



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم الاجتماع والديموغرافيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر لدفعة علم إجتماع الإتصال

بعنوان :

العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي

داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

(دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة)

تحت إشراف الأستاذ:

مازن سليمان الحوش

إعداد الطالبة:

شربيرات مسعودة

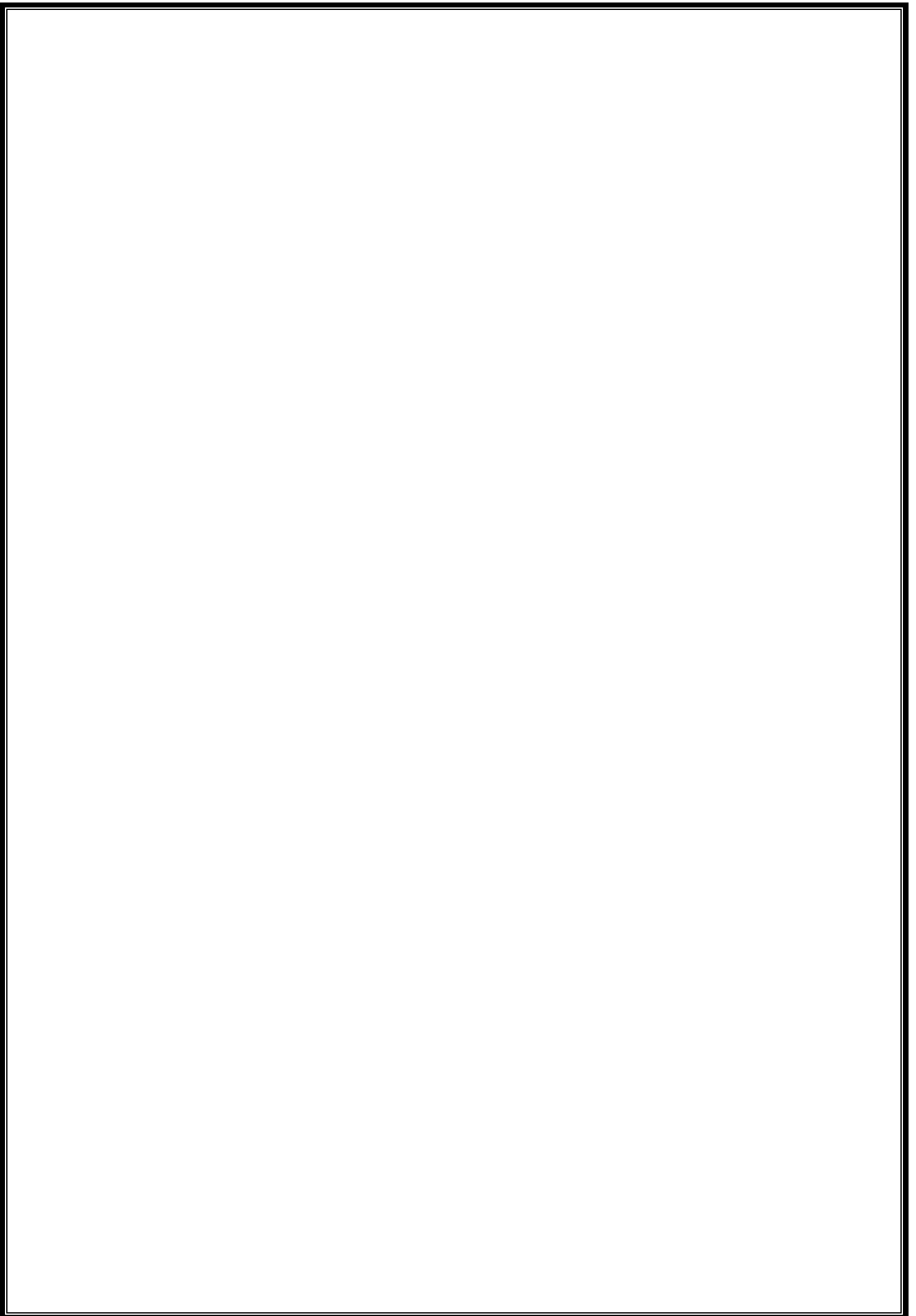
أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ: رباب رابح أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيس

الأستاذ: مازن سليمان الحوش أستاذ محاضر(ب) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا ومقررا.

الأستاذة: حماني فضيلة أستاذ محاضر (ب) جامعة قاصدي مرباح ورقلة عضوا مناقشا.

السنة الجامعية 2022/2021





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الديمغرافيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر لدفعة علم إجتماع الإتصال

بعنوان:

العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي

داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

(دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر_ ورقلة)

تحت اشراف :

مازن سليمان الحوش

اعداد الطالبة :

شريرات مسعودة

أمام اللجنة المكونة من المادة:

الأستاذ: رباب رابح أستاذ التعليم العالي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيس

الأستاذ: مازن سليمان الحوش أستاذ محاضر(ب) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا ومقررا.

الأستاذة: حماني فضيلة أستاذ محاضر (ب) جامعة قاصدي مرباح ورقلة عضوا مناقشا.

السنة الجامعية 2022/2021

الإهداء

إلى أبي الحبيب رحمه الله وجعله من أهل الجنة

إلى أمي نبع الحنان سندي وقوتي في هذه الحياة ومثالي الأعلى في الإرادة

والعزيمة

إلى إخواني كل باسمه أخي الأكبر علي وأبنائه وأخي بوبكر الذي لطالما كان

سندي، إخوتي مسعود، وليد، ناصر الدين، إلى رفيقاتي وأخوتي البنات زهرة،

فتيحة، جويذة، يمينة ، نور الهدى ، سهام، ونأم إلى صديقتي مسعودة قاجة.

إلى عائلتي الصغيرة زوجي محمد الحسن الذي كان سندي طيلة فترة دراستي

في الجامعة وكنت أستمد منه القوة لنجاح إلى أولادي هيثم وأمير

إلى كل أصدقائي

إلى أستاذي المحترم الذي رافقني طيلة فترة إجراء دراستي ولم

يبخلني من أي معلومة:الأستاذ: سليمان مازن الحوش

أهدي ثمرة جهدي هذا

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله عز وجل أحمده في كل خطوة وفي كل لحظة
أمضيته في إنجاز هذا العمل وما توفيقى إلا منه

أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا
العمل

وأخص بالذكر الأستاذ المشرف سليمان مازن الحوش لما قدمه لي من
نصائح وإرشادات لإتمام هذا العمل الى اللجنة المناقشة كل من الأستاذ
رياب رابح والأستاذة حماني فضيلة

وإلى كل من كان عوناً لنا من قريب أو بعيد

وإن قلت شكراً فشكري لن يوفيكم حقاً ماسعيتم فكان السعي مشكوراً

جف حبري عن التعبير

يكتبكم القلب به صفاء الحب تعبيراً



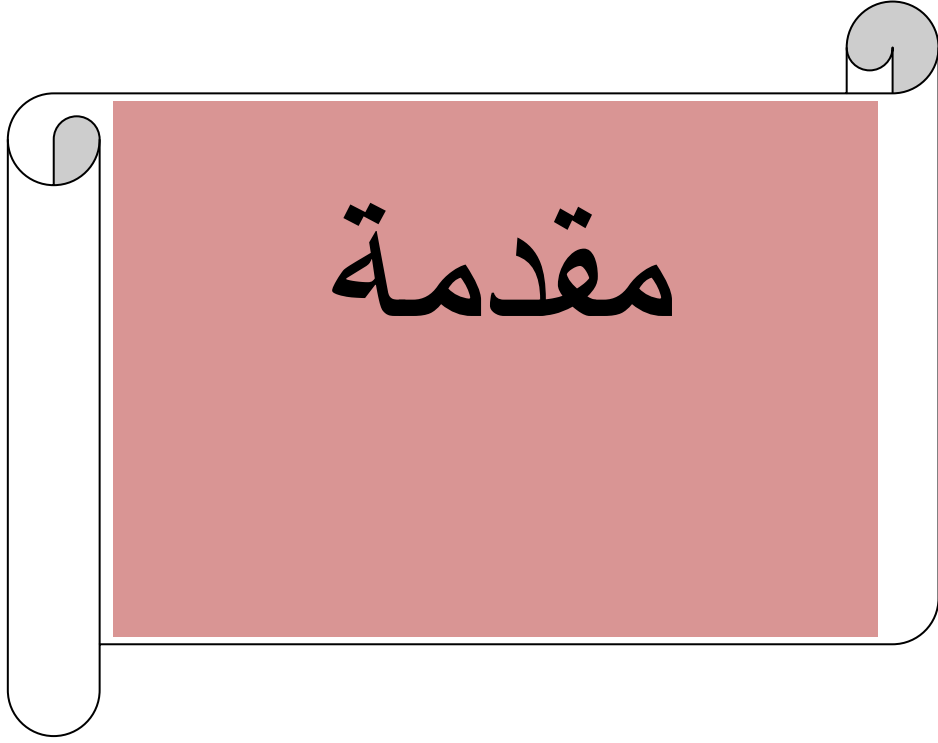
الفهرس	
	الاهداء
	شكر وتقدير
	فهرس الدراسة
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
أب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة
05	أولا : الإشكالية
06	ثانيا: تساؤلات الدراسة
06	ثالثا: أسباب إختيار الموضوع
07	رابعا: أهمية الدراسة
07	خامسا: أهداف الدراسة
08	سادسا : مفاهيم الدراسة
09	سابعاً: الدراسات السابقة
12	ثامنا: المدخل النظري
	الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة
18	تمهيد
22	اولا : مجالات الدراسة
22	أولاً:المجال المكاني
23	ثانياً:المجال الزمني
23	ثالثاً:المجال البشري
24	رابعا: منهج الدراسة
25	ثالثاً: عينة الدراسة
26	خامسا: أدوات جمع البيانات
27	سادسا :الاستبيان
28	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : تفسير وتحليل نتائج الدراسة
28	أولاً: تبويب وتحليل نتائج الدراسة
47	ثانيا : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

51	ثالثا: التحليل والمناقشة والاجابة على الأسئلة الفرعية
53	رابعا: خاتمة
54	خامسا: قائمة المراجع
56	ملاحق

فهرس الجداول

الرقم	فهرس الجداول	الصفحة
1	يوضح جنس المبحوثين.	28
2	يوضح سن المبحوثين	28
3	يوضح الحالة الإجتماعية	28
4	يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين	29
5	يوضح الخبرة المهنية للمبحوثين	31
6	يوضح معنى العلاقات العامة بنسبة للموظفين	32
7	يوضح اذا كان هناك جهاز مختص في العلاقات العامة في المؤسسة.	33
8	يوضح إذا كان هناك اتصال بين الموظفين وبين موظف العلاقات قصد تسهيل عملية الأداء في المؤسسة	35
9	يوضح الوظائف التي يقوم بها مكتب العلاقات العامة من أجل رفع الأداء	36
10	يوضح الأهداف التي يسعى إليها جهاز العلاقات العامة لرفع وتيرة الأداء	37
11	يوضح رأي المبحوثين في حالة توجيههم لمشكلة وإذا كان بإمكانهم تقديم شكوى للمؤسسة	33
12	يوضح تقييم الموظفين لجهاز العلاقات العامة من خلال مجهود أدائهم	34
13	يوضح مساهمة العلاقات العامة في تحقيق المردود الجيد وتحسين صورتها	35
14	يوضح أهم الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة	35
15	يوضح مساهمة العلاقات العامة في تحقيق التقارب بين الادارة والموظفين من خلال النشاطات التي تقوم بها	36
16	يوضح رأي المبحوثين في معايير نجاح العلاقات العامة في المؤسسة	36
17	يوضح رأي المبحوثين في دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات	37

38	يوضح إطلاع الموظفين على الوظائف المهمة التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل المؤسسة من أجل رفع الأداء الوظيفي	18
38	يوضح مساهمة جهاز العلاقات العامة في المؤسسة الى تحقيق التقارب بين الإدارة والموظفين	19
39	يوضح وسائل الإتصال التي تعتمد عليها المؤسسة لتسهيل أداء الموظفين	20
39	يوضح رأي الموظفين في وسائل الاتصال المفضلة لديهم لتسهيل أدائهم	21
40	يوضح رأي الموظفين في دور العلاقات العامة في تأمين وسلامة الإتصال بالمؤسسة وذلك لتسهيل عملية الأداء	22
40	يوضح نوع الإتصال الذي يحرص على إستخدامه جهاز العلاقات العامة بين الإدارة والموظفين وذلك لتفعيل أداء الموظفين	23
41	يوضح رأي الموظفين في طريقة تحسين مستوى الاتصال الذي يقوم به جهاز العلاقات العامة بين الموظفين والإدارة لتسهيل أداء عملهم	24
41	يوضح رأي الموظفين في العمل الذي تقوم العلاقات العامة لرفع مستوى روح التضامن بين الموظفين والمحافظة عليها لتسهيل الأداء	25
42	يوضح وسائل الاتصال التي تعتمد عليها العلاقات العامة لتسهيل الأداء بالمؤسسة	26



مقدمة

مقدمة:

أصبح للعلاقات العامة أهمية بارزة على كافة الأصعدة ، حيث ظهرت مؤسساتها العلمية المتخصصة وأصبح تدرسها في العديد من التخصصات أمرا ضروريا لإعداد الخريجين لميدان العمل وتزويدهم بما يساعدهم على النجاح في مهامهم ، فالعلاقات العامة هي عنصرا فعالا وهاما في حياة المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية حيث برزت أهميتها وفعاليتها مع زيادة التقدم في عدد المؤسسات والتوسع الكبير في نشاطها فكانت هناك ضرورة إقامة إدارة العلاقات العامة من أجل القيام بعملية التواصل بين المؤسسة وشركائها وإذا كان الاعتقاد السائد أن العلاقات العامة هي مجرد إعداد للنشرات وإصدار للكتيبات وإلقاء للخطب هو السائد في ذهن الكثير من الباحثين فان ذلك ما هو إلا تصور سطحي لا يعطي للعلاقات العامة وظائفها الأساسية التي تقتضي دراسة الجمهور والتعرف على آرائهم حول المؤسسة من حيث خدماتها التي تقدمها سوء للجمهور الداخلي أو الخارجي فالعلاقات العامة بهذا الدور تكون وظيفة حيوية مهمة من وظائف المؤسسة الحديثة إذا يستلزم الاهتمام بها وكذا إعطائها بما يتناسب مع هذه الاتجاهات .

تعتبر العلاقات العامة أحد أهم النشاطات الرئيسية في المؤسسات الكبرى سوء كانت اقتصادية أو خدماتية وغيرها من المؤسسات حيث أنها تهدف الى ربط العلاقات بين المؤسسة والمجتمع أو الجمهور عن طريق إعطاء صورة ايجابية ومقنعة حول الأهداف التي تقوم بها في المجتمع كونها تعمل على توطيد التقاهم والقبول بين المؤسسة وجمهورها .

الأمر الذي من شأنه خلق سمعة أقوى للعلامات التجارية عن طريق زيادة فرص ربحها وتضمن لها أعمالها كان أنها تزيد من مصداقيتها مما يعزز الثقة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي .

وتقوم المؤسسة بدور العلاقات العامة عن طريق العديد من الوسائل منها الإلكترونية عن طريق الاتصالات المرئية والاتصالات الإلكترونية عن طريق الاتصالات الشخصية وغيرها .

