

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال.

دور العلاقات العامة في تفعيل أداء المؤسسة الخدمائية
دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بغرداية

مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ :

صيتي ابو بكر

إعداد الطالبتين :

- طالب احمد اسماء

- منصورى زينب

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. كانون جمال	غرداية	رئيسا
أ. صيتي أبو بكر	غرداية	مشرفا
د. سليمانى ليلي	غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2021/2020

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال.

دور العلاقات العامة في تفعيل أداء المؤسسة الخدمائية
دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بغرداية

مذكرة مكتملة لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الاتصال والعلاقات العامة

إشراف الأستاذ :

- صيتي ابو بكر

إعداد الطالبتين :

- طالب احمد اسماء

- منصورى زينب

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د . كانون جمال	غرداية	رئيسا
أ. صيتي ابو بكر	غرداية	مشرفا
دة . سليمانى ليلى	غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2021/2020

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أمي الغالية وأبي العزيز

هما سندي وقدوتي

- أطال الله في عمرهما وحفظهما -

إلى جدي وجدتي وإلى إخوتي وأخواتي

وإلى زميلتي زينب وإلى صديقاتي سلمى

رقية وخولة ومونيا وماجر وكل زملاء الدراسة

وإلى كل الأهل والأقارب

وإلى كل من أحب لي النجاح

شكرا لكم

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين الغاليين

إلى أمي الحنونة، وإلى أبي مصدر قوتي وعزوتي

- أطال الله في عمرهما ورعاهما -

إلى أخي العزيز والغالي، وإلى أخواتي زهيرة ومريم وصورية

أمل في الحياة

إلى زميلتي في العمل أسماء رفيقة دربي وإلى صديقتي الغالية

نخلة سلمى

إلى أقاربي وعائلتي كل واحد بإسمه،

وإلى كل الأساتذة التي سمروا على تطيري خلال مسيرتي العلمية

إلى كل من ساهم في هذا العمل ولو بالقليل، شكراً جزيلاً.

زينب

شكر وتقدير

الشكر لله

والحمد لله الذي وفقنا على إتمام هذه الدراسة.

ونتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف صيتي

أبوبكر طوال فترة انجاز المذكرة

كما نشكر كل موظفي مديرية التوزيع والكهرباء بغرداية على حسن استقبال وتعاونهم معنا

ومسؤولة مصلحة التدريس بقسم علوم الإعلام والاتصال بوطبة زهية

كما نشكر الطالب شعيب فيها خير على مساعدته لنا

ونتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من قدم مساعدة ويد العون لنا من قريب أو بعيد

جزاكم الله كل خير

زينب ولسما،

ع

ملخص الدراسة:

تعد العلاقات العامة ظاهرة قديمة قدم البشرية، إلا أنها لا تزال تثير الجدل، حيث ارتقت إلى مظاهر العصرنة فهي تمثل فلسفة تعايش وتعامل الفرد داخل بيئته، كما أنها تساهم بشكل إيجابي وعميق على كيفية وأسلوب أداء الموظف داخل منظمته، فتبادر من خلال الوظائف التي أسندت إليها إلى ترقية جودة الخدمات وكذا تعزيز العلاقات البشرية بواسطة وسائل الاتصال دون نسيان التخطيط السليم الذي يضمن تحقيق الأهداف المسطرة، وقد هدفت هذه الدراسة الى الوقوف والتعرف على أهم المقترحات التي تزيد من كفاءة العلاقات العامة وتأثيرها على أداء الموظفين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية وتحديد طبيعة العلاقة التي تربط العلاقات العامة وأداء الموظفين بالمؤسسة، كما تمحورت الاشكالية الاساسية للدراسة حول مدى مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تفعيل أداء مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية، وقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة حيث تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية، كما اعتمدنا على العينة العشوائية والمقدرة بـ 64 مفردة، من اصل مجتمع البحث قدره 551 مفردة، وبعد تحليل نتائج الدراسة توصلنا الى ان مديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية تعمل على تحسين اداء موظفيها وتحفيزهم بمختلف انواع المحفزات كالترقية والمنحة المالية والعطلة مدفوعة الاجر، حيث اثبتت النتائج ان مصلحة العلاقات العامة لها دور كبير في تفعيل العملية الاتصالية والاداء الوظيفي كما أثبتت النتائج أن المؤسسة تعتمد على كل انواع الاتصال الرسمي وغير الرسمي ومختلف الوسائل الاتصالية المتاحة من اجل تحسين فعالية الاتصال الداخلي والخارجي، خاصة في مجال العلاقات العامة، بالإضافة الى انها تسعى الى ترقية انتاجية الموظفين واداءهم الوظيفي من خلال انتاج مواد العلاقات العامة المختلفة واستغلال مختلف الوسائل الاتصالية التقليدية والحديثة من اجل بلوغ اهدافها.

الكلمات الدالة: العلاقات العامة، الأداء، الخدمة، المؤسسات الخدمائية.

Résumé :

Les relations publiques est très anciennes dès l'apparition de l'humanité , mais elles restent encore en problématique elle est considérée comme une forme de modernité à travers la cohabitation de l'individu avec son milieu . Ainsi elles contribuent également d'une manière positive sur la manière et le style de performance de l'employé au sein de son organisation, afin qu'il initie à travers les emplois.

Qui s'est vu confier l'amélioration de la qualité des services ainsi que le renforcement des relations humaines par le biais de la communication sans oublier la bonne planification qui assure l'atteinte des objectifs fixés.

La présente étude est de savoir La nature de la relation qui lie les relations publiques et la performance des employés de l'institution, comme la principale problématique de l'étude tournait autour de l'étendue de la contribution des activités de relations publiques dans l'activation de la performance de la Société de distribution d'électricité et de gaz à Ghardaïa. En analysant les résultats de l'étude, nous avons conclu que la Direction de la distribution d'électricité et de gaz à Ghardaïa s'efforce d'améliorer les performances de ses employés et de les motiver avec divers types d'incitations telles que la promotion, la subvention financière et les congés payés, où les résultats prouvent que l'intérêt des relations publiques a un rôle majeur dans l'activation du processus de communication et la performance au travail. Afin d'améliorer l'efficacité de la communication interne et externe, notamment dans le domaine des relations publiques, elle vise en outre à améliorer la productivité et le rendement au travail des employés par la production de divers supports de relations publiques et l'exploitation de divers outils traditionnels et modernes moyens de communication pour atteindre ses objectifs.

Les établissements de services : Relations publiques, Performance, Services, Institutions de service.

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

أ.....	اهداء
ب.....	اهداء
ج.....	شكر
د.....	الملخص باللغة العربية
ه.....	الملخص باللغة الفرنسية
.....	فهرس المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ل.....	قائمة الاشكال
ي.....	قائمة الملاحق
01.....	مقدمة

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة

05.....	إشكالية الدراسة
06.....	فرضيات الدراسة
06.....	اهداف الدراسة
07.....	أهمية الموضوع
07.....	أسباب اختيار الموضوع
08.....	مجالات الدراسة
09.....	منهج الدراسة
09.....	أدوات جمع البيانات
11.....	مجتمع البحث

11.....	عينة الدراسة.....
12.....	الدراسات السابقة.....
18.....	المقاربات النظرية للدراسة.....
19.....	مصطلحات ومفاهيم الدراسة.....

الفصل الأول: مدخل إلى العلاقات العامة

23.....	تمهيد.....
24.....	المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة.....
24.....	المطلب الأول: تعريف العلاقات العامة.....
25.....	المطلب الثاني: خصائص العلاقات العامة.....
26.....	المطلب الثالث: أهمية العلاقات العامة.....
28.....	المبحث الثاني: أساسيات حول العلاقات العامة.....
28.....	المطلب الأول: أهداف العلاقات العامة.....
29.....	المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة.....
30.....	المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة.....
32.....	المبحث الثالث: طرق توظيف العلاقات العامة.....
32.....	المطلب الأول: إستراتيجيات العلاقات العامة.....
33.....	المطلب الثاني: الأساليب الاتصالية ومواد العلاقات العامة.....
35.....	المطلب الثالث: أخلاقيات عمل العلاقات العامة.....

الفصل الثاني: أساسيات حول أداء المؤسسة الخدمائية

39.....	تمهيد*
40.....	المبحث الأول: ماهية المؤسسة الخدماتية.....
40.....	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الخدماتية.....
41.....	المطلب الثاني: أهداف المؤسسة الخدماتية.....
41.....	المطلب الثالث: خصائص المؤسسة الخدماتية.....
43.....	المبحث الثاني: مدخل مفاهيمي للأداء.....
43.....	المطلب الأول: تعريف الأداء.....
44.....	المطلب الثاني: أنواع الأداء.....
45.....	المطلب الثالث: مصادر الأداء.....
46.....	المبحث الثالث: معايير الأداء الفعال وطرق تحسينه.....
46.....	المطلب الأول: معايير الأداء الفعال.....
47.....	المطلب الثاني: محددات الأداء.....
48.....	المطلب الثالث: طرق تحسين الأداء.....
50.....	خلاصة الفصل.....
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة	
53.....	تمهيد.....
54.....	المبحث الاول : تقديم المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز.....
54.....	المطلب الاول: تعريف المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز.....
56.....	المطلب الثاني : تعريف مديرية الكهرباء والغاز بغرداية.....

56.....	المطلب الثالث :مهام مديرية الكهرباء و الغاز بغرداية
58.....	المبحث الثاني :عرض وتحليل نتائج الاستبيان والمقابلة
58.....	المطلب الاول :عرض وتحليل نتائج الاستبيان
96.....	المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج المقابلة
101.....	المبحث الثالث :عرض النتائج العامة و مناقشة فرضيات الدراسة
101.....	المطلب الاول : النتائج العامة للدراسة
104.....	المطلب الثاني :اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة على ضوء النتائج
109.....	خاتمة
110.....	قائمة المصادر والمراجع
115.....	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح طول خلايا القياس	58
02	يوضح معامل الثبات cronbach alpha للاستبيان	58
03	وضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس .	59
04	يوضح: توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر	59
05	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	60
06	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب	61
07	يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة	61
08	وجود مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة ساهم في تسهيل عمل موظفيها.	62
09	توفر التقنيات بمصلحة العلاقات العامة أدى الى تسريع نقل المعلومات بين الموظفين	63
10	تهتم المؤسسة بالموظفين وراحتهم من خلال تجسيد برامج العلاقات العامة .	64
11	تقلص خدمات مصلحة العلاقات العامة وقت وجهد موظفي المؤسسة .	65
12	تعمل المصلحة على تقديم الخدمات بشفافية واحترام مبدأ المساواة بين الموظفين في المؤسسة	66
13	ساهم انتاج مواد العلاقات العامة بالمؤسسة الى سلاسة التواصل بين الموظفين والادارة.	67
14	استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة	68
15	الاعتماد على التخطيط الى الاستجابة الفورية للموظفين	68
16	لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة	69
17	تقوم مصلحة العلاقات العامة بالتصدي للعراقيل التي تواجه مؤسسة سونلغاز غرداية.	70

71	18	تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم
72	19	تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.
73	20	تسهر مؤسسة سونلغاز على احترام اللوائح التنظيمية من طرف العمال
73	21	ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة
74	22	ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل.
75	23	يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير
76	24	يتحدد دور الموظف في المؤسسة سونلغاز بفعالية ادائه.
77	25	يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة
78	26	بين متغير الجنس والبند : تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم
79	27	يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد و اجراءات العمل
80	28	يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير
81	29	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم
82	30	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة
83	31	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند: استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة
84	32	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بالمؤسسة
85	33	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.

87	يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند: ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة	34
88	يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي والبند : ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل	35
89	يوضح العلاقة بين المتغير المستوى التعليمي والبند : ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة	36
90	يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي والبند تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.	37
91	يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي والبند : لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة	38
92	يوضح العلاقة بين متغير المنصب والبند : استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة	39
93	العلاقة بين متغير المنصب والبند : ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات و امتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة	40
94	يوضح العلاقة بين متغير المنصب والبند : ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل	41
95	يوضح العلاقة بين متغير المنصب والبند : لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة	42
106	يوضح نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار student	43

قائمة الاشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	المهكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.	57

قائمة الملاحق :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	115
02	اسئلة المقابلة	118
03	مخرجات برنامج spss اصدار 22 - المتغيرات الشخصية	119
04	مخرجات برنامج spss اصدار 22 - المحور الاول	120
05	مخرجات برنامج spss اصدار 22 - المحور الثاني	121
06	مخرجات برنامج spss اصدار 22 - الجداول المركبة	123
07	مخرجات برنامج spss اصدار 22 - معادلة الفا كرونباخ المحور الاول	125
08	مخرجات برنامج spss اصدار 22 - معادلة الفا كرونباخ المحور الثاني	126
09	مخرجات برنامج spss اصدار 22 - معادلة الفا كرونباخ كل المحاور	127
10	مخرجات برنامج spss اصدار 22 الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي	127
11	مخرجات برنامج spss اصدار 22، اختبار الفرضيات t	128

مقدمة

مقدمة:

تطورت المجتمعات وتطورت معها العلاقات التي تربط الأفراد، فهاته الظاهرة الاجتماعية حتمية وحقيقة تتماشى مع الأنماط المتباينة للمجتمعات، فهي تتعرض بشكل دوري ومتواصل للاحتكاك الاجتماعي بين الأعضاء وكذا المؤسسات والهيئات التي تمس نشاطاتها ميادين مختلفة فالاقتصادية والخدماتية والسياسية وغيرها

تعد الدولة الجزائرية كغيرها من دول العالم التي واكبت التطور الهائل لاسيما القفزة النوعية في مجال الاتصال، حيث تبنى التنظيم الخدماتي تطبيق العلاقات العامة كوظيفة وممارسة فعالة للإدارة، ما جعلها جديرة بالدراسة .

حاول العديد من الباحثين التعمق في موضوع العلاقات العامة وحصر جميع معالم هذا العلم، والذي ساهم في ذلك حرية الرأي والتعبير، كوننا نعيش في نظام تسوده الديمقراطية ويؤمن بتعدد واختلاف وجهات النظر، فالعلاقات العامة ظاهرة قديمة قدم البشرية ولا تزال تثير الجدل، إلا أنها ارتقت إلى مظاهر العصرية فهي تمثل فلسفة تعايش وتعامل الفرد داخل بيئته، كما تساهم بشكل ايجابي وعميق على كيفية وأسلوب أداء الموظف داخل منظمته، فتبادر من خلال الوظائف التي أسندت إليها إلى ترقية جودة الخدمات وكذا تعزيز العلاقات البشرية بواسطة وسائل الاتصال دون نسيان التخطيط السليم الذي يضمن تحقيق الأهداف.

-قسمت الدراسة على النحو التالي:

الإطار المنهجي: احتوى على إشكالية الدراسة والأسئلة الجزئية لها وفرضيات الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة، ثم حدود الدراسة والمنهج المتبع والأدوات المستخدمة لجمع ورصد البيانات، كما تعرضنا إلى أهم الدراسات

السابقة التي عالجت الموضوع أو المشاهدة له، ثم المقاربة النظرية وأخيرا ضبط المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدراسة.

الإطار النظري: يضم فصلين، الأول تحت عنوان **العلاقات العامة** حيث تندرج تحته ثلاث مباحث تتفرع منها جملة من المطالب تعرف العلاقات العامة ووظائفها، أهدافها، مبادئها، استراتيجياتها، وأخلاقيات العمل بالعلاقات العامة، ثم خلاصة للفصل.

أما الفصل الثاني: **المؤسسة الخدمائية ودورها على الأداء**، أيضا انقسم إلى ثلاث مباحث، منها حول المؤسسة الخدمائية مفهومها وخصائصها، أيضا تعريف الأداء ومحدداته وطرق تحسين الأداء، ومعايير الأداء الفعال.. الخ، ثم خلاصة الفصل.

الإطار الميداني: تطرقنا فيه أولا بتقديم مؤسسة المستقبل للدراسة [مديرية توزيع الكهرباء والغاز-ولاية غرداية]، ثم قمنا بعرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من خلال استجابات الاستبيان وكذا المقابلات أيضا الملاحظة، بعد ذلك أردنا التحقق من صدق وثبات الفرضيات وأجبنا على التساؤلات المطروحة وطبعا الإشكالية المحورية للدراسة.

الاطار المنهجي

- 01- إشكالية
- 02- تساؤلات الدراسة
- 03- الفرضيات
- 04- أهداف الدراسة
- 05- أهمية الدراسة
- 06- أسباب الدراسة
- 07- حدود الدراسة
- 08- منهج الدراسة
- 09- أدوات الدراسة
- 10- مجتمع الدراسة
- 11- عينة الدراسة
- 12- الدراسات السابقة
- 13- المقاربة النظرية
- 14- صعوبات الدراسة
- 15- مفاهيم ومصطلحات الدراسة

01- اشكالية الدراسة :

تعتبر العلاقات العامة من أهم الأقسام الفعالة على مستوى الإدارة في أي منظمات كونها حلقة الوصل بين الجماهير والإدارة وفروعها ولاعتبار العلاقات العامة فن وعلم الاتصال بالجمهور الداخلي (الموظفين) وكذا الجمهور الخارجي المستفيد من خدمات أو منتجات المنظمة في وقت الازدهار أو الأزمات من أجل كسب ثقتهم وبناء صورة ذهنية وسمعة طيبة للمؤسسة ، كما أنها خط دفاع الأول الذي يحمي المؤسسة عند تعرضه للأزمات ، لا سيما المؤسسات الخدمائية الجزائرية في بيئة معقدة وديناميكية تجعلها بحاجة ملحة الى التطوير والتحسين لأدائها من حيث جودة الخدمات وكذا طريقة التعامل مع فئات الجمهور المختلفة وهذا ككل بغية التكيف مع المحيط العام وخاصة في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة ، وبهذا الدور الذي تلعبه العلاقات العامة كجهاز حيوي ارتقت إلى درجة وظيفة مهمة من وظائف المؤسسة الحديثة ، ولعل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز "سونلغاز" لولاية غرداية أبدت هذا الاهتمام الكبير لهذا النشاط الاتصالي من خلال مصلحة خاصة للعلاقات العامة على مستواها كمؤسسة خدمتية تسعى إلى تحقيق الأداء الجيد لجمهورها سواء الداخلي أو الخارجي.

ومن هذا الصدد نطرح الإشكال التالي:

ما مدى مساهمة أنشطة العلاقات العامة في تفعيل أداء مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية ؟

ومن أجل فهم سؤال الإشكالية الرئيسي بصورة أوضح وأدق ونقلتي الضوء على بعض النقاط الأساسية طرحنا الأسئلة البحثية الفرعية التالية:

- ما الدور الذي تلعبه مصلحة العلاقات العامة بغية تحسين أداء مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية ؟

- ما الفائدة من إقامة إستراتيجية داخل تنظيم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية؟

- ماهي أهم الوظائف التي تقوم بها مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة توزيع الكهرباء

والغاز بغرداية؟

03- فرضيات الدراسة :

انطلاقا من إشكالية البحث والتساؤلات الفرعية تتبلور لنا الفرضيات الآتية :

الفرضية الأولى : تعتمد مديرية الكهرباء والغاز بغرداية على اسلوب التحفيز المادي والمعنوي لموظفيها من أجل تحسين ادائهم الوظيفي.

الفرضية الثانية : تؤدي مصلحة العلاقات العامة بمديرية الغاز والكهرباء بغرداية دورا هاما في تحقيق جو التفاهم بين الموظفين بالمؤسسة.

الفرضية الثالثة : تبادر مصلحة العلاقات العامة على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بترقية إنتاجية الموظفين.

04- أهداف الدراسة:

من خلال دراستنا هاته سنحاول التوصل إلى بعض النقاط ذات قيمة علمية وعملية والتي نخصرها في الأهداف التالية:

- الوقوف والتعرف على أهم المقترحات التي تزيد من كفاءة العلاقات العامة وتأثيرها على أداء الموظفين.

- تحديد طبيعة العلاقة التي تربط العلاقات العامة وأداء الموظفين بالمؤسسة الخدمائية.

- إبراز الدور الذي تلعبه وسائل العلاقات العامة في الرفع من مستوى فعالية أداء الموظفين.

05- أهمية الدراسة :

تنتسب أهمية هذه الدراسة من أهمية العلاقات العامة وكذا الدور الذي تلعبه داخل المؤسسة، ومن خلال تحديد الوظائف وتقسيم المهام بين الموظفين بشكل متناسق ومنسجم، نخصر الأهمية في النقاط التالية :

- التعرف على أهم الطرق المعتمدة من طرف العلاقات العامة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية.

- التعرف على كيفية انتقال المعلومات وكذا الأفكار مابين مديرية توزيع الكهرباء والغاز مع فروعها على مستوى ولاية غرداية.

- إبراز الدور الفعال للعلاقات العامة على أداء موظفين مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية.

- تسليط الضوء على أهم المعوقات وكذا المقترحات بخصوص ممارسة العلاقات العامة داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية من أجل مجابتهما والقضاء عليها.

06- أسباب اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع منها أسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

أ- الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في هذه الدراسة لما تحتويه من منفعة في المستقبل.

- محاولة إسقاط مجال التخصص والمتمثل في العلاقات العامة على المستوى المهني وإضافة خاصية لفحوى العلاقات العامة.

- تقديم تجربة علمية تساهم ولو بالقليل في إبراز الدور الذي تشترك به العلاقات العامة في تفعيل أداء المؤسسة الخدمائية.

ب - الأسباب الموضوعية:

- التعرف على موقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدمائية ومدى تأثيرها في تفعيل أدائها.

- حصر الصعوبات التي من شأنها كبح فعالية العلاقات العامة وخاصة بشأن تحسين أداء المؤسسة الخدمائية.

- حاجة المؤسسة الخدمتية الجزائرية ككل إلى ممارسة فعالة للعلاقات العامة بغية تحقيق أهدافها.

- افتقار الحقل العلمي في دراسة دور العلاقات العامة بوجهة نظر حديثة.

07 - حدود الدراسة:

يعد المجال المكاني والزمني لدراسة من المحددات الأساسية التي توضح مسار الباحث ولأهميته البالغة في الجانب الميداني للدراسة .

أ - الجانب المكاني :

باعتبار دراستنا محلية على مستوى ولاية غرداية، فقد شملت مديرية توزيع الكهرباء والغاز ونخص بالأمر المصالح وذلك لتوفرها على مجتمع الدراسة المتمثل في كل موظفي مؤسسة سونلغاز بغرداية

ب - الجانب الزمني :

انطلقت الدراسة من شهر نوفمبر 2021، حيث قمنا بحصر جملة من المراجع التي من شأنها إفادتنا حول الموضوع أيضا من أجل تحديد إشكالية الدراسة وما يتبعها من مراحل هامة لهاته الدراسة.

- وفي شهر ديسمبر توجهنا إلى العديد من المؤسسات الخدمتية لولاية غرداية بغية تطبيق الجانب الميداني إلا إنهم رفضوا .

- وفي فترة ما بين شهري ديسمبر وجانفي اخترنا مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية غرداية لإجراء الدراسة الميدانية وجمع المعلومات والبيانات من خلالها، وهذا بناء على طلب رسمي منا لإدارتهم، تم حددت مدة إجراء هاته الدراسة ميدانيا بمدة لا تتجاوز 15 يوم عبر مختلف مصالحها وخاصة مصلحة العلاقات العامة على مستواها، وهذا ابتداء من منتصف شهر أفريل.

ج - الجانب البشري :

يتمثل الجانب البشري لدراستنا في مجموع موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز ببلدية بوهراوة ولاية غرداية .

08- منهج الدراسة :

عرف المنهج بأنه : هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة، التي تهيمن على سير العقل ،وتحدد عملياته الفكرية، حتى يصل الى نتيجة معلومة.¹

- كما يعني المنهج بأنه مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم.²

وبالتالي، فدراستنا تعتمد على المنهج الوصفي الذي يمكن تعريفه بأنه : طريقة لوصف³ الظاهرة المدروسة و تصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

09- أدوات الدراسة :

إعتمدنا على مجموعة من الأدوات البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات الدقيقة حول موضوع الدراسة لتشخيص الظاهرة وتحليلها .
ولذلك تعد الأداة الأنسب لدراستنا الإستيان كأداة رئيسية مع الإستعانة بالمقابلة والملاحظة.
أ - الإستمارة : هي مجموعة مؤشرات، يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة⁴ عن طريق الإستقصاء التجريبي ، أي إجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس ، و هي

¹ الدعليج إبراهيم بن عبد العزيز: مناهج وطرق البحث العلمي، عمان: دار صفاء للنشر، 2009، ص70.

² عمار بوحوش : مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ، ط5، الجزائر، 2009، ص99 .

³ عمار بوحوش: المرجع نفسه، ص139.

⁴ سلاطية بلقاسم-حسان الجيلاني : أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2، 2009، ص77.

وسيلة الإتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث، وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي نريد معلومات عنها من المبحوث.

شمل الإستبيان 22 سؤال معتمدين على مقياس ليكرت الخماسي .

حيث تم تقسيم الإستبيان على إلى ثلاث محاور يتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين الجنس، السن، المستوى التعليمي، المنصب، الخبرة المهنية.

المحور الاول: واقع العلاقات العامة في مؤسسة سونلغاز بغرداية.

المحور الثاني: مظاهر أداء المؤسسة.

ب - المقابلة : هي عملية إتصال شخصي لفظي فعال يقوم على الثقة، تجري بين الباحث وبين افراد العينة البحث، بهدف الحصول على بيانات تسهم في تحديد جوانب مشكلة البحث بصورة عميقة ودقيقة وواضحة و إيجاد الحلول المناسبة لها.¹

تم توظيف هذه الأداة على شكل مجموعة من أسئلة مباشرة حول دور العلاقات العامة في تفعيل الأداء للمؤسسة الخدماتية ،حيث تم إجراؤها مع بعض المسؤولين والموظفين.

ج - الملاحظة : "أداة من أدوات البحث تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فروضه، فهي تعني الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك فردي أو جماعي معين بقصد متابعة ورصد تغيراته ليتمكن الباحث بذلك من وصف السلوك فقط، أو وصفه وتحليله، أو وصفه وتقييمه"²

- هي الربط بين المشاهد والمسموع ،لأنها الأداة المستعملة لحاسي السمع والبصر، والعقل في وقت واحد، فيلاحظ الإنسان بأذنيه كما يلاحظ بعينه.³

¹ وائل عبد الرحمان التل -محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، ط2، دار الجامد للنشر و التوزيع، 2007، ص73.

² الدعيلىج إبراهيم بن عبد العزيز، المرجع نفسه، ص108.

³ عبد الغني عماد: منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات والتقنيات المقاربات، بيروت، دار الطليعة للطباعة والنشر، 2007، ص67، [بتصرف].

وقد اعتمدنا على أداة الملاحظة والمقابلة لتأكيد والحصول على المعلومات صحيحة ومضبوطة.

10- مجتمع الدراسة والعينة :

تتطلب الأبحاث والدراسات في البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال (دراسة الجمهور) إختيار مجتمع الدراسة كمجال لتطبيق وممارسة الدراسة عليه.

أ - مجتمع البحث : يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز(سونلغاز) ببلدية بوهراوة ولاية غرداية.

ب - عينة الدراسة : تمثلت عينة الدراسة على عينة من موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز(سونلغاز) بولاية غرداية، حيث اخترنا الاعتماد على العينة العشوائية التي بلغ عدد أفرادها 100 مفردة من الأصل المجتمع البحث الأصلي البالغ عدده 551 موظف، بحيث تم توزيع إستبيان ورقي لمدة يومين وكان استرجاعه كالتالي :

- 100 استمارة موزعة

- 80 استمارة مسترجعة

- 20 استمارة غير مسترجعة

- 64 استمارة معتمدة

- 16 استمارة ملغاة

11- الدراسات السابقة :

إن الدراسات السابقة تشكل مصدرا غنيا يجي الإطلاع عليه قبل البحث في أي موضوع ، وذلك لكونها تساعد في تحديد و توجيه مسار البحث العلمي، و من أهم الدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة نذكر الدراسات التالية :

الدراسة الأولى : للطالبتين صبيحة قلاتي وسهيلا تونسي بعنوان دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي، وهي أطروحة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال تخصص اتصال وعلاقات العامة ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،2014.

إشكالية الدراسة :

هل تلعب العلاقات العامة دورا في تحسين أداء الموظفين في المؤسسة الخدمائية اتصالات الجزائر بأم البواقي ؟

الفرضية المحورية للدراسة تتجلى في : تلعب العلاقات العامة دورا في تحسين أداء الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر لأم البواقي . الفرضيات المحورية تتجلى في :

1 - تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في اتصالات الجزائر .

2- تعتبر العلاقات العامة همزة وصل بين الموظفين والإدارة العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر.

3 - تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر وسائل متعددة في مجال العلاقات العامة مما يساعد على تحسين أداء موظفيها.

4 - تلعب العلاقات العامة دورا فعالا في تحسين أداء الموظفين من وجهة نظر العاملين بها.

