

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم الاعلام والاتصال



واقع الاتصال الشخصي في مراكز البحث الجزائرية

(مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة نموذجاً)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال
تخصص اعلام واتصال وعلاقات عامّة

اشراف الدكتور :

عبد القادر علال

اعداد الطالب :

- طارق مجلد

- عبد القادر بن شبيبة

لجنة المناقشة :

1- الدكتور عبد القادر النوعي رئيساً

2- الدكتور عبد القادر علال مشرفاً ومقرراً

3- الدكتور مداني حجاج عضواً مناقشاً

السنة الجامعية : 2021/2020



سنة الشكر والتفكير

الحمد لله رب العالمين على عونه الكبير وتوفيقه لنا لإتمام هذا العمل المتواضع.
والصلاة والسلام على نبينا الكريم محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله الصالحين الأخيار.
أما بعد:

أتوجه بالشكر إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث العلمي
وأخص بالذكر مشرف الدراسة الدكتور عبد القادر علال والذي لم يبخل
علينا بنصائحه وإرشاداته طوال فترة إعداد الدراسة ، وكذلك الشكر موصول
لجميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال وعمال مركز البحث في العلوم الإسلامية و
الحضارة بالأغواط.
وكل الشكر والاحترام لكل الأفراد الذين أسهموا في نجاح هذه الدراسة وتعاونوا في
إتمام متعلباتها سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات.

إهداء

إلى من علمني العطاء بدون انتظام... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار... إلى الذي
وجوده في حياتي يعد فضل الله... أغناني عن الوجود فهو أغلى ما في الوجود...
والذي الغالي -

إلى التي منحني حياتها وحنانها... وقدمت لي الكثير... ولو عشت عمرا فوق
عمرى لن يكون كافيا لشكرها...
والتي العزيزة - -

إلى من هم أعز الناس على قلبي في هذه الدنيا إخوتي...
إلى الذين أضاءوا صريق حياتي ووقفوا بجانبني في كل خضوة أخضيها ويصعب عليا
ذكر أسماءهم...

إلى كل من شاركني أجمل لحظات حياتي بعلمه أو من غير علمه...
إلى من كانت لهم بصمة كبيرة في حياتي وتركوا أثرا لا يمحو...
إليكم جميعا أهدي هذا البحث المتواضع
صالح

إهداء

- الحمد لله على منه وعونه لإتمام هذا العمل.
- الی من وضع المولى الجنة تحت قدميها امي الغالية اهل الله في عمرها .
- الی صاحب الذكر الخالد ، الذی وافته المنية ، من شجعني على المثابرة والنجاح وكان خير سند ابي رحمة الله عليه .
- الی اخواتي البنات حفصه اللهور عاقرن .
- الی اخي التوأم واخي الصغير ياسين .
- الی كل عائلة بن شبيرة .
- الی أصدقائي الأعتز حمزة شمسعود ب ، عمر شوعيد الهادي ع .
- ومن بكلوا جهدا في مساعدي وكانوا خير سند .
- الی المشرف الدكتور عبدالقادر علاء
- الی زميلي في المذاكرة طارق مجلد .
- الی لجنة اعلام واتصال 2021/2020
- الی من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي .
- الی كل من ساعهم ولو بحرف في حياتي الدراسية الی هؤلاء اهدى هذا العمل الذی اسأل الله ان يتقبله خالصا لوجهه
- بن شبيرة عبد القادر -

فهرس المحتويات

11	ملخص الدراسة:
13	مقدمة:
17	الفصل الأول الإطار المنهجي:
19	اشكالية الدراسة:
20	تساؤلات الدراسة:
20	تحديد فرضيات الدراسة:
21	دوافع اختيار الموضوع:
22	أهداف الدراسة:
23	أهمية الدراسة واهدافها:
24	تحديد المفاهيم و المصطلحات:
28	الدراسات السابقة:
41	المنهج المتبع و أدواته:
43	الفصل الثاني الإطار النظري: الاتصال الشخصي.
45	تمهيد:
46	المبحث الأول: الاتصال الشخصي.
46	المطلب الأول: مفهوم الاتصال والاتصال الشخصي.
51	المطلب الثاني: أهمية واهداف دراسة الاتصال الشخصي.
54	المطلب الثالث: خصائص الاتصال الشخصي والعوامل المؤثرة عليه.
63	المبحث الثاني: الاتصال الشخصي في المؤسسة
63	المطلب الأول: عناصر الاتصال الشخصي.
66	المطلب الثاني: وسائل الاتصال الشخصي في المؤسسة.

69	المطلب الثالث: أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة ومعيقاته
74	خلاصة الفصل :
75	الفصل الثالث: مراكز البحث الجزائرية ومكوناتها
77	مقدمة :
78	المبحث الأول: مراكز البحث
78	المطلب الأول: تاريخ ونشأة المراكز البحثية
80	المطلب الثاني: أهمية المراكز البحثية
82	المطلب الثالث : أهداف المراكز البحثية:
84	المبحث الثاني : تركيبة مراكز البحوث في الجزائر
84	المطلب الأول: الطبيعة القانونية لمراكز البحث
85	المطلب الثاني : مكوناتها ووظائفها
88	المطلب الثالث : توزيع مراكز البحث في الجزائر
90	الفصل الرابع: عرض و تفسير وتحليل نتائج الدراسة
90	نتائج الدراسة
119	خاتمة :
121	قائمة المراجع

ملخص الدراسة:

من منطلق أن الاتصال ضرورة لا مناص منها في كل مجالات الحياة، كونه عملية تواصل أساسية بين بني البشر أي بين شخص وآخر أو بين شخص ومجموعة وفق عناصر معينة، مرهون بتكثيف الدراسات العلمية ورعايتها وتطبيقها على أرض الواقع خاصة ما تعلق بالمشكلات المجتمعية، ومجالات الدراسة الزمانية والمكانية وأيضا إطار المعاينة وغيرها من منهج وأدوات الدراسة.

و من خلال دراستنا قمنا بتعريف العينة الممثلة في مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة بالأغواط من منطلق النشأة والتطور والأقسام والفرق والوظائف، فضلا عن دور هذه المؤسسة العلمية في الحياة العامة "العلمية"، وهو ما سهل علينا استخلاص النتائج العامة .
ومن تم اقتراح توصيات للنهوض أكثر بالمؤسسات العلمية، وتفعيل دور مراكز البحث عموما في الاتجاه الذي يخدم الدراسات العلمية، من خلال توظيف وترقية الاتصال الشخصي فيما بين المكونات البشرية للمؤسسات العلمية على شاكلة مراكز البحث .

Abstract

From the premise that communication is an inevitable necessity in all areas of life, as it is a basic process of communication between human beings, that is, between one person and another or between a person and a group according to certain elements, contingent upon the intensification of scientific studies, their sponsorship and their application on the ground, especially those related to societal problems, and areas of temporal study. And spatial, as well as the sampling frame and other method and tools of the study.

Through our study, we defined the sample represented in the Research Center for Islamic Sciences and Civilization in Laghouat in terms of its origin, development, divisions, teams and functions, as well as the role of this scientific institution in public “scientific” life, which made it easier for us to draw general conclusions.

Recommendations have been proposed to further advance scientific institutions, and activate the role of research centers in general in the direction that serves scientific studies, through the employment and promotion of personal communication among the human components of scientific institutions in the manner of research centers.

مقدمة:

تكتسي العملية الاتصالية الداخلية فيما بين مستخدمي المؤسسة الواحدة أهمية بالغة في الرفع من مستوى الأداء وفاعليته، من منطلق أن الاتصال ضرورة لا مناص منها في كل مجالات الحياة، كونه عملية تواصل أساسية بين بني البشر، أي بين شخص وآخر أو بين شخص ومجموعة وفق عناصر معينة، على غرار المرسل والمرسل إليه والتغذية الرجعية أو رجع الصدى وما إلى ذلك من العناصر، وهو ما يبرز إلزامية ذات السلوك كأحد أساليب نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات بمختلف الوسائل اللفظية أو الإيمائية والإيحائية أو حتى الكتابية في شكل لوحات تعيينية، ويساهم الاتصال في عملية التنظيم من خلال بسط الانسجام المتوخى داخل المؤسسة وتحقيق هدفها المنشود ممثلاً في ترقية ورفع أداء المستخدمين.

فالمنظمات كيفما كانت على وجه التعميم، بحاجة ماسة إلى نظام إداري لتسيير أعمالها، وخلق فعالية وحيوية من شأنها رفع الأداء المهني وتحسينه وبناء علاقات إنسانية طيبة بين الموظفين، وترقية أساليب التخطيط والتنسيق، فضلاً عن تنمية الموارد البشرية للمؤسسة، ومن الطبيعي أن ذلك لا يتسنى سوى من خلال الاتصال الشخصي الذي له دور ريادي داخل المؤسسات من خلال تزويد الموظفين بمختلف اللوائح والقرارات والأوامر والتوجيهات والإرشادات وتحقيق الفهم المتبادل للمعلومات، مما يمكن من إنجاز أعمالهم بدقة وكفاءة عالية، فوجود الاتصال الشخصي يزيد ويعزز رابطة الصلة بين الموظفين ويولد لديهم الرغبة

والطموح للرفع من أدائهم المهني بشكل تلقائي توافقا وما يتركه ذلك من انطباع وتأثير ايجابي على نفسية كل واحد منهم.

في الوقت الذي يعتبر فيه البحث العلمي من أبرز و أوفى واهم الأنشطة التي يقوم بها العقل البشري، ذلك أن تقدم الأمم ونهضتها حضاريا، مرهون بتكثيف الدراسات العلمية ورعايتها وتطبيقها على أرض الواقع خاصة ما تعلق بالمشكلات المجتمعية، ومن هذا المنطلق بات الاهتمام بالمؤسسات العلمية على غرار مراكز البحث العلمي أمر مهم للدور الأساسي الذي تلعبه في سبيل نهضة وتنمية شاملة وفاعلة أحوج ما إليها المجتمع.

ودراستنا هذه نتناول من خلالها البحث في واقع الاتصال الشخصي في مراكز البحوث الجامعية، واخترنا مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة بالأغواط لدراسة حالته، وقد اعتمدنا في ذلك على خطة قوامها أربعة فصول تناولنا من خلالها في الفصل الأول الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة بما في ذلك التقديم والإشكالية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها، مروراً بأهداف الدراسة وأهميتها وتحديد المفاهيم الاجرائية، ومجالات الدراسة الزمانية والمكانية وأيضا إطار المعاينة وغيرها من منهج وأدوات الدراسة، والدراسات السابقة التي من خلالها تم بناء أسس خطة الدراسة.

وفي الفصل الثاني تناولنا الإطار النظري للدراسة، والذي من خلاله قننا بالتعريف بالاتصال الشخصي من حيث المفهوم والأهمية والأهداف والخصائص وحتى الوظائف،

فضلا عن تعريف الاتصال الشخصي في المؤسسة من حيث العناصر والمحددات ودور الاتصال الشخصي في المؤسسة، لنعرج في الفصل الموالي على مراكز البحث الجزائرية ومكوناتها من باب النشأة والأهمية وأيضاً الأهداف، كما تطرقنا أيضاً إلى تركيبة مراكز البحث في الجزائر من حيث طابعها القانوني ومكوناتها ووظائفها.

في حين خصصنا الفصل الثالث للإطار التطبيقي أو الدراسة الميدانية، والذي من خلاله قمنا بتعريف عينة الدراسة ممثلة في مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة بالأغواط من منطلق النشأة والتطور والأقسام والفرق والوظائف، فضلاً عن دور هذه المؤسسة العلمية في الحياة العامة "العلمية"، والتي من خلال قننا بقراءة إحصائية وعرض مستفيض وتحليل منهجي لنتائج الدراسة، وهو ما سهل علينا استخلاص النتائج العامة للدراسة، ومن ثم اقتراح توصيات للنهوض أكثر بالمؤسسات العلمية وتفعيل دور مراكز البحث عموماً في الاتجاه الذي يخدم الدراسات العلمية، من خلال توظيف وترقية الاتصال الشخصي فيما بين المكونات البشرية للمؤسسات العلمية على شاكله مراكز البحث.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي

الإشكالية

تساؤلات الدراسة

تحديد فرضيات الدراسة

دوافع اختيار الموضوع

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

نوع الدراسة

تحديد المفاهيم والمصطلحات

الدراسات السابقة

المنهج المتبع

اشكالية الدراسة:

من المعلوم أن الاتصال كيفما كان خاصة الشخصي منه، يعد ضرورة هامة في حياة البشرية جمعاء، حيث أنه دعامة رئيسة لنقل الأفكار والمعتقدات، كما أن لعملية الاتصال الشخصي الفعّال دور هام في أداء المنظمات ورفع قدراتها الإنتاجية من خلال التأثير على سلوكيات المستخدمين ودفعهم للعمل بنشاط وهمّة، والمساهمة الفاعلة في تحقيق أهداف وسياسات وقرارات الإدارة، ومنه ضمان معدلات أداء عالية تكفل التوصل إلى النتائج المتوخاه، وهذا ما يوفر الرضا الوظيفي لدى العاملين بعد خلق بيئة عمل مناسبة وملائمة تتخللها معاملة جيدة وعدالة مطلوبة، تؤدي حتما إلى تحقيق أداء أفضل وإنتاج أعلى وأوفر، ولذلك فالاتصال الشخصي يسعى دوما لتوفير الشروط المشجعة على تحسين الأداء ويحتل مكانة بالغة لدى أصحاب المنظمات أي مسؤولي المؤسسات على اختلافها، من خلال تشجيع العمال على التفاعل وتبادل الأفكار والتشارك في المعلومات.

ومما سبقت الإشارة إليه أو التنويه به، يعتبر مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة بالاغواط من أهم المؤسسات الرائدة في مجال البحث العلمي، وقد تم اختيار هذه المؤسسة لإجراء الدراسة الميدانية بها كإنموذج للمؤسسات الجزائرية، وذلك لاستيفائها أهم الشروط والمتطلبات التي جعلت منها مجالا خصبا ومناسبا لإجراء الدراسة الحالية، والمتعلقة أساسا بموضوع واقع الاتصال الشخصي في مراكز البحث الجزائرية.

تأسيسا على ما تم طرحه وتماشيا مع أهداف الدراسة، فقد تمحورت اشكالية بحثنا حول تساؤل رئيسي مفاده :

✓ ما واقع الاتصال الشخصي بمركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة ؟

تساؤلات الدراسة:

وحتى نصيب مفاصل الموضوع وتتوصل إلى المطلوب ونبحث عن الإجابة الوافية دعماً لمحتوى

اشكالية الدراسة نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما هي أنواع الاتصال الشخصي السائد بالمركز؟
- ✓ ما مدى أهمية الاتصال الشخصي بالمركز؟
- ✓ ما هي المعوقات التي يتعرض لها الاتصال الشخصي بالمركز؟
- ✓ ما الأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على الأداء المهني للعاملين في المركز؟

تحديد فرضيات الدراسة:

- ✓ هناك عدة أنواع للاتصال الشخصي السائد بالمركز.
- ✓ للاتصال الشخصي نجاعة تنعكس على الأداء الوظيفي بالمركز.
- ✓ طرق توصيل الرسالة يعيق الاتصال الشخصي بين العاملين بالمركز.
- ✓ البيانات الخاصة بالأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي تؤثر على الأداء المهني للعاملين في المركز.

دوافع اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نذكر الدوافع الذاتية أولاً ثم الموضوعية
ثانياً :

أ/مبررات ذاتية :

- الميل الشخصي للمواضيع المتعلقة بالاتصال عموماً والاتصال الشخصي خصوصاً
- الرغبة الشخصية في الإسهام بدراسة متخصصة تساعد على تطوير هذا الجانب من الدراسات في مجال العلوم الاعلام و الاتصال الادارية منها
- معرفة العلاقة بين الاتصال الشخصي وتحسين الأداء المهني داخل إدارة مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة .
- الرغبة في الاستفادة من الدراسة في جوانب الحياة العملية .

ب/مبررات موضوعية :

- تنامي الدور الكبير لوسائل الاتصال الشخصي وتطورها وظهور وسائل تساعد عليه
- كالخطب الرسمية، ومؤتمرات المائدة المستديرة، ومناقشات المتخصصين، والمناقشات المفتوحة...الخ

- جلب انتباهنا الأهمية البالغة التي اكتسبها الاتصال الشخصي في مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة، مما أدى بنا إلى محاولة التعمق في دراسة مهارات الاتصال الشخصي .

- محاولة إبراز الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تحسين الأداء المهني داخل إدارة مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة.

أهداف الدراسة :

قد جاءت دراستنا لدور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمية كخطوة منا لإلقاء الضوء على ما تخلفه وسائل الاتصال الشخصي من اثر على العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات والتي يكون لها أثرا مباشرا على تحسين الأداء ، ونأمل أن تكون هناك خطوات بعدها، ودراستنا تضيف لبنة من اللبنة التي يسعى الباحثون الى تقديم دراسات عنها، وقد تجسدت أهداف دراستنا في النقاط التالية :

- التعرف على مدى استخدام مهارات الاتصال الشخصي كمهارة الاقناع، والحديث والانصات وغيرها من المهارات داخل إدارة مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة.

- إعطاء نظرة واقعية على أهمية الاتصال الشخصي ودوره في تحسين الأداء المهني في إدارة مركز البحث في العلوم الاسلامية و الخضارة.

- ابراز اهم المعوقات التي تواجه الاتصال الشخصي داخل مركز البحث في العلوم الاسلامية و الخضارة.

- تقديم توصيات واقتراحات تسهم في تحسين الأداء المهني، وحث المسؤولين في المؤسسة على الاهتمام بالاتصال الشخصي باعتباره مقوم من مقومات التسيير الجيد والذي يساعد على نجاح إدارة مركز البحث في العلوم الاسلامية و الخضارة.