هذا كله يكون بطبيعة الأداء الذي يقوم به الموظفين داخل المؤسسة وطبيعة الأعمال المقدمة إليهم كذلك طريقة الاتصال والانسجام بينهم وبين المؤسسة وبين جهاز العلاقات لعامة بالأخص

وعليه فقد كانت هناك العديد من الدراسات التي تبحث في جوانب موضوع لعلاقات لعامة والأداء الوظيفي وهذه الدراسة تختلف حسب طبيعة أهدافها المراد التوصل إليها

وعليه ومن خلال هذه الدراسة التي كانت بعنوان علاقة العلاقات العامة بالأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة محاولة تسليط الضوء على الجانبين من خلال محاولة معرفة العلاقة بينهما عن طريق طرح

تساؤلات للعمل بها بعدها استخلاص النتائج المتحصل عليها في الجانب الميداني، انطلاقاً من هذا قامت دراستنا حول خطة بسيطة تتولنا فيها ثلاث فصول كل فصل يتضمن عدة جوانب تسعى دائماً لتكيز على العلاقات العامة والأداء الوظيفي

الفصل الأول: حيث ركزنا في هذا الفصل على تحديد وضبط إشكالية الدراسة مع طرح تساؤل رئيسي لدراسة تتمثل في كيف تؤثر العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر في ورقة مع تحديد تساؤلات فرعية متمثلة 1-كيف تؤثر مكانة العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

2-كيف تؤثر الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟

3-كيف تؤثر وسائل الإتصال المستخدمة من طرف العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة على أداء الموظفين ؟

ومن ثم قمنا بتحديد أسباب اختيار الدراسة ،أهداف للدراسة ، أهمية الدراسة وبعدها التطرق الى تحديد مفاهيم الدراسة بالإضافة الى الدراسات السابقة وأخير تم التعرض الى المدخل النظري المقاربة النظرية للدراسة.

الفصل الثاني : تمحور هذا الفصل حول الإجراءات المنهجية للدراسة ، حيث تطرقنا فيه الى المنهج المستخدم في الدراسة ، مجالات الدراسة ، وتضمن المجال (المكاني، الزماني ، البشري) وبعدها تطرقنا الى عينة الدراسة وأخيرا أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الملاحظة المقابلة استمارة الاستبيان

أما الفصل الثالث : كان بعنوان تحليل وتفسير النتائج أولاً ثم عرض البيانات العامة للمبجوثين ، عرض وتحليل البيانات للمحور الأول ، بعدها عرض وتحليل البيانات للمحور الثاني ، ومن ثم عرض وتحليل البيانات للمحور الثالث ثم النتائج وأخير الخاتمة.



الإطار المفاهيمي

للدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

أولاً: تحديد الإشكالية

ثانياً: تساؤلات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربة النظرية

أولاً: إشكالية الدراسة:

إن العلاقات العامة كمنشأ هي قديمة قدم البشر فقد مارسها الإنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه ،وعلى مر التاريخ فقد تفهم القادة والزعماء مدى أهمية الأثير على الرأي العام للجمهور من خلال إقناعهم بأفكارهم وأرائهم فقد كان أهل العراق قبل حوالي 1800 عم قبل الميلاد ينقشون نشراتهم على الحجارة حتى يتمكن المزارعون من الاطلاع عليها وتعلم أحر وسائل البذر والحصاد والري، وهذا العامل يشبه إلى حد كبير ما تقوم به الدوائر الحكومية في هذه الأيام عند إصدار النشرات الإرشادية الزراعية إلى المزارعين.

وبعد ذلك أتى اليونان فكان لزعمائهم وقياديينهم القدرة على إقناع الجمهور بأرائهم وأفكارهم عن طريق الخطابة والمناقشات الحرة التي كان يساهم فيها جميع المواطنين، واستمر الرومان بنفس الأسلوب حيث كان القياديون يتولون اقناع الجمهور عن طريق الخطابة وغيرها بهدف اختيارهم كممثلين للشعب في البرلمان آنذاك ، وقد ظهر في تلك الفترة خطباء معروفين في التاريخ أمثال سيسرو ومارك انطونير .

وعند قدماء المصريين كانت النقوش في المعابد تزخر بالانتصارات الحربية للحكام ، وفي أوقات السلم كان الإعلام يوجه إلى الأغراض الدينية والاجتماعية .

أما العلاقات العامة في العصر الحديث فإنه يمكن القول أنها نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية القرن العشرين على يد رائدها Lvy Lee والذي بدأ حياته بالعمل كمراسل عام 1903 ثم تحول الى عمل مستشار للعلاقات العامة في أحد مؤسسات صناعة فحم الانتراسايت عام 1906 وفي تلك الأثناء حصل أن قام عمال الناجم باضرابهم عن العمل حتى تستجيب الإدارة الى مطالبهم ، وقد رفض مدير المصانع آنذاك الإدلاء للصحافة بأي معلومات فيما يتعلق بالإضراب ونجح luy lle في إقناع مدير المصنع بتغيير موقفه وتزويد الصحافة بكافة المعلومات المطلوبة،يمكن القول أن أداء العنصر البشري مرتبط بعدة عوامل منها ماهو مادي متعلق بالمحفزات المادية ومنها ماهو معنوي مرتبط أساسا بالعلاقات الإنسانية والمعاملات داخل المؤسسة .باعتبار أن أداء العمال داخل المؤسسة مرتبط أساسا بطبيعة العلاقات المكونة بين العمال والمسؤولين فيما بينهم.

وعليه تعتبر العلاقات العامة من بين الركائز الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها خدماتية أو تجارية أو اقتصادية أو صناعية أو انتاجية أو فلاحية أو ماليةالخ فهي تعد من

الوظائف الهامة لكونها وظيفة ادارية لايمكن الاستغناء عنها حيث أن إدراكها أنعكس ايجابيا على العديد من المؤسسات التي تسعى الى تحقيق التوازن بينها وبين الجماهير سواء الداخلية أو الخارجية فالإحساس بالتواصل بين العمال والمدير يعزز الثقة بين الرئيس والمرؤوس فهو مفتاح المؤسسة لأنه يعمل على الربط بين أهدافها وأهداف الأفراد العاملين بها وذلك من خلال تدعيم اتصالاتهم من منطلق المشاركة بينهم وبين الأفراد والشعور بأهميتهم، لذلك نجد المؤسسات تسعى الى تحقيق مستويات عالية في الأداء الوظيفي من خلال اتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة العمل الداخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أي مؤسسة، فصناعة بيئة عمل جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه، فالإهتمام بالأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة من الركائز الأساسية لتعزيز الأداء هذا مايجعل العمال يرتحون في بيئة العمل وبتالي يعود بالفائدة على المؤسسة التي يعملون فيها.

حيث تعتبر الجزائر واحدة من الدول العربية التي عرفت تغيرات معتبرة في أواخر الثمانينيات بدخول مجال الخصوصية ، الأمر الذي فتح مجال المنافسة المحلية والدولية للمؤسسات الجزائرية، وهو ما جعل بعضها يسير على خطوات كبرى المؤسسات العالمية بمحاولة الإهتمام بالعلاقات العامة كإدارة فعالة واللاحق بركب الدول المتقدمة، ومؤسسة إتصالات الجزائر واحدة من بين المؤسسات الكبرى في الجزائر ، بما أنها ذات أسهم ملك الدولة بنسبة كبيرة فهي من بين المؤسسات الهامة في الجزائر التي تسعى جاهدة إلى تحقيق رضى الجمهور وتحسن منتوجتها التي هيا في تطور مستمر، بما أن مؤسسة إتصالات الجزائر تتمتع بطابع اقتصادي وخدماتي فهي لها جمهورها الداخلي والخارجي وبما أن موضوع دراستنا هو العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي علينا معرفة طبيعة العلاقات العامة داخل مؤسسة إتصالات بمدينة ورقلة ومن هذا المنطلق تم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تؤثر العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر في ورقلة ؟

وذلك من خلال التساؤلات الفرعية التالية

1-كيف تؤثر مكانة العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

2-كيف تؤثر الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟

3-كيف تؤثر وسائل الإتصال المستخدمة من طرف العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة على أداء الموظفين ؟

رابعاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة :

أسباب ذاتية:

- كوني طالبة جامعية وموظفة في الإدارة وأمامي الكثير من التعاملات مع المؤسسات أردت معرفة مدى تطبيق العلاقات العامة فيها
- زيادة إثراء الرصيد المعرفي بعد أن احتلت العلاقات العامة حيز كبيراً في المجتمع وهذا مانره اليوم مطبقاً اليوم في مختلف المعاهد كتخصصات ومواضيع دراسية ذات وزن علمي.

أسباب موضوعية:

- زيادة الاهتمام بمجال العلاقات العامة على المستوى العالمي وزيادة الاعتماد كوسيلة لزيادة الفاعلية وتحقيق الزيادة في المؤسسات الحديثة أو العصرية.
- معرفة دور العلاقات العامة ومدى استخدامها في المؤسسات الجزائرية وبظبط في المؤسسات الاقتصادية.
- أصالة الموضوع باعتباره ظاهرة موجودة بالفعل ولموسة في واقع الإدارة، وذلك كون العلاقات العامة من المواضيع الحديثة التي تساهم في تحقيق أهداف الإدارة أو المؤسسة.

خامساً: أهمية الدراسة:

- أهمية العلاقات العامة ودورها في مساندة وتهيئة الظروف المناسبة لضمان سيرورة العمل.
- الدور المهم الذي تلعبه العلاقات العامة في تحديد فشل أو نجاح المؤسسة في نشر الصورة الحسنة.
- نشر الوعي بين الرؤساء والعاملين في إدارة العلاقات العامة في المؤسسة وذلك من خلال تزويدهم بحقيقة واقع العلاقات العامة، وكيف تساهم في تحقيق الأهداف المرجوة
- تتمثل أهمية الموضوع في أهمية العلاقات العامة كإستراتيجية وتقنية اتصالية وهذا يكمن في نجاح المؤسسة مع ابراز القائم بهته العلاقات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

سادسا: أهداف الدراسة :

- التعرف على مكانة إدارة العلاقات العامة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة وكيفية عملها ، وكذا مختلف الأساليب والوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها في نشاطها.
- محاولة تشخيص المعوقات التي تعرقل نشاط إدارة العلاقات العامة ضمن التنظيمي لهذا المؤسسة.
- إزالة الغموض وتوضيح الصورة وذلك بإبراز دور العلاقات العامة ومكانتها ضمن الهيكل التنظيمي.

سابعا: تحديد مفاهيم الدراسة:**تعريف العلاقات العامة:**

المعنى اللغوي: هي عبارة عن مفهوم لفظي مركب من كلمتين: الأولى العلاقات ، والثانية العامة ، والعلاقات جمع علاقة والعلاقة بالفتح هي الربط بين موضوعين أو أكثر ، وبذلك فالعلاقات هي الروابط والأثار المتبادلة التي تنشأ استجابة لنشاط أو سلوك ، والاستجابة شرط أساسي لتكوين علاقات اجتماعية (1)

المعنى الاصطلاحي: وظيفة إدارية ذات طابع مخطط تهدف المنشأة من خلالها الى كسب تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين لهم علاقة بها والمحافظة عليها عن طريق تقييم الرأي العام المتعلق بها من أجل ربط سياستها و إجراءاتها قدر الإمكان بالمصلحة العامة².

يعرفها إدواردل بيرنيز الخبير للعلاقات العامة: بأنها التوصل بالمعلومات عن طريق الإقناع والملائمة

بين سياسات المؤسسة واتجاهات الجمهور للحصول على التأييد العام لأهداف المؤسسة ونشاطها³

عرفه فرينك جيفكينس : بأنه كل شكل من أشكال الإتصال المخطط له ، خارجيا وداخليا ،بين

المؤسسات ومجتمعاتها ، للوصول لأغراض محددة، الهدف منها تحقيق التفاهم⁴.

تعريف ايفي لي للعلاقات العامة: يري بأن مهمة العلاقات العامة تتصل بالإعلام ونشر المعلومات

الصحيحة عن المؤسسة للجمهور، وذلك لكسب وده وتستخدم في ذلك نشر الأخبار والصور وإذاعة البيانات

(1) محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط 1 ، دار الفجر النشر والتوزيع ، ص364 .

(2) ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطرياسي: الإتصال و العلاقات العامة، الاردن الصفاء للنشر والتوزيع، 2005 ط1، ص0232

(3) إدواردل بيرنيز وآخرون، العلاقات فن ، دار المعارف مؤسسة فرانكلين، القاهرة ، 1959، ص11.

(4) رضوان بلخيري و سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة ، الجزائر جسور للنشر والتوزيع ، 2013 ، ص 231

و التعليقات وعرض الأفلام وتنسيق المعارض والندوات ، وكذلك تستخدم أساليب الدعاية عندما يقوم بالتأثير الانفعالي على الجماهير ، كما تلجأ الى الاعلان بوسائله المختلفة كما قد تتطوي أنشطة العلاقات العامة على بعض النواحي التعليمية والتثقيفية لجماهير المؤسسة الداخلي والخارجي.¹

وعرفته الهيئة العامة للرابطة العالمية للعلاقات العامة: بأنه فن وعلم اجتماعي يحلل اتجاهات التنبؤ بنتائج المشاورات التي يجريها المسؤولين في المؤسسات، وفقا لبرامج معدة مسبقا، تخدم مصالح المؤسسة والمصالح الاجتماعية.²

تعريف العلاقات العامة : العلاقات العامة تعتبر من أهم الاستراتيجيات أو العمليات التي تساهم في نجاح المؤسسات المختلفة فتزيد من فرصة الانتشار والازدهار في جميع المجالات، وفي هذا المقال سنحاول التحدث عن تعريف العلاقات العامة وأهميتها وأهدافها.³

التعريف الإجرائي: هي عملية مستمرة تعتمد على نشاط إتصالي مخطط يهدف إلى تنمية وإقامة علاقات ثقة ووفاء مع جماهير المنظمة سواء كان على مستوى الجمهور الداخلي (جمهور العاملين) أو مستوى الجمهور الخارجي (جمهور المتعاملين) بغية تحقيق برامج معينة، سياسة محددة، استراتيجية مروجة.... الخ

تعريف الأداء الوظيفي :

المعنى اللغوي: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى: ويقال أدى الشيء أوصله ، و إسم الأداء : أدى الأمانة ، وأدى الشيء قام به.⁴

المعنى الاصطلاحي: يعرف على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها ، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة ، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.⁵

¹ غريب عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، دط، مؤسسة الشباب الجامعية، الاسكندرية، 1996، ص 49.

² رضوان بلخيري و سارة جابري، مرجع سبق ذكره

³ اية ناصر ، مقال، / <https://mqaall.com/definition-public-relations-importance/> :

⁴ ابن منظور : لسان العرب ، المجلد 14، دار المصادر ، بيروت ، ص 26.

⁵ رواية حسين ، ادارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية، الدار الجامعية ، مصر ، 2001، ص 233.

يعرفه " عاطف محمد عبير " : الأداء الوظيفي هو نتاج للعمل الذي يقومون به العمال داخل المؤسسة فاهم يظهرون أثناءها سلوكيات وتصرفات كما يظهرون أثناءها مقدار التحسين الذي يطرأ على أساليبهم في أداء ذلك العمل.¹

ويعرفه " محمد يسرى منصور " : يمكن أن نحصل على الأداء بمقارنة حجم ومستوى ، ما قام به العامل في عمله وانجازه أثناءه مع ما ينتظر منه القيام به كما وكيفا ولتحديد مساهمته في العمالية الإنتاجية.²

تعريف الأداء الوظيفي : يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها ، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية.³

التعريف الإجرائي: هو مجهود الفرد داخل المؤسسة الني يؤدي فيها قدراته وإدراك الدور والمهام سوء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً وذلك لإتمام مهام الوظيفة الموكلة له بهدف تحقيق الأهداف المسيطرة من قبل المنظمة أو المؤسسة.

