوع:

#### \* اسباب ذاتية:

- الرغبة في التعرف على أهمية الاتصال الشخصى داخل المؤسسة.
- السعي إلى تتمية المعارف النظرية و المنهجية و الميدانية المتعلقة بالموضوع و التخصص.
  - توفير عدد المراجع الكافية تمكنني من انجاز المذكرة.
- -تسليط الضوء على هذا الجانب من الدراسات لإثراء مكتبة علوم الإعلام و الاتصال من خلال هذا النوع الجديد من الدراسة.

#### \* أسباب موضوعية:

- أن هذا الموضوع له صلة بمجال ودائرة تخصصنا
  - -قابلية الموضوع للدراسة والبحث منهجيا ومعرفيا.
- -الرغبة في الاستفادة من الدراسة في الجوانب العملية.

#### 4 - أهمية الدراسة:

- تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله ، و الذي يبحث في الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة و تبرز في هذه الأهمية في :

- إزداد الاهتمام بالاتصال الشخصي و دوره الفعال في ضمان نجاح العمل و استمرارية المؤسسة و الحفاظ على السمعة الطيبة لها.

- أن هذه الدراسة تعتبر معرفة مدى تحقيق الاتصال الشخصي للنتائج المتوقعة منه من خلال التفاعل الموجود بين الأفراد داخل المؤسسة و بناء العلاقات الاجتماعية و المهنية التي تتطلب الاتصال الشخصي كوسيلة اتصالية.

#### 5- مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

#### 1-5 دور:

-لغة: يمكن فهم كلمة (الدور) بدلالة الحركة في محيط أو بيئة معينة من الفعل (دار)، دوراً، ودوراناً، بمعنى طاف حول الشيء، ويقال أيضاً دار حوله، وبه، وعليه، وعاد إلى الموضع الذي أبتدأ منه أ، إذ يعرف قاموس (وبيستر) مصطلح الدور لغوياً بأنه الجزء الذي يؤديه الشخص في موقف محدد.

البراهيم مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972، ص302 .

#### - اصطلاحا:

هو مجموع من النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة, و تحتوي على قيم و مواقف

و سلوكات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل هذه المكانة و يفرق

(linton) لينتون بين المكانة و الدور حيث يعتقد أن المكانة هي مجموعة الحقوق

و الواجبات و أن الدور هو المظهر الديناميكي للمكانة , فالسير على هذه الحقوق

و الواجبات معناه القيام بالدور $^{1}$ .

#### 2-5- الاتصال الشخصى:

#### \*الإتصال:

يرجع كلمة أصل اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communis و معناها درجع كلمة أصل اتصال communis و معناها communis أي مشترك أو عام، وهو كعملية يتضمن المشاركة حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل.<sup>2</sup>

عرفته جيهان رشتى " العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة-كائنات حية أو بشر أو آلات- في مضامين اجتماعية معينة، و فيها يتم نقل أفكار و معلومات

أمحمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة 1995،ص 390.

 $<sup>^{2}</sup>$  حسن عماد مكاوي ، ليلى حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة ، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ،مصر ، 2016 ، مص2016 ، القاهرة ،مصر ، 2016 ، ص

(منبهات) بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الصور الذهنية و الآراء. 1

#### \*الاتصال الشخصى:

هو الاتصال المباشر أو الاتصال المواجهي حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمس، و يسمح بالتفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك، و تتتج عنه العلاقات الحميمية، و يسمح بالتعرف على آثار الرسالة مباشرة، و منه تعديلها و توجيهها لتصبح أكثر إقناعا وفعالية.

#### التعريف الإجرائي:

الاتصال الشخصي هو العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قنوات وسيطة حيث يصبح موظفي مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة على اتصال وجها لوجه داخل مكان العمل ويتميز بان المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس.

#### 3-5- المؤسسة:

#### لغة:

كلمة مؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل أسس وهو يدل على بناء حدود الشيء وإقامته ورفع قواعده، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ institutionوهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل ، instituer بمعنى établir يدل معنى هذا الفعل على البناء تماما

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 24.

<sup>2</sup>مصطفى يوسف كافي، محمود عزت اللحام و آخرون، نظريات الاتصال و الاعلام الجماهيري، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006، ص 14.

كما يبدو الأمر في اللغة العربية، وبالتالي فإن المؤسسة في هذه اللغات كلها إنما تدل على معنى التأسيس والبناء والتشييد، وبناءا على ذلك جاءت تعريفات مختلفة لمفهوم المؤسسة في التفاصيل الضمنية المعنى لكنها في معناها العام لا تخرج جميعها عن مضمون البناء والتشييد والتأسيس<sup>1</sup>.

#### اصطلاحا:

لقد تعددت التعريفات حول المؤسسة والتي سوف نتطرق لبعضها كما يلي:

نجد عبد الرزاق بن حبيب يعرف المؤسسة بأنها: " منظمة اجتماعية واقتصادية نوعا ما، تأخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، والمادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني $^2$ 

في المقابل نجد يونس إبراهيم حيدر يعرف المؤسسة " بأنها كينونة منظمة تسعى من خلال سلوكها إلى القيام بمهام اجتماعية معينة، وتحقيق أهداف محددة وهي تنظيمات معقدة ذات وظائف متعددة وذات أهداف معينة وواضحة<sup>3</sup>

أي أن المؤسسة نظام اجتماعي تتكون من أفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض بغرض إشباع حاجاتهم من جهة وتحقيق أهدافها من جهة أخرى.

#### التعريف الإجرائي:

مديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة مؤسسة ذات طابع عمومي تسهر على حماية الأشخاص و ممتلكاتهم و الموضوعة تحت وصاية وزارة الداخلية تقدم خدماتها لسكان الولاية ، الكائن مقرهابمنطقة النشاطات الجديدة بجوار مستشفي العيون كوبا، المتكونة من موظف

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>مربوحة بولحبال نوار ، محاضرات في علم اجتماع التربية ، ط1 ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، الجزائر ،2005 ، ص 138.

 $<sup>^{2}</sup>$ عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،  $^{2000}$ ، ص $^{2}$ 

<sup>3</sup> يونس إبراهيم حيدر، الاستراتيجية للمؤسسات والمنظمات، سلسلة الرضا للمعلومات، دمشق،1999، ص23.

#### 6- الدراسات السابقة:

#### 1-6 – الدراسات الجزائرية:

#### \* الدراسة الأولى:

قامت بها الطالبة سهيل هجيرة بعنوان " الاتصال الشخصي و دوره في تحسين الأداء الإعلامي في المؤسسات الإعلامية " دراسة ميدانية بداخل إذاعة تبسة الجهوية. إذ انطلقت من السؤال الرئيسي ماهو دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الإعلامي وقد طرحت من خلاله ثلاث أسئلة فرعية وهي :

- ماهى أهمية الاتصال الشخصى؟
- ماهو تأثير الاتصال الشخصي على الأداء الإعلامي داخل المؤسسات الإعلامية؟
  - ماهي معوقات الاتصال الشخصي؟

و كما اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي، و مجتمع البحث كان موظفو إذاعة تبسة الجهوية، و قد تم استخدام أدوات الملاحظة، المقابلة، الاستبيان. و منه توصلت الطالبة الى عدة نتائج أهمها:

- أغلب المبحوثين هم من جنس الذكور، و هذا راجع لنشاط المؤسسة، أما بالنسبة للأقدمية فأغلبية موظفي مؤسسة الإذاعة تجاور 16 سنة، و هذا راجع إلى أن الإذاعة تعتمد في طبيعة عملها على موظفيها القدامى، ومن خلال المساهمة المستمرة بتزويد و توجيه و مد يد العون للموارد البشرية الشابة الجديدة.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>هجيرة سهيل ، الإتصال الشخصي و دوره في تحسين الأداء الإعلامي في المؤسسات الإعلامية ، مذكر ة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والإتصال ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة العربي التبسي تبسة الجزائر، 2015/ 2016.

- فيما يخص أهمية الاتصال الشخصي فاتضح أن للاتصال الشخصي أهمية كبيرة داخل الإذاعة الجهوية "تبسة" من خلال وجوده و الاعتماد عليه، لما له من دور بداخل المؤسسة، و المساعدة في نقل المعلومات بطريقة عفوية و بكل مرونة مما يحقق التفاعل بين الأعضاء بطريقة مباشرة وجها لوجه، و خاصة من حيث التكوين و التعديل.

-كما وجدت أن الاتصال الرسمي هو المسيطر، و المعتمد عليه بداخل الإذاعة و ذلك من خلال مختلف التقارير و التعليقات.

- فيما يخص تأثير الاتصال الشخصي على الأداء الإعلامي داخل المؤسسة الإعلامية فقد تبين:

\*أنه ساهم في تحسين الأداء الإعلامي داخل المؤسسات الإعلامية من خلال مختلف الوظائف و المهام، و النشاطات التي تقام من طرف الموظفين بداخل الإذاعة، فإذا أحسن استغلال الاتصال الشخصي بشكل جيد، نتج عنه أداء إعلامي جيد و هنا تبرز العلاقة بينهما.

- أما فيما يخص معوقات الاتصال الشخصي الموجود داخل الإذاعة فلقد اتضح لها من خلال الدراسة الميدانية لا يوجد معوقات فيما يخص فهم و استيعاب التعليمات التي تصل إلي العمال، فهي واضحة لجميعهم، كما وجدت أن جميع الوسائل الاتصالية متوفرة بداخل المؤسسة.

- لا يخلو الاتصال الشخصي من معوقات و من بينها التباين في المستوى الثقافي و المعرفي، وهذا يرجع بالأساس إلى الاختلاف في المستوى التعليمي للموظفين داخل الإذاعة، من مستوى مهنى، الشهادات ليسانس كانت أو دراسات عليا.

و خلصت بصفة عامة إلى أن هناك علاقة طردية بين الاتصال الشخصي و الأداء الإعلامي و هذا من خلال مساهمة هذا النوع من الاتصال في تحسن الأداء الإعلامي داخل المؤسسة الإعلامية و هذا من خلال مساهمة هذا النوع من الاتصال في تحسين الأداء الإعلامي داخل هذه المؤسسة الإعلامية و هذا ما يخلق جو من الارتياح و الرفع من معنويات العمال لتحسين أدائهم و زيادة الثقة بينهم و الرغبة في العمل.

#### أوجه التشابه و الاختلاف مع دراستنا:

- -تلتقي هذه الدراسة مع دراستنا في أنها درست دور الاتصال الشخصي.
- انطلقت هذه الدراسة من تبيان دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الإعلامي أما دراستنا قد توجهت إلى دور الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة .
- الاختلاف يكمن في أن مجتمع الدراسة السابقة هي إذاعة تبسة الجهوية أما مجتمع دراستنا مؤسسة الحماية المدنية ورقلة.

#### جوانب الاستفادة من الدراسة:

- 1 ضبط بعض المصطلحات المنهجية .
- 2 معرفة مجموعة من المراجع التي خدمت دراستنا .
- 3 معرفة أساليب جديدة في كيفية عرض نتائج الدراسة.
  - 4 ضبط أسئلة استمارة الاستبيان.

