



جامعة مولود معمري-تيزي وزو-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
فرع علوم الإعلام والاتصال



دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمات بالمؤسسة
العمومية

دراسة وصفية مسحية على عينة من الموظفين "بالمجلس الشعبي الولائي" بتيزي وزو

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال تنظيمي

تحت إشراف الاستاذة:

- فروجة موساوي

من إعداد الطالبتين:

- هاجر جمام
- لامية حديوش

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر و عرفان

نشكر الله عزوجل الذي انار لنا درب العلم و المعرفة و سير لنا أداء هذا العمل المتواضع و نساله النجاح المتواصل لنا، و لجميع من اتخذ العلم سلاحا ، و نتقدم بالشكر الى كل من ساعدنا من قريب و من بعيد على انجاز هذا العمل المتواضع خاصة الأستاذة المشرفة "فروجة موساوي" التي لا تكفي الكلمات والعبارات لإيفائها حقها، و نشكرها على صبرها الكبير علينا و لتوجيهاتها ونصائحها و إرشاداتها العلمية السليمة و المفيدة التي لا تقدر بثمن ، و التي ساهمت بشكل كبير على إتمام و اكمال هذا العمل المتواضع.

ما اشرفت في الكون حضارة الا و كانت من ضياء معلم، مهما كتبنا لكي من كلمات الشكر و الثناء، فلن نستطيع ان نوفي بحقك على كل هذا الإخلاص و الوفاء و العطاء فما قمت به معنا يفوق الشكر و التقدير.

و لا يفوتنا كذلك ان نتوجه بالشكر الى كل أساتذة قسم علوم الاعلام و الاتصال على كافة جهودهم، طوال المشوار الدراسي الى غاية وصولنا لهذه المرحلة.

"شكرا"



الاهداء

● أهدي هذا العمل إلى أبي العزيز الذي كان دائما مصدر قوتي أطال الله في عمره

● أهدي عملي هذا إلى أمي العزيزة الحنونة التي ساعدتني و وقفت معي في أصعب أوقاتي و كانت دواء لكل جروحي وتعطي لي دائما القوة للاستمرار و آمنت بي و أطلب من الله عزوجل أن يطيل في عمرها

● و أخص بالذكر أختي العزيزة "ليديا" التي كانت و ستكون قدوتي في هذه الحياة فهي كالأم الثانية بالنسبة إلي هي التي ساعدتني طوال مشواري الدراسي

● وكذلك أهدي هذا العمل إلى أخي العزيز "تكفاريناس" الوحيد لولاه لمل وصلت إلى هنا فقد كان دائما إلى جانبي و يساندني إلى جميع زملائي و زميلاتي طلبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و أخص بالذكر قسم علوم الإعلام و الاتصال تخصص: اتصال تنظيمي

"لامية"



الاهداء

قال الله تعالى: **وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهَنَا عَلَى وَهْنٍ**

وَفِصَالُهُ فِي عَامَيْنِ أَنْ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ (14) سورة

لقمان

اهدي ثمرة جهدي الى:

التي ربنتني في كنفها و لم تفارقني ابتسامتها و لم تبخل علي بالدعاء و النصح، الى من تسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها، من علمتني و عانت الصعاب لأصل الى ما انا عليه الان ، امي الغالية.

الى من كان مستقبلي هو مستقبله، اليك أقول انت نعم المثال و الوفاء و الإصرار ،انت معدن الحكمة و رفيع الهمة والدي الحبيب حفظه الله و امده بالصحة و العافية و اطال الله في عمره.

الى اخي الوحيد و سندي " اسلام " و اختي العزيزة " ياسمين " ، وفقهم الله في مشوارهم الدراسي و سدّد خطاهم نحو الطريق السليم.

الى كل من وقف الى جانبي و لو بكلمة طيبة و ابتسامة

"هاجر"



خطة الدراسة :

ملخص الدراسة

مقدمة عامة

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة و أدواته
- 7- مجتمع البحث و عينة الدراسة
- 8- تحديد مفاهيم الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

الإطار النظري

الفصل الأول :مدخل مفاهيمي حول مهارات الاتصال

● تمهيد للفصل

البحث الأول: مفهوم مهارات الاتصال

البحث الثاني: أنواع مهارات الاتصال

البحث الثالث: أهمية مهارات الاتصال

البحث الرابع :خصائص مهارات الاتصال

البحث الخامس :خطوات تعلم مهارات الاتصال

● خلاصة الفصل

الفصل الثاني :ماهية الاتصال الإداري

● تمهيد للفصل

المبحث الأول :مفهوم الاتصال الإداري

المبحث الثاني : أنواع الاتصال الإداري

المبحث الثالث :أهمية الاتصال الإداري

المبحث الرابع :وسائل الاتصال الإداري

المبحث الخامس :معوقات الاتصال الإداري

● خلاصة الفصل

الفصل الثالث:الخدمة العمومية أهميتها،مبادئها و معوقاتهما

● تمهيد الفصل

المبحث الأول:مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثاني:أنواع الخدمة العمومية

المبحث الثالث:أهمية الخدمة العمومية

المبحث الرابع:مبادئ الخدمة العمومية

المبحث الخامس:معوقات الخدمة العمومية

● خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي

التحليل الكمي و الكيفي للبيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

تمهيد

1. . التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

2.الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي لولاية تيز

3.صلاحيات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وز

4. دورات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

5. خصائص مجتمع الدراسة

6. التحليل الكمي و الكيفي للجداول

أ- التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة

ب- التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة

7. عرض المقابلات و التعليق عليها

8. عرض نتائج الدراسة

أ- النتائج الجزئية للدراسة

ب- النتائج العامة للدراسة

● خلاصة الدراسة

-توصيات و مقترحات الدراسة

-قائمة المراجع و المصادر

-ملاحق الدراسة

-فهرس المحتويات

-فهرس الأشكال

-فهرس الجداول البسيطة و المركبة

الصفحة	المحتويات
ص	كلمة شكر
ص	اهداء
ص	فهرس المحتويات
ص	فهرس الاشكال
ص	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول:مدخل مفاهيمي حول مهارات الاتصال	
ص	تمهيد
ص	المبحث الأول:مفهوم مهارات الاتصال
ص	المبحث الثاني:أنواع مهارات الاتصال
ص	المبحث الثالث:أهمية مهارات الاتصال
ص	المبحث الرابع:خصائص مهارات الاتصال
ص	المبحث الخامس:خطوات تعلم مهارات الاتصال
ص	خلاصة الفصل
ص	الفصل الثاني:ماهية الاتصال الإداري
ص	تمهيد الفصل
ص	المبحث الأول:مفهوم الاتصال الإداري
ص	المبحث الثاني:أنواع الاتصال الإداري
ص	المبحث الثالث:أهمية الاتصال الإداري
ص	المبحث الرابع:وسائل الاتصال الإداري

ص	المبحث الخامس: معوقات الاتصال الإداري
ص	خلاصة الفصل
ص	الفصل الثالث: الخدمة العمومية
ص	تمهيد الفصل
ص	المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية
ص	المبحث الثاني: أنواع الخدمة العمومية
ص	المبحث الثالث: أهمية الخدمة العمومية
ص	المبحث الرابع: مبادئ الخدمة العمومية
ص	المبحث الخامس: معوقات الخدمة العمومية
ص	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
ص	تمهيد
ص	التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
ص	الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
ص	صلاحيات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
ص	دورات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
ص	عرض المقابلات و التعليق عليها
ص	عرض النتائج الجزئية
ص	عرض النتائج العامة

ص	قائمة المراجع
ص	الملاحق
ص	الخلاصة العامة
ص	التوصيات و الاقتراحات

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
ص	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	1
ص	يمثل توزيع المبحوثين حسب السن	2
ص	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي	3
ص	يمثل توزيع المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية	4
ص	يمثل مفهوم مهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي	5
ص	يمثل آراء المبحوثين حول مساهمة الخبرة المهنية الطويلة في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	6
ص	يمثل آراء المبحوثين حول ارتباط زيادة الكفاءة المهنية بتنوع المهارات الاتصالية لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	7
ص	يمثل آراء المبحوثين حول قيامهم بدورات تكوينية لتحسين من مهاراتهم الاتصالية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	8
ص	يمثل توزيع المبحوثين حول نوع الاتصال أين يظهرون مهارتهم الاتصالية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	9

ص	يمثل آراء المبحوثين حول الهدف من اعتمادهم على مهارة الحديث على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	10
ص	يمثل آراء المبحوثين من تداعيات حسن الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	11
ص	يمثل آراء المبحوثين حول اعتماد الموظفين على أسلوب تقديم الوعود على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	12
ص	يمثل أهم الوعود المقدمة للمواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	13
ص	يمثل ردة فعل الموظف اثناء تحدث المواطن معه المتوتر بشكل غير لائق على مستوى المجلس الشعبي الولائي "تيزي وزو"	14
ص	يمثل طبيعة الصوت المعتمد لدى الموظف عند مخاطبته للمواطن علمستوى المجلس الشعبي الولائي "لولاية تيزي وزو"	15
ص	يمثل طبيعة اللغة المستخدمة مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي "تيزي وزو"	16
ص	يمثل آراء المبحوثين حول مدى احترامهم لآداب الحوار مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي "لولاية تيزي وزو".	17
ص	يمثل آراء المبحوثين حول الاشكال المستخدمة اثناء التحدث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي " تيزي وزو".	18
ص	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول هدفهم من الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو".	19
ص	يمثل آراء المبحوثين حول مدى مراعاة الوقت المناسب للحديث مع المواطن اثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.	20
ص	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول مدى تركيزهم على استعمال الرسائل المكتوبة للتواصل فيما بينهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو".	21

ص	يمثل آراء المبحوثين حول كيفية تدوين المعلومات الموجهة للمواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو	22
ص	يمثل آراء المبحوثين حول مدى مراعاتهم لكتابة الوثائق دون أخطاء على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو".	23
ص	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول أفضلية الكتابة باليد عن الكتابة بالكمبيوتر على مستوى "المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو"	24
ص	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول نوع الوسائل الاتصالية المستخدمة للتواصل مع المواطن في حال وقوع مشكلة تخصه على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو".	25
ص	يمثل آراء المبحوثين حول كيفية طرح القائم بالاتصال لأفكاره كتابيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو.	26
ص	يمثل آراء المبحوثين حول تعويض الأسلوب الكتابي للتكنولوجيات الحديثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	27
ص	يمثل آراء المبحوثين حول تحسين الإنصات الفعال للخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	28
ص	يمثل آراء المبحوثين على الاستماع الجيد لانشغالات و مشاكل المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	29
ص	يمثل أهم المشاكل التي تظهر أثناء الاستماع الجيد لانشغالات و مشاكل المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	30
ص	يمثل استماع الموظفين للمواطنين و تحديثهم معهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	31
ص	يمثل آراء المبحوثين حول احتياج مهارة الإنصات لبذل مجهود على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	33
ص	يمثل توزيع المبحوثين على أهم الإشارات التي تظهر على الشخص المستمع و تبين أن الإنصات فعال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	35

ص	يمثل آراء المبحوثين حول خلق المستمع السلبي لمشكلات في النظام الإداري على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	36
ص	يمثل مدى تأثير أسلوب اللطف المعتمد من طرف الموظف أثناء حديثه مع المواطن مع عدمه ،على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.	37
ص	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهمية الثقة في العمليات التواصلية بينهم و بين المواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.	38
ص	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول اهمية الثقة في العمليات التواصلية بينهم و بين المواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.	39
ص	يمثل آراء الافراد المبحوثين حول كيفية تجسد الثقة في العمليات التواصلية على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو" .	40
ص	يمثل آراء المبحوثين حول مدى الاعتماد على لغة الجسد للتواصل مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو".	41
ص	يمثل آراء المبحوثين حول مدى مساهمة أسلوب اللطف و التعاطف من عدمه فيكسب ثقة و احترام المواطن لتحسين الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو".	42
ص	يمثل آراء المبحوثين ضرورة الأساليب الاتصالية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	43
ص	يمثل أهم المعوقات التي تواجه الموظف أثناء استخدامه لمهارات الاتصال و التي تأثر على تقديم الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	44

45	يمثل علاقة متغيرات السن،الجنس ،المستوى التعليمي و الوظيفة بمفهوم مهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	ص
46	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الوظيفة بمدى مساهمة الخبرة المهنية الطويلة في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	ص
47	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الوظيفة بمدى مساهمة تنوع المهارات الاتصالية في زيادة الكفاءات المهنية لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	ص
48	يمثل علاقة متغيرات الجنس و المستوى التعليمي بمدى قيام موظفين المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بدورات تكوينية لتحسن المهارات الاتصالية	ص
49	يمثل علاقة متغيرات السن ،الجنس و المستوى التعليمي بمدى تحدث الموظف مع المواطن بشكل لائق على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	ص
50	يمثل علاقة المتغيرات المستوى التعليمي و المرتبة الوظيفية بالهدف من الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	ص
51	يمثل علاقة المتغيرات المستوى التعليمي و الرتبة الوظيفية بمراعاة الوقت المناسب لتحدث مع المواطن أثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	ص
52	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الوظيفة على كيف يقوم القائم بالاتصال بطرح أفكاره على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	ص
53	يمثل علاقة متغيرات السن،الجنس، المستوى التعليمي و الوظيفة بمدى استماع الموظف لانشغالات المواطن	ص

ص	يمثل علاقة السن و الجنس و المستوى التعليمي على كيف يتفاعل المواطن مع أسلوب الاحترام على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	54
ص	يمثل علاقات المتغيرات السن الجنس المستوى التعليمي و الوظيفة في كيفية استخدام لغة الجسد لتواصل مع المواطن بشكل جيد على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	55
ص	يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الوظيفة على إذا كانت الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو	56

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة، إلى التعرف على دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، وهي التي تضمن التفاهم و التفاعل و الانسجام بين الموظفين للأداء وظيفي مميز، أما المنهج المستخدم في دراستنا هو المنهج المسحي، لأنه يعتبر الأنسب لمسح آراء موظفي المؤسسة، أما أدوات الدراسة تتمثل في استمارة استبيان كأداة رئيسية و المقابلة و الملاحظة كأدوات مكملة لدراستنا، أما مجتمع الدراسة يتمثل في الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، في حين العينة تتمثل في العينة القصدية و حجمها 30 موظفو هي تدرج ضمن العينات غير الاحتمالية ويتمثل التساؤل الجوهري فيما يلي: **كيف تساهم المهارات الاتصالية لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بولاية تيزي وزو"؟**

و من أهم تساؤلات هذه الدراسة :

- كيف تساهم مهارة التحدث عند الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟

- كيف تساهم مهارة الإنصات و الاستماع عند الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟

- كيف تساهم مهارة القراءة و الكتابة لدى الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟

- كيف يمكن لأساليب اللطف، التفهم، الثقة و التعاطف لدى الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟

من أهم النتائج المتوصل إليها:

-يعتبر المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من أهم المؤسسات التي تطبق فيها المهارات الاتصالية و يسعون دائما إلى تطويرها.