ثامنا: الدراسات السابقة: للدراسات السابقة أهمية كبيرة لعمل الباحث حيث تساعده في مواصلة البحث عند نقطة توقف تلك الدراسات ،وقد تم الإطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تناولت إحدى متغيرات الموضوع أو المتغيرين معا.

1/الدراسة الأولى:

الدراسة تحت عنوان (دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية) ،أنجزت من طرف الباحثة (لقصير رزيقة) بجامعة قسنطينة بتاريخ 2007، وقد قامت الباحثة بطرح التساؤل الرئيسي التالي : كيف تساهم العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة عن المؤسسة الاقتصادية للأملح لدى جمهورها الخارجي؟

¹ عاطف محمد عبير : ادارة الأفراد من الناحية التطبيقية، بدون طبعة، دار النهضة العربية ، القاهرة مصر ، 1964، ص 47.

² محمد يسرى منصور: التنظيم الإداري كأساس لتقييم الأداء، بدون طبعة ، ديوان النشر العربية، بدون بلد ، 1986، ص 56.

³ أ . د. إبراهيم بن عبدالله بن عبدالرحمن الزعبي ، <https://faculty.mu.edu.sa/ialzuaiber/Functionality>

وأدرجت تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل تحظى مؤسسة الأملاح بمعرفة واسعة في أوساط أغلب جماهيرها؟
- 2- هل تحظى منتجات المؤسسة بتقدير جمهورها الخارجي؟
- 3- هل تحظى مؤسسة الأملاح بثقة جمهورها؟
- 4- هل تركز المؤسسة في علاقتها العامة على الوسائل المطبوعة؟

كما قامت بطرح الفرضيات الآتية:

- 1- يساهم نشاط العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة عن مؤسسة الأملاح قسنطينة لدى جمهورها الخارجي.
- 2- تحظى مؤسسة الأملاح قسنطينة بمعرفة واسعة في أوساط جمهورها الخارجي.
- 3- تحظى منتجات مؤسسة الأملاح قسنطينة بتقدير جمهورها الخارجي
- 4- تقنقد مؤسسة الأملاح قسنطينة الى ثقة جمهورها الخارجي
- 5- يركز نشاط العلاقات العامة في مؤسسة الأملاح قسنطينة على استعمال الوسائل المطبوعة أكثر من غيرها من الوسائل.

تم من خلال هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي في انجاز هذه الدراسة كون الدراسة تندرج ضمن البحوث الوصفية وذلك من خلال استخدام الملاحظة ، المقابلة، الاستمارة، كأدوات لجمع البيانات وتوصلت الباحثة الى جملة من النتائج وهي:

- 1- أن مؤسسة الأملاح تحظى بثقة كبيرة من طرف جمهورها وتبين أن المؤسسة لها مصداقية في التعامل مع جمهورها الخارجي، وأنها تتفهم جمهورها ولا تمارس عليها أي نوع من الأغراض.
- 2- أن المؤسسة تحاول يقدر الإمكان المحافظة على مكانتها التي تحتلها في السوق وكذا تأييد جماهيرها الخارجية.
- 3- أن منتجات المؤسسة تحظى بتقدير جمهورها الخارجي حيث يضع الزبون منتجات المؤسسة في المرتبة بالمقارنة مع منتجات مؤسسة أخرى.

4- ومن النتائج أيضا نشاط العلاقات العامة لمؤسسة الأملاح قسنطينة تركز على استعمال الوسائل المطبوعة أكثر من غيرها من الوسائل لتحسين صورة المؤسسة، إذ أن أغلب الزبائن تحصلوا على مطبوعات ومنشورات خاصة بالمؤسسة. ومن أهم العناصر التي تم طرحها في هذه الدراسة: محاولة تبين جور العلاقات العامة في تشكيل صورة المؤسسة الاقتصادية للأملاح لدى جمهورها الخارجي، ومعرفة المكانة التي تحتلها المؤسسة عنده، وما مدى تقدير الجمهور الخارجي بمنتجات المؤسسة ومحاولة معرفة ما إذا كانت المؤسسة تركز في علاقاتها العامة على الوسائل المطبوعة. **أوجه الاستفادة من الدراسة:**

وهذه الدراسة تتشابه مع دراستنا في كونها اهتمت بالجمهور الداخلي والخارجي ومعرفة مدى اهتمام المؤسسة به حيث اعتمدت على نفس المنهج المستخدم في دراستنا وهو المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان.

وقد أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الاقتصادية للأملاح بولاية قسنطينة في حين أن دراستنا أجريت في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة كونها هيا أيضا مؤسسة اقتصادية ولها جمهورها الداخلي والخارجي

2/الدراسة الثانية :

دراسة بعنوان وظيفة العلاقات العامة وانعكاساتها على أداء المؤسسة العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر عنابة بكلية الآداب والعلوم الانسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع تخصص علاقات عامة ، من اعداد الطالب بوخناف هشام بجامعة باجي مختار عنابة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تحت اشراف د. سموك علي لسنة الجامعية ، 2010/2011.

وقد تم من خلال هذه الدراسة طرح التساؤل الرئيسي التالي هل لوظيفة العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بعنابة تأثير على أدائها المؤسسي؟

وقد تفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية جاءت كالاتي:

1- ماهي الدرجة التي تحتلها وظيفة العلاقات العامة في التفكير الاستراتيجي لمؤسسة اتصالات الجزائر بعنابة؟

2- كيف تمارس فعل العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر بعنابة ؟

3- ما تأثير فعل العلاقات العامة على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر بعنابة؟

- كما استخدمت الدراسة للتوظيف الإحصائي ويظهر هذا من خلال تحويل الأرقام الى جملة من الدلالات الإحصائية مما يسهل علينا التعليق عليها وتحليلها ومن ثم الفهم وبالتالي إعادة بناء الظاهرة أو جملة الوقائع التي تمحورت حولها مجموعة من التساؤلات التي طرحت في البدء.

- وقد استخدم الباحث في دراسته أدوات جمع البيانات التالية: الملاحظة ، المقابلة، الاستمارة .

- وقد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

كان يراد من عملية هيكل قطاع البريد والمواصلات في الجزائر عن طريق فصل النشاطات البريدية عن تلك المتعلقة بالاتصالات إنشاء مؤسسة اتصالات الجزائر من أجل التمويع داخل سوق الاتصالات من خلال العمل على تنمية حصتها السوقية التي ضاعت عقب فتح القطاع سنة 2000.

تبين أن أنواع ممارسة العلاقات العامة بعيد كل البعد عن الواقع الحقيقي لها، وانها غير مؤسسة على أساس عملية صحيحة ، كما لازالت تعاني الكثير من سوء الفهم والتهميش، وهذا لوجود عدة عوائق تحد من وظيفتها ما أدى الى فشلها في الوصول لتحقيق الأهداف التي أعدت من أجلها.

ومن خلال البحث يتبين أن أغلبية المناصب الحساسة والمسؤوليات في مؤسسة اتصالات الجزائر ثم منحها للإطارات القديمة التي تعرف قطاع الإتصالات جيدا قبل هيكلته.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

حيث كان التشابه بين دراستنا وهذا الدراسة كونها أجريت في مؤسسة اتصالات الجزائر فقط الاختلاف في المنطقة فقد أجريت الدراسة بولاية عنابة سنة 2010/2011 أما دراستنا

فأجريت في ولاية ورقلة في 2022/2021 إلا أن الدراسة اتخذت نفس أدوات جمع البيانات المستخدمة في دراستنا ، اذ ركزت الدراسة على تأثير هذه وظيفة العلاقات العامة باعتبارها عملية حيوية وهامة في المؤسسة ورغم اختلاف الدراسة في المجال الزمني والمكاني ، إلا أننا استفدنا كثيرا من الدراسة لأنها تتشابه مع دراستنا في المؤسسة ايضا من حيث خطة البحث والاشكالية.

تاسعا: المدخل النظري للدراسة:

نظرية البنائية الوظيفية :

أولا: تعريف بالنظرية: تمثل النظرية الوظيفية أكثر الاتجاهات النظرية رواجاً في علم الاجتماع وتعد من المعالم الرئيسية لعام الاجتماع الأكاديمي المعاصر، ويرجع تسمية هذه النظرية بالبنائية الوظيفية اعتمادها على مفهومين أساسيين في تحليل المجتمع وتفسيره وهما البناء والوظيفة ويمثل هذان المفهومين العمود الفقري لهذه النظرية حيث أن البناء الاجتماعي هو مجموعة العلاقات الاجتماعية الثابتة بين أفراد يشغلون مكانات اجتماعية محددة.¹

أما الوظيفة فهي الإسهام الذي يقدمه الجزء من بين مبادئها:

- 1- يمكن النظر الى أي شئٍ سوء كان حيا أو اجتماعيا أو فرديا أو مجموعة على أنه نظام وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة
- 2- لكل نسق احتياجات لابد الوفاء بها وإلا فإن النسق سينفى أو يتغير تغيرا جوهريا
- 3- يمكن تحقيق كل حاجة من الحاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل فحاجة المجتمع التماسك عن طريق قوة العادات والتقاليد.²

ثانيا: من بين المؤسسين الأوائل لنظرية :

أوغست كونت: 1789- 1857

¹ صخري محمد ، النظرية البنائية الوظيفية ، 2018

² صخري محمد ، النظرية البنائية الوظيفية ، 2018

يعتبر أوغست كونت الأب الروحي لعلم الاجتماع فهو أول من دعا إلى تأسيس علم الدراسة للمجتمع وأطلق عليه اسم علم الاجتماع.

وعبر حديثه عن الستاتيك سوسيال والديناميك كان يحاول أن يبحث عن العوامل التي تحفظ للمجتمع استقراره واستمراره فهو لم يهتم بتغير بقدر اهتمامه بالاستقرار وقد عرف كونت الاستقرار الاجتماعي بأنه البحث في القوانين التي توجه سلوك الأفراد وردود أفعالهم في أجزاء البناء المختلفة وأكد كونت هذا أن مفهوم التوازن يعني نوع من الانسجام بين أجزاء البناء الاجتماعي وأن حدوث خلل في البناء يعني وجود حالة مرضية في المجتمع.¹

جوهر النظرية: ترى النظرية البنائية الوظيفية أن المجتمع عبارة عن نسق إجتماعي مترابط ترابطا داخليا بحيث ينجز كل جزء من أجزائه أو نسق من أنساقه ووظيفة محددة حيث أن كل خلل أو تغير في وظيفة إحدى مكوناته ينجز عنه تغير في باقي أجزاء النسق.

ثالثا: إسقاط النظرية على الدراسة:

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر نسق من بين الأنساق الموجودة في المجتمع فهي وفق لتغيرات المجتمع المتواجدة فيه.

فحسب رواد النظرية البنائية الوظيفية فإن المجتمع مقسم إلى قسمين هما البناء الاجتماعي والمتمثل في العلاقات الاجتماعية الثابتة بين الأفراد حيث يمكن من خلال هذه الدراسة أن نعتبرها هي العلاقات العامة أما الوظيفة فهي من خلال هذه الدراسة أن نعتبرها الأداء الوظيفي وهو عبارة عن مجموعة من الوظائف التي يقومون بها حيث أن وظيفة كل عامل من عمال هذه المؤسسة مكمل للعمال الآخرين وهذا مانحاول معرفته من خلال هذه الدراسة هو محاولة معرفة العلاقة بين هذه الوظائف والتي هي وبحسب هذه الدراسة العلاقات العامة والأداء.

¹ سلوى الخطيب ، النظرية البنائية ، 2022

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى الجانب النظري للدراسة الذي تناولنا فيه عرض الإشكالية وطرح التساؤل الرئيسي ، والذي أردنا خلاله معرفة العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر ، بورقلة وقد قمنا بعرض التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية مع توضيح الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع وكذا طرح أهمية وأهداف الدراسة ، ثم تطرقنا لأهم المفاهيم التي جاءت بها دراستنا والتي تعتبر عن متغيرات وأبعاد موضوعنا ، ومنه الى عرض الدراسات السابقة التي تعد كمرجعية أولية انطلقت بها دراستنا وأهم ما إستفدناه منها ، وأخيرا المدخل النظري السوسيولوجي المعتمد في هذه الدراسة.



الإجراءات المنهجية

لِلدِّرَاسَةِ

الفصل الثاني : الفصل المنهجي

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

- المجال المكاني

- المجال الزمني

- المجال البشري

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: عينة الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خلاصة

تمهيد:

تقدم البحث العلمي وتحصيل المعرفة العلمية مرتبط بضرورة وجود منهج يتم السير من خلاله وفق خطوات وقواعد علمية محددة. حيث أن غياب المنهج يؤدي بالبحث العلمي إلى العشوائية وأضحت المعرفة العلمية غير منتظمة كما أن طريق تحصيل المعرفة وكشف الحقيقة لا يتم إلا من خلال إتباع برنامجا محددًا يؤدي به إلى الكشف عن الحقيقة , وتوضح الطرق التي تم السير عليها في الجانب الميداني وعليه فقد تم في هذا الفصل عرض كل من المنهج, ثم مجالات الدراسة, ثم عينة الدراسة, وبعدها أدوات جمع البيانات.

أولاً: مجالات الدراسة:

المجال المكاني: يعني بالمجال المكاني للدراسة هو المكان الذي تم فيه إجراء الدراسة ونظراً لموضوع الدراسة كان بعنوان العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر فقد إرتأينا أن يكون ميدان الدراسة في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية ورقلة التي تقع وسط مدينة ورقلة والتي تبعد عن الجزائر العاصمة حوالي 800 كلم تقريبا

1- تعريف مؤسسة إتصالات الجزائر بشكل عام:

تعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية تمارس نشاطاتها في ضل القطاع العام تحت مايسمي(البريد والمواصلات) وتعتبر أحد أهم الركائز الدول الحديثة,

لقد باشرت عملها بصفة رسمية بعد البدء في عملية الخصوص بمراحل تدريجية حيث كانت هناك عدة صعوبات بينه وبين بريد الجزائر في جميع النواحي بهدف تقديم خدمات للأسرة والأفضل لزيائنها في وسط مفتوح على كبار المنافسين العالميين داخل الجزائر .

جاءت هذه الوحدة لدخل المحل المدير الولائي للبريد والمواصلات ابتداء من 06/07/2003 حيث أن هذا التاريخ تم فيه إبرام الإتفاقية الجماعية بتقسيم البريد والمواصلات وفقا للقانون رقم 05/08/2000. حيث تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003 ،أيبعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات للمؤسستين ،بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم،وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ،أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

2- تعريف بالوحدة العملية لإتصالات الجزائر بورقلة: (هيكلها التنظيمي, نشاطات المؤسسة)

تتواجد الوحدة بوسط المدينة بالقرب من الحي الإداري لولاية ورقلة وتنقسم هذه الوحدة إلي قسمين القسم التقني وهو يهتم بالتكنولوجيا والتركييب والبحوث ,والقسم التجاري و المتمثل في الوكالة التجارية حيث أنه يهتم بالزيائن وتختص هذه الوحدة بالهاتف الثابت السلكي وللاسلكي كما أنها أيضا تقدم خدمة الأنترنت ,وهي

ثالث مستوى بعد المديرية الإقليمية لديها سلطات واسعة ووظائف تسيير و إشراف على الوكالات التجارية التابعة لها ، وهي تحتوي على مصالح رئيسية مهمة جدا كمصلحة الوسائل ومصلحة المستخدمين ومصلحة الزبائن والتسويق ومصلحة الشبكات القاعدية بالإضافة إلى مصلحة شبكة المشتركين و الهاتف وأنشطة تابعة لإتصالات حيث تسعى المؤسسة إلى توسيع نطاق نشاطاتها وكذلك زيادة جودة وفعالية هذه الأنشطة في إطار خدمة الزبائن وطموحاتها في هذا المجال .