#### \* الدراسة الثانية:

قامت بها الطالبة شباح رفيقة بعنوان " الاتصال الشخصي و علاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية " في دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي تبسة. إذ انطلقت من السؤال الرئيسي: ما مدى تأثير الاتصال الشخصي على الرضا الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي لولاية تبسة ؟ و قد طرحت من خلاله ثلاث أسئلة فرعية و هي :

- -ماهي مهارات الاتصال الشخصي المستخدمة في الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي لولاية تبسة ؟
- -ما مدى توفر الرضا الوظيفي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي؟ -هل يحقق الاتصال الشخصي في الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي الرضا الوظيفي بين العمال ؟

و كما اعتمدت الطالبة على منهج دراسة حالة لأنه الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة مشكلتها ، و قد تم استخدام أدوات الملاحظة ، الاستبيان. و منه توصلت الطالبة الى عدة نتائج أهمها:

- تحققت من التساؤل الأول بنسبة 70%و استخلصت أن هناك عملية اتصال شخصي قائمة في المؤسسة يتم من خلالها تبادل المعلومات و الأفكار.
- تحققت من التساؤل الثاني بنسبة 54% أن الرضا الوظيفي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي يعتمد على التوافق و الانسجام بين أعضاء أو فريق العمل.
  - تحققت من التساؤل التساؤل الثالث بنسبة 72% حيث استخلصنا ان للاتصال الشخصى علاقته بالرضا الوظيفي.

و بالتالي و من خلال ما سبق استنتجت أن الاتصال الشخصي يحظى بأهمية بالغة في

<sup>1</sup>رفيقة شباح ، الاتصال الشخصي و علاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكر ة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والإتصال ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة العربي التبسي تبسة الجزائر، 2015/2016.

المؤسسة لما له فائدة في توفير جو من التفاهم و الانسجام و تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

#### أوجه التشابه و الاختلاف مع دراستنا:

- -تلتقى هذه الدراسة مع دراستنا في أنها درست الاتصال الشخصي.
- -انطلقت هذه الدراسة من تبيان الاتصال الشخصي و علاقته بالرضا الوظيفي أما دراستنا قد توجهت إلى دور الاتصال الشخصى في نجاح المؤسسة.

قد استهدفت هذه الدراسة مجال الاتصال الشخصي و هو نفس المجال الذي تستهدفه دراستنا إلا أن الاختلاف يكمن في أن مجتمع الدراسة السابقة هي الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي أما مجتمع دراستنا مؤسسة الحماية المدنية ورقلة.

#### جوانب الاستفادة من الدراسة:

- 1- الاطلاع على الأطر النظرية وعلى الأساليب والطرق المنهجية المطبقة.
  - 2- معرفة مجموعة من المراجع التي خدمت دراستنا .
    - 4- فهم دور الاتصال الشخصي في المؤسسة.

#### 2-6 الدراسات العربية:

#### \* الدراسة الأولى:

-قامت بها فاتن عبد الفتاح محمد العبهري بعنوان "دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف -" دراسة ميدانية حول معا ... نحو بيئة مدرسية آمنة

- - (من وجهة نظر المعلمين) أن و صاغت الباحثة تساؤلها الرئيسي حول: حكيف ينظر معلمو مدارس الوكالة في الأردن إلى حملة اليونيسيف صندوق الأمم المتحدة للطفولة في المملكة تجاه الحد من العنف ضد الأطفال، من خلال دراسة

الحملة (معا .... نحو بيئة مدرسية آمنة) و دور الاتصال الشخصي في هذه الحملة.

و انطلاقا من التساؤلات الفرعية التالية:

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

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

- ما هو دور الاتصال الشخصى و وسائل المستخدمة في هذه الحملة؟

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

فمن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي.

خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- وجود علاقة اعتباطية مرتفعة ذات دلالة إحصائية بين وسائل و أساليب الاتصال الشخصى، التي تم تطبيقيا أثناء الحملة الإعلامية و بين تحقيق أهداف الحملة.

-أهمية دور الاتصال الشخصي في الحملات الإعلامية و دوره الفعال في تعديل أنماط

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> فاتن عبد محمد العبهري ، دور الاتصال الشخصي في الحملة الاعلامية لمنظمة اليونيسيف، مذكر ة لنيل شهادة ماجستير، كلية الإعلام ، جامعة الشرق الأوسط ، 2011/2010 .

سلوكية لأفراد خاصة عندما تكون واقعية في طرحها للأهداف و الوسائل.

-ظهور وسائل وأساليب الاتصال الشخصي.

#### أوجه التشابه و الاختلاف مع دراستنا:

- -تلتقى هذه الدراسة مع دراستنا في أنها درست الاتصال الشخصى.
- -انطلقت هذه الدراسة من تبيان دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف أما دراستنا قد توجهت إلى دور الاتصال الشخصى في نجاح المؤسسة .
- -قد استهدفت هذه الدراسة مجال الاتصال الشخصي و هو نفس المجال الذي تستهدفه دراستتا إلا أن الاختلاف يكمن في أن مجتمع الدراسة السابقة هي معلمو مدارس الوكالة في الأردن أما مجتمع دراستتا مؤسسة الحماية المدنية ورقلة.

#### جوانب الاستفادة من الدراسة:

- الاستعانة ببعض المصطلحات التي كانت بطريقة واضحة وذلك لأجل تسهيل لنا البحث.
  - -كما أننا استعنا بأسلوب التحليل الخاص بالجانب الميداني.
- الشخصي ودور هذا الأخير في الحملة الإعلامية ولقد توصلت في آخر هذه الدراسة إلى الخروج لجملة من الانتائج المهمة التي يمكن الاستعانة بها في المشاريع.

#### 7- منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات:

#### 7-1- منهج الدراسة :

يظهر استعمال المناهج البحثية في دراسات العلوم الإنسانية و الاجتماعية في توضيح المسار الذي سيسلكه الباحث في دراسته من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة ، و عليه يعرّف المنهج Method على أنه مجموعة من الإجراءات و الطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة "1.

و في دراستنا " دور الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة " استخدمنا المنهج الوصفي و الذي يعرّف على أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، و ذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.2

وتم اعتماد المنهج الوصفي لأنه يسمح بجمع المعلومات، ودراسة أكثر من متغير في آن واحد بهدف الوصول إلى نتائج توضح لنا دور الاتصال الشخصي في نجاح مؤسسة الحماية المدنية لولاية ورقلة

<sup>1</sup> موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تر: بوزيد صحراوي و آخرون، ط2 ، دار القصبة للنشر، 2006 ، ص 36 .

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999، ص46.

#### 2-7 أدوات جمع البيانات:

تعتبر أداة البحث هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته، و ليس هناك تصنيف موحد لهذه الأدوات حيث تتحكم طبيعة فرضية البحث في اختيار الأدوات التي سوف يستعملها الباحث. لهذا كان عليه أن يلم بطرق عديدة ، و أساليب مختلفة ، و أدوات متباينة كي يستطيع أن يحل مشكلة البحث و التحقق من فرضه، و قد يستفيد الباحث من أكثر من أداة واحدة في بحثه أ، فاستخدمنا في هذه الدراسة الأداة التالية:

#### - الإستبيان:

هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي يوجهها الباحث للأشخاص و يطلب منهم الإجابة عليها بأنفسهم دون ضرورة تواجده معهم أوراء أما بالنسبة لهذه الدراسة فقد اعتمدت على الاستبيان الالكتروني الذي يتم توزيعه عن طريق وسائل الاتصال مثل البريد الالكتروني و يتم اختيار هذه الوسيلة في حالة انتشار أفراد المجتمع أو أفراد العينة في مناطق جغرافية متباعدة يصعب على الباحث الاتصال بهم مباشرة، على أن ترسل لهم استمارات الأسئلة على عناوينهم، و لكي تتم الإجابة عليها و إعادتها للباحث عن طريق البريد الالكتروني  $^{\circ}$ .

حيث احتوت على 24 سؤالا، تتوعت بين المغلقة كي تبقى إجابات المبحوثين في نطاق الدراسة والنصف مغلقة حتى يتسنى للمبحوثين التعبير على انشغالاتهم و تطلاعاتهم بنوع من الحرية، بحيث تم تقسيمها إلى أربعة محاور أساسية وهي كالآتي:

-المحور الأول: البيانات الشخصية ، ويضم 04 أسئلة

<sup>1</sup> رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العملية، ط1، دار الفكر المعاصر للنشر و التوزيع، 2000، ص 305 .

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> طلعت إبراهيم لطفي، أساليب و أدوات البحث الاجتماعي، دط، دار غريب للنشر، دس، ص 8.

<sup>3</sup>عقيل حسين عقيل ، فلسفة مناهج البحث العلمي، دط، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر، 1999، ص 154.

- المحور الثاني: أهمية الاتصال الشخصي داخل مديرية الحماية المدنية ورقلة ، ويحوي 06 أسئلة .
- -المحور الثالث، مدى مساهمة الاتصال الشخصي في نجاح مديرية الحماية المدنية ورقلة، ويضم 05 أسئلة.
  - -المحور الرابع: معوقات الاتصال الشخصي في مديرية الحماية المدنية ورقلة، ويحتوي على 09 أسئلة.

#### صدق وثبات الاستبيان :

شرعنا في بداية الأمر باقتراح استمارة أولية (تجريبية) على الموظفين ،وبعد الحصول على إجابات المبحوثين تم الأخذ بعين الاعتبار عدم فهمهم لبعض الفقرات ، ومن ثم عرضها على الأستاذ المشرف و على عدد من الأساتذة المحكمين قصد معرفة جوانب النقص، ومدى صلاحيتها لموضوع الدراسة، وعلى هذا الأساس تم حذف بعض التفاصيل وإضافة بعض التعديلات ليتم فيما بعد وضع الاستمارة في شكلها النهائي ، ومن تم توزيعها حيث وزعت الاستمارة في الفترة الممتدة بين 23 و 28 ماي 2021.

#### 8 - مجتمع البحث و عينة الدراسة:

#### 8-1- مجتمع البحث:

هو كل المفردات التي يهتم الباحث بدراستها سواء كانت بشرية أو مادية بشرط اشتراكها في مجموعة من الخصائص، و تتحدد حسب طبيعة و أغراض البحث ،بهدف تعميم النتائج عليها. 2 و مجتمع البحث في دراستنا هو عمال و موظفو مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة.

 $<sup>^{-1}</sup>$  نواصریة حمیدة ، أستاذ مساعد، قسم علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

<sup>-</sup> بايوسف مسعودة ، أستاذ محاضر ، قسم علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

<sup>-</sup> مصطفى ثابت، أستاذ محاضر، قسم علوم الاعلام و الاتصال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

نادية سعيد عيشور ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، تقديم عبدالرحمان برقوق  $^{1}$  ، مؤسسة حسين رايس للنشر والتوزيع ،  $^{2017}$  ،  $^{265}$  .

#### : عينة الدراسة

تعرف العينة أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجرى اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا $^{1}$ .

و تعرف أيضا على أنها جزء من المجتمع الأصلي وبها يمكن دراسة الكل بدراسة الجزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذة منه "2

و للعينة العديد من الأنواع تفرضها طبيعة الموضوع، فعندما لايمكن الباحث اختبار العينة بطرقة عشوائية من المجتمع الأصلي الدراسة، لأي من الأسباب يتوجه الباحث لاختيار العينة بطرق لأخرى و في بحثنا هذا لجأنا الى بما يسمى العينة العرضية (الصدفية)، و التي هي نوعمن العينات يلجأ الباحث إلى اعتماد العينات المتوفرة لديه و تعرف أيضا أن يختار الباحث عدد من الأفراد الذين يتم مقابلتهم بالصدفة في مكان إجراء البحث 4.

وقد اعتمدنا في هذا الجانب من دراستنا على عينة تتكون من 46 مفردة من موظفي مديرية الحماية المدنية بورقلة.