-يعمل المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو على إعطاء كل الموظفين فرصة لإبراز مهاراتهم الاتصالية و تحسينها.

الكلمات المفتاحية:مهارات الاتصال،،الخدمة العمومية،الاتصال،الموظفين

Résumé de l'Étude : Cette étude vise à examiner le rôle des compétences en communication dans l'amélioration du service public par les employés au niveau du Conseil Populaire de la Wilaya de Tizi Ouzou. Ces compétences garantissent la compréhension, l'interaction et l'harmonie entre les employés pour une excellente performance au travail. La méthodologie de recherche utilisée est la méthode de l'enquête, car elle est la plus adaptée pour recueillir les opinions des employés. Les outils de l'étude comprennent un questionnaire en tant qu'outil principal, ainsi que des entretiens et des observations en tant que méthodes complémentaires. La population de l'étude se compose des employés du Conseil Populaire de la Wilaya de Tizi Ouzou, tandis que l'échantillon est délibéré et comprend 30 employés, relevant de l'échantillonnage non probabiliste. La question de recherche principale est : **Comment les compétences en communication des employés contribuent-elles à améliorer le service public au Conseil Populaire de la Wilaya de Tizi Ouzou ?**

Les questions les plus importantes de cette étude sont :

- Comment la capacité orale du salarié contribue-t-elle à l'amélioration du service public à l'Assemblée populaire de l'État de Tizi Ouzou ?
- Comment la capacité d'écoute du salarié contribue-t-elle à l'amélioration du service public à l'Assemblée populaire de l'État de Tizi Ouzou ?
- Comment les compétences en lecture et en écriture du salarié contribuent-elles à l'amélioration du service public à l'Assemblée populaire de l'État de Tizi Ouzou ?
- Comment les méthodes de gentillesse, de compréhension, de confiance et d'empathie des employés peuvent-elles améliorer le service public à l'Assemblée populaire de l'État de Tizi Ouzou ?

Parmi les résultats les plus importants obtenus :

-Le Conseil Populaire d'Etat de la Province de Tizi Ouzou est considéré comme l'une des institutions les plus importantes dans lesquelles les compétences en communication sont appliquées et cherche toujours à les développer.

Le Conseil populaire de l'État de Tizi Ouzou œuvre pour donner à tous les salariés la possibilité de mettre en valeur et d'améliorer leurs compétences en communication.

Mots-clés: Compétences en communication, Service public, Communication, Employés

Summary of the Study: This study aims to investigate the role of communication skills in improving public service by employees at the Wilaya of Tizi Ouzou's People's Provincial Council. These skills ensure understanding, interaction, and harmony among employees for excellent job performance. The research methodology used is the survey method, as it is most suitable for gathering employees' opinions. Study tools include a questionnaire as the primary tool, along with interviews and observations as supplementary methods. The study's population consists of employees at the Wilaya of Tizi Ouzou's People's Provincial Council, while the sample is purposive and comprises 30 employees, falling under non-probability sampling. The main research question is: **How do employees' communication skills contribute to improving public service at the People's Provincial Council of Wilaya Tizi Ouzou?**

- How does the employee's speaking skill contribute to improving public service in the Wilaya People's Assembly of Tizi-Ouzou?

- How does the employee's listening skill contribute to improving public service in the Wilaya People's Assembly of Tizi-Ouzou?

How does the employee's reading and writing skill contribute to improving public service in the Wilaya People's Assembly of Tizi-Ouzou?

- How can employee kindness, understanding, trust and empathy methods improve public service in the Wilaya People's Assembly of Tizi-Ouzou?

Among the most important results reached:

The Wilaya People's Assembly of Tizi-Ouzou is considered one of the most important institutions in which communication skills are applied and they are always striving to develop them.

The Wilaya People's Assembly of Tizi-Ouzou is working to give all employees an opportunity to highlight and improve their communication skills.

Keywords: Communication skills, Public service, Communication, Employees

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال من الأساسيات في حياة الإنسان، فلا يستطيع أن يتعايش مع أفراد مجتمعه، و يتبادل معهم الأفكار و الآراء و المعاني ، و التعبير عن ذاته و يعكس آراءه و يبرز هويته، و يتم من خلاله التفاعل الإنساني ، و يعتبر من الوسائل التي تربط الإنسان بالمجتمع و يمس كل المجالات حتى المنظمات الإدارية التي تستخدمه وسيلة لتواصل فيما بينهم داخل المؤسسة، و لتبادل الآراء و المعلومات فيما بينهم و هو وسيلة اجتماعية يحقق به الأفراد سبل التفاهم و التفاعل داخل المؤسسة، و ذلك بهدف تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها و الوصول إليها ، و كذلك تبرز أهمية الاتصال داخل المؤسسات لكونها هي التي تستخدم للتواصل و القيادة و نقل الأوامر و الشكاوي و الاقتراحات، و تستخدم لإحاطة العاملين بالبيانات و المعلومات الضرورية للأداء أعمالهم .

و تعد مهارات الاتصال، من الضروريات داخل أي مؤسسة و داخل أي إدارة، لأن دون مهارات الاتصال يصعب على الموظفين داخل تلك المؤسسة التعامل و تبادل الآراء و وجهات النظر، و من جانب آخر فإن مهارات الاتصال تؤدي إلى رفع أداء العاملين و زيادة مستوى الأداء الوظيفي و تحقيق الأهداف بطريقة سريعة، و تعتبر جزءا لا يتجزأ من الحياة العملية اليومية، فإن التواصل الفعال و الواضح هو مهارة خاصة و مفيدة للغاية، و تشمل المهارات الاتصالية الاستماع و التحدث و القراءة، فكل هذه المهارات تختلف من حيث كيف تستخدم فبعضها من خلال المحادثات ووجهها لوجه و أخرى بفضل المكالمات الهاتفية و الاتصالات الرقمية و أخرى بفضل قراءة المنشورات و الجرائد و التصفح اليومي على شبكة الانترنت ، و كل هذه المهارات تستخدم داخل المؤسسات و من طرف الموظفين لضمان السير الحسن للأعمال.

فالموظف عندما يمتلك مهارات اتصالية متميزة، هذا ما يدفعه إلى خلق جو من التعاون و التنسيق، و رفع من الأداء و الإبداع على مستوى المؤسسة، و المهارات الاتصالية هي التي توفر المناخ الايجابي ، الذي يرغب به العاملين الانجاز و الابتكار و التنظيم، و هي بدورها تحقق المشاركة و الانسجام و توحيد المراكز و القرارات داخل تلك المؤسسة، و بفضل هذه المهارات يكسب الطرفين صفة التواصل بين الموظف و المواطن و هذا ما يدعو إلى تقدم المؤسسة و تطورها، فالمهارات الاتصالية المتميزة تدفع الموظف ليتمتع بصفة الإقناع سواء مع المواطنين أو مديره و زملائه و كذلك تدفعه ليتقن الوظيفة التي يعمل فيها و يقدم كل مجهوده لتطورها و الوصول للمناصب العليا، و خلق فرص لتطوير اسم المؤسسة و تحقيق أرباح جيدة و مشرفة.

و قد جاءت هذه الدراسة الوصفية المسحية لدراسة دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية و ذلك لضمان الاهتمام بموضوع مهارات الاتصال على مستوى المؤسسات العمومية،التي تعد أساس و محور تطور هذه المؤسسات و تقدمها .

و هذه الدراسة الوصفية المسحية أقيمت على عينة من موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ، التي استخدمنا فيها المنهج المسحي كونه هو المنهج الملائم لدراستنا الحالية، و استخدمنا أدوات الدراسة المتمثلة في الاستمارة، المقابلة،الملاحظة أما مجتمع البحث،فيتمثل في موظفي مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو،و عينة الدراسة هي عينة قصدية التي تدرج ضمن العينات الاحتمالية،و حجم هذه العينة 30 مفردة.

و في هذه الدراسة، حاولنا التعرف على الدور الذي تلعبه مهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ، و كيف تساهم في تحقيق أداء وظيفي مميز و الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمة العمومية،حيث من ضمن أهدافنا تقديم هذا الموضوع بطريقة مناسبة و ملائمة، و قد تطلبت هذه الدراسة تقديم الموضوع بعد ملخص الدراسة و المقدمة العامة إلى ما يلي:

الإطار المنهجي: تناولنا فيه إشكالية الدراسة و تساؤلاتها،أسباب اختيار الموضوع،أهمية الدراسة،أهداف الدراسة،نوع الدراسة، منهج الدراسة و أدواته ، مجتمع البحث و عينته، تحديد مفاهيم الدراسة ، الدراسات السابقة.

الإطار النظري: حيث قسمناه إلى ثلاثة فصول و هي كالتالي:

الفصل الأول: تحت عنوان "**مدخل مفاهيمي حول مهارات الاتصال**"تطرقنا من خلال مباحثه بعد التمهيد إلى : مفهوم مهارات الاتصال،أنواع مهارات الاتصال،أهمية مهارات الاتصال، خطوات اكتساب مهارات الاتصال، أساليب تعليمها، خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: تحت عنوان "**ماهية الاتصال الإداري**"تطرقنا من خلال مباحثه بعد تمهيد الفصل إلى: مفهوم الاتصال الإداري، أنواع الاتصال الإداري،أهمية الاتصال الإداري،وسائل الاتصال الإداري، معوقات الاتصال الإداري،خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: تحت عنوان "الخدمة العمومية أهميتها، مبادئها ومعوقاتهما" تطرقنا فيه من خلال مباحثه بعد تمهيد للفصل إلى: مفهوم الخدمة العمومية، أنواع الخدمة العمومية، أهمية الخدمة العمومية، مبادئ الخدمة العمومية، خلاصة الفصل.

الإطار التطبيقي: تحت عنوان "عرض و تحليل البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية" حيث تطرقنا فيه إلى:

التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، صلاحيات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، دورات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، خصائص مجتمع الدراسة، التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة و البسيطة.

عرض المقابلات و التعليق عليها، عرض النتائج الجزئية و العامة للدراسة ، خلاصة الفصل، توصيات و مقترحات الدراسة، قائمة المصادر و المراجع، ملاحق الدراسة ، فهرس المحتويات، فهرس الجداول البسيطة و المركبة، فهرس الأشكال.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة و أدواته
- 7- مجتمع البحثو عينة الدراسة
- 8- تحديد مفاهيم الدراسة
- 9- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتها:

يشهد العصر الحالي اهتماما متزايدا بالاتصال كأحد العلوم الحديثة، مما فرض على المؤسسات عامة و الإدارية خاصة الاهتمام بكيفية تطبيقه، كون معظم عمليات الإدارة من تخطيط و تنسيق و توجيه، و تنظيم للمعلومات و اتخاذ القرارات ، لا تتحقق أهدافها ما لم يكن هناك اتصال فعال. و يعتبر الأداة الأولى للتواصل و التبليغ و توحيد الأفكار و تنظيم العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسات و خارجها وبالتالي توجيهها، حيث أصبح في يومنا هذا احد الاهتمامات الأساسية للمؤسسة و من الدعائم الهامة التي تسعى دوما لإرساء قواعدها، وأهدافها من تحسين أداء العمال، وتحسين الجودة الشاملة وتفعيل الخدمات ومواجهة التحديات و المعوقات المختلفة التي تتعرض لها المؤسسة.

و لن يتحقق ذلك الا بتحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسات العمومية، التي تحتاج لتواصل و تبادل فعال بين العمال والمسؤولين و بين العمال فيما بينهم، و بين الموظفين والمواطنين. وهذا ما يتطلب توفر مهارات الاتصال التي تعزز روح التعاون و التضامن بين أفراد المؤسسة، لأنها تقوم بإبراز مختلف الوجبات المترتبة عليهم ،و كيف يمكنهم تحسين أدائهم ،و كذلك تعد السبب الرئيسي لتطوير نظام الاتصال الفعال داخل المنظمة. فيجب على كل من القائد او الموظف أن يمتلك هذه المهارات، و هذه الأخيرة تسمح لهم في بناء علاقات إنسانية إيجابية مع فريق العمل، و اختيار الطريقة الأنسب لتحقيق التواصل الفعال و التمتع بالسلوكيات الإيجابية، مهما كانت بسيطة لتحسين علاقته بالمواطن وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة لديهم ،ومنه تحسين سمعة المؤسسة العمومية كجهاز تم تأسيسه لخدمة الوطن وتلبية احتياجاته و رغباته والاستماع لانشغالاته واهتماماته المختلفة .

و تتجسد هذه المهارات في المهارات التعبيرية التي تستخدم بكثرة في نقل معلومات و اتجاهات الآخرين و يمكن استخدامها في إعطاء معلومات للأفراد حول وضعيتهم والاجراءات القانونية والوثائق اللازمة وكل ما يرتبط بالأمور الإدارية التي من شأنها تحسين و تطوير الخدمة المقدمة. و من بين هذه المهارات كذلك نجد مهارة التحدث والتي تعد من ابرز المهارات التواصلية، بحيث يكمن الحديث في لغة الحوار و التفاهم و المحادثة و التي تحدد مدى قدرة الفرد على اكتساب المواقف الإيجابية اثناء اتصاله مع الآخرين .كما تعد مهارة التحدث من اهم الوان النشاط اللغوي ،و اكثرها استعمالا في الحياة اليومية، فهي وسيط بين الافراد قبل القراءة و الكتابة و تمثل الجانب الإيجابي من التواصل اللغوي.