3- نشاطات مؤسسة إتصالات الجزائر

إن مؤسسة إتصالات الجزائر تنشط في مجال الإتصالات السلكية وألا سلكية والمتمثلة أساسا في خدمات الهاتف الثابت الذي يعتبر من بين نشاطاتها الأساسية ، وتنشط إتصالات الجزائر أيضا في الهاتف النقال عبر فروعها موبيليس atm وفي القمر الصناعي vsat tasram in

كما تقدم إتصالات الجزائر خدمات إرسال المعطيات جملة cpagem-capzd الدخول على الأنترنت فائق السرعة وخدمة التليكس وخدمات الخطوط المتخصصة الوطنية والدولية.

المجال الزمني: يقصد بالمجال الزمني تلك الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة ، حيث تمت الإجراءات الأولية في الدراسة منذ بداية شهر مارس حيث تم إجراء قراءات أولية التي لها علاقة بموضوع الدراسة ومحاولة جمع المراجع والكتب والوثائق التي تحتوي على الموضوع أو جزء منه والمتمثل في العلاقات العامة وعلاقتها بالإداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر في ورقلة ، كما تم إجراء مقابلة مع أحد المسؤولين العاملين داخل المؤسسة الذي زودني بالكثير من المعلومات التي أفادتي في موضوع مذكريتي .

المجال البشري: ويقصد به تحديد مجتمع الدراسة أو مجموعة الأشخاص الذين سنجري عليهم الدراسة وقد حدد المجال البشري لدراستنا بمجموعة من عمال مديرية اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة وفروعها والبالغ عددهم حوالي 80 عامل ، الا أن هذا العدد لايمثل العدد الحقيقي لجميع عمال اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة وفروعها حيث تحتوي المديرية على مقر بوسط المدينة وهناك فروع تقنية وتجارية لها (المخادمة ، لاسيليس ، بني ثور ، حي النصر) وبما أن طبيعة العمال في المؤسسة يتطلب حركة بين مختلف الفروع فلم يتم تزويدنا بالعدد الحقيقي لهم ، قمنا بأخذ عينة من الموظفين بلغت 40 موظف وموظفة لاجراء دراستنا عليهم .

ثانياً: منهج الدراسة:

قبل التطرق إلى عرض المنهج الذي تم إعماله من خلال هذه الدراسة لابد وأن نعرف ما هو المنهج العلمي حيث يعرف هذا الأخير على أنه :

- هو الطريقة أو الأسلوب المتبع في البحث الذي يسلكه الباحث لدراسة سلوك ظاهرة معينة قصد الوصول إلى كشف حقيقة تطورها، والبحث عن حلول لمعالجة المشاكل المرتبطة، فالبحث العلمي يتميز بقدرته على وصف وتحليل الظاهرة المدروسة،¹

ولذلك فإن استخدام المنهج العلمي مفيد وضروري

- كما يعرف أيضاً على أنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره، وتحليلها، وعرضها، وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول ظاهرة موضوع الدراسة.²

وعليه تعتبر عملية إختيار المنهج من بين الخطوات المهمة في البحث العلمي الذي لابد وعلى الباحث التقيد بها فمن خلال هذه الدراسة فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لهذه الدراسة وطبيعة الموضوع الذي تحتويه ، حيث يعرف على أنه

هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال فنية مميزة يمكن تحليلها³

ويعرف كذلك على أنه هو المنهج الذي يتم إستخدامه في العلوم الطبيعية والإجتماعية ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف وإلحساء مع بيان وتفسير تلك العمليات، ويعد المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث الملائمة للواقع الإجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص سماته⁴

¹ إبراهيم بختي، الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية، ط4، ورقة، 1998، ص3 .

² ظاهر حسوا زبياري، اساليب البحث العلمي في علم الإجتماع، ط الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص 55

³ عبيدات محمد أعضار، محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، الأردن، دار وائل للنشر(د.س) ص 47

⁴ محمد محمد هاشم، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، بيروت، دار النهضة العربية للطباعة النشر، 1999، م، ص60 .

ثالثا: عينة الدراسة:

تعتبر عملية إختيار العينة من بين المراحل المهمة في البحث العلمي لأنها تعتبر من أبرز الطرق التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات التي تساعده في دراسته وتحليله حيث أنها تكون عبارة جزء من المجتمع الأصلي المراد دراسته وذلك وفق خطوات وطرق علمية محددة حيث تعرف على أنها

- هي جزء من المجتمع حيث يتوافر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها والحكمة من إجراء الدراسة على العينة هي أنها في كثير من الأحيان يستحيل إجراء الدراسة على المجتمع فيكون إختيار العينة بهدف التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها¹

- كما تعرف كذلك على أنها طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات فنأخذ عينة من مجموع ما للإنتقال من الجزء الأول إلى الكل أو التوصل إلي الحكم على المجتمع في ضوء بعض أوزانه فهو ضرب من الإستقراء وليست العينة الا مثالا أو مجموعة أمثلة يستخلص منها أحكام قدر الإمكان²

ونضرا لأن موضوع الدراسة كان بعنوان العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة فقد إرتأينا أن يكون نوع العينة عينة عشوائية تحديدا العينة العشوائية البسيطة حيث تعرف هذه الأخير على أنها³

-يتم تشكيل هذه العينة على أساس أن يكون هناك إحتمال متساوي أمام جميع العناصر في مجتمع الدراسة للإختيارها بمعنى أن فرص إختيار أي عنصر من مجتمع الدراسة متساوي لجميع أفراد المجتمع وفي نفس الوقت فإن إختيار أي عنصر من عناصر مجتمع الدراسة لا يؤثر على إختيار العناصر الأخرى⁴.

تعريف العينة العشوائية: هي العينة التي يكون فيها الإختيار العشوائي وفق لقواعد تعطي لجميع الوحدات العينة فرصا متكافئة في الإختيار وقد تستخدم في إشتقاق العينة طرقا آلية لمنع الباحث من التحيز في النتائج نتيجة للتحكم المباشر في المفردات⁵.

¹ محمد عبيدات وآخرون-مرجع سابق ص 75.

² محمد عبيدات وآخرون، مرجع سابق ص 96.

³ أمجد قاسم ، تعريف العينات أنواعها وأهميتها في البحث، 2011.

⁵ فاطمة عوض صابر ،ميرفت على خفاجة .أسس ومبادئ البحث العلمي، الإسكندرية، مكتبة ومطبعة الإشعاع ، 2002م، 191.

رابعاً أدوات جمع البيانات : تعتبر أدوات جمع البيانات تلك الطرق والوسائل التي يتم من خلالها

جمع البيانات والمعطيات من خلال مجتمع الدراسة وذلك وفق أسس ومبادئ البحث العلمي ,وعليه فقد تم من خلال هذه الدراسة الإعتماد علي أداتين من أدوات جمع البيانات وهما الملاحظة البسيطة استمارة الإستبيان حيث تعرف الملاحظة البسيطة على أنها

-طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات يستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة¹

-كما يعرفها kaplan كذلك على أنها تهدف إلى التصنيف الكمي للمضمون ومنه الإهتمام بالتقنية ذلك في ضوء نظام للفئات صمم ليعطي بيانات مناسبة لفروض محددة خاصة بهذا المضمون² .

كما تم كذلك الإعتماد على الإستبيان حيث أنه يحتوي على مجموعة من الأسئلة التي لها علاقة بموضوع الدراسة فقد تم توزيع الإستبيان علي عينة قدرها أربعين عامل من مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة. ,حيث يعرف هذا الأخير على أنه :

هو أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء³ , كما يعرف كذلك على أنه

-مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ,يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد , تمهيدا للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها⁴

وعليه فقد قمنا بتصميم دليل الإستبيان وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي تكون في محتوى موضوع الدراسة وذلك بعد تحليلها وإستخراج أبعاد ومؤشرات وعليه فقد تم تقسيم دليل الإستبيان إلى 3 محاور وهي كالتالي:

1 أحمد بدر, أصول البحث العلمي ومناهجه ,الكويت ,وكالة المطبوعات ,1991 ,ص129 .
2 نعيمة أحمد راشدي ,تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية .مفهومه .أسسه .إستخداماته. القاهرة. دار الفكر العربي. 1987.ص21
3 فاخر عاقل, أسس البحث العلمي ,بيروت , دار العلم للملايين , 1979, ص225.
4 فوزي عبد الله العكش, البحث العلمي المناهج والإجراءات, الإمارات العربية المتحدة ,مطبعة العين الحديثة ,1986, ص210 .

المحور الأول: البيانات الشخصية

المحور الثاني: المحور الخاص بمكانة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر.

المحور الثالث: المحور الخاص بالوظائف التي تقوم بها مؤسسة اتصالات الجزائر في مجال علاقات العامة.

المحور الرابع: المحور الخاص بوسائل الاتصال المستخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

استمارة الاستبيان

كيفية توزيع إستمارة الإستبيان: تم توزيع إستمارة الاستبيان في ظروف جيدة حيث تم توزيعها يوم

15 ماي 2022 في مؤسسة اتصالات الجزائر ، كان الاستقبال من طرف الموظفين ممتاز وكان حضيئا

بالتسهيل من طرف المسؤولين سواء من حيث توزيع الاستمارة أو عند سحب الاستمارات من طرف الموظفين

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل فقد تم التطرق إلى الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها في هذه الدراسة وذلك من خلال عرض منهج ونوع العينة ومجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات التي تم اتباعها لجمع معلومات حول الموضوع أو الدراسة .



الفصل الثالث:

الجانب الميداني

الفصل الثالث: الجانب الميداني

أولاً: تبويب وتحليل بيانات الدراسة

ثانياً: تحليل ومناقشة والإجابة على الاسئلة الفرعية

ثالثاً: النتيجة العامة

ملخص الدراسة

تمهيد:

تعد الإجراءات المنهجية للدراسة مرحلة مكملة في التسلسل لمراحل البحث العلمي ، إذ تعمل على ربط الجانب النظري والميداني للدراسة ليكمل أحدهما الآخر، من أجل تحقيق أهداف البحث والوصول إلى النتائج المرجوة ،ذلك بالإجابة على تساؤلات الدراسة والمشكل المطروح ،انطلاقاً من الخطوات المنهجية الآتية تحديد مجالات الدراسة المكاني و الزماني والبشري ،حيث يمثل هذا الأخير مجتمع البحث ،وعينة الدراسة التي هي جزء من هذا المجتمع ، ولضبطها لابد من اختيار المنهج المناسب تبعاً لطبيعة الموضوع ، باستخدام الأداة الملائمة لدراسة جمع البيانات والمعلومات .

أولاً: عرض ومناقشة النتائج

التحليل الكمي لخصائص العينة

أولاً: المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين:

الجدول رقم (1) : يبين جنس المبحوثين.

تعين	التكرار	النسبة
نكر	23	57,5%
أنثي	17	42,5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (1) يتبين أن جنس المبحوثين الذكور أخذ أعلى نسبة قدرت ب 57,5% بلغ عددهم 23 موظف يتبين لنا أن طبيعة العمل تتوافق مع جنس الذكور أكثر حيث جاءت في المرتبة الثانية نسبة الإناث بنسبة قدرت ب 42,5% بعدد بلغ 17 موظفة، نستنتج من خلال نتائج الجدول أن طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر يتوافق أكثر لجنس الذكور بحكم أن هناك أشغال لا يمكن للنساء القيام بها يمكن أن يرجع السبب الى القدرة البدنية وقوة التحمل أيضا يرجع الى المنطقة التي تتواجد فيها المؤسسة فالمجتمع الورقلي معروف بالخصوصية والمحافظة.

الجدول رقم (2): يبين سن المبحوثين.

السن	التكرار	النسبة
من 20 _ 30 سنة	03	7,5%
فوق 30 _ 40 سنة	13	32,5%
فوق 40 _ 50 سنة	18	45%
فوق 50 سنة	06	15%
المجموع	40	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (2): بأن الفئة العمرية لموظفين الذين أعمارهم بين 40_50 أخذت أكثر نسبة قدرت ب 45% عن عدد 18 موظف يرجع ذلك للخبرة المهنية والكفاءة التي يحملها هذا الجيل وفي المرتبة الثانية الموظفين الذين تتراوح أعمارهم فوق 30_40 سنة بنسبة قدرت ب 32,5% بلغ عددهم 13 موظف

يبين لنا هذا أن المؤسسة تحرص على الخبرة المهنية لموظفيها كما تحرص على دمج الجيل الصاعد مع الجيل القديم لتكوين علاقات متجانسة بين الموظفين داخل المؤسسة ويأتي بعدها الموظفين الذين تفوق أعمارهم 50 سنة بنسبة 15% بعدد 6 موظفين يلاحظ أن المؤسسة تتمسك بموظفيها للأخذ من خبرتهم كل مايمكن للمؤسسة الاستفادة منه وفي الأخير الموظفين الذين يفوق عمرهم 20 _ 30 سنة بنسبة 7,5 بعدد 3 موظفين هذا دائما يرجع الى أن المؤسسة تحافظ على النسق التنظيمي لها وتحافظ استقرار العلاقات بين موظفيها لتسهيل عملية أدائهم لعملهم .

الجدول رقم (3) يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متزوج	32	80%
أعزب	6	15%
مطلق	1	2,5%
أرمل	1	2,5%
المجموع	40	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (3) أن عدد المتزوجين في المؤسسة أخذ أكبر نسبة قدرة بـ 80 % بلغ عددهم 32 موظف وهذا طبعا يرجع هذا الى سن الموظفين كما لحظنا في الجدول السابق وهذه الفئة يمكن القول عنها مستقرة عائليا مما يجعلهم أكثر حرص على أدائهم وإتقانهم للعمل في المؤسسة يمكن أيضا القول أن المؤسسة تتمتع بعدة امتيازات ما يجعلها حلم أي شخص التوظيف فيها لانها مؤسسة اقتصادية ولها رأس مال ممتاز يتمتع موظفيها براتب لبأس به، وفي المرتبة الثانية الموظفين العزاب بنسبة 15 % بعدد 6 موظفين وفي الأخير المطلق والأرمل بنفس النسبة 2,5 بعدد 1 واحد.

جدول رقم (4) يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين.

المستوى التعليمي	التكرار	الفئة
ابتدائي	0	%0
متوسط	02	%05
ثانوي	18	%45
جامعي	20	%50
المجموع	40	%100

خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن هناك تنوع في المستوى التعليمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة والذي لحظناه هو أن المستوى الجامعي أخذ أكبر نسبة قدرة ب 50% بعدد 20 موظف يرجع ذلك الى طبيعة العمل في المؤسسة الذي يحتاج للخبرة والكفاءة التي تحتاجها المؤسسة لرفع أدائها ، في المرتبة الثانية يأتي مستوى الثانوي بنسبة 45 % بعدد 18 موظف مستوى مقبول هذا يرجع الى الخبرة التي يتمتع بها الجيل القديم بحكم أنا المؤسسة قديمة حيث كان التوظيف من طرف الدولة بمستوى الثانوي ضروري لتغطية اليد العاملة للمؤسسات الوطنية، وفي الأخير مستوى المتوسط بنسبة 5 % بعدد موظفين فقط يفسر ذلك بأن أصحاب المتوسطة والثانوي يكونون من أصحاب الاعمال الخارجية مثل التركيب والإصلاحات و50% من أصحاب المكاتب ذوي المجهود الفكري وعدم وجود لمستوي الابتدائي في المؤسسة.