أهمية الدراسة واهدافها :

جاءت أهمية الموضوع من أهمية المشكلة التي نحن بصدد دراستها، كون دراستنا تعالج موضوعا هاما وحساسا يمس فئة كبيرة من أفراد المجتمع وهي فئة العمال بشكل عام وعمال الإدارة بشكل خاص، حيث يرتبط هذا الموضوع بإبراز الدور الذي تلعبه مهارات الاتصال الشخصي في تحسين مستوى الأداء المهني للعامل قصد دفعه إلى الاستغلال الأمثل لقدراته وطاقاته الإبداعية ونستطيع أن نلخص أهمية الدراسة كالآتي :

- توعية المؤسسة بأهمية مهارات الاتصال الشخصي ودورها الهام في إدارة مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة .

- محاولة فهم الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في تحسين الأداء المهني داخل إدارة مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة .

- الإشارة إلى الفوائد والمكاسب التي يمكن أن تعود على كل من إدارة مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة والعاملين والمؤسسة ككل من تطبيق مهارات الاتصال الشخصي .

وتبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج التي يؤمل أن تسفر عنها والتي قد تساهم في تفعيل الاتصال الشخصي بين الإداريين والتي من خلالها يتم تحسين الأداء المهني بما ينعكس إيجابيا على أداء العاملين ويسهم في تحقيق أهداف إدارة مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة.

تحديد المفاهيم والمصطلحات:

1- الاتصال

الاتصال عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين المرسل والمستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية أو

معنى مجرد أو واقع معين ، والاتصال عملية مشتركة في الأفكار والمعلومات عن طريق عمليات إرسال وبث المعنى وتوجيهه وتسيير له ثم استقبال بكفاءة معينة لخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي ما وبتفق أغلب الدراسات التي تناولت هذا الموضوع أن الاتصال ينقسم إلى أنواع ونماذج عدة ¹ .

الاتصال الشخصي :

هو اتصال يحدث بين شخصين على الأقل حينما يكون هناك تفاعل بين نظامين ذاتيين ليتحقق من خلال هذا التفاعل نظاما للاتصال الشخصي فالاتصال الشخصي يحدث في معظمه في المواقف وجها لوجه حيث يكون باستطاعتنا أن نرى ونسمع وحتى نلمس الشخص الآخر، فالاتصال الشخصي يوفر الفرصة لرجع الصدى الفوري بحيث يتاح تنظيم أو إعادة بناء على مدى استجابة الأشخاص الآخرين الذين نتحدث إليهم ² .

وكتعريف إجرائي:

الاتصال الشخصي هو العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قنوات وسيطة حيث يصبح

¹ عبد العزيز شرف ، نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال ، الدار المصرية البديعة ، ط2 ، القاهرة ، 2003 ، ص 07 .

² - فضيل دليو: الاتصال ، مفاهيمه ، نظرياته ووسائله ، دار الفجر ، القاهرة ، 2003 ، ص 21 ، 22 .

المرسل والمستقبل على اتصال بعضهما وجها لوجه وفي مكان محدد ويتميز بان المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس ومن أمثلة هذا الاتصال اتصال الأستاذ المشرف بالطالب الذي يشرف عليه .

الأداء المهني :

تختلف تعارف الأداء حسب وجهات نظر الباحثين والمفكرين له ومن بين التعريفات نذكر:

"قيام الفرد بأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمل¹ يشير إلى درجة التحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الحاجات التي تحقق أو يتيح بها الفرد متطلباته² .

وكتعريف إجرائي:

هو قيام الفرد بمهامه وواجباته المنوطة بها تحقيقا لأهداف المؤسسة وممتطلبات منصبه

العامل :

عرف المشرع الجزائري يعرفه: "يعتبر عاملا كل شخص يعيش من حاصل عمله ولا

يستخدم لمصلحة غيره من العمال أثناء ممارسته لنشاط المهني³.

¹ عاشور احمد صقر، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 2004، ص 50.

² راوية محمد حسين، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص 213.

³ محمد الصغير، تشريع العمل في الجزائر، مطبعة ولاية قالمة، الجزائر، 1982، ص 38.

" هو كل ذكر أو أنثى يؤدي أعمال يدوية أو غيري يدوية، لقاء أجر مهما كان نوعه في خدمات صاحب العمل وتحت سلطة إشرافه.¹

المؤسسة :

ان كلمة مؤسسة هي ترجمة لكلمة ENTRPRISE، واستنادا إلى القاموس العربي (المورد) فكلمة مؤسسة مشتقة من فعل، أسس، يؤسس، مؤسسة²، و بالنظر الى التعريف الاصطلاحي نجد ان المؤسسة تعرف كما يلي:

"أداة تجسيد السياسة الاقتصادية للدولة الوطنية إذ تولت المؤسسة العمومية نوعين من المهام والوظائف الوظيفة الأولى تتمثل في تراكم الخبرات بواسطة الإنتاج الصناعي، وتراكم التجارب في ميادين التسيير والتكنولوجي والتصنيع، وتتمثل الوظيفة الثانية في الأبعاد السياسية والثقافية والاجتماعية والإدماجة³ ."

وهي كذلك "الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من أجل الأهداف التي وجدت من أجلها⁴ ."

¹ احمد زكي بدوي، بعض المصطلحات في العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، لبنان، 1981، ص 6.

² روجي البعلبكي، المورد، قاموس عربي إنجليزي، دار المعلم للملايين، بيروت، لبنان، 1994، ص 6.

³ Ali el Kenz , Algérie et la modernité, édition, cosedria, senegal, 1989, p 49

⁴ زكي حنوس، مروان علي، الرقابة والتخطيط في المشروع، مديرية الكتب والمطبوعات، 1981، ص 9.

كان ذا فما يخص بعض التعريفات العربية وفيما يخص التعريفات الغربية فنجد أن (شتير برنارد) يعرفها بأنها: " النسق التعاوني المتوازن الذي ينهض على وجود منسقة واعية من جانب الأفراد تقوم عليها المشاركة فيما بينهم بقصد تحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف، وأن تتحقق المشاركة على أساس دوافع ورغبتهم الذاتية، كما يتصف هذا النسق بالتوازن بين الدوافع والمشاركة معا في الجانب الأول، وصنع القرار داخل النسق في الجانب الثاني، كما تعتبر الاتصالات عملية بالغة الأهمية لضمان الاستمرار والفعالية التنظيمية".

و كتعريف اجرائي نقول بأن المؤسسة عبارة عن هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا، في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل السلع والخدمات يسعى لتقديم إنتاج زائد بغرض تحقيق نتيجة ملائمة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة محمد علي محمد: قام بدراسته في مصر عام 1971 ، وفي شركة تدعى "شركة النصر للأصواف والمنتجات"، والغاية منها هو التحقق من أن الاتصال يؤدي وظيفة هامة في تحقيق استقرار العامل في عمله ونظرته اتجاه الإدارة.

كما هدفت الدراسة كذلك إلى وصف طبيعة العلاقة القائمة بين سهولة الاتصال ووضوح القرارات والبيانات وانعكاس ذلك على استقرار العمال ورفع مستوى أدائهم للعمل وشملت عينة الدراسة مجموعة من العمال في خمسة أقسام أساسية في التنظيم، ومن النتائج التي توصل إليها، نذكر ما يلي:

- يحقق الاتصال في التنظيم الصناعي وظيفة هامة في التكامل والتوازن بين الوحدات والأقسام المختلفة للمؤسسة.

- إن فشل في اتجاه شبكة قوية للاتصال الصاعد وتعدد المستويات الإشرافية واتساع المسؤولية قد عمل على تغيير اتجاه العامل نحو العمل من الحالة الإيجابية إلى الحالة السلبية¹.

الدراسة الثانية:

دراسة أجرتها الباحثة رضوان سامية وعنونت بآثر الاتصالات الغير رسمية على الروح المعنوية لدى العمال - رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم بجامعة قسنطينة 2005 - 2006 وتحوّرت هذه الدراسة حول

¹ مازن سليمان الحواش ، الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية ،

الأثر الفعلي للاتصالات الغير رسمية على الروح المعنوية للعامل وذلك بأسقاط الدراسة التطبيقية على الميدان (المؤسسة العمومية لعتاد الأشغال العمومية)

و تلخصت الإشكالية حول : هل الاتصالات الغير رسمية ضرورة بالنسبة للعمال وهل تساهم في رفع روحهم المعنوية؟

فرضيات الدراسة: الفرضية العامة تساعد الاتصالات الغير رسمية على رفع الروح المعنوية للعمال؟

الفرضيات: تؤثر زيادة الاتصالات الغير رسمية في رفع معنوياتهم

يؤدي إشباع الحاجات المادية والمعنوية الى رفع معنويات لدى العمال

منهج الدراسة :اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

نتائج الدراسة :توصلت الدراسة إلى إن أغلبية أفراد العينة تؤكد على وجود اتصالات غير رسمية بين أعضاء الجماعة وأنهم بحاجة إليها

التعقيب على الدراستين :

سمحت لنا الدراستين السابقتين بالاطلاع على الأطر النظرية لهذه الدراسات وعلى الأساليب

والطرق المنهجية المطبقة وصولا إلى النتائج التي توصلت إليها وذلك ما مكننا من الاستفادة

منها في بناء إطار نظري مناسب للدراسة الحالية إلا أنه وللأسف لا توجد دراسات سابقة أخرى يمكننا الاعتماد عليها نظرا لان موضوع الدراسة جديد وغير متناول سابقا . وما لاحظناه من خلال كلا من الدراستين السابقتين أنهما تطرقا إلى علاقة الاتصال بالأداء وتناولوا الاتصال الشخصي من خلال تطرقهم إلى أنواع الاتصال فقط، أي انهم لم يتوسعوا في هذا النوع من الاتصال ووكلاهما بين أهمية الاتصال في تحسين الأداء ، لكن لم يعطى الحيز الكافي أو الأهمية اللازمة للاتصال الشخصي.

الدراسة الثالثة:

تعتبر الدراسات السابقة من أهم الخطوات التي يعتمد عليها الباحث، حيث اعتمدت الباحثين على مجموعة من الدراسات السابقة، التي تخدم الموضوع في العديد من الخطوات سواء النظرية أو التطبيقية وتم تصنيفها على النحو التالي:

دراسة الطاهر أجعيم عن واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية - جامعتا منتوري و باجي مختار أمموزجا- و هي مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري بقسنطينة، السنة الجامعية 2005 2006 وانطلق الباحث من تساؤل رئيسي هو: هل كلما كانت الاتصالات بأساليبها أكثر ديمقراطية و بلغة مفهومة أدى ذلك إلى نجاح التسيير و إدارة الأعمال في المؤسسة الجزائرية؟

و وضع الباحث لهذا التساؤل تساؤلات فرعية وهي:

- ما طبيعة و خصائص نظام الاتصال السائد في المؤسسة الجامعية الجزائرية؟

- هل لهذا الاتصال بأشكاله دور ايجابي في تحسين الأداء الإداري و التنظيمي داخل

المؤسسة الجامعية؟

- هل لهذا الاتصال بأشكاله دور ايجابي في تحسين الأداء الإداري و التنظيمي داخل

المؤسسة الجامعية؟

- هل اللغة شرط ضروري في تحديد طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة الجامعية؟

و استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، أما أدوات جمع المعلومات فقد اعتمد على

المقابلة و استمارة الاستبيان وزعت على 1500 مفردة من المجتمع الأصلي (أستاذة،

موظفين، طلاب، عمال) من كلتا الجامعتين. و توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج نذكر

منها:

- أن دور اللغة في رفع فعالية الاتصال و تحسين أداء المؤسسة في الجزائر يعتبر حيوي و

حاسم، بغض النظر عن اللغة المستعملة عربية أو فرنسية أو هما معا،

- ثبتت الدراسة كذلك أن الاتصال الكتابي يجمع أنواعه و قنواته تبقى غير ملائمة.

- للاتصال دور فعال في ترشيد مختلف العمليات الإدارية من اتخاذ القرارات و تخطيط و تنسيق و توجيه و رقابة...

التعقيب على الدراسة:

تناول الباحث في هذه الدراسة الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي في المؤسسة الخدمية (الجامعة) و لكن ركز بصورة معمقة ومفصلة في الاتصال الداخلي و اعتبره النوع الأهم، الذي لم يحظى بدراسات شاملة حوله، ساعدتنا هذه الدراسة في كثير من محطات بحثنا و خاصة في صياغة بعض أسئلة

الدراسة الرابعة:

دراسة قادري محمد بعنوان : الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان 2009-2010 تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية، ومدى أهميته في تسييرها، وتطرق الباحث إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها:

- ما أهمية الاتصال الداخلي و تأثيره على تسيير المؤسسة؟

لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها إستراتيجية اتصالية؟ و كيف تبني و ما أهميتها؟

-ما تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسيير المؤسسة، و على انتقال و تداول المعلومات؟

و اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، و الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وزعت الاستمارة على 87 عامل، و اختيرت هذه العينة بطريقة عشوائية منتظمة، و توصل الباحث إلى النتائج التالية:

-إن موضوع الاتصال في نسق المؤسسات الاقتصادية المختلفة، يعتبر أمر ضروري في الوقت الراهن.

-لا بد من الاعتماد على إستراتيجية اتصال فعالة داخل المؤسسة.

-تعتبر تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال الحديثة، حتمية ضرورية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية المختلفة الهادفة، لتحقيق البقاء، و مسايرة الركب، مهما كان نشاطها أو الخدمة التي تقدمها أو حجمها.

التعقيب على الدراسة:

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا إلى حد كبير لأن كلاهما يهدفان إلى دراسة واقع و أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة، أما ما هو محل نقد في هذه الدراسة أنه من بين النتائج التي

توصل إليها الباحث هو ضرورة الاعتماد على إستراتيجية للاتصال غير أنه لم يحدد هذه الإستراتيجية و على أي أساس تبني ومن يقوم بوضعها، كما أنه لا بد من تدعيم الاستبيان بكل من الملاحظة و المقابلة لتأكيد مصداقية النتائج المتوصل إليها.

الدراسة الخامسة:

كانت هذه الدراسة لكل من الباحثين: بوعلی فريدة و فوضیل حكيمة، و هي بعنوان: دور تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة - السنة الجامعية: 2013-2014.

انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي هو: كيف يمكن التكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة؟ و انبثق عن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية و هي:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟ وما هي أهم أبعادها و مرتكزاتها؟

-هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن تساهم و تؤدي دور مهم في تحسين

الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

-ما واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر؟

ولقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما

الجانب التطبيقي فاعتمد على منهج دراسة حالة، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات اعتمد

على كل من الملاحظة، و تحليل الوثائق و استمارة الاستبيان وزعت على 30 مفردة كعينة

من المجتمع الأصلي.

توصلت الباحثين إلى مجموعة من النتائج أهمها:

-من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة، و المساهمة في زيادة فعالية

أفراد المؤسسة.

-من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

المتطورة.

-يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل المؤسسة.

التعقيب على الدراسة:

ما يلاحظ على هذه الدراسة هو الاعتماد على العينة بدل المسح الشامل لمجتمع الدراسة المتكون من 60 موظف، الأمر الذي قد يقلل من أهمية النتائج الموصول إليها غير أن هذه الدراسة من جهة أخرى أكدت في نتائجها على أن فعالية الاتصال الداخلي تكمن في ضرورة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة و هذا ما نحاول تأكيده أيضا من خلال دراستنا.

الدراسة السادسة:

دراسة خنيفر وفاء و هي بعنوان : دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملة النيل شهادة ماستر في تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح بوقلة، السنة الجامعية 2013-2014.

انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي هو: كيف يساهم الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية؟

و اندرج عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية و هي:

ما المقصود بالاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري؟

-ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين أداء البنك الوطني الجزائري؟

- ما هي معوقات الاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري؟

و اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، و على كل من المقابلة و الملاحظة لجمع المعلومات، و توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

-الاتصال الداخلي في البنك قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطه.

تؤثر وسائل الاتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات، فرغم توفر البنك على شبكة الانترنت و اعتمادهم على البريد الالكتروني الا أن ضعف الشبكة يؤثر على وصول المعلومات في وقتها. يعتبر العامل البشري غير المتحكم في وسائل الاتصال من العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومات.

التعقيب على الدراسة:

ترتبط هذه الدراسة بصورة مباشرة مع موضوع دراستنا لأنها تبحث في نفس المشكلة ألا و هي الاتصال الداخلي في المؤسسة رغم أن مجال الدراسة مختلف، أي أن المؤسسة السابقة هي مؤسسة خدمتية في حين أن الدراسة الجارية في مؤسسة ثقافية، أما ما يلاحظ على هذه

الدراسة هو اعتماد الباحثة على المقابلة و الملاحظة فقط كأداتين لجمع المعلومات و هي غير كافية لذلك، فالاعتماد على المقابلة لجمع المعلومات من المبحوثين يخلق لهم نوع من الحرج و التردد في الإدلاء بالمعلومات الصحيحة، و حتى ملاحظة المبحوثين أثناء مدة زمنية قصيرة ليست كافية للجزم على نتائج معينة.

الدراسة السابعة:

دراسة من إعداد الطالبة بن عمار زليخة بعنوان: واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية 2000 2001. انطلقت الباحثة من تساؤل رئيسي: ما هو واقع الاتصال المؤسسي في الجامعة الجزائرية؟ اندرجت ضمنه عدة أسئلة فرعية وهي:

- ما هي وسائل الاتصال المؤسسي؟

- ما هي أطره التنظيمية؟

- هل يحسن استعمال هذه الوسائل المتوفرة من الاتصال؟

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على منهج المسح بالعينة، واستعملت الجمع البيانات

الأدوات التالية:

الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، السجلات والوثائق.

وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- أن توفير وسائل الاتصال واستغلالها بصورة جيدة يساعد على إبلاغ و نشر المعلومات وإيصالها في الوقت المناسب.