و لا تقتصر براعة الحديث على أسلوب الكلام و جودة محتواه بل ان حسن الاصغاء أيضا يعد فنا من فنون الحوار، فمهارة الاستماع او الإنصات تعد من بين اهم المهارات الاتصالية التي يجب توفرها لدى أي فرد و التي تهدف الى فهم الرسالة و تفسيرها و الوصول الى المضمون، و تعزيز العلاقات الإنسانية بشكل عام و تجنب سوء الفهم و تساعد في اتخاذ القرارات،بالإضافة الى ذلك يعد الانصات الفعال جزء من الاتصال الفعال

ثم تأتي بعدها مهارة الكتابة وهي واحدة من اهم متطلبات عملية التواصل على اختلاف اشكاله،والتي تسمح للقائم بالاتصال في التعبير عن أفكاره و آرائه بسهولة و وضوح، كما تحفز الابداع و التميز في النماذج الكتابة المختلفة كما تساهم في توصيل القرارات و الأفكار بطريقة مفهومة للأفراد بواسطة النشريات و التعليمات المكتوبة .

ونتطرق للمهارة الأخيرة والتي هي مهارة القراءة و التي تعد مهارة الوصول إلى المعاني بسرعة ، كما انها تعزز فهم اللغة و اثراء رصيد المفردات ،و كذا توسيع المعرفة .

وهذه المهارات تساعد و تريح العمال و تحفزهم و تعطي الثقة و روح المسؤولية لهم، و فيما بينهم و كذلك محاولة حل المشاكل التي تواجه تلك المؤسسة بهدوء فكلما تحسنت مهارات الاتصال ازدادت فعاليات تلك المؤسسة و ازداد ارتقاءها و تطورها و بالتالي تلبية حاجات و اشباع رغبات المستفيدين من خدمات المؤسسة.

و تشكل عملية الاتصال أهمية كبيرة في المؤسسات العمومية و نجاح هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها يرتبط بشكل كبير بنجاح عملية طرح المهارات الاتصالية، سواءا داخلها أو مع جمهورها الخارجي لما لها من بنية لتنظيم هذه المؤسسة .

و من هنا سنحاول من خلال هذه الدراسة طرح السؤال الجوهرى التالي :

كيف تساهم المهارات الاتصالية لدى الموظفين في تحسين الخدمات على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بولاية تيزي وزو"؟

و يتفرع عن هذا التساؤل الجوهرى جملة من التساؤلات الفرعية التالية :

- كيف تساهم مهارة التحدث عند الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟

- كيف تساهم مهارة الإنصات و الاستماع عند الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟

- كيف تساهم مهارة القراءة و الكتابة لدى الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟

- كيف يمكن لأساليب اللطف، التفهم، الثقة و التعاطف لدى الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو؟
- كيف للإشارات غير اللفظية أن تؤثر سلبا أو إيجابا على عملية التواصل بين الموظف و المواطن؟

2-أسباب اختيار الموضوع :

أ-الأسباب الذاتية :

- رغبتنا في دراسة و معرفة المهارات الاتصالية لدى الموظفين وكيف تساهم في تطوير المؤسسة العمومية وتحسين خدماتها
- ميلنا لمعرفة طرق وأساليب الاتصال و التواصل التي يعتمد عليها الموظفين و أهم صفاتهم و كيفية تعاملهم مع الجمهور
- الرغبة في الحصول على الخبرات في مجال تخصصنا (الاتصال) في المستقبل و التعرف على المؤسسة العمومية عن قريب
- اختبار الخبرات النظرية المكتسبة في مجال الاتصال التنظيمي و إسقاطها على واقع الاتصال في المؤسسة العمومية

ب-الأسباب الموضوعية :

- حداثة الموضوع و نقص الأبحاث و الدراسات المرتبطة بهذا الموضوع
- الدور الكبير الذي تؤديه المهارات الاتصالية لدى الموظفين بالمؤسسات العمومية بين الجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة
- الحاجة للقيام بالمزيد من الدراسات في ميدان الاتصال في الوسط الإداري داخل المؤسسات العمومية
- تزايد الاهتمام بموضوع مهارات الاتصال نظرا للدور الذي تؤديه داخل المؤسسة العمومية ودورها في تحسين العلاقات بين المؤسسات العمومية والمواطنين.
- أهمية الموضوع حيث تعد مهارات الاتصال الوسيلة الأساسية لربط سبل التواصل والتفاعل بين الموظفين والاداريين والمواطنين داخل المؤسسة و زرع الثقة والاحترام والتفاهم وكذا التواصل الايجابي بينهم.

3-أهمية الدراسة :

*تدور دراستنا الحالية حول دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية ، التي لها أهمية كبيرة لم تشتت تفكير العديد من الباحثين و المفكرين في علوم الإعلام و الاتصال و كذلك في العلوم الأخرى .

فمهارات الاتصال سواء كانت بين الموظفين فقط أو مع الرئيس و كل عمال تلك المنظمة فتمثل أساس كل هيكل تنظيمي لتحقيق تقدماته و ارتقاء مستوياته.

* كذلك دورها في تحسين العلاقات بين الموظفين و تحسين الخدمة داخل المؤسسة ، و من الناحية العلمية فتتمثل أهمية هذه الدراسة في تشجيع المعرفة العلمية في مجال الاتصال و كذلك في مدى توفر الخدمة بالمؤسسة العمومية على مستوى "المجلس الشعبي الولائي" بتيزي وزو.

*أما من الناحية العلمية فتظهر في مدى استفادة الموظفين و العاملين ككل من الدراسة الميدانية التي قمنا بها،و معرفتهم بمدى أهمية المهارات الاتصالية داخل أي مؤسسة تنظيمية ، خاصة في استخدامها لتبادل المعلومات و الأفكار فيما بينهم و ما تحمله من تفاهم و انسجام فيما بينهم .

*كما تكمن أهمية هذه الدراسة في خلق ما يسمى بالتراكمية المعرفية و هذا من خلال العمل على إثراء المكتبات الجامعية حتى تكون دراستنا هذه زاد علميا للطلبة و الأساتذة عامة .

*إضافة إلى ذلك تساعد كثيرا الموظفين في تحسين التواصل فيما بينهم أو مع الرئيس و هذا من أجل اتخاذ قرارات سليمة تنفيذ تلك المنظمة و كذلك إبراز نقاط القوة و العمل على تطويرها و نقاط الضعف للعمل على تحسينها و إصلاحها خاصة ما يتعلق بمهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية "المجلس الشعبي الولائي" بتيزي وزو.

4-أهداف الدراسة:

1- تسعى دراستنا إلى تحقيق هدف أساسي و هو التعرف على أهمية مهارات الاتصال في تقديم الخدمة العمومية للمواطنين.

2-البحث في العلاقة الموجودة بين مهارات الاتصال لدى الموظفين و رضى المواطن.

3-إبراز فاعلية مهارات الاتصال في جذب المواطنين والفوز بثقتهم واكتساب احترامهم.

4- التعرف على كيفية استخدام الأساليب الاتصالية لدى الموظفين لتحسين الخدمة العمومية

5--محاولة إيجاد حلول و اقتراحات لمشاكل و معوقات المهارات الاتصالية التي تصادف المواطن في المؤسسة و كيف تؤثر على أدائه الوظيفي

6- التعرف على أهم العراقيل التي تواجه العملية الاتصالية بين الموظفين المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو. والمواطنين

7-محاولة التعرف على مساهم مهارة التحدث عند الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

8-البحث في الدور الذي تلعبه مهارة الإنصات و الاستماع عند الموظف و هذا يحسن من الخدمة العمومية على مستوى المؤسسة.

9- توضيح أهمية مهارة القراءة و الكتابة لدى الموظف و اندفاعه لتحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

10- التعرف على أهمية أساليب اللطف، التفهم، الثقة و التعاطف لدى الموظف و مساهمتهم في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

11- ابراز دور الإشارات غير اللفظية و التأثير السلبي و الإيجابي على عملية التواصل بين الموظف و المواطن

5- نوع الدراسة :

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تكتفي بوصف الظاهرة فقط و لا يجمع المعلومات و البيانات عنها بل و تحليلها و استخلاص نتائجها و الاهتمام بوظائفها و الهدف الأول و النهائي للأبحاث الوصفية هو الحصول على معلومات كافية و دقيقة حول الموضوع محل الدراسة كما هو في الحيز الواقعي أي وصف ما هو محدد في الواقع من زوايا مختلفة للأهداف

و كذلك تتركز البحوث الوصفية على وصف طبيعة و سمات و خصائص مجتمع معين أو موقف أو جماعة أو فرد معين و تكرارات حدوث الظواهر المختلفة.(1)

و يعرف أيضا انه يفسر الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها و توظيف العلاقات بينها بهدف الانتماء لوصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو مشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها.²

لذا فالباحث دائما يسعى إلى هدف ما من أجل تحقيقه في دراسته يحتاج أن يمشي على مجموعة من القوانين و القواعد و ذلك رغبة في الوصول إلى نتائج موضوعية و صحيحة و دقيقة حيث قمنا بتحديد و وصف خصائص الظاهرة و دراسة دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و قمنا بدراسة كل السلوكيات و العلاقات بين الموظفين الموجودة داخل المؤسسة العمومية سواء فيما بينهم أو مع المدير .

6-منهج الدراسة و أدواته:

أ-منهج الدراسة:

المنهج هو مجموعة من الخطوات المنظمة و العمليات العقلية الواعية و المبادئ العامة و الطرق الفعلية التي يستخدمها الباحث لفهم الظاهرة موضوع الدراسة و من ثم فالمنهج يجيب على سؤال مفاده كيف يمكن حل مشكلة البحث و الكشف عن جوهر الحقيقة و الوصول إلى قضايا يقينية لا يشوبها احتمال أو شك³

¹كنزة بلقاسم، صبرينة بوقلوذة، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، (منشورة)، مذكرة ماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016، 2015، ص9.

²أمال إحيمارن، وهيبه أيمن، دور مهارات الاتصال في إدارة الازمات الإدارية، (منشورة)، مذكرة ماستر، في إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق و العلوم الإنسانية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2019، 2018، ص12.

³أمال سريسي، مفهوم اللغة في ضوء مناهج البحث اللغوية، (منشورة)، رسالة ماجستير، قسم اللغة العربية و آدابها، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية، جامعة سعد دحلب البليدة، مارس 2013، 2012، ص22.

و في تعريف آخر هو الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على الظاهرة أو المشكلة لموضوع الدراسة و الكشف عن الحقائق المرتبطة بغرض التوصل إلى إجابات عن الأسئلة التي تثيرها المشكلة¹.

و في دراستنا لدور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية في "المجلس الشعبي الولائي" استخدمنا المنهج المسحي الذي يعتبر الأنسب للحصول على بيانات ومعلومات حول الظاهرة أو مجموعة الظواهر و هي التعرف على الظاهرة و تحديد وضعها الحالي على جوانب القوة و الضعف فيها بقصد تطويرها و الاستفادة منها²

يعد المنهج المسحي هو الأنسب لهذه الدراسة لأن له جهدا في البحث عن المعلومات و البيانات و الأوصاف على ظاهرة حيز الدراسة و كذلك يقوم بمسح و معرفة كل المهارات الاتصالية التي يتصف بها الموظفين سواء داخل المؤسسة أو خارجها مع الجمهور الخارجي و كذلك لتحليل الدراسة أو الظاهرة المدروسة تحليلا منطقيًا و من ثم توضيح تلك التحاليل للوصول إلى النتائج الصحيحة ذات مصداقية و كذلك النهج المسحي يعطي لنا الطريق الصحيح للوصول و التقرب من أصحاب العينة و التعرف عليها بكثرة .

ب-أدوات جمع البيانات :

يحتاج الباحث في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات و البيانات إلى أدوات لجمع البيانات .

و يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي يجمع بها الباحث البيانات التي تلزمه و هو يجيب عن الكلمة الاستفهامية بم أو بماذا تساءلنا بم يجمع الباحث بياناته؟ فإن الإجابة عن هذا التساؤل تستلزم تحديد الأداة أو الأدوات اللازمة لجمع البيانات.

و يمكن تعريف أدوات جمع البيانات بأنها مجموعة الوسائل و المقاييس التي يعتمد عليها الباحث للحصول على المعلومات المطلوبة لفهم و حل مشكلة من المصادر المعنية بذلك و غالبا ما يستخدم الباحث عددا كبيرا من أدوات جمع البيانات من بينها الملاحظة و الاختبار و الاستبيان و المقابلة و مقاييس العلاقات الاجتماعية و الرأي العام و تحليل مضمون إلى البيانات الإحصائية على اختلاف أنواعها.⁽³⁾

¹منال بخيخ، وسام بلغايط، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، (منشورة)، مذكرة ماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2018، 2017، ص18

²عبد عثمان عبد الله، بحوث الاتصال و دورها في تطوير الاداء الاعلامي، (منشورة)، رسالة ماجستير، الاتصال، جامعة أم درمان الإسلامية، ص6، ص7

³طارق عبد الووف، المقاييس و الاختبارات، ط1، دار المجموعة العربية لتدريب و النشر، القاهرة، 2017، صص22، 23

أ-استمارة استبيان :

هي الأداة الأساسية في الدراسة من أهم أدوات جمع البيانات و تعرف بأنها تتضمن مجموعة من الأسئلة المتنوعة و المرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليه الباحث و ذلك على ضوء موضوع البحث و المشكلة التي اختارها و تعرف أيضا بأنها استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المترابطة و المتعلقة بموضوع البحث يتم من خلالها الحصول على إجابات معينة يجري تحليلها لأغراض البحث و هي تعتبر من أكثر وسائل جمع البيانات سيرا و استخداما¹

وفي تعريف آخر هي من أدوات البحث الأساسية في البحوث الكمية حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في مجال المبحوث و هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة و المرتبطة ببعضها البعض الآخر بشكل يحقق الأهداف التي يسعى إليها الباحث و ذلك في ضوء موضوع البحث و المشكلة التي اختارها و الاستبيان في تصميمه أقرب إلى الدليل المرشد المتضمن لسلسلة من الأسئلة المهمة²

و اعتمدنا على استمارة استبيان مباشرة وزعت على أفراد العينة(30مفردة) من موظفي المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو.