الجدول رقم(5) يوضح الخبرة المهنية أو عدد سنوات العمل للمبحوثين.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 5 سنوات فما أقل	04	%10
فوق 5_ 10 سنوات	7	%17,5
فوق 10 _ 15 سنة	8	%20
فوق 15 سنة	21	%52
المجموع	40	%100

خلال الجدول رقم (5) والذي يبين الخبرة المهنية التي يتمتع بها موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة حيث نلاحظ من نتائج الجدول أن النسبة الكبيرة أخذها موظفين خبرتهم المهنية تفوق 15 سنة بنسبة 50% بعدد 21 موظف هذا يرجع الى أن المؤسسة تتمتع بالكفاءات مهنية مميزة هذا يرجع الى أن المؤسسة تحول الحافظ قدر الامكان على استقرارها ونظامها الخاص الذي يجعل من الموظفين المتمتع

باستقرارهم في وظيفتهم ،يأتي في المرتبة الثانية الموظفين الذين تفوق خبرتهم 10_ 15 سنوات بنسبة لبأس بينها قدرة ب 20% بعدد 8 موظفين وهي نسبة تبين أن المؤسسة تعمل دائما للحفاظ على استقرارها في العمل وفي المرتبة الثالثة الموظفين الذين تفوق خبرتهم 5 _ 10 سنوات بنسبة 17,5 % بعدد 7 موظفين وفي الأخير الذين خبرتهم 5 سنوات فما أقل بنسبة 10% بعدد 4 موظفين نلاحظ أن المؤسسة لا توظف بسهولة مثل المؤسسات الأخرى للحفاظ على استقرارها ونظامها أيضا يرجع الى عدم التوظيف الدولة للتوظيف العمومي في كافة تراب الوطن .

ثانيا: المحور الخاص بمكانة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر:

الجدول رقم(6) يوضح رأي المبحوثين حول العلاقات العامة

التعيين	التكرار	النسبة
اتصال	05	12,5%
علاقة مع المؤسسة	10	25%
علاقة مع العمال	14	35%
همزة وصل بين المؤسسة والجمهور	11	27,5%
المجموع	40	100%

خلال الجدول رقم (6) نلاحظ رأي المبحوثين في جهاز العلاقات العامة أي ماذا تعني لهم العلاقات لعامة ومن خلال النتائج نلاحظ أن رأي الموظفين كان كتالي جهاز العلاقات العامة يقوم بدوره حسب رأيهم ويقسم خدماته على جميع الأطراف سواء الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي فنلاحظ أن مفهوم العلاقات العامة كان حسب رأيهم علاقة بالعمال بنسبة 35 % بلغ عددهم 14 موظف هذا يبين أن جهاز العلاقات العامة يحرص علاقة الموظفين ببعضهم وعلاقتهم بمكتب العلاقات العامة أي يبين أن الموظفين على دراية بكل المهام التي يقوم بها رجل العلاقات العامة تأتي في المرتبة الثانية رأيهم أن العلاقات العامة هي عبارة عن همزة وصل بين المؤسسة والجمهور بنسبة 27,5 بعدد 11 موظف هذا يبين لنا أن بناء مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تقوم بكل الوظائف الأساسية للحفاظ على العلاقة بين جمهورها الداخلي والخارجي بحكم أن المؤسسة لها تعاملات مع عدة مؤسسات وزبائن عدة، وفي المرتبة الثالثة يأتي أن العلاقات العامة علاقة بالمؤسسة بنسبة 25 % بعدد 10 موظفين هذا يعني أن العلاقات العامة تحاول التوفيق بين المؤسسة في حد ذاتها وبين الجمهورين وكذا تكوين علاقات متساوية ومرضية لكل الأطراف ، وفي الأخير أجابو أن

العلاقات العامة هي عملية اتصال بنسبة 12,5% بعدد 5 موظفين يبقى دائما هذا رأي الموظفين المتواجدين في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة.

الجدول رقم (7) يوضح إمكانية توفر جهاز مختص في العلاقات العامة بالمؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	24	60%
لا أدري	13	32,5%
لا	03	7,5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم(7) الذي يبين إمكانية توفر جهاز خاص بالعلاقات العامة حيث كانت الاجابات كتالي في المرتبة الأولى نعم وجود جهاز للعلاقات العامة بنسبة 60% وعددهم 24 موظف ويعني ذلك بانه فعلا هناك توفر جهاز العلاقات العامة لمزاولة نشاطه أما في المرتبة الثانية الذين أجابوا لا ادري بلغت نسبتهم 32,5% وعددهم 13 موظف ويفسر ذلك بان الجهاز موجود تحت مسمى آخر مثل الاستقبال أو ما شابه ذلك وأخيرا بلغت نسبة الذين أجابوا ب لا بعدم وجود جهاز العلاقات العامة ولا يوجد من يمثله ومن ينوب عنه بنسبة 7,5% وعددهم 3 موظفين من خلال القراءة الأولية للجدول يتضح لنا أن جهاز العلاقات العامة موجود في مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا حسب رأي الموظفين المتواجدين في المؤسسة بنسبة كبيرة .

الجدول رقم (8) يوضح اذا كان هناك اتصال بين الموظفين وموظف العلاقات العامة قصد تسهيل عملية الأداء في المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	45%
أحيانا	13	32,5%
لا	9	22,5%
في حالة الاجابة بنعم :يكون الاتصال بشكل		
دائم	12	
أحيانا	06	
نادرا	00	
المجموع	40	100%

من خلال معطيات الجدول رقم(8) يتبين من أجوبة الموظفين الذين أجابو بنعم بنسبة 45% بعدد 18 موظف يفسر ذلك أن عملية الاتصال موجودة وبشكل كبير بين موظف العلاقات العامة والموظفين هذا يعود الى النظام الذي تسير عليه المؤسسة قصد الحفاظ على بنائها لتسهيل عملية أداء الموظفين أيضا من خلال الأجوبة التي نراها أن الموظفين قامو بتحديد الشكل الذي يسري فيه الاتصال في المؤسسة في المرتبة الثانية يأتي جواب الموظفين الذين أجابو أن الاتصال يكون أحيانا بنسبة 32,5 بعدد 13 موظف هنا لانسطيع أن نقول أن هذا العدد من الموظفين لا يمارسون عملية الاتصال بل يمارسونها أحيانا في وقت الحاجة الى جهاز العلاقات العامة وفي المرتبة الأخيرة الذين أجابو ب: لا والذين جزموا أنه لا يوجد هناك اتصال بين الموظفين وبين موظف العلاقات العامة بنسبة 22,5% بعدد 9 موظفين طبعا يمكن أن يرجع هذا الى طبيعة العمل داخل المؤسسة والتي تتنوع حسب كل تخصص وحسب كل وظيفة.

الجدول رقم (9) يوضح الوظائف التي يقوم بها مكتب العلاقات العامة من أجل رفع الأداء .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاتصال بالموظفين	8	20%
الاتصال بالجمهور	5	12,5%
التغطية الاعلامية لنشاطات المؤسسة	27	67,5%
المجموع	40	100%

من خلال معطيات الجدول رقم(9) الذي يبين بأن الوظائف التي يقوم بها مكتب العلاقات العامة لرفع من أداء الموظفين فكانت النسب كتالي في المرتبة الأولى التغطية الإعلامية لنشاطات المؤسسة بنسبة قدرت ب67,5% وفي المرتبة الثانية الاتصال بالموظفين بنسبة 20% وفي الأخير الاتصال بالجمهور بنسبة 12,5%.

ما تم ملاحظته من خلال النسبة المتحصل عليها أن المؤسسة تركز على التغطية الإعلامية لنشاطات المؤسسة بحكم أن المؤسسة اقتصادية تسعى دائما إلى رفع مستواها الاقتصادي بطبيعة الحال المؤسسة تحتاج الى هذه التغطية لانها مهمة للغاية فهي تحتاج الى نشر وتوزيع المنتجات الجديدة لها ومن هنا فان العلاقات العامة يجب عليها القيام بكل الوظائف التي تعود بالفائدة على المؤسسة والجمهور أما بنسبة لوظيفة الاتصال بالموظفين فهي مهمة للغاية فالموظف في المؤسسة يعمل من أجل الراتب لكن اهتمام المؤسسة به يجعله يعمل في البيئة التي تساعده لرفع مستواه في العمل ، أخير الاتصال بالجمهور بما أن

العلاقات العامة لها اتصال بالجمهور الداخلي والخارجي فمن الافضل التوفيق بينهم من أجل اتمام الوظائف التي تساعد الموظفين من رفع أدائهم .

الجدول رقم (10) :يوضح الاهداف التي يسعى اليها جهاز العلاقات العامة من أجل رفع الاداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل	10	25%
تقريب وجهات النظر بين المؤسسة والعمال	25	62.5%
تكوين علاقات جيدة بين المؤسسة والزبائن	5	12.5%
المجموع	40	100%

من خلال معطيات الجدول رقم(10) الذي يوضح لنا الأهداف التي يسعى اليها جهاز العلاقات العامة فكانت النسب كتالي في المرتبة الأولى سجلت أعلى نسبة بأن جهاز العلاقات العامة يسعى الى تقريب وجهات النظر بين الموظفين والعمال بنسبة 62,5 % بعدد 25 موظف معنى ذلك بأن المصلحة مشتركة والفائدة تقوم على المؤسسة والعمال أيضا تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل حيث قدرة ب25% بعدد 10 موظفين هذا يبين أن جهاز العلاقات العامة يسعى الى تكوين علاقات جيدة بين الموظفين دون استثناء ما يجعلهم يد واحد داخل المؤسسة هذا الهدف مهم للغاية فكلما كان الانسجام والتوافق بين المؤسسة وموظفيها كلما سهلة طريقة العمل ورفع مستوى أداء العمال داخل وخارج المؤسسة نظرا للخدمات الخارجية التي تقدمها وفي المرتبة الأخيرة تكوين علاقات جيدة بين المؤسسة والزبائن قدرة ب12,5% بعدد 5 موظفين بما أن العلاقات العامة لها اتصال مع الجمهور الخارجي فتكوين علاقة جيدة معهم يجعل من المؤسسة كسب جمهورها بصفة مستمرة وبما أن مؤسسة اتصالات الجزائر لها زبائنها فهن الصواب التواصل معهم بشكل جيدة يعكس صورة المؤسسة .

الجدول رقم (11) يوضح رأي المبحوثين عند تعرضهم للمشاكل داخل المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	45%
أحيانا	22	55%
لا	00	00%
في حالة الاجابة بنعم كيف تكون طريقتك في تقديم الشكوى		

		8	اتصال مباشر بـمدير المؤسسة
		5	الاتصال بالعلاقات العامة
		5	طلب خطي _ كتابي
		وبأي طريقة تتلقى الرد	
		10	رد كتابي
		08	استدعاء للحضور
	40	المجموع	
	%100		

من خلال معطيات الجدول رقم(11) الذي يوضح لنا اذا كان بإمكان الموظفين تقديم شكوى أم لا حيث نلاحظ نسبة 55% اختار أحيانا بعدد 22 موظف نلاحظ من خلال النسبة المتحصل عليها أن الموظفين الذين أجابو أحيانا هم على اتصال مع جهاز العلاقات العامة اذا الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر لا يوجهون مشكلة في تقديم استفسرات حول العمل أو حتى اذا كانت المشكلة شخصية هذا يعزز الثقة بين المؤسسة والموظفين ويجعل من الموظفين العمل بكل أرياحية وثقة و بنسبة للذين أجابو بنعم كانت النسبة 45% بعدد 18 موظف حيث قدمو لنا الطريقة التي يستعملونها خلال تقديم شكوى ما وكان رأي الأغلبية تقديم الشوى للمدير بعدد 8 موظفين أما الذين اختارو الاتصال بجهاز العلاقات العامة 5 موظفين والذين إختارو طريقة تقديم الشكوى في طلب خطي كان عددهم 5 موظفين وبنسبة لطريقة التي يتلقون فيها الرد على شكاوهم كانت الاغلبية لرد الكتابي ب 10 موظفين والباقي كان استدعاء للحضور أما الذين أجابو لا النسبة قدرة ب 0%. من هذه النتائج نلاحظ أن جهاز العلاقات العامة يقوم بدوره للحفاظ على كرامة الموظفين وتحسينهم بأهميتهم في المؤسسة.

الجدول رقم (12) يوضح تقييم جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة من خلال مجهود أداء الموظفين

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ممتازة	15	37,5%
جيدة	17	42,5%
متوسطة	04	10%
ضعيفة	04	10%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ تقييم الموظفين لجهاز العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة الذي كان تحت النسب التالية حيث كان تقييم جيد بنسبة مرتفعة قدرة ب 42,5 % بعدد 17 موظف هذه النسبة تمثل نجاح جهاز العلاقات العامة في المؤسسة لذي يقوم بدوره مع الموظفين هذا ماشهدناه في النسب المقدمة في الجداول السابقة من أهداف ووظائف كانت تسعى دائما الى تفعيل الاداء والاتصال بالموظفين مع جهاز العلاقات العامة وحتى مع المؤسسة في حد ذاتها وبنسبة للموظفين الذين قيمو جهاز العلاقات العامة بتقييم ممتاز كانت النسبة 37,5% بعدد 15 موظف يمكن الأخذ بعين الاعتبار كبر المؤسسة وعدد الموظفين الموجودين فيها أما بنسبة للذين قيموه بالمتوسط والضعيف فكانت النسبة متساوية قدرة ب 10% بعدد 4 موظفين يفسر بأن العمال لايفهمون معنى العلاقات العامة وإيجاباتهم من غير وعي وغير مقدرين خدماته وكذلك هناك توفر جهاز العلاقات العامة ولكن تحت مسمى آخر لذلك تكون إجابتهم متذبذبة وفيها نوع من الخلال.

ثالثا: المحور الخاص بالوظائف التي تقوم بها مؤسسة اتصالات الجزائر في مجال العلاقات العامة

الجدول رقم(13) مساهمة العلاقات العامة بالمؤسسة في تحقيق المردود الجيد وتحسين صورتها

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	22	55%
أحيانا	14	35%
لا	04	10%
المجموع	40	100%

من خلال معطيات الجدول رقم(13) نلاحظ أن العلاقات تساهم بشكل كبير في تحقيق المردود الجيد وتحسين صورة المؤسسة بنسبة 55% بعدد 22 وهي الاغلبية الساحقة ويفسر ذلك أن للعلاقات العامة دور في زيادة رأس مال المؤسسة وتحسين صورة المؤسسة وهذا يراجع إلى الانسجام المتبادل بين الموظفين والمؤسسة يأتي في المرتبة لثانية الذين أجابو أحيانا بنسبة 35% بعدد 14 موظف يفسر ذلك أن العلاقات العامة لها مساهمة لكن في منظورهم ليس في كل الأوقات هذا يرجع الى تعدد الخدمات المقدمة في المؤسسة وأيضا الي عدد الموظفين في المؤسسة مع اختلاف الخدمات التي تقدمها، في الأخير الذين أجابو لا بنسبة 10% بعدد 4 موظفين يفسر ذلك أن هؤلاء الموظفين جزمو أن العلاقات العامة لا تساهم في

تحقيق المردود للمؤسسة لكن هذا لا يؤثر على أن النسبة الأكبر اتفقوا على أن العلاقات لعامة لها مساهمة كبيرة في تحسين صورة المؤسسة ولها مساهمة في زيادة المردود للمؤسسة.