#### 9- المقاربات النظرية للدراسة:

حتى لا ننطلق من فراغ في دراستنا هذه نعتقد أنه من الأنسب لنا أن نستند على نظرية محددة، الأمر الذي من شأنه أن يقدم نسبيا صفة العمق و الشمولية لدراستنا، و ذلك من

<sup>1 -</sup> محمد در ، أهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي، دط، دار المنظومة، الجزائر ، 2016، ص 6 .

عبد الرحمان بن عبد الله الواصل، البحث العلمي : خطواته ومراحله وإساليبه ومناهجه ادواته و وسائله أصول  $^2$  عبد الرحمان بن عبد الله الواصل، البحث العامي : خطواته ومراحله وإساليبه ومناهجه ادواته و وسائله أصول  $^2$  عبد الرحمان بن عبد الله الواصل، البحث العامي : خطواته ومراحله وإساليبه ومناهجه ادواته و وسائله أصول  $^2$ 

<sup>3</sup> ربحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن، ص 148.

<sup>4</sup>محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، ط1، دار وائل للطباعة و النشر، عمان، الاردن، 2002، ص 211.

خلال الاستفادة من التراكم المعرفي، و من ثم توجيه مسارنا في العمل التطبيقي من خلال تحديد التساؤلات تحديدا واضحا ، إذ أن طبيعة الموضوع تحدد إلى حد كبير المقاربة النظرية المعتمدة في البحث، و نظرا إلى أن موضوعنا حول الاتصال الشخصي فإننا رأينا أنه من الأنسب على أن نستتد على نظرية البنائية الوظيفية و ذلك للوصول إلى نتائج أكثر شمولية و خدمة للموضوع.

#### 9-1- تعريف البنائية الوظيفية:

#### 9-1-1- تعريف نظرية البنائية الوظيفية:

مصطلح البنائية الوظيفية مركب من جزئين:

- البناء structure : و هو مصطلح يشير إلى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع.

-الوظيفة function : و يشير هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار و توازن المجتمع  $^{1}$ .

الوظيفة هي كل ما يقوم بها الفرد أو الجماعة أو المؤسسة في إطار مجتمع أو جماعة أو نظام أو على حد تعبير "ميرتون" تلك النشاطات المرتبطة بالمكانة الاجتماعية التي يحتلها الفرد في البناء الاجتماعي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، ،2004، ص 3 .

 $<sup>^2</sup>$  Robert Merton ; Social theory and social structure, the free press new York , 1968 ,pp 90-91.

و قد ميز "روبرت ميرتون" بين نوعين من الوظائف:

\* الوظائف الظاهرة manifeste function:

وهي الوظائف أو الآثار المقصودة و المعترف بها اجتماعيا، و هي الوظائف التي يمكن ملاحظتها و تسجيلها بصورة سهلة و سريعة و التي تعكس عموما أهدافا مجددة للحفاظ على النسق.

\* الوظائف الكامنة latent function

و هي آثار غير مقصودة و غير معترف بها إلى حد كبير  $^{1}$ .

فالبنائية ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن من خلال توزيع الأنشطة بينها، التي تقوم بدورها بالمحافظة على استقرار النظام ،وأن هذه الأنشطة تعد ضرورة لاستقرار المجتمع، وهذا الاستقرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته ، فتنظيم المجتمع وبنائه هو ضمان الاستقرار 2 .

لقد كان رواد علم الاجتماع مثل أوجست كونت و هربرت سبنسر متأثرين بأوجه التشابه التي لاحظوها بين الكائنات البيولوجية الحية و بين الحياة الاجتماعية، كما اعتمد سبنسر بصفة خاصة على الكائن الحي. فالجسم الإنساني بوصفه نسقا يتكون من أعضاء مترابطة و متفاعلة وظيفيا تساهم في بقاء الكائن الحي أو النوع الذي ينتمي إليه الكائن، و بذلك فهم علماء الاجتماع الوظيفيون النظم الاجتماعية بوصفها مماثلة للكائنات العضوية على أساس أن تلك البنيات الاجتماعية تشبع و تحقق المتطلبات الضرورية لبقاء المجتمع و استمراره 6.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> محمد بعلي، **الاتصال الأسري و متغيرات المجتمع المعلوماتي**، اطروحة دكتوراء، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة السانية وهران،2014/2013، ص 111.

مرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، ،2006،  $^2$  مرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد،

<sup>3</sup> خالد حامد، المدخل إلى علم الاجتماع، ط1، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2008، ص ص 98-99.

#### 9-1-9 نشأة النظرية البنائية الوظيفية:

من الناحية التاريخية فلقد دخل التنظير البنائي الوظيفي مجال علم الاجتماع باستعارة و تطوير مفاهيم مماثلة من علم البيولوجيا و الذي يتناول بنية الكائن الحي و الذي يعنى أن هناك تنظيما ثابتا نسبيا للعلاقات بين الخلايا المختلفة و كذلك بين الأعضاء المختلفة.كذلك إلى أن النتيجة المترتبة على نشاط هذه الأعضاء المختلفة تشكل وظيفة الكائن العضوي في عملية الحياة 1.

إن فكرة التنظيم أو البناء لمجتمع ما كمصدر لاستقراره لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية، فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع و الكائن العضوي، فكلاهما يعنى نظاما من أجزاء مرتبطة في توازن ديناميكي $^2$ .

ففي المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون، تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل الجتماعي بانجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق النتاسق الاجتماعي العام. وقد جعل أوجست كونت من القياس أو النتاظر العضوي أساسا لمفاهيمه عن المجتمع،كذلك نظم هربرت سبنسر فلسفته الاجتماعية كلها حول نفس الفكرة 3.

اهتم دوركايم بالبنى و الوظائف في علاقتها بحاجيات المجتمع ، وهو ما يعني اهتمامه بالبنية و الوظيفة كعنصرين هامين في التحليل السوسيولوجي . و من هذا المنطلق يمكن القول أن نظرية إميل دوركايم هي نظرية تبحث في النظام الاجتماعي (الواقع الاجتماعي) بكل مكوناته أي أنها نظرية الاستقرار و التوازن الاجتماعي. فالمجتمع في

<sup>1</sup> عدلى أبو طاحون، <u>التغير الاجتماعي المفاهيم- النظريات-الاتجاهات-الأنماط- الاستراتيجيات- الآثار-</u> <u>المعوقات- المردودات- التكاليف- القياس</u>، ط1، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة ، مصر، 2008، ص 49.

ماد مكاوي اليلى حسين السيد،مرجع سبق ذكره، ص $^2$ 

مافين ديفلير ،ساندرا بول ،روكيتش، نظريات وسائل الاعلام ، تر :كمال عبد الرؤوف، ط1، الدار الدولية للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 65.

نظر دوركايم يتكون من النظم و القواعد الاجتماعية و كذا التيارات الفكرية الثقافية التي تشكل سلوك الفرد. ثم طور تالكوت بارسونز هذا الاتجاه البنائي في فهم المجتمع باعتباره مجموعا كليا أو نسقا كليا واقعيا ينهض بمهامه الوظيفية معتمدا على علاقته بالأجزاء المشكلة له من خلال عقدة مماثلة بينه و بين الكائن الحي لتصبح النظرة إليه باعتباره نسقا كليا عضويا وبنى مسائله وفقا للطريقة التي تنقسم بها الخلية الحية وتتكاثر ويرى أن تطور المجتمع الإنساني و تفكيره يمكن أن ينظر إليه بنفس الطريقة التي تقسم بها الخلية إلى اثنين فأربع. و أن المجتمعات البسيطة يمكن اعتبارها خلايا أولى تنقسم في البداية إلى أربعة أنساق فرعية لنسق الفعل العام، و هكذا حيث تتم العملية على مراحل ثلاث هي: تمايز النسق الفرعي عن النسق الأصلي بوضع نفسه في ترتيب جديد، ثم مرور هذا الترتيب بمرحلة التكيف، ثم مرحلة الاندماج الجديد و أخيرا يوجد لنفسه قاعدة أوسع للقيم الجديدة التي تحتضن النسق الفرعي الجديد.

## 9-1-3 افتراضات النظرية:

قام روبرت ميرتون 1957 بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلى:

1 – النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل $^{2}$ .

2- يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، و إذا حدث نوع من التتافر داخله، فإن قوى معينة سوف تتشط من أجل استعادة التوازن.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> جمال محمد أبو شنب، نظريات الاتصال و الاعلام المفاهيم - المداخل النظرية - القضايا، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، مصر ،2012، ص70.

مى العبد الله، نظريات الاتصال، ط2، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010، ص201

3- تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره. و بمعنى آخر، فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دورا في الحفاظ على استقرار النظام.

4 إن بعض الأنشطة المتكررة في المجتمع لا غنى عنها في استمرار وجوده، أي أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام، و بدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش 1.

و تطبيق هذه المسلمات على وسائل الاتصال يفترض أن وسائل الاتصال هي عبارة عن عناصر الأنشطة المتكررة التي تعمل من خلال وظائفها على تلبية حاجات المجتمع، و تقوم العلاقة بين هذه العناصر و بالتالي العناصر و النظم الأخرى في المجتمع على أساس من الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر و الأنشطة لضمان استقرار المجتمع و توازنه<sup>2</sup>.

و هكذا يمكن القول بأن وسائل الاتصال تعد من المكونات الأساسية التي لا غنى عنها في البناء الاجتماعي، و لا يستطيع المجتمع المعاصر أن يستمر بدون هذه الوسائل. و من الواضح تماما أن وسائل الاتصال غدت في الوقت الحالي جزءا مركزيا من هياكل المؤسسات، و هذا يعني أنها في الوقت الذي تمثل فيه صناعات قائمة بذاتها، تغلغلت بعمق داخل كل مؤسسات المجتمع الأخرى 3.