و استمارة استبياننا تم تحكيمها من طرف الأساتذة في قسم الأستاذ عبد النور بوصابة و و اعتمدنا في ذلك على "الملء الذاتي «أي كل مبحوث يقوم بملئها بمفره و صممت وفقا للخطوات التالية:

صياغة أسئلة الاستمارة و تكييفها حسب محاور الدراسة انطلاقا من الإشكالية و التساؤلات،تضمنت أسئلة مفتوحة و أخرى مغلقة،و عدد الأسئلة 45 سؤال.

1-الأسئلة المغلقة: هنا يجيب على المبحوث(الموظفين) الإجابة ب "نعم"أو"لا"و تعتبر إجابات سريعة للحصول على المعلومات و البيانات.

2-الأسئلة المفتوحة: هي أسئلة تخرج عن الإجابة المحددة،أو تلك المحصورة في احتمالات اختيارية تعطي فيها الحرية للمتكلم دون محددات للزمن أو الأسلوب،و هذه عرضة للتحيز،و تستدعي كلاما بعيدا،أو صلة له بالموضوع.³

-صياغة أسئلة المقابلة بصفة ميدانية و تكون متسلسلة حسب أهميتها .

¹-كنزة بلقاسم،صبرينة بوقلودة،نفس المرجع السابق، ص28.

²فريدة عمروش،المقاربة الكمية و الكيفية في ضوء التجربة البحثية في علوم الاعلام و الاتصال،مجلة الباحث في علوم الانسانية و الاجتماعية،العدد1، 2020،ص296.

³ أميرة منصور، رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية،مجلة الأثر،العدد27،ديسمبر2016،ص2019،ص219

-كتابة الاستمارة بشكلها النهائي، ثم طبعها وتوزيعها على المبحوثين عينة الدراسة و هي (30 مفردة).

بناء على الصورة النهائية للاستمارة الاستبيان تتكون من (6محاور) موزعة كالتالي:

المحور الأول:البيانات الشخصية.

المحور الثاني:مهارة الاتصال لدى الموظفين في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

المحور الثالث:مهارات الحديث و دورها في تحسين الخدمة العمومية.

المحور الرابع:مهارة الكتابة و الدور التي تؤديه بين الموظفين داخل المؤسسة.

المحور الخامس:مهارة الإنصات لدى الموظفين و علاقتها بتحسين الخدمة داخل المؤسسة.

المحور السادس:الأساليب الاتصالية التي يعتمد عليها الموظفين لتحسين الخدمة العمومية.

ب-الملاحظة:

تعتبر الملاحظة أداة عملية مهمة تتمتع بفوائد تميزها عن باقي الوسائل الأخرى إذ تتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، لكن لا بد من توافر عدة شروط حتى تكون ملاحظة علمية منها أن تكون لها غرض بحثي هادف و ليس لمجرد فضول أو استطلاع¹.

و تعرف أيضا على أنها من أقدم وسائل جمع البيانات المعلومات استخدمت لتعرف على الظواهر و الأحداث بشكل عام و في العلوم الاجتماعية بشكل خاص.

و تعد أحد الوسائل المتعلقة بجمع البيانات و المعلومات عن السلوكيات العقلية و المشاعر و المواقف و الاتجاهات بالنسبة للفرد و لها طبيعة خاصة لأنها تؤدي إلى معلومات لا يمكن للوسائل الأخرى الحصول عليها مثل دراسة سلوك أحد العمال.مراقبة إنتاجية العمال.

فالملاحظة عبارة عن تفاعل و تبادل بيانات بين الباحث و المبحوث بغرض جمع البيانات المعلومات المحددة حول موضوع معين.

و تعرف كذلك بأنها عملية مراقبة لسلوك الظواهر و الأحداث و مكوناتها المادية و البيئية و متابعة سيرها و اتجاهها و علاقتها بأسلوب علمي منظم و مخطط و هادف يقصد تفسير

¹عذراء علاوة عيواج، دور صفحات الفايبيوك في تسويق المنتج المحلي،مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي،العدد2،جوان2020،ص289

العلاقة بين المكونات و التنبؤ بسلوك الظاهرة أو الحدث و توجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية متطلباته¹.

و في دراستنا اعتمدنا على **الملاحظة البسيطة** حيث يطلق عليها الملاحظة غير الموجهة و يتم فيها ملاحظة الظواهر التي تحدث تلقائيا في ظروف طبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي بمعنى أن الباحث يقوم بالملاحظة بشكل تلقائي دون إعداد مسبق و دون استخدام أدوات دقيقة لتسجيل المعلومات .

و تعرف كذلك على أنها تستخدم في الدراسات الاستكشافية حيث يلاحظ الباحث ظاهرة أو حالة دون أم يكون لديه مخطط مسبق لنوعية المعلومات أو الأهداف أو السلوك الذي سيخضعه للملاحظة.

حيث قمنا في دراستنا باختيار "المجلس الشعبي الولائي" لولاية تيزي وزو و أعطيت لنا الفرصة بملاحظة دور المهارات الاتصالية داخل "المجلس الشعبي الولائي" بتيزي وزو

من هنا لاحظنا مختلف التعاملات و السلوكيات بين العمال من خلال استخدامهم الجيد لمهارات الاتصال الذي يخلق جو من التفاهم و العلاقات الإنسانية بين جميع العمال مما يدفع و يساهم في زيادة روح العمل و المثابرة و تكون لهم دافعية لتقديم كل ما يملكون من إمكانيات التي تعود بالإيجاب على تلك المؤسسة و زيادة تطورها و تحسين صورتها الذهنية عند جمهورها الخارجي و كذلك عرفنا كل المهام التي تقوم بها المؤسسة من مهام و وظائف و كذلك كل سلوكيات العمال من خلال حسن استعمالهم لمهارات الاتصال.

ج-المقابلة :

هي أداة من أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فروضه.

كما تعرف المقابلة على أنها إحدى الأدوات المعتمد عليها في الدراسات الميدانية فهي استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث اكتساب معلومات بطريقة شفوية مباشرة مع المبحوث . فهي تختلف عن الحديث العادي الذي قد يهدف إلى تحديد غرض معين

باعتبارها أكثر الوسائل استخداما في جمع البيانات في كثير من العلوم الإنسانية نظرا لمميزاتها و مرونتها.¹

و اعتبرها محمد عبد الحميد انها التفاعل اللفظي المنظم بين الباحث و المبحوث للحصول على المعلومات و البيانات ذات صلة بالظاهرة المدروسة، و صنفها إبراهيم البيرميغانمي ضمن الأدوات الميدانية لجمع المعلومات من خلال الاتصال المباشر بين الباحث و المبحوثين باستخدام السؤال الشفهي كوسيلة أساسية للحصول على البيانات.² و سنعتمد في دراستنا هذه على المقابلة المقننة التي يمكن تعريفها على أنها تلك المقابلة التي تقوم على معايير إجرائية صارمة ، و تتضمن أسئلة محددة بدقة من حيث صياغتها و تسلسلها فهي لا تسمح للوسائل بإجراء أي تعديل على عناصرها أو تبديل لتسلسل الأسئلة، أو حتى تغيير في كلمات الأسئلة، و يتطلب هذا النوع من المقابلات ، إعداد استمارة خاصة ، يطلق عليها " استمارة المقابلة".³

و قد قمنا بإجراء المقابلة مع موظف في خلية الإعلام و الاتصال على مستوى المجلس الشعبيالولائي لولاية تيزي وزو السيد "مالك بريهمات"

7-مجتمع البحث و عينة الدراسة:

1-مجتمع البحث:

يعرف مجتمع الدراسة على انه مجموعة من المفردات التي تستهدف الباحث دراستها ,لتحقيق نتائج البحث , و يمثل هذا المجتمع الكلي أو المجموع الأكثر الذي يريد الباحث دراسته, و يتم تعميم النتائج على كل المفردات الدراسة.⁴

كما يعرف انه المجتمع الإحصائي الذي تجري عليه الدراسة و يشمل أنواع المفردات كلها.¹

¹- محمد در، "أهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي"، مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية، الجزائر، العدد 09، جوان 2017 ، ص319.

²- مليكة غواظني، "المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات"، مجلة العلوم الإنسانية، المركز الجامعي علي كافي الجزائر، العدد 02، ديسمبر 2021، ص180.

³عباس سرحان، طرائق البحث الاجتماعي الكمية، الطبعة الاولى، المركز العربي للأبحاث و دراسة السياسات ، بيروت، 2017، ص137.

⁴مليكة غواظني، مرجع سبق ذكره، ص 180

أما مجتمع البحث في دراستنا هذه يتمثل في جل الموظفين داخل "المجلس الشعبي الولائي" بولاية تيزي وزو.

ب- عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع الكلي المراد تحديد سماته تمثلها نسبة مئوية , تحسب وفقا معاير معينة, وتعرف في الدراسة الميدانية بأنها المجتمع الذي يجمع من بيانات ميدانية فهي تلخص هذه النسبة من عدد محدود من المفردات التي سيتعامل معها الباحث تعاملًا منهجيا و يجمع البيانات الأولية المطلوبة بغية تعميم النتائج على المجتمع كله.²

و بخصوص دراستنا فقد اعتمدنا على **العينة القصدية** و التي تعرف على أنها تلك الدراسة التي يقوم بها الباحث العلمي , في اختيار مفردات بحثه بطريقة تحكيمية لا مجال للصدفة , بل يقوم بها شخصا باقتناء العينة.³

و ذلك لتسهيل عملية توزيع الاستمارة , و الاقتصاد في الوقت و الجهد , و التكاليف و أيضا بهدف السهولة في سحب مفرداته بطريقة مباشرة .

أما حجم العينة فقمنا باختيار 30 مفردة من المجتمع الأصلي او مجتمع البحث و المتمثل في الموظفين بالمجلس الشعبي لولاية تيزي وزو.

8- تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة :

1. المهارة (compétence)

أ- لغة:

جاء في لسان العرب أن المهارة هي الحذق في الشيء و الماهر هو الحاذق بكل عمل , و يقال مهرت بهذا الأمر امهر به مهارة أي صرت به حاذقا .

يلاحظ ان المهارة لغة تدور حول دلالات متنوعة و هي : الحذق و حسن العمل و الاحسان و

الاحكام .¹

¹ عبد الله شعبان قطب محمد **مهارات كتابة خطة البحث** (منهجيا-فنيا) , دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع, (د-ط), جامعة عين الشمس, مصر القاهرة 2021 ص 81

² أمينة عطاء الله , داود جغافة, "الاتصال السياسي في الشبكات الاجتماعية الرقمية", مجلة الباحث العلوم الإنسانية و الاجتماعية, العدد 02, 2020, ص 461, 474, 482

³ سعدية خاخة, عزيز يوقفة, مريم بن عطاء الله, **أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاستماع للإذاعة المحلية بورقلة**, دراسة وصفية تحليلية من مستخدمي الفيس بوك من طلبة علوم الاعلام و الاتصال (منشورة), كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية, قسم اصل و علاقات عامة ,, 2013-2014 ص 10

ب- اصطلاحا:

يعرفها **جلوب** بأنها جوهر الأداء الذي يتميز بإنجاز العمل الكبير مع بذل مقدار من الجهد البسيط أو هي قدرة عالية على الإنجاز سواء كانت بشكل منفرد أو داخل فريق ضد خصم بأداة أو بدونها²

عرفها **فود (Good)** على انها الشيء الذي يتعلمه الفرد و يقوم بأدائه بسهولة و دقة سواء كان هذا الأداء حركيا أو عقليا .

كما عرفها **درايف (Driver)** بأنها السهولة و السرعة و الدقة في أداء عمل حركي.³

ج- إجرائيا:

من خلال التعاريف السابقة فيمكننا تعريف المهارة أنها مجموع الأساليب او مجمل التقنيات الاتصالية التي يستخدمها الموظفون الإداريين في المؤسسة العمومية " **المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو** "

2. الاتصال (communication)

أ- لغة:

كلمة الاتصال مشتقة من الفعل communicate و هي تعني يشيع عن طريق المشاركة و هناك, من يرى أن كلمة الاتصال ترجع الى الكلمة اللاتينية communisme و تعني commun أي مشترك أو عام.⁴

ب- اصطلاحا:

¹ عماد الشرفين، رنا المومني، "مهارات الاتصال غير اللفظي لدى المرأة في القرآن و السنة و دلالاتها التربوية"، مجلة الجامعة للدراسات الإسلامية، الأردن، العدد 1، سبتمبر 2019

²، المرجع نفسه، ص ص 485، 484

³ نصيرة جار الله، **مهارات الاتصال لدى المدير و دورها في تحسين أداء العاملين**، (منشورة)، مذكرة ماستر، قسم اتصال و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018-2019، ص 09

⁴ د. مدحت محمد أبو النصر، **مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين**، ط 1، القاهرة المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر، 2012، ص 14

الاتصال هو عملية تفاعل , و التفاعل يعنى تأثير من جانب و تأثر من جانب آخر أو بمعنى و اخر قدرة المرسل على التأثير في تفكير المستقبل و اتجاهاته

كما عرفه كارل هوفلاند **GarleHovland** بأنه العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين (مستقبلي الرسالة¹).

ج-إجرائيا:

من خلال ما سبق نعرف الاتصال على انه تلك العملية التفاعلية التي يتم فيها تبادل للأراء و الأفكار و الاتجاهات بين الموظفين والمواطنين بمختلف الوسائل الاتصالية في المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو . و من خلال دراستنا الحالية يعرف الاتصال أنه تلك المهارات و التقنيات الاتصالية المتوفرة لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو في تطوير أداهم المهني و الوظيفي مما يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية المقدمة إلى المواطنين.

3. الدور (Le rôle)

أ-لغة:

بمعنى الحركة و عودة الشيء الى ما كان عليه و خروج شيء من القوة الكامنة الى الحركة الفعلية بالتدرج و المراج بلفظ التدرج وقوع الشيء من زمان .

ب-اصطلاحا:

هو السلوك الذي يتوقع أعضاء الجماعة رؤيتها كردود أفعال تجاه ما يجري من احداث سياسية, أو اقتصادية , أو اجتماعية , و الدور بناء على ذلك تتابع نمطي لمعارف و

¹محمد سيد فهمي, مهارات الاتصال في الخدمة العمومية, ط 01, دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر , الإسكندرية , 2011 ص 23, 25

اتجاهات و مهارات مكتسبة يقوم به الأفراد في موقف من المواقف و عادة ما يرتبط دور الفرد بأدوار الاخرين 1.