أهداف الدراسة: تتمثل في :

- معرفة طبيعة نشاط العلاقات العامة بالمؤسسة الخدمائية اتصالات الجزائر.

- معرفة مكانة جهاز العلاقات العامة في التنظيم الإداري لمؤسسة اتصالات الجزائر.

- معرفة أبرز أدوات ووسائل العلاقات العامة في التأثير على الجمهور الداخلي للمؤسسة.

- الرغبة في إبراز أهمية وجود حلقة وصل بين المؤسسة الخدمائية وجمهورها الداخلي وأثرها على سيرورة المؤسسة.

- الرغبة في معرفة كيفية تحسين العلاقات العامة لأداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية.

منهج وأدوات الدراسة : اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي واستخدم الأدوات التالية :
الملاحظة و المقابلة والإستبيان.

عينة الدراسة : اختيار تقنية المسح الشامل

نتائج الدراسة :

نجد أن العلاقات العامة تحسن فعلا من أداء الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر
الخدماتية ولكن كنشاط وليس كجهاز بمعنى أن نشاطات العلاقات العامة لتحسين أداء
الموظفين موجودة لكن لا يقوم بها جهاز العلاقات العامة الحديث النشأة والذي لا يزال يقوم
بمهام متواضعة مقارنة بدوره الحقيقي ، وأهم ما يدعم قولنا هو غياب الدور الحقيقي لجهاز
العلاقات العامة داخل المؤسسة بسبب غياب تنظيم مهني يسهر على تنظيم ومراقبة مكاتب
العلاقات العامة مما يزيد من تعقد أعمال العلاقات العامة وبالتالي عدم وصولها إلى الأهداف
المرجوة.

التعقيب على الدراسة :

أوجه التشابه :

تشابه هذه الدراسة بدراستنا، في الاهتمام بدور العلاقات العامة في تحسين الأداء الموظفين
داخل المؤسسة الخدماتية وأيضا في اختيار المنهج الوصفي ونوع أدوات البحث.

أوجه الاختلاف :

تختلف مع الدراسة الحالية في المجال الزماني والمكاني حيث أجريت الدراسة الميدانية لها
بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية أم البواقي 2015 ، أما الدراسة الحالية فكانت لمؤسسة
ذات طابع إقتصادي خدماتي هي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية ، سنة 2021.

أوجه الإستفادة:

أفادتنا هذه الدراسة بصفتها تناولت موضوع الدراسة متغير العلاقات العامة ومتغير أداء
المؤسسة الخدماتية، وهذا ما يتوافق مع موضوع الدراسة، وبالتالي فإنها قدمت لنا لمحة حول
موضوع الدراسة كما سهلت علينا الوصول إلى المراجع الخاصة بالموضوع.

الدراسة الثانية : سحنون ريحانة بعنوان واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية، دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر، وهي عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، سنة 2015 .

إشكالية الدراسة :

ما هو واقع العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر؟

الفرضيات المحورية تتجلى في :

- 1- تحتل العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر مكانة هامة.
- 2- تقوم العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بمختلف الأنشطة من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.
- 3- تتنوع الوسائل الاتصالية المستخدمة في العلاقات العامة داخل هذه المؤسسة .
- 4- تعاني العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر من مشاكل تعيق أدائها وفعاليتها.

أهداف الدراسة : تتمثل في :

- معرفة مكانة العلاقات العامة في المديرية العملية للاتصالات الجزائر.
- الاطلاع على نشاطات العلاقات العامة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر من أجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.
- تحديد أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة للعلاقات العامة داخل هذه المؤسسة.
- التعرف على المشاكل التي تواجه العلاقات العامة داخل هذه المؤسسة.

منهج وأدوات الدراسة :

اعتمد في الدراسة على المنهج الوصفي واستخدم الملاحظة و لمقابلة و الإستبيان.

عينة الدراسة :

إختيار تقنية الحصر الشامل لجميع عمال الموجودين في المؤسسة وهم 50 عامل.

نتائج الدراسة

- تحتل خلية الإتصال كبديل للعلاقات العامة مكانة هامة في الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالرغم من عدم وجود مؤهلين مختصين في الإتصال وذلك من اجل تحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.

- خلية الإتصال تقوم بمختلف الأنشطة داخل المديرية العملية لإتصالات الجزائر لتحسين صورتها مع الجمهور الداخلي.

- خلية الاتصال تستخدم جُل الوسائل الإتصالية بمختلف أنواعها.

التعقيب على الدراسة :

أوجه التشابه:

تشابه هذه الدراسة بدراستنا كونها أبرزت دور وأهمية العلاقات العامة في المؤسسة الخدمتية ، وأيضا في استخدام المنهج الوصفي ونوع أدوات البحث.

أوجه الاختلاف :

كما اختلفت عن دراستنا في كون مؤسسة التي أجريت فيها الدراسة ليس لها مختصين مؤهلين في العلاقات العامة، أما الدراسة الحالية في مؤسسة التي قمنا فيها بإجراء الدراسة توظف مختصين مؤهلين في العلاقات العامة .

أوجه الإستفادة:

ساعدتنا هذه الدراسة في صياغة الفروض والوصول إلى بعض الحقائق الدالة على أهمية ومكانة العلاقات العامة ودورها في تحقيق الإتصال.

الدراسة الثالثة :لمحمد بلكرد بعنوان :إستراتيجية العلاقات العامة في أداء المؤسسات الخدمتية ، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر سعيدة ، و هي عبارة عن شهادة الماستر ، تخصص اتصال وعلاقات عامة ، جامعة الدكتور الطاهر مولاي سعيدة ، 2016.

إشكالية الدراسة :

كيف تؤثر العلاقات العامة في تحديد إستراتيجية مؤسسة اتصالات الجزائر؟

فرضيات الدراسة : وإشتملت على ثلاث فرضيات

1-العلاقات العامة هي الواجهة التي تساعد مؤسسة اتصالات الجزائر في تحسين صورتها الذهنية .

2-لايوجد فوارق ذات دلالة إحصائية لمتغير العلاقات العامة على تحديد إستراتيجية المؤسسة.

3-تساهم العلاقات العامة في تعزيز الثقة والتفاهم بين الجمهور الداخلي والخارجي.

أهداف الدراسة :

- معرفة موقع العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- محاولة التعرف على الطرائق التي تسلكها المؤسسة لربح ثقة الجماهير، واقتناعهم باقتناء خدماتها.
- التعرف على المهام والصلاحيات الموكلة لجهاز العلاقات العامة.
- التعرف على موقف الإدارة العليا داخل المؤسسة من جهاز العلاقات العامة.
- التعرف على المعوقات و المشاكل التي تعرقل سير مؤسسة اتصالات الجزائر.

منهج وأدوات الدراسة :

إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وأدوات البحث الإستمارة والمقابلة والملاحظة.

نتائج الدراسة :

- وجود تنوع في الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر .
- عدم الاعتماد على مصطلح العلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر واقتصره على مصطلح العلاقات مع الزبائن.
- يتميز بعض الموظفين داخل المؤسسة بروح المسؤولية في أداء مهامهم، إلى جانب حسن الاستقبال المعاملة الطيبة للزبائن، سواء كان زبونا عاديا أو ممثلا لمؤسسة أو شركة أخرى .

التعقيب على الدراسة :

أوجه التشابه :

تشابه هذه الدراسة بدراستنا كونها درست متغير العلاقات العامة ومتغير أداء المؤسسات الخدمائية ، وتتفق الدراستان أيضا من حيث إختيار نوع المنهج وهو المنهج الوصفي ،ونوع أدوات البحث العلمي المقابلة والملاحظة والإستمارة .

أوجه الاختلاف :

تختلف مع الدراسة الحالية في المجال الزمني والمكاني حيث أجريت الدراسة الميدانية لها بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية سعيدة 2016، أما الدراسة الحالية فكانت لمؤسسة ذات طابع إقتصادي خدماتي هي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية ،سنة 2021

أوجه الإستفادة :

قدمت لنا لمحة شاملة حول موضوع الدراسة، كما ساهمت في إثراء مجال المعرفي حول موضوع الدراسة، وكيفية التحليل الكمي والكيفي للدراسة.

12- المقاربة النظرية للدراسة :

تطورت نظرية العلاقات الإنسانية بجهود علماء علم النفس الاجتماعي ولعل أبرزهم تجارب الذي قام بها الباحث [إلتون مايو] في عام 1926، والتي تعارض مع الفكر الكلاسيكي للإدارة بل سعى لإحداث التغيير، فكان المنطق الأساسي لهذه النظرية هو أن الإنسان محور العمل الإداري وعنصره الهام في تحديد الإنتاجية، فإن التفاعل بين أعضاء الإدارة جد مهم لذا تسعى إلى التعرف على أساليب السلوك الإنساني رغم اختلاف مستوياتهم في الإدارة وركز على الحالة المعنوية وأثر جماعات العمل على الأداء والإنتاجية وتحفيز العاملين على التعاون فيما بينهم من أجل زيادة فاعلية الإدارة .

مفهوم العلاقات الإنسانية :كيفية التنسيق بين جهود الأفراد المختلفين وخلق جو عمل يحفزهم على الأداء الجيد والتعاون في سبيل الحصول على نتائج أفضل،¹ مما يترتب عليه إشباع رغباتهم الاقتصادية و النفسية والاجتماعية .²

وتسعد هذه المقاربة إلى زيادة معدلات الأداء وتحقيق أهداف العاملين من خلال التحسين وتوفير مطالبهم الاجتماعية والنفسية، وذلك من خلال توفير عناصر البيئة التنظيمية والتي تمثلت في:

² منير بركاني: "مدرسة العلاقات الإنسانية" موقع تدوينة ،www.tadwina.com، 06,18:30/06/2020.

* الاعتراف بوجود جماعات العمل والتنظيم غير الرسمي.

* الاهتمام بالحاجات الاجتماعية والنفسية للعاملين.

* التسليم بأن التخصص الدقيق ليس أهم أشكال التنظيم كفاءة.

* إدراك أهمية القيادة وأثرها في رفع الروح المعنوية للعاملين.

* إدراك العلاقة السببية بين الأداء والرضا الوظيفي.¹

ومما طرح سابقا نرى بأن هذه الخلفية النظرية هي الأنسب مع دراستنا، بحيث أنها تتماثل من حيث الأهداف، فدائما ما تسعى الإدارة إلى كسب ثقة موظفيها و ولائهم من أجل الوصول إلى درجات عالية من الرضا، وهذا من خلال ما ترمي إليه المؤسسة الخدمائية من تحفيز وتدريب الموظف ليكون بالمستوى المقبول لإتمام مهامه على أكمل وجه.

13- المفاهيم والمصطلحات :

1-العلاقات العامة : يعرفها " سكوت كاتليب والن سنتر " في كتابهما : مركز الدلة في علاقات عامة فعالة - الطبعة الخامسة - بأنها جهد مخطط للتأثير على الراي من خلال اداء مسؤول و مقبول اجتماعيا مبني على اتصال مرض و متبادل بين طرفين"، ويعرفها المركز الأوروبي للعلاقات العامة بأنها وظيفة أو نشاط إدارة³²

¹ كمال' بوالشرش، الثقافة التنظيمية، عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2014. ص102.

² -أيمن عبد النور : استخدامات التقنية الحديثة في العلاقات العامة - دراسة تحليلية وصفية بالتطبيق على ادارتي العلاقات العامة والاعلام بوحدة تنفيذ السدود (السودان)، المجلة الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، المجلد 04، العدد 01، جامعة عمار تليجي، الاغواط، الجزائر، جوان 2021، ص 198.

³ محمد بلکرد ، إستراتيجية العلاقات العامة في أداء المؤسسة الخدمائية دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر- سعيدة ،مذكرة تخرج للحصول على متطلبات الماستر تخصص اتصال و علاقات عامة ،جامعة الدكتور الطاهر مولاي ، سعيدة ، 2015، ص21.

مؤسسة أو هيئة عمومية أو خاصة لفرد أو جماعة، تهدف إلى خلق وتحسين الثقة والتفاهم والودّ من جهة، وإقامة علاقات مع جماعات أخرى من جهة أخرى عادة ما تسمى "جماهير"، سواء وجدت داخل المؤسسة أو خارجها.

إجرائيا : ممارسة إدارية عقلانية ونشاط ديناميكي داخل الهيئة، وتساهم من خلال أنشطتها الاتصالية بتحقيق مبدأ التعاون المشترك بين أعضائها للوصول إلى الأهداف المنشودة.

2- الأداء: هو عبارة عن وظيفة عملية مرتبطة بشكل كبير بما يقوم به الفرد سواء على¹ المستوى الشخصي أو الوظيفي، وهو يعني كذلك أداء خدمة معينة في سياق معين. **إجرائيا :** ويعبر عنه بسلوك الموظفين بالهيئة الخدمائية، ويرتبط هذا المفهوم بتقويم نوعية وكفاءة النشاط لتحقيق أهدافها.

3- الخدمة : يعرفها لوفلوك أخصائي في التسويق : " الخدمة عبارة عن فعل أو² أداء يمكن لأحد الأطراف أن يقدمها لطرف آخر، فالخدمات عبارة عن أنشطة اقتصادية تخلق قيمة تحقق منافع للمستهلكين في الوقت والمكان المناسب بهدف تحقيق التغيير". **إجرائيا :** تعبر المنفعة والفائدة التي تسقط على الأنشطة وهذا بمراعاة عملي المكان والزمان، وقد تكون عبارة عن أشياء مادية أو معنوية.

4- المؤسسة الخدمائية : هي منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من³ العملية الاقتصادية والخدمائية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق أرباح و ذلك عن طريق إتساع حاجيات ورغبات الزبون .

¹ محمد بلکرد، نفس المرجع سابقا ، ص 21

² سحنون ربحانة ، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال ، تخصص إتصال و علاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2015 ، ص 29.

³ فنوح فريد-فنيزة عبد الفتاح ، دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدمائية - دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية جيجل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال ، تخصص إتصال و تسويق ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، ولاية جيجل ، 2018 ، ص 08.

إجرائيا : هي مزيج مكون من عناصر بشرية تستهدف تنمية قدراتها ومؤهلاتها العقلية من خلال العناصر المادية المتمثلة في الوسائل المتاحة، بغية تحقيق التكامل والانسجام للمهام المنصوص عليها داخل التنظيم، المنتج لخدمات ذات جودة جيدة.

الاطار النظري

تمهيد

المبحث الأول : ماهية العلاقات العامة

المطلب الأول : تعريف العلاقات العامة

المطلب الثاني : خصائص العلاقات العامة

المطلب الثالث: أهمية العلاقات العامة

المبحث الثاني : أساسيات حول العلاقات العامة

المطلب الأول : أهداف العلاقات العامة

المطلب الثاني : مبادئ العلاقات العامة

المطلب الثالث : وظائف العلاقات العامة

المبحث الثالث : طرق توظيف العلاقات العامة

المطلب الأول : إستراتيجيات العلاقات العامة

المطلب الثاني : الأساليب الإتصالية و مواد العلاقات العامة

المطلب الثالث : أخلاقيات عمل العلاقات العامة

خلاصة الفصل

تمهيد:

شهدت غالبية المؤسسات في الوطن تغييرات من شأنها الرفع من مستواها ودفعها نحو التجديد والعصرنة وهذا بفعل تطور وحادثة العلوم والاستكشافات التي كان لها أثر قوي ودور فعال في تغيير أسلوب ونشاط العمل الإداري , ولعل التكنولوجيا الحديثة ابرز عنصر في التحديث، لما أضافته شبكة الأنترنت ومن خلال مواقع التواصل الاجتماعي المتنوعة والتي بدورها كسرت الحواجز ما بين الموظفين والإدارة في مختلف المؤسسات، ونظرا لتوفر عدة مميزات في الأسلوب العصري للإدارة الحديثة كالمرونة وضمان التفاعلية التي تصل بها في آخر المطاف إلى تعزيز العلاقات وتضمن التفاهم والتعاون بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة للمؤسسة، لذا ارتبط نشاط العلاقات العامة كونها أداة قوية للتواصل وكسب التأييد والأهم التحويل الجذري التي تقوم به من أجل نفي التعامل التقليدية على مستوى الإدارة وبين الموظفين وتبني أساليب مستحدثة التي ساهمت في تقديم الخدمات بدقة وكفاءة من جهة ومن جهة ظروف عمل محترمة تدفع من حماس و ولاء الموظف من أجل إعطاء أفضل ما يمكن أثناء تأدية وظيفته.

- سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى كل ما يخص العلاقات العامة من تعريف وخصائص ومميزات أهميتها ووظائفها.

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

يضم هذا المبحث أربعة (04) مطالب سنتناول فيها بعض تعاريف العلاقات العامة وخصائصها أيضا أهم المبادئ التي تقوم عليها ووظائفها.

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة

يوجد العديد من التعاريف بخصوص العلاقات العامة نذكر البعض منها والتي نحاول من خلالها توضيح لدراستنا وهي كالتالي:

- يعرفها إبراهيم إمام بأنها: فن معاملة الناس والفوز بثقتهم ومحبتهم وتأييدهم، ومعنى ذلك ببساطة هو كسب رضا الناس بحسن المعاملة الصادرة عن صدق وإيمان بقيمة الإنسان في المجتمع.¹

وقد لخص الدكتور إبراهيم إمام بأن: العلاقات العامة عبارة عن فن يستهدف طرق التعامل مع الناس بغية جذبهم وكسب ثقتهم وهذا مراعاة للقيمة الكبيرة للفرد في مجتمعه.

- يعرفها tony greener: ان العلاقات العامة هي العرض الايجابي لمنظمة ما أمام كل جماهيرها.²

- اعتبرها وسيلة تقوم من خلالها المنظمة بعرض أحسن أعمالها لجمهورها أي أنها اعتبرها أسلوب أشبه بالدعاية والإشهار.

أما المعهد البريطاني فقد أشار أن العلاقات العامة هي: الجهود الإدارية والمخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها.³

اختصر هذا التعريف في أن العلاقات العامة هي جهود مقصودة لم تأتي تحبظا أو بطريقة عشوائية

بل هي منظمة من قبل الإدارة تستهدف جمهور المؤسسة من أجل دعم التفاهم فيما بينهم .

¹ وليد خلف الله دياب: أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، [د.ط]، عمان، دار اليازوري العلمية، 2014، ص53.

² محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال ، ط2، دار المسيرة، عمان، 2015، ص35.

³ السردى محمد الدبس: الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار إثراء للنشر والتوزيع، 2010، ص257.

- يرى paul garet أن: "العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية، وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه".¹

يوضح هذا التعريف أن العلاقات العامة هدفها الدفاع على المؤسسة كما يعتقد الأغلب وإنما هي تسعى لإبراز صورتها الحقيقية للجمهور وهذا بطبيعة الحال من خلال الجهود الإدارية للمنظمة والمتواصلة باستمرار لكسب التأييد وكذا رضا الجماهير.

- عرفها كانفيلد canfield أنها: "الفلسفة الاجتماعية للإدارة والتي تعبر عنها من خلال أنشطتها وسياستها المعلنة للجمهور لكسب ثقته وتفاهمه".²

ويعني بهذا التعريف تبني الإدارة للأسلوب الاجتماعي بواسطة بناء العلاقات بين أفراد المنظمة وهذا ما يتجسد من خلال السياسة المتبعة وكذا طرق أداء نشاطها للبلوغ إلى أهدافها المرجوة من طرف الجمهور .

- التعريف الإجرائي:

نظرا لتعدد التعاريف فيما يخص العلاقات العامة وبناءا على التعاريف السابقة الذكر والتي قدمها دكاترة وعلماء من الوطن العربي وكذا الأجانب توصلنا إلى التعريف التالي والذي نحاول من خلاله حصر أهم نقاط حول الدراسة:

- العلاقات العامة هي فن التواصل مع الغير بغية تبادل المعرفة وبالتالي فهي أسلوب اتصالي فعال تبنته الإدارات المعاصرة لضمان بناء العلاقات بين الموظفين وكذا إزالة سوء الفهم والمشاحنات بينهم ما يؤدي بها إلى التعريف بصورة المؤسسة لجمهورها وهذا الانعكاس الايجابي الذي يجذب هذا الأخير ويؤيد سياستها المنتهجة.

¹ محمود يوسف: مقدمة في العلاقات العامة، ط2، القاهرة، الدار العربية، 2012، ص21.

² الصيرفي محمد: إدارة العلاقات العامة ، مؤسسة حورس الدولية، لإسكندرية، 2005، ص22.

المطلب الثاني: خصائص العلاقات العامة.

حضيت العلاقات العامة بجملة من الخصائص كونها علم مستقل بذاته كغيرها من العلوم التي تنفرد بمميزات تجعل منها الفرق، ونلخصها في النقاط التالية:

- أن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية من حيث الأهمية بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنشأة، فهي ضرورية بغرضها المجتمع الحديث.
- القصدية للعلاقات العامة: نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد وبأسلوب معين ومختار.¹
- العلاقات العامة هي همزة الوصل بين فلسفة المشروع والجمهور: وهذا الاتصال ضروري لجعل الجمهور يتفهم أنشطة المنظمة، ويرتكب كثير من المديرين، ان خطأ كبيراً عندما يتصورون أن الجمهور لا يهتم بما تعطيه المنظمة، وكثيرون منهم يعتبرون إعلام الجمهور إنما هو مصدر للافتخار والزهو بالنفس.
- تستهدف العلاقات العامة تحقيق الرضا العام وانتزاع موافقة الجماهير: أي أنها تدار بمهارة الأسلوب التأثيري الصاعد والهابط من أجل إحداث التوافق والتكيف والتعاون.
- تركز العلاقات العامة على التخطيط القائم على الملاحظة العلمية وطرق البحث العلمي التي تساعد على تلمس احتياجات الجماهير ودراسة آرائها واتجاهاتها وتحسس مشكلاتها، ونقل هذه الدراسات بأمانة وصدق إلى المستويات الإدارية العليا. لهذا فهي لا تعتمد على الارتجال أو الصدفة.
- العلاقات العامة عمليات تطبيقية للعلوم الاجتماعية والسلوكية: لأنها تتعامل مع كائنات إنسانية حية ذات طبائع مختلفة وتكوينات نفسية متغيرة ولذلك تحتاج هذه الوظيفة إلى متخصصين لممارسة أنشطتها المختلفة.
- تتصف العلاقات العامة بالشمولية: فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية... الخ وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها كما تخدم أصحاب الحرف .

¹ الصيرفي محمد : إدارة العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص23.

- العلاقات العامة نشاط موقوت، بمعنى أن اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج معين من برامج العلاقات العامة أمر ضروري وحيوي لنجاح هذا البرنامج .
 - العلاقات العامة جوهرها الاتصال بالمفهوم العلمي، فهي تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لكي تنشر المعلومات والأفكار وتشرحها وتفسرها للجماهير، كما تتعرف على اتجاهات الجماهير عن طريق البحوث التي تجريها لجمع المعلومات التي تتعامل معها.¹
- من الملاحظ تنوع خصائص العلاقات العامة في المراجع إلا أنها تصل في منحى واحد ألا وهو عبارة عن خطط منظمة ومضبوطة من حيث التوقيت أيضا من ناحية الأسلوب الاتصالي الذي يختار الوسيلة الأمثل لنشر الأفكار والتعريف بالخدمات للجمهور وهذا بعد مراعاة لآراءه ودمجها مع تطلعات وأهداف المؤسسة، وبالتالي فهي تعتبر العصب الحركي لها وضرورة حتمية لا بد من إعطاءها مكانتها داخل التنظيم هذا ما ينعكس بالإيجاب على صورة المؤسسة لدى جمهورها.

المطلب الثالث: أهمية العلاقات العامة

ترجع أهمية العلاقات العامة لعدة اعتبارات تزيد من مكانتها داخل المنظمة كونها تخصص يخدم نشاطها ويحقق أهدافها.

"إن للعلاقات العامة أهمية لما تقوم به في تخفيض معاناة الجماهير وفي بعض المؤسسات من خلال تقليل حدة السلبيات والأمراض الإدارية من جهة وتحسين صلة الجمهور بالمؤسسة وتدعيم ثقته بها من جهة أخرى فهي في واقع الأمر تمثل ضمير المؤسسة، كالجهاز الحساس تستشعر اتجاه الرأي العام نحو كل قرار تصدره المؤسسة وتعمل على تحليل آراء واتجاهات الجماهير وتنقلها إلى إدارة المؤسسة، ولذلك هي حلقة وصل أمينة بين المؤسسات وجمهورها".²

"وقد انعكس الإدراك المتزايد لأهمية العلاقات العامة في شكل الإدارات المتخصصة في الهيئات والمنظمات والتي تقوم بأداء مهام العلاقات العامة...، وتمثل العلاقات العامة اليوم أهمية بالغة للمؤسسات المعاصرة، حيث تستهدف تحقيق التوافق والتكيف بينها وبين جماهيرها التي تتعامل معها

¹ عبد المحي محمود صالح، وآخرون: العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، [د.ط]، المكتبة الجامعية، [د.ت، ط]. الاردن ص33.

² السردى محمد الدبس: الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص281.

.وبهذا التوافق والتكيف يتوفر للمؤسسات المعاصرة مناخ نفسي أكثر ملائمة لتطورها تطورا سليما ومستقرا، بينما يتوفر للجماهير المتعاملة معها حياة اجتماعية مشتركة أفضل".¹

المبحث الثاني: أساسيات حول العلاقات العامة

لابد من الوقوف على أساسيات علم العلاقات العامة، التي تسمو به إلى ضبط وتبسيط كل ما هو غامض حول هذا الموضوع، لذا نتعرض من خلال هذا المبحث إلى ثلاث مطالب والتي تشكل من أهداف العلاقات العامة و وظائفها والمبادئ الأساسية .

المطلب الأول: أهداف العلاقات العامة

يرتبط نشاط أي منظمة كانت، بعدة أهداف أو غايات تسعى للتوصل إليها بشتى الطرق، وبالاختيار الأمثل للوسيلة التي تعبر عن ذلك، ومن هذا سنعرض أهم الأهداف التي تساهم بها العلاقات العامة:

- تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها ومنتجاتها من السلع والخدمات .
- إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات جماهير المنظمة وآرائها.
- المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة والتي تؤدي إلى عرقلة العمل فيها[من خلال وضع برامج للعلاقات العامة بهدف تحسين العلاقات مع الجماهير الداخلية].
- الحصول على تأييد الجماهير ورضاهها عن نشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.
- النصح أو إرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسات السليمة.²

-أيضا هناك أهداف مختلفة باختلاف نظرة الباحثين:

- التأكيد على سمعة المنشأة ودوام تحقيق صورتها الحسنة.
- نشر معلومات وأخبار جديدة عن المنشأة كافتتاح أحد الفروع أو تصنيع منتج جديد.
- تغيير اتجاهات الأفراد وآرائهم اتجاه موضوع معين أو حدث.

¹ محمود يوسف: مقدمة في العلاقات العامة، ط2، الدار العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.ص71.

² البكري فؤاد عبد المنعم: العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال، عالم الكتب، القاهرة، 2014.ص13.

- سرعة القضاء على أحد الأزمات مثل سريان إشاعة ما تمس سمعة الشركة أو حدوث أزمة طارئة لم تكن في الحسبان أو وقوع خسائر مادية غير متوقعة.¹

ومن هذا يتضح بأن للعلاقات العامة أهداف من أولوياتها شؤون المنظمة ومدى قابلية الموظفين لظروف العمل المحيطة بهم، و هاته الأهداف ترتبط ارتباطا مباشرا بإستراتيجيات العلاقات العامة وبرامجها خاصة في حالة الطوارئ.

المطلب الثاني: مبادئ العلاقات العامة

يوجد العديد من الضوابط والأسس التي يشترط توفرها عند تأدية نشاطات العلاقات العامة على مستوى المؤسسة، فهي تقوم بتنظيم وضبط السياسة والأهداف الطامحة لبلوغها، ونذكر أهمها:

- المسؤولية الاجتماعية: إن العلاقات العامة ليست نشاطا أنانيا يخدم مصالح المؤسسة فحسب، بل هو يسعى إلى تحقيق التوازن بين مصالحها ومصالح جماهيرها والبيئة المحيطة، أي أنها تسعى للمصالح العام بواسطة الخدمات والإسهامات التي تقدمها.
- مراعاة الصدق والأمانة في إبلاغ المعلومات: يجب أن تتسم أعمال المؤسسة المصدقية والأمانة وأن تتحلى بالعدل والإنصاف والإخلاص في جميع تصرفاتها، وأن تتفق أقوال المؤسسة مع أفعالها من أجل ضمان الثقة بينها وجمهورها داخليا أم خارجيا.
- إتباع سياسة عدم الإخفاء: ويعتبر هذا أهم أساس لسلامة العلاقات العامة وهاته السياسة كفيلة بالقضاء على الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة، فنشر الحقائق التي تهم الجماهير من شأنها بناء جسرا من التفاهم والتعاون المشترك .
- كسب ثقة الجماهير: وهو الهدف الأسمى التي تحققه العلاقات العامة لأي منظمة، وهذا يتطلب تدريب في أعلى مستوى للعاملين بها من أجل أداء عملهم في أكمل وجه وتبادل الاحترام مع جماهيرهم.
- احترام رأي الفرد: حيث من الضروري الإيمان بقيمة الفرد واحترام حقوقه الأساسية التي نص عليها وضمنها له القانون، فالإيمان بالشيء هو خير دافع للاهتمام به.