مافین دیفلیر ،ساندرا بول روکیتش، مرجع سبق ذکره، ص $^{1}$ 

 $<sup>^{2}</sup>$  مى العبد الله، مرجع سبق ذكره، ص  $^{2}$ 

 $<sup>^{3}</sup>$  حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، مرجع سبق ذكره، ص ص  $^{3}$ 

# الجانب التطبيقي للدراسة

1 - تقديم المؤسسة

2 - عرض النتائج و تحليلها

3 - النتائج الجزئية للدراسة

4- النتائج العامة للدراسة

#### 1- تقديم المؤسسة

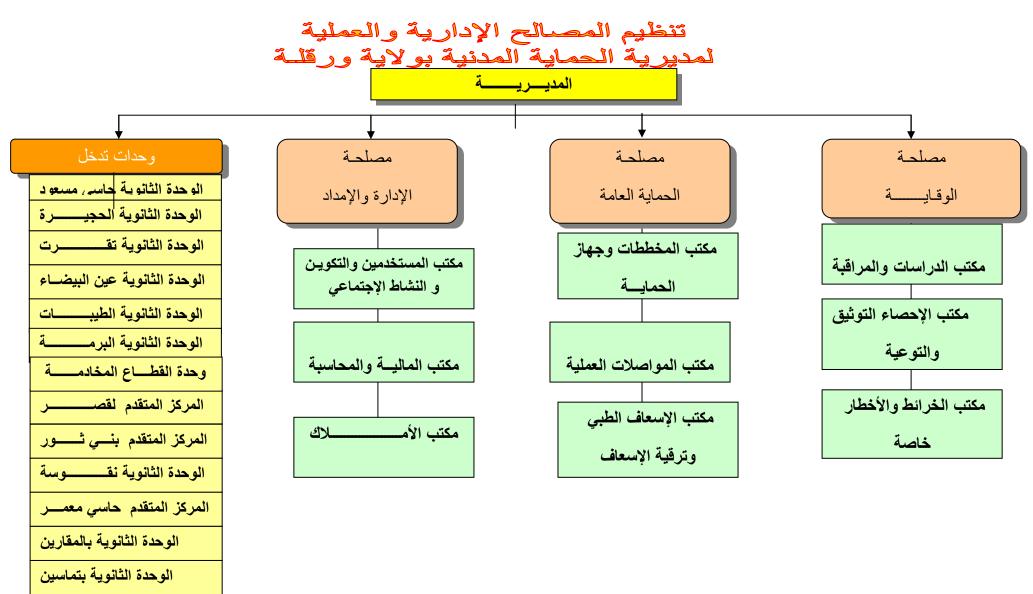
#### 1-1- التعريف بالمؤسسة محل الدارسة

وقع اختيارنا على مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة لأننا رأينا فيها الأنسب لإجراء دراستنا الميدانية نظرا للتسهيلات التي تلقيناها من طرف القائمين عليها

تقع مديرية محل الدراسة بولاية ورقلة بمنطقة النشاطات الجديدة بجوار مستشفى العيون كوبا وتقدم خدماتها لكل ساكني الولاية ، تتكون مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة من ثلاثة مصالح ادارية و 14 وحدة تدخل عملية وهي:

- . الوحدة الرئيسية: بورقلة وتقع بمقر الولاية.
- . الوحدة الثانوية بحاسى مسعود: وتقع على بعد 80 كلم من مقر الولاية.
  - . الوحدة الثانوية بتقررت: وتقع على بعد 160 كلم من مقر الولاية.
  - . الوحدة الثانوية عين البيضاء: وتقع على بعد 08 كلم من مقر الولاية.
    - . الوحدة الثانوية بالحجيرة: وتقع على بعد 135 كلم من مقر الولاية.
      - . المركز المتقدم القصر: وتقع مقر الولاية.
      - . وحدة القطاع بني ثور: وتقع مقر الولاية.
- الوحدة الثانوية بالطيبات : وتقع على بعد 180 كلم من مقر الولاية.
- -الوحدة الثانوية بالنقوسة : وتقع على بعد 20 كلم من مقر الولاية.
- -الوحدة الثانوية بالبرمة: وتقع على بعد 180 كلم من مقر الولاية.
- -مركز حاسى معمر : ويقع على بعد 100 كلم من مقر الولاية.
  - -وحدة القطاع مخادمة وتقع مقر الولاية.
    - وحدة الثانوية المقارين.
      - وحدة الثانوية تماسين.

## 1-2-الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة



# مصلحة الوقاية: تتكفل بمايلي :

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم و تدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية.
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة المؤسسات و الهيئات العمومية أو الخاصة وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية التي
  - تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في التراب الوطني.
    - تعد خطة الوقاية وتأمر من بعدها وتراقبها.
- تبادر بحملات إعلامية والتوعية بشان المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات.

#### مصلحة الحماية العامة : تتكلف بمايلي:

- تعد خطط تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو تأمر بإعدادها وتسهر على ضبطها باستمرار.
  - تقيم مختلف دوائر الإنذار وتراقب صلاحية استعمالها.
  - تتابع استخدام وسائل التدخل في أطار تشاور عند حدوث أخطار.
- تنظم وتنفذ وتراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات.
- تقوم بكل إجراء من شانه النهوض بالإسعاف وتتمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة بالاتصال مع حركة الجماعات ذات الطابع الإنساني.

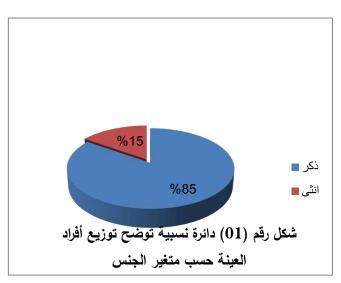
#### مصلحة الإدارة والإمداد: تتكلف بمايلي:

- . تتولى التسيير الغير ممركز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية . تتابع إنجاز برامج التجهيز والمنشأت وتتولى صيناتها.
  - . تتابع تنسيق اعمال التكوين وتسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية.
  - . تتاولى تسييرالمحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول المعدات ولامدادات وخروجها وتتابع نشاط الحضائر و وراشات الرعاية والصيانة.
    - . تتولى تطور الحياة المهنية بمستخدمي الحماية المدنية في الولاية ضمن حلول التنظيم الخاص بهذا المجال.

# 2- عرض النتائج و تحليلها:

1-2-المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%84.8	39	ذكر
%15.2	07	انثى
%100	46	المجموع

من خلال الجدول (01) الذي يوضح توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس يتضح لنا أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث أن نسبة ذكور قدرت بـ 84.8%، ونسبة الإناث بـ 15.2%.

و يفسر هذا أنه من الطبيعي أن تكون النسبة الذكور أكبر من الإناث و ذلك لطبيعة العمل فالحماية المدنية عمل شاق يتطلب الصنف الذكوري أكثر.

39 - 30 من

سنة

40 سنة فما

فوق

المجموع

	النسبة	التكرار	السن
	المئوية		
■ 40 سنة فما فوق ■ من 30-39 سنة ■ من 20-29سنة	%06.5	03	من 20–29
%7			سنة

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

%41.3

%52.2

%100

19

24

46

من خلال الجدول (02) يتضح أن أغلب أفراد العينة أعمارهم فوق 40 سنة بنسبة 52 %، أما الذين أعمارهم بين 30-29 سنة قدرت بنسبة 41.3 %، و نجد في الأخير بنسبة 6.5 % الذين عمرهم مابين 20-29 سنة.

%52

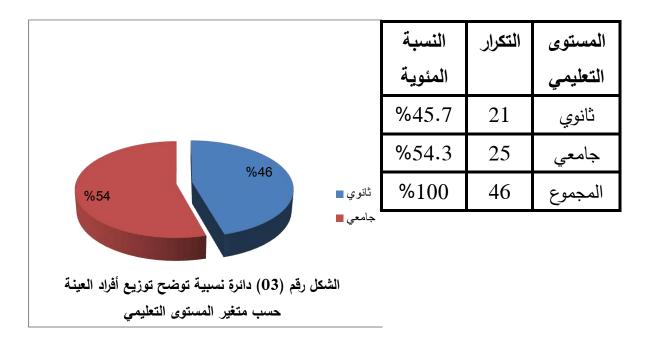
الشكل رقم (02) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد

العينة حسب متغير السن

يفسر أن أغلب أفراد العينة أعمارهم فوق 40 سنة أن هؤلاء الموظفين بداخل مديرية الحماية المدنية قد أثبتوا الأقدمية في العمل ، وهذا راجع إلى الخبرة المكتسبة طوال سنوات، حيث بإمكانهم تقديم النصائح و التوجيهات للموظفين الملتحقين بالمهنة .

و تتفق هذه النتيجة مع دراسة الطالبة هجرس هجيرة التي توصلت إلى أن أعلى فئة عمرية تتراوح نسبتها 35.71 % ينتمون إلى فئة أعمار مابين 38- 45 سنة.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



من خلال الجدول (03) الذي يوضح توزع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي يتضح لنا أن أغلب أفراد هذه العينة ذوي مستوى جامعي وقدرت نسبتهم ب 54.3%، في حين أن 45.7% منهم لهم مستوى ثانوي.

ويفسر هذا أن أغلب أفراد العينة من المستوى الجامعي يرجع لشروط التوظيف التي تتطلب المستوى التعليمي الجامعي بغية تمثيل و إعطاء سمعة تليق بالمؤسسة.

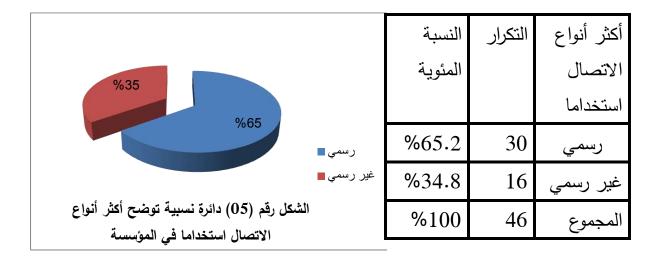
التكرار النسبة الخبرة في المئوية العمل أقل من 5 %02.2 01 سنوات أقل من 5 سنوات %2 %32.6 من 5 سنوات 15 %33 من 5 سنوات إلى ■ الي 10 %65 10سنوات سنوات أكثر من 10سنوات %65.2 أكثر من 10 30 الشكل رقم (04) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد سنوات العينة حسب متغير الخبرة في العمل %100 46 المجموع

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل

من خلال معطيات الجدول رقم (04) تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة خبرتهم في العمل أكثر من 10 سنوات بنسبة 65.2 %، ثليها الذين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 32.6 %، أما أقل من 5 سنوات بنسبة 20.2%.

من خلال هذا يتضح لنا أن مديرية الحماية المدنية بورقلة تحتوي على عدد كبير من الموظفين، الذّين يتمتعون بالخبرة العالية لسنوات عدة و يمثلون الركيزة و الأساس، بداخل المؤسسة من خلال المساهمة المستمرة في مد التوجهات والنصائح، وتشكل هذه الفئة العمود الفقري للمؤسسة، حيث أنه كلما كانت الخبرة عاليا أدي العمل بإتقان.

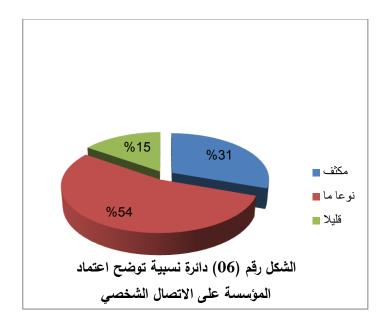
2-2-المحور الثاني: أهمية الاتصال الشخصي داخل المؤسسة الجدول رقم (05): يوضح أكثر أنواع الاتصال استخداما في المؤسسة



حسب ما أورده الجدول رقم (05) نلاحظ أن أكثر أنواع الاتصال استخداما في مؤسسة الحماية المدنية بورقلة هي الاتصال الرسمي و ذلك بنسبة قدرت به 65.2% يليها الاتصال غير الرسمي الذين بلغت نسبته 34.8 %.

و يفسر ذلك أنه من الطبيعي الاعتماد على الاتصال الرسمي في الإدارات في نقل الاقتراحات و التوجيهات و الأوامر و التعليمات.

الجدول رقم (06): يوضح اعتماد المؤسسة على الاتصال الشخصي



النسب	التكرار	فترات
المئوية		التصفح
%30.4	14	مكثف
%54.3	25	نوعا ما
%15.2	7	قليلا
%100	46	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (06) أن أغلبية العينة أجابو انه يتم الاعتماد على الاتصال الشخصي نوعا ما و ذلك بنسبة 54.3 %، و تليها بشكل مكثف بنسبة 30.4 %، ثم قليلا بنسبة 15.2 %.

و يفسر أنه يتم الاعتماد على الاتصال الشخصي في مديرية الحماية المدنية بشكل كبير لأن الاتصال الشخصي يسمح بتبادل الرسائل سواء كانت شخصية أو جسدية مما يحقق التفاعل المتبادل و الإنسجام بين الموظفين.