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

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

التعقيب على الدراسة:

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

(أساتذة، طلبة، إداريين، عمال)، هذا ما يعطي نوع من المصدقية للنتائج المتوصل إليها، وقد استفدنا من هذه الدراسة في كثير من مراحل دراستنا.

المنهج المتبع وأدواته :

1/ المنهج المعتمد :

يشير مدلول المنهج العلمي إلى تلك الإجراءات والعمليات العملية التي يتبعها الباحث من أجل اكتشاف الحقيقة والوصول إلى نتائج علمية تتعلق بالظواهر الطبيعية والإنسانية بالإجابة على التساؤلات المطروحة، والمنهج المستخدم يفرضه طبيعة الموضوع، وباعتبار هذه الدراسة من الدراسات الوصفية تطلب الجانب من ذلك الاعتماد على استخدام منهج (الوصفي تحليلي) للحصول على وصف كامل ودقيق لموضوع البحث، والتأكد من جمع كل البيانات الضرورية وتحليلها بأكبر قدر ممكن من الدقة وتفادي حدوث أي تحيز في جمع البيانات المطلوبة حتى تزيد درجة مصداقية النتائج المتوصل إليها .

ويعرف منهج (الوصف التحليلي) بأنه : مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا

كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث.¹

ويعرف أيضا بأنه: "الطريقة المنتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أوضاع معينة قصد اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تتصل بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها فهو غالبا ما يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتشخيصها والقاء الضوء على جوانبها المختلفة وجمع البيانات اللازمة عنها وفهمها وتحليلها"²

12 / أدوات البحث: اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة الاستبيان كونها الأنسب لطبيعة الموضوع ، و كذا التحليل الاحصائي spss

¹ بشير صالح الرشيدى ، مناهج البحث التربوي (رؤية تطبيقية مبسطة)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2000، ص 65.

² محمد شفيق، البحث العلمي، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 1985، ص 84.

□ الإطار النظري

الفصل الثاني:

الاتصال الشخصي.

تمهيد .

المبحث الأول: الاتصال الشخصي.

المطلب الأول : مفهوم الاتصال والاتصال الشخصي.

-المطلب الثاني : اهمية واهداف دراسة الاتصال الشخصي.

المطلب الثالث : خصائص الاتصال الشخصي والعوامل المؤثرة عليه.

المبحث الثاني: الاتصال الشخصي في المؤسسة.

المطلب الأول: عناصر الاتصال الشخصي.

المطلب الثاني: وسائل الاتصال الشخصي في المؤسسة.

المطلب الثالث: اهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة ومعيقاته.

-الخاتمة-

تمهيد:

تطور المؤسسة وتنمو لأنها تتصل بعملائها ، كما تتصل بأفرادها ، والمعلومات المتبادلة هي دائما معطيات توجه قراراتها ونشاطها ،وهي تحدد نوعية سير العمل في المؤسسة وتنظيمه ،لهذا يعتبر الاتصال عنصرا حضاريا جوهريا في المؤسسات.

اذ لا يمكن تصور أي تنظيم دون وجود اتصال تمارس من خلاله وتؤدي مهامها ، خاصة الاتصال الشخصي والذي يهتبر همزة وصل بين المؤسسة والعمال وحتى العالم الخارجي ، فهو عملية مستمرة تسمح بتدفق ونقل المعلومات ، الآراء ، الأفكار ، الأوامر ، الانشغالات وتنتقل من خلاله بين الموظفين ،سواء كان رؤساء او مرؤوسين ، فهو يلعب دورا هاما في ممارسة كافة العمليات الإدارية

وسنحاول في هذا الفصل التعرف على الاتصال الشخصي في المؤسسة ،وذلك من خلال تقسيم الفصل الى مبحثين: الفصل الأول الاتصال الشخصي والفصل الثاني الاتصال الشخصي في المؤسسة.

المبحث الأول: الاتصال الشخصي.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال والاتصال الشخصي

1- مفهوم الاتصال:

يعد الاتصال من اقدم اوجه النشاط الإنساني، وقد بدأت عملية الاتصال باستخدام الاشارات ودقات الطبول والنيران والرقص كلغة مشتركة للتفاهم بين الناس، ثم تطورت العملية الاتصالية لتستخدم الكلمة المنطوقة فالمكتوبة ثم تطورت اكثر لتصل الى استخدام الوسائل التكنولوجية.

وإذا سئل أي انسان عن النشاطات التي يقوم بها يوميا فان اجابته ستكون في كل الاحوال تدور حول استقبال اتصال او ارسال اتصال بالكلام او المشاهدة او الاستماع او القراءة، و كلها نشاطات اتصالية بين طرفين او اكثر بغض النظر عن نوع الاتصال الذي يقوم به .

فالاتصال حسب الباحث "هوغ" يعد من الاركان الأساسية في الحياة الاجتماعية، فهو يشكل جزءا من ديكور الانسان الا ان هذا الديكور عرف تطورات عدة مع مرور الزمن، ويؤكد التاريخ الانساني على ان الاتصال اعتمد في بداية الامر على التعبير الشفوي على الجوانب المتصلة بحركات الجسم بغية توصيل المعاني والعواطف والانفعالات.

ومنذ القدم حاول الانسان كشف الطبيعة المادية المجردة، و لم تكن محاولاته فاشلة بل وصلت الى مرحلة التجربة والتكنولوجيا.

كما ولا يخفى على أحد ان الاتصال بمختلف انواعه يعد عاملا هاما من بين العوامل التي تقوم عليها حياة الناس وكل فرد منا يمارس الاتصال بطريقة او بأخرى ويدخل مع من حوله في عمليات اتصال يستحيل بدونها تسيير حياته فهو ضرورة حتمية لا يستغنى عنها.¹

ولمفهوم الاتصال تعريفات عديدة لا يمكن حصرها ظهرت من قبل الباحثين والمختصين في علوم الاعلام والاتصال عكست في معظمها أهميته ودوره في حياة الانسان، ومن هذه التعريفات نذكر:

تعريف الطنوي: ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف او اكثر لأي منهما او لكليهما، يمثل ذلك في نقل معلومات او آراء بينهما بصورة شخصية او غير شخصية وفي اتجاهاتها المتضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما، ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية².

¹ - أمينة بومالي، (المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3: أثر تكنولوجيات الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري) العدد 9، 2017، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر، ص 5.

² - شعبان فرج، الاتصالات في الإدارة، دار أسامة، ب ط ، الأردن، 2009، ص 6.

تعريف ليندسي: هو العملية التي تتضمن مثير واستجابة مميزة في النظام.¹

بصفة عامة يمكن القول ان الاتصال عملية تفاعلية تتضمن تبادل الافكار والمعلومات والرسائل بين طرفين او اكثر.²

2. مفهوم الاتصال الشخصي:

مفهوم الاتصال الشخصي مثله مثل اي مفهوم اجتماعي اخر نتعدد تعريفاته وتشابك نظرا لتعدد الرؤى التي تناولته وتعدد البيئات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي ينطلق منها كل صاحب رؤية في تعريفه.

تعريف عماد حسن مكاوي: بأنه الاتصال المباشر او المواجهي حيث يمكن فيه ان نستخدم الحواس الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين او اكثر في موضوع مشترك، و نتيجة الاتصال المواجهي تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الافراد ويتيح هذا النوع من الاتصال فرصة التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ومن ثم

¹ - محمد الديس السردى ، الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، دار اثناء للنشر والتوزيع، ب ط، عمان، 2010، ص 19.

² - فريد عيشوش ، الاتصال في إدارة الازمات، دار الخلدونية للنشر، ط1، الجزائر، 2011، ص 15.

تصبح الفرصة سانحة امام القائم بالاتصال لتعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح اكثر فعالية واقناعا.¹

تعريف جيرالد ميلر: جلسة تعقد من عدد صغير نسبيا من القائمين بالاتصال غالبا ما يكون شخصين، ويتوافر فيه اتصال الوجه للوجه والحد الأقصى من قنوات الاحساس مع وجود الفرص المتاحة لحدوث رجوع الصدى السريع.²

تعريف ميرتون: اتصال يتضمن مواجهة مباشرة بين القائم بالاتصال والمتلقي تؤدي الى التغيير في سلوك المستقبل واتجاهاته.³

تعريف محمد عودة: عملية تبادل المعلومات والافكار التي تتم بين الاشخاص دون عوامل او قنوات وسيطة، وفي هذه العملية يمثل احد الشخصين دور المرسل والآخر دور المستقبل.⁴

تعريف محمد منير حجاب: العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والافكار والاتجاهات بين الافراد بالطريقة المباشرة وجه لوجه وفي اتجاهين ودون قناة وسيطة، حيث يصبح

¹ - حسن عماد، مكاي، ليلي حسين السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية المصرية، ط1، مصر، 1998، ص 30.

² - فؤادة عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر التكنولوجيا، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 2005، ص 32.

³ - عاطف عدلي العبد، المداخل الأساسية لدراسة علم الاتصال، دار الهاني للطباعة والنشر، الجزء 1، ب ط، القاهرة، 1988، ص 83.

⁴ - محمد عودة، أساليب الاتصال والتعبير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، ب ط، الإسكندرية، 1998، ص 111.

المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه في مكان محدود ،ويتميز بان المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس.¹

تعريف خيرى خليل الجميلي: التبادل الشخصي للمعلومات، او عملية تبادل المعلومات والافكار والاتجاهات او غيرها التي تتم بين الأشخاص.²

كما يقصد بالاتصال الشخصي حوار بين فردين او عدد قليل من الافراد ،حيث يستطيع كل من المرسل والمستقبل ان يتعرف على الاخر وان يقدر مدى تفاعله وتأثيره بطريقة اقرب الى اليقين منها الى التخمين.³

كما ويعرف على أنه الاتصال مع شخص او اكثر، وهذا يشير الى الاتصال مع الاصدقاء او يشير الى الاتصال داخل قاعة اجتماعات مليئة بالناس.⁴

¹ - محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، ب ط، القاهرة، 2004، ص 17.

² - كريمة حسن شعبان، الاتصال الخطابي وفق الاقناع، دار أسامة للنشر، ب ط ، الأردن، 2015، ص 84.

³ - إبراهيم عبد العزيز الدعباج، الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ب ط، الأردن، 2001، ص 21.

⁴ - فؤادة عبد المنعم البكري ، مرجع سابق، ص 19.

المطلب الثاني: أهمية واهداف دراسة الاتصال الشخصي

برز الاهتمام الفعلي بدراسة الاتصال الشخصي في منتصف الستينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين حيث اصبح يمثل موضوعا حيويا، وكان "جيرالد ميلر" من اوائل الباحثين الذين اهتموا بدراسته من الناحيتين التربوية والعلمية.

وبدأت الدراسات بالاهتمام بالاتصال الذي يتم داخل الاطار الاكاديمي خلال الاحاديث بين الأساتذة والتي تحدث في الجماعات الصغيرة (علاقات وجه لوجه) وتشمل على الصراحة والمواجهة.

ثم تحول الاهتمام من الاطار الاكاديمي للاتصال الى الحوارات الخاصة داخل الجماعات الصغيرة خارج الاطار الاكاديمي مع التركيز على الهدف من الاتصال وقد تضمنت اهتمامات الباحثين العلاقات الاتصالية بينهم وبين معارفهم او اصدقائهم المقربون وشركائهم.

ومن ثم بدا الاهتمام بالأسس التطبيقية لقيام تلك الاشكال الاقتصادية القائمة على التفاعل.

لكن بدايات الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي تعود الى منتصف الاربعينيات عندما اجرى " لازار سفيلد" دراسته عام 1945 واستمرت لمدة عشر سنوات وظهرت نتائجها سنة 1955 في كتابه مع "كاتر" بعنوان "التأثير الشخصي" وتمثلت أهمية الكتاب في التركيز على أهمية الدور الذي تقوم به الجماعات وتأثيرها على الفرد، بعد ان تأكد ان الرسائل في تحركها من المصدر الى الجمهور تمر عبر مرحلتين، وان العلاقات الاجتماعية تمثل عاملا رئيسيا في سلوك الافراد، منذ ذلك الوقت تأكد دور الاتصال الشخصي داخل الجماعات

التي ينتمي إليها الفرد، وبأن الفرد يحصل على معلوماته ومعارفه من خلالها ومن خلال قادة الرأي فيها.

وبعد ان ساد الاعتقاد منذ بداية القرن العشرين وحتى الثلاثين ان لوسائل الاتصال الجماهيري تأثيرا في تشكيل اراء واتجاهات المستمعين وتغيير عاداتهم الحياتية وهو ما عرف "بالطلقة السحرية"، الى ان بدأت الدراسة الخاصة بالسلوك الانتخابي للرئاسة الأمريكية 1940-1948 بواسطة "لازار سفيلد" واخرون والتي تبين فيها اهمية الاتصال بين الافراد والجماعات ، ثم جاءت دراسات اخرى مثل دراسة "هوفلاندا" 1950 عن الجنود الأمريكيين ، وغيرها من الدراسات التي اجريت في مناطق متفرقة وامتدت بحوث الاتصال بالنظرة الموضوعية عن محدودية تأثير وسائل الاتصال وفاعليته والتي تأكدت ايضا بمزيد من البحوث الاجتماعية والسياسية في الستينيات، واستمر الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي في الجامعات والمراكز البحثية المختلفة.¹

ويرجع البعض دوافع الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي الى:

- اكتشاف انجح اساليب الدعاية في الحملات الانتخابية .
- خدمة الحملات الإعلانية.
- دراسة اساليب الدعاية.
- دراسة اساليب تكوين الرأي العام في الاتحاد السوفياتي (سابقا).

¹ - نفسه ، ص 29 .

أما عن أسباب الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي تاريخياً فترجع كما ذكر "جيرالد" الى مجموعة من الاسباب الاجتماعية والسياسية والتي سادت في المجتمع والتي من أهمها:

حالات القلق والاضطراب التي اصابته المجتمع الأمريكي اثر التحركات التي قام بها البعض خاصة الشباب للمطالبة بالحقوق المدنية الخاصة بهم إثر مشاركة الدولة في حرب فيتنام والتي اثارت لدى الشباب خاصة المثاليين المقت للرسائل التي تبثها وسائل الاتصال الجماهيري مما ابرز لديهم الاهتمام بالتنمية الذاتية والادراك والوعي الشخصي وأدى الى الاهتمام بالاتصال الشخصي كنوع من التعبير عن الأصالة الذاتية.

بدا الاهتمام بدراسة الاتصال الشخصي داخل اقسام الاتصال بالجامعات المختلفة وكان الاهتمام به خارج الجامعات قد تزايد ايضا وصدرت عدة مؤلفات :

وظهر الاهتمام بالاتصال ايضا من خلال اهتمام الجمعية العلمية والمهنية لدراسة علوم الاتصال على تحديد مجالات معينة للدراسة مما اوضح الاهتمام المتصاعد بتعلم ودراسة عمليات الاتصال الشخصي، وايضا ظهر الاهتمام من خلال البرامج الخاصة بالمؤتمرات واللقاءات العلمية التي تناول ظواهر الاتصال الشخصي على سبيل المثال عقد في برلين الغربية 1972 بعض البرامج التدريبية الخاصة بالاتصال الشخصي بالاتفاق مع الجمعية العالمية للاتصال وتمت مناقشة الكثير من البحوث والاوراق حول الاتصال الشخصي وعملياته، وقد عقدت الكثير من اللقاءات وحلقات الدراسة مما يؤكد على ان الاتصال الشخصي اصبح يمثل ركنا اساسيا في الدراسات الجامعية.¹

¹ - نفسه ، ص 30-31

المطلب الثالث: خصائص الاتصال الشخصي والعوامل المؤثرة عليه

1- خصائص الاتصال الشخصي:

يتميز الاتصال الشخصي عن غيره من انواع الاتصال الاخرى بمجموعة من المميزات، زادت من اهميته فجعلت منه وسيلة ضرورية يستخدمها الافراد عند الحاجة في عدد من المواقف الاجتماعية، وسنتطرق الى خصائصه ومميزاته فيما سيأتي:

المرونة: تتجلى المرونة في الاتصال الشخصي كون التأثير المرتد او رجع الصدى فيه كبير¹، وذلك ان رجع الصدى له دور بالغ الأهمية حيث يعلم المرسل ان رسالته قد لاقت تفسيراً كما انه يحقق الانسجام بين المرسل والمستقبل، ويترك للمرسل فرصة لتعديل رسالته مما يزيد من كفاءة هذا النمط من الاتصال في تحقيق درجة عالية من الاقناع.

وفي ضوء المرونة التي يتصف بها الاتصال الشخصي يرى "روجرز" ان المصادر الشخصية للمعلومات تكونها هامة جدا في مرحلة التقييم الداخلية في نطاق عمليه التبنّي للأفكار المستحدثة لعدة اسباب منها:

¹ - جيهان احمد رشقي، الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، ب ط، القاهرة، 1975، ص 345.

- ان الاتصال الشخصي يسمح بتبادل الافكار من ناحيتين، والشخص المتلقي قد يحظى من القائم بالاتصال بمعلومات اضافية او تخيص لهذه المعلومات التي تدور حول الفكرة المستخدمة.

- امكانية تصديق ما تأتي به المصادر الشخصية من معلومات حيث انه عندما يكون المصدر معروفا على نطاق واسع

فمن المتوقع أن ينظر اليه باعتباره جديرا بالثقة.

- قد يكون للاتصال الشخصي فاعلية أكبر في مواجهة أي معارضة للفكرة المستحدثة او كره لها من جانب المتلقي وذلك على العكس من المصادر غير الشخصية والجمهيرية التي يمكن ان تكون اكثر قابلية لان يتحاشا الانسان او يتجاهلها من المصادر الشخصية.¹

ومن هنا فالالاتصال الشخصي يتميز بصعوبة تفاديه والبعد عنه نظار لصعوبة توقع الناس محتواه، ولذلك فليس من السهل ان يتجنب الفرد الحديث مع زميل او قريب او صديق بعكس سهولة تجنب الاتصال بوسائل الاعلام.²

¹ - جيهان احمد رشتي، الاعلام ونظرياته في العصر الحديث ، دار الفكر العربي، ب ط، القاهرة، 1971، ص ص 100،99.