ج-إجرائيا:

هو مجمل الوظائف و المهام التي تقوم بها مهارات و تقنيات الاتصال و التي تساهم في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو حتى تلقى استحسان و قبول و تجاوب المواطنين

4-المؤسسة (entreprise)

أ-لغة

حسب القاموس الشامل المؤسسة كلمة مشتقة من فعل أسس, يؤسس, مؤسسة جمعها مؤسسات تعني جمعية او شركة أو معهد.2

ب-اصطلاحا:

يعرفها ناصر داديعدون على أنها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليا، في إطار قانوني و اجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع و الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معا (إنتاج و تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه، و تبعا لحجم و نوع نشاطه.3

ج-إجرائيا:

هي عبارة عن تفاعل من العناصر المادية و البشرية و المعنوية و المقصود في دراستنا الحالية عن تعريف المؤسسة و هي المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو التي تعمل

¹إبراهيم احمد حسن الجبوري, الدور التركي الإقليمي في المنطقة العربية, (د.ط), شركة دار الأكاديميون للنشر و التوزيع, الأردن -عمان 2014 ص ص15-12

²صورية مجوج, دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية, دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين لمؤسسة سونلغاز, مذكرة تخرج, قسم اتصال و علاقات عامة, جامعة العربي بن مهدي ام البواقي, 2018-2019 ص ص19
³عدة سكران فاطمة, ترقية نوعية الخدمات في المؤسسات العمومية, مذكرة تخرج ماستر, قسم العلوم التجريبية, جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم, 2015-2016 ص ص33

على تقديم الخدمة العمومية للمواطنين و هذا من خلال تسهيل كافة المعاملات الإدارية و من أجل القيام بهذه الغاية بجب تطوير أساليبها و مهارتها الاتصالية لدى الموظفين .

5.الخدمة(Service)

الـلغة: هي كلمة مأخوذة من اللاتينية(servitium) أخذ هذا المفهوم بعدا في الأدبيات بداية الثورة الصناعية و ما أفرزته من الدراسات الميدانية حول واقع العمل و الإنتاج و الاستهلاك

و لقد ركزت تعاريف عديدة التي تناولت الخدمة من عدة جوانب :

-يعرف **Geanlapeyre** الخدمة بأنها "ذلك النشاط الذي يشكل اقتصادية بالاستجابة

لحاجات و رغبات الزبون دون تطلب ذلك شيء ملموس"

-**إصطلاحا:** يعرف الفقيه ب**Jean ludoicsilicami** أن الخدمة العمومية "هي

مجموعة من النشاطات الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة و في ظروف مماثلة"

يقصد بمصطلح الخدمة العمومية على أنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطنين و ذلك عن طريق تلبية و إشباع الحاجات الضرورية و المختلفة للأفراد من طرف الوحدات الإدارية و المنظمات العامة.¹

ج-إجرائيا: المقصود في دراستنا بالخدمة هي مجموعة من الأنشطة و المهام والمساعدة التي يقدمها المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو للموظفين سواء كانت ملموسة أو مادية بهدف تحقيق رضاهم و إشباع حاجاتهم النفسية و المعرفية

9- الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة أهم خطوة نظرية في البحث العلمي لما لها من أهمية و طرق تدعيمية لمسار البحث، حيث أنها تعطي للباحث معايير و مفاهيم التي تكون بحاجة إليها، و توضح من جهة أخرى أبعاد المشكلة و تبين موقع الدراسة التي تكون بصدد دراستها، و كذلك تظهر الموضوع بصفة علمية، و الآن سوف نظهر بعض الدراسات التي تناولت و تمحورت حول متغيري مهارات الاتصال و الخدمة العمومية.

¹فريد طلاش، عبد النور أبحري، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 دراسة حالة بلدية تيزي وزو، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2019، 2018، ص1، ص2

1- الدراسة الأولى:

دراسة "إيمان بن نذير" تحت عنوان "مهارات الاتصال و دورها في تحسين الأداء المهني لدى العاملين" دراسة ميدانية على عينة من إداريي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر-بسكرة- تخصص: اتصال و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،شعبة علوم الإعلام و الاتصال،جامعة محمد خيضر-بسكرة- 2014/2013.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الدور الأساسي لمهارات الاتصال في تحسين الأداء المهني بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة محمد خيضر-بسكرة- ، و ذلك بغرض مساعدة الإداريين على تبني هذه المهارات لتطوير مستوى الإداريين بصفة عامة، و إداريي الجامعات الجزائرية بصفة خاصة .

و انطلقت الطالبة من التساؤل الجوهري التالي: ما الدور الذي تؤديه مهارات الاتصال لتحسين الأداء المهني ؟

و تفرع من التساؤل الجوهري التساؤلات التالية:

-ما الدور الذي يؤديه الاتصال داخل الإدارة؟

-ما أهم المهارات الاتصالية المستخدمة لتحسين الأداء المهني؟

-إلى أي مدى يساهم توظيف المهارات الاتصالية في تحسين الأداء بالإدارة الجامعية؟

أما فيما يتعلق بمنهج الدراسة المعتمد، بما أن الدراسة تدور حول "مهارات الاتصال و دورها في تحسين الأداء المهني" فقد اعتمدت على منهج "الوصفي التحليلي".

أما مجتمع البحث الدراسة فتمثل في إداريين جامعة محمد خيضر -بسكرة- و بالتحديد كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الذي قدر عددها ب 98 إداريي، موزعين كالتالي 35 دأئمون و 63 مؤقتون، و هذا عن طريق العينة القصدية ، و من خلال دراسة مهارات الاتصال و دورها في تحسين الأداء المهني نسلط الضوء على كيفية استعمال مهارات الاتصال داخل المؤسسات.

و من نتائج دراستنا المتوصلة:

- أن مهارات الاتصال تستخدم بطريقة جيدة في إدارة كلية علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بسكرة من طرف الإداريين.

- في مهارات الاتصال المستخدمة لتحسين الأداء، أن أغلبية المقتصدین يكتسبون المهارة في الحديث سواء مع بعضهم البعض أو مع رئيسهم و كان نتائجها تحسين الأداء.

-في الأخير مدى تطبيق المهارات الاتصالية و دورها في تحسين الأداء، تستنتج أن أغلبية أفراد العينة يكتسبون هذه المهارات و يعملون على تطويرها، و هذا واضح في المتغيرات الأربعة نصفها تفوق نصف أفراد العينة.

أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة :

أ-أوجه التشابه:

-تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة، في كونها دراسة وصفية،اعتمدنا على نفس الأدوات مثل الاستمارة،اعتمدنا على نفس العينة، العينة القصدية،و وجود تشابه في متغير واحد **وهو**.

ب-أوجه الاختلاف:

-تختلف دراستنا مع هذه الدراسة، من حيث المنهج حيث أننا استخدمنا المنهج المسحي، أما الدراسة السابقة استخدمت منهج الوصفي التحليلي.

الدراسة الثانية:

دراسة "قرين وردة" و"بن عربية الزهراء" تحت عنوان "مهارات الاتصال التربوي في الوسط التربوي"، دراسة ميدانية بإكمالهم خنفون لخصر بحمام الضلعة "تخصص اتصال و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية،قسم علوم الاعلام و الاتصال ..جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017، 2018

تهدف هذه المؤسسة التربوية على مستوى إكمالهم خنفون لخصر الى التعرف على الأساليب الاتصالية المستخدمة في المؤسسة التربوية و كذا مساهمة مهارات الإتصال التربوي في الوسط المدرسي.

كما تهدف الى معرفة مدى تطور الاتصال التربوي في عملية التعليم في المؤسسة التربوية،و من خلال ما سبق طرحت الطالبتان التساؤل الجوهري التالي **كيف يمارس الاتصال التربوي في الوسط المدرسي ؟ و ما هي اليات و طرق التواصل التربوي بين مختلف الفئات في الوسط المدرسي ؟**

*بن نذير إيمان،"مهارات الاتصال و دورها في تحسين الأداء المهني"،جامعة محمد خيضر بسكرة،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية،قسم علوم الإعلام و الاتصال،2014،2013

و تفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف تتم العملية الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة؟
 - ما هي عوامل تحقيق فاعلية الاتصال التربوي في الوسط المدرسي؟
 - الى أي مدى يؤثر الاتصال التربوي في الوسط المدرسي؟
- و بخصوص منهج الدراسة المعتمد ،فيكمن في المنهج المسحي (المسح بالعينة) ، كما اعتمدنا على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات.
- و مجتمع الدراسة فتمثل في مجموع العاملين على مستوى المؤسسة التربوية خنفوف لخضر بحمام الضلعة و الذي بلغ حجمها 50 موظف، و ذلك بالاعتماد على العينة القصدية*.

و من النتائج المتوصل اليها:

- أكدت الدراسة الميدانية على وجود أجهزة مختصة بالاتصال و الجهة الأساسية المختصة بالاتصال تعود إلى المدير و المراقب العام.
- التعامل مع الموظفين و الإدارة كان في إطار العمل و الزمالة معا.
- تعتمد الإدارة على الطرق الكلاسيكية في الاتصال و ذلك بعقد الاجتماعات و تلقي و تقديم الأوامر و التعليمات.
- إجماع أغلبية الموظفين على إن الاتصال التربوي ساهم في تحسين أداء التدريس حيث حقق تجاوبا و تقاربا بين أطراف المؤسسة.

*قرين وردة و بن عربية الزهراء ،"مهارات الاتصال التربوي في الوسط المدرسي دراسة ميدانية بإكمامية خنفوف الخضر بحمام الضلعة"، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علوم الاعلام و الإتصال، 2017-2018.

- مساهمة الاتصال التربوي في فعالية العملية التعليمية ، حيث اجمع كل الموظفين على ذلك كما اكدوا على فعاليته و تحسينه لاسرراتيجية المؤسسة بالإضافة الى تحسين بيئة العمل.

أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية، في نوع العينة المستخدمة و المتمثلة في العينة القصدية ، أو العمدية و كذلك هناك تشابه في أداة جمع البيانات و المتمثلة في استمارة الاستبيان.

أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في نوع المؤسسة ، و المتمثلة في مؤسسة تربوية عكس دراستنا التي قمنا بها في مؤسسة عمومية و المتمثلة في المجلس الشعبي الولائي. كما هناك اختلاف في نوع المنهج المعتمد، و المتمثل في المنهج المسحي و أسلوب الحصر الشامل.

الاستفادة من الدراسة السابقة:

-التعرف على أهم العوائق والصعوبات التي صادفها الباحثون والطلبة في القيام بمختلف الدراسات و البحوث.

التعرف على موضوع الدراسة بشكل أفضل من خلال انتقاء المعلومات والبيانات كما ونوعا أسهمت في صياغة إشكالية الدراسة.

الاستفادة في تنظيم البيانات والمعلومات وتصنيفها.

الدراسة الثالثة:

دراسة للطالبة: "خوالديه رميساء"، تحت عنوان "دور مهارات الاتصال في تحسين الخدمة الصحية" دراسة حالة مستشفى الحكيم عقبي قالمة، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 بولاية قالمة، سنة 2020-2021.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة و تحليل العلاقة بين مهارات الاتصال و جودة الخدمة الصحية المقدمة.

قامت الطالبة بصياغة السؤال الجوهري التالي: كيف تساهم مهارات الاتصال في تحسين جودة الخدمات الصحية. ولتوضيح الإشكالية الرئيسية قامت الطالبة بصياغة أسئلة فرعية :

- ما مفهوم الاتصال و فيما تتمثل مهارات الاتصال؟
- ما المقصود بجودة الخدمة الصحية، و ما هي اهم معاييرها؟
- هل لمهارات الاتصال دور في تحسين جودة الخدمة الصحية، و كيف ذلك؟

استعانت الطالبة بالمنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لدراستها وذلك من خلال تطابق خصائصه مع موضوع الدراسة. والتي تندرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية

أما عينة الدراسة أجريت الدراسة على عينة عشوائية من عمال مستشفى عقبي الحكيم ولاية قالمة والتي قدرت ب 30 مفردة.

أما أدوات الدراسة تتمثل في استمارة استبيان، المقابلة والملاحظة باعتبارها إحدى أدوات جمع البيانات في إطار منهج الوصفي لجمع البيانات الدراسة الميدانية .

ومن أهم النتائج:

- معظم عمال المستشفى يمتلكون مهارات اتصال يستغلونها بشكل فعال في أعمالهم اليومية.
- الجانب المادي و الملموس في المستشفى مهمل نوعا ما خاصة التصميم الداخلي و الاسرة و المعدات و الآلات .
- هناك ضعف في تقديم الخدمات الصحية بطريقة ملائمة.

- العيادة لا تقوم بالرد الفوري على استفسارات و شكاوي المرضى حيث هناك نوع من التماطل.*

الإحالة: خوالديترميساء، "دور مهارات الاتصال في تحسين الخدمة الصحية من وجهة نظر العاملين ، دراسة حالة مستشفى الحكيم عقبي قالمة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، 2021-2020.

أ-أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في متغيرات الدراسة المتمثلة في الدور و مهارات الاتصال و الخدمة.

كما تتشابه في نوع المنهج المتبع المتمثل في المنهج الوصفي ، و كذا حجم و عينة الدراسة.

إضافة إلى هذا، اتفقت دراستنا مع هذه الدراسة، في اهتمامها بمهارات الاتصال وفعاليتها داخل المؤسسة العمومية.

ب- أوجه الاختلاف:

الاختلاف في الأهداف والنتائج المتوصل إليها.

-في دراستنا لم نعتمد على الفرضيات أما في الدراسة السابقة اعتمد الباحث على فرضيات التي تمثل ايجابات مؤقتة عن تساؤلات الدراسة.

تختلف دراستنا الحالية مع الدراسة السابقة في مكان إجرائها، حيث كانت دراستنا على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، في حيث كانت الدراسة السابقة على مستوى المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي بولاية قالمة.