		النسبة المئوية	التكرار	أهمية الاتصال الشخصي داخل المؤسسة
%14 %28	تنمية العلاقات ■ الاجتماعية وروح الجماعة المساعدة في نقل ■ المعلومات	%43.5	20	تتمية العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة
%25	سرعة الاجابة ■	%50	23	المساعدة في نقل المعلومات
	تسهيل عملية الفهم	%39.1	18	سرعة الاجابة
قم ( 07) دائرة نسبية توضح أهمية		%21.8	10	تسهيل عملية الفهم
صال الشخصي داخل المؤسسة	الآج	%100	46	المجموع

الجدول رقم (07): يوضح أهمية الاتصال الشخصي داخل المؤسسة

يوضح الجدول رقم (07) أن أهمية الاتصال الشخصي داخل مديرية الحماية المدنية بورقلة تكمن في المساعدة في نقل المعلومات التي كانت بنسبة 50 %، وتليها بنسبة 43.5% لتتمية العلاقات الاجتماعية و روح الجماعة، ثم سرعة الاجابة حيث بلغت نسبتها 39.1%، و تأتي في الاخير نسبة 21.8% لتسهيل عملية الفهم.

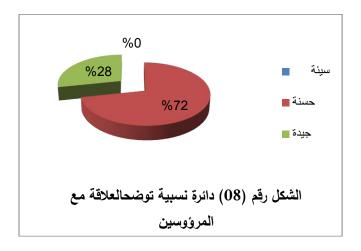
نستنتج أن معظم أفراد العينة يرون أن أهمية الاتصال الشخصي تكمن في المساعدة في نقل المعلومات وذلك بسبب أن الاتصال الشخصي يكون وجها لوجه مما يسهل نقل المعلومة بسرعة و مرونة و بطريقة عفوية و لان الاتصال الشخصي في الاصل يساعد على تتمية الروابط و العلاقات الانسانية بين الموظفين 1.

و تتفق هذه النتيجة مع دراسة الطالبة هجرس هجيرة التي توصلت إلى أن أعلى نسبة تمثلت في المساعدة في نقل المعلومات.

49

أمحمد منير مرسي، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر النشر و التوزيع، القاهرة، مصر 1992، صلى 194.

الجدول رقم (08): يوضح العلاقة مع المرؤوسين



النسبة	التكرار	العلاقة مع المرؤوسين
المئوية		
%00	00	سيئة
% 71.7	33	حسنة
% 28.3	13	جيدة
%100	30	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (08) تبين لنا أن العلاقة بين الموظفين و المرؤوسين حسنة بنسبة 71.7%، و جيدة بنسبة 28.3%.

وبالتالي نستنتج أن العلاقة بين موظفي مديرية الحماية المدنية و مرؤوسيهم تتستم بطابع جيد و يفسر ذلك من خلال الجدول رقم (04) الخاص بالخبرة في العمل حيث أن أغلب العمال خبرتهم أكثر من 10 سنوات مما أدى التي تكوين علاقات جيدة بينهم حيث أن العلاقة الحسنة تساعد في انتقال المعلومات فيما بينهم بطريقة سهلة و جيدة و بالتالي زيادة فعالية الاتصال و نجاح المؤسسة.

الجدول رقم (09): يوضح تداول النقاشات و الحوارات حول العمل بين الموظفين في الموسسة



النسبة	التكرار	تداول الحوارات
المئوية		و النقاشات
		حول العمل
%58.7	27	دائما
%32.6	15	أحيانا
%08.7	04	نادرا
%100	46	المجموع

يلاحظ المتأمل لنتائج الجدول رقم (09) أن أغلبية أفراد العينة يتداولون النقاشات والحوارات حول العمل بنسبة مقدرة ب 58.7% ، مقابل أحيانا بنسبة 32.6 % ، بينما نسبة 08.7 % نادرا ما يتناقشون حول العمل.

ويفسر هذا بأن أغلب أفراد العينة هم فئة مثقفة و واعية ومدركة و تعطي أهمية للحوارات والنقاشات التي من شأنها أن تحسن سير العمل في المؤسسة.

التكرار النسبة كيفية الاتصال بين الموظفين المئوية والمسؤولين %54.3 25 اتصال شخصىي %21.7 %23.9 الهاتف 11 اتصال شخصى %54 %24 الهاتف 🔳 %21.7 10 المراسلات المراسلات الادارية الادارية %100 46 المجموع الشكل رقم (10) دائرة نسبية توضح كيفية الاتصال بين الموظفين و المسؤولين داخل المؤسسة

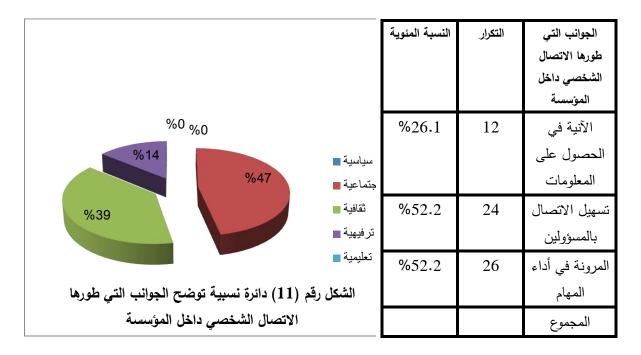
الجدول رقم (10): يوضح كيفية الاتصال بين الموظفين و المسؤولين داخل المؤسسة

توضح نتيجة الجدول(10) أن أغلب الاتصالات بين الموظفين و المسؤولين تكون بالاتصال الشخصي و ذلك بنسبة 54.3 %، بالمقابل بنسبة تقريبا متساوية تكون بالهاتف بنسبة 23.9 % و بالمراسلات الإدارية بنسبة 21.7%.

و هذا يدل على أن الاتصال الشخصي تحصل على أعلى نسبة بحكم انه يسهل الاتصال بين الموظفين و المسؤولين مقارنة بالوسائل الأخرى لسهولة استخدامه ومما يتيح فرصة أمام المسؤولين تعديل الرسالة لتصبح أكثر فاعلية و تأثير ، وبنسبة اقل المراسلات الإدارية لأنه لا يمكن لأي أي إدارة أن تتخلى على الاتصال الكتابي فهو شريان الحياة بالنسبة للمؤسسات وبالتالي لا يمكن الاستغناء عليها.

و هذه النتيجة اتفقت مع ما توصلت إليه الطالبة رفيقة شباح التي وجدت أن عملية الاتصال داخل المؤسسة تتم وجها لوجه بنسبة 64 %.

2-3-المحور الثالث: مدى مساهمة الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة الجدول رقم (11): يوضح الجوانب التي طورها الاتصال الشخصي داخل المؤسسة

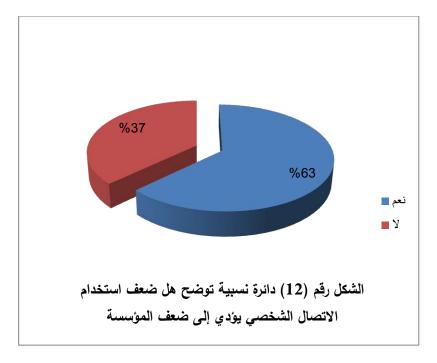


في الجدول رقم (11) يتبين لنا أن نسبة متساوية قدرت ب 52.2% من أفراد العينة ترى أن الجوانب التي طورها الاتصال الشخصي داخل مؤسسة الحماية المدنية بورقلة هي تسهيل الاتصال بالمسؤولين و المرونة في أداء المهام، في حين تشير نسبة 26.1% من أفراد العينة أن الجانب الذي تطور هو الآنية في الحصول إلى المعلومات، و نسبة 4.4 % ترى أن الاتصال الشخصى طور من المساعدة في أداء المهام.

و يمكن تفسير ذلك أنه من الطبيعي أن يرى أغلب أفراد العينة أن الاتصال الشخصي طور من تسهيل الاتصال بالمسؤولين لأن مهمة الاتصال الكلاسيكية هي تسهيل الاتصالات بين الأفراد .

و اختلف هذه النتيجة مع دراسة الطالبة هجرس هجيرة التى توصلت إلى أن أهم الجوانب التي تطورت بفضل الاعتماد على الاتصال الشخصي هي الآنية في الحصول على المعلومات و ذلك بنسبة 57.14%.

الجدول رقم (12): يوضح هل ضعف استخدام الاتصال الشخصي يؤدي إلى ضعف المؤسسة

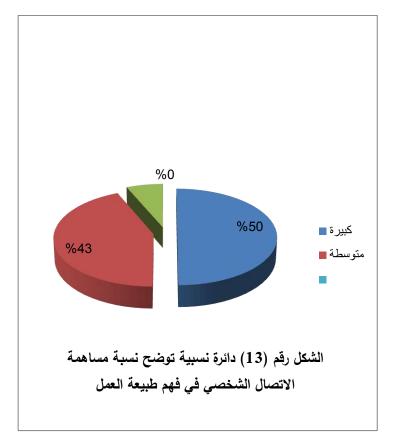


النسبة	التكرار	هل ضعف استخدام
المئوية		الاتصال الشخصي
		يؤدي إلى ضعف
		المؤسسة
%63	29	نعم
%37	17	Z
%100	46	المجموع

يبين الجدول رقم (12) أن معظم أفراد العينة الذين يرون أن ضعف استخدام الاتصال الشخصي يؤدي إلى ضعف المؤسسة بنسبة 63 %، ثم تليها نسبة 37 % يرون العكس.

يرجع ذلك إلى اقتناعهم بالأهمية التي يحتلها الاتصال الشخصي، باعتباره أنه من بين الركائز و الأسس داخل مديرية الحماية المدنية ، حيث أن هذا الأخير إذا كان جيدا سوف يكون جيد بطبيعة الأمر من خلال ما يقدمه الاتصال الشخصي من مهارات تؤدي إلى تطوير أدائهم للوظائف و المهام.

الجدول رقم (13): يوضح نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل بالنسبة للموظفين



النسبة المئوية	التكرار	نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل بالنسبة للموظفين
%50	23	كبيرة
%43.5	20	متوسطة
%06.5	3	ضىعيفة
%00	00	لا يساهم بشيء
%100	46	المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم (13) أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الاتصال الشخصي يساعد في فهم طبيعة العمل بنسبة قدرت بـ 50 %، وفيما جاءت نسبة من يرون أنه يساهم بشكل متوسط ب 43.5%، وبنسبة أقل قدرت بـ 06.5% يرون أنه ساهم بشكل ضعيف .

هذا راجع إلى الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تقديم المعلومات بوضوح بعيدا عن الغموض.

الجدول رقم (14): يوضح مستوى النجاح الذي بلغته المؤسسة

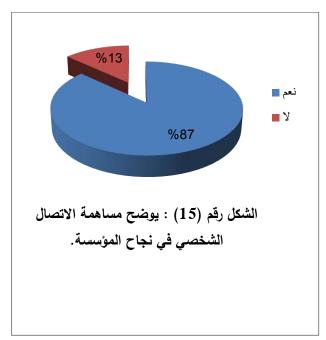


النسبة	التكرار	مستوى النجاح
المئوية		الذي بلغته
		المؤسسية
%26.1	12	عالي
%67.4	31	متوسط
%06.5	3	منخفض
%33.3	46	المجموع

يبين الجدول رقم (14) أن أغلبية أفراد العينة ترى أن نسبة النجاح الذي بلغته مؤسستهم هو متوسط بنسبة 67.4%، و عالي بنسبة قدرها 26.1% % ،وأقل نسبة منخفض بنسبة 06.5 %.