¹ ياسين مسيلي، العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس، شهادة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، صالح بن نوار، جامعة منتوري-قسيطنية، 2008-2009. ص102.

- الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة: العلاقات العامة إعلام وسلوك، فالجانب السلوكي يبرز في الالتزام بالمثل والأخلاق السامية، في حين الجانب الإعلامي هو استخدام كافة الوسائل الإعلامية لتفسير نشاط المؤسسة وتحليل رد فعل جمهورها نحوها.¹
- استخدام أسلوب البحث العلمي: لا بد على موظف العلاقات العامة أن يتبع الطريقة العلمية في البحث وأن يتصف بالموضوعية والتجرد من العاطفة بغية الوصول إلى النتائج الدقيقة.
- العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة: أي أن تقدير الجمهور الداخلي ينعكس على رضا الجمهور الخارجي، لذا لتحقيق أهداف المؤسسة يجب التعريف بها لدى موظفيها وبالذور المطلوب منهم وتوثيق الصلات معهم للحصول على تأييدهم لإدارة المؤسسة وسياساتها، وأن العلاقات العامة تتجه في مسارها من الداخل نحو الخارج.²

ومما سبق تعتبر مبادئ العلاقات العامة أهم ركيزة التي تجعل من المؤسسة في أحسن صورة، وهذا طبعا بعد التقيد بها والالتزام موظفي هذا المجال بكل بند منها، ما يرجع على الفرد وكذا المؤسسة بالفوائد الطائلة.

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

اختلف الباحثين بخصوص وظائف العلاقات العامة، غير أن الوظائف التي حددتها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة من خلال البحث الذي قامت به وتتمثل في 08 نقاط التالية نذكر منها:

- "كتابة التقارير والبيانات الصحفية والكتيبات ونصوص برامج الراديو والتلفزيون، والخطب وحوار الأفلام ومقالات المجلات والصحف التجارية وإنتاج المواد الإعلامية والفنية"³.
- تحرير النشرات العمالية والصحفية وتقارير المساهمين، وسائر المخاطبات الموجهة من الإدارة إلى كل فرد من أفراد المؤسسة والجماهير الخارجية.
- ربط العلاقات مع وسائل الاعلام المختلفة¹

¹ وليد خلف الله دياب: أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، [د.ط]، دار اليازوري، عمان، 2014، ص44-45

² من المرجع نفسه، ص47

³ حزيم سالف الخالدي: العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة: منظور حديث، مجلة الصورة والاتصال، المجلد 01 العدد

01، جامعة وهران احمد بن بلة، الجزائر، 2012، ص 85

- التجارية بهدف إثارة اهتمامهم لنشر الأخبار والموضوعات التي تتعلق بالمؤسسة
- تحسين صورة من خلال الأحداث الخاصة كالحفلات التي تقام لرجال الصحافة والمعارض وتنظيم الزيارات، وتقديم التسهيلات، وإقامة الاحتفالات في المناسبات العامة أو الخاصة وتنظيم المسابقات ورعاية العلاقات مع الضيوف وتقديم الهدايا التذكارية، وإنتاج أفلام عن المؤسسة بالإضافة إلى غيرها من الوسائل البصرية الأخرى كالشرائح وشرائط الفيديو.
- إنتاج النشرات والكتيبات والتقارير الخاصة، ومواد الاتصال المصورة ودوريات المؤسسة وإخراجها على نحو فني يتفق مع الذوق العام.
- استخدام الإعلانات الإعلامية، في إعلاء اسم المؤسسة، والتنسيق المستمر مع قسم الإعلان بالمؤسسة وغالبا ما تكون مسؤولية قسمي الإعلان والعلاقات العامة بالمؤسسة مسؤولية مزدوجة .

"كما تعد العلاقات العامة وظيفة من الوظائف الإدارية التي تهدف إلى تقدير أهمية الرأي العام، وترمي إلى تخطيط وتنظيم الجمهور لتوضيح معالم سياستها، وتحقيق أهدافها للأفراد العاملين بها، والجماهير التي تتعامل معها والمجتمع الذي تباشر نشاطها فيه، بغرض إيجاد نوع من المتبادل بينهم، من هذا يتضح أن العلاقات العامة تضمن ثلاث نقاط هي:²

- تقدير قيمة الرأي العام وتوضيح معالم الجمهور الذي تنشده رفايته وتحاول تحقيق رغباته .
- استشارة الخبراء لوضع البرامج الصالح لهذا الغرض .
- استخدام الوسائل الفعالة للتأثير على الرأي العام.³

أيضا يوجد تقسيم لوظائف العلاقات العامة التي تهم المنظمة ككل وهي كالتالي:

¹ - Louis martel , les relations publiques et leur implication dans la formulation de stat égie des organisations , mémoire présenté envue de l'obtention du grade de maitrise en sciencec , ecole des hautes etudes commerciales affiliée a l' université de montréal, juin 2006.p 07.

² مصطفى يوسف كافي: العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم، دار أسامة للنشر، عمان، 2015، ص42..

³ من المرجع نفسه، ص42.

- مد المنظمة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام بصفة عامة وفيما يتعلق بأنشطتها ومكانتها بصفة خاصة.
- حماية المنظمة ضد أي هجوم يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو غير صحيحة عنها.
- التأكد من أن أهداف المنظمة وأنشطتها وأعمالها تلقى الاهتمام الكافي من فئات الجمهور المختلفة.¹

ومما تلخص تبرز وظائف العلاقات العامة كمارسة فعالة على مستوى إدارة مؤسسة الخدماتية لما توفره من إجراءات من شأنها الرفع من أداء الموظف داخل مؤسسته، وهذا طبعا بعد توفير الجو الملائم لتأدية المهام على أكمل وجه.

المبحث الثالث: طرق توظيف العلاقات العامة

إن الاهتمام بتجسيد العلاقات العامة على أرض الواقع أمر استحق العناية والبحث من طرف العديد من الباحثين في مجالات متنوعة، وهذا بناء على تباين وجهات نظر والخلفية والتصور لكل باحث منهم، دون إغفال عنصر الضوابط التي تتحكم في الممارسة الأخلاقية، وهاته الأخيرة التي لها تأثير مباشر على الوسائل والبرامج الاتصالية وكذا الاستراتيجيات والخطط المجسدة.

المطلب الأول : إستراتيجيات العلاقات العامة

تحرص المؤسسات مهما كان نوع أنشطتها، وبالخصوص المؤسسات الخدماتية إلى توظيف عنصر التخطيط أو بالأحرى إلى تطبيق مختلف السياسات وكذا الإستراتيجيات في مجال العلاقات العامة والتي تنظم وتطبق تحت إشراف مختصين في المجال، وهذا طبعا بتوفر الإمكانيات والموارد البشرية الموظفين والجانب المادي من وسائل تضمن سرعة وسهولة عملية التنفيذ، ونذكر بعض من إستراتيجيات العلاقات العامة كونها خطة عامة تهدف إلى تبيان أساليب العمل في العلاقات العامة، وهناك أنواع عدة لإستراتيجيات العلاقات العامة يجب اختيارها بعناية ودقة وهذا حسب الموقف، ونذكر منها:

¹ سمير محمد حسين: العلاقات العامة : الأسس العلمية والتطبيقات العملية، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2015، ص110.

- إستراتيجية التركيز: ويمكن استخدامها إذا كان الهدف المطلوب تحقيقه عاجلا، والجمهور المستهدفة منتشرة في أماكن متباعدة بحيث لا يصلح استخدام وسيلة إعلامية واحدة تنشر الرسالة.
- إستراتيجية التوقيت: أي ضبط الوقت بدقة ومن ثمة اختيار الوقت المناسب للحملة الاتصالية، مثلا أحياء حفل لترقية الموظفين في العيد الوطني للعمال وهذا ما يدفع أداء الموظف إلى الأحسن.
- إستراتيجية التريث وعدم التورط: عندما تتعرض المؤسسة إلى حملة كيدية، فهاته الإستراتيجية تتمثل في الرد الايجابي للمؤسسة من خلال الأفعال أو المعلومات التي توجه للجمهور بأي وسيلة من وسائل الاتصال .
- إستراتيجية المفاجأة: وتعتمد على تقديم معلومات جديدة في لحظات وأوقات حاسمة للتأثير على اتجاهات الجمهور وكسب التأييد لشخص أو قضية أو موقف معين، مثلا إتاحة الفرصة للموظف في الاستثمار مقابل تقديم امتيازات خاصة.¹
- إستراتيجية المشاركة: تعتبر العمود الفقري للعلاقات العامة الحديثة، وتقوم على مبدأ تشجيع الأفراد على تقديم اقتراحاتهم وإتاحة الفرصة أمامهم للتعبير عن آرائهم.

*المطلب الثاني: الأساليب الاتصالية ومواد العلاقات العامة

من أجل ضمان نجاح الاتصال بين الإدارة وموظفي المؤسسة الخدمائية، فيسعى المختص بالعلاقات العامة بإنتاج وانتهاج الأساليب الفعالة للاتصال، وهذا في إطار تحقيق التكامل لبرامج العلاقات العامة، ونذكر منها:

- الاتصال المواجهي أو المباشر: يستخدم قنوات ما بين الأشخاص ويشمل الاتصال الشخصي والثنائي الذي يقوم بين فرد وآخر أو مجموعة محدودة جدا من الأفراد، الاتصال الجمعي أي اتصال فرد أو عدة أفراد بمجموعة كبيرة من الأفراد اتصالا مباشرا مواجهها كما هو الحال في الندوات والمعارض والمؤتمرات والاجتماعات... الخ.
- الاتصال غير المواجهي أو غير المباشر: يكون بدون التقاء مباشر بين المرسل والجمهور المتلقين، ويتم باستخدام وسائل الاتصال الجماهيرية لانتقال الرسالة، ويعرف باسم الاتصال الجماهيري.¹

¹ محمود يوسف: مقدمة في العلاقات العامة، ط2، الدار العربية للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012، ص120 [بتصرف].

أشكال الاتصال المباشر :

- المحاضرات واللقاءات والندوات والاجتماعات التي يتلقى فيها المسؤولين بالمنشأة بال جماهير لقاءا مباشرا.
- الزيارات التي يمكن ترتيبها وإعدادها بهدف زيادة معلومات الجماهير المختارة عن المنشأة وأوجه النشاط التي تقوم بها.
- الحفلات سواء العامة أو المحدودة أو المناسبات الخاصة بالمنشأة ، كمثلا إحياء يوم تذكاري للاحتفال بذكرى تأسيس المؤسسة.
- المؤتمرات التي تناقش القضايا الهامة الخاصة بالمنشأة مع بعض فئات جماهيرية سواء عامة أو نوعية
- المؤتمرات الصحفية التي تنظمها الإدارة العليا أو الإدارة العليا أو إدارة العلاقات العامة بالمنشأة في المواقف والمناسبات التي تتطلب هذا النوع من المؤتمرات.

الوسائل المطبوعة:

- الجرائد والمجلات العامة أو المختصة.
- المطبوعات الموجهة إلى الجمهور الداخلي.
- الكتيبات والأدلة سواء للعاملين الجدد ، أو التي تتضمن معلومات تفصيلية عن المنشأة ، ن شاطها وأهدافها والخدمات التي تقدمها للعاملين والجماهير الخارجية ، والكتيبات التي تصدر في المناسبات العامة أو الخاصة بالمنشأة.
- الخطابات التي ترسلها المنشأة إما إلى الجمهور الداخلي أو الخارجي بغرض الإخبار والإعلام أو الشرح والتفسير والتوضيح والإقناع.
- الملصقات واللافتات.

الوسائل المسموعة والمرئية - المسموعة:

- الإذاعة سواء كوسيلة اتصال جماهيرية أو تكون داخلية في المنشأة، تستخدم كوسيلة اتصال مباشر وسريع مع أفراد الجمهور الداخلي من العاملين.²

¹ سمير محمد حسين، العلاقات العامة: الأسس العلمية و التطبيقات العملية، ط3، القاهرة، عالم

النشر، 2015، ص235 [بتصرف].

² من المرجع نفسه، ص236. [بتصرف].

- التلفزيون سواء كوسيلة اتصال بال جماهير على المستوى الوطني ,أو كوسيلة اتصال داخلية في المنشأة واستخدامه في عرض المواد الإعلامية .
- شبكة الانترنت بكافة إمكاناتها التكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية، مع الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل الاتصال مع العديد من الفئات الجماهيرية وقادة الرأي داخل المنشأة وخارجها.
- أشرطة الفيديو عن نشاط المنشأة للعرض العام أو الخاص.

ومما لاحظنا سلفا أنه من الضروري ولزوم توفر وجود وتنوع أساليب وأنواع الاتصال داخل المؤسسة الخدماتية وهذا احتسابا لكثرة نشاطها وتنوع خدماتها، وأيضا توافقا مع طرق التواصل المتواجد على مستواها، باعتبار أن أفراد المنظمة لهم سيكولوجيات وأنماط حوار مختلفة كل واحد على حدا.

المطلب الثالث: أخلاقيات العلاقات العامة

توجد العديد من الضوابط التي من شأنها تحديد أخلاقيات الممارسة المهنية للعلاقات العامة، ومن أهمها هاته الدساتير الأخلاقية التي وضعت في العالم كالدستور الذي وضعته جمعية العلاقات العامة الأمريكية والذي يشتمل على المبادئ الأخلاقية عدة نذكر أهم النقاط التي تهم الموظف:

- على العضو أن يتعامل بطريقة عادلة وموضوعية مع العملاء ومع أرباب العمل السابقين واللاحقين ومع الزملاء في المهنة الممارسين لها.
- على العضو أن يفضل المصلحة العامة في حياته المهنية والعملية .
- يجب الالتزام بالحقيقة والدقة والذوق السليم واللباقة.
- على العضو أن يحافظ على أسرار أصحاب العمل، وكذلك الأطراف التي كشفت عن أسرارها إليه في سياق الاتصالات الخاصة في العلاقات المهنية المستقبلية معهم، كما يجب ألا تستعمل هذه الأسرار للإضرار بالعملاء.¹
- على العضو في العلاقات العامة أن يعلن عن استعداده للكشف عن أسماء العملاء وأصحاب العمل الذين يقومون بعمل الاتصالات العامة نيابة عنهم.

¹ عرسان يوسف الزوبعي: العلاقات العامة والتنمية، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص89.

- -وفي عام 1961 صدر دستور جمعية مستشاري العلاقات العامة من قبل جمعية أدخل عليه بعض التعديلات في عام 1965 والذي نص على مايلي:
- أن يساهم بتحقيق الشروط الأخلاقية والحضاري خلق التي تمكن الإنسان من التمتع بحقوقه المعترف بها في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الأمم المتحدة سنة 1948.
- أن يشجع على خلق أنماط وشبكات الاتصال التي يمكن من خلالها تعميم المعلومات الأساسية على كل فرد من أفراد المجموعة وتمكينهم من الاطلاع وتحمل المسؤولية كجزء من الفريق المتعاهد.
- أن يتصرف في جميع الأحوال والظروف بطريقة تستحق كسب ثقة كل أولئك الذين يتصل بهم.
- أن يحترم من خلال ممارسته لمهنته المبادئ الأخلاقية وقواعد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
- أن يخلق الظروف المعنوية والنفسية للتبادل الحقيقي للآراء، وأن يعترف بحقوق الأطراف المتعاقدة في إيضاح وجهات نظرهم وفي التعبير عنها.
- ومن ابرز القوانين الملزمة للعاملين في مهنة العلاقات العامة ما يلي:
- أن يتعهد كل عضو بعدم الاشتغال في أي مهنة تقود إلى فساد سلامة وسائل الاتصال الجماهيري والقوانين.
- على العضو ألا يقدم خدمات لأسباب أو أغراض غير مكشوفة أو يعطي أسباب غير واقعية.
- على العضو أن لا يقوم بنشر معلومات كاذبة و مضللة.
- على العضو أن لا يقدم إلى الزبون المتوقع مقترحا تفصيليا لبرامج العلاقات العامة قبل تعيينه فعلا.¹

¹ عرسان يوسف الزوبعي: العلاقات العامة والتنمية ، مرجع سبق ذكره، ص90.

خلاصة الفصل

مما سبق نستخلص من هذا الفصل أن للعلاقات العامة دور جد فعال في أنشطة المؤسسات ولاسيما الخدمية منها، باعتبارها فن للتواصل الأفراد فيما بينهم داخل المنظمة الواحدة فيما بينهم أو مع المستويات الإدارية العليا، فهي عصب ومحور نجاح أي سياسة وإستراتيجية .

الفصل الثاني : أساسيات حول أداء المؤسسة الخدمائية

تمهيد

المبحث الأول : ماهية المؤسسة الخدمائية

المطلب الأول : مفهوم المؤسسة الخدمائية

المطلب الثاني : أهداف المؤسسة الخدمائية

المطلب الثالث : خصائص المؤسسة الخدمائية

المبحث الثاني : مدخل مفاهيمي للأداء

المطلب الأول : تعريف الأداء

المطلب الثاني : أنواع الأداء

المطلب الثالث : مصادر الأداء

المبحث الثالث : معايير الأداء الفعال و طرق تحسينه

المطلب الأول : معايير الأداء الفعال

المطلب الثاني : محددات الاداء الفعال

المطلب الثالث : طرق تحسين الأداء

خلاصة الفصل

تمهيد

مع التطور الذي يشهده قطاع الخدمات، إحتلت المؤسسة الخدمية مكانة مهمة في تنظيم وتسيير حياة المجتمعات والأفراد، حيث تساهم في زيادة رفاهيتهم وإستقرارهم عن طريق تلبية رغبات الزبائن إذ تعمل على تحقيق عدة أهداف وتقديم خدمات متنوعة ذات جودة وفعالية، وفي هذا الفصل نحاول التطرق إلى أساسيات حول أداء المؤسسة الخدمائية .

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الخدمائية

تعتبر المؤسسة الخدمائية نظام متكامل من عدة عناصر تتظافر فيما بينها من أجل التوصل إلى الانسجام والتعاون ما بينهم، فهذا لا بد من معرفة كل يهتم هذا التنظيم ما هو ؟ وما الذي يميز المؤسسة الخدمية عن غيرها؟ وكذا ما الذي تسعى إليه ؟، كل هذا سيناقش من خلال المطالب التالية:

1- تعريف المؤسسة الخدمية :

أ - اصطلاحا :¹

" المؤسسة الخدمائية هي هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الاشكال والانواع"²، كما تعرف المؤسسة الخدمائية على أنها تلك المؤسسات التي يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للزبون ، حيث يستفيد هذا الأخير من خدماتها من مختلف الأشكال و الأنواع ، و هذا ما جعلها تضطر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن لتضم أكبر عدد ممكن منهم ، حيث هذا التوسيع يسمح للمؤسسة الخدمائية بالاطلاع السريع و المباشر على رغبات الزبائن و أذواقهم ، و هذا من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة .

وتعرف المؤسسة الخدمائية أيضا بأنها تلك مؤسسات التي تقدم خدمات معينة ، كمؤسسات النقل مؤسسات البريد والمواصلات ، المؤسسات الجامعية مؤسسات الأبحاث العلمية .. الخ

ب - إجرائيا

المؤسسة الخدمائية هي عبارة عن هيكل منظم للقدرات و وسائل خاصة ، بحيث يستفيد الزبائن من خدماتها بمختلف الأشكال و الأنواع فهي تبيع له الخدمة مباشرة ، مما يجعلها توسع مجال علاقاتها مع الزبائن لضم أكبر عدد منهم ، فهذا التوسيع يسمح لها بالإطلاع

¹ جلطى خديجة ، قسوس أحلام : آليات الاتصال الداخلي ودوره في تحسين صورة المؤسسة الخدمائية - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص اتصال و علاقات عامة ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2018/2019، ص 74.

² سهيلة عبد الجبار، وآخرون: مدى ادراك ووعي المؤسسات الخدمائية الاحتكارية لمفهوم التسويق بالعلاقات، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 04، العدد 01، 30 جامعة المسيلة، الجزائر / 2019/06، ص 97

السريع والمباشر على أذواق ورغبات الزبائن من أجل تطوير وتحسين نوعية الخدمة المقدمة .

2- أهداف المؤسسة الخدمية :

تسعى المؤسسة الخدمائية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي :

- تحقيق أهداف و حاجات المجتمع الذي تعمل في كنفه.¹
- الاهتمام بالمجتمع الذي تعمل في كنفه .
- ضمان إشباع حاجات و رغبات العاملين و من ضمنها الإستقرار الوظيفي للفرد العامل و الحاجة للعلاقات الاجتماعية و الدعم الاجتماعي بالإضافة على الحاجة للنمو الشخصي و تحقيق في مجال معين .
- الإستمرارية و البقاء، بناء و الحفاظ على الصورة الذهنية عن الصناعة ،وتحقيق نسبة ثابتة من العائد على الإستثمار .
- كل مؤسسة تتصل مع جماعات مستهدفة و متنوعة كالمستهلكين و المشترين الآخرين ،الموردين الموظفين مالكي الأسهم ، الصحفيين و المدارس و الجامعات تهدف إلى التأثير على معرفتهم و اتجاهاتهم و سلوكهم .
- تحقيق الكفاءة و الفعالية و رضا الزبون .
- تحسين صورة المؤسسة لدى الزبون .
- جلب أكبر عدد من الجماهير .
- تقديم خدمات مميزة عن غيرها من المؤسسات المنافسة لها .

3- خصائص المؤسسة الخدمية :

تختلف طبيعة الخدمة عن طبيعة السلعة و بالتالي فإن المؤسسة التي تنتج الخدمة تختلف عن المؤسسة التي تنتج سلعا مادية هذا ما جعل المؤسسة الخدمائية تختلف و تتميز بمجموعة من الخصائص نذكرها في ما يلي :

2 فوح فريد - فنيزة عبد الفتاح ، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدمائية - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية جيجل ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال ، تخصص اتصال و تسويق، جامعة محمد الصديق بن يحيى، ولاية جيجل، 2017، ص80.

- المؤسسة الخدمائية تقوم بتحويل المدخلات المادية إلى مخرجات غير ملموسة مادياً¹ ولكنها محسوسة في صورة خبرات أو تجارب يمر بها عملاء المنظمة، وهذه المخرجات قد ترتبط بها كيانات مادية تتساوى من خلالها لخدمة المقدمة، مثلاً خدمة التعليم تستلزم وجود مباني تعليمية كالكتب، أقلام، أو أوراق ومعلم، إلا أنها في خدماته ليست ملموسة لكونها معارف ذهنية عليا خبرات تعلم لا يمكن تحديد أبعادها المادية، كذلك الحال بالنسبة للخدمات الاتصالية والبنكية والبريدية فهي تتطلب أيضاً وجود كيانات مادية تمارس من خلالها نشاطاتها إلا أنها في حد ذاتها نتائج لتجارب خبرات غير ملموسة.

كما تتميز أيضاً بشدة المنافسة ومعدل التقليد فيها حيث نجد أن عملائها يحصلون على ما يطلبونه من خدمات وذلك من أماكن إنتاجها بل ويشاركون في إنتاجها مباشرة، ولا يمكن امتلاك ما يحصلون عليه من خدمات وتخزينها واستهلاكها بالمعنى الاقتصادي، فهي دائماً متغيرة ومتنوعة لارتباطها بما يطلب كل عميل أو مجموعة من العملاء.

- ويوجد ميزة أساسية للمؤسسة الخدمائية وهي الجودة الشاملة وذلك لان الجودة تعتبر من أكبر الإستراتيجيات التنافسية التي تقوم عليها المؤسسة من اجل ضمان مستوى عالي من الجودة في ميدان الخدمات.

- تعتمد المؤسسة الخدمائية على التكنولوجيا المعلوماتية المرتبطة بإنتاج وتقديم الخدمة للعملاء واستخدامها، فهي المصدر الرئيسي للقوة التنافسية لها، لان الإبداع التكنولوجي يعتبر تغيير ايجابي من شأنه تحسين السير والأداء في المؤسسة الخدمائية وضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها ويكون ذلك إما عن طريق اعتمادا تام عن طريق إيرادات كلية.

- إن المؤسسة الخدمائية هي مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لها، لان المؤسسة الخدمائية بحاجة أكثر إلى التنبؤ بالتغيرات التي تطرأ عليها في البيئة، ثم تقوم بتشخيص وتحليل نوع المشكلة أو الفرضية قصد تحديد نمط قرارها الملائم، سواء كان ذلك قرار استراتيجي أو إداري أو قرار آخر.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن خصائص المؤسسة الخدمائية كالآتي :

3 سحنون ربحانة، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014، ص92.

- تتحد خصائص المؤسسة الخدمائية بأنها ذات طابع خدماتي .
- أن الخدمات في الأصل تكون غير ملموسة ، ف شراء الخدمة هو شراء غير ملموس ، أي من الصعب الإحساس به ، ورؤيته قبل شرائه و هذا ما يميزها عن السلعة .
- الخدمات ذات طبيعة فنائية لا يمكن حفظها على شكل مخزون ، وهذا ما يجعل تكلفة التخزين والإبداع منخفضة نسبيا .
- اللاتزامنية التي تعني هنا درجة الارتباط بين الخدمة ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها .
- الملكية والتي نعني هنا بها أن المستهلك له الحق باستخدام الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها .

المبحث الثاني: مفاهيم حول الأداء

في هذا المبحث نقوم بعرض أهم أساسيات التي تخص أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدمائية، نظرا لإرتباطها الوثيق بطرق القيام بالوظيفة المطلوبة على اتم وجه، ونحصرها في مايلي:

المطلب الأول: تعريف الأداء

01/لغة: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى، ويقال أدى الشيء أو صله وإسم الأداء: أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به.

-إصطلاحا: يعني النتائج العملية أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.
02-تعريف توماس:

الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس.¹

يقوم هذا التعريف حول الأداء على أنه من الواجب تأدية المهام المكلف بها الفرد داخل مؤسسته بعد النظر في سلوكياته وطرق تعامله ونتاج أعماله .

03-حسب راوية حسن:

ترى أن الأداء هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وبالتالي فهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشيع بها الفرد متطلباته الوظيفية.²

¹ كمال بوالشوش:الثقافة التنظيمية ، دار الأيام للنشر والتوزيع ،عمان ،2014،ص83-85

² احمد لمين مراكشي: دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية -دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية ،أطروحة دكتوراه ،تخصص علوم تسيير ،الجزائر،2012،ص30، جامعة سعد دحلب بالبلدية،الجزائر،2012،ص30.

- يشير هذا التعريف إلى مدى قبول الموظف ورضاه عن مهمته ويجمع بين درجة إنجازه وتحقيق أهدافه وأيضاً من جهة أخرى يخص المخرجات ومدى نجاح الأمر .

تعريف اجرائي:

يعتبر الأداء حصيلة الجهود والمبادرات التي يقوم بها الفرد داخل النظام الذي يعمل به، ثم يقارنه بنتائج هاته المهام والمؤهلات المتوفرة لديه، بحيث تأخذ بعين الاعتبار الأهداف المسطرة وكذا تقييم النجاح.

المطلب الثاني: أنواع الأداء

هناك تقسيمات عدة للأداء وهذا ما يتحكم فيه معيارين أساسيين هما:

1/ حسب معيار المصدر:

ويشتمل عنصرين الأداء الداخلي والأداء الخارجي:

*الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع بأداء الوحدة، أي أنه نتاج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورداً إستراتيجياً قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال استثمارها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.
- *الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة إلا أن هذا النوع من الأداء يفرض عليها تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.
- 2/ حسب معيار الشمولية: ويمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي و الأداء الجزئي.
- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، فيه مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالإستمرارية والشمولية، الربح والنمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.
- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم

حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق¹.

المطلب الثالث: مصادر الأداء

تتكون المؤسسة من عدة عناصر: مالية، مادية، تنظيمية، بشرية... إلخ، وهاته العناصر لها درجة متفاوتة في تأثير الأداء، و بالتالي تمثل مصادر له:

-الأداء الظاهري: "يتمثل في الفرص التي توفرها للبيئة الخارجية للمؤسسة، والتي من خلالها إدراكها واستغلالها تحقق المؤسسة أداء، مع أنها لا يمكن اسنادها أساسا لأداء المؤسسة، لأنه ليس للمؤسسة دور في خلقها، ورغمما من ذلك فإن مبادرة المؤسسة باكتشاف هذه الفرص واستغلالها يدل على أداء داخلي، أما قدرة المؤسسة على تجنب التهديدات التي تظهر في البيئة الخارجية فيدل على أداء داخلي بفعل العمل الذي تقوم به المؤسسة لمواجهتها."

-الأداء الذاتي: يتمثل في أداء المؤسسة في مجموعها، بفعل الجهود التي يبذلها المديرين والمرؤوسين في العمل واستغلال موارد المؤسسة، وهو ما ينتج من أداءات التالية.

-الأداء المالي: يصف مدى فعالية وكفاءة المؤسسة في تعبئة الموارد المالية وتوظيفها، وتعتبر نسب التحليل المالي، ومؤشرات الأداء المالي.