*: خوالديترميساء، "دور مهارات الاتصال في تحسين الخدمة الصحية من وجهة نظر العاملين ، دراسة حالة مستشفى الحكيم عقبي قالمة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة اعمالالجامعة، 2020-

الاستفادة من الدراسة:

تمثلت أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة، في التعرف على المواضيع ذات العلاقة والاستفادة من معلوماتها في بناء فكرة ، بموضوع دراستنا، كذلك إثراء الإطار النظري الدراسة، إضافة إلى الاستفادة من تفسير النتائج ومقارنتها، وذلك بهدف التعرف على أهم العوامل والمتغيرات، التي تؤثر على موضوع البحث، أو تكمن وراء جوانبه، لتمدنا بدلالات ذات أثر كبير في الكشف عن مواطن الضعف والقوة، التي تحيط بالموضوع محل الدراسة .

لذلك فالدراسات السابقة، كانت بمثابة الانطلاقة الصحيحة والقوية والسليمة، بالنسبة لدراستنا الحالية بإعتبار أن معظم هذه الدراسات المتناولة، أخذت في بعض مؤشراتنا عنصر مهارات الإتصال، الذي يعد المؤشر الرئيسي في دراستنا، حيث أفادنا منهجيا في إعداد الخطة، وإختيار العينة والمنهج المستخدم، كذلك أدوات جمع المعلومات والبيانات بسهولة تامة .

الإطار النظري

الفصل الأول

الفصل الأول :مدخل مفاهيمي حول مهارات الاتصال

●تمهيد للفصل

البحث الأول:مفهوم مهارات الاتصال

البحث الثاني:أنواع مهارات الاتصال

البحث الثالث:أهمية مهارات الاتصال

البحث الرابع :خصائص مهارات الاتصال

البحث الخامس :خطوات تعلم مهارات الاتصال

●خلاصة الفصل

تمهيد الفصل:

إن الاتصال لا يعتبر علما فقط، و لكنه فن أيضا يعتمد على مهارات، حيث أن اكتساب القائم بعملية الاتصال خبرة و مهارة تزيد من فعاليته في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها، حيث أن جميع المهن الإنسانية تستخدم الاتصال كوسيلة لتحقيق الأهداف و من هؤلاء الذين يستخدمون الاتصال في عملهم كالأساتذة، الإعلاميون، السياسيون و الإداريون منها لا بد لأي ممارس لمهنة معينة أن يكتسب المهارات التي تمكنه من الاتصال، و من بين هذه المهارات نجد: مهارة التحدث، و مهارة الإنصات، مهارة استخدام وسائل الاتصال... و غيرها من المهارات التي تمكنه من استخدام معارفه و قدراته في تحقيق أهداف العملية الاتصالية .

و عليه سنحاول في هذا الفصل الأول النظري المسمى بمدخل مفاهيمي حول مهارات الاتصال، التطرق إلى مفهوم مهارات الاتصال و، أهميتها، أنواعها و خطوات اكتسابها و في الأخير أساليب تعليمها.

المبحث الأول: مفهوم مهارات الاتصال

تعددت التعاريف حول مفهوم مهارات الاتصال، فقبل أن نعطي تعريف لمهارات الاتصال نتطرق أولاً لتعريف المهارة، فالمهارة هي ذلك النشاط الهادف الذي يتطلب تدريباً و ممارسة منظمة، توضح القدرة على التوظيف المناسب للمعارف و النظريات و المبادئ، و الخبرات مع الاقتصاد في الوقت و الجهد بغية الوصول لأهداف محددة.¹

كما عرفها "أحمد عبد الفتاح" بأنها قدرة أو استطاعة الفرد أو الجماعة على أداء الوظائف المنوطة بها بكفاءة و فاعلية.²

- أما مهارة الاتصال فهي تفاعل المعرفة العلمية و الخبرات مع مكونات عملية الاتصال من أجل الوصول إلى هدف ملائم لعملية الاتصال و مجال العمل.³
- تعرف المهارة الاتصالية على، أنها مجموعة من العناصر المختلفة المكونة للنسق الاتصال داخل المجتمع، تتجسد في لهجات و لغات خالقة لهويات ثقافية اتصال يمكن أن تكون نتيجة لعدة عناصر كالعادات و التقاليد، الوالدين، التاريخ، الجنسية، اللهجة، و الجماليات، و حتى الأكل.
- و تعرف المهارات الاتصالية أيضاً على أنها مجموعة من المركبات و السلوكيات التي تتفاعل مع بعضها البعض، طبقاً لقواعد محددة تساعد في الحفاظ على معالم ذلك المجتمع، هذا ويرتبط مفهوم المهارات التواصلية أيضاً بالمنظومة اللغوية للتعرف بأنها مجموعة من العلاقات المتداخلة التي تربط بين أجزاء متفاعلة تتكون منها اللغة لتؤدي وظيفة معينة.⁴

¹محمد سيد فهمي، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الاسكندرية، 2011، ص 128 .
²ساحي علي، بكاي رشيد، «مهارات الاتصال و التواصل دعائم أساسية لفاعلية العمل الجماعي»، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط الجزائر، العدد 27، نوفمبر، 2017، ص 266 .
³محمد سيد فهمي، مرجع سبق ذكره، ص 129 .
⁴خيرة مكرتار، د. بوعمامة العربي «مهارات الاتصال و التواصل في ضوء الاعلام الشبكي»، مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية، مستغانم، العدد 06، سبتمبر، 2017، ص 85.

المبحث الثاني : أهمية مهارات الاتصال:

تعتبر مهارات الاتصال بمثابة الحجر الأساسي لتقدم الأفراد و المؤسسات و الشركات و تتجلى أهميتها فيما يلي :

- يحتاج الفرد في عمله إلى مهارات الاتصال للتواصل مع زملائه و رؤسائه ،سواء كانت الكتابية أو الشفوية.
- يعتمد الفرد على هذه المهارات في نقل تبادل المعلومات و الأفكار و ،هذا ما جعلها تلعب دورا أساسيا في أحداث تقدم هائل في شتى المجالات .
- تساهم هذه المهارات في إيجاد حلول فعالة لمختلف المشكلات و المواقف التي يتعرض لها الإنسان في حياته .
- إتقان الإنسان لمهارات الاتصال يجعله أكثر قدرة على التواصل بشكل إيجابي مع الآخرين ،و تكوين علاقات اجتماعية ناجحة كما تساهم أيضا في زيادة ثقته بنفسه.
- تجعل الفرد أكثر قدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة ،و ذلك لأنها تتيح له الفرصة للحصول على كم هائل من المعلومات ،و الأفكار كما تساهم أيضا في تغيير شخصيته للأفضل .
- تجعل الفرد يتجنب العديد من الأخطاء و المشكلات التي تنتج عن سوء التعامل مع الآخرين ،وذلك لأنها تزيد قدراته على التواصل بشكل مميز مع مختلف الفئات.¹

¹إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي، تنمية مهارات الاتصال **commincation skills**، الطبعة الأولى ،المكتب العربي للمعرف للنشر و التوزيع ،القاهرة مصر ، 2019، صص49. 48.

المبحث الثاني: أنواع مهارات الاتصال

هناك العديد من مهارات الاتصال نأخذ البعض منها

1. مهارة الحديث :

تعد هذه المهارة إحدى أوجه الاتصال اللفظي ، و هي عبارة عن رموز لغوية منطوقة تقوم بنقل أفكارنا و مشاعرنا إلى الآخرين و ذلك عن طريق الاتصال المباشر كالمناقشات و غيرها و ذلك عبر وسائل اتصال مختلفة .

و للحديث أربع عناصر أساسية و هي :

- المعرفة و تعني ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه .
- الحماس بمعنى أن يكون المتحدث تواقا أو متشوقا للحديث عن الموضوع.
- الإخلاص حيث ينبغي أن يكون المتحدث مؤمن بموضوعه.
- الممارسة من خلال الممارسة يكسب المتحدث الثقة و التي تزيد في درجة تأثيره على الآخرين .

* و للمتحدث سمات خاصة يمتاز بها و المتمثلة في

- الصدق و الموضوعية

- القدرة على تقبل النقد

- الاتزان الانفعالي

- حسن المظهر

- وضوح الصوت

- القدرة على العرض و التعبير¹

¹محمود صديق عبد الواحد ,مهارات الاتصال (النظرية و التطبيق) , الطبعة الأولى , دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع ,جامعة الملك سعود , 2015,صص24-26

2. مهارة الإنصات (الإصغاء):

مهارة الإصغاء تتوقف عليها عملية الاتصال الفعال بشكل أساسي ، فالإصغاء و الإنصات و التنبه و عدم مقاطعة الآخرين في حديثهم شيء مريح للنفس لدى المتكلم أو المتحدث و كذلك للطرف الآخر (المتلقي) .

و كذلك وجود لغة الجسد فعند حدوث عملية الإصغاء فإننا سنشعر و نرى وضعية المتحدث هل هو قلق أم هادئ كل هذا يظهر على ملامح جسده.

و تمر عملية الإنصات بمراحل أساسية ألا و هي :

1) الاستماع

2) التفسير

3) الاستيعاب

4) التذكر

كما لمهارة الاستماع مجموعة من المعوقات المتمثلة في:

- التشويش

- السرحان

- اللامبالاة

- فقدان الصبر

- سطحية الحديث

- الميل للانتقاد¹

3. مهارة الكتابة:

أن عملية الكتابة مهمة للغاية ذلك أن اختيار الكلمات الغير المناسبة يؤدي إلى فهم خاطئ لدى القارئ و لجعل الكتابة عملية مؤثرة فإننا يجب اختيار الكلمات الأكثر تأثيرا

و من أهم القواعد الواجب مراعاتها في الكتابة .

¹محمد سيد فهمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 180 .

- بساطة الكلمات
 - الأسلوب المباشر
 - الحرص على اختيار موضوع واحد و فكرة واحدة
 - استخدام الألقاب في الاتصالات الرسمية (الدكتور، الأستاذ ، الخ)
 - مراعاة ان يكون الخط مقروء¹
- 4. مهارة السؤال :**

يمثل السؤال أحد مهارات الاتصال التي تساهم في ترقية التواصل و اثراء المعلومات ، تبين أو تستخرج مهارة السؤال عن طريق المحادثة و التواصل .ومن بين وظائف السؤال ما يلي :

- الحصول على المعلومات و تلقيها
- إقناع الآخرين
- استمرار التحكم في الاتصال و المناقشة²

5. مهارة استخدام وسائل الاتصال :

تتعد وسائل الاتصال التي يمكن استخدامها في عملية الاتصال طبقا لموضوع و هدف العملية الاتصالية ، و لا يكفي أن يحدد القائم بالاتصال الوسيلة المناسبة ،بل يجب توفر المهارة اللازمة لكيفية استخدام الوسائل الاتصالية بالأساليب المهنية و العملية الصحيحة للتمكن من تحقيق الهدف .

و لاستخدام الوسائل الاتصالية يجب مراعاة بعض الإجراءات المتمثلة في :

- تحديد الوسيلة أو الوسائل المرتبطة بموضوع الاتصال
- التدريب على استخدام تلك الوسيلة
- تحديد الوقت اللازم
- تحديد مدى ارتباط الوسيلة مع الفئة المستفيدة من الاتصال¹

¹أروضة سليمان أحمد الحميدات، بناء و تقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية ، رسالة ماجستير ، قسم الارشاد و التربية الخاصة، جامعة مؤتة عمادة الدراسات العليا،الأردن، 2006-2007 ، ص ص 18 .19

²شاهناز الزاكي،مهاراتالاتصال أثرها في وظيفة الترويج دراسة تطبيقية مقارنة بالتطبيق على ش ركوة الخطوطالجوية السودانية و شركة مصر ، أطروحة دكتوراه ،تخصص علاقات عامة و الإعلان ،كلية الاعلام ، جامعة أمدرمان الإسلامية ، السودان ، 2004-2005 ، ص ص 28.27

6. مهارة القراءة :

القراءة عملية ذهنية تأملية ينبغي أن تنمي كتنظيم مركب من أنماط ذات عمليات عقلية عليا ، فيها نشاط يتضمن كل أنماط التفكير و التحليل ، و حل المشكلات و التقويم . و ينبغي أن تكون القراءة نشاطا فكريا يشتمل على تعرف الحروف و الكلمات و النطق الصحيح لها . و فهم هذه الرموز و تحليلها ، و إدراك ما تعبر عنه من أفكار ، و تقديم أهمية هذه الأفكار ، و مدى صدقها و هذا ما يعرف بنقد المقروء . ثم تحصل بعد ذلك عملية دمج الأفكار².

المبحث الرابع : خطوات اكتساب مهارات الاتصال

اكتساب المهارة يقوم على عدة مراحل و هي :

مرحلة التخطيط : و تعنى تحديد المهارة المطلوبة تحديدا دقيقا و اختيار الإجراءات المناسبة و تركيبها .

مرحلة الضبط و المراقبة : أي التركيز على أداة المهارة و المحافظة على تتابع الإجراءات المناسبة للخطوة الواحدة³.

مرحلة التعلم : بمعنى ان أي مهارة من الصعب تعلمها قبل الوقوف على جانبها النظري ، لذا فانه يلزم المتعلم دراسة خواص المهارة المراد تعلمها و يتم ذلك عن طريق الشرح النظري او الملاحظة المباشرة لها حتى يتمكن من التدرب عليها و بالتالي اكتسابها⁴.

مرحلة القياس : وتعني قياس خطوات تعلم المهارة و التدقيق في النتائج

¹ محمد سيد فهمي ، مرجع سبق ذكره، ص 178.

² بديع موسى حسن عوض ، فاعلية برنامج تعليمي قائم على الذكاء العاطفي في تنمية مهارات الاتصال و التحصيل اللغوي و التذوق الادبي لدبيلة المرحلة الثانوية في الأردن ، أطروحة دكتوراه فلسفة ، تخصص مناهج اللغة العربية و طرائق تدريسها ، كلية الدراسات التربوية العليا ، جامعة عمان ، 2007-2008 ، ص 32.

³ حمزة حسين ، قطيش الحباسية ، "بناء المهارة الأصولية مهارة تحرير محل النزاع نموذجا ، مجلة الجمعية الفقهية السعودية" ، جامعة العلوم الإسلامية الأردن ، العدد 50 ، شوال ، 1444 هـ - 2020 م ، ص 174.

⁴ نصيرة جار الله ، مهارات الاتصال لدى المدير و دورها في تحسين أداء العاملين ، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية أدر ، مذكرة ماستر تخصص اتصال و علاقات عامة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2018 ، 2019 ، ص 50 .