² - شهبناز طلعت، وسائل الاعلام والتنمية الاجتماعية: دراسة نظرية مقارنة، مكتبة الانجلو مصرية، ط3، القاهرة، 1995، ص 65.

التلقائية: الاتصال الشخصي يتم بشكل عفوي غير مقصود، من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية، مما جعل "شرام" يرى أن عملية الاتصال الشخصي تسري بين مختلف الطبقات دون التقيّد بقواعد واجراءات مسبق، وإنما يقوم على الاجماع الحر التلقائي من جانب اولئك الذين يتصلون بالشخص على انه يعرف ما يتحدث عنه، ويرى كثير من العلماء ان الاتصال الشخصي اكثر فاعلية وتصديقا في المجتمعات النامية من الكلمة المطبوعة ولذلك يثق الناس في الاتصال الشخصي اكثر الان الاتصال الشخصي يتميز بشكل عفوي غير مقصود.¹

رغم ما ذكرناه الا ان الاتصال ليس ضروريا ان يتضمن دائما مواجهة مباشرة بين المرسل والمستقبل.

وفيما يتعلق بالعوامل الوسيطة فإن الاتصال الشخصي يمكن ان يتم في ظل وجود القنوات الوسيطة مثل استخدام الهاتف.

اما عن عامل الصدفة فنرى ان اغلب عمليات الاتصال تحدث بصورة مخطط لها حيث لا تتم كل عمليات الاتصال بحض الصدفة²

¹ - خالد منصور، (مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية: الاتصال الشخصي في ظل الاعلام الجديد)، العدد 12، أكتوبر 2015، جامعة خنشلة، الجزائر، ص 91.

² - علي عجرة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب، ط3، القاهرة، 1985، ص 222.

قدرته على تغيير الاتجاهات والسلوك: ان التغيير في الاتجاهات والافعال مسألة مهمة ويؤدي الاتصال الشخصي دورا في هذا المجال، حيث يؤكد "شرام" ان الاتصال المباشر (من شخص الى شخص) حتى في الدول المتقدمة يحظى بالأولوية على الوسائل الجماهيرية، ويرجع ذلك الى ان عملية اتخاذ القرارات تحتاج في حالات كثيرة الى حدوث تغيرات جذرية في الاتجاهات والمعتقدات والقواعد الاجتماعية، وليس هناك في بحوث الاعلام ما يثبت او يشير الى فاعلية وسائل الاعلام الجماهيرية في تغيير الاتجاهات الراسخة وهذا ما أكده "دافيد هوايت" بان النتائج التي تراكت منذ الحرب العالمية الثانية وحتى الآن اوضحت ان الاثار التي تمارسها الاتصالات الجماهيرية من حيث التغيرات في الآراء والاتجاهات ضئيلة جدا على خلاف المتوقع.¹

الاطار المرجعي: من اهم مزايا الاتصال الشخصي ان الشخصين او الاشخاص الذين يتفاعلون اثناء عملية الاتصال غالبا ما يكونان منتمين الى نفس القيم والاتجاهات، ومنه فكل واحد منهما يكون بمثابة شخص مرجعي بالنسبة للآخر.²

¹ - محمد عودة، مرجع سابق، ص ص 88، 89.

² - فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سابق، ص 92.

تحقيق الألفة: حيث يساعد الاتصال الشخصي على تحقيق الألفة والتعارف بين الأشخاص، ويعتبر محركاً للتغلب على العزلة من حيث إقامة علاقات مع الآخرين، حيث تقوم الأفكار والمعاني بعمل التوحد مع البشر وتوطيد العلاقات بين الناس.

ويتميز الاتصال الشخصي بأنه يحوي أصولاً وقواعد ومبادئ أساسية شخصية وقوية ويمتاز المقابل فيه باحترام آراء الآخرين، ويكون مسترسلاً مع الذي يجري معه الحديث بلباقة، والمقابلة فيه لا تخلو من المجاملة ومظاهر التكريم والتقدير للشخص المقابل.¹

انخفاض التكلفة: من مزايا الاتصال الشخصي انخفاض تكلفته بالقياس إلى وسائل الاتصال الأخرى، فهناك إمكانية توجيه الرسالة إلى الجمهور المستهدف مباشرة، ويتيح ذلك للمؤسسة أن تخاطب كل جمهور باللغة التي يفهمها، بجانب سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة.²

حضور الحواس الإنسانية لدى المشتركين في الاتصال: بحيث يستمعون وينظرون إلى بعضهم البعض، ويتناولون المعلومات بشكل منطوق ومكتوب بالإضافة إلى استخدام إشارات ولغة الجسم.

¹ - مصطفى رجي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء، ب ط، عمان، 2005، ص 90.

² - فؤادة عبد المنعم البكري، مرجع سابق، ص 105.

فالاتصال الشخصي يعتمد على الحواس الإنسانية ما يجعله أكثر تصديقا واقناعا، ولهذا يعتمد الناس عليه أكثر لارتباطه بالحواس.

امكانية التعرف على الذات: من خلال تجاربنا التي نخوضها مع الآخرين، كما يمكن التعرف على انفسنا ايضا من خلال ما نميل اليه لبعض الأشياء، وما نعرفه عن بعضها الاخر.

فمن خلال المواقف والرغبات يمكن الفرد التعرف على ذاته والاشياء التي يحبها ويكرهها من خلال التعارف والتواصل مع الآخرين والاحتكاك بهم.¹

وبناء على ما سبق ذكره يمكن القول ان الاتصال الشخصي يتميز عن باقي انواع الاتصالات بخصائص هامة، ففضله يسمح بتبادل المعلومات والافكار بين المرسل والمستقبل وبإقناع وتأثير أكثر، لأنه يحدث داخل نظام تفاعلي.

2-العوامل المؤثرة على فعالية ونجاح الاتصال الشخصي:

لكي تنجح عملية الاتصال الشخصي وتكون فعالة لا بد ان تعتمد على بعض العوامل منها:

*البحث عن الجمهور المعني: فمن الضروري معرفة الجماهير التي تود التأثير عليها، لذلك

نطرح السؤال التالي:

¹ - احمد فاروق رضوان، العلاقات العامة، دار العالم العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2013، ص ص 180-181.

-من هم الجماهير التي يجب ان نصلهم بإعلامنا لتحقيق اهدافنا؟

و يجب معرفة خصائص الجمهور وعاداته حتى يتمكن المتصل من التعامل مع جمهوره.

*استخدام الوقت المناسب: لكي يكون الاتصال المباشر فعالا ورسالته كذلك، وجب الوصول الى الجمهور المعني في الوقت المناسب، فإذا وصلت مبكرا فلن تجد الجمهور مستعدا لتقبلها، واذا وصلت متأخرا فستجد عقول الجماهير قد فقدت الرغبة في الموضوع ، كما ان معرفة الوقت المناسب يتطلب معرفة عادات الجماهير وثقافتها، وكيف تقضي اوقاتها اثناء اليوم .

*استخدام الرسالة المناسبة: يجب ان تكون الرسالة واقعية ذات صلة مباشرة بالاهتمامات الشخصية لأفراد الجمهور، و تحتوي على معلومات تساعد على حل مشاكلهم، هذا يوجب معرفة اتجاهات الجماهير المعنية، وهنا يكون استخدام اللغة المناسبة لمستوى الجماهير امر لا يقل اهمية عن مضمون الرسالة وهذا يتطلب معرفة المستوى الفكري والثقافي للجماهير.

وقد ذكرت بعض الدراسات العلمية في مجال الاتصال ضرورة توفر بعض العوامل التي تلعب دورا في زيادة فاعلية الاتصال الشخصي ومن بينها:

. يفضل الناس الاتصالات الشخصية مع نظائرهم من حيث العمر والمستوى الثقافي

والاكاديمي والاجتماعي.

. يؤدي التقارب دورا هاما في الاتصال الشخصي سواء كان ماديا او جغرافيا او

اجتماعيا.

. تلعب الأسرة دورا رئيسيا في عملية الاتصال الشخصي عند الافراد خاصة في مراحل

الطفولة¹.

*الكفاية اللغوية: يقصد بها معرفة المرسل والمستقبل باللغة ودلالات مفرداتها وتركيبها

واساليبها التعبيرية، والقدرة على تنظيم الرسالة الاتصالية و والتعبير عن افكارها بوضوح

ودقة، وكل ما زادت القدرة اللغوية في الاتصال الشخصي زادت قدرة المرسل على

ارسال رسالته وقدرة المستقبل على تفهم معانيها.²

* الاقتراضات السابقة: يقصد بها الموقف النفسي او الحالة الشعورية التي يشعر بها كل من

المرسل والمستقبل اتجاها بعضهما بناء على خبرة سابقة او معلومة معينة او صورة نمطية.

¹ - جميل احمد خضر، العلاقات العامة، دار المسيرة، ب ط، عمان، 1998، ص ص 143، 142.

² - محمد فتوح محمد سعدات، مهارات الاتصال الفعال، دار الالوكة للنشر، ط 1 ، ب ب ، 2016، ص 30.

* الكفاية الاتصالية: يقصد بها مراعاة المقال (الرسالة) للمقام ومطابقتها، بحيث يراعي الكلام مكانة المتلقي الاجتماعية والحالة النفسية، وينسجم مع ظروف الموقف وما يحيط به من الانفعالات.

* الخبرة المشتركة: يقصد بها تقارب خبرة المرسل والمستقبل في مجال موضوع الحديث ومعرفة ما بمصطلحاته المشتركة ومفاهيمه ورموزه الخاصة، ومدى اهتمامهم بالموضوع ورغبتهم فيه ومعرفة ما بأنواع الأشخاص المستمعين.¹

¹ - محمد فتوح محمد سعادات ، مرجع سابق ص 30

المبحث الثاني: الاتصال الشخصي في المؤسسة

المطلب الأول: عناصر الاتصال الشخصي

يمكن تحديد عناصر الاتصال الشخصي كما يلي:

* المرسل: وهو المتحدث والمتصل الذي يتحمل مسؤولية حمل الفكرة او المعلومات المراد نشرها، وهو بدوره يقوم بوضعها في صورة معبرة عما في ذهنه بعد تجميع آرائه وافكاره ومشاعره، ويفترض فيه ان يتحسس العالم المحيط بالمستقبل، اذ ان التحسس المتبادل بينهما والتصور للمصالح يكون ضرورة للتواصل المستمر.¹

* الرسالة: تمثل المعنى المراد توصيله من قبل المرسل للمستقبل، وتحدد ايضا وبدرجة كبيرة المعنى الذي يمكن ان يحصل عليه المستقبل، وترتبط كفاءة عملية الاتصال بمدى تقارب درجة فهم الرسالة بين الطرفين، وتشمل الرسالة على مجموعة من المعلومات والافكار والاتجاهات والمشاعر والتعليمات.²

¹- عبد الرحمن توفيق، الاتصال الفعال، دار الثراء، ب ط ، مصر، 2014، ص 50.

²- محمود سليمان العيان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، ط1، الأردن، 2008، ص 247

* المستقبل: هو الشخص المستهدف بالرسالة و التي يعمل المرسل على ايصالها اليه، و تعتبر عملية الاتصال ناجحة اذا تطابقت او تقاربت المعاني في فكر المرسل او المستقبل بعد انتهاء العملية الاتصالية.¹

* الوسيلة: وتعني القناة التي يتم من خلالها نقل رسالة المتصل الى المتلقي، وهي تمثل مجموعة الرموز اللفظية (اللغة، المفردات والصوت) وغير اللفظية (الإشارات، الحركة الجسدية، الايماءات والحواس) التي يستعملها المتصل لنقل وتوصيل وشرح وتوضيح المعاني والأفكار.²

* الهدف: ويعني تلك النتيجة التي يطمح المتصل الوصول وكذا المتلقي اليها خلال عملية الاتصال والتفاعل، فالمتصل يتوقع نتيجة معينة من خلال قيامه بالاتصال قد تتحقق كما يتوقعها، وقد تتطلب تعديلا او تغيرا او نقصان حسب نوع الرجوع الذي تتركه رسالته لدى المتلقي، الذي بدوره قد يكون له غرض من الرد وقد يتجاوب بسرعة او يطلب تعديلا او توضيحا .

*الاثر الاتصالي: وهو النتيجة النهائية التي تتركها عملية الاتصال، اما فور انتهاء عملية الاتصال كأن يتحقق توافق ورضا طرفي الاتصال حول امر ما، فشعر كلاهما بالسعادة

¹ - محمد الدبس السردى، مرجع سابق، ص 80.

² - صالح خليل أبو اصبع، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي للنشر، ط5، الأردن، 2006، ص 15.

والطمأنينة، فتتولد مشاعر الاحترام والمودة والحب، او كأن يختلف الطرفان ويتخاصمان فيشعران بالغضب والقلق، فتتولد مشاعر النفور والكراهية او العداوة، او يتواعدان بلقاء اخر لتحقيق او انهاء امر او اشكال ما، وقد يحدث اثر بعيد المدى كأن يحقق احد طرفي الاتصال منفعة علمية او تربوية، او يكتسب تجربة وخبرة معينة.

* الرجوع (الاستجابة): ويسمى ايضا التغذية المرتدة وتعني الرد الذي يجيب به المتلقي عن رسالة المتصل، ويعكس مدى تفاعله وفهمه وقبوله لمضمون الرسالة، او رفضه لها، او طلبه مزيدا من التوضيح والشرح والتفصيل.

وفي حال الاتصال الشخصي يحدث الرجوع بواسطة الرموز اللفظية وغير اللفظية ويكون الرد فوريا مباشرا، مما يمنح المتصلة فرصا اضافية لإعادة صياغة و مراجعة رسالته، حتى يحقق النتيجة المراد تحقيقها من عملية الاتصال.

* السياق (بيئة الاتصال الشخصي): ان مسألة السياق بالنسبة للاتصال الشخصي هي في غاية الأهمية، فالبيئة التي تجري فيها عملية الاتصال تتدخل ايضا في توجيه الرسالة، ولا بد على المتصل مراعاة الظروف الذي يحيط بعملية الاتصال.¹

¹ - صالح خليل أبو اصبع، مرجع سابق، ص 16.

*التشويش: وهي كل ما من شأنه ان يعيق ويقلل من دقة وفاعلية الاتصال، وقد نتواجد في أي مرحلة من مراحل الاتصال، او من خلال اي عنصر من مكونات عملية الاتصال، وعلى هذا الاساس فإن التشويش عادة ما يكون معنويا اذا ارتبط بالجوانب الإدراكية والاجتماعية للمرسل والمستقبل، كما قد يكون ماديا اذا ارتبط بوسائل الاتصال المادية والتقنية.¹

وفي الاتصال الشخصي يتلخص التشويش في الغموض والضعف والخلل الذي قد يصاحب الرموز اللفظية وغير اللفظية، باعتبارها القناة والوسيلة التي تنقل الرسالة كما يمكن لعنصر التشويش ان يحدث على مستوى القائم بالاتصال او المتلقي.²

□المطلب الثاني: وسائل الاتصال الشخصي في المؤسسة

تنوع وسائل واساليب الاتصال الشخصي بتنوع المواقف الاتصالية او العلاقات التي تربط بين الافراد في المؤسسة، وينبغي على كل مؤسسة ان تعتمد وتعزز هذه الوسائل لأن اي اهمال لأي وسيلة من هذه الوسائل يمكن ان ينقص من فعالية الاتصال الشخصي. ويمكن حصر الوسائل في ما يلي:

✓ **الزيارات:** تعد احدى وسائل الاتصال الشخصية التي تستخدمها العلاقات العامة للاتصال بأفراد الجمهور الداخلي والخارجي، لتحقيق اهداف العلاقات العامة مثل دعوة المستخدمين والعمال في شتى المناسبات لزيارة المؤسسات والمصانع وغيرها.

¹ - بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، ب ط، الجزائر، 2010، ص42.

² - صالح خليل أبو اصبع، مرجع سبق ذكره، ص 16.

تعمل هذه الوسيلة على تقوية الروابط والعلاقات وتبادل الاخبار والاقوال بالإضافة الى انها تعتبر همزة وصل بين المؤسسة وجمهورها الداخلي.

✓ **المقابلات المباشرة:** احدى وسائل الاتصال الشخصي التي تستخدمها ادارة العلاقات العامة في مختلف المنشآت، وهي عبارة عن مواجهة بين اثنين او اكثر يدور بينهم حديث او نقاش حول موضوع او مسألة ما، لتحقيق هدف او غرض معين كتبادل المعلومات او معالجة امر ما أو المساهمة في تخفيف الضغوط النفسية في مجال العمل .

والمقابلات اكثر وسائل الاتصال الشخصي اقناعا لأنها تكون مباشرة حول مواضيع معينة وهي الاكثر اعتمادا في المؤسسات.

✓ **الاجتماعات:** وهي وسيلة من وسائل التواصل الشخصي، وهو عبارة عن اشراك عدد كبير نسبيا من الافراد¹ كاجتماع بين رئيس المؤسسة والعمال او المدير العام مع مديري الأقسام لغرض بحث مواضيع معينة والتعرف على مطالبهم واحتياجاتهم²، وتعد الاجتماعات داخل معظم المؤسسات بشكل أكثر من اللازم، وعلينا التأكد أن لكل اجتماع هدف وأن جميع الحاضرين لهم اهتمام مباشر بهذا الهدف، وتعد الاجتماعات في المؤسسة وسيلة هامة لتنوير الافراد والاجابة على أسئلتهم ، كما وتنبع أهميتها بأنها تعطي الفرصة لتبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين الاعضاء فتساعد على تحقيق وحدة الفكر والسلوك بينهم، وتتميز وسيلة الاجتماعات بانها تحدث داخل حيز مكاني مشترك.