-الأداء التجاري: يصف فعالية وكفاءة الوظيفة التجارية أو التسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن ويعتبر: رقم الأعمال، المردودية، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة.

-الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استخدام واستغلال تجهيزات الإنتاج في العملية الإنتاجية وكذلك صيانتها، وتعتبر: كمية الإنتاج، نسبة استخدام الطاقة الإنتاجية، من أبرز مؤشرات الأداء التمويني.²

¹كمال بو الشرش، مرجع سبق ذكره، ص 89-90-91، [بتصرف].

²أحمد لمين مراكشي، مرجع سبق ذكره، ص 31-32، [بتصرف].

-الأداء البشري: يتمثل الأداء البشري في أداء العاملين بالمؤسسة مهما كان موقعهم ومستواهم الوظيفي، وهو من أهم مصادر الأداء حيث يحدد بدرجة رئيسية مستويات الأداء السابقة كلها، لذلك لا يمكننا أن نتصور أي أداء بدون أفراد.

المبحث الثالث: معايير الأداء الفعال وطرق تحسينه

من الضروري أن نراعي كل جوانب التي تخص الأداء، بغية التوصل إلى دراسة حقيقية لهذا سنتناول من خلال هذا المبحث إلى معايير ومحددات الأداء الفعال، وطرق تحسين الأداء، وهاته العناصر تعبر عن مضمون المطالب.

المطلب الأول: معايير الأداء الفعال

تحتاج المنظمة إلى تقييم جهودات موظفيها وتحديد نوعية الأداء المتوقع منهم، لذا تحتاج إلى تطوير أساليب التي تهتم بتوفر الشروط ومعايير الأداء الفعال ونذكر التالي:

-التوافق الاستراتيجي:

"يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام إدارة الأداء استنباط أو تمييز الأداء الوظيفي الذي يتسم بالتوافق أو الانسجام مع إستراتيجيات وغايات وأهداف و ثقافة المنظمة، ويوفر الارشاد والتوجيه حتى يستطيع العاملون المساهمة في تحقيق النجاح التنظيمي."

-الصلاحية :

"يقصد بها المدى الذي يستطيع فيه مقياس الأداء تقييم الأبعاد كافة ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة، ويشار إلى ذلك عادة[صلاحية المحتوى]والمعيار الذي يتسم بالصلاحية يجب أن يقلل من الفساد بقدر الإمكان، وأن يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن الأبعاد كافة التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة".

-الاعتمادية:

"وتتعلق بمدى اتساق مقياس الأداء ومن أهم أشكالها تلك الخاصة باعتمادية المقيمين والتي تشير إلى مدى الإتساق بين الأفراد الذين يعهد إليهم بمهمة تقييم أداء العاملين وتحقق الاعتمادية من هذا المنظور إذا ما تمكن اثنان أو أكثر من المقيمين من التوصل إلى التقييم نفسه أو قريبا منه لأداء شخص واحد وبالنسبة لبعض المقاييس فإن الاعتمادية الداخلية والتي تعني مدى توافق العناصر كافة أو الأبعاد الداخلية للقياس تعتبر هامة".

-القبول:

"ويتعلق هذا الشرط أو المعيار بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون المقياس أو أداة التقييم له واقناعهم به والواقع أنه توجد العديد من المقاييس المحكمة والتي تتسم بوجود درجة عالية من الصلاحية والاعتمادية، ولكنها تستهلك جزءا ملموسا من وقت المديرين بما يجعلهم يرفضون استخدامها."

-التحديد:

"ويقصد به المدى الذي يوفر المقياس المستخدم ارشادات أو توجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم، وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات، ويتعلق التحديد بالأغراض الإستراتيجية والتنموية لإدارة الأداء، فإذا لم يتمكن المقياس من تحديد ما الذي يجب على الموظف عمله لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية فإنه يصبح من الصعب عليه تحقيق مثل هذه الاهداف."¹

المطلب الثاني: محددات الأداء

لاعتبار أن المؤسسة نظام مكون من مزيج متداخل بين عناصر بشرية، مادية، مالية... إلخ، ولها مساهمة مباشرة على أداء الموظف بدرجات متفاوتة، فبالتالي ينظر للأداء على أنه نتاج للعلاقة المترابطة بين كل من: الجهد، القدرات، وإدراك الدور [المهام].

- الجهد: الناتج من حصول الفرد على التدعيم [الحوافز] إلى الطاقة الجسمانية و العقلية، التي يبذلها الفرد لأداء الوظيفة.
- القدرات: فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.
- إدراك الدور أو المهمة: يشير الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله. وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور.²

مما سبق نرى بأنه من الضروري تمييز محددات الأداء والتي تعتبر حسب نظرنا أنها هي المكونات الأساسية للأداء والتي تتظافر بناء على الجهد المبذول من قبل الفرد وقدراته الشخصية حيث أنه

¹ حضير كاظم حمود- ياسين كاسب¹ الخرشنة: إدارة الموارد البشرية، ط4، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص223-224-225 [بتصرف].

² راوية² حسن: إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، مرجع سبق ذكره، ص210، [بتصرف].

إنسان ينفرد بخصائص ومؤهلات تميزه عن غيره بغية إدراك دوره وتأدية المهام المراد الوصول إليها، لذا فلا يمكن تجاهل أحد هاته المحددات فهناك ارتباط وثيق فيما بينهم.

المطلب الثالث: طرق تحسين الأداء

يعتبر الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين شيء حتمي، من أجل ضمان أداء كفاء، ولهذا تسعى المؤسسة إلى ابتكار أفضل الطرق لتحسين جودة الأداء وهي كالتالي: تحسين الموظف، تحسين الوظيفة، تحسين الموقف [البيئة].

1/ تحسين أداء الموظف: يتم تحسين أداء الموظف من خلال عدة وسائل، وهي من أكثر الطرق صعوبة، وتكون على النحو التالي:

- الوسيلة الأولى: تركز على نواحي القوة ومن ثم يتم اتخاذ اتجاه إيجابي نحو الموظف، ولا يمكن القضاء على كل مشاكل والقصور لديه، إلا أنه يتم التركيز على تحسين أداء الموظف من خلال الاستفادة مما يتوفر لديه من مواهب جديدة أو ضعيفة للعمل على تنميتها.

- الوسيلة الثانية: يتم التركيز على المرغوب، حيث أن الرغبة في الأداء تؤدي إلى زيادة التحسين والوصول إلى الأداء الوظيفي الممتاز، وهذا طبعا بعد السماح للموظفين بأداء ما يرغبون به ما يضمن توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم.

- الوسيلة الثالثة: هذه الوسيلة تربط بين الأهداف الشخصية للموظف وأداء عمله، لذا يكون هذا التحسين المرغوب فيه يساهم في تحقيق اهتماماته وبالتالي فهو يتماشى مع طموحات الموظف.

2/ تحسين طبيعة العمل [الوظيفة]: "حسب HAINZE أن نقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة تكون في معرفة ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة. ويضيف أن تحسين الوظيفة يتم خلال توسيع نطاقها بواسطة تجميع مزيد من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارات، إضافة إلى العمل على زيادة مستوى المسؤولية والحرية المعطاة للموظف من أجل إثراء الوظيفة".

3/ تحسين البيئة: إن البيئة التي يتم فيها تأدية الوظيفة عامل أساسي، لذا يجب أخذها بعين الاعتبار، وذلك من خلال:

-تحضير جداول للعمل مع قابليتها للتغيير بما يتلاءم مع الظروف المحيطة بالوظيفة نفسها بحيث تخدم مصلحة العمل نفسه.

-تحسين نوعية الاتصالات بين الموظفين ومشرفيهم أو مدراءهم وبين الموظفين أنفسهم.

*"ويرى الكثير من الباحثين أنه يوجد العديد من الوسائل والأساليب التي تساعد في تحسين الأداء كما يلي:

-التدريب: هو اكتساب المعرفة من خلال الآخرين، أو المشاهدة في تنفيذ الأعمال.

-الحوافز: تتمثل في التشجيع الذي يمنح للعامل من أجل إنجاز أعماله.

-المكافآت والاعتراف بالفضل: هي المنح والشهادات التي تمنح للعامل¹.

-تصميم عمل الوظيفة: تحديد احتياجات الوظيفة من يد عاملة والوقت المناسب لها المستوى المطلوب لشغلها.

-الإدارة بالأهداف: معناه رسم الأهداف المراد الوصول إليها في وقت قياسي.

-التدوير الوظيفي: هو الترقية أو النقل من وظيفة إلى أخرى.

-المشاركة والعمل الجماعي: مدى تحقيق العامل للأهداف والتواصل مع الجماعة داخل الورشة [أثناء العمل].

-إزالة العناصر الغير منتجة: أي فصل الأشخاص الغير أكفاء في الوظائف."

¹سويد أحمد قمر، حمادي سلمى، دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية "مديرية توزيع الكهرباء والغاز" مذكرة شهادة الماستر، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018/2019، ص56-57.

خلاصة الفصل :

بناء على العناصر المطروحة سلفا والذي تضمنها هذا الفصل المعنون ب"المؤسسة الخدمائية ودورها على الأداء" اتضح لنا أنه للتوصل إلى أداء فعال لمستوى وجودة الخدمات التي تطمح المؤسسة الخدمائية، فتظهر نوعية المهام و الأنشطة تؤثر بشئ، أو بأخر على تقييم الموظف من ناحية قدراته المهنية وكفاءاته والمجهودات الرامية لتحقيق أفضل الأهداف المرجوة .

الاطار التطبيقي

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

المبحث الاول : تقديم المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

المطلب الاول : تعريف المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

المطلب الثاني : تعريف مديرية الكهرباء والغاز بغرداية

المطلب الثالث : مهام مديرية الكهرباء والغاز بغرداية

المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الاستبيان والمقابلة

المطلب الاول : عرض وتحليل نتائج الاستبيان

المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج المقابلة

المبحث الثالث : عرض النتائج العامة ومناقشة فرضيات الدراسة

المطلب الاول : النتائج العامة للدراسة

المطلب الثاني : اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة على ضوء النتائج

خاتمة

تمهيد

بعد أن استعرضنا الفصل المنهجي لموضوع دراستنا ثم الفصل النظري الذي تطرقنا فيه إلى ماهية العلاقات العامة و عرفنا المؤسسة الخدمائية مع شرح أهدافها و خصائصها ، ثم تطرقنا إلى تعريف الاداء كمدخل مفاهيمي و معايير الاداء الفعال و طرق تحسينه ، نتطرق في هذا الفصل إلى دور العلاقات العامة في تفعيل الاداء بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية ، حيث سنحاول إبراز العلاقة بين مصلحة العلاقات العامة و مدى تفعيل الاداء داخل المؤسسة محل الدراسة

المبحث الاول : تقديم المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

المطلب الاول : تعريف مؤسسة سونلغاز

المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز هي مؤسسة خدمات عمومية المسار الصعب لهذه المؤسسة يعكس مسار الشعب الجزائري اذ سعت جاهدة الى تحويل كل قواها من اجل تنظيم الاقتصاد و تلبية الحاجات الاجتماعية للمواطنين في النمو متواصل ومستمر للبلاد.

نبذة عن حياة المؤسسة: مرت المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز في دورة حياتها بالمراحل الموالية:

- في سنة 1944: أنشأت هذه المؤسسة من طرف المستعمر الفرنسي الذي كان يسيرها ،حيث كان الجزائريون مجرد عمال بسطاء مقابل اجر زهيد؛

- في سنة 1946: خضعت لقانون التامين الذي أصدرته الدولة الفرنسية SAE (الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز)؛

- في سنة 1947: تم إنشاء المؤسسة العمومية "كهرباء وغاز الجزائر"المعرفة باختصار بالحروف EGA المؤسسات السابقة لإنتاج التوزيع وكذلك الغاز و هذا بموجب المرسوم رقم 1002/47 بتاريخ 05/06/1947 وهي تنتمي إلى قانون أساسي خاص للزبون LEBON وشركائه؛

- في سنة 1962: تكلفت الدولة الجزائرية المستقلة بمؤسسة EGA وما أن انقضت بضعة سنوات وبفضل بذل مجهود معتبر في سبيل التكوين وسمح التأطير والعاملون الجزائريون من تولي تسيير المؤسسة.

و في 1969: تحولت EGA الى سونلغاز (الشركة الوطنية للكهرباء والغاز) وما لبث ان اصبحت مؤسسة ذات حجم معتبر حيث بلغ عدد العاملين فيها نحو 6000 عون وكانت تلي حاجيات 7000 زبون.

وفي 1991 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري(epic) وإعادة النظر في قانونها الأساسي الذي يثبت أن للمؤسسة خدمة عمومية فإنه يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري

ثم في سنة 2002: أصبحت المؤسسة شركة مساهمة، حيث ان هذه الترقية منحتها إمكانية التدخل حدود الجزائر و باعتبارها شركة مساهمة فانه ينبغي عليها حيازة حافظة أسهم و قيم أخرى منقولة مع إمكانية امتلاك أسهم في شركات أخرى؛

وفي سنة 2004: تطورت سونلغاز حيث أصبحت مجمعا او شركة قابضة (هولدينغ) Hldingde Sociétés وذلك بإعادة هيكلة نفسها في شكل شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات وحسب خصائص لديها أربع نشاطات أساسية وهي:

1- إنتاج الكهرباء وهو مجمع صناعي (SP).

2- نقل الكهرباء المنتجة (GRTE)؛

3- نقل الغاز (GRTG)؛

4- توزيع الكهرباء والغاز (SD) SOCITE DU DISTREEBUTION.

- في سنة 2005: برزت الشركة في هذه السنة من خلال نشاطها الكثيف مما يستدعي رفع التحديات يعكس تعزز انجازات المجمع و ذلك بإعادة هيكلة التوزيع الذي يشكل الرهان الأكبر لهذه السنة، لذلك يجب تحقيقه إلى مهمة الخدمة العمومية التي يضمنها الموزعون والفوز بهذه المهمة والتطبيق الجيد لبرامج التنمية ..

- في سنة 2006 : تمت هيكلة وظيفة للتوزيع في اربع شركات فرعية هم كآتي

- الجزائر العاصمة SDA.

- منطقة الوسط SDC.

- منطقة الشرق SDE.

- منطقة الغرب SDO.

وفي سنة 2007.2008: نهاية الهيكلة (التجديد) تميزت سونلغاز خلال السنوات الاخيرة بإعادة التنظيم من اجل نمو افضل هذه هي الخطوة المتبعة حيث كان الرهان يتمثل في نوعية الخدمة المقدمة للزبائن من وراء هذا التطور يبقى ضمان الخدمة العمومية هي الجوهرية لسونلغاز ذلك ان توسيع مجال

انشطتها و تحسين نمط تسييرها الاقتصادي يفيد ان في المقام الاول هذه المهمة التي تشكل الاساس لثقافتها كمؤسسة.

المطلب الثاني : تعريف المديرية الجهوية بغرداية :

تأسست المديرية الجهوية بمقتضى القرار 478 و يمثل المديرية على المستوى المحلي السيد المدير وتظم المديرية مايلي :

- مكتب المدير، والمصالح والأعوان المتصلون مباشرة به وهم:

1-سكرتير التنفيذي

2-العون المكلف بالاتصال على المستوى المديرية.

3-العون المكلف بالشؤون القانونية على المستوى المديرية.

4-العون المكلف بالوقاية وامن الأشخاص على مستوى المديرية.

المطلب الثالث : مهام مديرية الكهرباء والغاز بغرداية وهيكلها التنظيمي

أولا : مهام مديرية الكهرباء والغاز :

يتلخص مهام المديرية بما يلي :

- المساهمة في سير سياسة المديرية العامة للتنوع وسط مجال: الخدمات المقدمة، تنظيم المبيعات، تحصيل الديون.

-تطبيق السياسات التجارية للشركة على أكمل وجه.

-توفير كل الشروط الملائمة للتكفل بطلبات الزبائن في المواعيد المحددة بالتكاليف المحددة أيضا و إرشادهم و توعيتهم.

- ضمان التسيير المحكم لشبكات الكهرباء والغاز وتطويرها و مختلف عمليات الصيانة بها.

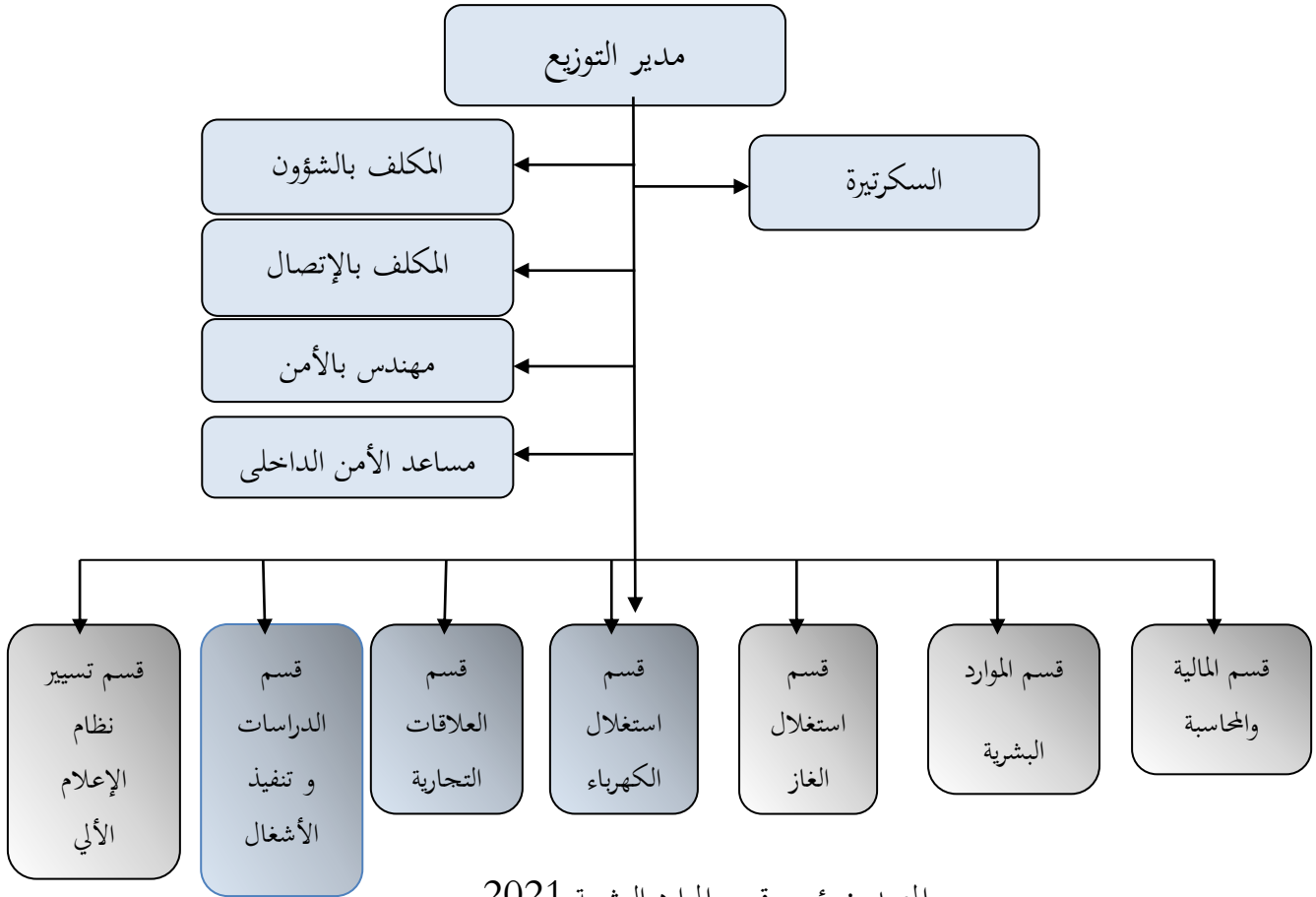
- وضع برنامج الأشغال و ضمان تنفيذها.

- تسيير الموارد البشرية و توفيرهم بكل الإمكانيات المادية الضرورية لسير مهامهم.

- ضمان امن الأشخاص والممتلكات التي لها علاقة بالتوزيع و توعية المواطنين بالقواعد الأمنية الضرورية.

- ضمان أحسن تمثيل للشركة على المستوى المحلي.

ثانيا : الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية :



المصدر: رئيس قسم الموارد البشرية 2021

المبحث الثاني : عرض وتحليل نتائج الاستبيان والمقابلة

المطلب الاول : عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

01-01 - منهجية تحليل استبيان الدراسة :

من أجل تحليل وتفسير الاستبيان اعتمدنا على برنامج SPSS اصدار 22 لتفريغ البيانات ومعالجتها كما يلي :

تم ترميز و إدخال البيانات إلى جهاز الحاسوب ، حسب مقياس ليكارت الخماسي كالتالي :
 (5 موافق بشدة، 4 موافق، 3 محايد، 2 غير موافق، 1 غير موافق بشدة) ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود العليا و الدنيا) قمنا بحساب المدى (5-1)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=5/4) ، بعد ذلك يتم اضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الاعلى لهذه الخلية، وبهذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول رقم(02)

الجدول رقم (01) : يوضح طول خلايا القياس

المدى	بدائل الاستجابة	طول خلايا القياس
مدى ضعيف جدا	موافق بشدة	1.8-1.0
مدى ضعيف	موافق	2.6-1.8
مدى متوسط	محايد	3.4-2.6
مدى قوي	غير موافق	4.2-3.4
مدى مرتفع جدا	غير موافق بشدة	5.0-4.2

-2- قياس ثبات الاستبيان : قمنا بحساب ثبات الاستبيان عن طريق معادلة ألفا كرونباخ (cronbach ALPHA) كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (02) : يوضح معامل الثبات cronbach alpha للاستبيان

معامل الثبات	عدد البنود	محاور الدراسة
0.85	09	المحور الاول
0.84	08	المحور الثاني

المجموع	17	0.89
---------	----	------

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss اصدار 22 (انظر الملحق 08)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الثبات في المحور الاول بلغت 0.85 أما في المحور الثاني فكانت 0.84، حيث كانت النسبة الاجمالية لثبات اداة الدراسة 0.89، وهي قيمة جيدة جدا باعتبار أن كلما اقتربت نسبة الثبات من 1 الصحيح كانت أكثر ثباتا.

01-03- خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس .

النسب المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
85,9 %	55	ذكر
14,1 %	9	أنثى
100,0 %	64	المجموع

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 03)

يتضح من خلال الجدول أن غالبية أفراد العينة هم من فئة الذكور بمجموع 55 مفردة و بنسبة 85.9%، في حين كانت فئة الاناث 9 مفردات فقط، اي بنسبة 14.10 %، يمكن تفسير ذلك بأنه راجع إلى طبيعة المناصب الادارية التي تتطلب القدر الكبير من المداومة في العمل و تحمل المسؤولية التي يمتاز بها الذكور عن الاناث بالإضافة الى ان العديد من المناصب الادارية في مؤسسة الكهرباء و الغاز بغرداية تتطلب عملا اضافيا ميدانيا خارج الادارة.

الجدول رقم (04) يوضح: توزيع أفراد العينة وفق متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
3,1 %	2	25-20
12,5 %	8	30-25
35,9 %	23	40-30
48,4 %	31	40 فما فوق

المجموع	64	%100
---------	----	------

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 03) من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا أن الفئة العمرية 40 سنة فما فوق قدرها 31 مفردة بنسبة %48.4، ثم تليها الفئة العمرية 30-40 سنة بتكرار 23 مفردة وبنسبة %35.90، في حين كان عدد مفردات الفئة العمرية 25-30 سنة 8 مفردات و بنسبة %12.5، أما بالنسبة للفئة العمرية الصغرى 20-25 سنة فلم تتجاوز %3.1 بتكرار قدره مفردتين فقط نستنتج من خلال هذه البيانات أن طبيعة المناصب الادارية بمؤسسة الكهرباء و الغاز بغرداية تتطلب موظفين ذوي كفاءات عالية وخبرات تحتاج إلى سنوات من الدراسة والعمل والتي تتوفر في الفئات العمرية من 25 سنة على اقل تقدير الى اكبر من 40 سنة حسب درجات المناصب الادارية. الجدول رقم (05): يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%3,1	2	متوسط
%25,0	16	ثانوي
%71,9	46	جامعي
%100,0	64	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 03) نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد مفردات المستوى التعليمي الجامعي هو 46 مفردة بنسبة %71.9، وفئة الثانوي كانت بتكرار قدره 16 مفردة بنسبة %25، أما فئة المتوسط فكانت بتكرار قدره مفردتين فقط بنسبة % 3.1،

نستنتج من خلال هذه البيانات ان غالبية الموظفين بمؤسسة سونلغاز بغرداية من فئة الجامعيين ذلك لأن المؤسسة تعتمد بشكل اساسي على ذوي الكفات العالية والشهادات الجامعية نظرا لطبيعة عمل المؤسسة التي تتطلب المستوى التعليمي العالي، اما بالنسبة لفئة المستوى التعليمي المتوسط فتمثل العمال البسطاء خارج الادارة .

الجدول رقم (06) :يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير المنصب

المنصب	التكرار	النسبة المئوية
موظف خارج الادارة	14	21,9%
موظف اداري	50	78,1%
المجموع	64	100,0%

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 03)

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن عدد تكرارات منصب "موظف اداري " 50 مفردة

بنسبة 78.1% أما منصب موظف "خارج الادارة" 14 مفردة بنسبة قدرت بـ 21.9%

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن غالبية الموظفين بمديرية الكهرباء والغاز بغرداية هم موظفين اداريين، مع وجود نسبة لا بأس بها من الموظفين خارج الادارة و يرجع ذلك الى كون مجتمع البحث محل الدراسة مؤسسة ذات طابع اداري تحتوي على مكاتب و مصالح ، و بالتالي يمكن القول أن هناك تنوع في الموظفين لدى مؤسسة الكهرباء و الغاز بغرداية و هو ما يتوافق مع الدراسة السابقة لمحمد بلكرد بعنوان :إستراتيجية العلاقات العامة في أداء المؤسسات الخدمائية ، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر سعيدة ، حيث استنتج الباحث وجود تنوع في الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة.

الجدول رقم (07) :يوضح توزيع مفردات العينة حسب متغير الخبرة

بدائل الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	11	17,2%
05-10	12	18,8%
10-15	19	29,7%
فما فوق-15	22	34,4%
المجموع	64	100,0%

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 03)

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه أن فئة الخبرة 15 سنة فما فوق جاءت بتكرار قدره 22 مفردة أي بنسبة 34.4% ، ثم تليها بالترتيب التنازلي فئة الخبرة 10-15 سنة بتكرار قدره 19 مفردة و ذلك بنسبة 29.7%، ثم فئة الخبرة 5-10 سنوات بتكرار قدره 12 مفردة اي بنسبة 18.8% و اخيرا فئة الخبرة اقل من 5 سنوات قدرت نسبتها بـ 17.2% بتكرار 11 مفردة.

نستنتج من خلال ما سبق ان غالبية الموظفين بمؤسسة سونلغاز بغرداية من ذوي الخبرة الطويلة في العمل تفوق 15 سنة، و اقل من ذلك ذوي الخبرة بين 10 الى 15 سنة التي ايضا خبرة كبيرة لا يستهان بها، ولعل ذلك راجع الى ان العديد من العمال قدماء في المؤسسة مند بدايات نشأتها وتأسيسها بولاية غرداية .

01-05- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1-5-1- تحليل المحول الاول من اسئلة الاستبيان

الجدول (08): إجابات المبحوثين حول البند: وجود مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة ساهم في تسهيل عمل موظفيها.

بدائل الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	9	14,1%	3.50	0.95
موافق	25	39,1%		
محايد	21	32,8%		
غير موافق	7	10,9%		
غير موافق بشدة	2	3,1%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه، ان عدد المبحوثين الذين اجابو ب " موافق " 25 مبحوثا بنسبة 39.1% و عدد الموافقين بشدة 9 مبحوثين بنسبة 14.1%، اما غير الموافقين فعددهم 07 مبحوثين اي بنسبة 10.9%، و كذا غير الموافقين بشدة مبحوثين فقط بنسبة 3.1%، أما المحايدون فنسبتهم 32.8% بتكرار قدره 21 محايدا. أما المتوسط الحسابي 3.50 والانحراف المعياري 0.95.