مرحلة تقديم المعلومات : و فيها يتم تحليل المهارة المطلوبة الى خطوات واضحة و وصف الإجراءات التنفيذية و الاهتمام بالأخطاء التي يرتكبها المتدرب على المهارة ، و هذه المرحلة تقارب المرحلتين الأوليتين

مرحلة التثبيت : و هذه المرحلة تعنى ممارسة الفرد للمهارة المطلوبة عدة مرات الذي يمكنه من تقييم و تغذية عكسية

مرحلة التلقائية : تمثل المرحلة الأخيرة بحيث في هذه المرحلة يصبح الشخص قادر على أداء المهام رغم الصعوبات و أداء المهارة بدقة و سرعة أي هنا الشخص يكون مكتسب لتلك المهارة.¹

المبحث الخامس: أساليب تعليم مهارات الاتصال
هناك عدة أساليب يمكن أن يختارها المدرب لتعليم مهارات الاتصال نذكر

التعليم باستخدام المحاضرات:
حيث يقوم المدرب بعرض جوانب عدة من المهارات مع عرض بعض النماذج التطبيقية لاستخدام المهارة و يقوم بتشجيع المتدربين على ممارسة المهارة في قاعة المحاضرات.

استخدام القاعات التدريبية المتخصصة:
وفيها يتم إعداد قاعات يتوفر بها أجهزة متقدمة ووسائل اتصال سمعية وبصري تستخدم للتدريب على المهارات المتنوعة

التعليم باستخدام نماذج واقعية:
عند التدريب يقوم المدرب بغرض نماذج مهنية تمت ممارستها فعليا على المتدربين وذلك للتعرف على الخطوات التي استخدمت في ممارستها.

إعداد برامج مهني للتدريب على المهارة:
بالتعاون مع المتدربين يقوم المدرب بإعداد برنامج تدريبي يشتمل على إظهار المهنية التي يسعى إلى اكتسابها لهم ومن خلاله يتعلم المتدربون كيفية إعداد البرامج.²

¹حمزة حسين، قطيش الحبابسة، مرجع سبق ذكره، ص 175.
²خوالدية رميساء، "دور مهارات الاتصال في تحسين الخدمة الصحية من وجهة نظر العاملين"، دراسة حالة مستشفى الحكيم عقبي قالمه، مذكرة ماسترفي علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، 2020-2021، ص 26.

خلاصة الفصل:

تمحورت دراستنا في هذا الفصل حول مهارات الاتصال في المجلس الشعبي الولائي ، ومما سبق نستنتج أن مهارات الاتصال أسلوب لنقل المعلومات والخبرات والاتجاهات والمهارات والأفكار والقيم بين الأفراد داخل المؤسسة، فهو عملية ذات اتجاهين تتصف بالموضوعية والواقعية .

إذن هي تعمل على ترابط الأفراد في المنظمة بهدف اكتساب خبرات ومهارات أو مفاهيم جديدة بالإضافة إلى تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المنظمة، وتوضح لجميع العاملين أهدافها، خططها وأسلوب وبرامج العمل وبالتالي فالاتصال الداخلي هو عبارة عن وسيلة وليس غاية يساعد أعضاء المؤسسة على تحقيق أهدافهم إذ كانت شخصية أو أهداف المؤسسة ككل .

فالدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسة يوضح المكانة المحورية التي يحتلها داخل المؤسسة، كما تتضح من خلال الضرورة القصوى للتحكم في المعلومة التي تسمح بتسطير وتوجيه مشاريع وقرارات المنشآت المختلفة، مهما كانت طبيعة نشاطها ومهما كان حجمها .

ونظرا لأهمية الاتصال داخل المؤسسة شكل معوقاته أكبر مشكلة يمكن أن تواجه الإدارة لأنها تؤثر سلبا على العملية الاتصالية وتعوق تحقيق الغايات المنشودة منها، حيث تعمل المؤسسة على تفاديها باستخدام مجموعة من الإجراءات تؤدي إلى تفعيل الاتصال.

الفصل الثاني

الفصل الثاني :ماهية الاتصال الإداري

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الإداري

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الإداري

المبحث الثالث :أهمية الاتصال الإداري

المبحث الرابع :وسائل الاتصال الإداري

المبحث الخامس: معوقات الاتصال الإداري

• خلاصة الفصل

• تمهيد للفصل

-تمهيد الفصل :

يعد الاتصال الإداري ركيزة أساسية في جميع المنظمات حيث يساهم في تحسين التسيير و خلق الانسجام داخل المؤسسة، و كذلك يخلق التعاون بين عمالها ،و يعتبر كذلك من دعائم العملية الإدارية حيث يعمل على نقل المعلومات بين الإدارات و بين المؤسسات بعضها البعض، لأن لا يمكن لأي عمل إداري أن ينجز بصفة جيدة و حسنة ما لم يكون هناك اتصال إداري فعال .و هذا كله عائدا و هادفا إلى تحقيق إنتاج سليم .

و هذا ما سنتناوله في هذا الفصل المسمى "ماهية الاتصال الإداري"المقسم إلى خمسة مباحث ، حيث نتناول في المبحث الأول بعد التمهيد، إلى مفهوم الاتصال الإداري ، و في المبحث الثاني أنواع الاتصال الإداري، المبحث الثالث أهمية الاتصال الإداري، المبحث الرابع وسائل الاتصال الإداري ، المبحث الخامس و الأخير معوقات الاتصال الإداري و خلاصة الفصل.

المبحث الأول: مفهوم الاتصال الإداري

هو عملية إدارية و اجتماعية و سلوكية تعمل على إيصال البيانات و المعلومات و القرارات إلى أفراد المنظمة للوصول إلى الهدف المشترك من خلال اتصال مجموعة الأفراد المرسلين و المستقبلين اجتماعيا و بخلق الروابط و الصلات و التشابكات فيؤثرون و يتأثرون في بعضهم البعض و تعد من الأنشطة الأساسية للمنظمات،تساعد في تعزيز الدوافع لدى العاملين نحو العمل و تزودهم بمعلومات و توضح لهم التعليمات و التوجيهات لهذا تسعى معظم منظمات الأعمال جاهدة لتعزيز مهارات الاتصال لدى العاملين و ما لذلك من آثار ايجابية تنعكس على فعالية الاتصال الإداري.

و يعد كل ذلك هو ثقل المعلومات و الأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد و بعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين الإدارة العليا و بين الموظفين و المشرفين،أي هي شبكة ربط تربط كل أعضاء التنظيم¹

و بتعريف آخر عن الاتصال الإداري هو تلك العملية التي يتم من خلالها إيصال المعلومات و الأفكار من مختلف الأقسام أو الإدارات الفردية المكونة للهيكل التنظيمي على الإدارة العليا أو العكس و التي على أساسها تتخذ القرارات.²

و يمكن تعريفه كذلك على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعيد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة و استقبالها من خلال الرقمية و وسائلها لتحقيق هدف معين³.

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الإداري

تأخذ العملية الاتصالية داخل المؤسسة عدة أشكال، يمكن تقسيمها من حيث الدرجة الرسمية إلى اتصال رسمي و اتصال غير رسمي.

أ-الاتصال الرسمي:كل الاتصالات سواء كانت نازلة أو صاعدة أو أفقية،يمكن أن تكون بشكل رسمي،و يعرف الاتصال الرسمي بأنه تلك الاتصالات التي تتم من خلال خطوات و منافذ اتصال يقررها التنظيم و يتطلبها فتتسم القواعد التي تحكم هذا النوع من الاتصال بالثبات و الاستقرار.

و ينقسم الاتصال الرسمي إلى:اتصال عمودي و اتصال أفقي

¹بولرباح زرقط، بودالي بن عون ، "دور الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في المنظمة"، مجلة العلوم الاجتماعية،(دم)،العدد2،سبتمبر2020،ص154

²وردة قريمطي،أحمدصق، "تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الاتصال الإداري"،مجلة نور للدراسات الاقتصادية،الجلد1،العدد1،حزيران،2019،ص34

³إبراهيم إسماعيل الناشري،"دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري"،مجلة رماح للبحوث و الدراسات اليمن،العدد53،نيسان،2021،ص352

1-الاتصال العمودي: و نجد فيه الاتصال الصاعد و الاتصال النازل

1-أ-الاتصال النازل: يأخذ الاتصال الصاعد شكلا نازلا، و يعرف بالاتصال النازل لأنه يتدفق من قمة التنظيم إلى أدنى المستويات الإدارية و يمكن تلخيص أغراض هذا النوع من الاتصال فيما يلي :

- الأوامر و التعليمات الخاصة و المرتبطة بالعمل.

- معلومات حول العمل، و علاقته بالأعمال الأخرى في المؤسسة.

- معلومات حول الإجراءات و القوانين الداخلية.

- التغذية العكسية المتعلقة بأداء المرؤوسين.

1-ب-الاتصال الصاعد: على عكس الاتصال النازل يكون الاتصال النازل من الأسفل إلى أعلى الهرم مرورا بمختلف المستويات الهرمية و يتجسد من خلال:

- تقديم معلومات حول الأداء الوظيفي و ظروف العمل و المتمثلة في التقارير.

- تقديم الشكاوي و التظلمات و الالتماسات التي يعرفها المرؤوسين.

- يتضمن مقترحات المرؤوسين لصالح العمل.

و يعمل الاتصال في هذا الاتجاه، بطريقة مخالفة عن الاتصال النازل ففي الاتصال النازل يجد الرئيس سهولة كبيرة بحيث يستطيع الاتصال بأي مرؤوس مباشرة في حيث أن الاتصال العكسي الصاعد يتطلب المرور بكل المستويات الهرمية قبل أن يصل إلى الرئيس و هذا التنقل يسمح بنشاط الشبكة الاتصالية الموازية و المتمثلة في الاتصال غير رسمي.

2-الاتصال الأفقي :

يتم هذا الاتصال بين الأفراد من نفس المستوى الهرمي و الذي يسمح عادة بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال العمودي كما يسمح بالتنسيق بين مختلف المصالح و الفروع من أجل فاعلية أكبر.

ب-الاتصال غير رسمي:بالموازاة مع الاتصال الرسمي ينشأ الاتصال الغير رسمي في المؤسسة، لاو هذا غالبا ما يكون راجعا إلى خلل في الاتصال الرسمي كجمود الاتصال الصاعد مما يخلق فراغا يستغله الفاعلون الاجتماعيون الذين يتميزون بطموحهم، كما تنشأ نتيجة لوجود صلات شخصية و علاقات اجتماعية بين العاملين في المؤسسة.¹

المبحث الثالث: أهمية الاتصال الإداري

تعد الاتصالات الإدارية من الأنشطة الأساسية للمنظمات و أنها من مؤشرات كفاءتها في الوصول إلى الآخرين و قدرتها في تحقيق استجاباتهم المطلوبة

- تساعد الاتصالات الإدارية في تعزيز الدوافع لدى العاملين نحو العمل، كما تزودهم بمعلومات و توضح لهم التعليمات و التوجيهات، لهذا تسعى معظم منظمات الأعمال جاهدة لتعزيز مهارات الاتصال لدى العاملين و ما لذلك من آثار ايجابية تنعكس على فاعلية الاتصال الإداري.

- يؤدي الاتصال الإداري إلى دعم العلاقات الإنسانية داخل التنظيم، ما يترتب عليه رفع الكفاءة الإنتاجية و هذا يتطلب العناية بالموارد البشرية و العلاقات بين الإدارة العليا و الإداريين و المشرفين و المرؤوسين في المنظمة.

- تؤدي عملية الاتصال الإداري كذلك دورا مهما و حيويا في مرحلة تطبيق و متابعة تنفيذ القرارات المتخذة، فبعد عملية اتخاذ القرار تأتي عملية التنفيذ التي تحتاج إلى معلومات يمكن الحصول عليها من خلال الاتصالات، تساعد في متابعة و تنفيذ تلك القرارات و تقديم النتائج المترتبة عليها، و التعرف على المشاكل التي تواجهها.¹

- يعد الاتصال الإداري وظيفة محورية من الوظائف الداعمة في منظمات الأعمال، حيث يتمحور دور الاتصال الإداري في تبادل و مشاركة المعلومات داخل المنظمة و خارجها بشكل استباقي.

- تكمن أهمية الاتصالات الإدارية في المنظمة و دورها في تحسين المخرجات التنظيمية كالرضا الوظيفي و سلوك المواطنة و الالتزام التنظيمي و على نقيض فإن ضعف الاتصالات قد يسبب القلق و الإجهاد الوظيفي و عدم الرضا لدى العاملين و تراجع الثقة و الالتزام التنظيمي و الرغبة في ترك العمل و التغيب عنه و الذي يؤثر بدوره سلبا على الكفاءة التنظيمية.²

المبحث الرابع: وسائل الاتصال الإداري

توجد عدة وسائل أو أساليب الاتصال و تقتصر هنا على ثلاثة وسائل مهمة

1- الوسائل الشفهية:

¹ محمد عبد الله العنزي، أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية، (منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير والباقي التخصص القسم والكلية والبلد 2010، ص، ص 14 15
² وليد حسن بشار، فريد محمد قواسمة، أثر الاتصالات الإدارية في إدارة التغيير التنظيمي، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، الأردن، العدد 4، أبريل، 2020، ص 75.

و هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل و المتصل به شفاهة عن طريق الكلمة المنطوقة و المكتوبة مثل (المقابلات الشخصية، المكلمات الهاتفية، الندوات و الاجتماعات، المؤتمرات) و يعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق تبادل المعلومات و الأفكار و أكثرها سهولة و يسرا و صراحة إلا أنه يعرض المعلومات للتحريف و سوء الفهم.

2-الوسائل الكتابية:

و هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل به عن طريق الكلمة المكتوبة مثل (الأنظمة، المنشورات، التقارير، المذكرات، المقترحات، الشكاوي) و يعتبر هذا الأسلوب هو المعمول به في أغلب المنظمات الحكومية و تتميز الوسائل الكتابية بمزايا أهمها:

إمكانية الاحتفاظ بها و الرجوع لها عند الحاجة و حماية المعلومات من التحريف و قلة التكلفة أما أهم عيوبها فهي:

البطء في إيصال المعلومات تأكد احتمالية الفهم الخاطئ لها خصوصا عندما يكون للكلمة أكثر من معنى.