يفسر ذلك أن من خلال الجدول رقم (06) الذي يبين أن المؤسسة تعتمد على الاتصال الشخصي بشكل كبير و مما أدي الى نجاحها.

الجدول رقم (15): يوضح مساهمة الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة



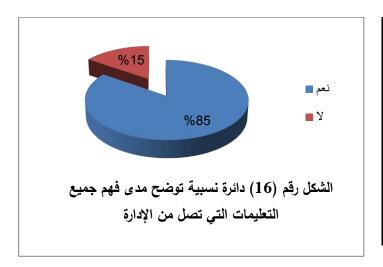
النسبة %	التكرار	مساهمة
		الاتصال
		الشخصي في
		نجاح المؤسسة
%86.9	40	نعم
%13.1	6	Y
%100	46	المجموع

لقد أوضحت نتيجة السؤال رقم (15) من أسئلة الاستبيان أن جل أفراد عينة الدراسة يرون ان الاتصال الشخصي ساهم في نجاح مؤسستهم، و ذلك بمجموع 40 مبحوث من العدد الكلي لأفراد عينة الدراسة الذين يبلغ عددهم 46 عينة. و قد قدرت نسبتهم ب 86.9 %، على غرار ممن رأى أنه لم يساهم و قد بلغ تكرارهم 6 مبحوثين بنسبة أقل من الأولى و المقدرة ب 13.1 %.

و يفسر ذلك أن أغلب أفراد العينة ذو مستوى جامعي يدركون أهمية الاتصال الشخصي الذي يساهم في بناء علاقات جيدة بينهم و يسهل انتقال المعلومات بطريقة سهلة و بالتالي التأثير الايجابي في نجاح المؤسسة.

### 2-4- المحور الرابع: معوقات الاتصال الشخصى في المؤسسة

الجدول رقم (16): يوضح مدى فهم جميع التعليمات التي تصل من الإدارة



النسبة	التكرار	مدی فهم جمیع
المئوية		التعليمات التي
		تصل من الإدارة
%84.7	39	نعم
%15.3	7	У
%100	46	المجموع

في الجدول رقم (16) يتبين لنا أن نسبة 84.7٪ من أفراد العينة يفهمون المعلومات التي تصلهم من الإدارة، في حين أن نسبة 15.3٪ لا يفهمون تلك المعلومات.

و ترجع أن اكبر نسبة لفهم الموظفين لجميع المعلومات التي تصلهم من الإدارة أن أغلب أفراد العينة ذوي مستوى ثقافي عالي لأنهم أغلبهم لهم مستوى جامعي.

الجدول رقم (17): يوضح إذا كان التباين المعرفي و التعليمي سبب في إعاقة عملية الاتصال بين الموظفين



النسبة	التكرار	التباين
المئوية		المعرفي و
		التعليمي
%06.5	03	دائما
%63.1	29	أحيانا
%30.4	14	نادرا
%100	46	المجموع

يوضح الجدول رقم (17) أن أغلب أفراد العينة الدراسة لا يرون أن التباين المعرفي والتعليمي يشكل إعاقة في عملية الاتصال بين الموظفين و ذلك بنسبة 63.1% للخيار أحيانا و نسبة 30.4 % كانت للخيار دائما.

و نفسر ذلك بناءا على الجدول رقم (03) الخاص بالمستوى التعليمي حيث أن أغلب أفراد العينة ذوي مستوى جامعي يعني أنه لا يوجد فرق في المستوى التعليمي بينهم.

و هذه النتيجة إختلفت مع ما توصلت إليه دراسة الطالبة سهيل هجيرة التي وجدت أن الاختلاف في المستوى المعرفي يعيق عملية الاتصال.

الجدول رقم (18): يوضح مدى تأثير الاضطرابات الداخلية على نجاح المؤسسة



النسبة	التكرار	مدي تأثير
المئوية		الاضطرابات
		الداخلية
		على نجاح
		المؤسسة
%13	6	دائما
%54.3	25	أحيانا
%32.6	15	نادرا
%100	30	المجموع

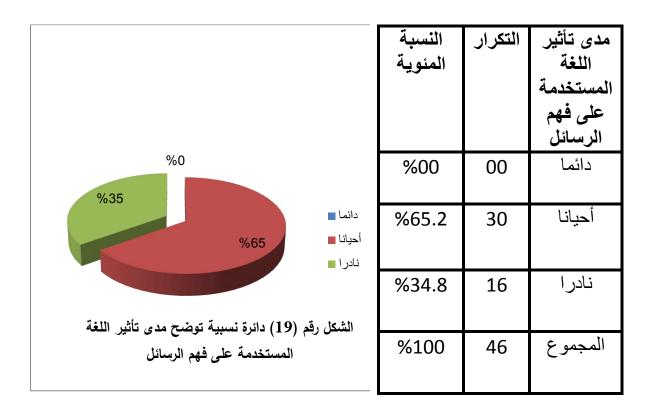
من خلال معطيات الجدول رقم ( 18 ) تبين لنا أن نسبة 54.3 % من أفراد العينة الجابو على الخيار أحيانا، وتليها نادرا بنسبة 32.6 %، كما نلاحظ نسبة قليلة فيما يخص دائما قدرت بـ 13 %.

وبتالي نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الاضطرابات الداخلية الحاصلة بين الموظفين تؤثر سلبا على نحاج المؤسسة لأن ذلك يؤدي إلى تعطل العمل و يعيق عملية الاتصال الذي هو القلب النابض لأي مؤسسة أذا لم يكن بشكل صحيح فهذا يؤدي إلى عدم نحاج المؤسسة.

و أيضا أن العوامل الفيسيولوجية والنفسية (المشاكل) تحد من دقة الاستقبال الرسالة و بلوغ هدفها. 1

أخضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات و النظريات وأسس عامة، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، عمل 2015، ص 42.

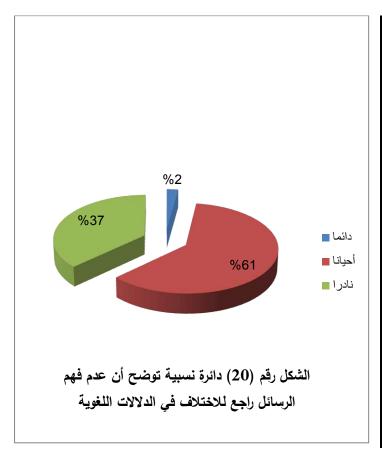
الجدول رقم (19): يوضح مدى تأثير اللغة المستخدمة على فهم الرسائل



يبين الجدول رقم (19) أن أفراد العينة أجابوا على الخيار أحيانا بنسبة 65.2%، ونادرا بنسبة 34.8%، ودائما بنسبة 00%.

و منه نستنتج أن أفراد العينة يرون أن اللغة المستخدمة تؤثر أحيانا على فهم الرسائل. و يفسر ذلك أن اللغة المستخدمة أساس فهم المعنى من مضمون الرسائل.

الجدول رقم (20): يوضح أن عدم فهم الرسائل راجع للاختلاف في الدلالات اللغوية



النسبة	التكرار	عدم فهم
المئوية		الرسائل راجع
		للاختلاف في
		الدلالات
		اللغوية
%2.2	01	دائما
% 60.8	28	أحيانا
% 37	17	نادرا
% 100	46	المجموع

من نتائج الجدول رقم (20) نجد أن الاختلاف في الدلالات اللغوية يؤدي إلى أحيانا عدم فهم الرسائل بنسبة 60.8 %، و نادرا بنسبة 37 %، و دائما بنسبة 2.2 %.

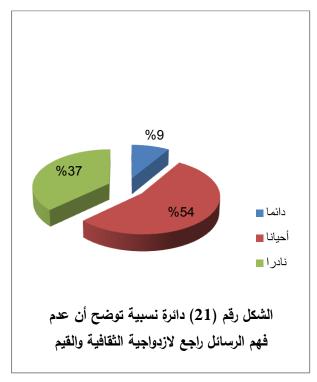
و نستنتج من هذا أغلب أفراد العينة يرون أن الاختلاف في الدلالات اللغوية يؤدي إلى عدم فهم الرسائل.

و يفسر ذلك أنه من معوقات الاتصال سوء اختيار الرموز و الكلمات المعبرة عن مضمون الرسالة، وعدم التطابق في تفسير مضمون الرسالة عند كل من المرسل و المستقبل.1

62

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>هالة منصور ، الاتصال الفعال مفاهيمه و أساليبه و مهاراته ، المكتبة الجامعية ، مصر 2000 ، ص 62 .

الجدول رقم (21): يوضح أن عدم فهم الرسائل راجع لازدواجية الثقافية و القيم



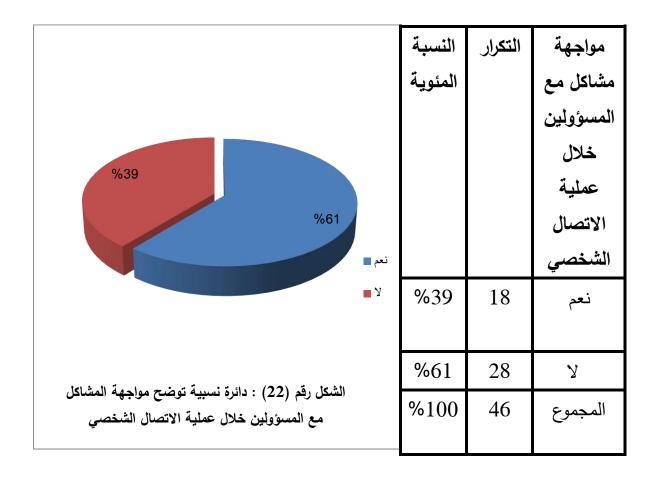
النسبة المئوية	التكرار	عدم فهم الرسائل راجع لازدواجية الثقافية و القيم
%8.7	04	دائما
%54.3	25	أحيانا
% 37	17	نادرا
%100	46	المجموع

من خلال الجدول (21) يتبين أن أفراد العينة يرون أن عدم فهم الرسائل يرجع أحيانا لازدواجية الثقافية والقيم و ذلك بنسبة 54.3 % و نادرا بنسبة 37 %، في حين أن %04

و يفسر ذلك أن المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية من عادات وتقاليد و قيم ومعايير، قد تكون معوقة لهدف الاتصال وبالتالي تحد من التأثير الايجابي لعملية الاتصال<sup>1</sup>.

هالة منصور، مرجع سبق ذكره، ص 63.  $^{1}$ 

الجدول رقم (22): يوضح مواجهة مشاكل مع المسؤولين خلال عملية الاتصال الشخصى



يبين الجدول (22) أن معظم أفراد العينة لم يواجهو مشاكل مع مسؤوليهم خلال عملية الاتصال الشخصي ذلك بنسبة 61%، بالمقابل نسبة 39% واجهتهم مشاكل مع المسؤولين خلال عملية الاتصال الشخصي.

نستنتج من خلال هذا الجدول أن أغلب أفراد العينة لا يواجهون مشاكل مع مؤوليهم و يرجع ذلك إلى أن اغلب الموظفين لديهم خبرة في العمل أكثر من 10 سنوات حسب الجدول (04) مما أدى إلى معرفتهم بكيفية التعامل مع المسؤولين .