الجدول رقم (14) أهم الوظائف والانشطة التي تقوم بها العلاقات العامة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاتصال بالعاملين	8	20%
الاتصال بالمؤسسة	4	10%
التنسيق بين العمال والمؤسسة	17	42,5%
التنسيق مع وسائل الاعلام	11	27,5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم(14) نلاحظ أن الموظفين اختلفوا في رأيهم حول الوظائف التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة وأحرزت وظيفة التنسيق بين العمال والمؤسسة أعلى نسبة قدرة ب 42,5% بعدد 17 موظف يفسر ذلك أن جهاز العلاقات العامة يحرص على عملية الاتصال المستمرة بين المؤسسة وموظفيها وهذا لتسهيل أدائهم للعمل وتكوين فريق عمال ناجح وفي المرتبة الثانية تأتي وظيفة التنسيق مع وسائل الاعلام بنسبة 27,5% بعدد 11 موظف يفسر من خلال ذلك أن العلاقات العامة يحرص على تكملة كل وظائفه مع كل المتعاملين للمؤسسة قصد تكوين صورة ايجابية للمؤسسة من خلال التواصل بينه وبين وسائل الاعلام هذا رجع الى أن المؤسسة لها منتوجات متعددة وخدمات متنوعة لبدأ لها من استعمال الاشهار لها، أما بنسبة لوظيفة الاتصال بالعاملين والاتصال بالمؤسسة فهي أيضا من الوظائف الهامة ولها تأثيرها الايجابي الذي يعود بالفائدة اذا تم الحرص عليه ويمكن أن يعود بالسلب عليها اذا تم تجاهله.

الجدول رقم (15) كيف تساهم العلاقات العامة في تحقيق التقارب بين الإدارة والموظفين من خلال النشاطات التي تقوم بها.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	19	47.5%
أحيانا	18	45%
لا	03	7,5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم(15) نلاحظ أن النسبة الأعلى لأفراد العينة الذين كانت إجاباتهم بنعم بنسبة 47.5% بعدد 19 موظف يفسر ذلك أن العلاقات العامة تساهم بشكل كبير لتحقيق التقارب بين الادارة والموظفين من خلال النشاطات التي تقوم بها هذا يرجع الى أن العلاقات العامة بمثابة همزة وصل بين الادارة والموظفين يفسر ذلك أن العلاقات لعامة تقدم نشاطات تحفز وتنشط العلاقة بينهم، في المرتبة الثانية يأتي رأي الموظفين الذين أجابو أحيانا بنسبة 45 % بعدد 18 عامل نلاحظ أن النسبة ليست بعيد عن الاولى يفسر ذلك أن جهاز العلاقات العامة يسعى الى تحقيق التقارب لكن ليس بشكل ليس الذي يرضي الموظفين حسب رأيهم يقوم هو يساهم في تحقيق التقارب لكن ليس بالقدر الذين يريدونه وفي الاخير الذين أجابو ب لا بنسبة 7,5 % بعدد 3 موظفين هنا نستطيع القول أن جهاز العلاقات العامة لا يساهم في تحقيق التقارب بين الموظفين والادارة وهي نسبة ضئيلة الى معدومة لان النسبة الكبيرة من الموظفين أجمعوا على أن العلاقات العامة تساهم في تحقيق التقارب بين الادارة والموظفين .

الجدول رقم (16) حسب رأي الموظفين فيما تتمثل معايير نجاح العلاقات العامة داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
السير الحسن للمؤسسة	25	62,5%
تكوين الصورة الاجابية	05	12,5%
رأي العمال	06	15%
الزيادة في عدد المتعاملين مع المؤسسة	04	10%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم(16) نلاحظ أن رأيهم الموظفين في معايير نجاح العلاقات العامة وقد أجمع عدد كبير من الموظفين على أن السير الحسن للمؤسسة هو المعيار الأهم بنسبة قدرت ب 62,5% بعدد 25 موظف يفسر ذلك أن العلاقات العامة تسعى الى تحقيق سير العمل بشكل يحقق نجاح للمؤسسة حيث أن العلاقات العامة تركز دائما على أن تجعل ن صورة ايجابية للمؤسسة بنسبة من المؤسسة منظومة واحدة وفي المرتبة الثانية رأي العمال بنسبة 15% بعدد 6 موظفين يفسر ذلك أنها تسعى دائما الى خلق جو يفيد العمال لتحقيق المردود الجيد للمؤسسة في المرتبة الثالثة تكوين الصورة الاجابية بنسبة 12,5% بعدد 5 موظفين هذه النقطة جد مهمة للمؤسسة فهي معيار مناج أي مؤسسة خاصة المؤسسات الاقتصادية وبما أن اتصالات الجزائر مؤسسة اقتصادية تحرص دائما على تكوين صورة ايجابية لها هذا من أجل كسب زبائن

دائمين لها وفي المرتبة الاخيرة الزيادة في عدد المتعاملين بنسبة 10% بعدد 4 موظفين نفس ذلك أن المؤسسة تتبع طرق أخرى لزيادة عدد المتعاملين معها .

الجدول رقم (17) يمثل دور العلاقات العامة في مواجهة الأزمات.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	26	65%
أحيانا	12	30%
لا	02	05%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم(17) نلاحظ أن جهاز العلاقات العامة يقوم بدوره في مواجهة الأزمات من خلال رأي الموظفين حيث أجاب 26 موظف بنعم بنسبة 65% يفسر ذلك أنه عملية الاتصال بين الموظفين والعلاقات العامة تسير بشكل جيد وأنه يقوم بحل الازمات بشكل يجعل المؤسسة لا تتأثر بأي أزمة يمكن أن تمر عليها ، أم بنسبة للذين أجابو بأحيانا والذين بلغ عددهم 12 موظف بنسبة 30% يفسر ذلك أن جهاز العلاقات العامة يقوم بدوره لكن حسب رأيي الموظفين ليس بشكل كبير يمكن أن يكون هذا الشئ حسب طبيعة العمل أو حسب المشكلة التي يمكن لموظف العلاقات لعامة حلها في الوقت المناسب ،وأیضا هناك من لا يفهم مضمون العلاقات العامة أما بالنسبة للذين أجابو ب لا فهم 02 موظفان بنسبة 5% يفسر من خلال ذلك أن هذان الموظفان ليس لهم اتصال مع جهاز العلاقات العامة وأنه لا يقوم بدوره في مواجه أي أزمة تحل بهم في العمل.

الجدول رقم (18) اطلاع الموظفين على الوظائف المهمة التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة بالمؤسسة لرفع الاداء الوظيفي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة	
نعم:إذا كانت الاجابة نعم هل تسعى الى تحقيقها لصالح المؤسسة	17	42,5%	
نعم			14
لا			03
أحيانا	13	32,5%	

لا	10	25%
المجموع	40	100%

الجدول رقم(18) من خلال إجابة 17 موظف بنسبة 42,5% بأنهم على اطلاع و بشكل كبير على الوظائف التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة من أجل رفع الأداء الوظيفي يفسر ذلك بأن معظم الموظفين على اطلاع واتصال بكل الوظائف التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة وهذه الوظائف ساهمت في رفع أدائهم وكان لها الفضل في رفع اقتصاد المؤسسة ، أما بنسبة للذين أجابو بأحيانا بنسبة 32,5% بعدد 13 ففسر ذلك أنهم على دراية بالوظائف التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة وهم على اتصال لكن من اجابتهم يمكن ملاحظة أن بعضهم ليسو على دارية بمعنى العلاقات العامة وبالوظائف التي يقوم بها هذا لعدم فهم يمكن أن يكون موظف العلاقات العامة موجود تيقوم بوظائفهم لكن تحتى مسمى آخر، أما بنسبة للذين أجابو لا بنسبة % 25 بعدد 10 موظفين نفسر ذلك أنهم لا علاقة لهم بجهاز العلاقات العامة ولا يعلمون له بأي وظيفة ولا يوجد تواصل بينهم ، لكن عددهم ضعيف وشبه منعدم بنسبة لمجتمع البحث الذي أغلبه اتفق على أن وظائف العلاقات العامة جعلت من مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مؤسسة ذات طابع وانتاج جيد وكان له الدور المهم في رفع وتسهيل أداء لموظفين .

جدول رقم(19) يوضح مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق التقارب بين الادارة والموظفين

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	29	72.5%
أحيانا	07	17.5%
لا	04	10%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ مدى مساهمة جهاز العلاقات العامة في تحقيق التقارب بين الادارة والموظفين ما نلاحظه أن نسبة كبيرة من الموظفين كانت اجابتهم نعم بنسبة 72,5% بعدد 29 موظف يفسر ذلك أنه فعلا هناك مساهمة فعلية للجهاز العلاقات تربط بين الادارة والموظفين هذا مايمكن القول عنه اتصال فعال في المؤسسة أما بنسبة للموظفين الذين أجابو بأحيانا بنسبة 17,5% بعدد 07 موظفين يفسر ذلك أن جهاز العلاقات العامة يحقق التقارب لكن بنسبة قليلة أو في بعض الاحيان فقط أما الذين أجابو ب لا بنسبة 10% بعدد 04 موظفين هنا نفسر أن جهاز العلاقات العامة بنسبة لهم لا يحقق التقارب بينهم وبين الادارة أكيد يرجع السبب الى تتعدد الخدمات والعدد الكبير للموظفين ، لكن هذاالنسبة تكاد معدومة

بنسبة لمجتمع البحث ككل لانه وحسب رأي أغلبية الموظفين أن جهاز العلاقات العامة له مساهمة كبيرة في تحقيق التقارب بين الادارة والموظفين .

رابعاً: المحور الخاص بوسائل الاتصال المستخدمة بمؤسسة اتصالات الجزائر

جدول رقم (20) يوضح وسائل الاتصال التي تعتمد عليه المؤسسة لتسهيل أداء الموظف

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اجتماعات	24	60%
اعلانات	16	40%
اتصال شخصي	0	0%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ من خلال اجابة الموظفين الوسيلة الأكثر استعمال في المؤسسة والتي تسهل أدائهم هي الاجتماعات بنسبة 60% بعدد 24 موظف هنا نفسر أن المؤسسة تعتمد وسيلة الاجتماع لكي يكون الاتصال فعال وسهل بنسبة لها اذا الاتصال عن طريق الاجتماع هو الوسيلة الأكثر استخدام في مؤسسة اتصالات الجزائر، أما الذين اخترت وسيلة الاعلانات فقد بلغ عددهم 16 موظف بنسبة 40 % حسب رأيهم هذه الوسيلة تعتمد عليها المؤسسة لكي لانها هي الافضل بعد الاجتماعات ،وفي الاخير وسلة الاتصال الشخصي التي لم يتم اختيارها من طرف الموظفين والتي لم تأخذ ولا نسبة حسب رأي الموظفين .

الجدول رقم(21) يوضح رأي الموظفين في الوسائل التي تسهل أدائهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اجتماعات	14	35%
اعلانات	18	45%
اتصال شخصي	08	20%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (21) الذين يبين لنا رأي الموظفين في وسائل الاتصال المفضلة لدى الموظفين والتي تسهل أدائهم نلاحظ من خلال النسب أن أغلب الموظفين اجتمعوا على أن وسلة الاعلانا هي الافضل لهم والتي أخذت 45 % بعدد 18 موظف يفسر ذلك أن الاعلانات هي الوسيلة الأفضل التي يستعملها الموظفين داخل المؤسسة والتي من شئها تخفيض الطعط وتسهل عملية الاتصال سوء بين الموظفين أو

المؤسسة والموظفين أو حتى الجمهور الخارجي ، تأتي بعدها وسلية الاجتماعات بنسبة 35 % بعدد 14 موظف اذا أيضا وسيلة الاجتماعات تسهل عملية الاتصال في المؤسسة ولها دور في تسهيل عملية الاداء للموظفين ، تأتي في المرتبة الثالثة وسيلة الاتصال الشخصي والتي لم تأخذ نسبة كبيرة قدرة ب 20 % بعدد 8 موظفين اذا الاتصال الشخصي ليس بالوسيلة المفضلة لدى الموظفين وليس من شأنها أن تسهل عملية الاداء داخل المؤسسة.

الجدول رقم(22) يوضح دور العلاقات العامة في تأمين وسلامة الاتصال بالمؤسسة وذلك لتسهيل عملية الأداء .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
المصادقية في الاتصال	24	60%
عدالة توزيع المعلومات	04	10%
عدم التحيز والمحابة	07	17,5%
ايصال المعلومة في الوقت المناسب	05	12,5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (22) من خلال النتائج المتحصل عليه نلاحظ أن أغلب الموظفين أتفقوا على أن الدور المهم للعلاقات العامة الذي من شأنه تأمين الاتصال بالمؤسسة لتسهيل عملية الاداء هو المصادقية في الاتصال والتي أخذت نسبة 60 % بعدد 24 موظف نفس ذلك أن هذا الدور هو أهم بنسبة للعلاقات لعامة والذي من شأنه تحقيق سلامة الاتصال التي هي مهمة للغاية سوء بين الموظفين في حد ذاتهم أو الادارة والموظفين هذا يجعل من المؤسسة نسق واحد وفي المرتبة الثانية اختار الموظفين عدم التحيز بنسبة 17,5 % بعدد 07 موظفين أيضا هذه النقطة مهمة للغاية والتي من شأنها اداخل المؤسسة في عدم الاستقرار التنظيمي الذي من شأنه إحداث خلال في انساق المؤسسة إذا لبد من أخذ كل الأدوار بعين الاعتبار وفي المرتبة الثالثة إيصال المعلومة في الوقت المناسب بنسبة 12,5 % بعدد 05 موظفين هيا مهمة للغاية ولها تأثير ايجابي أو سلبي للاداء الموظفين،وفي الاخير جاء دور عدالة توزيع المعلومات بنسبة 10 % بعدد 04 موظفين.

الجدول رقم(23) يوضح نوع الاتصال الذي يحرص على استخدام جهاز العلاقات العامة بين الادارة والموظفين لتفعيل الاداء .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اتصال ذو اتجاهين	40	100%
اتصال ذو اتجاه واحد	0	00%
المجموع	40	100%

الجدول رقم (23) والذي يبين لنا نوع الاتصال الذي يحرص على استخدامه جهاز العلاقات العامة بين الادارة والموظفين لتفعيل الاداء ومن خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن جميع الموظفين اتفقوا على أن نوع الاتصال المستخدم اتصال ذو اتجاهين وكانت النسبة 100% ويقصد به الاتصال النازل والمتمثل في اصدار اللوائح والاوامر والتعليمات والقرارات التي تخص سير ومصحة العمل كذلك يلزمه الاتصال الصاعد والمتمثل في تقديم تقارير وتوضيحات وشروحات عن سير العمل وذلك للمساهمة في رفع أداء الموظفين.