نستنتج من خلال هذه النتائج المتحصل عليها ان غالبية المبحوثين يوافقون على هذا البند، ذلك ما تبينه النتائج حيث بلغت نسبة الموافقين اجمالا ب 53.2% بتكرار قدر اجمالا ب 34 مفردة و بالتالي يمكن القول ان وجود مصلحة العلاقات العامة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية ساهم في تسهيل عمل الموظفين

الجدول (09): إجابات المبحوثين على البند : توفر التقنيات بمصلحة العلاقات العامة أدى الى تسريع نقل المعلومات بين الموظفين

بدائل الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	6	9,4%	3.54	0.76
موافق	31	48,4%		
محايد	21	32,8%		
غير موافق	4	6,3%		
غير موافق بشدة	2	3,1%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الموافقين 31 مبحوثا بنسبة 48.4% و عدد الموافقين بشدة 6 مبحوثين بنسبة قدرت ب 9.4%، اما غير الموافقين فعددهم 4 مبحوثين بنسبة 6.3% و غير الموافقين بشدة مبحوثين بنسبة قدرت ب 3.1%، في حين ان عدد المحايدون بلغ 21 مبحوثا بنسبة 32.8%، والمتوسط الحسابي 3.54 و 076 بالنسبة للانحراف المعياري

نستنتج من خلال ذلك ان **57.8%** من المبحوثين يوافقون على ان توفر التقنيات بمصلحة العلاقات العامة أدى الى تسريع نقل المعلومات بين الموظفين، مقابل **9.4%** فقط من غير الموافقين، يمكن تفسير ذلك هو توفر مؤسسة سونلغاز على عدة وسائل و تكنولوجيايات الاعلام والاتصال حيث أن "هناك مزيج بين الوسائل الاتصالية التقليدية كالمذكرات المصلحية، تقارير، المراسلات، جداول الإرسال، رسائل الإدارية بالاضافة الى لوحة الإعلانات ، أما الحديثة فهي : شبكة الانترنت وخدماتها (البريد الإلكتروني /الموقع الإلكتروني www.sdc.dz) وشبكة الأنترنت ."¹، وبالتالي يمكن القول : أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على كل وسائل الاتصال المتاحة من أجل ضمان نقل المعلومات و تفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين

الجدول (10) اجابات المبحوثين على البند: تهتم المؤسسة بالموظفين وراحتهم من خلال تجسيد برامج العلاقات العامة .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاجابة
0.99	3.15	4,7%	3	موافق بشدة
		39,1%	25	موافق
		28,1%	18	محايد
		23,4%	15	غير موافق
		4,7%	3	غير موافق بشدة
		100,0%	64	المجموع

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

يتضح من خلال ما ورد في الجدول المبين اعلاه ان نسبة المبحوثين الذين يوافقون على هذا البند **39.1%**، والموافقين بشدة **3** مبحوثين بنسبة **4.7%**، اما غير الموافقين فنسبتهم **23.4%** بتكرار قدره **15** مفردة ، وغير الموافقين بشدة عددهم **3** مبحوثين بنسبة **4.7%**، في حين ان

¹ مقابلة مع السيد يحيى عباس : المكلف بمصلحة العلاقات العامة ، مديرية مؤسسة الكهرباء و الغاز ، غرداية ، 2021/05/25 ، على الساعة 08.56.

نسبة المحايدين قدرت بـ **28.1%** بتكرار قدره **18** مفردة ، و **3.15** متوسط حسابي و **0.99** انحراف معياري .

نستنتج من خلال ذلك أن **43.8%** من المبحوثين يوافقون على أن مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تهتم بالموظفين و راحتهم من خلال تجسيد برامج العلاقات العامة مقابل **28.1%** لا يوافقون عليه، ويكمن سبب ذلك ان مؤسسة سونلغاز تسعى الى تجسيد برنامج العلاقات العامة و نشاطاتها "كالتأكد من تنفيذ خطة الاتصال الخاصة بالإدارة، كتابة النشرة الداخلية للإدارة. تنظيم وتنشيط الأيام المفتوحة وتنظيم وتنشيط المؤتمرات الصحفية. المشاركة في كتابة تقرير الشركة. و تصميم وتنظيم المعلومات للجمهور والعملاء باستخدام وسائل الإعلام المناسبة"¹، و بذلك يمكن القول أن مصلحة العلاقات العامة تبادر على مستوى الموظفين بترقية اداء عملهم .

الجدول (11) اجابات المبحوثين على البند : تقلص خدمات مصلحة العلاقات العامة وقت وجهد موظفي المؤسسة .

بدائل الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	6	9,4%	3.18	1.2
موافق	22	34,4%		
محايد	19	29,7%		
غير موافق	12	18,8%		
غير موافق بشدة	5	7,8%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

يتبين من خلال الجدول ان عدد المبحوثين الموافقين **22** مبحوثا، بنسبة **34.4%** والمرافقين بشدة **6** مبحوثين بنسبة **9.4%**، اما غير الموافقين فنسبتهم **18.8%** بتكرار قدره **12** مفردة وغير الموافقين بشدة **5** مفردات بنسبة **7.8%** اما المحايدين فعددهم **19** محايدا بنسبة قدرت بـ **29.7%** ، و بالنسبة للمتوسط الحسابي فكان **3.18** اما الانحراف المعياري **1.2**.

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة السابقة .

نستنتج من خلال هذه البيانات ان اغلبية المبحوثين يوافقون على ان خدمات مصلحة العلاقات العامة تقلص وقت وجهد موظفي المؤسسة، بنسبة موافقة اجمالية قدرت بـ **43.8%** مقابل **26.6%** غير الموافقين على البند، و يمكن تفسير ذلك بأن خدمات مصلحة العلاقات العامة تساهم في تقليص الوقت المستغرق و الجهد المبذول في العمل الاداري خاصة بفضل تقنيات التواصل الحديثة المتوفرة لدى المؤسسة .

الجدول (12) اجابات المبحوثين على البند : تعمل المصلحة على تقديم الخدمات بشفافية واحترام مبدأ المساواة بين الموظفين في المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاجابات
1.18	3.07	7,8%	5	موافق بشدة
		32,8%	21	موافق
		25,0%	16	محايد
		28,1%	18	غير موافق
		6,3%	4	غير موافق بشدة
		100,0%	64	المجموع

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال البيانات الموضحة في الجدول أن نسبة الموافقين قدرت بـ **32.8%** اي بتكرار قدره **21** مفردة ، والموافقين بشدة **5** مفردات بنسبة **7.8%**، اما غير الموافقين فقدر عددهم **18** مفردة بنسبة **28.1%** و غير الموافقين بشدة **4** مفردات بنسبة **6.3%**، في حين ان نسبة المحايدين بلغت **25%** بتكرار قدره **16** مفردة ، و بالنسبة للمتوسط الحسابي **3.07** و الانحراف المعياري **1.18**.

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن **40.6%** من المبحوثين يوافقون على أن مصلحة العلاقات العامة تعمل على تقديم الخدمات بشفافية واحترام مبدأ المساواة بين الموظفين في مؤسسة سونلغاز بغرداية، اما غير الموافقين اجمالاً فنسبتهم **34.4%**، يمكن تفسير ذلك بحرص مؤسسة سونلغاز بغرداية على تقديم الخدمات الافضل لموظفيها وزبائنها عن طريق مصلحة العلاقات العامة

التي انشأت لهذا الغرض حيث "تسهر مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء و الغاز بغرداية على إنتاج المواد العلاقات العامة التي تضمن حسن السير لوظائف المصالح، إلا أنها تهتم بالدرجة الأولى بالجمهور الخارجي و تساهم بالإشراف و تقديم الدعم في إحياء المناسبات و الإحتفالات داخل المؤسسة".¹

الجدول (13) اجابات المبحوثين على البند : ساهم انتاج مواد العلاقات العامة بالمؤسسة الى سلاسة التواصل بين الموظفين والادارة .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاجابة
0.97	3.29	9,4%	6	موافق بشدة
		37,5%	24	موافق
		28,1%	18	محايد
		23,4%	15	غير موافق
		1,6%	1	غير موافق بشدة
		100,0%	64	المجموع

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال ما تبين في الجدول اعلاه أن عدد الموافقين على هذا البند 24 مفردة بنسبة 37.5% و عدد الموافقين بشدة 6 مفردات بنسبة 9.4% في حين ان عدد غير الموافقين 15 مفردة بنسبة 23.4% و غير الموافقين بشدة مفردة واحدة فقط بنسبة 1.6% اما المحايدين فبلغ عدد تكرارهم 18 مفردة بنسبة قدرت بـ 28.1%، اما الانحراف المعياري فكان 0.97 و المتوسط الحسابي 3.29.

نستنتج من خلال ما تقدم ان غالبية المبحوثين يوافقون على ان انتاج مواد العلاقات العامة بمؤسسة سونلغاز بغرداية ساهم في سلاسة التواصل بين الموظفين والادارة و ذلك بنسبة موافقة اجمالية قدرت بـ 46.9%، ولعل ذلك راجع الى الانتاج الجيد لمواد العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية ادى الى زيادة ثقة الموظفين بالمؤسسة وتكوين صورة ذهنية جيدة عنها.

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة السابقة ، بتصرف.

الجدول (14) يوضح اجابات المبحوثين على البند : استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة

بدائل الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	2	3,1%	3.14	0.94
موافق	25	39,1%		
محايد	21	32,8%		
غير موافق	12	18,8%		
غير موافق بشدة	4	6,3%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال ما جاء في هذا الجدول ان نسبة الموافقة بلغت 39.1 % بتكرار قدره 25 مفردة، والموافقة بشدة، مفردتين اي بنسبة 3.1%، اما غير الموافقين فجاء عددهم في هذا الجدول 12 مفردة بنسبة 18.8% وغير الموافقين بشدة 4 مفردات بنسبة 6.3% في حين ان عدد المحايدين 21 مفردة بنسبة قدرت بـ 32.8%. وبالنسبة للمتوسط الحسابي 3.14 والانحراف المعياري 0.94.

نستنتج من خلال هذه المعطيات ان غالبية المبحوثين يوافقون ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية استطاعت كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة وذلك بنسبة موافقة اجمالية قدرت بـ 42.2%، ولعل ما يفسر هذه الموافقة هو دليل على نجاح مصلحة العلاقات العامة في كسب ثقة الجمهور الداخلي للمؤسسة بفضل سياستها المنتهجة وموادها المنتجة

الجدول (15) يوضح اجابات المبحوثين على البند: يؤدي الاعتماد على التخطيط الى الاستجابة الفورية للموظفين

بدائل الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	6	9,4%		

			موافق	29	45,3%
			محايد	15	23,4%
1.06	3.37		غير موافق	11	17,2%
			غير موافق بشدة	3	4,7%
			المجموع	64	100,0%

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال ما تبين في الجدول اعلاه أن 45.3% من المبحوثين يوافقون على ما جاء في البند وذلك بتكرار قدره 29 مفردة، و 6 مفردات توافق بشدة بنسبة 9.4% أما غير الموافقين فعددهم 11 بنسبة قدرت بـ 17.2%، وغير الموافقين بشدة نسبتهم 4.7% بتكرار قدره 3 مفردات فقط ، و بالنسبة للمتوسط الحسابي 3.37، و الانحراف المعياري 1.06.

نستنتج من خلال هذه البيانات ان الغالبية الساحقة من المبحوثين وبالغية نسبتهم 54.7% يوافقون على أن الاعتماد على التخطيط المحكم في العلاقات العامة يؤدي الى الاستجابة الفورية للموظفين، وهذا ما يدل على وعي الموظفين بأهمية جهاز العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية والدور الكبير الذي يؤديه في سبيل السير الحسن لمصالح المؤسسة.

الجدول (16) يوضح اجابات المبحوثين على البند: لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة

بدائل الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	1	1,6%		
موافق	17	26,6%		
محايد	21	32,8%		
غير موافق	18	28,1%	2.79	1.02
غير موافق بشدة	7	10,9%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان غير الموافقين على هذا البند نسبتهم **28.1%** بتكرار قدره **18** مفردة وغير الموافقين بشدة عددهم **7** مفردات بنسبة **10.9%** اما الموافقين فجاء عددهم **17** مفردة بنسبة **26.6%**، والموافقين بشدة مفردة واحدة بنسبة **1.6%** في حين ان عدد المحايدين **21** مفردة بنسبة **32.8%**، وبالنسبة للمتوسط الحسابي فكان **2.79** والانحراف المعياري **1.02**.

نستنتج من خلال ما تقدم ان النسبة الاكبر كانت لغير الموافقين حيث بلغت اجمالا **39%** مقابل **27.2%** للموافقين، و لعل ما يفسر ذلك هو وجود تحفظ لدى اغلب المبحوثين على بعض الخدمات المتوفرة على مستوى المصلحة ، والتي قد لا ترتقي الى مستوى تطلعات هؤلاء الموظفين و ذلك راجع الى بعض العوائق التي تواجهها مصلحة العلاقات العامة و المتمثلة في "الضغط في العمل بحكم كثرة نشاط المؤسسة وعدم الإستقرار نظرا لتواجد عامل المفاجئة في المؤسسة"¹ و بالتالي يمكن القول أن هناك عوائق تؤدي الى عدم رضى الموظفين على بعض الخدمات لدى مصلحة العلاقات العامة

1-5-2- تحليل المحول الثاني من اسئلة الاستبيان

الجدول (17) يوضح اجابات المبحوثين على البند : تقوم مصلحة العلاقات العامة بالتصدي للعراقيل التي تواجه مؤسسة سونلغاز غرداية.

بدائل الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	6	9,4%	3.43	0.85
موافق	29	45,3%		
محايد	16	25,0%		
غير موافق	13	20,3%		
غير موافق بشدة	00	00%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة السابقة ، بتصرف.

يتبين لنا من خلال البيانات الموضحة في هذا الجدول أن عدد المبحوثين الذين يوافقون على هذا البند بلغ 29 مبحوثاً بنسبة قدرت بـ 45.3%، و الموافقين بشدة بلغت نسبتهم 9.4% بتكرار قدره 6 مفردات، اما غير الموافقين فعددهم 13 مفردة بنسبة 20.3%، اما المحايدون فبلغت نسبتهم 25% بتكرار قدره 16 مفردة، في حين ان المتوسط الحسابي 3.43 والانحراف المعياري 0.85.

نستنتج من خلال ما تقدم أن غالبية المبحوثين يوافقون على أن مصلحة العلاقات العامة تقوم بالتصدي للعراقيل التي تواجه مؤسسة سونلغاز غرداية، بنسبة موافقة اجمالية بلغت 54.7%، وهذا ما يدل على ان مصلحة العلاقات العامة تقوم بمهامها على اكمل وجه من اجل تحسين صورة المؤسسة والتصدي للأزمات.

الجدول (18) يوضح اجابات الموظفين على البند : تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم

بدائل الاجابة	التكرار	النسب المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	10	15,6%	3.56	0.88
موافق	32	50,0%		
محايد	12	18,8%		
غير موافق	8	12,5%		
غير موافق بشدة	2	3,1%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال البيانات الموضحة في الجدول اعلاه أن 32 مبحوثاً يوافقون على ما جاء في البند بنسبة 50%، و 10 مبحوثين يوافقون بشدة على ذلك بنسبة 15.6% من اجمالي الاجابات أما غير الموافقين فبلغت نسبتهم 12.5% بتكرار قدره 8 مفردات وغير الموافقين بشدة مفردتين بنسبة قدرت بـ 3.1%، اما المتوسط الحسابي فبلغ 3.56 والانحراف المعياري 0.88.

نستنتج من خلال ذلك ان الغالبية الساحقة من المبحوثين يوافقون على ان مؤسسة سونلغاز بمرادية تسهر على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم بنسبة موافقة اجمالية بلغت **65.6%**، ويمكن تفسير ذلك بفضل التحفيز التي تقدمها المؤسسة¹ كالتحفيز فردي في شكل منحة الشهرية الفردية تكون على شكل منحة مالية، والمنحة الجماعية : ينقط بها المدير المصلحة وتقدم و توزع على الجميع¹.

الجدول : (19) يوضح اجابات المبحوثين على البند : تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية	التكرار	بدائل الاجابة
		6,3%	4	موافق بشدة
		28,1%	18	موافق
		28,1%	18	محايد
1.24	2.92	26,6%	17	غير موافق
		10,9%	7	غير موافق بشدة
		100,0%	64	المجموع

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن **26.6%** من المبحوثين لا يوافقون على ما جاء في البند بتكرار قدره **17** مفردة و غير الموافقين بشدة **7** مفردات اي بنسبة قدرت بـ **10.9%** أما الموافقين فكان عددهم **18** مفردة بنسبة قدرت بـ **28.1%** والموافقين بشدة **4** مفردات بنسبة **6.3%**، في حين أن عدد المحايدين **18** محايدا بنسبة **28.1%**.

نستنتج من خلال هذه البيانات ان هناك تقارب في نسب الاجابات بين موافق وغير موافق حيث كانت لغير الموافقين اجمالا **37.5%**، أما الموافقين فقد قدرت نسبتهم اجمالا **34.4%** ولعل ما يفسر ذلك هو أن الية ابداء الآراء التي تضعها مؤسسة سونلغاز غير متاحة لجميع موظفيها خاصة الموظفين خارج الادارة .

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة السابقة بتصرف.

الجدول (20) : يوضح اجابات المبحوثين على البند : تسهر مؤسسة سونلغاز على احترام اللوائح التنظيمية من طرف العمال

بدائل الاجابة	التكرار	النسب المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	6	9,4%	3.56	0.88
موافق	36	56,3%		
محايد	12	18,8%		
غير موافق	8	12,5%		
غير موافق بشدة	2	3,1%		
المجموع	64	100,0%		

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

يتبين من خلال ما جاء في الجدول اعلاه أن عدد الموافقين 36 مفردة بنسبة 56.3 % والموافقين بشدة 6 مفردات بنسبة 9.4 %، اما غير الموافقين فبلغ تكرارهم 8 مفردات بنسبة 12.5 % وغير الموافقين بشدة مفردتين اي بنسبة 3.1 %، في حين ان نسبة المحايدين قدرت بـ 18.8 % اي 12 مفردة، أما المتوسط الحسابي فقدر بـ 3.56 والانحراف المعياري 0.88

نستنتج من خلال ما سبق ان 65.7 % من المبحوثين يوافقون على أن مؤسسة سونلغاز تسهر على احترام اللوائح التنظيمية من طرف العمال وهذا ما يدل على التنظيم المحكم والانضباط في الاداء الداخلي لمؤسسة سونلغاز بغداية بفضل الاستراتيجية الاتصالية الممنهجة المتبعة في ادارة المؤسسة .

الجدول (21) يوضح اجابات المبحوثين على البند : ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة

بدائل الاجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	7	10,9%		
موافق	29	45,3%		

			12	18,8%	محايد
1.15	3.37		13	20,3%	غير موافق
			3	4,7%	غير موافق بشدة
			64	100,0%	المجموع

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

تشير النتائج في الجدول أعلاه الى ان **45.3%** من المبحوثين يوافقون على ما جاء في البند بتكرار قدره **29** مفردة و **7** موافقين بشدة بنسبة قدرت بـ **10.9%**، اما غير الموافقين فقدرت نسبتهم بـ **20.3%** اي **13** مفردة، وغير الموافقين بشدة **3** مفردات بنسبة **4.7%**، في حين ان نسبة المحايدين بلغت **18.8%** بتكرار قدره **12** مفردة، وبالنسبة للمتوسط الحسابي فبلغ **3.37** والانحراف المعياري **1.15**.

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية المبحوثين وبنسبة **56.2%** يوافقون على ان مؤسسة سونلغاز بغرداية تهتم بتقديم تحفيظات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة المهنية وذلك يدخل ضمن اهم اهداف مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة "كالتحفيز السنوي حيث تكون في شكل ترقية وتكون حسب مردودية الموظف، والترفيغ أيضا بالمقابل، بالإضافة الى منحة المردودية السنوية في جويلية تكون تشجيعية حسب نجاح نشاط المؤسسة والعوائد المالية. والعطل مدفوعة الأجر"¹

الجدول (22) اجابات المبحوثين على البند : ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل.

بدائل الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	19	29,7%		
موافق	33	51,6%		
محايد	7	10,9%		

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة ، بتصرف.

1.04	3.96	%1,6	1	غير موافق
		%6,3	4	غير موافق بشدة
		%100,0	64	المجموع

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

يتبين من خلال الجدول اعلاه ان **51.6%** من اجابات المبحوثين كانت " موافق " اي بتكرار قدره **33** مفردة، واجابة " موافق بشدة " كانت بتكرار قدره **19** مفردة بنسبة **29.7%**، بينما اجابة " غير موافق " جاءت بتكرار **1** فقط بنسبة **1.6%** و اجابة " غير موافق بشدة " جاءت بتكرار **4** مفردات بنسبة **6.3%**، أما بديل الاجابة " محايد " فجاء بتكرار قدره **7** مفردات اي بنسبة **10.9%**، وبالنسبة للمتوسط الحسابي فقدر ب **3.96** والانحراف المعياري **1.04**.

نستنتج من خلال ما سبق أن **81.30%** من الموظفين يوافقون على ان مؤسسة سونلغاز بغرداية صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل، وهذا التوافق الكبير في الاجابات يدل على ان مؤسسة سونلغاز تتبع اسلوبا صارما في الادارة من اجل فرض الانضباط الداخلي للمؤسسة، حيث أن هناك اجراءات صارمة مستندة من " لميثاق أخلاقيات المهنة التي تشمل كل شؤون المصالح بالمؤسسة، في إطار الإلتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية نجد الإتفاقية العامة ثم النظام الداخلي الذي يسير ويحدد حقوق وواجبات الموظف، فعند وجود تجاوز مهني تكون العقوبة حسب درجة الخطأ المرتكب. في حالة ارتكاب اخطاء¹

الجدول(23) يوضح اجابات المبحوثين على البند : يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير

بدائل الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
موافق بشدة	10	%15,6		
موافق	32	%50,0		
محايد	9	%14,1		

¹ مقابلة مع السيد رئيس قسم الموارد البشرية، مديرة مؤسسة الكهرباء و الغاز بغرداية يوم: 2021/05/25، على الساعة 09.15، بتصرف.

1.23	3.54	14,1%	9	غير موافق
		6,3%	4	غير موافق بشدة
		100,0%	64	المجموع

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن 50% من اجابات المبحوثين كانت " موافق" بتكرار قدره 32 مفردة، بينما نسبة الاجابة " موافق بشدة " كانت 15.6 بتكرار قدره 10 مفردات، اما نسبة الاجابة " غير موافق " فكانت 14.1% بتكرار قدره 9 مفردات والاجابة غير " موافق بشدة" قدرت ب 6.3% اي 4 مفردات، اما بديل الاجابة " محايد " كان بتكرار 9 مفردات اي بنسبة قدرت ب 14.10 % والمتوسط الحسابي 3.54 والانحراف المعياري 1.23.

نستنتج من خلال ما تقدم ان غالبية المبحوثين يوافقون بنسبة 65.6% على أنه يتم تقييم اداء الموظفين بمؤسسة سونلغاز دوريا من خلال التقارير التي تعدها مصلحة العلاقات العامة بهذا الشأن .

الجدول : (24) يوضح اجابات المبحوثين على البند : يتحدد دور الموظف في المؤسسة سونلغاز بفعالية ادائه.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاجابة
		12,5%	8	موافق بشدة
		31,3%	20	موافق
		31,3%	20	محايد
1.26	3.23	17,2%	11	غير موافق
		7,8%	5	غير موافق بشدة
		100,0%	64	المجموع

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 05)

نلاحظ من خلال الجدول ان 20 مفردة توافق على ما جاء في البند بنسبة 31.3% و 8 مفردات توافق بشدة بنسبة 12.5 %، اما غير الموافقين فكانت نسبة اجاباتهم 17.20% بتكرار قدره

11 مفردة، وغير الموافقين بشدة 7.8 % بتكرار قدره 5 مفردات، بينما المحايدون فكانت نسبة اجاباتهم 31.3% بتكرار قدره 20 مفردة، وبالنسبة للمتوسط الحسابي فقدره 3.23 والانحراف المعياري 1.26.

نستنتج من خلال ما سبق أن غالبية الباحثين يوافقون على أن دور الموظف في المؤسسة سونلغاز يتحدد بفعالية ادائه وكفاءته وخبرته، وذلك بنسبة موافقة اجمالية قدرت بـ 43.80% ويمكن تفسير ذلك بأن مؤسسة سونلغاز بغرداية تطبق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب .

الجدول (25) يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : استطاعت مؤسستكم كسب ثقة

جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة

المجموع	استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة					التكرار	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
55	2	20	19	10	4	التكرار	ذكر
100,0%	3,6%	36,4%	34,5%	18,2%	7,3%	النسبة المئوية	
9	0	5	2	2	0	التكرار	أنثى
100,0%	0,0%	55,6%	22,2%	22,2%	0,0%	النسبة المئوية	
64	2	25	21	12	4	التكرار	المجموع
100,0%	3,1%	39,1%	32,8%	18,8%	6,3%	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة الموافقة اجمالا بين الجنسين 42.2 % وعدم الموافقة اجمالا 25.1 اما المحايدة اجمالا 32.8، فموافقة الذكور قدرت بـ 40% من اجابات الذكور ونسبة موافقة الاناث 55.5% من اجابات الاناث، اما نسبة عدم الموافقة فكانت عند الذكور اجمالا 25.5% من اجابات الذكور و عند الاناث 22.2%، وبالنسبة للمحايدون فكانت عند الذكور 34.5% والاناث 22.2% .

نستنتج من خلال ما سبق أن الذكور والاناث على حد سواء يوافقون بالاعلبية على ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية استطاعت كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في

العلاقات العامة وبالتالي يمكن القول أن مصلحة العلاقات العامة تنتهج سياسة محكمة في إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة والمتمثلة في نشاطات خلية الاعلام والاتصال المختلفة "كالتأكد من تنفيذ خطة الاتصال الخاصة بالإدارة، كتابة النشرة الداخلية للإدارة، تنظيم وتنشيط الأيام المفتوحة وتنظيم وتنشيط المؤتمرات الصحفية"¹، ومنه فإن متغير الجنس له تأثير ايجابي على ثقة الجمهور بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول (26) يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم

المجموع	تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم					التكرار	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
55	9	26	10	8	2	التكرار	ذكر
100,0%	16,4%	47,3%	18,2%	14,5%	3,6%	النسبة المتئوية	
9	1	6	2	0	0	التكرار	أنثى
100,0%	11,1%	66,7%	22,2%	0,0%	0,0%	النسبة المتئوية	
64	10	32	12	8	2	التكرار	المجموع
100,0%	15,6%	50,0%	18,8%	12,5%	3,1%	النسبة المتئوية	

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال الجدول المركب اعلاه أن نسبة الموافقة اجمالا جاءت 65.6% ونسبة عدم الموافقة 15.6% اما نسبة المحايدة فكانت اجمالا 18.8% ، كما بلغت نسبة موافقة الذكور 63.7% من اجابات الذكور وبالنسبة للإناث 77.8% من نسبة اجابات الاناث أما عدم الموافقة للذكور بلغت 18.1% والاناث 00.0% ، في حين انا نسبة المحايدين من الذكور بلغت نسبتهم 18.2% والاناث 22.2%

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة السابقة ، بتصرف.

نستنتج من خلال ما تقدم ان غالبية المبحوثين من الجنسين يوافقون على ان مؤسسة الكهرباء والغاز تسهر على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم ، وبالتالي ليس هناك اختلاف بين الجنسين فيما يخص تكوين الموظفين وتحسين ادائهم فهذا الاجراء يشمل جميع الموظفين دون التفريق بين الجنسين

الجدول (27) يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل

المجموع	ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل					التكرار	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
55	14	30	6	1	4	التكرار	ذكر
100,0%	25,5%	54,5%	10,9%	1,8%	7,3%	النسبة المئوية	
9	5	3	1	0	0	التكرار	أنثى
100,0%	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	0,0%	النسبة المئوية	
64	19	33	7	1	4	التكرار	المجموع
100,0%	29,7%	51,6%	10,9%	1,6%	6,3%	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان نسبة الموافقة اجمالا بين الجنسين على البند 51.6 % والموافقة بشدة 29.7 % اما عدم الموافقة فكانت بين الجنسين 1.6 % فقط وعدم الموافقة بشدة 6.3 % وقدرت نسبة الموافقة عند الذكور حسب الجدول 79.5 % من مجموع اجابات الذكور وموافقة الاناث 88.9 % من اجابات الاناث، اما نسبة المحايدين فكانت اجمالا 10.9 % من مجموع كل العينة اي بتكرار 07 مفردات.

نستنتج من خلال معطيات هذا الجدول أن كلا الجنسين يوافقان بالاغلبية على أن مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل وذلك " استنادا لميثاق أخلاقيات المهنة التي تشمل كل شؤون المصالح بالمؤسسة، في إطار الإلتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية نجد الإتفاقية العامة ثم النظام الداخلي الذي يسير ويحدد حقوق وواجبات الموظف، فعند وجود تجاوز مهني تكون العقوبة

حسب درجة الخطأ المرتكب.¹ وبالتالي يمكن القول ان القوانين تشمل كلا الجنسين وصارمة على الجميع ولا يوجد فرق بين الجنسين

الجدول (28) يوضح العلاقة بين متغير الجنس والبند : يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير

المجموع	يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير					التكرار	الجنس
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
55	7	28	8	9	3	التكرار	ذكر
100,0%	12,7%	50,9%	14,5%	16,4%	5,5%	النسبة المئوية	
9	3	4	1	0	1	التكرار	أنثى
100,0%	33,3%	44,4%	11,1%	0,0%	11,1%	النسبة المئوية	
64	10	32	9	9	4	التكرار	المجموع
100,0%	15,6%	50,0%	14,1%	14,1%	6,3%	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال ما جاء في هذا الجدول أن 65% من اجابات المبحوثين موافقة على البند بينما 20.4 % الاخرى غير موافقة عليه و 14.1% المتبقية هي نسبة المحايدين، كما ان نسبة موافقة الذكور 70.10% من اجمالي اجابات الذكور، والاناث 77.8% نسبة الموافقة من اجمالي اجابات الاناث، اما نسبة المحايدين فكانت 14.5% عند الذكور و 11.1%

نستنتج من خلال ما سبق ان غالبية المبحوثين بين الجنسين يوافقون على ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تقييم اداء الموظفين دوريا من خلال التقارير التي تشارك بها مصلحة العلاقات العامة وبالتالي فيمكن القول أن متغير الجنس يؤثر بشكل ايجابي على البند : يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير .

¹مقابلة مع رئيس قسم الموارد البشرية، نفس المقابلة السابقة.

الجدول (29) يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم

المجموع	تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم					التكرار	الخبيرة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
11	4	3	3	1	0	التكرار	اقل من 5 سنوات
100,0%	36,4%	27,3%	27,3%	9,1%	0,0%	النسبة المئوية	
12	4	4	3	1	0	التكرار	10-05
100,0%	33,3%	33,3%	25,0%	8,3%	0,0%	النسبة المئوية	
19	1	13	3	2	0	التكرار	15-10
100,0%	5,3%	68,4%	15,8%	10,5%	0,0%	النسبة المئوية	
22	1	12	3	4	2	التكرار	فما فوق - 15
100,0%	4,5%	54,5%	13,6%	18,2%	9,1%	النسبة المئوية	
64	10	32	12	8	2	التكرار	المجموع
100,0%	15,6%	50,0%	18,8%	12,5%	3,1%	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم)

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة الموافقة اجمالا قدرت بـ 65.6% بتكرار اجمالي بين موافق وموافق بشدة لكل فئات الخبرة 42 مفردة ونسبة عدم الموافقة اجمالا لكل الفئات بلغت 15.6% من اجمالي اجابات المبحوثين بتكرار اجمالي قدره 10 مفردات، اما نسبة المحايدين قدرت بـ 18.8%، بتكرار قدره 12 مفردة

نستنتج من خلال ما تقدم أن كل فئات الخبرة تتفق على ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تسهر على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم

وبالتالي يمكن القول أن عامل الخبرة له تأثير ايجابي على اداء الموظفين " فمؤسسة سونلغاز بغرداية كغيرها من المؤسسات التي تسعى إلى رفع من كفاءة ومستوى اداء موظفيها تساهم من خلال الدورات التدريبية التي تكون بصفة دورية كل سنة، فتتكفل بجميع أعباء هاته الدورة من خلال إحاطة الكلية لجميع النفقات.¹"

الجدول (30) يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة

المجموع	لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة					التكرار	اقل من 5 سنوات	الخبرة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
11	1	2	3	3	2	التكرار	اقل من 5 سنوات	
100,0%	9,1%	18,2%	27,3%	27,3%	18,2%	النسبة المئوية		
12	0	3	6	1	2	التكرار	10-05	
100,0%	0,0%	25,0%	50,0%	8,3%	16,7%	النسبة المئوية		
19	0	4	7	7	1	التكرار	15-10	
100,0%	0,0%	21,1%	36,8%	36,8%	5,3%	النسبة المئوية		
22	0	8	5	7	2	التكرار	فما فوق - 15	
100,0%	0,0%	36,4%	22,7%	31,8%	9,1%	النسبة المئوية		
64	1	17	21	18	7	التكرار	المجموع	
100,0%	1,6%	26,6%	32,8%	28,1%	10,9%	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

¹ رئيس قسم الموارد البشرية، نفس المقابلة السابقة بتصريف.

يتضح من خلال النتائج المبينة على الجدول اعلاه أن 32.8% من اجابات المبحوثين كانت محايدة بتكرار 21 مفردة وبالنسبة للموافقين بلغت نسبتهم 28.2% اجمالا بتكرار قدره 18 مفردة، اما غير الموافقين فكانت نسبة اجاباتهم اجمالا بين غير موافق وغير موافق بشدة 40 % بتكرار 25 مفردة.

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن هناك تباين في الاجابات الا ان اغلبية المبحوثين بمختلف الفئات الخبرة ليس لديهم انعكاس ايجابي عن الخدمات المتوفرة لدى مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية، ولعل ذلك راجع الى نقص في بعض الخدمات بسبب العوائق التي تواجه مصلحة العلاقات العامة والمتمثلة في " الضغط في العمل بحكم كثرة نشاط المؤسسة، وعدم الإستقرار نظرا لتواجد عامل المفاجئة في المؤسسة ، مثلا تضع المؤسسة مخطط منظم ومبرمج بمواقيت لتأدية المهام والمشاريع، إلا أنها تكون دائما في حالة تأهب حسب الطارئ الذي من شأنه إعادة النظر وتعديل المخططات التي تتماشى مع الوضع المستحدث." ¹ وهذا يدل على أن عامل الخبرة له تأثير سلبي على الانعكاس الايجابي حول الخدمات المتوفرة لدة مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة .

الجدول (31) يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : استطاعت مؤسستكم كسب ثقة

جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة

المجموع	استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة					التكرار	اقل من 5 سنوات
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
11	1	4	3	2	1	التكرار	النسبة المئوية
100,0%	9,1%	36,4%	27,3%	18,2%	9,1%	النسبة المئوية	
12	0	5	4	2	1	التكرار	النسبة المئوية
100,0%	0,0%	41,7%	33,3%	16,7%	8,3%	النسبة المئوية	
19	1	9	5	3	1	التكرار	الخبرة 10-15

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة السابقة، بتصريف.

100,0%	5,3%	47,4%	26,3%	15,8%	5,3%	النسبة المئوية		
22	0	7	9	5	1	التكرار	فما فوق -	
100,0%	0,0%	31,8%	40,9%	22,7%	4,5%	النسبة المئوية	15	
64	2	25	21	12	4	التكرار	المجموع	
100,0%	3,1%	39,1%	32,8%	18,8%	6,3%	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال بيانات الجدول ان 39.1 % من اجابات كل الفئات كانت موافق و 3.1 % موافق بشدة، اما غير الموافقين فنسبتهم 18.8% اجمالا وغير الموافقين بشدة 6.3 % اجمالا لكل فئات الخبرة، اما المحايدون فنسبتهم 32% اجمالا.

كما نلاحظ ايضا ان فئة الخبرة 10 الى 15 سنة تكرر موافقتها اجمالا 10 مفردات من اصل 19 مفردة اي بنسبة 52.7 % وتليها فئة الخبرة اقل من 5 سنوات ب 45.5 % بتكرار قدره 5 مفردات من اصل 11 مفردة، ثم فئة الخبرة 05 الى 10 سنوات بنسبة 41.7% بتكرار قدره 5 مفردات من اصل 12 مفردة .

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن كل فئات الخبرة تتفق على ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية استطاعت كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة، وبالتالي يمكن القول أن عامل الخبرة له تأثير ايجابي على ثقة الجمهور الداخلي للمؤسسة.

الجدول (32) يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بالمؤسسة

المجموع	يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير					التكرار	اقل من 5 سنوات
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
11	1	6	2	1	1		
100,0%	9,1%	54,5%	18,2%	9,1%	9,1%	النسبة المئوية	

12	4	2	3	2	1	التكرار	10-05	الخبرة
100,0%	33,3%	16,7%	25,0%	16,7%	8,3%	النسبة المئوية		
19	3	9	3	3	1	التكرار	15-10	
100,0%	15,8%	47,4%	15,8%	15,8%	5,3%	النسبة المئوية		
22	2	15	1	3	1	التكرار	فما فوق- 15	
100,0%	9,1%	68,2%	4,5%	13,6%	4,5%	النسبة المئوية		
64	10	32	9	9	4	التكرار	المجموع	
100,0%	15,6%	50,0%	14,1%	14,1%	6,3%	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلال ما جاء في هذا الجدول ان نسبة الموافقة اجمالا من كل الفئات بلغت 65.6 % بتكرار اجمالي قدره 42 مفردة ونسبة عدم الموافقة اجمالا 20.4 % بين غير موافق وغير موافق بشدة، اما المحايدون فنسبتهم 14.1%

كما نلاحظ ان كل الفئات سجلت نسبة موافقة اعلى من عدم الموافقة والمحايدة، حيث بلغت في فئة الخبرة اقل من 5 سنوات 63.6% من اجمالي اجابات الفئة، و 50 % من اجابات فئة الخبرة 5 الى 10 سنوات، اما فئة 15 سنة فما فوق فسجلت اعلى نسبة موافقة بنسبة 77.30 % وفئة 10 الى 15 سنة قدرت نسبة الموافقة فيها 63.2%

نستنتج من خلال معطيات هذا الجدول أن كل فئات الخبرة توافق على ان تقييم اداء الموظفين بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية يكون دوريا من خلال التقارير .

الجدول (33) يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند : تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.

المجموع	تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.					التكرار	اقل من
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
11	1	4	2	2	2		

100,0%	9,1%	36,4%	18,2%	18,2%	18,2%	النسبة المئوية	5	الخبرة
12	1	2	3	4	2	التكرار	10-	
100,0%	8,3%	16,7%	25,0%	33,3%	16,7%	النسبة المئوية	05	
19	1	4	6	8	0	التكرار	15-	
100,0%	5,3%	21,1%	31,6%	42,1%	0,0%	النسبة المئوية	10	
22	1	8	7	3	3	التكرار	فما فوق-	
100,0%	4,5%	36,4%	31,8%	13,6%	13,6%	النسبة المئوية	15	
64	4	18	18	17	7	التكرار	المجموع	
100,0%	6,3%	28,1%	28,1%	26,6%	10,9%	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

يبين الجدول المركب اعلاه ان فئة الخبرة 5 الى 10 سنة سجلت اعلى نسبة عدم موافقة مقدرة ب 50 % من مجموع اجابات الفئة نفسها، ثم تليها فئة 10 الى 15 بنسبة 42% ثم فئة اقل من 5 سنوات بنسبة 36.4% وفئة 15 سنة فما فوق 27.2%، اما نسب الموافقة فكانت 45.5% بالنسبة لفئة اقل من 5 سنوات، و 25 % بالنسبة لفئة 5 الى 10 سنوات، اما فئة 10 الى 15 فقدردت نسبة الموافقة فيها 26.4 %، في حين انا نسبة المحايدة اجمالا قدرت ب 28.1 % من مجموع كل الاجابات، اما بالنسبة لعدم الموافقة الاجمالية فبلغت 37.5 % والموافقة اجمالا 34.4%.

نستنتج من خلال هذه البيانات ان كل فئات الخبرة لا توافق على أن مؤسسة الكهرباء والغاز تضع الية للإبداء اراء موظفيها ما عدا فئة الخبرة اقل من 5 سنوات كانت نسبة الموافقة فيها اعلى، ولعل ذلك راجع الى ان هذه الفئة تمثل نسبة من الموظفين الجدد حيث يهتمون بهذه الالية التي حتما تكون متوفرة لكن اغلب الموظفين ذوي الخبرة الطويلة لا يهتمون بها وهو ما يدل على أن عامل الخبرة يؤثر سلبا على بند : تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.

الجدول (34) يوضح العلاقة بين متغير الخبرة والبند: ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة

المجموع	ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة					التكرار	الخبيرة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
11	0	7	3	0	1	التكرار	اقل من 5 سنوات
100,0%	0,0%	63,6%	27,3%	0,0%	9,1%	النسبة المئوية	
12	2	4	3	3	0	التكرار	10-05
100,0%	16,7%	33,3%	25,0%	25,0%	0,0%	النسبة المئوية	
19	3	6	3	7	0	التكرار	15-10
100,0%	15,8%	31,6%	15,8%	36,8%	0,0%	النسبة المئوية	
22	2	12	3	3	2	التكرار	فما فوق - 15
100,0%	9,1%	54,5%	13,6%	13,6%	9,1%	النسبة المئوية	
64	7	29	12	13	3	التكرار	المجموع
100,0%	10,9%	45,3%	18,8%	20,3%	4,7%	النسبة المئوية	

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول اعلاه أن نسبة الموافقة اعلى من نسبة عدم الموافقة و المحايدة اجمالا ، حيث قدرت كأعلى نسبة في فئة الخبرة 15 سنة فما فوق بنسبة 63.6 % اجمالا بين موافق و موافق بشدة، و بالنسبة نفسها في فئة الخبرة اقل من 5 سنوات ، اما فئة 05 الى 10 سنوات قدرت نسبة الموافقة اجمالا ب 50 % و فئة 10 الى 15 سنة قدرت نسبتها ب 47.4 % اما نسب عدم الموافقة فكانت اجمالا 25% لكل الفئات ونسب المحايدة اجمالا 18.8 % من مجموع اجابات المبحوثين.

نستنتج من خلال ذلك ان كل فئات الخبرة توافق على ان مؤسسة الكهرباء والغاز تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة خاصة فئة الخبرة اكثر من 15 سنة فهي اكثر فئة مستفيدة من التحفيزات والمكافئات بحكم مدة العمل الطويلة والخبرة الكبيرة وبالتالي يمكن القول أن عامل الخبرة له دور ايجابي في رفع الكفاءة بفضل التحفيزات والترقيات .

الجدول (35) يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي والبند : ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل

المجموع	ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد و اجراءات العمل					التكرار	متوسط	المستوى التعليمي
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
2	1	1	0	0	0	التكرار		
100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	النسبة المئوية		
16	5	7	2	1	1	التكرار	ثانوي	
100,0%	31,3%	43,8%	12,5%	6,3%	6,3%	النسبة المئوية		
46	13	25	5	0	3	التكرار	جامعي	
100,0%	28,3%	54,3%	10,9%	0,0%	6,5%	النسبة المئوية		
64	19	33	7	1	4	التكرار	المجموع	
100,0%	29,7%	51,6%	10,9%	1,6%	6,3%	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال البيانات الموضحة على الجدول ان نسبة الموافقة اجمالا المقدرة بـ 90.2% وعدم الموافقة مقدرة نسبتها بـ 7.3 فقط اما نسبة المحايدة اجمالا فهي حسب الجدول 10.9%، وسجلت فئة المتوسط اعلى نسبة موافقة من بين فئات التعليم بنسبة 100% من مجموع المبحوثين من هذه الفئة لكن لم تتجاوز مفردتين فقط، وبعدها اعلى في التكرارات فئة الجامعيين قدرت بـ 38 مفردة بنسبة قدرت بـ 82.6% بين موافق وموافق بشدة بتكرار قدره 38 مفردة، ثم تليها فئة التعليم الثانوي بنسبة 70.90% من مجموع اجابات نفس الفئة.

نستنتج من خلال هذه البيانات ان كل فئات التعليم توافق بالاغلبية الساحقة على ان مؤسسة الكهرباء والغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل، لعل هذا ما يفسر وجود صرامة وانضباط في العمل والتحكم الجيد في ادارة المؤسسة، وبالتالي فإن متغير المستوى الدراسي يؤثر ايجابيا على الصرامة في قواعد العمل .

الجدول (36) يوضح العلاقة بين المتغير المستوى التعليمي والبند : ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة

المجموع	ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات و امتيازات مادية و مالية من شأنها الرفع من الكفاءة					التكرار	متوسط	
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
2	0	0	1	0	1	التكرار		المستوى التعليمي
100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	النسبة المئوية		
16	1	10	3	2	0	التكرار	ثانوي	
100,0%	6,3%	62,5%	18,8%	12,5%	0,0%	النسبة المئوية		
46	6	19	8	11	2	التكرار	جامعي	
100,0%	13,0%	41,3%	17,4%	23,9%	4,3%	النسبة المئوية		
64	7	29	12	13	3	التكرار	المجموع	
100,0%	10,9%	45,3%	18,8%	20,3%	4,7%	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال قراءة هذا الجدول أن نسبة الموافقة اعلى من عدم الموافقة اجمالا، حيث سجل المستوى التعليمي الثانوي نسبة 68.8% من مجموع اجابات المبحوثين من فس الفئة بتكرار قدره 11 مفردة، وبعده فئة المستوى التعليمي الجامعي بتكرار قدره 25 مفردة اي بنسبة 54.3% من اجابات نفس الفئة، اما فئة المتوسط لم تسجل اي موافقة مع التذكير بأن تكرارها مفردتين فقط.

اما نسب عدم الموافقة فكانت اجمالا 24.7% من مجموع اجابات كل الفئات، ونسبة المحايدبن 18.8%

نستنتج من خلال هذه البيانات المتحصل عليها أن كل الفئات ما عدا فئة المتوسط توافق على ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من

ادائها حيث أن الجانب التحفيزي للموظف على مستوى مؤسسة سونلغاز له عدة أشكال وهي "كالتحفيز فردي والمنحة الجماعية، التحفيز السنوي بالإضافة الى منحة المردودية السنوية في جويلية تكون تشجيعية حسب نجاح نشاط المؤسسة والعوائد المالية. والعطل مدفوعة الأجر"¹

الجدول (37) يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي و البند تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.

المجموع	تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.						
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	التكرار
2	0	0	1	1	0	متوسط	التكرار
100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	النسبة المئوية	النسبة المئوية
16	2	5	5	1	3	ثانوي	التكرار
100,0%	12,5%	31,3%	31,3%	6,3%	18,8%	النسبة المئوية	النسبة المئوية
46	2	13	12	15	4	جامعي	التكرار
100,0%	4,3%	28,3%	26,1%	32,6%	8,7%	النسبة المئوية	النسبة المئوية
64	4	18	18	17	7	المجموع	التكرار
100,0%	6,3%	28,1%	28,1%	26,6%	10,9%	النسبة المئوية	النسبة المئوية

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان 37.5% من اجابات كل فئات التعليم غير موافق بتكرار قدره 25 مفردة، ونسب الموافقة اجمالا 34.4% بتكرار قدره 22 مفردة، اما نسبة المحايدة فهي 28.1% بتكرار قدره 18 مفردة. ثم فئة الثانوي بنسبة 25.1%، اما نسبة المتوسط فهي 50% لكن بمفردة واحدة فقط.

¹ يحي عباس ، نفس المقابلة السابقة، بتصرف.

اما نسب الموافقة فكانت اعلى نسبة لفئة الجامعيين مقدرة بـ 32.6% وتليها فئة الثانوي بنسبة 43.8% بتكرار قدره 15 مفردة، في حين ان مستوى المتوسط لم يسجل اي موافقة.

نستنتج من خلال ما سبق أن فئة الجامعيين لا توافق بالاغلبية على ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تضع الية لإبداء اراء موظفيها، بينما فئة الثانويين توافق على ذلك، ولعل ما يفسر هذا الاختلاف هو ان الجامعيين هم اكثر خبرة واعلى مستويات الادارة فبالثالي لا يحتاجون الى هذه الالية عكس الموظفين الادنى في الهرم الاداري الذين غالبا ما يكونون من المستويات التعليمية الاقل.

الجدول 38 يوضح العلاقة بين متغير المستوى التعليمي والبند : لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة

المجموع	لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة					التكرار	متوسط	
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
2	0	1	0	1	0	التكرار		المستوى التعليمي
100,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	النسبة المئوية		
16	1	5	6	1	3	التكرار	ثانوي	
100,0%	6,3%	31,3%	37,5%	6,3%	18,8%	النسبة المئوية		
46	0	11	15	16	4	التكرار	جامعي	
100,0%	0,0%	23,9%	32,6%	34,8%	8,7%	النسبة المئوية		
64	1	17	21	18	7	التكرار		المجموع
100,0%	1,6%	26,6%	32,8%	28,1%	10,9%	النسبة المئوية		

نلاحظ من خلال بيانات الجدول اعلاه ان نسبة عدم موافقة الجامعيين 43.5% بتكرار قدره 20 مفردة، وعدم موافقة الثانويين مقدرة بـ 25.1%، وبالنسبة لمستوى المتوسط 50% بتكرار مفردة واحدة، اما نسب الموافقة فكانت اعلى نسبة لفئة الثانوي بنسبة 37.6% اجمالا بتكرار قدره 6

مفردات ثم فئة الجامعيين بنسبة 23.9 % بتكرار قدره 11 مفردة، والمتوسط مفردة واحدة فقط، اما نسبة المحايدين اجمالا فكانت 32.8%

نستنتج من خلال هذه البيانات أن فئة الجامعيين ليس لديها انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة ، عكس فئة الثانويين الذين يوافقون على البند، ولعل ما يغسر ذلك هو أن الجامعيين الذين يتولون مناسب عليا في الادارة لديهم تحفظ على بعض الخدمات المتوفرة وغير المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة، وبالتالي يمكن القول أن متغير المستوى الدراسي له تأثير سلبي على الانعكاس الايجابي حول الخدمات المتوفرة لدى مصلحة العلاقات العامة

الجدول (39) يوضح العلاقة بين متغير المنصب والبند : استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة

المجموع	استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة					التكرار	موظف خارج الادارة	المنصب
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
14	1	4	7	1	1	التكرار	موظف خارج الادارة	
100,0%	7,1%	28,6%	50,0%	7,1%	7,1%	النسبة المئوية		
50	1	21	14	11	3	التكرار	موظف اداري	
100,0%	2,0%	42,0%	28,0%	22,0%	6,0%	النسبة المئوية		
64	2	25	21	12	4	التكرار	المجموع	
100,0%	3,1%	39,1%	32,8%	18,8%	6,3%	النسبة المئوية		

نلاحظ من خلال ما جاء في الجدول اعلاه ان اعلى نسبة موافقة كانت لمنصب موظف اداري بنسبة اجمالية قدرت بـ 44% بتكرار قدره 22 مفردة بين موافق وموافق بشدة، أما الموظف خارج الادارة فكانت نسبة الموافقة 35.7% بتكرار قدره 5 مفردات ، وبالنسبة لعدم الموافقة فكانت نسبتها الاعلى لفئة الموظفين الاداريين بنسبة 28% اي بتكرار قدره 14 مفردة، والموظفين من خارج

الادارة نسبة عدم الموافقة لديهم 14.2% بتكرار قدره مفردتين فقط، وبالنسبة للمحايدين فكانت نسبتهم اجمالا 32.8% بتكرار قدره 21 مفردة اجمالا

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن كلا المنصبين الاداري وخارج الادارة يوافقون على أن مؤسسة الكهرباء والغاز استطاعت كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة، وهو ما يدل على ان متغير المنصب له تأثير ايجابي على بند ثقة الجمهور الداخلي في مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية.

الجدول 40 يوضح العلاقة بين متغير المنصب والبند : ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة

المجموع	ان مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات و امتيازات مادية و مالية من شأنها الرفع من الكفاءة					التكرار	موظف خارج الادارة	المنصب
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
14	0	5	5	2	2	النسبة المقوية	موظف خارج الادارة	التكرار
100,0%	0,0%	35,7%	35,7%	14,3%	14,3%	النسبة المقوية		
50	7	24	7	11	1	النسبة المقوية	موظف اداري	التكرار
100,0%	14,0%	48,0%	14,0%	22,0%	2,0%	النسبة المقوية		
64	7	29	12	13	3	النسبة المقوية	المجموع	التكرار
100,0%	10,9%	45,3%	18,8%	20,3%	4,7%	النسبة المقوية		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 04)

نلاحظ من خلا الجدول المركب اعلاه أن اعلى نسبة موافقة كانت لفئة المنصب موظف اداري بنسبة قدرت ب 62% بين موافق وموافق بشدة اي بتكرار اجمالي قدره 31 مفردة، وبالنسبة لمنصب موظف خارج الادارة كانت نسبة الموافقة 35.7% بتكرار قدره 5 مفردات من اصل 14 مفردة .، اما نسبة غير الموافقين فكانت في فئة الموظفين الاداريين اجمالا 24% بتكرار قدره 12 مفردة،

والموظفين خارج الادارة نسبة عدم موافقتهم بلغت 28.6% من مجموع الموظفين خارج الادارة ، في حين ان نسبة المحايدون اجمالا قدرت بت 18.8% بتكرار قدره 12 مفردة .

نستنتج من خلال هذه البيانات ان اغلبية المبحوثين من كلا المنصبين يوافقون على ان مؤسسة الكهرباء و الغاز تهتم بتقديم تحفييزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة، وذلك راجع الى ان الامتيازات والمكافئات والتحفيزات حق لكل موظف في المؤسسة سواء كان خارج او داخل الادارة، وهذا ما يدل على ان لتغيير المنصب تأثير ايجابي على بند اهتمام المؤسسة بتقديم تحفييزات وامتيازات لرفع الكفاءة والاداء في العمل

الجدول (41) يوضح العلاقة بين متغير المنصب والبند : ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل

المجموع	ان مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد و اجراءات العمل					التكرار	موظف خارج الادارة	المنصب
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
14	6	5	2	1	0	التكرار	موظف خارج الادارة	
100,0%	42,9%	35,7%	14,3%	7,1%	0,0%	النسبة المئوية	موظف اداري	
50	13	28	5	0	4	التكرار	موظف اداري	
100,0%	26,0%	56,0%	10,0%	0,0%	8,0%	النسبة المئوية	المجموع	
64	19	33	7	1	4	التكرار	المجموع	
100,0%	29,7%	51,6%	10,9%	1,6%	6,3%	النسبة المئوية		

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلال هذه النتائج ان 82% من الموظفين الاداريين يوافقون على ما جاء في البند بتكرار قدره 41 مفردة اجمالا بين موافق وموافق بشدة، اما الموظفين خارج الادارة فكانت نسبة موافقتهم اجمالا 78.6% بتكرار قدره 11 مفردة من اصل 14، وبالنسبة لغير الموافقين فكانت نسبة الاداريين 08% بتكرار قدره 4 مفردات والموظفين خارج الادارة بتكرار قدره مفردة واحدة اي بنسبة 7.10%. اما نسبة المحايدون اجمالا بلغت 10.9%.

نستنتج من خلال هذه البيانات ان غالبية المبحوثين من كلا المنصبين يوافقون على ان مؤسسة الكهرباء والغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل ذلك لأن القوانين الادارية والداخلية التي تفرض نظام المؤسسة مطبقة على جميع الموظفين بالمؤسسة، وهذا ما يدل على ان متغير المنصب له تأثير ايجابي على بند الصرامة في اجراءات العمل

الجدول 42 يوضح العلاقة بين متغير المنصب و البند : لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات

المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة

المجموع	لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة					التكرار	موظف خارج الادارة	المنصب
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
14	1	2	5	4	2	التكرار	موظف خارج الادارة	
100,0%	7,1%	14,3%	35,7%	28,6%	14,3%	النسبة المئوية	موظف خارج الادارة	
50	0	15	16	14	5	التكرار	موظف اداري	
100,0%	0,0%	30,0%	32,0%	28,0%	10,0%	النسبة المئوية	موظف اداري	
64	1	17	21	18	7	التكرار	المجموع	
100,0%	1,6%	26,6%	32,8%	28,1%	10,9%	النسبة المئوية	المجموع	

من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 (انظر الملحق رقم 06)

نلاحظ من خلا البيانات الموضحة في الجدول اعلاه ان نسبة عدم الموافقة لموظفي الادارة بلغت 38% بتكرار قدره 19 مفردة، ونسبة عدم موافقة الموظفين خارج الادارة 42.9% بتكرار قدره 6 مفردات، اما نسبة موافقة الموظفين الاداريين فكانت 30% بتكرار قدره 15 مفردة ونسبة موافقة الموظفين خارج الادارة كانت 21.4% من مجموع الموظفين خارج الادارة بتكرار قدره 03 مفردات. اما نسبة المحايدة الاجمالية فبلغت 32.8% بتكرار قدره 21 مفردة .

نستنتج من خلال ما تقدم ان اغلبية المبحوثين بمختلف مناصبهم الادارية وخارج الادارة ليس لديهم انعكاس ايجابي على الخدمات التي توفرها مصلحة العلاقات العامة ، لعل ذلك راجع الى العوائق

السابق ذكرها التي تواجهها مصلحة العلاقات العامة ومنه يمكن القول أن لتغير المنصب تأثير سلبي على بند الانعكاس الايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية.

المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج المقابلة مع السيد: يحي عباس رئيس خلية الاعلام والاتصال (مصلحة العلاقات العامة)، والمكلف بتسيير مكتب الموارد البشرية.

من أجل جمع المزيد من البيانات المتعلقة بموضوع دراستنا قمنا بإجراء المقابلة بمقر مديرية مؤسسة الكهرباء والغاز حيث تلخصت كما يلي :

السؤال الاول : هل لنا ببعض المعلومات التي تخص مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة ومكانة العلاقات العامة داخل المؤسسة ؟

"تتواجد مصلحة العلاقات العامة ضمن المصالح التابعة مباشرة للمدير، فكانت بداياتها على مستوى مؤسسة سونلغاز بغرداية بتاريخ 25 فيفري 2009، حيث أن لها احتكاك دوري بكل نشاطات المصالح وخاصة الإدارة العليا، كما تضم المصلحة حاليا موظف واحد فقط متخصص في مجال العلاقات العامة، وتشغل مصلحة العلاقات العامة مكانة جد هامة داخل الهيكل التنظيمي ، حيث تعتبر من المصالح الأساسية المساعدة للمدير فهي تقوم بدور الاستشارة، التخطيط وتنفيذ الإستراتيجية العامة للشركة على وجه التحديد ومجمع سونلغاز على العموم."¹

نستنتج من خلال ذلك أن مصلحة العلاقات العامة بمديرية الكهرباء والغاز بغرداية تحتل مكانة هامة جدا داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة لقرتها من مصالح المدير والموظفين في نفس الوقت، حيث تعمل على تنفيذ الاستراتيجية العامة للمؤسسة والاستشارة والتخطيط، وبالتالي فهي تقوم بدور فعال من اجل تفعيل الاداء العام للمؤسسة

السؤال الثاني ماهي أهم النشاطات مصلحة العلاقات العامة بمديرية الكهرباء والغاز ؟

" تتلخص أهم نشاطات مصلحة العلاقات العامة بمؤسستنا فيما يلي :

¹مقابلة مع السيد يحي عباس : المكلف بالعلاقات العامة ، بمديرية مؤسسة الكهرباء و الغاز، غرداية يوم : 0521/26 على الساعة 08: 56.