# الجدول رقم (23): يوضح نوع المشاكل مع المسؤولين

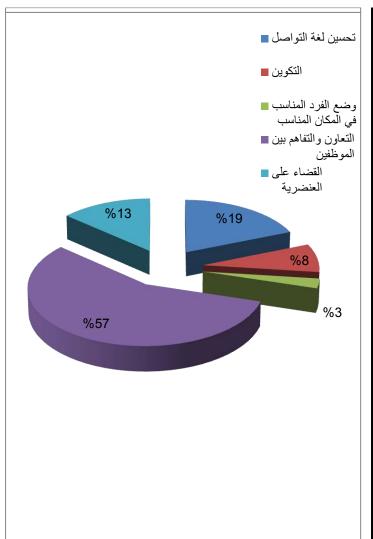


النسبة	التكرار	نوع المشاكل
المئوية		مع
, ,		المسؤولين
%02.2	01	التواصل
		باسلوب فظ
%04.3	02	مشاكل
		شخصية
%04.3	02	الدراسة اثناء
		وقت العمل
%17.4	08	مشاكل ادارية
%02.2	01	استخدام لغة
		اجنبية
%08.7	04	ضيق الوقت
	18	المجموع

من خلال الجدول رقم (23) تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة الذين يواجهون مشاكل مع المسؤولين يرون أن هذه المشاكل هي مشاكل ادارية بنسبة قدرت ب 17.4%، وتليها مشكل ضيق الوقت بنسبة 7.80%، ثم بنسبة متساوية لمشكل الدراسة أثناء العمل و المشاكل الشخصية قدرت بـ 04.3%، وفي الأخير مشكل التواصل بأسلوب فظ و استخدام اللغة الأجنبية بنسبة متساوية قدرت بـ 02.2%.

ونفسر أن أكبر نسبة هي المشاكل الادارية لأن من معوقات الاتصال نجد معوقات ذات طابع تنظيمي.

الجدول رقم (24): يوضح حلول لمعوقات الاتصال الشخصي داخل المؤسسة



النسبة	التكرار	الحلول
المئوية		
%15.2	07	تحسين لغة
		التواصل
%06.5	03	التكوين
%02.2	01	وضع الفرد
		المناسب في
		المكان
		المناسب
%45.7	21	التعاون و
		التفاهم بين
		الموظفين
%10.9	05	القضاء على
		العنصرية
	30	المجموع

يبين الجدول رقم ( 24) أن الموظفين إقترحو حلولا لمعوقات الاتصال الشخصى داخل مؤسستهم تمثلت في: التعاون والتفاهم بين الموظفين بنسبة 45.7%، تحسين لغة التواصل بنسبة 15.2%، القضاء على العنصرية بنسبة 10.9% و التكوين بنسبة 16.5%، وضع الفرد المناسب في المكان المناسب بنسبة 22.2%.

ويفسر أكبر نسبة من الموظفين ترى أن التعاون والتفاهم هو الحل الأنسب لمعوقات الاتصال لأن التفاهم هو أساس الاتصال كلما قلت درجة التفاهم تؤدي إلى زيادة المسافة بين الموظفين و هذا بدوره يؤدي إلى تعدد العوائق التي تقف أمام عملية الاتصال.

## 3- النتائج الجزئية للدراسة:

- أفراد عينة الدراسة نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث حيث أن نسبة ذكور قدرت بـ 84.8%، ونسبة الإناث بـ 15.2%.
- -أن أغلب أفراد العينة أعمارهم فوق 40 سنة بنسبة 52 %، أما الذين أعمارهم بين 30-30 سنة قدرت بنسبة 41.3 %، و نجد في الأخير بنسبة 6.5 % الذين عمرهم مابين 20-29 سنة.
- -أغلب أفراد هذه العينة ذوي مستوى جامعي وقدرت نسبتهم ب 54.3%، في حين أن 54.7 منهم لهم مستوى ثانوي.
- أن أغلبية أفراد العينة خبرتهم في العمل أكثر من 10 سنوات بنسبة 65.2 %، تليها الذين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 32.6 %، أما أقل من 5 سنوات بنسبة 02.2%.
  - -أكثر أنواع الاتصال استخداما في مؤسسة الحماية المدنية بورقلة هي الاتصال الرسمي و ذلك بنسبة قدرت به 65.2% يليها الاتصال غير الرسمي الذين بلغت نسبته 34.8%.
  - يتم الاعتماد على الاتصال الشخصي في مديرية الحماية المدنية بورقلة نوعا ما و ذلك بنسبة 54.3 %، ثم قليلا بنسبة 15.2 %.
  - أهمية الاتصال الشخصي داخل مديرية الحماية المدنية بورقلة تكمن في المساعدة في نقل المعلومات التي كانت بنسبة 50 %، وتليها بنسبة 43.5% لتتمية العلاقات الاجتماعية و روح الجماعة، ثم سرعة الاجابة حيث بلغت نسبتها 39.1%، و تأتي في الاخير نسبة 21.8% لتسهيل عملية الفهم.

- أن العلاقة بين الموظفين و المرؤوسين في مديرية الحماية المدنية بورقلة حسنة بنسبة 71.7%، و جيدة بنسبة 28.3%.
- أغلبية أفراد العينة يتداولون النقاشات والحوارات حول العمل بنسبة مقدرة ب 58.7% ، مقابل أحيانا بنسبة 32.6% ، بينما نسبة 08.7% نادرا ما يتناقشون حول العمل.
- أغلب الاتصالات بين الموظفين و المسؤولين تكون بالاتصال الشخصي و ذلك بنسبة 54.3 %، بالمقابل بنسبة تقريبا متساوية تكون بالهاتف بنسبة 23.9 % و بالمراسلات الإدارية بنسبة 21.7%.
- أن الجوانب التي طورها الاتصال الشخصي داخل مؤسسة الحماية المدنية بورقلة هي: تسهيل الاتصال بالمسؤولين و المرونة في أداء المهام بنسبة متساوية قدرت بـ 52.2 %، و الآنية في الحصول إلى المعلومات نسبة 26.1% ، المساعدة في أداء المهام بنسبة 4.4 %.
- معظم أفراد العينة يرون أن ضعف استخدام الاتصال الشخصي يؤدي إلى ضعف المؤسسة بنسبة 63 %، و نسبة 37 % يرون العكس.
- أغلبية أفراد العينة يرون أن الاتصال الشخصي يساعد في فهم طبيعة العمل بنسبة قدرت بـ قدرت بـ و نسبة أقل قدرت بـ 30% يرون أنه يساهم بشكل متوسط، وبنسبة أقل قدرت بـ 06.5% يرون أنه ساهم بشكل ضعيف.
- أغلبية أفراد العينة ترى أن نسبة النجاح الذي بلغته مؤسستهم هو متوسط بنسبة 67.4%، و عالى بنسبة قدرها 26.1% % ، وأقل نسبة منخفض بنسبة 66.5%.

- جل أفراد عينة الدراسة يرون أن الاتصال الشخصي ساهم في نجاح مؤسستهم بنسبة 86.9 %، على غرار ممن رأى أنه لم يساهم و بنسبة أقل من الأولى و المقدرة ب 13.1 %.
- نسبة 84.7% من أفراد العينة يفهمون المعلومات التي تصلهم من الإدارة، في حين أن نسبة 15.3% لا يفهمون تلك المعلومات.
- أغلب أفراد عينة الدراسة يرون أن التباين المعرفي والتعليمي احيانا يشكل إعاقة في عملية الاتصال بين الموظفين و ذلك بنسبة 63.1% و بنسبة 30.4 % تراه نادرا، بينما نسبة 06.5 % تراه دائما.
- أغلبية أفراد العينة يرون أن الاضطرابات الداخلية الحاصلة بين الموظفين أحيانا تؤثر سلبا على نحاج المؤسسة بنسبة 54.3 %، و نادرا بنسبة 32.6 %، دائما بنسبة 34.0 %.
- أفراد العينة يرون أن اللغة المستخدمة تؤثر أحيانا على فهم الرسائل بنسبة 65.2%، ونادرا بنسبة 34.8%، ودائما بنسبة 00%.
- أغلب أفراد العينة يرون أن الاختلاف في الدلالات اللغوية يؤدي أحيانا إلى عدم فهم الرسائل بنسبة 60.8 %، و نادرا بنسبة 37 %، و دائما بنسبة 2.2 %.
- أن أفراد العينة يرون أن عدم فهم الرسائل يرجع أحيانا لازدواجية الثقافية والقيم و ذلك بنسبة 54.3 % و نادرا بنسبة 37 %، في حين أن 04% يرون العكس.
  - معظم أفراد العينة لم يواجهو مشاكل مع مسؤوليهم خلال عملية الاتصال الشخصي ذلك بنسبة 61%، بالمقابل نسبة 39% واجهتهم مشاكل مع المسؤولين خلال عملية الاتصال الشخصي.

- أغلبية أفراد العينة الذين يواجهون مشاكل مع المسؤولين يرون أن هذه المشاكل إدارية بنسبة قدرت ب 17.4%، وتليها مشكل ضيق الوقت بنسبة 78.7% %، ثم بنسبة متساوية لمشكل الدراسة أثناء العمل و المشاكل الشخصية قدرت به 04.3 %، وفي الأخير مشكل التواصل بأسلوب فظ و استخدام اللغة الأجنبية بنسبة متساوية قدرت به 02.2 %.
- أن الموظفين إقترحو حلولا لمعوقات الاتصال الشخصى داخل مؤسستهم تمثلت في: التعاون والتفاهم بين الموظفين بنسبة 45.7%، تحسين لغة التواصل بنسبة 15.2%، القضاء على العنصرية بنسبة 10.9% و التكوين بنسبة 6.5% ، وضع الفرد المناسب في المكان المناسب بنسبة 22.2%.

# 4- النتائج العامة للدراسة:

- أكثر أنواع الاتصال استخداما في مؤسسة الحماية المدنية بورقلة هي الاتصال الرسمي.
  - يتم الاعتماد على الاتصال الشخصي في مديرية الحماية المدنية بورقلة.
- نصف أفراد العينة يرون أن أهمية الاتصال الشخصي داخل مديرية الحماية المدنية بورقلة تكمن في المساعدة في نقل المعلومات.
  - أن العلاقة بين الموظفين و المرؤوسين في مديرية الحماية المدنية بورقلة حسنة.
    - أغلبية أفراد العينة يتداولون النقاشات والحوارات حول العمل.
    - أغلب الاتصالات بين الموظفين و المسؤولين تكون بالاتصال الشخصى.
- أن الجوانب التي طورها الاتصال الشخصي داخل مؤسسة الحماية المدنية بورقلة هي : تسهيل الاتصال بالمسؤولين و المرونة في أداء المهام.

- أغلبية أفراد العينة يرون أن ضعف استخدام الاتصال الشخصي يؤدي إلى ضعف المؤسسة.
  - أغلبية أفراد العينة يرون أن الاتصال الشخصي يساعد في فهم طبيعة العمل.
  - أغلبية أفراد عينة الدراسة يرون أن الاتصال الشخصي ساهم في نجاح مؤسستهم.
- أغلب أفراد عينة الدراسة لا يرون أن التباين المعرفي والتعليمي يشكل إعاقة في عملية الاتصال بين الموظفين.
- نصف أفراد العينة يرون أن الاضطرابات الداخلية الحاصلة بين الموظفين تؤثر سلبا على نحاج المؤسسة.
  - أغلب أفراد العينة يرون أن اللغة المستخدمة تؤثر على فهم الرسائل.
- أغلب أفراد العينة يرون أن الاختلاف في الدلالات اللغوية يؤدي إلى عدم فهم الرسائل.
  - نصف أفراد العينة يرون أن عدم فهم الرسائل يرجع لازدواجية الثقافية والقيم.
  - أغلبية أفراد العينة لا يواجهون مشاكل مع مسؤوليهم خلال عملية الاتصال الشخصي.
  - أغلبية أفراد العينة الذين يواجهون مشاكل مع المسؤولين يرون أن هذه المشاكل إدارية.
    - نصف أفراد العينة اقترحوا حلول التعاون والتفاهم بين الموظفين لتجاوز معوقات الاتصال الشخصي داخل مؤسستهم.