إلا أن فعالية هذه الوسيلة تتوقف على أسلوب ادراك تلك الاهتمامات ومدى المشاركة الفعالة لمختلف الأعضاء ودرجة نضجهم ومستواهم التعليمي والثقافي.³

¹ - محمد منير حجاب، سحر محمد فوزي، العلاقات العامة مدخل اتصالي، دار الفجر، ط 2، القاهرة، ب ت، ص ص 163-170

² - عبد الناصر احمد جرادات، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة، ط1، عمان، 2012، ص 121

³ - احمد إبراهيم عبد الهادي، صديق محمد عفيفي، السلوك التنظيمي-دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، مكتبة عين شمس، ط 10، الإسكندرية، 2003، ص 344 ص 344.

✓ **المحادثات والمناقشات الرسمية وغير الرسمية:** تأتي المحادثات والمناقشات الرسمية وغير الرسمية في المرتبة الاولى بين وسائل الاتصال الشخصي لكونها تلعب دورا كبيرا في الاحتكاك المباشر بين الافراد، و لسهولة وعفويتها وقدرتها الاقناعية العالية وتميزها بالتجاوب والحيوية إذ تعطي فرصة اكبر للتفاهم والوصول الى الرأي¹.

- **قادة الرأي:** ينبغي على العلاقات العامة ان تهتم بالشخصيات العامة والمؤثرة والتي غالبا ما يكون لهم شأن في المؤسسات الاجتماعية او الدينية او العلمية بحيث يجب على المؤسسة ان تهتم بالشخصيات التي لها تأثير لإفادة المؤسسة مستقبلا.²

***تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة:** تنظيم الحفلات سواء كانت للعاملين في الإدارة أو الجمهور أو عملاء الإدارة يحدث فيه التعارف بين كبار المسؤولين في الإدارة والمدعويين ويتم تبادل الحديث والنقاش بينهم، وقد تكون الحفلات لأهداف التكريم، أو لاستقبال الزوار الأجانب ، وتنظم هذه الحفلات بمستوى يتلاءم ومستوى الشخصيات ومكانتهم الاجتماعية ، كما وتكون الدعوة محددة لعدد قليل من الزوار ويتم في هذه اللقاءات انجاز الكثير.³

¹ - محمد منير حجاب، سحر محمد وهيبي، مرجع سابق، ص 170.

² - محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، ط 1، القاهرة، 2007، ص 413.

³ - جميل احمد خضر، مرجع سابق، ص 50.

المطلب الثالث: أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة ومعيقاته

1-أهمية الاتصال الشخصي في المؤسسة:

-لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال، فالاتصال هو جوهر نشاط المؤسسة والروح التي تحركها بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعني اضطراب وظائف المؤسسة، فالاتصال محور كل عمليات المؤسسة، بحيث يترتب عليه فعالية من حيث اتخاذ القرار وبناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة، وحركية الجماعات والدافعية والبيئة التنظيمية والتغيير التنظيمي والعلاقات العامة التي تقوم بها المؤسسة.¹

-ويعتبر الاتصال الشخصي الأساس لأغلب العمليات الإعلامية والاتصالية في أي مؤسسة، فهو يتميز بقدرة كبيرة على التأثير في أفرادها (العاملين)، فمن السهل أن يقتنع العاملون بوجهات نظر أفراد معروفين في المؤسسة ويكونون موضع ثقة لديهم، كما أنه يسهل تقدير ردة الفعل المباشرة للعاملين.²

-و يساعد الاتصال الشخصي العاملين على صنع واتخاذ القرار في العديد من المواقف نتيجة لتبادل وجهات النظر والامام بخلفيات الموضوع محل النقاش وابعاده المختلفة وتكوين معلومات كافية حوله، كما يؤدي الاتصال الشخصي دورا قويا في تغيير المواقف والاتجاهات فمن خلاله نجد ان العاملين بالمؤسسة يستطيعون تغيير مواقفهم حتى يتكيفوا مع زملائهم، او ان يحاول تغيير مواقفهم في المؤسسة والمتصلين بهم كي يتكيفوا معهم.³

¹ - محمد العزازي احمد ادريس، العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الإدارة، المكتبة العلمية، ب ط، مصر، 2004، ص 18.

² - صالح خليل أبو اصبح، مرجع سابق، ص 16.

³ - محمد عودة، مرجع سابق، ص 134-135

بالإضافة الى ان الاتصال الشخصي يؤدي الى التأثير في أحد طرفي الاتصال في المؤسسة، بحيث يؤدي هذا التأثير لأحداث تغيير ايجابي في سلوك الطرف الاخر، كما انه يمكن من فتح المجال للاحتكاك وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات حول موضوع او مجال او ميدان يخص المؤسسة، ويتيح الفرصة للتعارف على اراء الاخرين وافكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار او نقاش بين طرفين او اكثر.¹

كما تبرز اهميته في ميدان العلاقات العامة لكسب العملاء ذلك ان الاتصال الشخصي يفتح مجالات للأخذ و الرد بين اخصائي العلاقات العامة والشخص المتصل بهم، ولذلك ينبغي عليه ان يقيم اتصالات شخصية مع الذين يشتغلون معه في المؤسسة يعمل بها.²

وتبرز اهمية الاتصال الشخصي من خلال حاجة المؤسسات الى الاتصال بين جمهورها الداخلي والخارجي وهو يعتبر القاعدة الأساسية للعلاقات العامة والصلات الإدارية، ويؤدي الى حث العاملين وتدريبهم وتهيئتهم للعمل وزيادة التنسيق وتحفيزهم ورفع روحهم المعنوية مع الاخرين.³

- وترجع اهمية الاتصال الشخصي الى المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الاخرين والتي تزيد من فرص العامل في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين ان عدم القدرة على الاتصال يعد نقصا اجتماعيا وسيكولوجيا مؤثرا على اداء العامل .

¹ - خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات واسس عامة، دار الحامد، ب ط، الأردن، 2015، ص 33.

² - رسمية سلطان ، نورالهدى مقران ، واقع الاتصال الشخصي في ظل تطبيقات الاعلام الجديد -الفاسبوك نموذجاً (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات العامة) ، قسم علم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة ، جامعة العربي بن مهيدي، 2018/2017 ص.55

³ - هالة منصور، الاتصال الفعال واساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية، ب ط، الإسكندرية، 2005، ص 30.

-وللاتصالات الشخصية أهمية كبيرة لا تقل عن أهمية الاتصالات التنظيمية في الإدارة، لذلك يتميز الإداري الناجح والتميز بإتقانه للاتصالات الشخصية والتنظيمية، فمن الطبيعي أن عمل الإداري يركز على نقل المعلومات المتبادلة على مستوى المؤسسة، وكذلك على المستوى الفردي من خلال المقابلات والاجتماعات والمناقشات وزيارات العمل وإبرام الاتفاقيات وحل النزاعات.¹

- كما ان له دور داخل المؤسسة فن خلال الاتصال الشخصي يتم تزويد العاملين بمختلف اللوائح والقرارات والامور والتوجيهات والتفسيرات والنماذج والارشادات والصلاحيات الخاصة وتحقيق الفهم المتبادل بينهم للمعلومات وكفاءه عالية بوجود الاتصال لشخص يرفع لي يزيد من ارتباط العمال بعضهم ببعض يرفع من ادائهم بصفة تلقائية نتيجة لما يترك هذا النوع من الاتصال على نفسيتهم.

- كما ان إيلاء الطاقم الإداري القيمة اللازمة للاتصال الشخصي و المشاكل الشخصية للعمال من شكاوي ورسائل وتفسيرات وكذلك احتوائه لمختلف العلاقات الشخصية والاجتماعية بحيث يرفع من مردوديتهم وادائهم ومنه ضمان التزامه بمؤسسه ماذا يتبلور في شكل دوافع داخلية منها العاطفية والأخلاقية وهذه الدوافع تعتبر بمثابة المحافظة اكثر للحفاظ على المؤسسة المنتمون لها.²

- الاتصال الشخصي يقوي الروابط بين العاملين ويهيئ المرؤوسين لتقبل تعليمات رؤسائهم بدقة وامانة كما انه يكسب العاملين مهارات تساعد في التحسين من ادائهم داخل المؤسسة كمهارة الحديث والكتابة ، والاتصال الشخصي يعمل على رفع الروح المعنوية لدى المرؤوسين عندما يتم الاتصال المباشر بينهم وبين رؤسائهم ، كما يساهم الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل وفضله يتمكن كل فرد من الحصول على

¹ - رجي عليان، عدنان الطرابلسي، مرجع سبق ذكره، ص90.

² - هالة منصور، مرجع سبق ذكره، ص 31.

مختلف المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة ، كما يساعد على توضيح التغيرات والتجديدات والانجازات وتطوير الافكار وتعديل الاتجاهات واستقصاء ردود الأفعال، كما يخلق روح التعاون والصدقة بين العاملين في المؤسسة ويعمل على تماسك افرادها وحل النزاعات والعمل على بناء روح الجماعة ويعمل على تحسين العلاقات بين الافراد في المؤسسات.

- ان الدور الذي يقوم بالاتصال الشخصي الذي يجعل يحتل مكانه المتميزة في حياة المؤسسات في جميع العمليات الإدارية من تنظيم وتخطيط ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات والاتصال الشخصية يعتبر من بين اعصاب العمليات الإدارية ومتطلب حتمي لأي تنظيم.

2- معوقات الاتصال الشخصي في المؤسسة:

ان وجود بعض المعوقات قد تكون مقاومة الهدف الاتصال الشخصي وبالتالي تحد من التأثير الايجابي له ، فبقدر ما تبدو عملية الاتصال الشخصي عادية وسهلة بقدر ما هي معرضة لأخطار وقيود تهدد فعاليتها، أي ان الاتصال الشخصي تصادفه مشاكل تؤثر في تأديته للدور المنوط به ،ومن بين هذه المعوقات نذكر ما يلي:

- قصور القدرة على الصياغة الواضحة من جانب المرسل وعدم وضوح وتحديد الهدف من الرسالة.
- المعوقات الذاتية للمرسل وتدور حول صعوبات التفاعل مع الاخرين .
- عدم اهتمام القائم بالاتصال برفع الصدى من جانب المتلقي .
- عدم وضوح الهدف من الرسالة أحيانا.

- خطأ المرسل في توقع رد فعل المستقبل وقدرته على فهم الرسالة.
- تبليغ الرسالة بصورة غامضة او خاطئة.
- الفشل في استخدام المثبرات والمرغبات.
- عدم حسن الاصغاء والاستماع وعدم الاهتمام بالرسالة .
- الخطأ في تفسير الرسالة وعدم فهمها على الوجه الصحيح .
- التسرع في الرد قبل استيعاب مضمون الرسالة .
- انجل الذي يؤدي الى عدم قدرة المرسل على تبليغ رسالته بالصورة الصحيحة .
- ضيق الوقت يؤدي الى تحريف المعلومات المتبادلة.¹

¹ - أمينة بومالي، مرجع سبق ذكره، ص من 8 ومايلها

خلاصة الفصل :

ان ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل ان الاتصال الشخصي عنصر ضروري لا بد منه فلا يمكن للمدرين والعمال في المؤسسة ان يؤديوا أعمالهم مالم يكن هناك اتصال شخصي ، فالمؤسسة التي تطمح للبرقي والازدهار هي التي تهتم بالاتصال وتحاول تطبيقه على احسن وجه ، وبالتالي تكون العلاقات بين العاملين مبنية على الثقة والاحساس بالمسؤولية ، لذا فان الاهتمام بالاتصال الشخصي في المؤسسة سيؤدي الى نجاحها وازدهارها وتطورها .

الفصل الثالث:

مراكز البحث الجزائرية

ومكوناتها

الفصل الثالث:

مراكز البحث الجزائرية ومكوناتها

المبحث الأول: مراكز البحث

المطلب الأول: نشأة مراكز البحث

المطلب الثاني : أهمية مراكز البحث

المطلب الثالث: أهداف مراكز البحث

المبحث الثاني : تركيبة مراكز البحث في الجزائر

المطلب الأول: طابعها القانوني

المطلب الثاني : مكوناتها ووظائفها

المطلب الثالث: توزيع مراكز البحث في الجزائر

مقدمة :

تعد مراكز البحث العلمي من أهم مصادر تطوير المعارف الإنسانية، فهي تحقق التنمية المستدامة، والتميز المعرفي في المجالات الاقتصادية والاجتماعية وغيرها، فضلاً على أنها تولد الإبداع والابتكار، الذي يحقق الشراكة المجتمعية بجوانبها المادية، والإنسانية، وإمكانية من التقنيات، والإمكانات المتوافرة لخدمة المجتمع وحل مشكلاته، وإثراء المعرفة بأنماطها المختلفة. لقد أصبح إنشاء المراكز البحثية أمراً في غاية الأهمية، وضرورة من ضروريات الحياة، فهي تعد من المرتكزات الأساسية لتطوير المجتمعات، والأمم والدول المتقدمة التي ترجع إليها في حل مشكلاتها الاقتصادية والاجتماعية.

المبحث الأول: مراكز البحث

المطلب الأول: تاريخ ونشأة المراكز البحثية

عند تتبع المسار التاريخي لمراكز الأبحاث والدراسات العلمية يلاحظ أن الباحثين يختلفون في تحديد البداية التاريخية لتأسيسها، فهناك من يحدد نشأتها الأولى مع تأسيس المعهد الملكي للدراسات الدفاعية في بريطانيا عام 1831م، وهناك من يربط نشأتها مع تأسيس الجمعية الفابية البريطانية التي تعنى بدراسة التغيرات الاجتماعية عام 1884م، وبصرف النظر عن البداية التاريخية لنشوء هذه المراكز، إلا إنه مع مطلع القرن العشرين ازدادت أعداد مراكز البحوث، ففي الولايات المتحدة تم أسس معهد كارنيغي للسلام الدولي عام 1910م، ثم معهد بروكغز في عام 1916م، ومعهد هوفر عام 1918م، ومؤسسة القرن عام 1919م، والمكتب الوطني لأبحاث الاقتصاد عام 1920م، ومعهد غالوب في عام 1920م، أما في بريطانيا فتأسس المعهد الملكي للشؤون الدولية عام 1920م، وفي فرنسا تم تأسيس المعهد الفرنسي للعلاقات الدولية عام 1979م، وفي ألمانيا تم تأسيس الأكاديمية الألمانية للسلام عام 1931م واستمرت حركة تأسيس هذه المراكز بالتصاعد لاسيما خلال عقود الأربعينات والخمسينات والستينات من القرن الماضي، إذ تم في أمريكا في هذا الوقت تأسيس معهد انتربرايز عام 1943م، ومؤسسة رائد عام 1945م، ومعهد دراسات الشرق الأوسط عام 1948م، ومركز فض النزاعات عام 1956م، وفي لندن المعهد الدولي للدراسات الاستراتيجية

عام 1958م، وفي السويد معهد ستوكهولم لأبحاث السلام عام 1966م، وانتشرت ظاهرة تأسيس المراكز عبر الغرب ومنه إلى العالم حتى وصلت ذروتها في عام 1996م، بمعدل 150 مركزاً تم تأسيسها سنوياً.¹

امت الدول العربية خلال العقود خلال العقود الستة المنصرمة بتكوين العديد من مراكز الأبحاث المستقلة أو التابعة للجامعات، التي تتولى القيام بالأنشطة البحثية في مختلف العلوم والمعارف، وتعد مراكز البحوث والدراسات التابعة لجامعة الدول العربية الذي أسس عام 1952م، أول مركز للبحوث في العالم العربي، ثم تبعه في التأسيس المركز القومي للبحوث بالقاهرة عام 1956م، تلاهما إنشاء مركز الأهرام للدراسات السياسية والاستراتيجية عام 1968م، ثم مركز دراسات الوحدة العربية عام 1975م، ومركز الإنماء العربي في طرابلس عام 1976م، ومنذ ذلك الحين تزايد إنشاء مراكز البحوث والدراسات إلى أن وصلت إلى أكثر من (600) مركزاً بحثي مقابل (1500) مركزاً في فرنسا، (1851) مركزاً في الولايات المتحدة، وتنوعت المجالات البحثية التي اشتغلت بها هذه المراكز إلى التاريخ، العلوم السياسية والاقتصادية والاستراتيجية، والاجتماعية والأمنية.²

¹ خالد وليد محمود، مراكز الأبحاث في الوطن العربي: الواقع الراهن وشروط الانتقال إلى فاعلية أكبر، بحث منشور على الموقع الإلكتروني للمركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات www.dohainstitute.org.

² حاتم مصطفى: واقع التعليم والبحث العلمي بعد 2011م، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر نحو تأسيس مركز اختراعات في منطقة شمال أفريقيا والبحر المتوسط، تحالف الأبحاث لشمال أفريقيا، 2014م، ص 45.

المطلب الثاني: أهمية المراكز البحثية

ترجع أهمية مراكز الأبحاث إلى كون كثيراً من مشكلات العالم المعاصر لا يقع الجزء الأكبر من حلها ضمن نطاق مسؤولية عامة الناس أو نخبة التنفيذ المدنية والعسكرية، بل يقع ضمن مسؤولية المؤسسات النخبوية ذات التركيز المعرفي العالي، من أجل تحديد طبيعة المشكلات، وسبل علاجها، والتحرك برؤية واضحة نحو المستقبل، مع تذليل العقبات وتجاوز التحديات، وتأتي مراكز الأبحاث والدراسات في مقدمة هذه المؤسسات.

والذي يميز هذه المراكز عن غيرها هو دورها الريادي في بناء الدول والمجتمعات، والحاجة الماسة إليها مع تعقد قضايا الفكر والمعرفة، و بروز مظاهر التطرف، وتصاعد الأزمات والصراعات، وتشابك المصالح، وتعدد مصادر المعلومات في عالم يتجه إلى مزيد من التقارب في ظل تنامي حركة العولمة و تقدم مستوى التقنية، إذ يتحدث (جيمس ماك جين) أحد خبراء معهد بحوث السياسات في الولايات المتحدة عن أهمية المراكز البحثية فيقول " بأنها ليست فقط للتزويد بالمعلومات، وإنما يستعان بها لوضع وتقرير أجندة السياسات، أي أنها تقوم من خلال دراستها وأبحاثها في صنع القرار السياسي".¹

¹ سعيد عوض: معوقات ومشاكل البحث العلمي الإدارية والبيئية في الجامعات البنمية من وجهة نظر عضو هيئة التدريس، بحوث مؤتمر البحث العلمي في الوطن العربي ومشكلات النشر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2006م، ص 373.