- التأكد من تنفيذ خطة الاتصال الخاصة بالإدارة.
- كتابة النشرة الداخلية للإدارة.
- تنظيم وتنشيط الأيام المفتوحة.
- تنظيم وتنشيط المؤتمرات الصحفية.
- المشاركة في كتابة تقرير الشركة.
- تصميم وتنظيم المعلومات للجمهور والعملاء باستخدام وسائل الإعلام المناسبة (منشورات، ملصقات، صحافة، راديو محلي، كتيبات...)، بناءً على السياسة التي تتبناها الشركة.
- المشاركة مع الإدارة العامة للشركة (SD) في المناسبات التجارية.
- اقتراح موضوعات حول الإعلان ومعلومات العملاء بناءً على الملاحظات المحلية.
- تطوير العلاقات مع المراسلين الصحفيين.¹

نستنتج من خلال الاجاب على هذا السؤال أن مصلحة العلاقات العامة بمديرية الكهرباء والغاز بغرداية تقوم بعدة وظائف رغم انها تحتوي على موظف واحد فقط وتتمثل اهم هذه الوظائف والنشاطات : تنفيذ خطة الاتصال الخاصة بالإدارة . كتابة النشرة الداخلية للإدارة، تنظيم وتنشيط الأيام المفتوحة، تنظيم وتنشيط المؤتمرات الصحفية.،المشاركة في كتابة تقرير الشركة. تصميم وتنظيم المعلومات للجمهور والعملاء باستخدام وسائل الإعلام المناسبة بالاضافة الى المشاركة مع الإدارة العامة للشركة (SD) في المناسبات التجارية. وبالتالي يمكن القول أن مصلحة العلاقات العامة تقوم بعدة مهام من اجل ترقية اداء الموظفين وتحسين صورة المؤسسة لدى الجمهور الخارجي والداخلي.

السؤال الثالث : ما الذي تساهم به المصلحة لخدمة الموظفين بالمؤسسة ؟

" تسهر مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء و الغاز بغرداية إلى إنتاج المواد العلاقات العامة التي تضمن حسن السير لوظائف المصالح، إلا أنها تهتم بالدرجة الأولى بالجمهور الخارجي وتساهم بالإشراف وتقديم الدعم في إحياء المناسبات والاحتفالات داخل المؤسسة ."¹

¹ يحي عباس، نفس المقابلة السابقة

نستنتج من هذا الجواب أن مصلحة العلاقات العامة تساهم بإنتاج مواد العلاقات العامة المختلفة من اجل ضمان السير الحسن لوظائف المصالح وبالتالي تحسين من اداء الموظفين بالمؤسسة، لكنها تركز على الجمهور الخارجي أكثر من الداخلي.

السؤال الرابع: ما العوائق التي تعرقل نشاط المكلف بالعلاقات العامة بالمؤسسة؟

"بطبيعة الحال، اي عمل لا بد وأن يكون له عوائق وبالنسبة لرئيس مصلحة العلاقات العامة بمؤسستنا يمكن حصر أهم العوائق التي تواجهه فيما يلي:

- **الضغط في العمل بحكم كثرة نشاط المؤسسة .**

- **عدم الإستقرار:** نظرا لتواجد عامل المفاجئة في المؤسسة، مثلا تضع المؤسسة مخطط منظم ومبرمج بمواقيت لتأدية المهام والمشاريع، إلا أنها تكون دائما في حالة تأهب حسب الطارئ الذي من شأنه إعادة النظر وتعديل المخططات التي تتماشى مع الوضع المستحدث.²

نستنتج من خلال ما سبق أن هناك عدة عوائق تواجه مصلحة العلاقات العامة والتي من شأنها عرقلة بعض وظائف المصلحة والتي غالبا ما تؤثر سلبا على العملية الاتصالية بشكل عام في المؤسسة.

السؤال السادس : ما هو الأسلوب الاتصالي الطاغي في المؤسسة وماهي الوسائل الاتصالية المستخدمة من أجل التواصل فيما بينكم؟

" بحكم أن المؤسسة إدارية خدمائية فإنها تمارس الاتصال بجميع أنماطه وأشكاله فيعتبر العصب المحرك للمؤسسة في علاقات الخدمائية، إخبارية، ومع مختلف العلاقات الداخلية بين المصالح المؤسسة، فنجد هنا مزيج بين الإتصال الرسمي والغير الرسمي وهذا يتجسد من خلال قنوات الاتصال بين الموظف بالمصلحة وباقي موظفي المؤسسة "

اما الوسائل الاتصالية فهناك مزيج بين الوسائل الاتصالية التقليدية كالمذكرات المصلحية، تقارير، المراسلات، جداول الإرسال، رسائل الإدارية، لوحة الإعلانات، أما الحديثة في :

¹ يحي عباس، نفس المقابلة.

² يحي عباس، نفس المقابلة

شبكة الانترنت وخدماتها (البريد الإلكتروني /الموقع الإلكتروني www.sdc.dz)

وشبكة الأنترنت ."

نستنتج من خلال هذه الاجابة أن مصلحة العلاقات العامة تستخدم كل انواع الاتصال وكل الوسائل الاتصالية المتاحة من أجل ضمان الاتصال الفعال داخل وخارج المؤسسة وهو ما يعود بالايجاب على الاداء العام للمؤسسة والاداء الخاص بالموظفين .

السؤال السابع : ما هي أهم المواد المنتجة من طرفكم في إطار العلاقات العامة.

"تمثل المواد المنتجة من طرف مصلحة العلاقات العامة في :

نشرية الداخلية، الكتيبات والمطويات، الملصقات واللافتات، المعارض، الحفلات والإحتفالات ، الرعاية والإشهار.

نستنتج من خلال هذه الاجابة أن مصلحة العلاقات العامة بمديرية الكهرباء والغاز بغرداية تنتج العديد من مواد العلاقات العامة التي من شأنها تفعيل العملية الاتصالية بالمؤسسة وكذا رفع مستوى الاداء العام .

السؤال الثامن: كيف يتم تحفيز الموظف على مستوى مؤسستكم ؟

" ان جانب التحفيزي للموظف على مستوى مؤسسة سونلغاز له عدة أشكال وهي كالتالي :

- تحفيز فردي في 03 أشهر هناك منحة الشهرية الفردية تكون على شكل منحة مالية .

- المنحة الجماعية : ينقط بها المدير المصلحة وتقدم وتوزع على الجميع .

- التحفيز السنوي : تكون في شكل ترقية وتكون حسب مردودية الموظف، أما الترفيع أيضا بالمقابل

- منحة المردودية السنوية في جويلية تكون تشجيعية حسب نجاح نشاط المؤسسة والعوائد المالية.

- هناك عطل مدفوعة الأجر

- أيضا نشاطات ترفيهية كالمخيمات والدورات التكوينية¹

نستنتج من خلال هذه الاجابة أن مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تتبع استراتيجية تحفيزية عن طريق مصلحة العلاقات العامة من اجل تحفيز موظفيها على العمل و رفع انتاجية المؤسسة .

السؤال التاسع : في حال وجود تجاوزات قانونية من قبل الموظف، ماهي الإجراءات التي تتخذها المؤسسة؟

"استنادا لميثاق أخلاقيات المهنة التي تشمل كل شؤون المصالح بالمؤسسة، في إطار الإلتزام بأخلاقيات الممارسة المهنية، نجد الإتفاقية العامة ثم النظام الداخلي الذي يسير ويحدد حقوق وواجبات الموظف، فعند وجود تجاوز مهني تكون العقوبة حسب درجة الخطأ المرتكب."²

نستنتج من خلال هذا الجواب أن مؤسسة الكهرباء والغاز صارمة في اجراءات العمل وتفرض الانضباط الازم، حيث تطبق القوانين الرديعية على من يخالف النظام العام للمؤسسة .

السؤال العاشر: في إطار الرفع من مستوى الأداء المهني للموظف، هل يوجد دورات تكوينية تسمح له بذلك؟

" نعم، مؤسسة سونلغاز بغرداية كغيرها من المؤسسات التي تسعى إلى رفع من كفاءة ومستوى اداء موظفيها فتساهم من خلال الدورات التدريبية التي تكون بصفة دورية كل سنة، فتتكفل بجميع أعباء هاته الدورة من خلال إحاطة الكلية لجميع النفقات."³

نستنتج من خلال هذه الاجابة أن مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تسعى الى رفع مستوى اداء موظفيها من خلال تحفيزهم وتكوينهم من اجل تسهيل العمل ورفع مستوى انتاجية المؤسسة بشكل عام .

¹ يحي عباس، نفس المقابلة السابقة

² مقابلة مع السيد: رئيس قسم الموارد البشرية، بمديرية مؤسسة الكهرباء و الغاز ، غرداية ، يوم 2021/05/26 على الساعة 09:15 .

³ رئيس قسم الموارد البشرية، نفس المقابلة.

المبحث الثالث : عرض النتائج العامة ومناقشة فرضيات الدراسة.

المطلب الاول : عرض النتائج العامة

- من خلال دراستنا الميدانية بمديرية الكهرباء والغاز والنتائج المتحصل عليها من التحليل الكيفي لنتائج الاستبيان، توصلنا الى النتائج العامة للدراسة حيث نلخصها في النقاط التالية :
- اغلب موظفي مديرية الكهرباء والغاز بغرداية من الفئة العمرية بين 25 سنة الى اكبر من 40 سنة.
- 71.9% من الموظفين بمؤسسة الكهرباء والغاز من فئة الجامعيين
- 78.1% من مفردات عينة الدراسة موظفين اداريين
- يتمتع اغلب الموظفين بمديرية الكهرباء والغاز بالخبرة الطويلة تفوق 15 سنة.
- ساهم وجود مصلحة العلاقات العامة بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية في تسهيل عمل الموظفين
- تعتمد مديرية مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية على كل وسائل الاتصال المتاحة من أجل ضمان نقل المعلومات وتفعيل الاتصال الداخلي بين الموظفين.
- تبادر مصلحة العلاقات العامة بمديرية مؤسسة الكهرباء والغاز بترقية مستوى اداء عمل الموظفين
- العامة تساهم في تقليص الوقت المستغرق والجهد المبذول في العمل الاداري خاصة بفضل تقنيات التواصل الحديثة المتوفرة لدى المؤسسة .
- يوافق اغلب المبحوثين بنسبة 40% على أن مصلحة العلاقات العامة بمديرية مؤسسة الكهرباء والغاز تعمل على تقديم الخدمات بشفافية واحترام مبدأ المساواة بين الموظفين في المؤسسة.
- يوافق اغلب المبحوثين بنسبة 46.9 على أن انتاج مواد العلاقات العامة بالمؤسسة ساهم في سلاسة التواصل بين الموظفين والادارة .
- يوافق اغلب المبحوثين بنسبة 42.2% على ان مؤسسة الكهرباء والغاز استطاعت كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة.

- يوافق 54.7% من المبحوثين على أن الاعتماد على التخطيط المحكم في العلاقات العامة يؤدي الى الاستجابة الفورية للموظفين،.
- اغلبية المبحوثين بنسبة 39 % ليس لديهم انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة.
- توجد عوائق تؤدي الى عدم رضى الموظفين على بعض الخدمات لدى مصلحة العلاقات العامة بمديرية مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية .
- يوافق 54.7% من المبحوثين على ان مصلحة العلاقات العامة بمديرية مؤسسة الكهرباء و الغاز تقوم بالتصدي للعراقيل التي تواجه المؤسسة .
- يوافق 65.6 % من المبحوثين على ان المؤسسة تسهر على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين ادائهم.
- لا تتاح الية ابداء الاراء التي تضعها مؤسسة سونلغاز لجميع موظفيها خاصة الموظفين خارج الادارة . يوافق . 65.7 % من المبحوثين على أن مؤسسة الكهرباء والغاز تسهر على احترام اللوائح التنظيمية من طرف العمال.
- يوافق 56.2 % من المبحوثين على أن المؤسسة تهتم بتقديم تحفيزات وامتيازات مادية ومالية من شأنها الرفع من الكفاءة.
- يوافق 81.30% من المبحوثين على ان مؤسسة الكهرباء والغاز صارمة في تطبيق قواعد واجراءات العمل.
- يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة الكهرباء والغاز من خلال التقارير التي تشارك فيها مصلحة العلاقات العامة
- يوافق غالبية المبحوثين بنسبة 43.80 % على دور الموظف في مؤسسة الكهرباء والغاز يتحدد بفعالية ادائه.
- لا يوجد اختلاف بين الجنسين فيما يخص تكوين الموظفين وتحسين ادائهم.

- لا يوجد فرق بين الجنسين في الصرامة في تطبيق اجراءات العمل بمديرية مؤسسة الكهرباء و الغاز .
- لمتغير الجنس تأثير ايجابي على ثقة الجمهور بالمؤسسة محل الدراسة
- متغير الجنس يؤثر بشكل ايجابي على البند : يتم تقييم اداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير.
- عامل الخبرة له تأثير سلبي على الانعكاس الايجابي حول الخدمات المتوفرة لدة مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة .
- عامل الخبرة يؤثر سلبا على بند : تضع مؤسسة سونلغاز الية لإبداء اراء موظفيها.
- عامل الخبرة له دور ايجابي في رفع الكفاءة بفضل التحفيز والترقيات .
- عامل المستوى الدراسي يؤثر ايجابيا على بند الصرامة في قواعد العمل .
- عامل المستوى الدراسي له تأثير سلبي على الانعكاس الايجابي حول الخدمات المتوفرة لدى مصلحة العلاقات العامة
- متغير المنصب له تأثير ايجابي على بند ثقة الجمهور الداخلي في مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية.
- لمتغير المنصب تأثير ايجابي على بند اهتمام المؤسسة بتقديم تحفيزات وامتيازات لرفع الكفاءة والاداء في العمل
- متغير المنصب له تأثير ايجابي على بند الصرامة في اجراءات العمل
- لمتغير المنصب تأثير سلبي على بند الانعكاس الايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية.
- تحتل مصلحة العلاقات العامة مكانة هامة جدا داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة لقربها من مصالح المدير والموظفين في نفس الوقت.
- تقوم مصلحة العلاقات العامة بمديرية مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية بعدة وظائف اتصالية تساهم في تفعيل العملية الاتصالية بالمؤسسة

- تساهم مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء والغاز بغدادية بإنتاج مواد العلاقات العامة المختلفة من اجل ضمان السير الحسن لوظائف المصالح وتحسين اداء الموظفين بالمؤسسة .
- تواجه مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة محل الدراسة عدة عوائق والتي من شأنها عرقلة بعض وظائف المصلحة والتي غالبا ما تؤثر سلبا على العملية الاتصالية بشكل عام في المؤسسة.
- تستخدم مصلحة العلاقات العامة كل اساليب الاتصال الفعال من اجل انجاح وتفعيل العملية الاتصالية بالمؤسسة .
- تستخدم مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة محل الدراسة كل انواع وسائل الاتصال التقليدية والحديثة لتفعيل العملية الاتصالية الداخلية والخارجية بالمؤسسة.
- تنتج مصلحة العلاقات بمديرية الكهرباء والغاز ببغدادية العديد من مواد العلاقات العامة التي من شأنها تفعيل العملية الاتصالية بالمؤسسة وكذا رفع مستوى الاداء العام.

المطلب الثاني : اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة على ضوء النتائج العامة

أولا : اثبات او نفي الفرضيات

من اجل اثبات أو نفي فرضيات الدراسة قمنا باختبار الفرضيات باستخدام اختبار t student

حيث تمت صياغة الفرضيات احصائيا كما يلي :

الفرضية الأولى : تعتمد مديرية الكهرباء والغاز ببغدادية على اسلوب التحفيز المادي والمعنوي لموظفيها من أجل تحسين ادائهم الوظيفي.

و نعبر عن هذه الفرضية احصائيا بصياغة الفرضيتين التاليتين :

$H_0: p = 0$ أي لا تعتمد مديرية الكهرباء والغاز ببغدادية على اسلوب التحفيز المادي والمعنوي لموظفيها من أجل تحسين ادائهم الوظيفي

$H1 \quad p > 0$ أي تعتمد مديرية الكهرباء والغاز بغرداية على اسلوب التحفيز المادي والمعنوي لموظفيها من أجل تحسين ادائهم الوظيفي

الفرضية الثانية : تؤدي مصلحة العلاقات العامة بمديرية الغاز والكهرباء بغرداية دورا هاما في تحقيق جو التفاهم بين الموظفين بالمؤسسة.

$Ho: p = 0$ أي لا تؤدي مصلحة العلاقات العامة بمديرية الغاز والكهرباء بغرداية دورا هاما في تحقيق جو التفاهم بين الموظفين بالمؤسسة.

$H1: p > 0$ أي تؤدي مصلحة العلاقات العامة بمديرية الغاز والكهرباء بغرداية دورا هاما في تحقيق جو التفاهم بين الموظفين بالمؤسسة.

الفرضية الثالثة : تبادر مصلحة العلاقات العامة على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بترقية إنتاجية الموظفين.

$Ho: p = 0$ أي لا تبادر مصلحة العلاقات العامة على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بترقية إنتاجية الموظفين.

$H1: p > 0$ أي تبادر مصلحة العلاقات العامة على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بترقية

الجدول (43) يوضح نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار student

نتيجة الاختبار	القيمة الجدولية tp	مستوى الدعوتية المحسوب (مستوى الدلالة)	قيمة إحصائية الاختبار ت	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد افراد العينة	
مقبولة	2.000	0.00	3.64	0.08	0.71	3.25	64	الفرضية الاولى
مقبولة	2.000	0.00	4.48	0.08	0.70	3.39	64	الفرضية الثانية
مقبولة	2.000	0.003	3.11	0.09	0.75	3.29	64	الفرضية الثالثة

المصدر : من اعداد الطالبين وفق مخرجات برنامج spss اصدار 22. (انظر الملحق رقم)

- نرفض الفرضية الصفرية في حالة ما اذا كانت قيمة T المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية .

- نرفض الفرضية الصفرية في حالة ما اذا كانت مستوى الدلالة المعنوية المحسوبة اقل من 0.05.

من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول المبين أعلاه توصلنا الى :

- قبول الفرضية البديلة الاولى تعتمد مديرية الكهرباء والغاز بغرداية على اسلوب التحفيز المادي والمعنوي لموظفيها من أجل تحسين ادائهم الوظيفي

- قبول الفرضية البديلة الثانية : تؤدي مصلحة العلاقات العامة بمديرية الغاز والكهرباء بغرداية دورا هاما في تحقيق جو التفاهم بين الموظفين بالمؤسسة.

- قبول الفرضية البديلة الثالثة : تبادر مصلحة العلاقات العامة على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بترقية إنتاجية الموظفين.

ثانيا : مناقشة الفرضيات على ضوء نتائج الدراسة :

1- الفرضية الأولى : تعتمد مديرية الكهرباء والغاز بغرداية على اسلوب التحفيز المادي والمعنوي لموظفيها من أجل تحسين ادائهم الوظيفي

من خلال نتائج المتحصل عليها من المحور الاول والثاني بالاضافة الى نتائج تحليل المقابلة توصلت الباحثان الى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية تعمل على تحسين اداء موظفيها وتحفيزهم بمختلف انواع المحفزات كالترقية والمنحة المالية والعطلة مدفوعة الاجر، حيث اثبتت النتائج ان مصلحة العلاقات العامة لها دور كبير في تفعيل العملية الاتصالية والاداء الوظيفي من خلال مختلف الوظائف التي تقوم بها من اجل بلوغ اهدافها المسطرة.

2- الفرضية الثانية : تؤدي مصلحة العلاقات العامة بمديرية الغاز والكهرباء بغرداية دورا هاما في تحقيق جو التفاهم بين الموظفين بالمؤسسة.

من خلال النتائج المتحصل عليها من المحور الثاني والمقابلة تبين للباحثين ان مؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية تؤدي دورا هاما في تحقيق جو التفاهم بين الموظفين بالمؤسسة وذلك من خلال اعتمادها على كل انواع الاتصال الرسمي وغير الرسمي وكل الوسائل الاتصالية المتاحة من اجل تحسين فعالية الاتصال الداخلي والخارجي، خاصة في مجال العلاقات العامة وهذا ما اثبتته النتائج المتحصل عليها.

3 - الفرضية الثالثة : تبادر مصلحة العلاقات العامة على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز بترقية إنتاجية الموظفين .

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها من المحورين الاول والثاني من الاستبيان وكذا من اجوبة المقابلة توصلت الباحثان الى أن مصلحة العلاقات العامة بمؤسسة الكهرباء والغاز بغرداية، تسعى الى ترقية انتاجية الموظفين واداءهم الوظيفي من خلال انتاج مواد العلاقات العامة المختلفة واستغلال كل الوسائل الاتصالية التقليدية والحديثة من اجل بلوغ اهداف المؤسسة المسطرة.

الخاتمة

خاتمة:

لاقت العلاقات العامة كمجال علمي ونشاط حيوي داخل المؤسسات الخدمائية الجزائرية اهتماماً لا بأس به، لما أضافته من فائدة في الجانب الإنساني المرتبط بالفرد العامل بها، حيث ساهمت في تطوير وتحسين جودة أداء الموظف، وهذا تزامناً مع الأحداث التكنولوجية المعاصرة، وعليه فإن العلاقات العامة ساهمت بشكل كبير في ترقية وتفعيل أداء الموظف.

تم تسليط الضوء من خلال هذه الدراسة على الدور الذي تساهم به مصلحة العلاقات العامة بغية تفعيل أداء المؤسسة الخدمائية، وكانت الواجهة إلى مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية غرداية، وإستناداً إلى المعلومات المحصلة في هذا الموضوع، إستنتجنا أن من الضروري تواجد مصلحة قائمة بذاتها تهتم بالعلاقات العامة داخل التنظيم الخدماتي، لإعتبارها ورقة رابحة ترجع بالفائدة على نشاط المؤسسة وصورتها من خلال تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الموظف، لما تحتله من مكانة هامة في الهيكل التنظيمي لإتصالها المباشر بالإدارة العليا، أيضاً ما جعل عملية تيسير عمل الموظف من خلال إحترام التدرج التنظيمي، ومما سبق ما يجب أن يقال أن عملية التخطيط هي أيضاً جد مهمة ما يسهل على الموظف عملية زيادة كفاءته وإنتاجيته في العمل وهذا تماشياً مع أهداف وتطلعات المؤسسة، لذا فإن إقامة إستراتيجية داخل المؤسسة ينظم العمل ويضمن السير الحسن له، وكذا تبرز أهم الوظائف التي تسعى مصلحة العلاقات العامة لتجسيدها على أرض الواقع في إطار إحاطة الموظف ببيئة عمل نظيفة وعلى أحسن حال.

وفي الأخير ما يمكننا استخلاصه أن العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية أو بالأحرى على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز ساهمت في تفعيل أداء الموظف، وأعطت إنطباعاً إيجابياً وصورة دقيقة وموضوعية للمجهودات المبذولة من طرف الموظف والتي تقيم بشكل مستمر من خلال مواد العلاقات العامة الصادرة من قبل جهة مختصة في المجال، وهذا ككل من أجل التشارك وتعزيز أواصل الثقة بين الموظفين وكذا الإدارة.

قائمة المراجع:

قائمة الكتب:

- 01- البكري فؤادة عبد المنعم: العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال، القاهرة، عالم الكتب، 2014.
- 02- الجيلاني حسان، سلاطينة بلقاسم: أسس البحث العلمي، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009.
- 03- بو حوش عمار: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط5، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009.
- 04- حسن راوية: إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية، [د.ط]، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005.
- 05- الخرشنة ياسين كاسب، حمود خضير كاظم: إدارة الموارد البشرية، ط4، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- 06- الدعيلج إبراهيم بن عبد العزيز: مناهج وطرق البحث العلمي، عمان، دار صفاء للنشر، 2009.
- 07- دياب وليد خلف الله: أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة، [د.ط]، عمان، دار اليازوري العلمية، 2015.
- 08- الزوبعي عرسان يوسف: العلاقات العامة والتنمية، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016.
- 09- سمير محمد حسين: العلاقات العامة، ط3، القاهرة، عالم النشر، 2015.
- 10- السردى محمد الدبس: الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار إثراء للنشر والتوزيع، 2010.

- 11- بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية، عمان، دار الأيام للنشر والتوزيع، 2014.
- 12- الصيرفي محمد: إدارة العلاقات العامة، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية، 2005.
- 13- عبد المحي محمود صالح وآخرون: العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية، [د.ط.]، الأردن، المكتبة الجامعية، [د.ت].
- 14- عبد الغني عماد: منهجية البحث في علم الاجتماع: الإشكاليات، التقنيات، المقاربات، بيروت، دار المطبعة للطباعة والنشر، 2007.
- 15- عبد الرحمان وائل ، قحل محمد : البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط2، [د.ب.]، دار الجامد للنشر والتوزيع، 2007.
- 16- كافي مصطفى يوسف : العلاقات وإدارة الأزمات والمراسم، عمان: دار أسامة للنشر، 2015.
- 17- محمود يوسف : إدارة وتخطيط العلاقات العامة، ط2، القاهرة، الدار العربية، 2012.
- 18- محمود يوسف : مقدمة في العلاقات العامة، ط2، القاهرة، الدار العربية، 2012.
- 19- محمد سلطان صاحب : العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط2، عمان، دار المسيرة، 2015.
- قائمة المقالات:

- 01- بركاني منير: موقع تدوينية، www.tadwina.com، 18:30/06/06، 2021.
- 02- سالف الخالدي خزيم: العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة : منظور حديث، محلة الصورة والاتصال ، المجلد 01 العدد 01، جامعة وهران احمد بن بلة، الجزائر
- 03- عبد النور ايمن : استخدامات التقنية الحديثة في العلاقات العامة - دراسة تحليلية وصفية بالتطبيق على ادارتي العلاقات العامة والاعلام بوحدة تنفيذ السدود (السودان)، المجلة

الجزائرية لبحوث الاعلام والرأي العام، المجلد 04، العدد 01، جامعة عمار ثليجي، الاغواط،
الجزائر، جوان 2021

04- عبد الجبار سهيلة ، وآخرون: مدى ادراك ووعي المؤسسات الخدمائية الاحتكارية
لمفهوم التسويق بالعلاقات، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 04، العدد 01، جامعة
المسيلة، الجزائر .

- قائمة المذكرات:

01- بلكراد محمد: إستراتيجية العلاقات العامة في أداء المؤسسة الخدمائية -دراسة ميدانية
بمؤسسة اتصالات الجزائر بسعيدة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص
اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015.

02- جلطي خديجة، قسوس أحلام: آليات الاتصال الداخلي ودوره في تحسين صورة
المؤسسة الخدمائية - دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر- مستغانم ، مذكرة تخرج لنيل
شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن
باديس، مستغانم، 2018/ 2019.

03- سحنون ربحانة: واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية-دراسة ميدانية
بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر، تخصص علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم
البواقي، 2014/ 2015.

04- سلامات كريمة، شامحة سوريا: أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية-
دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية بونورة -ولاية غرداية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في
علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة غرداية، 2019/2020.

05- فنوح فريد، فنيزة عبد الفتاح، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدمائية-
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم
الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وتسويق، جامعة محمد الصديق بن يحيى، 2017.

06- مراكشي أحمد لين، دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية-دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه: تخصص علوم تسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2012.

07- مسيلي ياسين: العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2008.

المراجع الاجنبية :

01- Louis martel , les relations publiques et leur implication dans la formulation de stratégie des organisations , mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maîtrise en sciencec, ecole des hautes etudes commerciales affiliée a l' université de montréal, juin 2006.

قائمة الملاحق

الملحق (08): الاستبيان .

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

تحية طيبة و بعد :

في إطار انجاز مذكرة تخرج تخصص اتصال و علاقات عامة بعنوان :

"دور العلاقات العامة في تفعيل الأداء للمؤسسة الخدمائية -مؤسسة سونلغاز
غرداية "

نرجو مساهمتكم و تعاونكم في ملئ الاستمارة من اجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة لانجاز هذه الدراسة
من اجل التعرف على العلاقات العامة و دورها في تفعيل الأداء للمؤسسة الخدمائية سونلغاز بغرداية .