الجدول رقم(24) يوضح رأي الموظفين في العلاقات العامة هل تحسن الاتصال بين الموظفين والادارة لتسهيل أدائهم.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	70%
أحيانا	11	27,5%
لا	01	2,5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (24) من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن نسبة كبيرة من الموظفين كانت اجابتهم نعم بنسبة 70 % بعدد 28 موظف من خلال ذلك نفسر أن العلاقات العامة تؤدي وتسعى الى تحسين الاتصال بين الموظفين والادارة والتي من خلال هذه العملية ترفع من أداء الموظفين وتسهل عليهم عملية الاتصال لان المؤسسة لها نظام وقوانين لبد من اتباع كل الاجراءات والعمليات التي من شأنها تسهيل وتحسين العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين في الوقت المناسب و بالوسيلة المناسبة ، وفي المرتبة الثانية كان جواب 11 مزطف ب أحيانا بنسبة 27,5 % نفسر ذلك أن العلاقات العامة لها دور مهم في

تحسين مستوى الاتصال لكن حسب رأيهم ليس بتحسين الكثير الذي من شأنه رفع أدائهم داخل المؤسسة وفي الأخير الذين أجابو لا بنسبة 2,5 % موظف واحد .

الجدول رقم(25) يوضح رأي الموظفين في العلاقات العامة هل تعمل على رفع روح التضامن بين الموظفين والمحافظة عليها

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	20	50%
أحيانا	19	47,5%
لا	01	2,5%
المجموع	40	100%

الجدول رقم (25) من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن نسبة كبيرة من الموظفين كانت اجابتهم نعم بنسبة 50% بعدد 20 موظف أي أن العلاقات العامة تحرص على رفع روح التضامن بين الموظفين حتى ولو كان بنسبة قليلة لكن هيا تسعى لتحقيق التقارب والانسجام بينهم مايجعل الموظفين يشعرون بحب العمل والالتقان في مكان العمل وهذا يرفع من مستوهم أدائهم وفي المرتبة الثانية الذين أجابو أحيانا بنسبة 47,5% بعدد 19 موظف نفسر ذلك أن العلاقات العامة تحاول أن توفق بين العملية الاتصالية بين الموظفين وتحقيق التقارب بينهم وفي الاخير الذين أجابو لا كان موظف واحد بنسبة 2,5 %.

الجدول رقم(26) يوضح وسائل الاتصال التي تعتمد عليها العلاقات العامة لتسهيل الأداء بالمؤسسة.

وسائل الاتصال المعتمدة	التكرار	النسبة
كتابية	18	45%
مباشرة أو شخصية	05	12,5%
تصورية	01	2,5%
حديثة	16	40%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم 26 نلاحظ أهم الوسائل التي تعتمد عليها العلاقات العامة لتسهيل عملية الاداء في المؤسسة وأخذت الوسيلة الكتابية أعلى نسبة قدرة ب 45 % بعدد 18 موظف اذا وسلية الاتصال الكتابية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحسب رأي الموظفين هي المستخدمة والتي من شأنها تسهيل العملية

الاتصالية لرفع الاداء الوظيفي في المؤسسة، في المرتبة الثانية الوسائل الحديثة والتي أخذت نسبة 40 % عدد 16 موظف يفسر ذلك أن الوسائل الحديثة هي التي يعتمد عليها العلاقات العامة والتي تسهل عملية الاتصال هذا بطبع حسب طبيعة عمل المؤسسة ، إضافة على ذلك وحسب النسب المتحصل عليها نلاحظ أن المؤسسة تجمع بين الوسائل التقليدية والحديثة ، وفي المرتبة الثالثة مباشرة أو شخصية بنسبة 12,5% بعدد 5 موظفين نفسر أن العلاقات العامة لا يحرص على استخدامها لأنها لا تخدمه وفي الأخير وسيلة تصاورية بنسبة 2,5 % بعدد موظف واحد وهي وسيلة لاتستخدم في مؤسسة اتصالات الجزائر .

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

بعد القراءة الكمية والكيفية لهذه الدراسة تم التوصل الى عدة نتائج نذكر منها:

- أغلب أفراد العينة ذكور بنسبة 57,5% وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث
- أغلب موظفين المؤسسة كبار في السن حيث بلغ سن المبحوثين الذين أعمارهم فوق الأربعين بنسبة 45%، يرجع ذلك أن المؤسسة لا توظف بشكل كبير موظفين جدد وتحافظ على موظفيها من أجل الحفاظ على سير نظام المؤسسة
- أغلب موظفي المؤسسة خرجي جامعة حيث بلغت نسبتهم 50 %
- حسب الخبرة المهنية لموظفي المؤسسة حصلت الخبرة المهنية للذين تفوق خبرتهم 15 سنة بنسبة 52 %
- بينت نتائج الدراسة أن العلاقات العامة بنسبة للموظفين هيا عبارة عن علاقة مع العمال وهي أيضا همزة وصل بين المؤسسة والجمهور بحكم أن المؤسسة لها جمهورها الداخلي والخارجي
- من خلال النتائج المتحصل عليها وحسب رأي الموظفين لحننا إجماع أغلبية الموظفين على توفر جهاز العلاقات العامة في المؤسسة وبنسبة قدرت ب60 %
- من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن أغلب الموظفين كان هناك اتصال بينهم وبين موظف العلاقات العامة وبنسبة قدرت ب 45 % هذا مايجعل من المؤسسة تسهيل عملية أداء موظفيها.
- من خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها نلاحظ أن الوظيفة التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة من أجل رفع الأداء هي التغطية الإعلامية لنشاطات المؤسسة و الاتصال بالموظفين من جهة
- يسعى جهاز العلاقات العامة الى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها تقريب وجهات النظر بين المؤسسة والعمال بنسبة بلغت 62,5 %

- حسب رأي الموظفين وحسب النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن تقييم الموظفين للجهاز العلاقات العامة كان تقييمهم له بالجيد بنسبة 42,5% والممتاز بنسبة 37,5%
- من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن العلاقات العامة تساهم وبشكل كبير في تحقيق المردود الجيد لتحسين صورة المؤسسة
- حسب النتائج المتحصل عليها تمثلت أهم الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة والتي ترفع من مستوى أداء العمال ، وهي التنسيق بين العمال والمؤسسة وكذا التنسيق مع وسائل الاعلام مع رفع الاتصال بين العاملين
- من خلال ما لحظناه في قراءة الجداول نستنتج أن مساهمة العلاقات العامة في تحقيق التقارب بين الادارة والموظفين كان من خلال النشاطات التي تقوم بها وكان رأي الموظفين هو أنها فعلا تساهم ويشكل كبير
- من النتائج المتحصل عليها تمثلت معايير نجاح العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحسب رأي موظفيها هو التركيز على السير الحسن للمؤسسة بنسبة 62,5%
- حسب النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن جهاز العلاقات العامة يقوم بدوره في مواجهة الأزمات وبنسبة كبيرة
- من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ مدي اطلاع الموظفين على الوظائف المهمة التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل المؤسسة من أجل رفع الاداء الوظيفي حيث كانت نسبة الموظفين الذين لديهم اطلاع ووظائف العلاقات العامة بنسبة كبيرة قدرت ب 65% من مجتمع البحث
- نلاحظ من خلال اجابات الموظفين أن جهاز العلاقات العامة يساهم في تحقيق التقارب بين الادارة والموظفين بنسبة 72,5%
- حسب النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن الوسائل التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر لتسهيل أداء الموظفين هي الاجتماعات والاعلانات
- حسب رأي الموظفين في وسائل الاتصال المفضلة لديهم كان اختيار معظم الموظفين لوسيلة الاجتماعات والاعلانات
- من خلال النتائج المتحصل عليها كان دور العلاقات في تأمين وسلامة الاتصال بالمؤسسة التركيز على المصادقية في الاتصال بنسبة كبيرة وذلك لتسهيل العملية الاتصالية في المؤسسة

- من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن نوع الاتصال الذي يحرص على استخدامه جهاز العلاقات العامة بين الادارة والموظفين لتفعيل أدائهم هو الاتصال ذو اتجاهين والذي من شأنه تسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة
- حسب رأي الموظفين في مستوى تحسين العلاقات لمستوى الاتصال بين الموظفين والادارة حيث أجمع أغلبهم على ذلك وبنسبة 70 %
- من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن العلاقات العامة تعمل على رفع مستوى روح التضامن بين الموظفين والادارة
- من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن العلاقات العامة تعتمد على وسائل الاتصال الحديثة والقديمة في نفس الوقت وذلك من أجل تسهيل عملية الأداء .

التحليل والمناقشة والإجابة على الأسئلة الفرعية

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على المؤسسة حول العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

تحليل ومناقشة النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الأول:

كيف تؤثر مكانة العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

من خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها وحسب وجهة نظر الموظفين المتواجدين داخل المؤسسة

فإن العلاقات العامة تؤثر وبشكل فعال على أداء الموظفين، وهذا من خلال الوظائف والأهداف التي يسعى إليها جهاز العلاقات العامة وعلاقته الجيدة بالموظفين .

تحليل ومناقشة النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثاني:

كيف تؤثر الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟

من خلال النتائج وحسب وجهة نظر الموظفين نلاحظ أن العلاقات العامة لها عدة وظائف تحرص على تحقيقها من أجل رفع أداء الموظفين، فجهاز العلاقات العامة يسعى لتحقيق التقارب بين الموظفين والادارة

كما يسعى الى تحقيق المردود الجيد وتحسين صورة المؤسسة أيضا يساهم في تحقيق الأنشطة التي تعود على المؤسسة بربح .

تؤثر الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بشكل جيد وفعال .

ثالثا: تحليل ومناقشة النتائج على ضوء التساؤل الفرعي الثالث:

كيف تؤثر وسائل الإتصال المستخدمة من طرف العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة على أداء الموظفين ؟

تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر وسائل متعددة في مجال العلاقات العامة مما يساعد على تحسين أداء موظفيها ، من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن معظم الموظفين في المؤسسة إطارات وخريجي جامعة مما يساعدهم سهولة استخدام الوسائل الحديثة في شتى المجالات ، حيث كان اهتمام المؤسسة وجهاز العلاقات العامة بالوسائل الحديثة والقديمة في نفس الوقت بمختلف أنواعها اجتماعات ،إعلانات ، وسائل حديثة تكنولوجية ،هذا ما يسهل الاتصال بين الموظفين فيما بينهم وبين الإدارة والموظفين بسلاسة ومرونة وسرعة أكبر وهذا ما يساعد على تحسين أداء الموظفين في المؤسسة. فإن وسائل الاتصال المستخدمة من طرف العلاقات العامة تؤثر بشكل ايجابي وفعال على أداء الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وأخيرا من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية السابقة فإن إجابة التساؤل الرئيسي والمتمثل في كيف تؤثر العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر في ورقلة؟

تؤثر العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر في ورقلة بشكل ايجابي و متميز ذلك من خلال مكانة العلاقات العامة و الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة و وسائل الإتصال المستخدمة من طرف العلاقات العام

خاتمة :

موضوع العلاقات العامة موضوع واسع وكبير أخذ اهتمام العديد من الباحثين وقام العديد من الباحثين دراسته في العديد من المؤسسات سوء كانت خدماتية أو اقتصادية أو غيرها حيث أصبحت العلاقات العامة وظيفة أساسية وهامة لا يمكن تجاهلها في المؤسسات وخاصة المؤسسات الكبرى ، حيث تبدأ وظيفة العلاقات العامة داخل المؤسسة في حد ذاتها فهي تلك الانشطة المتعلقة بالاتصال مع جمهورها الداخلي والخارجي وتقوم على أساس كسب ثقة وتعاطف العاملين ، ومقاومة الأفكار المغلوطة وأن تعمل على دفع وإشعار العاملين بالانتماء للمؤسسة والعمل بروح الفريق الواحد، وللوصول لهذه النتيجة لابد من استخدام الإعلام الصادق ووسائل الإعلام المختلفة كاللقاءات ، والاجتماعات والندوات والعديد من المشاركات في المناسبات المختلفة .

ومن هنا يجب التأكيد على أن مهمة العلاقات العامة تتركز على مدى وعي الجمهور والموظفين بدور العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر من حيث اعداده وتشرح من خلال دور المؤسسة وانجازاتها .فالعلاقات العامة باتت الوظيفة التي لا تستغني عنها أي مؤسسة كما أنها تعتبر المرآة العاكسة لها من خلال ما تقدمه من عروض وخدمات عن طريق وسائل الاتصال المتطورة وذلك لمد جسور الثقة بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة ، ومع انفتاح أسواق المنافسة أصبحت المؤسسة لا تبحث عن استقطاب الزبائن فقط بل كسبهم على المدى الطويل من خلال إقامة علاقات طيبة معهم عن طريق العلاقات اتلعمامة ، فبدونها لا يمكن استمرار أبقاء المؤسسة.

قائمة المراجع

قواميس:

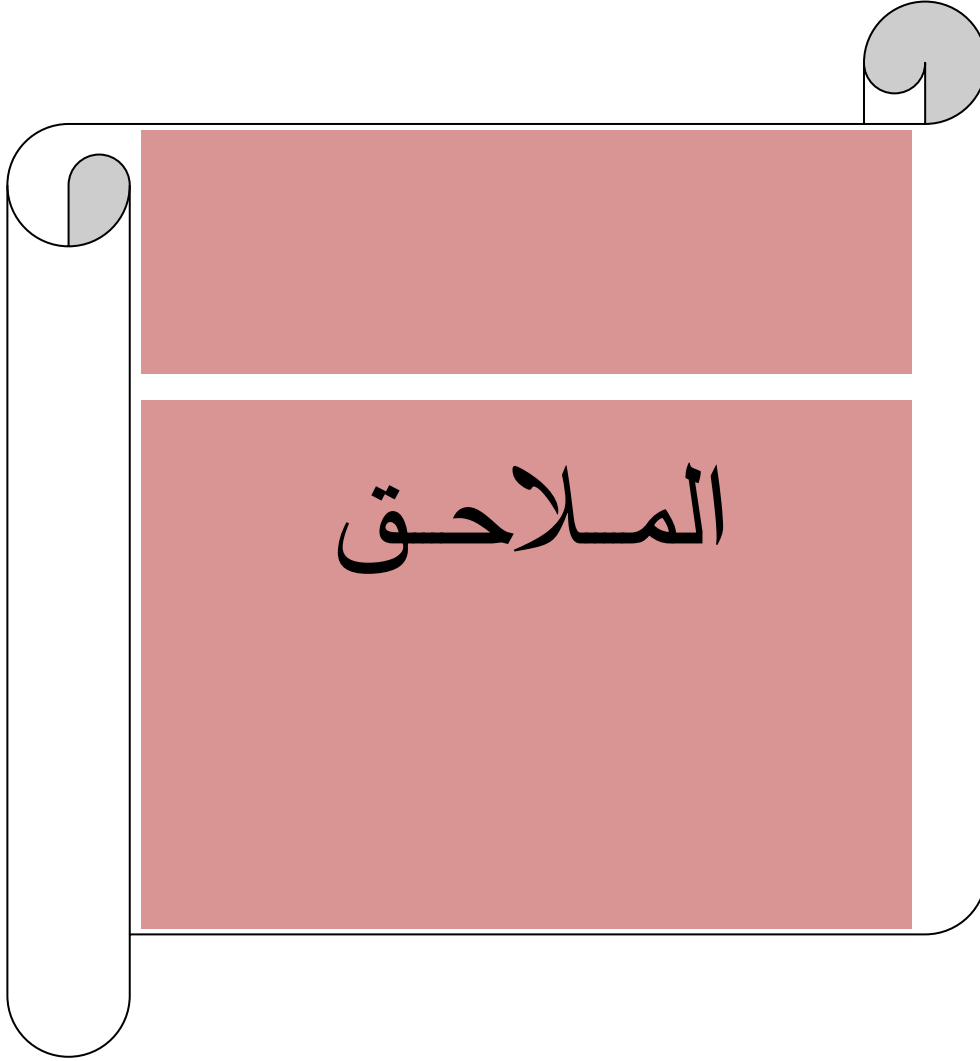
- 1) ابن منظور : لسان العرب ، المجلد 14، دار المصادر ، بيروت
- 2) محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي ، ط 1 ، دار الفجر النشر والتوزيع