وتمثل المراكز البحثية قناة اتصال غير مباشرة وغير رسمية بين صناع القرار في الدولة وبعض الأطراف الخارجية لمعرفة مواقفها وأطروحاتها وآرائها السياسية وطبيعة أدوارها واهتماماتها والاتجاهات الدولية السائدة من خلال المشاركة في أنشطة علمية مشتركة أو دعوة هذه الأطراف إلى الندوات والمؤتمرات التي تعقدها المراكز البحثية، كما أنها تمثل مجسات للاستشعار المبكر واستقراء المستقبل من خلال دورها في الاستشراف المستقبلي استناداً إلى قواعد علم المستقبلات لمساعدة صناع القرار على التخطيط الاستراتيجي للمستقبل.

وتأتي أهمية المراكز البحثية من خلال:

استخدام البحوث العلمية لخدمة القضايا التنموية.

تأهيل الكوادر المحلية عملياً كباحثين ومساعدين باحثين،

استقطاب النخبة من الباحثين من خلال رفع السمعة العالمية للجامعة.

جذب التمويل الخارجي للأبحاث من خلال تسويق الإمكانيات البحثية.

مد جسور التعاون مع المؤسسات المحلية والدولية على تشكيل عقود استشارية بحثية

وخدمات فنية.¹

¹ عادل عوض وآخر: البحث العلمي العربي وتحديات القرن القادم برنامج مقترح للاتصال والربط بين الجامعات العربية ومؤسسات التنمية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الإمارات العربية المتحدة، 1998م، ص42.

المطلب الثالث : أهداف المراكز البحثية:

1- إنشاء وتطوير البنية التحتية للبحث العلمي بما يفي بمتطلبات البحث العلمي، ويسهم في التطوير والتحسين المستمر لجهود البحث العلمي، وتوطين التقنية الحديثة والبيئة المناسبة.

ويتحقق هذا الهدف من خلال الآتي:

توفير التقنيات الحديثة والأجهزة المتطورة لدعم مجالات البحث العلمي.

استقطاب الكوادر البشرية المتميزة لمساعدة الباحثين على تبادل الخبرات العلمية.

توفير الكوادر الفنية لإدارة البنية التحتية للمراكز البحثية وصيانتها والمحافظة عليها.

2- تشجيع البحث العلمي، وتنمية ملكة الإبداع والابتكار لدى الكوادر الأكاديمية بها،

وتحفيزهم على إجراء البحوث المتميزة لخدمة المجتمع.

ويتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية الآتي:

رفع قدرات ومهارات البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس.

دعم البحوث العلمية والدراسات التطويرية والتطبيقية.

نشر أبحاث المركز العلمية محلياً وإقليمياً وعالمياً.

إقامة المؤتمرات وورش العمل لمشاركة الباحثين آخر ما توصلت إليه أبحاثهم العلمية.

دعم وتحفيز التأليف العلمي وترجمة الكتب العالمية.

3- تحديد موضوعات واستراتيجيات المركز ومجالات البحث العلمي في ضوء الاحتياجات

التنموية للمجتمع، وربطها بالمؤسسات بما يسهم في تطويرها وحل مشكلاتها.

ويتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية الآتية:

إنشاء المجموعات البحثية وتحديد توجهاتها بما يلائم الأهداف والاستراتيجيات المرسومة.

تنمية العمل البحثي المشترك في مجموعات تضم جميع أقسام الكليات في مجالات محددة بما يخدم

توجهات المجتمع الحالية والمستقبلية.

تنمية ودعم الشراكة الفعالة مع مختلف قطاعات المجتمع وربطها بالمركز.¹

¹ خالد العرداوي: تفعيل دور مراكز الأبحاث في صنع القرار السياسي، ورقة بحثية مقدمة في مؤتمر مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، العراق، 2003م، ص 84

المبحث الثاني : تركيبة مراكز البحوث في الجزائر

المطلب الأول: الطبيعة القانونية لمراكز البحث

يحدد المرسوم رقم 521-83 الصادر يوم 10 ديسمبر 1983 القانون الأساسي لمراكز البحوث المحدثة لدى الإدارات المركزية وتبين المادة الأولى من هذا المرسوم أنه يتم إحداث هذه المراكز بعد قرار من المجلس الأعلى للبحث العلمي و التقن باعتبارها مؤسسات وطنية عمومية بصيغة قطاعية أو مشتركة بين القطاعات ، كما المراكز الحرة المالية و الشخصية المعنوية الخاصة بها . و تسعى هذه المراكز لتحقيق أهداف برامج التنمية العلمية و التكنولوجية¹.

دور مراكز البحث :

- تسند إلى مراكز البحوث مهمة تنفيذ برامج و مشاريع البحوث و من واجبات المركز ما يلي:
- جمع العناصر الضرورية للمشاريع و التقويمها العلمية
- تنسيق عمل وحدات البحث المرتبطة به
- تشجيع الاتصالات مع وحدات البحث الأخرى
- توفير الوسائل البشرية المادية الضرورية لإنجاز أعمال البحوث
- تقييم نتائج البحوث.

¹ المرسوم رقم 521-83 الصادر يوم 10 ديسمبر 1983 القانون الأساسي لمراكز البحوث

المطلب الثاني : مكوناتها ووظائفها

من خلال ما تم استعراضه سابق حول واقع مراكز البحث ومخرجاتها في الجزائر، تبرز الكثير من المحددات التي جعلت هذه المراكز محدودة النجاح والمردودية على المستويين البحثي والتنموي. ولعل أهم هذه المحددات، نجد قلة عددها وتركزها في المجالات التكنولوجية دون العلوم الاجتماعية والإنسانية، وتبعيتها لهيئات رسمية وحكومية. لهذا، فبحكم أن الجزائر مقبلة على رهانات جيوسياسية واقتصادية على المدين المتوسط والبعيد، فإن مراكز البحوث معنية أمام هذه الـرهانات، الأمر الذي يجعلها ملزمة بتجاوز الكثير من التحديات التي تشكل عائق نشاطها ودورها. يمكن ذكر أهم هذه التحديات في ما يلي:

وظائف وخصائص مراكز البحوث:

لا شك أن الدور الذي تنهض به مراكز الأبحاث هو أساس النهوض الحضاري للمجتمعات، والتخطيط الاستراتيجي، والعمل العلمي الممنهج المبني على أسس وخطى منتظمة محددة المسار، واضحة الهدف، منتظمة في نسقتها، واقعية في طرحها، وعملية في معالجتها للمواضيع قيد البحث.

من أهم وظائفها :

➤ تحليل الواقع، وتقديم رؤى مستقبلية من أجل النهوض بواقع جديد أو تطوير الواقع الحالي إلى مستوى أفضل، وفق مرجعيات أكاديمية واستراتيجية بعيداً عن الارتجال، أو النظرة الأحادية، وهو ما دفع بعض المفكرين والساسة إلى تسمية هذه المراكز بخزانات التفكير.

➤ تعتبر مراكز لانتاج الأفكار وإيجاد سبيل لانزالها وتطبيقها وقياس مدى فعاليتها في شتى مجالات

الحياة

- تقديم الخطط والاستراتيجيات المبنية على أسس علمية لأصحاب الشأن؛ من أجل اتخاذ القرارات على أسس متينة مدروسة ومعدة سلفاً، تبعاً للحقائق العلمية، والمعطيات الواقعية.
- البحث العلمي في كافة المجالات، وتوليد الأفكار والسعي لتحقيقها.

وبالنسبة لخصائصها:

- وضوح الهدف والمهمة التي يقوم بها المركز لدعم القرار، بحيث يكون متخصصاً في مجال معين، سياسي أو اقتصادي أو اجتماعي أو أممي أو عسكري، أو يقوم بكل هذه التخصصات، على أن يتم تحديد مستوى التحليل: هل هو استراتيجي أم سياسات أم تكتيكي.
- أن يركز المركز على مجموعة منتقاة من الخبراء والأكاديميين والمفكرين الاستراتيجيين، ويفضل من يجمعون بين الخبرة العلمية والعملية.
- القدرة على الابتكار والإبداع، وإعداد سيناريوهات واستشراف المستقبل.
- إقامة شبكة علاقات مع مراكز البحوث والفكر العالمية لتبادل الخبرات.
- الانفتاح على الجمهور من خلال استقراء الرأي العام عبر تداول المعلومات ومن خلال عقد مؤتمرات مفتوحة وورش عمل يشترك فيها باحثو المركز وغيرهم.
- توفر قيادة واعية ومدركة للمهمة الملقاة على عاتق المركز، وتستطيع الاستفادة من كافة الجهود والعقول.¹

¹ دور وأهمية المراكز البحثية في صنع السياسة الخارجية اعداد الباحثة : دينا شيرين محمدشفيق ابراهيم - المركز الديمقراطي العربي

المطلب الثالث : توزيع مراكز البحث في الجزائر

1. مركز تطوير الطاقات المتجددة (CDER)
2. مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني (CERIST)
3. مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة (CDTA)
4. مركز البحث العلمي والتقني في التلحيم و المراقبة (CRTI)
5. مركز البحث في التحليل الفيزيو- كيمياء (CRAPC)
6. مركز البحث العلمي و التقني لتطوير اللغة العربية (CRSTDLA)
7. مركز البحث في الإقتصاد التطبيقي من أجل التطوير (CREAD)
8. مركز البحث في الأنثروبولوجيا الإجتماعية و الثقافية (CRASC)
9. مركز البحث العلمي و التقني في المناطق الجافة (CRSTRA)
10. مركز البحث في البيوتكنولوجيا (CRBT)
11. مركز البحث في تكنولوجيا نصف النواقل للطاقة
12. مركز البحث في العلوم الإسلامية و الحضارة بالأغواط
13. مركز البحث في اللغة و الثقافة الأمازيغية

14. مركز البحث في التكنولوجيات التغذوية الزراعية

15. مركز البحث في الفلاحة الرعوية

16. مركز البحث في البيئة

17. مركز البحث في الميكانيك

18. مركز البحث في العلوم الصيدلانية¹

¹ الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي <https://www.mesrs.dz/centres-de-recherche>

الفصل الرابع:

عرض و تحليل

نتائج الدراسة

الفصل الرابع:

عرض و تفسير وتحليل نتائج الدراسة

تعرف مركز البحث

الهيكل التنظيمي للمركز

عرض و تحليل الجداول

نتائج الدراسة

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

تعريف المركز:

مركز البحث في العلوم الإسلامية و الحضارة بالأغواط (الجزائر)، مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتكنولوجي له صبغة قطاعية. أنشئ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 15-136 المؤرخ في 4 شعبان عام 1436 الموافق 23 مايو سنة 2015. ويخضع لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 11-396 المؤرخ في 28 ذي الحجة عام 1432 هـ الموافق 24 نوفمبر سنة 2011، يحدد القانون الأساسي النموذجي للمؤسسة ذات الطابع العلمي و التكنولوجي.

يعتبر افتتاح المركز في 27 جانفي 2016، إضافة نوعية في ميدان البحث العلمي الأصيل، ذلك أنه المركز الوحيد وطنيا في هذا المجال الحضاري الرائد، وقد رستته وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ليخدم البحث ويوصل القضايا، ويرسم معالم التفكير والتصوير والتقدير في الميدان الحضاري الواسع.

مهام المركز:

بصفة عامة يكلف المركز كمؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتكنولوجي حسب المرسوم رقم 11/396، المذكور أعلاه، لاسيما المادة (07) منه، بمايلي:

جمع كل العناصر الضرورية لتحديد مشاريع البحث الواجب إنجازها، وكذا المعطيات التي تسمح ببرمجتها وتنفيذها وتقييمها.

دفع و تنشيط الاستيعاب و التحكم في تطوّر العلوم و التقنيات، وكذا الابداع التكنولوجي في ميدان نشاطها،

ضمان متابعة التطور العلمي و التكنولوجي ذات الصلة بموضوعها، جمع المعلومات العلمية و التقنية، و معالجتها، و ضمان المحافظة عليها و نشرها.

المساهمة في تـمـيـن نتـائـج البـحـث، مع السهر خاصة على نشرها و استغلالها و استعمالها، ضمان التكوين المتواصل بواسطة البحث، و تجديد معارف مستخدمي البحث و تحسين مستواهم، المساهمة في التكوين بواسطة البحث و من أجله، ضمان تنسيق وحدات البحث و مخبر البحث و فرق البحث ، و متابعتها و تقييمها.

و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 15-136 المذكور أعلاه، لاسيما المادة (03) منه، يكلف المركز بإنجاز برامج البحث العلمي تتضمن على الخصوص ما يأتي:

علوم القرآن و الحديث.

أصول الدين.

الشريعة و أصول الفقه.

الفكر الإسلامي المعاصر و تاريخ الجزائر الثقافي.

الحضارة الإسلامية

. أهداف المركز:

يهدف المركز إلى استقطاب الطاقات العلمية في الوطن ، نشر الفكر المتوازن، إبراز خصائص الحضارة العربية الاسلامية ،

تأسيس قاعدة للدراسات الأكاديمية المنهجية و الفعالة ، الارتباط بمتطلبات العصر وآلياته، إيجاد مناخ بحث وطني يحقق المطامح العلمية في هذا المضمار ، تكوين إطارات كفؤة ذات مستوى علمي و بيداغوجي راقى، إنجاز بحوث في إطار المخطط الوطني للبحث العلمي ،

السياق و التوجه العلمي للمركز:

تطوير المعارف الفكرية والدينية وربطها بالتحديات الكبرى، العمل على تكريس الوسطية الفكرية و العقائدية في إطار المرجعية الوطنية، إبراز روح التسامح الحضاري وغرس مبدأ قبول الآخر، العمل على ربط البحوث العلمية بالتنمية و مقتضياتها، المبادرة إلى غرس روح الاعتزاز بالجذور و المحافظة على التراث العربي الإسلامي ، العمل على فتح قنوات التواصل ، مع المؤسسات الدولية المختلفة ، من أجل الاستفادة من التجارب السابقة ، لمختلف المراكز ، تبادل الخبرات ، والعمل على تكوين طاقم البحث العلمي بالمركز ،تكويننا متينا يتماشى مع المهام الجليلة للمركز.

التأثير المتوقع على التنمية في شتى الميادين: و ذلك بالمساهمة في:

رقيّ المجتمع فكريا و عقائديا ، تفعيل التكوين الفردي و الجماعي المتخصّص، التنمية الاقتصادية وربط البحوث بحاجيات المجتمع و متطلّبات العصر ، تطوير السياحة الدينية و تفعيل دور الزوايا و المؤسسات الدينية المختلفة تفعيل الجانب العلمي و التقني بما تتيحه امكانيات المركز وآفاقه البحثية المتخصّصة .

الهيكل التنظيمي للمركز



عرض و تحليل الجداول:

➤ جدول رقم 01 الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
60.0%	48	ذكر
40.0%	32	انثى
100.0%	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (01) الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير الجنس أن أغلب الباحثين ذكور بنسبة 60% وبتكرار 48، وبقية الباحثين اناث بنسبة 40% بتكرار 32 من مجموع أفراد العينة. ومنه نستنتج أن أكبر نسبة نالها جنس الذكور الذي يحتل أغلب مناصب العمل بالمركز. قد تعود النسبة التي احتلها السادة الباحثون الذكور أكثر من الاناث الى طبيعة تخصصهم التي تتماشى مع طبيعة تخصص مركز البحث التي توفرت عند الذكور ولو ان النسب متقاربة الى حد ما.

➤ جدول رقم 02 الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
5.0	4	25-29
65.0	52	30-39
30.0	24	40 فما فوق
100.0	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (02) الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير الفئة العمرية أن أول مرتبة نالتها الفئة العمرية من 30 الى 39 بنسبة 65% وتكرار 52، اما ثاني رتبة نالتها الفئة العمرية 40 فما فوق بنسبة 30% وتكرار 24، وثالث مرتبة نالتها الفئة العمرية من 25 الى 29 بنسبة 5% وتكرار 4.

ومنه نستنتج ان أكبر نسبة نالتها الفئة العمرية من 300 الى 39 ولعل ذلك يرجع الى افراد العينة من فئة الشباب الذين يتميزون بالحيوية و النشاط وهذا العامل يساعد على خلق روح التنافس داخل المركز. غالبية العمال من فئة الشباب كون المركز حديث النشأة من جهة، وبسبب العدد الهائل لخريجي الجامعات الشباب من جهة أخرى، الامر الذي ترتب عنه ارتفاع في نسبة البطالة لدى هذه الشريحة من المجتمع من ذوي الكفاءات التي استقطبها المركز تدعيما لأصحاب الخبرة الذين شكوا كذلك نسبة معتبرة كما هو ضمن الجدول، دون أن نهمل نسبة فئة الشباب في المجتمع الجزائري بحد ذاته.

➤ جدول رقم 03 الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	
15.0	12	ثانوي
85.0	68	جامعي
100.0	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (03) الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير المستوى التعليمي أن اول مرتبة نالها ذوي المستوى الجامعي بنسبة 85% وبتكرار 68 ، اما ثاني مرتبة نالها ذوي المستوى الثانوي بنسبة 15% وبتكرار 12.

ومنه نستنتج ان أكبر نسبة نالها اصحاب المستوى الجامعي الذين ينتمون الى فئة الشباب ولعل ذلك يرجع الى أن المركز يفضل توظيف الحائزين على الشهادات الجامعية .

هذا يعود إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة وطبيعة تخصص المركز من حيث الأقسام وفرق البحث التي تتطلب على الأقل ملحق بالبحث أو باحث دائم ، حتى مستخدمي دعم البحث من حاملي الشهادات الجامعية، ما عدا الأعوان المتعاقدين بنسبة أقل كما هو ضمن الجدول أعلاه.