نحيطكم علما أن المعلومات المجمعمة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

-أرجو الإجابة على هذه الأسئلة بدقة وعناية مع وضع علامة x في الخانة المناسبة

المحور الأول: بيانات شخصية

- 1/ الجنس : ذكر أنثى
- 2/ العمر : 20 إلى 25 25 إلى 30 30 إلى 40 40 فما فوق
- 3/ المستوى التعليمي :
- ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4/ المنصب : موظف إداري موظف خارج الإدارة
- 5/ الخبرة المهنية :
- اقل من 5 سنوات 5 إلى 10 10 إلى 15 15 فما فوق

المحور الثاني: واقع العلاقات العامة في مؤسسة سونلغاز بغرداية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
06	وجود مصلحة للعلاقات العامة بالمؤسسة ساهم في تسهيل عمل موظفيها					
07	توفر التقنيات بمصلحة العلاقات العامة أدى إلى تسريع تنقل المعلومات بين الموظفين					
08	تهتم المؤسسة بالموظفين و راحتهم من خلال تجسيد برامج العلاقات العامة					
09	تقلص خدمات مصلحة العلاقات العامة وقت و جهد موظفي المؤسسة					
10	تعمل المصلحة على تقديم الخدمات بشفافية و احترام مبدأ المساواة بين الموظفين في المؤسسة					
11	ساهم إنتاج مواد العلاقات العامة بالمؤسسة الي سلاسة التواصل بين الموظفين و الإدارة					

قائمة الملاحق

					استطاعت مؤسستكم كسب ثقة جمهورها الداخلي بواسطة سياستها المنتهجة في العلاقات العامة	12
					يؤدي الاعتماد على التخطيط الى الاستجابة الفورية للموظفين	13
					لديك انعكاس ايجابي حول الخدمات المتوفرة على مستوى مصلحة العلاقات العامة	14

المحور الثالث : مظاهر أداء المؤسسة

					تقوم مصلحة العلاقات العامة بالتصدي للعراقيل التي تواجه مؤسسة سونلغاز بغرداية	15
					تسهر المؤسسة على تنمية خبرة الموظفين بواسطة تكوينهم بغية تحسين أدائهم	16
					تضع مؤسسة سونلغاز آلية لإبداء آراء موظفيها	17
					تسهر مؤسسة سونلغاز على احترام اللوائح التنظيمية من طرف العمال	18
					إن مؤسستكم تهتم بتقديم تحفيزات و امتيازات مادية و مالية من شأنها الرفع من الكفاءة	19
					إن مؤسسة سونلغاز صارمة في تطبيق قواعد و إجراءات العمل	20
					يتم تقييم أداء الموظفين دوريا بمؤسسة سونلغاز من خلال التقارير	21
					يتحدد دور الموظف في المؤسسة سونلغاز بفعالية أدائه	22

الملحق (02) اسئلة المقابلة :

- س01- هل لي ببعض المعلومات التي تخص مصلحة العلاقات العامة بالمؤسسة؟
- س02- لاعتبارك رئيس المصلحة حدثني عن مكانة العلاقات العامة داخل المؤسسة ؟
- س03- ماهي أهم النشاطات المصلحة؟
- س04 - ما الذي تساهم به المصلحة لخدمة الموظفين بالمؤسسة ؟
- س05 - ما العوائق التي تعرقل نشاط الموظف بالمؤسسة؟
- س06:-عموما هل ظروف العمل داخل المؤسسة تسمح للموظف بالرفع من مستوى أداءه ؟
- س07:-بما أنك في التخصص ,ماهي الوسائل الاتصالية المستخدمة من أجل التواصل فيما بينكم؟
- س08:- ما هي أهم المواد المنتجة من طرفكم في إطار العلاقات العامة.
- س09:-ما هو الأسلوب الاتصالي الطاغي في المؤسسة؟
- س10: كيف يتم تحفيز الموظف على مستوى مؤسستكم ؟

مقابلة 02:

- س01:-هل لك أن تقدم لنا نبذة حول المؤسسة ككل؟
- س02: -ماهو الهيكل التنظيمي التي يسير المؤسسة ونشاطاتها؟
- س03-ماهي إحصائيات الموظفين لدى مؤسسة سونلغاز من ناحية عددهم والمناصب التي يشغلونها؟
- س04:-من هي الجهة المخولة بشؤون الموظفين على مستوى مؤسستكم؟

قائمة الملاحق

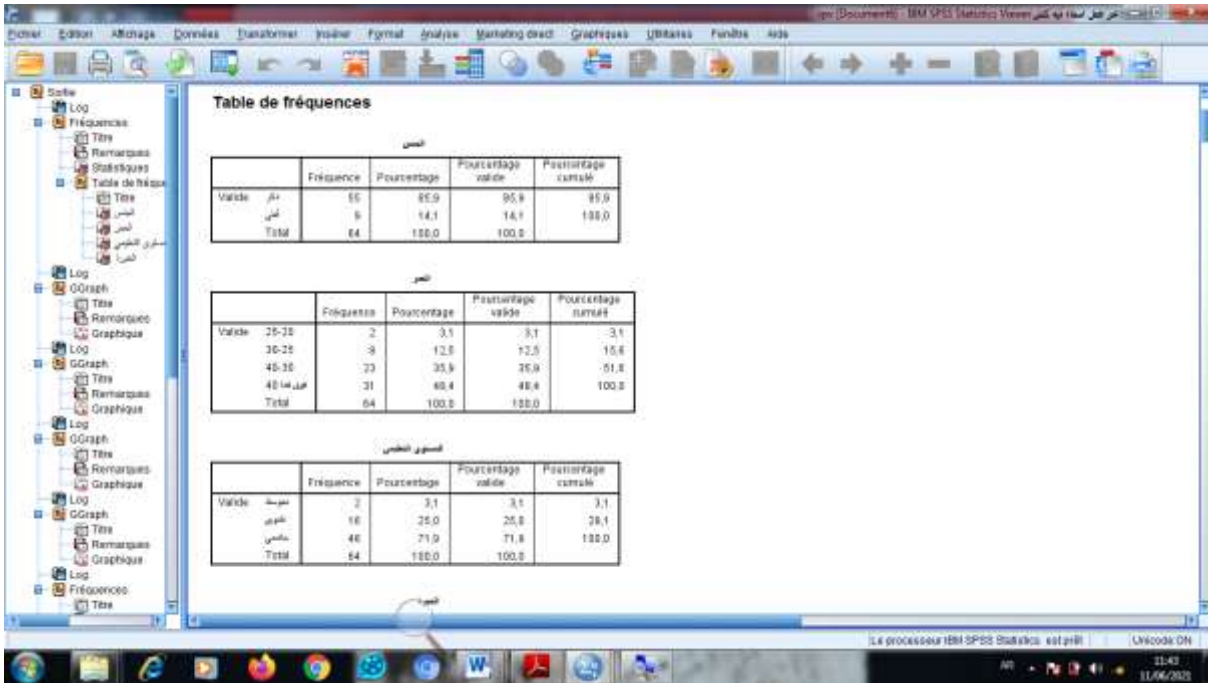
س05: - في حال وجود تجاوزات قانونية من قبل الموظف، ماهي الإجراءات التي تتخذها المؤسسة؟

06- في إطار الرفع من مستوى الأداء المهني للموظف، هل يوجد دورات تكوينية تسمح له بذلك؟

الملحق (03)

مخرجات برنامج SPSS إصدار 22 لجداول المتغيرات الشخصية الجنس، العمر، المستوى التعليمي،

المنصب، الخبرة



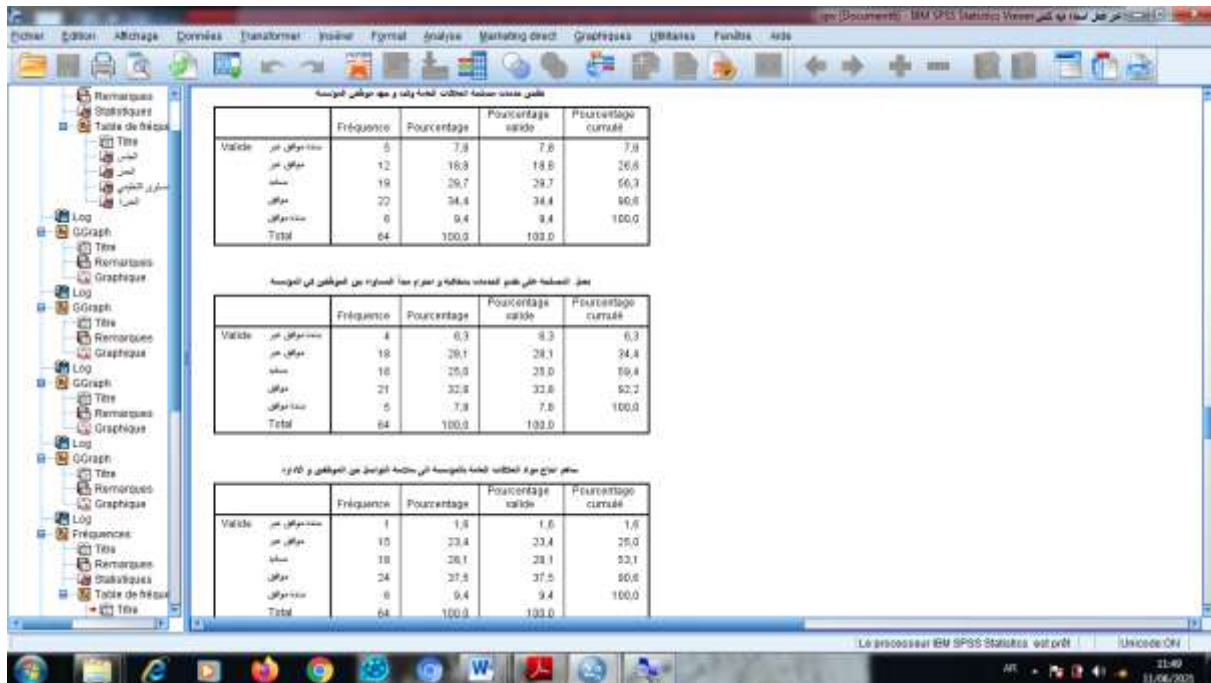
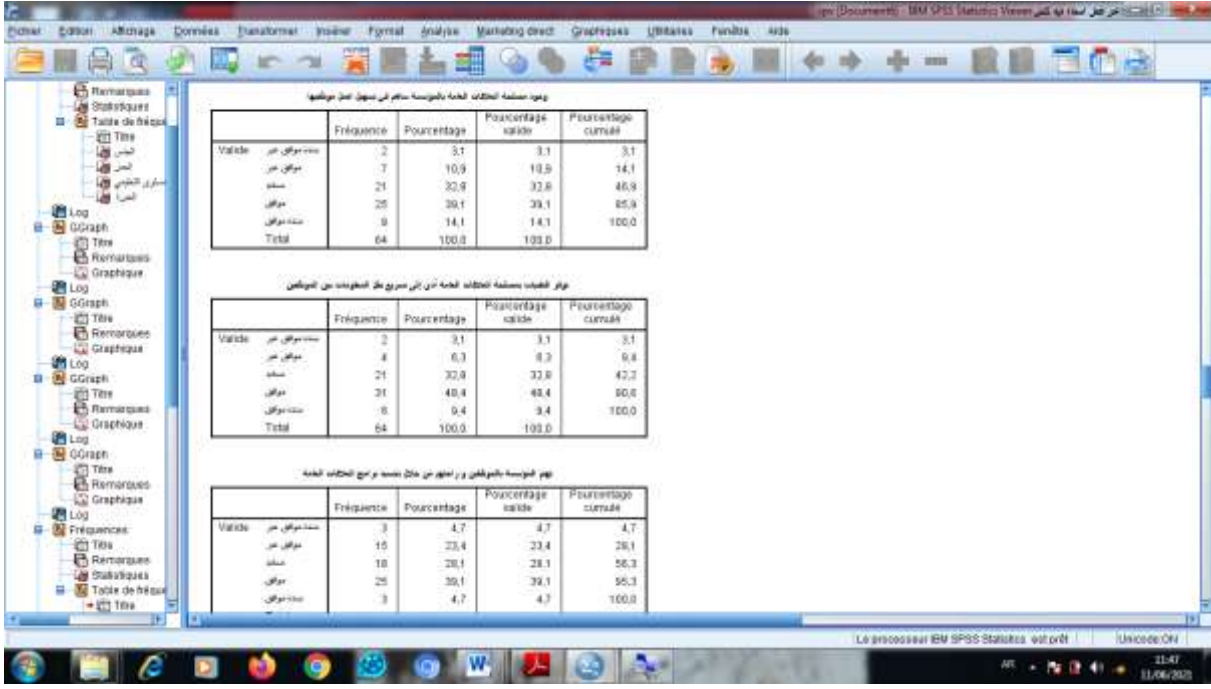
الجنس	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	2	3,1	3,1	3,1
الجنس	16	25,0	25,0	28,1
عالي	46	71,9	71,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

العمر	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	11	17,2	17,2	17,2
10-05	12	18,8	18,8	35,9
15-10	19	29,7	29,7	65,6
أقل من 15	22	34,4	34,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

```
* Générateur de graphiques.
GGRAPH
  /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=, 87, 80, 75 COUNT([name="
COUNT"]) MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO
  /GRAPHSPEC SOURCE=INLINE.
```

قائمة الملاحق

الملحق (04) مخرجات حساب الاستبيان برنامج SPSS اصدار 22 ، الجداول البسيطة للمحور الاول :



قائمة الملاحق

المتغير: Sexe

Valable	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مذكر	4	6,3	4,3	6,3
انثى	12	18,9	14,9	25,0
مفقود	21	32,8	32,8	57,8
مفقود	25	39,1	39,1	96,9
مفقود	2	3,1	3,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

المتغير: Niveau

Valable	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مبتدئ	3	4,7	4,7	4,7
متوسط	11	17,2	17,2	21,9
متقدم	15	23,4	23,4	45,3
مفوق	29	45,3	45,3	90,6
مفقود	6	9,4	9,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

المتغير: Statut

Valable	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مبتدئ	7	10,9	10,9	10,9
متوسط	18	28,1	28,1	39,1
متقدم	21	32,8	32,8	71,9
مفوق	17	26,6	26,6	98,4
مفقود	1	1,6	1,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

الملاحق (05) مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 لحساب تكرارات المحور الثاني .

المتغير: Sexe

Valable	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مذكر	13	20,3	20,3	20,3
انثى	16	25,0	25,0	45,3
مفقود	29	45,3	45,3	90,6
مفقود	6	9,4	9,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

المتغير: Niveau

Valable	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مبتدئ	2	3,1	3,1	3,1
متوسط	8	12,5	12,5	15,6
متقدم	12	18,8	18,8	34,4
مفوق	32	50,0	50,0	84,4
مفقود	10	15,6	15,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

المتغير: Statut

Valable	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مبتدئ	7	10,9	10,9	10,9
متوسط	17	26,6	26,6	37,5
متقدم	18	28,1	28,1	65,6
مفوق	18	28,1	28,1	93,8
مفقود	4	6,3	6,3	100,0
Total	64	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

Tableau croisé: "مجموع عدد الموظفين بوزارة مؤسسة سونشال من مجال التعليم"

الفترة	مؤشر	الفترة: 01-05 من سنة 2010				Total
		موظفون غير	موظفون غير	موظفون	موظفون	
حوادث من 5 إلى	Efficif	1	1	2	0	11
	% dans	9.1%	8.1%	18.2%	54.5%	100.0%
10-05	Efficif	1	2	3	2	12
	% dans	8.3%	16.7%	25.0%	16.7%	100.0%
15-10	Efficif	1	3	3	9	18
	% dans	5.3%	13.0%	15.0%	47.4%	100.0%
موظفون 15	Efficif	1	3	1	10	22
	% dans	4.5%	13.0%	4.5%	60.2%	100.0%
Total	Efficif	4	9	9	32	84
	% dans	8.3%	14.1%	14.1%	50.0%	100.0%

Tableau croisé: "مجموع مؤسسة سونشال في وزارة التعليم"

الفترة	مؤشر	موظفون وزارة التعليم مؤسسة سونشال				Total
		موظفون غير	موظفون غير	موظفون	موظفون	
حوادث من 5 إلى	Efficif	2	2	2	8	11
	% dans	18.2%	18.2%	18.2%	36.4%	100.0%
10-05	Efficif	2	4	3	2	12
	% dans	16.7%	33.3%	25.0%	16.7%	100.0%
15-10	Efficif	0	6	6	4	18
	% dans	0.0%	42.1%	31.6%	21.1%	100.0%
موظفون 15	Efficif	3	3	7	0	22
	% dans	13.6%	13.6%	31.8%	36.4%	100.0%
Total	Efficif	7	17	18	18	84
	% dans	10.9%	25.0%	28.1%	28.1%	100.0%

Tableau croisé: "مجموع عدد الموظفين بوزارة مؤسسة سونشال من مجال التعليم"

Valeur	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage cumulé
موظفون غير	4	6.3	6.3
موظفون غير	9	14.1	20.3
موظفون	9	14.1	34.4
موظفون	32	50.0	84.4
موظفون	10	15.5	100.0
Total	64	100.0	100.0

Tableau croisé: "مجموع عدد الموظفين في المؤسسة سونشال بوزارة التعليم"

Valeur	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage cumulé
موظفون غير	5	7.8	7.8
موظفون غير	11	17.2	25.0
موظفون	20	31.3	56.3
موظفون	20	31.3	87.5
موظفون	8	12.5	100.0
Total	64	100.0	100.0

Tableau croisé: "المجموع"

Valeur	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage cumulé
الفترة خارج موظفون	13	20.3	20.3
الفترة موظفون	50	78.1	100.0
Total	63	98.4	100.0
Manquant Systems	1	1.6	
Total	64	100.0	

قائمة الملاحق

الملحق (06) : مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 الجداول المركبة.

الجدول 1: مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 الجداول المركبة - الجزء الأول

البيانات: جدول 5 من 5

البيانات	Efficacité	البيانات				Total
		مؤهل من 5	مؤهل من 4	مؤهل من 3	مؤهل من 2	
البيانات	Efficacité	2	3	3	2	11
% البيانات	% البيانات	18.2%	27.3%	27.3%	18.2%	100.0%
10-05	Efficacité	2	1	0	0	3
% البيانات	% البيانات	16.7%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
15-10	Efficacité	1	2	2	4	9
% البيانات	% البيانات	5.0%	18.2%	18.2%	37.0%	100.0%
مؤهل من 5	Efficacité	2	7	5	8	22
% البيانات	% البيانات	9.1%	31.8%	22.7%	36.4%	100.0%
Total	Efficacité	7	13	12	14	46
% البيانات	% البيانات	15.2%	28.3%	26.1%	30.4%	100.0%

البيانات: جدول 5 من 5

البيانات	Efficacité	البيانات				Total
		مؤهل من 5	مؤهل من 4	مؤهل من 3	مؤهل من 2	
البيانات	Efficacité	1	2	3	4	10
% البيانات	% البيانات	9.1%	18.2%	27.3%	36.4%	100.0%
10-05	Efficacité	1	2	4	5	12
% البيانات	% البيانات	8.3%	16.7%	33.3%	41.7%	100.0%
15-10	Efficacité	1	3	3	0	7
% البيانات	% البيانات	5.0%	15.0%	15.0%	0.0%	100.0%
مؤهل من 5	Efficacité	1	5	9	7	22
% البيانات	% البيانات	4.5%	22.7%	40.9%	31.9%	100.0%
Total	Efficacité	4	12	21	26	63
% البيانات	% البيانات	6.3%	18.9%	33.3%	41.5%	100.0%

الجدول 2: مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 الجداول المركبة - الجزء الثاني

البيانات: جدول 5 من 5

البيانات	Efficacité	البيانات				Total
		مؤهل من 5	مؤهل من 4	مؤهل من 3	مؤهل من 2	
البيانات	Efficacité	2	2	2	8	14
% البيانات	% البيانات	14.3%	14.3%	14.3%	57.1%	100.0%
10-05	Efficacité	2	4	3	2	11
% البيانات	% البيانات	18.2%	36.4%	25.0%	16.7%	100.0%
15-10	Efficacité	0	0	0	4	4
% البيانات	% البيانات	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
مؤهل من 5	Efficacité	2	6	7	1	16
% البيانات	% البيانات	12.5%	37.5%	43.8%	6.2%	100.0%
Total	Efficacité	2	17	18	14	51
% البيانات	% البيانات	3.9%	33.3%	35.3%	27.5%	100.0%

البيانات: جدول 5 من 5

البيانات	Efficacité	البيانات				Total
		مؤهل من 5	مؤهل من 4	مؤهل من 3	مؤهل من 2	
البيانات	Efficacité	1	0	3	7	11
% البيانات	% البيانات	9.1%	0.0%	27.3%	63.6%	100.0%
10-05	Efficacité	0	3	3	4	10
% البيانات	% البيانات	0.0%	30.0%	30.0%	40.0%	100.0%
15-10	Efficacité	0	7	3	8	18
% البيانات	% البيانات	0.0%	38.9%	16.7%	44.4%	100.0%
مؤهل من 5	Efficacité	1	3	3	12	19
% البيانات	% البيانات	5.3%	15.8%	15.8%	63.2%	100.0%
Total	Efficacité	1	13	12	28	54
% البيانات	% البيانات	1.8%	24.1%	22.2%	51.9%	100.0%

قائمة الملاحق

Document1 - IBM SPSS Statistics Viewer

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طاقم الفوائد و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	0	0	0	1	2
	% في البيانات الشخصية	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
متوسط	متوسط	1	1	2	7	11
	% في البيانات الشخصية	8.3%	8.3%	12.5%	43.8%	100.0%
مؤهل	مؤهل	3	0	5	25	46
	% في البيانات الشخصية	6.9%	0.0%	10.9%	54.3%	100.0%
Total	Effectif	4	1	7	33	44
	% في البيانات الشخصية	9.1%	2.3%	15.9%	75.0%	100.0%

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	1	0	1	0	2
	% في البيانات الشخصية	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%
متوسط	متوسط	0	2	3	10	14
	% في البيانات الشخصية	0.0%	12.5%	16.7%	62.5%	100.0%
مؤهل	مؤهل	2	11	0	18	46
	% في البيانات الشخصية	4.3%	23.9%	17.4%	81.3%	100.0%
Total	Effectif	3	13	12	29	54
	% في البيانات الشخصية	4.7%	20.3%	18.6%	45.3%	100.0%

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	0	1	0	1	2
	% في البيانات الشخصية	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
متوسط	متوسط	3	1	5	2	11
	% في البيانات الشخصية	18.8%	6.3%	31.2%	12.5%	100.0%
مؤهل	مؤهل	4	15	12	13	44
	% في البيانات الشخصية	9.1%	32.0%	27.3%	28.3%	100.0%
Total	Effectif	7	17	10	18	54
	% في البيانات الشخصية	13.0%	31.5%	18.5%	33.0%	100.0%

Document1 - IBM SPSS Statistics Viewer

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	0	1	0	0	1
	% في البيانات الشخصية	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
متوسط	متوسط	3	1	5	2	11
	% في البيانات الشخصية	18.8%	6.3%	31.2%	12.5%	100.0%
مؤهل	مؤهل	4	15	12	13	44
	% في البيانات الشخصية	9.1%	32.0%	27.3%	28.3%	100.0%
Total	Effectif	7	17	10	18	54
	% في البيانات الشخصية	13.0%	31.5%	18.5%	33.0%	100.0%

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	0	1	0	1	2
	% في البيانات الشخصية	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
متوسط	متوسط	3	1	5	2	11
	% في البيانات الشخصية	18.8%	6.3%	31.2%	12.5%	100.0%
مؤهل	مؤهل	4	15	12	13	44
	% في البيانات الشخصية	9.1%	32.0%	27.3%	28.3%	100.0%
Total	Effectif	7	17	10	18	54
	% في البيانات الشخصية	13.0%	31.5%	18.5%	33.0%	100.0%

Document1 - IBM SPSS Statistics Viewer

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	0	1	0	0	1
	% في البيانات الشخصية	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%
متوسط	متوسط	3	1	5	2	11
	% في البيانات الشخصية	18.8%	6.3%	31.2%	12.5%	100.0%
مؤهل	مؤهل	4	15	12	13	44
	% في البيانات الشخصية	9.1%	32.0%	27.3%	28.3%	100.0%
Total	Effectif	7	17	10	18	54
	% في البيانات الشخصية	13.0%	31.5%	18.5%	33.0%	100.0%

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	1	1	7	4	14
	% في البيانات الشخصية	7.1%	7.1%	50.0%	28.0%	100.0%
متوسط	متوسط	3	11	14	21	50
	% في البيانات الشخصية	6.0%	22.0%	28.0%	42.0%	100.0%
Total	Effectif	4	12	21	25	64
	% في البيانات الشخصية	6.3%	18.8%	32.8%	38.1%	100.0%

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	2	2	8	5	14
	% في البيانات الشخصية	14.3%	14.3%	35.7%	35.7%	100.0%
متوسط	متوسط	1	11	7	24	43
	% في البيانات الشخصية	2.3%	25.6%	16.3%	55.8%	100.0%
Total	Effectif	3	13	12	29	54
	% في البيانات الشخصية	4.7%	20.3%	18.6%	45.3%	100.0%

Tableau croisé "البيانات الشخصية" في مؤسسة بوليفيا مقارنة بين طرادات العمل و طرادات العمل

		البيانات الشخصية				Total
		مؤهل	متوسط	مؤهل	مؤهل	
مؤهل	مؤهل	0	1	2	0	3
	% في البيانات الشخصية	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%

قائمة الملاحق

The screenshot shows three contingency tables generated by SPSS. Each table has columns for 'Total', 'المرتب', 'المرتب', 'المرتب', and 'المرتب'. The rows represent different categories and their percentages.

المرتب	المرتب	المرتب	المرتب	المرتب	Total
المرتب	0	1	2	0	3
% المرتب	0.0%	3.3%	6.7%	0.0%	10.0%
المرتب	4	0	0	0	4
% المرتب	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%
Total	4	1	2	0	7
% Total	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%	100.0%

الملحق (07) مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 الفاكرونباخ المحور الاول

Récapitulatif de traitement des observations

Observations	Valde	N	%
Valde	64	64	100,0
Exclue ^a	0	0	,0
Total	64	64	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.854	6

Double-cliquez pour activer

Statistiques de total des éléments

Moyenne de l'échelle en cas de	Variance de l'échelle en cas de	Corrélation croisée des	Cr
--------------------------------	---------------------------------	-------------------------	----

الملحق (08) : الفاكرونباخ المحور الثاني

Récapitulatif de traitement des observations

Observations	Valde	N	%
Valde	64	64	100,0
Exclue ^a	0	0	,0
Total	64	64	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.849	6

Double-cliquez pour activer

Statistiques de total des éléments

Moyenne de l'échelle en cas de suppression des éléments	Variance de l'échelle en cas de suppression des éléments	Corrélation complète des éléments	Alpha de Cronbach en cas de suppression des éléments
---	--	-----------------------------------	--

قائمة الملاحق

الملحق (09) مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 الفاكرونباخ كل المحاور

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	64	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	64	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,899	17

Double-cliquez pour activer

Statistiques de total des éléments

الملحق (10): مخرجات برنامج SPSS اصدار 22 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
الخدمة التي تقدمها المؤسسة وبنوعها	64	3,5000	,852
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,5469	,768
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,1063	,981
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,1875	1,202
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,0781	1,184
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,2969	,974
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,1406	,948
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,3750	1,383
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	2,7969	1,322
الخدمة التي تقدمها المؤسسة من حيث الخدمات المقدمة للعميل من حيث الخدمات المقدمة للعميل	64	3,4375	,853

قائمة الملاحق

Variable	N	Moyenne	Ecart type
معالجة و التمرار على الفصول بين الطلبة في المؤسسة	64	3,0791	1,184
التدريس التقليدي سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها	64	3,2968	,974
العملية التي ساعدت الطلبة على فهم وتذكر المعلومات	64	3,1408	,948
تدريس الطلبة باستخدام الوسائط المتعددة	64	3,3750	1,063
العملية التي ساعدت الطلبة على فهم وتذكر المعلومات	64	2,7969	1,022
التدريس باستخدام الوسائط المتعددة	64	3,4375	,953
عملية التي ساعدت الطلبة على فهم وتذكر المعلومات	64	3,6050	1,000
أراء أفراد الفاعل في استخدام الوسائط المتعددة	64	2,8219	1,248
التدريس باستخدام الوسائط المتعددة	64	3,5625	,895
التدريس باستخدام الوسائط المتعددة	64	3,3750	1,158
عملية التي ساعدت الطلبة على فهم وتذكر المعلومات	64	3,8688	1,047
التدريس باستخدام الوسائط المتعددة	64	3,2344	1,262
عملية التي ساعدت الطلبة على فهم وتذكر المعلومات	64	3,5469	1,238
fi valide (liste)	64		

الملحق (11) : مخرجات برنامج spss اصدار 22 يوضح اختبار الفرضيات باستخدام اختبار t

sur échantillon

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
fi	64	3,3250	,71403	,08925

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
fi	3,641	63	,001	,32500	,1466	,5034

s sur é:
chantill

/CRITERIA=CI (.95) .

→ **Test T**

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
f2	64	3,3945	,70402	,08800

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
f2	4,483	63	,000	,39453	,2187	,5704