# خاتمة

#### خاتمة

و من خلال هذا البحث تم إبراز الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تحقيق النجاح لدى مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة باعتباره من الأمور المهمة للمؤسسة و التي تعتبر من الوسائل التي تحقق التكامل بين الموظفين و الإدارة و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة فبدون الاتصال الشخصي تكون الإدارات و المكاتب و حتى الموظفين منعزلين عن بعضهم البعض و بالتالي عدم تبادل المعلومات و القرارات ووصولها للأفراد، فالاتصال الشخصي يعتبر احد الركائز التي تقوم عليها المؤسسة ، لتصل إلى الأهداف المنشودة ، و هذا لا يتحقق إلا في ظل الاتصال الشخصي فهو وسيلة تجعل المؤسسة بمثابة نظام مفتوح تظهر فيه العلاقات المتبادلة من خلال التأثير و التأثر و إتاحة الفرصة لكافة العاملين للإحساس بالمشاركة في تحديد الأفكار و بالتالي يكون هناك التنفيذ السليم لكل المهام الموكل إليهم لتحقيق غايات المؤسسة و رضا الموظفين .

و لقد توصلنا من خلال دراستنا إلى نتائج تمثلت في أن أهمية الاتصال الشخصي تكمن في المساعدة في نقل المعلومات و فهم طبيعة العمل ،حيث حسن من تسهيل الاتصال بالمسؤولين و المرونة في أداء المهام ، و أن التباعد المعرفي و التعليمي يشكل إعاقة في عملية الاتصال بين الموظفين ، و تعتبر كل من الاضطرابات الداخلية و اللغة المستخدمة و الاختلاف في الدلالات اللغوية لازدواجية الثقافة و القيم من معوقات الاتصال الشخصى و من اجل تجاوزها وجب التعاون و التفاهم بين الموظفين

#### قائمة المراجع

#### القواميس و المعاجم:

1- غيث محمد عاطف، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، القاهرة 1995. -2 مصطفى إبراهيم، وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر، القاهرة، 1972.

#### الكتب:

3- أبو شنب جمال محمد، نظريات الاتصال و الاعلام المفاهيم- المداخل النظرية- القضايا، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2012.

4- أبو طاحون عدلى، التغير الاجتماعي المفاهيم- النظريات-الاتجاهات-الأنماط- الاستراتيجيات- الآثار- المعوقات- المردودات- التكاليف- القياس، الطبعة الاولى، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، 2008.

5- أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، الطبعة الثانية، دار القصبة للنشر، 2006.

6- بن حبيب عبد الرزاق، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.

7- حامد خالد، المدخل إلى علم الاجتماع، الطبعة الاولى، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية، الجزائر، 2008.

8- حيدر يونس إبراهيم، الاستراتيجية للمؤسسات والمنظمات، سلسلة الرضا للمعلومات، دمشق،1999.

9- در محمد، أهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي، دط، دار المنظومة، الجزائر، 2016 .

- 10- دويدري رجاء وحيد، البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العملية، الطبعة الاولى، دار الفكر المعاصر للنشر و التوزيع، 2000.
  - 11- ديفلير ملفين ،ساندرا بول روكيتش، نظريات وسائل الاعلام، تر: كمال عبد الرؤوف، الطبعة الاولى، الدار الدولية للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر . 2007 .
  - 12- الصيرفي محمد عبد الفتاح ، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، الطبعة الاولى، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان ، الاردن ، 2002.
  - 13- الطرابيشي مرفت ، عبد العزيز السيد، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
- 14- عبد الحميد محمد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
- 15- العبد الله مي، نظريات الاتصال، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2010.
  - 16- عبيدات محمد، آخرون، منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات، ط2، دار وائل للنشر ،عمان، الأردن،1999.
  - 17- عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، د ط، مكتبة مدبولي، 1999، القاهرة، مصر .
  - 18- عليان ربحي مصطفى، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار الصفاء، عمان، الأردن.
    - 19- عيشور نادية سعيد، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، تقديم عبدالرحمان برقوق، الطبعة الاولى، مؤسسة حسين رايس للنشر والتوزيع، 2017 .

- 20- كافي مصطفى يوسف، محمود عزت اللحام و آخرون، نظريات الاتصال و الاعلام الجماهيري، الطبعة الأولى دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006. 21- لطفي طلعت إبراهيم، أساليب و أدوات البحث الاجتماعي، دط، دار غريب للنشر، دس.
  - 22- مرسي محمد منير، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر 1992.
  - 23- المفلح خضرة عمر، الاتصال المهارات و النظريات وأسس عامة، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2015.
- 24- مكاوي حسن عماد، اليلى حسين السيد، الاتصال و نظرياته المعاصرة، الطبعة الأولى الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر ،2016.
  - 25- منصور هالة، الاتصال الفعال مفاهيمه و أساليبه و مهاراته، المكتبة الجامعية، مصر 2000.
    - 26- نوار مربوحة بولحبال، محاضرات في علم اجتماع التربية، الطبعة الاولى،دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005.
    - 27- الواصل عبد الرحمان بن عبد الله، البحث العلمي خطواته ومراحله واساليبه ومناهجه ادواته و وسائله أصول كتابته، د ط، وزارة المعارف، السعودية، 1999. المذكرات و الاطروحات:
  - 28- بعلي محمد، الاتصال الأسري و متغيرات المجتمع المعلوماتي، اطروحة دكتوراء، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة السانية وهران،2013/2013. 29- سهيل هجيرة، الإتصال الشخصي و دوره في تحسين الأداء الإعلامي في المؤسسات الإعلامية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام والإتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي التبسي تبسة الجزائر، 2015/2015.

30-شباح رفيقة، الاتصال الشخصي و علاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية، مذكر ة لنيل شهادة ماستر، قسم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي التبسي تبسة الجزائر، 2015 /2016.

31- العبهري فاتن عبد محمد، دور الاتصال الشخصي في الحملة الاعلامية لمنظمة اليونيسيف، مذكر ة لنيل شهادة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2011/2010 .

#### الكتب باللغة الاجنبية:

32-Robert Merton; Social theory and social structure, the free press new York, 1968.

## الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام و الاتصال تخصص: الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة

استمارة استبيان حول

### دور الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة

دراسة مسحية بمديرية الحماية المدنية ورقلة

#### أخى الفاضل، أختى الفاضلة:

في إطار إنجاز مذكرة الماستر في علوم الإعلام والاتصال حول: دور الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة بعناية، ونحيطكم علما بأن إجابتكم تبقى في سرية، ولا تستخدم إلا للغرض العلمي.

إشراف الأستاذ: د. قندوز عبد القادر

إعداد الطالب: بن ساسي رزيقة سعيدي نسيمة

ملاحظة: نرجو منكم قراءتها بتمعن ثم الإجابة بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة. كما أن بعض الأسئلة تتطلب منكم الإجابة باستعمال عباراتكم الخاصة.

الموسم الجامعي: 2020 -2021

المحور الأول: البيانات الشخصية:
1-الجنس: ذكر الالتي التي
2-السن: من 20 سنة إلى 29 من 30 سنة إلى 39سنة فما فوق
3–المستوي التعليمي: ثانوي طحي جامعي التعليمي
-4الخبرة في العمل: اقل من $-4$ من من $-4$ من من $-4$ من من $-4$ من $-4$ من $-4$ من من من $-4$ من من من $-4$
المحور الثاني: أهمية الاتصال الشخصي داخل مديرية الحماية المدنية ورقلة
5- ما هو أكثر أنواع الاتصال استخداما في مؤسستكم؟ رسمي كلاتصال استخداما في مؤسستكم
6-هل تعتمد مؤسستكم على الاتصال الشخصى بشكل؟ مكثف لوعا ما الله اللهاليال اللهائية المائية الما
7- فيما تتمثل أهمية الاتصال الشخصي داخل مؤسستكم ؟ تتمية الاجتماعية و روح العمل الجماعي
المساعدة في نقل المعلومات
سرعة الاجابة تسهيل عملية الفهم
أخرى أذكرها
8- كيف تقيم علاقتك مع مرؤوسكم؟ سيئة طلحسنة حسنة اللهجيدة

9-هل تتداول بين الموظفين في المؤسسة نقاشات وحوارات حول
العمل؟
دائما احيانا الارا
10-كيف يتم الاتصال بين الموظفين و المسؤولين داخل المؤسسة ؟
اتصال شخصي الهاتف الهاتف
المراسلات الإدارية
المحور الثالث: مدى مساهمة الاتصال الشخصي في نجاح المؤسسة
11- ماهي أهم الجوانب التي تلاحظ أن الاتصال الشخصي ساهم في تطورها داخل مؤسستكم ؟
الآنية في الحصول على المعلومات
تسهيل الاتصال بالمسؤولين
المرونة في أداء المهام
أخرى أذكرها
•••••
12- هل ترى أنه إذا ضعف استخدام الاتصال الشخصيي في مؤسستكم يؤدي إلى
ضعفها ؟
نعم ل لا ل
13-في رأيك ماهي نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل بالنسبة
للموظفين ؟
كبيرة  متوسطة  صعيفة  ك لا يساهم بشيء
14-كيف ترى مستوى النجاح الذي بلغته مؤسستكم؟
عالي المتعالم متوسط المتعارب منخفض المتعارب المت
15- هل يساهم الاتصال الشخصي في نجاح مؤسستكم؟ نعم اللالاليانعم
نعم 🖵 🗎
7 - 1 2 - 21 1 4 2 1 2 1 1 1 1 1
المحور الرابع: معوقات الاتصال الشخصي في المؤسسة
المحور الرابع: معوقات الاتصال الشخصي في المؤسسة 16-هل تفهم جميع التعليمات التي تصلك من الإدارة؟ نعم اللهامات التي تصلك من الإدارة؟

/ 1-إِدَا كَانَتُ الْإِجَابِهُ بِنَعِمَ هَلَ النَّبَايِنَ فِي الْمُسْتُوى الْمُعْرِقِي وَ النَّعْلَيمي يؤدي إلى
إعاقة عملية الاتصال بين الموظفين؟
دائما 🗖 أحيانا 🗖 نادرا
18-هل تؤثر الاضطرابات الداخلية الحاصلة بين الموظفين على نجاح مؤسستكم
دائما 🗖 أحيانا 🗖 نادرا
19- هل عدم فهمك للرسائل راجع اللغة المستخدمة؟
دائما 🗖 أحيانا 🗖 نادرا
20- هل عدم فهمك للرسائل راجع للاختلاف في الدلالات اللغوية ؟
دائما 🗖 احیانا 🗖 نادرا
21- هل عدم فهمك للرسائل داخل المؤسسة اثناء الاتصال الشخصىي راجع لازدواجية
الثقافة و القيم ؟
دائما 🗖 أحيانا 🗖 نادرا
22- هل واجهتك مشاكل مع المسؤولين من خلال عملية الاتصال الشخصي؟
نعم 🔲 لا
23-أذا كانت الإجابة نعم، فما هي هذه المشاكل:
•••••
•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••
••••••
tal satisfication of the compact of
24- ماذا تقترح من أجل تجاوز معوقات الاتصال الشخصى داخل
مؤسستكم؟
•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••
•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••
••••••••••••••••••••••••