➤ جدول رقم 04 الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير الخبرة في العمل

النسبة المئوية	التكرار	
10.0	8	أقل من 5 سنوات
85.0	68	5-10
5.0	4	أكثر من 10
100.0	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (04) الخاص بتوزيع الباحثين حسب متغير الخبرة في العمل ان اول مرتبة نالها الباحثين الذين لهم اقدمية في العمل من 5 الى 10 سنوات بنسبة 85% وبتكرار 68، اما ثاني مرتبة فقد نالها الباحثين الذين لهم اقدمية في العمل أقل من 5 سنوات بنسبة 10% وبتكرار 8، وثالث مرتبة نالها الباحثين الذين لهم اقدمية في العمل أكثر من 10 سنوات بنسبة 10% وبتكرار 8 وهي فترة ذات خبرة طويلة.

ومنه نستنتج ان اكبر نسبة نالها الباحثين الذين لهم اقدمية في العمل من 5 الى 10 سنوات في هذا المركز ولعل ذلك يرجع الى انها فترة قليلة بالنسبة لتاريخ فتح المركز فقد مكنت العامل من الاحاطة بكل ما يجري داخل المركز من اعمال واتصالات.

هذا ما يدل أيضا أن للأقدمية في العمل دور بالغ الأهمية تم أخذه بعين الاعتبار خلال عملية التوظيف خصوصا ما تعلق بالمناصب العليا، وبأن الغالبية ذوي خبرة معتبرة.

➤ جدول رقم 05: هل تتم مقابلات بين العاملين ذات الطابع المهني داخل المؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	
80.0	64	دائما
15.0	12	أحيانا
5.0	4	نادرا
100.0	80	المجموع

من خلال النتائج المحصل عليها فإن 80% من افراد العينة اجابوا بان هناك دائما مقابلات بين العاملين ذات الطابع المهني في المؤسسة بتكرار 64، وما نسبته 15% اجابوا أحيانا بتكرار 12 في حين نجد ان نسبة 5% اجابوا بنادر بتكرار 4 ، ما تتم مقابلات بين العاملين وهذا يدل على أهمية المقابلات بين الرئيس والمرؤوسين وهذا ما أشار اليه أحد المسؤولين قائلا: " انه وائناء المقابلات تتم مناقشة الأمور والمشكلات المختلفة التي من شأنها ان تحسن سير العمل في المركز."

لا شك أن المقابلة وجه لوجه تعتبر من أنجع الاتصالات الشخصية لما تضمنه من احاطة تكاد تكون شاملة حول الرسالة المراد توصيلها ، كما أن طبيعة العمل ضمن فرق بحث تضم أكثر من باحث في الفرقة الواحدة تفرض مثل كهذا مقابلات بشكل دوري.

➤ جدول رقم 06: أي نوع من الاتصالات يتم بين العاملين داخل المؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	
50.0	40	فردى
50.0	40	جماعى
100.0	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أعلاه ان ما نسبته 50% من المبحوثين اجابوا بان الاتصالات التي تتم بين العاملين فردية بتكرار 40، وما نسبته 50 % يميلون إلى ان نوع الاتصال بين العاملين يكون جماعى، نستخلص ان هناك تساوي في النسب وهذا يدل على أهمية هذين النوعين من الاتصال لان نجاح العمل الإدارى مرتبط ارتباطا وثيقا بفاعلية الاتصال الإدارى.

نظرا لكون المركز يتضمن شقين البحثى والادارى فن الطبيعي أن يكون هناك تقارب بين نوعى الاتصال الجماعى الذي عادة ما يكون بين أعضاء الفرقة الواحدة أو في شكل اجتماعات وفردى حينما يتطلب الامر تسييرا اداريا بين رئيس ومرؤوس أو بين المرؤوسين فيما بينهم.

➤ جدول رقم 07: فيما تتمثل وسائل الاتصال بين العاملين في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	
20.0	16	الهاتف الثابت
50.0	40	الهاتف النقال
30.0	24	مراسلات
100.0	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه نجد أن نسبة 20% يستعملون الهاتف الثابت بتكرار 16 بينما 50% يعتمدون على الهاتف النقال وبتكرار 40، و30% يستعملون المراسلات في اتصاتهم بالعاملين في المصالح الأخرى.

نستنتج أن الهاتف الثابت تحصل على أعلى نسبة بحكم أنه يسهل الاتصال بين العاملين مقارنة بالوسائل الأخرى وباعتباره محرك رئيسي في المركز ووسيلة اتصالية فعالة تربط المؤسسة بالمحيط الخارجي وبالتالي تسريع وصول المعلومات في الوقت المناسب، بالإضافة إلى ذلك أن الموظفين يستخدمونه بصفة دائمة في عملهم اليومي لنقل الانشغالات وتبادل المعلومات والأفكار بين مختلف المصالح، كل هذا من شأنه أن يساهم في تحسين ورفع مستوى الأداء داخل المؤسسة، وبنسبة أقل من الأولى المراسلات فلا يمكن لأي إدارة أن تتخلى على الاتصال الكأبي فهو شريان الحياة بالنسبة للمؤسسات وبالتالي لا يمكن الاستغناء عنها وبدرجة أقل الهاتف النقال، وعليه يمكن القول بسهولة شريان العملية الاتصالية تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها.

➤ جدول رقم 08: هل هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء والمرؤوسين في المؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	
45.0	36	نعم
35.0	28	لا
20.0	16	أحيانا
100.0	80	المجموع

من خلال الجدول تبين لنا هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء والمرؤوسين في المؤسسة بحيث كانت الإجابة بنعم تمثل 45% نظرا لأهمية هذا الأسلوب من أساليب الاتصال الشخصي داخل أي مؤسسة وضرورة إقامة الاجتماعات لمناقشة اخر المستجدات، حيث يتيح الاجتماع فرصة للنقاش المباشر وعرض وجهات النظر المختلفة، بينما 45% يرون بان هناك اجتماعات دورية، بينما اقل نسبة 20% يرون بأنها أحيانا توجد اجتماعات دورية بين الرئيس والمرؤوسين في المؤسسة حيث تتيح الاجتماعات فرصة للنقاش المباشر وعرض وجهات النظر المختلفة

بما أن المركز قائم على مشاريع بحثية محددة على المدى القريب والمتوسط والبعيد، وأن تلك المشاريع تتطلب الاجتماعات بشكل دوري سواء بين مسؤول المؤسسة ومديرو الأقسام وبين مديرو الأقسام ورؤساء الفرق وبين رؤساء الفرق وأعضاء الفرق، ناهيك أن اجتماعات مجلس الادارة والمجلس العلمي وغيرها فن الطبيعي أن تعقد الاجتماعات بشكل دوري.

➤ جدول رقم 09: هل تتداول بين العاملين في المؤسسة نقاشات وحوارات؟

النسبة المئوية	التكرار	
70.0	56	نعم
20.0	16	لا
10.0	8	أحيانا
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 70 % من المبحوثين أكدوا على وجود نقاشات وحوارات بين العاملين في المؤسسة، في حين ما نسبته 20 % أجابوا لا، وما نسبته 10% كانت إجاباتهم أحيانا، وهذا دال على أهمية المناقشات وتبادل الآراء فيما بينهم.

الاختلاف بين اجابات المبحوثين حول وجود النقاشات والحوارات يعود لاختلاف وظائفهم في حد ذاتها، فهناك من الوظائف كالبحثية ما يتطلب التحوار حول مشاريع البحث، في حين أن هناك وظائف خاصة الادارية منها ما يتطلب عكس ذلك. الى جانب أهمية ما يترتب عن الحوار من نتائج فعالة تنعكس اجابا على أداء العاملين.

➤ جدول رقم 10: ماهي مهارات الاتصال الشخصي التي تستخدمها داخل المؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	
60	48	مهارة الحديث
30	24	مهارة الاستماع
10.0	8	مهارة الكتابة
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 60% من أفراد العينة يستخدمون مهارة الحديث، وما نسبته 30% يميلون إلى مهارة الاستماع، أما ما نسبته 10% يستخدمون مهارة الكتابة، هذا راجع إلى طبيعة كل عامل في توظيفه لهذه المهارات.

ونستنج من الجدول ان مهارة الحديث هي الأكثر استخداما لأنها من اهم المهارات التي تعتمد عليها الإدارات وبالتالي فان كل عامل محتاج لتعلم مهارة الحديث حتى يتمكن من تحقيق هدفه من الاتصال بنفسه ، لتأتي في المرتبة الثانية مهارة الاستماع التي تعتبر جزء لا يتجزأ من العمل الإداري والاستماع الجيد للمرسل يشجعه على التعبير على حاجاته وبالشكل الذي يرضيه ، والاستماع له أهمية كبيرة في تحقيق التواصل بين العاملين ومساعدتهم وتوصيل الشعور بتقبلهم والتفاعل معهم واحترامهم ، كما أن إجادة فن الاستماع هي أفضل وسيلة للدفاع عن الآراء والأفكار وإقناع الآخرين بها كما أنه من أهم مبادئ النجاح في التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم.

➤ جدول رقم 11: خلال اجتماعات للعاملين مع مسؤول الإدارة، هل يتم خلاله قطع للحوار والمناقشة؟

النسبة المئوية	التكرار	
45.0	36	نعم
35.0	28	لا
20.0	16	احيانا
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 45% من المبحوثين يرون بأنه هناك قطع للحوار والمناقشات خلال اجتماعات العاملين في حين ما نسبته 35% أجابوا بعدم وجود قطع للحوار والمناقشات، وما نسبته 20% كانت إجاباتهم أحيانا .

قد تعود هذه الانقطاعات بسبب الظروف الفيزيائية المحيطة بالقاعة، أو لطبيعة مناخ المنطقة الجغرافي من جهة، ومن جهة أخرى لتركيبية الفرد في حد ذاته ورغبته في المشاركة في اتخاذ القرار ولاعطاء فرصة ذلك من قبل الرئيس بغرض اشراكهم في ذلك، كون القرارات المتخذة انطلاقا من مبدأ الشورى تابع من النمط القيادي المتخذ، والذي عادة ما يعرف بالقيادة الرشيدة.

➤ جدول رقم 12: هل حسب رأيك - الاتصال الشخصي بينك وبين العاملين في المؤسسة يؤدي إلى تقوية العلاقات معهم؟

النسبة المئوية	التكرار	
55.0	44	نعم
35.0	28	لا
10.0	8	3.00
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 55% من المبحوثين أكدوا على ان الاتصال الشخصي بين العاملين في المؤسسة يؤدي الى تقوية العلاقة معهم ، في حين نسبة 35% لا حظو غير ذلك.

نظرا لأهمية العلاقات الانسانية في المؤسسة وما لها من دور فعال في رفع الأداء وزيادة المنتجات، فغالبية المؤسسات تسعى الى تفعيلها وتشجيعها بين العاملين، وهذا نابع من دراسة ميدانية لما يعرف بتجارب الهاوثرن التي نادت بها مدرسة العلاقات الانسانية "التون مايو" .

➤ جدول رقم 13: هل للاتصال الشخصي : باعة في الأداء الوظيفي مقارنة بالأنماط الاتصالية الأخرى؟

النسبة المئوية	التكرار	
65.0	52	نعم
35.0	28	لا
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 65% من افراد العينة أجابوا نعم أي أنهم يرون انا للاتصال الشخصي نجاعة في الأداء الوظيفي مقارنة بالأنماط الأخرى، وما نسبته 35%، من المبحوثين يرون ان هناك انماط اخرى تساعد في الأداء الوظيفي.

من المتعارف عليه في أكثر من مقارنة أو اتجاه أن نجاعة الأداء الوظيفي تعود لعدة أسباب أبرزها طبيعة الاتصال أي كان نوعه داخل مؤسسة ما، وبما أن غالبية المبحوثين ممن يرون أن تواصلهم الشخصي عاد انعكس ايجابا على أدائهم الوظيفي ، فيمكن بذلك تعزيز ما تم التنظير اليه.

➤ جدول رقم 14 : هل تفضل فرض الأوامر على العاملين والزملاء؟

النسبة المئوية	التكرار	
25.0	20	نعم
75.0	60	لا
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان نسبة 25% من افراد العينة اجابوا نعم أي يجذبون فرض الأوامر على العاملين وما نسبته 60%، من المبحوثين لا يفضلون فرض الأوامر على زملائهم.

نستنتج أن فرض الأوامر على العاملين قد يؤدي إلى التصادم والصراع بالإضافة إلى قتل روح المبادرة زيادة على ذلك يؤدي إلى الإحباط.

ذلك أن مثل كهذا نمط والمعروف بالنمط التسلطي غالبا ما يعود بالسلب على أداء العاملين، بحيث يشعروهم بالاغتراب عن العمل، وعدم الاستقرار الوظيفي أو لما يعرف بالخلل الوظيفي، كون هامش من الحرية أحيانا يشعر الفاعلين بروح المسؤولية أكثر.

➤ جدول رقم 15 : كيف تقيم شخصيتك اثناء العمل؟

النسبة المئوية	التكرار	
25.0	20	سلطوية
75.0	60	مرنة
100.0	80	المجموع

يتضح من البيانات الواردة أعلاه أن نسبة 25% بتكرار 20 من أفراد العينة يقيم شخصيته بأنها سلطوية أثناء تعاملاته مع زملائه العمال وما نسبته 75% يعتقدون ان شخصيتهم مرنة.

ومنه نستنتج أن الغالبية يتمتعون بالمرونة الاتصالية فيما بينهم، الأمر الذي يسمح لهم بتبادل الأفكار والآراء حول المهام الموكلة لكل شخص منهم، حيث يستطيع القائم بالاتصال الشخصي أن يحقق أهدافه بتصرفه النموذجي مع العامل الذي يتصل به دون حاجة إلى استغلال منصبه أو سلطته عليه.

➤ جدول رقم 16 : في رايك ماهي العوامل التي تحول دون استخدام العاملين لمهارات الاتصال الشخصي داخل

المؤسسة ؟

النسبة المئوية	التكرار	
15.0	12	عدم التخصص
55.0	44	نقص الخبرة
30.0	24	عدم التحكم
100.0	80	المجموع

يتضح من البيانات الواردة أعلاه أن نسبة 15% من أفراد العينة يرون بان عدم التخصص يحول بينهم وبين استخدام مهارات الاتصال الشخصي داخل المؤسسة ، مقابل نسبة 55% يعتبرون ان نقص الخبرة هو

العامل الرئيسي في عدم استخدامهم لمهارات الاتصال الشخصي، في حين نسبة 30% برروا عدم استخدامهم لمهارات الاتصال الشخصي بعدم التحكم الجيد فيها .

قد يعود ذلك لطبيعة تكوين العاملين في حدّ ذاتهم، ولقلة خبرتهم الادارية كون الغالبية من فئة الشباب، أو ربما يكون راجع للفترة القصيرة منذ التحاقهم بالعمل في المؤسسة بحكم أن المركز لا يزال في مرحلة التأسيس ان صح التعبير مقارنة بمراكز أخرى .

➤ جدول رقم 17: هل توجد لديك صعوبة في استعمال أساليب الاتصال الشخصي في عملك؟

النسبة المئوية	التكرار	
30.0	25	نعم
70	55	لا
100.0	80	المجموع

من خلال البيانات الواردة أعلاه نلاحظ أن نسبة 35% من أفراد العينة يجدون صعوبة في استعمال أساليب الاتصال الشخصي، في حين ما نسبته 60% لا توجد لديهم أي صعوبة في التعامل مع أساليب الاتصال الشخصي .

ما نستنتجه من الجدول أن أغلب أفراد العينة لا يجدون صعوبة في استعمال أساليب الاتصال الشخصي، مما يدل على سهولة هذه الأساليب في حدّ ذاتها، أما فيما يخص من وجدوا صعوبة فقد يكون راجع ربما لعدم امتلاكه الخبرة الكافية في العمل .

➤ جدول رقم 18 : ما نوع المعوقات الاتصالية التي تعترضك ؟

النسبة المئوية	التكرار	
30	15	طريقة توصيلها
70	55	آليات تطبيقها
100.0	80	Total

من خلال البيانات الواردة أعلاه نلاحظ أن نسبة 30% من أفراد العينة يجدون صعوبة في طريقة الاتصال، في حين ما نسبته 70% لا توجد لديهم أي معوقات في التعامل مع أساليب الاتصال الشخصي.

ما نستنتجه من الجدول ان اغلب افراد العينة لا توجد لديهم معوقات اتصالية لتوفر الامكانيات المتاحة للاتصال الشخصي من جهة، و لسهولة هذه الأساليب وأهميتها من جهة أخرى، وكذا لتكوين الشخصي للفرد في حد ذاته.

➤ جدول رقم 19 : هل ترى ان الاتصال الشخصي مع العاملين يمكنه ان يحقق لك : باح في حياتك الشخصية والعملية؟

النسبة المئوية	التكرار	
70.0	56	نعم
30.0	24	لا
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 70% من المبحوثين كان رأيهم على أن الاتصال الشخصي يمكنه ان يحقق لكهم النجاح في حياتهم الشخصية والعملية ، في المقابل نجد أن ما نسبته 30% يرون أن الاتصال الشخصي لا يفديهم بشيء في عملهم يرجعون ذلك إلى وجود أنواع اتصال أخرى.

➤ جدول رقم 20: هل يمنحك الاتصال الشخصي مهارات يمكنك ان تحسن من ادائك المهني

داخل المؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	
80.0	64	نعم
20.0	16	لا
100.0	80	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه ومن خلال تحليل اجابات المبحوثين نجد أن النسبة الغالبة الذين اجابة بنعم قدرت ب 70% كان رأيهم على أن الاتصال الشخصي يمكنه ان يحقق لكهم النجاح في حياتهم الشخصية والعملية ، في المقابل نجد أن ادنى نسبة 30% يرون أن الاتصال الشخصي لا يفديهم بشيء في عملهم يرجعون ذلك إلى وجود أنواع اتصال أخرى تساعد في نجاح الحياة الشخصية و العملية ، ما نستنتجه من خلال الجدول ان اغلب افراد العينة يصرحون بفائدة الاتصال الشخصي لما له من اهمية و دور فعال في نجاح الفرد في حياته الشخصية و العملية وذلك سببه وجود اتصال شخصي فعال يزيد من ارتباط الافراد ببعضهم البعض فهم جميع الجوانب بما فيها الحياة الشخصية و العملية.