المراجع بلغة العربية:

الكتب:

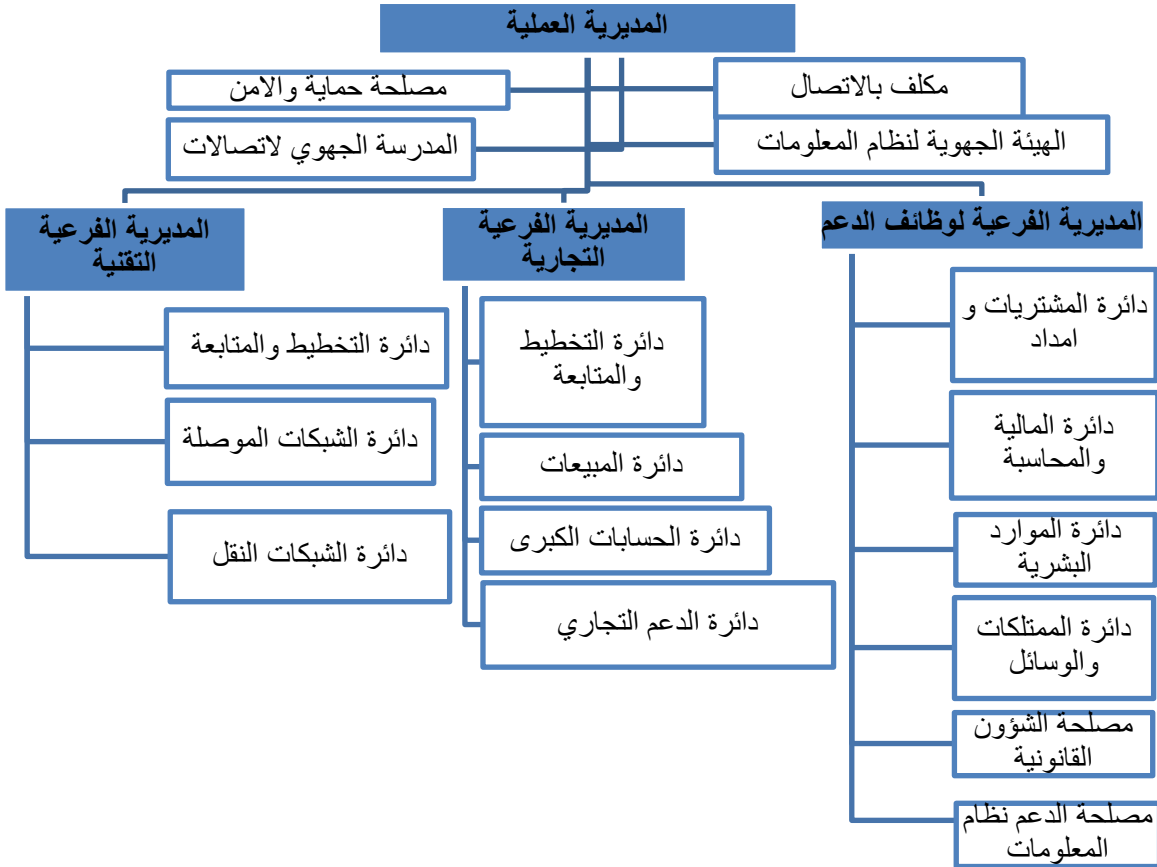
- 1) أحمد بدر , أصول البحث العلمي ومناهجه , الكويت ,وكالة المطبوعات , 1991 .
- 2) إدواردل بيرنيز وآخرون، العلاقات فن ، دار المعارف مؤسسة فرانكلين، القاهرة ، 1959 .
- 3) إبراهيم بختي, الدليل المنهجي لإعداد البحوث العلمية, ط4, ورقلة, 1998.
- 4) رضوان بلخيري و سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة ، الجزائر جسر للنشر والتوزيع ، 2013.
- 5) رواية حسين ، ادارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية، الدار الجامعية ، مصر ، 2001
- 6) رواية حسين ، ادارة الموارد البشرية – رؤية مستقبلية، الدار الجامعية ، مصر ، 2001.
- 7 مصطفى عليان ربحي ، عدنان محمود الطرباسي: الاتصال و العلاقات العامة، الاردن الصفاء للنشر والتوزيع، 2005 ط1
- 8) محمد محمد هاشم ,المدخل إلي مناهج البحث العلمي, بيروت ,دار النهضة العربية للطباعة النشر , 1999 م
- 9) محمد عبير عاطف: ادارة الأفراد من الناحية التطبيقية، بدون طبعة، دار النهضة العربية ، القاهرة مصر ، 1964.
- 10) محمد يسرى منصور: التنظيم الإداري كأساس لتقييم الأداء، بدون طبعة ، ديوان النشر العربية، بدون بلد ، 1986.

- 11) محمد أغضار عبيدات, محمد وآخرون ,منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات , الأردن ,دار وائل للنشر(د.س)
- 12)نعيمة أحمد راشدي ,تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية .مفهومه. أسسه. إستخداماته. القاهرة. دار الفكر العربي. 1987.
- 13)عبد السميع غريب، الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، د.ط، مؤسسة الشباب الجامعية، الإسكندرية ، 1996 ،
- 13)فاطمة عوض صابر ,ميرفت على خفاجة .أسس ومبادئ البحث العلمي, الإسكندرية ,مكتبة ومطبعة الإشعاع ,2002م
- 10) طاهر حسوا زيباري, اساليب البحث العلمي في علم الاجتماع, ط لأولى, المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع, بيروت, 2011.
- 13) قاسم أمجد قاسم ، تعريف العينات أنواعها وأهميتها في البحث ، 2011
- 17)فاخر عاقل, أسس البحث العلمي ,بيروت , دار العلم للملايين , 1979.
- 18)فوزي عبد الله العكش, البحث العلمي المناهج والإجراءات, الإمارة العربية المتحدة ,مطبعة العين الحديثة 1986,
- المقالات:
- سلوى الخطيب ، النظرية البنائية الوظيفية ، 2022.
- صخري محمد ، النظرية البنائية ، 2018.
- المواقع الالكترونية :
- 1)اية،ناصر،مقال،/مقال،<https://mqaall.com/definition-public-relations-importance/> :
- 2) أ . د. إبراهيم بن عبد الله بن عبدالرحمن الزعبيير ، <https://faculty.mu.edu.sa/ialzuaiber/Functionality> ،



ملحق رقم (1)

الهيكل التنظيمي للمؤسسة





ملحق رقم 2



* جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مؤسسة
إتصالات الجزائر بمدينة ورقلة
دراسة ميدانية - بمؤسسة إتصالات الجزائر - بمدينة ورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر لدفعة علم إجتماع الإتصال

تحت إشراف الأستاذ:

مازن سليمان الحوش

إعداد الطالبة:

شريبات مسعودة

في إطار تقديم رسالة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم الإجتماع الاتصال يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم بهذه الإستمارة والتي أرجو أن تحظى بإهتمامكم ومساعدتكم، وذلك بوضع الإشارة (X) في المكان المناسب.

ملاحظة: هذه المعلومات في غاية السرية التامة ولا تمثل إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا

2022-2021

المحور الأول: المحور الخاص بالبيانات الشخصية :

1/الجنس : نكر أنثى

2/ السن : من 20 _ 30 سنة فوق 30 _ 40 سنة

فوق 40 _ 50 سنة فوق 50 سنة

03/الحالة الإجتماعية: متزوج أعزب مطلق أرمل

04 / المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

05/ الخبرة المهنية : من 5 سنوات فما أقل فوق 5_10 سنوات

فوق 10_15 سنة فوق 15 سنة

المحور الثاني : المحور الخاص بمكانة العلاقات العامة بمؤسسة اتصالات الجزائر

06 /ماذا تعني لك العلاقات العامة ؟

إتصال علاقة مع المؤسسة

علاقة بالعمال همزة وصل بين المؤسسة والجمهور

07/هل هناك جهاز مختص في العلاقات العامة في مؤسستكم ؟

نعم لا أدري لا

أخرى تذكر

08/ هل هناك إتصال بينك وبين موظف العلاقات العامة قصد تسهيل عملية الأداء في مؤسستكم؟

نعم أحيانا لا

في حالة الإجابة بنعم : يكون الإتصال بشكل:

دائم أحيانا نادرا

09/ ماهي الوظائف التي يقوم بها مكتب العلاقات العامة من أجل رفع الأداء؟

الإتصال بالموظفين الإتصال بالجمهور الخارجي
التغطية الإعلامية لنشاطات المؤسسة

10/ ماهي الأهداف التي يسعى إليها جهاز العلاقات العامة لرفع وتيرة الأداء ؟

تكوين علاقات جيدة بين زملاء العمل تقريب وجهات النظر بين المؤسسة والعمال
تكوين علاقات جيدة بين المؤسسة والزبائن

11/ عندما تواجهك مشاكل بالعمل هل تقدم شكوى للمؤسسة ؟

نعم أحيانا لا

- في حالة الإجابة بنعم : كيف تكون طريقتك في تقديم الشكوى

اتصال مباشر بمدير المؤسسة

الإتصال بجهاز العلاقات العامة

طلب خطي _ كتابي

- أخرى

تذكر

....

- وبأي طريقة تتلقى الرد:

رد كتابي إستدعاء للحضور

أخرى

تذكر.....

12/ كيف تقيم جهاز العلاقات العامة بمؤسستك من خلال مجهود أدائهم ؟

جيدة

ممتاز

ضعيفة

متوسطة

المحور الثالث: المحور الخاص بالوظائف التي تقوم بها مؤسسة إتصالات الجزائر في مجال

العلاقات العامة :

13/ هل تساهم العلاقات العامة بالمؤسسة في تحقيق المردود الجيد وتحسين صورتها ؟

لا

أحيانا

نعم

في حالة الإجابة بنعم كيف

ذلك.....

14/ فيما تمثلت أهم الوظائف والأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة ؟

الإتصال بالمؤسسة

الاتصال بالعاملين

التنسيق مع وسائل الأعلام

التنسيق بين العمال والمؤسسة

15/ هل تساهم العلاقات العامة في تحقيق التقارب بين الإدارة والموظفين من خلال النشاطات التي تقوم

بها؟

لا

أحيانا

نعم

16/ في رأيك فيما تتمثل معايير نجاح العلاقات العامة في مؤسستك ؟

تكوين الصورة الإيجابية

السير الحسن للمؤسسة

رأي العمال الزيادة في عدد المتعاملين مع المؤسسة

17/ هل جهاز العلاقات العامة يقوم بدوره الفعال في مواجهة الأزمات ؟

نعم أحيانا لا

18/ هل لديك اطلاع على الوظائف المهمة التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة داخل المؤسسة من أجل رفع الأداء الوظيفي ؟

نعم أحيانا لا

- إذا كانت الإجابة بنعم هل تسعى إلى تحقيقها لصالح المؤسسة ؟

نعم لا

19/ هل يساهم جهاز العلاقات في المؤسسة إلى تحقيق التقارب بين الإدارة والموظفين ؟

نعم أحيانا لا

- إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك ؟

.....

المحور الرابع: المحور الخاص بوسائل الإتصال المستخدمة بمؤسسة إتصالات الجزائر.

20/ ماهي وسائل الإتصال التي تعتمد عليها المؤسسة لتسهيل أداء الموظف ؟

إجتماعات إعلانات إتصال شخصي

أخرى

تذكر.....

21/ حسب رأيك ماهي وسائل الإتصال المفضلة لدي الموظفين لتسهيل أدائهم ؟

اجتماعات إعلانات اتصال شخصي

أخرى تذكر.....

22/ في رأيك ماهو دور العلاقات العامة في تأمين وسلامة الإتصال بالمؤسسة وذلك لتسهيل عملية الأداء ؟

المصداقية في الإتصال عدالة توزيع المعلومات

عدم التحيز والمحابة إيصال المعلومة في الوقت المناسب

- أخرى تذكر

.....

23/ ما هو نوع الإتصال الذي يحرص على إستخدامه جهاز العلاقات العامة بين الإدارة والموظفين وذلك لتفعيل أداء الموظفين؟

إتصال ذو اتجاهين إتصال ذو اتجاه واحد

- أخرى تذكر

.....

24/ حسب رأيك هل تؤدي العلاقات العامة في المؤسسة إلى تحسين مستوى الإتصال بين الموظفين والإدارة وذلك لتسهيل أداء عملهم ؟

نعم أحيانا لا

في حالة نعم لماذا

.....

25/ حسب رأيك هل تعمل العلاقات العامة على رفع مستوى روح التضامن بين الموظفين والمحافظة عليها وذلك لتسهيل الأداء ؟

نعم أحيانا لا

- في حالة نعم كيف

.....ذلك

26/ ماهي وسائل الإتصال التي تعتمد عليها العلاقات العامة لتسهيل الأداء بالمؤسسة ؟

<input type="checkbox"/>	مباشرة أو شخصية	<input type="checkbox"/>	كتابية
<input type="checkbox"/>	حديثه	<input type="checkbox"/>	تصورية

ملخص الدراسة

تمثلت مشكلة دراستنا حول العلاقات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة حيث قمنا في دراستنا هذه بالإجابة على التساؤل الرئيسي التالي كيف تؤثر العلاقات العامة على الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر في ورقلة وقد تمت الدراسة خلال السنة الجامعية 2022/2021 ومن أجل الإجابة على إشكالية بحثنا تم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه الأكثر ملائمة لدراسة وتم الاعتماد على المقابلة الملاحظة واستمارة الاستبيان كأدوات لجمع البيانات تم إجراء البحث على عينة من موظفي المؤسسة باعتبار أن عدد الموظفين لم يتجاوز الـ 80 موظفا وموظفة بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة قمنا بأخذ عينة عشوائية لأربعين موظف وعرضنا وحللنا الإحصائيات الميدانية وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

— تؤثر العلاقات العامة بشكل فعال على أداء الموظفين، وهذا من خلال الوظائف والأهداف التي يسعى إليها جهاز العلاقات العامة وعلاقته الجيدة بالموظفين .

— تؤثر الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة على أداء موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بشكل جيد وفعال

— تؤثر وسائل الإتصال المستخدمة من طرف العلاقات العامة بشكل إيجابي وفعال على أداء الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

Abstract : Study summary

Our study is about the public relations and its influence on the job performance in the Algerian Telecom Company in the city of Ouargla. In this study, we answered the following main question.

How does public relations affect the job performance of Algerian Telecom employees in Ouargla and this study was conducted during the university year 2021/2022.

In order to answer the problems of our research. We relied on the descriptive approach as it is the most suitable for the study. The interviews, the observations and the questionnaires were used as tools for data collection, then the research was conducted on a sample of the employees, given that the total number of employees did not exceed eighty employee in the Algerian Telecom Company of the city of Ouargla.

We took a random sample of 40 employee then presented and analyzed the field statistics. At the end, the study reached the following results.

Public relations effectively affect the performance of employees, and this is through the functions and goals that the public relations seeks and its good relations with the employees.

The functions performed by public relations affect the performance of the employees at Algerian Telecom Ouargla in a good and effective manner.

The means of communication used by the public relations have a positive and effective impact on the performance of the employees at Algerian Telecom in Ouargla.