➤ جدول رقم 21: هل التعامل وجها لوجه مع بقية العاملين ترك لك انطبعا إيجابيا على

مهنتك بالمؤسسة؟

النسبة المئوية	التكرار	
80.0	64	نعم
20.0	16	لا
100.0	80	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه ومن خلال تحليل اجابات المبحوثين نجد أن النسبة الغالبة الذين اجابة بنعم قدرت ب 80% كان رأيهم على أن الاتصال الشخصي يكسبهم مهارات يمكنها أن تحسن من أداءهم المهني داخل محيط العمل ، في المقابل نجد أن اقل نسبة وقدرت ب 20% يرون أن الاتصال الشخصي لا يفديهم بشيء في عملهم يرجعون ذلك إلى وجود أنواع اتصال أخرى، من خلال نتائج الجدول اعلاه نستنتج ان الاتصال الشخصي يساهم في رفع مستوى أداء الافراد من خلال تبادل الخبرات العملية على الصعيد العلمي و المعرفي بهدف صياغة رسالة المؤسسة (اهداف المؤسسة) المسطرة في الاستراتيجية العامة لها .

➤ جدول رقم 22: حسب رأيك ماهي نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل

بالنسبة للعاملين

النسبة المئوية	التكرار	
55.0	44	مساهمة كبيرة
45.0	36	مساهمة متوسطة
100.0	80	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه ومن خلال تحليل اجابات المبحوثين حسب نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل بالنسبة للعاملين نجد نسبة 55% من أفراد العينة يعتبرون ان مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل مساهمة كبيرة ،وذلك من خلال رجع الصدى الفوري الذي يتركه الاتصال الشخصي مقارنة بأنواع الاتصال الأخرى . اما نسبة 45% اعتبروا ان للاتصال الشخصي مساهمة متوسطة في فهم طبيعة العمل بالنسبة للعاملين نستخلص ان الاتصال الشخصي الجيد يساعد العاملين على فهم طبيعة العمل واكتساب خبرات و اقامة علاقات جيدة يؤدي الى تحسين اداء العاملين في المؤسسة باعتباراه الردار الذي يتحسس به المؤسسة.

➤ جدول رقم 23: الاتصال الشخصي يجعلك أكثر انخراطا في جماعة العمل داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	
80.0	64	نعم
20.0	16	لا
100.0	80	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه ومن خلال تحليل اجابات المبحوثين أن أعلى نسبة واغلبها قدرت ب 80% أجابت بأن الاتصال الشخصي يجعلك أكثر انخراطا في جماعة العمل اما ما نسبته 20% من افراد العينة أجابت بان الاتصال الشخصي لا يقرب العاملين من بعضهم البعض ولا يجعلهم منخرطين في مع بقية العاملين، نستنتج من الجدول قوة تأثير الاتصال الشخصي وعليه نستخلص من ايجابية المبحوثين ان اتصال الشخصي الافراد ببعضهم البعض في اطار العمل الذي يجمعهم من اجل تحقيق اهداف ويرى

لويس Lewis انه عندما يشترك اثنان او اكثر من الافراد في عمل واحد فان كلا منهما اما ان يهتم بفائدة العمل له شخصيا اما الانخراط داخل جماعة عمل يحفز العمل التعاوني بين الافراد الاكثر اهتماما بالعمل .

➤ **جدول رقم 24: يساعد الاتصال الشخصي في خلق روح التعاون وتنمية روح الصداقة بين العاملين في المؤسسة .**

النسبة المئوية	التكرار	
95.0	76	نعم
5.0	4	لا
100.0	80	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان الأغلبية الساحقة من المبحوثين ما نسبته 95% يرون بان الاتصال الشخصي يساعد في خلق روح التعاون وتنمية روح الصداقة بين العاملين في المؤسسة، مقارنة بنسبة 5% أجابوا لا أي لا يساعدهم الاتصال الشخصي في تنمية روح التعاون بين العاملين ان الاتصال الشخصي اليومي بين العاملين فيما بينهم يؤدي إلى التعاون في انجاز الاعمال بالإضافة إلى ذلك أن الاتصال الشخصي بين الرئيس والمرؤوسين يخلق نوع من الثقة المتبادلة ومن جهة أخرى فان الاتصال الشخصي يكون بين العاملين ويربطهم اكثر بمكان العمل وهذا من شأنه يساعد على تحسين الأداء.

➤ **جدول رقم 25: ماهي المكاسب التي حققها الاتصال الشخصي على الأداء المهني في المؤسسة؟**

النسبة المئوية	التكرار	
45.0	36	اقامة علاقة جيدة بين العاملين
45.0	36	اكتساب خبرة في العمل
10.0	8	لم يحقق ذلك
100.0	80	المجموع

يتضح من بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة حسب ماحققه الاتصال الشخصي من مكاسب على الاداء المهني داخل المؤسسة, نجد بنسبة 45% يرون أنهم اقاموا علاقات جيدة مع بقية العاملين من خلال استخدام مهارات الاتصال الشخصي وبالتالي يرجع ذلك بالفائدة على الأداء المهني داخل المؤسسة في المقابل نجد 45% ساعدهم الاتصال الشخصي في اكتساب خبرة في العمل من خلال التفاعل بين العاملين وجها لوجه واحتكاكهم بمن هم أكثر منهم خبرة واقدمية في العمل ، بالإضافة إلى ذلك فمن خلال تطبيق مهارات الاتصال الشخصي تحسنت قدرتهم في الأداء المهني داخل المؤسسة ومنه يتضح ان الاتصال الشخصي مهم وضروري داخل أي مؤسسة فهو يعمل على زيادة التنسيق بين الافراد العاملين بها، واما باقي افراد العينة التي قدرت نسبتهم ب 10% لاحظوا الاتصال الشخصي لم يحقق لهم أي فائدة ولم يساعد في تحسين الأداء المهني لديهم.

نتائج الدراسة:

نتائج فرضيات الدراسة :

من خلال كل ما تم عرضه نستنتج أن تقنيات الاتصال الشخصي ووسائله داخل مركز البحث في العلوم الاسلامية و الحضارة ليس مهم فحسب بل حتمية لا بد منها ولا يمكن للمؤسسة أن تمارس عملها اليومي دون هذه الوسائل السالفة الذكر ، كالاتصال المباشر مثل الاجتماعات وغيرها تعتمد عليها المؤسسة وبشكل كبير ، وعند تحليلنا للنتائج المتوصل إليها فيما يخص فرضيتي الدراسة استنتجنا أن كلها تقريبا كانت إيجابية مع اختلاف المستويات وذلك راجع للأهمية البالغة للاتصال الشخصي وكذلك لدورها الكبير في التحسين من مستوى أداء العاملين سواء كان ذلك داخل أو خارج المؤسسة وكذلك الأثر الكبير في رفع الروح المعنوية لدى العمال وهذا ما يؤكد قطعيا صحة الفرضيات المقترحة خلال دراستنا هذه ، وعليه ومدام مركز البحث في العلوم الاسلامية و الحضارة يعتبر كعينة مثلها مثل باقي المؤسسات فإنه وجب عليهم السير على نهجها وإيلاء الأهمية اللازمة للاتصال عامة والاتصال الشخصي بصفة خاصة .

خاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا هذه الموسومة واقع الاتصال الشخصي في مراكز البحث (مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة أنموذجاً)، والتي كانت من أجل توضيح مكانة الاتصال الشخصي داخل المركز وما يكتسبه من أهمية بالغة في قيام المؤسسة بمهامها الإدارية على أكمل وجه من خلال حسن استغلال الأمثل لهذه التقنيات في الرفع من مستوى الأداء وكذا تسهيل التعامل مع الزبائن لذلك فأساليب الاتصال الشخصي اليوم ليس في مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة وحده وإنما في كل المؤسسات سواء كانت عامة أو خاصة ، اقتصادية ، اجتماعية أو حتى عسكرية أصبحت لها أهمية كبيرة.

فالمؤسسة في عصرنا الحالي بقدر ما أصبحت تعتمد على العنصر البشري من حيث الكفاءة والخبرة، فإنها كذلك أصبحت تعتمد بشكل أكثر على تقنيات الاتصال وبمختلف أنواعها ومواكبة كل ما هو جديد في هذا المجال.

ومما لا شك فيه أن الدور الذي يقوم به الاتصال الشخصي هو الذي جعله يحتل مكانة متميزة داخل المؤسسات التي تدرك أن تحقيق السير الجيد يتطلب استراتيجية اتصالية فعالة تستجيب لمتطلبات العاملين، هذه المكانة ترجع لتميز الاتصال الشخصي بالسرعة والمرونة ، كما أنه يساهم في خلق روح المبادرة والتعاون بين العمال والثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس،

هذا ما يؤدي إلى استقرار العاملين وبالتالي تحسن الأداء المهني، وهذا ما ينعكس ايجابا على المركز.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

-الكتب :

- 1- إبراهيم عبد العزيز الدعباج، الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ب ط، الأردن، 2001.
- 2- احمد إبراهيم عبد الهادي، صديق محمد عفيفي، السلوك التنظيمي-دراسة في التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية، مكتبة عين شمس، ط 10، الإسكندرية، 2003.
- 3- احمد فاروق رضوان، العلاقات العامة، دار العالم العربي للنشر و التوزيع، ط 1، القاهرة، 2013.
- 4- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، ب ط، الجزائر، 2010.
- 5- جميل احمد خضر، العلاقات العامة، دار المسيرة، ب ط، عمان، 1998.
- 6- جيهان احمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الاعلام، دار الفكر العربي، ب ط، القاهرة، 1975.
- 7- جيهان احمد رشتي، الاعلام ونظرياته في العصر الحديث ، دار الفكر العربي، ب ط، القاهرة، 1971.
- 8- حسن عماد، مكايي، ليلي حسين السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار اللبنانية المصرية، ط 1، مصر، 1998.

- 9- خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات واسس عامة، دار الحامد، ب ط، الأردن، 2015.
- 10- شعبان فرج، الاتصالات في الإدارة، دار أسامة، ب ط ، الأردن، 2009.
- 11- شهناز طلعت، وسائل الاعلام والتنمية الاجتماعية: دراسة نظرية مقارنة، مكتبة الانجلو مصرية، ط3، القاهرة، 1995.
- 12- صالح خليل أبو اصبع، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي للنشر، ط5، الأردن، 2006.
- 13- عبد الرحمن توفيق، الاتصال الفعال، دار الثراء، ب ط ، مصر، 2014.
- 14- عبد الناصر احمد جرادات، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة، ط1، عمان، 2012.
- 15- علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، عالم الكتب، ط3، القاهرة، 1985.
- 16- عاطف عدلي العبد، المداخل الأساسية لدراسة علم الاتصال، دار الهاني للطباعة والنشر، الجزء 1، ب ط، القاهرة، 1988.
- 17- فريد عيشوش ، الاتصال في إدارة الازمات، دار الخلدونية للنشر ، ط1، الجزائر، 2011.
- 18- فؤادة عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر التكنولوجيا، عالم الكتب، ط2، القاهرة، 2005.

- 19- كريمة حسن شعبان، الاتصال الخطابي وفق الاقناع، دار أسامة للنشر، ب ط ، الأردن، 2015.
- 20- محمد الديس السردى ، الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، دار اثراء للنشر والتوزيع، ب ط، عمان، 2010.
- 21 - محمد العزازي احمد ادريس، العلاقات العامة المعاصرة وفعالية الإدارة، المكتبة العلمية، ب ط، مصر، 2004.
- 22- محمد عودة، أساليب الاتصال والتعبير الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، ب ط، الإسكندرية ، 1998.
- 23- محمد فتوح محمد سعادات، مهارات الاتصال الفعال، دار الالوكة للنشر، ط 1 ، ب ب ، 2016.
- 24- محمد منير حجاب ، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر، ط 1، القاهرة، 2007.
- 25- محمد منير حجاب، سحر محمد فوزي، العلاقات العامة مدخل اتصالي، دار الفجر، ط 2، القاهرة، ب ت .
- 26- محمود سليمان العيان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، ط 1، الأردن، 2008 .
- 27- مصطفى ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء، ب ط، عمان، 2005.

- 28-هالة منصور، الاتصال الفعال واساليبه ومهاراته، المكتبة الجامعية، ب ط، الإسكندرية، 2005.

-المعاجم:

-29-محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، ب ط، القاهرة، 2004.

-الدوريات والمجلات:

- 30-أمينة بومالي، (المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3:أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري)العدد 9،2017، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

- 31-خالد منصور، (مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية: الاتصال الشخصي في ظل الاعلام الجديد)، العدد 12، أكتوبر 2015، جامعة خنشلة، الجزائر.

-الاطروحات:

- 32-رسمية سلطان ، نورالهدى مقران ، واقع الاتصال الشخصي في ظل تطبيقات الاعلام الجديد -الفاسبوك نموذجا (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،تخصص اتصال وعلاقات العامة) ، قسم علم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة ، جامعة العربي بن مهيدي ،2017/2018.



جامعة عمارة ثليجي الأغواط
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم الاعلام والاتصال



تخصص: اعلام واتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان حول:

واقع الاتصال الشخصي في مراكز البحث

(مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة أنموذجا)

أخي الفاضل، أختي الفاضلة :

في إطار إنجاز مذكرة الماستر تخصص: اعلام واتصال وعلاقات عامة حول:

واقع الاتصال الشخصي في مراكز البحوث (مركز البحث في العلوم الإسلامية والحضارة أنموذجا)

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة بعناية، ونحيطكم علما بأن إجاباتكم تبقى في سرية، ولا تستخدم إلا للغرض العلي.

اشراف الأستاذ :

اعداد الطالب :

الدكتور: عبد القادر علال

- طارق مجلد

- عبد القادر بن شبيرة

ملاحظة: برجو منكم قراءتها بتمعن بم الإجابة بوضع علامة (x) في الحانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-العمر:

من 25 سنة إلى 29 من 30 سنة إلى 39 سنة من 40 سنة فما فوق

3-المستوي التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4-الخبرة في العمل:

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: أنواع الاتصال الشخصي السائدة بالمركز

5-هل تتم مقابلات بين العاملين ذات الطابع المهني داخل المؤسسة؟ دائما أحيانا نادرا

6-أي نوع من الاتصالات يتم بين العاملين داخل المؤسسة

فردي جماعي

أخرى تذكر.....

7-فيما تمثل وسائل الاتصال بين العاملين في المؤسسة

الهاتف الثابت الهاتف النقال مراسلات

أخرى تذكر.....

8-هل هناك اجتماعات دورية بين الرؤساء والمرؤوسين في المؤسسة؟ نعم

لا أحيانا

أخرى تذكر.....

9- هل تتداول بين العاملين في المؤسسة نقاشات وحوارات؟ نعم لا

أحيانا

10- ماهي مهارات الاتصال الشخصي التي تستخدمها داخل المؤسسة؟

مهارة الحديث مهارة الاستماع

مهارة الكتابة

المحور الثالث: ما مدى أهمية الاتصال الشخصي بالنسبة للموظف بالمركز

11- خلال اجتماعات للعاملين مع مسؤول الإدارة، هل يتم خلاله قطع للحوار والمناقشة؟

نعم أحيانا لا

12- هل - حسب رأيك - الاتصال الشخصي بينك وبين العاملين في المؤسسة يؤدي إلى تقوية

العلاقات معهم؟ نعم لا

13- هل للاتصال الشخصي نجاعة في الأداء الوظيفي مقارنة بالأنماط الاتصالية الأخرى؟

نعم لا

14- هل تفضل فرض الأوامر على العاملين والزملاء؟

نعم لا

15 - كيف تقيم شخصيتك اثناء العمل؟

سلطوية مرنة

أخرى تذكر.....

المحور الرابع: ما المعوقات التي يتعرض لها الاتصال الشخصي

16- في رأيك ماهي العوامل التي تحول دون استخدام العاملين لمهارات الاتصال الشخصي داخل

المؤسسة؟

عدم التخصص نقص الخبرة عدم التحكم الجيد فيها

17- هل توجد لديك صعوبة في استعمال أساليب الاتصال الشخصي في عملك؟ نعم لا

18- ما نوع المعوقات الاتصالية التي تعترضك؟ غموض الرسالة؟ طريقة توصيلها؟

آليات تطبيقها؟

أخرى

المحور الثالث: البيانات الخاصة بالأثر الذي يتركه الاتصال الشخصي على الأداء المهني للعاملين في المركز.

18- هل ترى ان الاتصال الشخصي مع العاملين يمكنه ان يحقق لك نجاح في حياتك الشخصية والعملية؟

نعم لا

19- هل يمنحك الاتصال الشخصي مهارات يمكنها ان تحسن من ادائك المهني داخل المؤسسة؟

نعم لا

20- هل التعامل وجها لوجه مع بقية العاملين ترك لك انطبعا إيجابيا على مهنتك بالمؤسسة؟

نعم لا

21- حسب رايتك ماهي نسبة مساهمة الاتصال الشخصي في فهم طبيعة العمل بالنسبة للعاملين:

مساهمة كبيرة مساهمة متوسطة لا يساهم بشيء

22- الاتصال الشخصي يجعلك أكثر انخراطا في جماعة العمل داخل المؤسسة

نعم لا

23- يساعد الاتصال الشخصي في خلق روح التعاون وتنمية روح الصداقة بين العاملين في المؤسسة

نعم لا

24- ماهي المكاسب التي حققها الاتصال الشخصي على الأداء المهني في المؤسسة؟

إقامة علاقة جيدة بين العاملين اكتساب خبرة في العمل

لم يحقق لك شيء

أخرى تذكر