3-الوسائل غير لفظية:

و هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المتصل و المتصل به عن طريق الإشارات و السلوك (تعبيرات الوجه، حركة العينين و اليدين و طريقة الجلوس) و يطلق عليها أيضا لغة الجسم و قد تكون هذه التلميحات مقصودة أو غير مقصودة من مصادر الاتصال و تصل نسبة استخدامها في الاتصال إلى ما يقرب 90% من المعاني و بصفة خاصة من الرسائل التي تتعلق بالأحاسيس و الشعور و يختلف فهم الرسائل غير اللفظية بسبب اختلاف الثقافات داخل المنظمة.¹

المبحث الخامس: معوقات الاتصال الإداري

تعد معوقات الاتصال من أهم أسباب فشل المنظمات في تحقيق أهدافها لأن هذه المعوقات تحول دون تنفيذ الأعمال و المهام بكفاءة و يتم تلخيصها فيما يلي :

المعوقات الشخصية: و هي المعوقات التي ترجع إلى المرسل و المستقبل في عملية الاتصالات و تحدث فيها أثر عكسي ،و ذلك نظرا إلى الفروق التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم و في عواطفهم و في مدى فهمهم للاتصال و الاستجابة له و كذلك

¹محمد سلطان حمو، الاتصالات الإدارية، ط1، دار الراجحة للنشر و التوزيع ، عمان، 2015، ص، 35، 34.

فقدان الثقة بين الأفراد مما يؤدي إلى عدم تعاونهم و بالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض مما يعقد عملية الاتصالات و يجد من فاعليتها.

المعوقات التنظيمية: أي منظمة من المنظمات لا بد و أن يكون لديها هيكل تنظيمي يوضح فيه المستويات الإدارية و السلطة و المسؤولية لكل مستوى بل لكل وظيفة من الوظائف و العلاقات فيما بينها لأن كل إدارة داخل المنظمة تعتمد في عملها على الإدارات الأخرى و من ثم أي عائق بهذا الخصوص سيجعل عملية الاتصال غير فعالة.

المعوقات الثقافية الاجتماعية: و هي معوقات تتعلق بأفكار و تقاليد الفرد و معتقداته فهي تثر على طريقة فهم المرسل و المستقبل للرسالة، فقد يفهم المستقبل رسالة من المرسل بشكل خاطئ لا اعتقاده أن ما فهمه هو ما يعنيه المرسل مما يؤدي إلى سوء فهم بين الطرفين قد تنتج عدة ردة فعل غير متوقعة.¹

¹ حمزة ابن خالد، معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي في الإدارة الرياضية، مجلة التواصل، الجزائر، العدد 3، سبتمبر، 2020، ص 479

خلاصة الفصل:

تناولت دراستنا في هذا الفصل ماهية الاتصال الإداري على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، و منه نستخلص من خلال هذا الفصل، أن الاتصال الإداري هو الركيزة الأساسية داخل المؤسسات و تطويره يعني تطوير المؤسسة، وإن لم يتوفر فوظيفة المنظمة ستصل عمليا إلى نقطة توقف .

و يعمل الاتصال الإداري على خلق جو من الترابط و التفاعل بين أفراد المؤسسة و هذا ما يدعو إلى تحقيق أداء وظيفي و مهني مميز خال من المشاكل و المعوقات و يدفع إلى تكوين سلسلة من الأنشطة تتضمن التغيرات في السلوك و الشعور.

و عملية الاتصال الإداري عملية تهدف إلى تحفيز الآخرين و خلق دوافع عندهم من أجل تبني سلوكيات و ممارسات جديدة عبر فترة زمنية محددة ، و يحقق التنسيق بين التصرفات و الأفعال و كذلك يساعد في اتخاذ القرارات على مستوى المؤسسة .

الفصل الثالث

الفصل الثالث: الخدمة العمومية أهميتها ، مبادئها و معوقاتها

● تمهيد الفصل

المبحث الأول: مفهوم الخدمة العمومية

المبحث الثاني: أنواع الخدمة العمومية

المبحث الثالث: أهمية الخدمة العمومية

المبحث الرابع: مبادئ الخدمة العمومية

المبحث الخامس: معوقات الخدمة العمومية

● خلاصة الفصل

تمهيد الفصل :-

لقد ثبت عجز الدولة القائمة في التسيير واستحالة وصولها إلى كافة المواطنين بطريقة مباشرة وعادلة في مهمة توفير الخدمات العمومية، خاصة في ظل اتساع الأقاليم وتمييزها عن بعضها البعض وكذا بروز الاتجاهات الحديثة المطالبة بضرورة إشراك المواطنين في إدارة شؤونهم. ولذلك يعد تبني نظام اللامركزية الإدارية أكثر من ضرورة، حيث بموجبه تتكفل الإدارة المحلية بمهمة تقديم الخدمات العمومية بحكم قربها من المواطن ومعرفتها الدقيقة بمطالبه واحتياجاته من حيث حجم هذه الخدمات ونوعيتها وتجسيدها لخصوصيات المناطق، وضمان مشاركة المواطنين في عملية إدارة شؤونهم المحلية اهتماما لمبدأ الديمقراطية التشاركية وتحقيقا للفعالية وجودة الخدمة العمومية .

وعليه سنحاول في هذا الفصل الثالث النظري ، التطرق الى مفهوم الخدمة العمومية و أهميتها و أنواعها و كذا مبادئها و أخيرا معوقاتهما.

المبحث الأول : مفهوم الخدمة العمومية.

لغة : جمعها خدم أو خدمات و هي واجبات شخص يعمل لحساب الاخرين و يقوم بتلبية حاجاتهم . و هي ما يقدم من مساعدة أو عون في القيام بعمل أو قضاء حاجة في سبيل شيء او شخص ، كخدمة الوطن أو خدمة المجتمع ، و يقال خدمة عامة أو عمومية و هي العمل في نشاطات ذات منفعة عامة كالإدارة الحكومية أي ما يؤديه موظف الدولة .

اصطلاحا : حسب الموسوعة السياسية الخدمة العمومية هي مصطلح قانوني يطلق على الخدمات التي تقوم بها الدولة أو أية سلطة إدارية أخرى بقصد اشباع حاجة المواطنين من خدمات الأمن ، التعليم ، و تتميز كلها بأنها تتبع من حاجات جماعية للوطن و المواطنين ، ذلك لأنها تتصل بالمصلحة العامة .¹

مصطلح الخدمة العمومية او ما تسمى بالخدمة المدنية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية و المواطنين على مستوى تلبية الرغبات و اشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية و المنظمات العامة .²

و الخدمة العمومية هي تلك العملية التي تقوم بها الهيئات او المنظمات العمومية مثل البلدية ، من خلال توفير الخدمات للمواطن على أساس العلاقة التي تربطهم بها، و ذلك بغرض تلبية حاجات ذات منفعة عامة و أهم هذه الخدمات هي التوعية و الخدمات الاجتماعية .³

و هي أيضا النشاط الذي يهتم بالفائدة العامة ،تقوم به السلطات العمومية اما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة حسب الأنظمة السائدة في البلد ، و تقوم الخدمات العمومية بمجهود كبير في سبيل حل مشاكل المستخدمين ، و من أجل إعطاء معلومات للمستخدمين لتحفيزهم للقيام بأعمال تعود بالفائدة على المجتمع ككل .⁴

¹ عبد الكريم قلاتي ، "إشكالية الخدمة العمومية في وسائل الاعلام الجزائرية بين المفهوم و الواقع" ، مجلة دراسات لجامعة عمار تليجي ، الاغواط الجزائر ، العدد 46، سبتمبر 2016، ص 147.

² ياقوت قديد ، الهام بن عيسى ، "عراقيل الخدمة العمومية و أساليب الارتقاء بها" ، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المركز الجامعي لعين تموشنت ، العدد 08، ديسمبر 2018، ص 197.

³ رفيقة بوخالفة ، سمير ابيش ، "الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية" ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية ، جامعة جيجل ، العدد 02، سبتمبر 2021، ص 546.

⁴ عبد الكريم قلاتي ، مرجع سبق ذكره ، ص 148.

المبحث الثاني: أهمية الخدمة العمومية

للخدمة العمومية أهمية كبيرة في أي مجتمع كان و التي يمكن أن نختصرها فيما يلي :

- توطيد العلاقات بين الافراد و المؤسسة الخدمائية .
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل .
- الاستقرار في المجتمع و ذلك بإقامة العدل الاجتماعي .
- استمرار التجديد و التنويع في البرامج.
- التدريب على حسن التصرف في المواقف القيادية .
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تنمية قدراته.
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد .
- تلبية حاجات ذات منفعة عامة .
- احترام النظم العامة ومعرفة قوانينها و العمل بمقتضاها.
- القيام بالمشروعات و البرامج المختلفة التي تحتاجها البيئة المحيطة بها .¹

المبحث الثالث : أنواع الخدمة العمومية

أ-حسب طبيعة نشاط الخدمة :

7. خدمات إدارية : الخدمات التي تقدمها الإدارات العمومية سواء على المستوى المركزي أو المحلي، مثل استخراج الوثائق من مصالح الحالة المدنية في البلديات .
8. خدمات اقتصادية و تجارية : تتمثل في الخدمات التي توفرها المؤسسات العمومية التجارية و الصناعية ، مثل شركة الكهرباء و الغاز ، شركة المياه .
9. خدمات اجتماعية و ثقافية : تتمثل في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية و التي تتميز بالطابع الاجتماعي و الثقافي، مثل المدارس والمستشفيات.

¹فريد طلاش ، عبد النور ابجري ،مرجع سبق ذكره ، ص 4

ب- حسب طبيعة الخدمة المقدمة :

- خدمات فردية : تتمثل في الخدمات التي يتحصل عليها الفرد دون ارتباطه بجماعة حيث يقوم بطلب توفيرها أو يعمل للحصول عليها . مثال: حصول الافراد على الماء و الكهرباء عند طلبها .
- خدمات جماعية: و هي الخدمات التي يحصل عليها الافراد و يستغلها في اطار جماعة دون أن يقوم بطلب توفيرها مثل الانارة العمومية .

ج- حسب تكلفة الخدمة :

- خدمة مجانية: هي الخدمات التي تقدم دون مقابل ، تتحمل الخزينة العمومية تكلفتها ، مثل الامن العمومي ،الانارة العمومية.
- خدمات بمقابل: هي تلك الخدمات التي يقوم المستفيد منها بدفع تكلفتها ،اما جزئيا أو كليا مثل: الهاتف .
- خدمات مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها .

د- حسب المعيار التسويقي:

- (5) الخدمات المسوقة : هي خدمات مقدمة بشكل اختياري و الحصول عليه بمقابل ، و تكون مدعمة من طرف الدولة مثل: النقل العمومي .
- خدمات غير مسوقة: و تتمثل في الخدمات المقدمة و المفروضة على الجميع و الحصول عليها مجاني مثل: النظافة العمومية وغيرها.1

المبحث الرابع: مبادئ الخدمة العمومية

يمكن استخلاص مبادئ الخدمة العمومية فيما يلي:

- 1- **صادرة من طرف الدولة:** الإدارة العمومية هي التي تنتج منافع للمصلحة العامة، و هي الضامنة لحسن سيرها و هي الكافلة لها و هذا اقتناعا منها أن الأشخاص الطالبين لها هم غي قادرين على تأديتها، و هكذا يتم إشباع الحاجة.
 - 2- **ثنائية البعد:** لكي تكون الخدمة عمومية فيجب عليها أن تكون ذات معيار ثنائي ، فمن جهة تكون إما صناعية أو تجارية أو إدارية ، و من جهة أخرى باعتبار أنها مراقبة من طرف الدولة فهي سياسية.
 - 3- **هدفها اجتماعي:** الخدمة العمومية تؤدي بمفهوم القائدة العمومية و هذا شئ أساسي فهدفها كما قلنا سلفا هو الربح الاجتماعي و ليس الربح المادي، و لذلك فإننا نجد بعض الخدمات العمومية الكبرى كمصالح البريد و الاتصال تحتفظ بالمصالح العمومية ذات النشاطات الغير مربحة (كخدمة إصلاح شبكة الاتصال و الانترنت و جهاز "مودام" حتى لا تخصص فقط في العمليات المربحة و الزبائن المربحين).
 - 4- **تمركزها في القطاعات القاعدية:** و هذا لان القطاعات القاعدية كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية و اجتماعية و اقتصادية و كلها تم تأديتها من طرف الجهات الخاصة لعجز أغلب المواطنين على دفع ثمنها.
 - 5- **تؤديها مؤسسات موجودة في وضعية احتكارية في السوق:** أي أنها متواجدة في سوق الاحتكار الكامل، كمثال احتكار الكهرباء و الغاز في الجزائر، و احتكار السكك الحديدية و كامل الزبائن طالبي الخدمة هم من النوع الخاضع.
 - 6- **تميز المؤسسات المؤدية للخدمات كمياري كثافة رأسمال:** بالنظر لانتماء هذه المؤسسات إلى قطاع الصناعات الثقيلة المتميزة بالرأسمال الكبير، و الوحدات الإنتاجية المكلفة ذات التجهيزات الضخمة و الاستثمارات الواسعة ذات المرودية الضعيفة على المدى القصير، كالمؤسسات السابقة الذكر¹.
- و هناك مبادئ أخرى يمكن ذكرها وهي:

1- مبدأ المساواة:

و يعرف بقاعدة مساواة المرتفقين أو المنتفعين من المرافق العمومية، حيث أن هذه الأخيرة خدماتها عامة و أساسية و لجميع الناس (الرعايا ، السكان ، الشعب ، الأمة)، بحدود جغرافية الدولة ، ولهذا يجب على المرافق العمومية أن تقدم خدماتها للناس بنفس الشروط التي هي عبارة عن شروط عامة ، تقابلها نفس المنافع و المزايا العامة المفهوم المخالف يمنع على المرافق العامة منع مزاياها و خدماتها عن البعض ، و بإفادة البعض الآخر بها لمركزهم

¹ آدم ابن مسعود، محمد هشام قلمين، سفيان لراي، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الدراسات التجارية و الاقتصادية المعاصرة، الجزائر، تموز 2019، ص84، ص87

السياسي ، أو الاجتماعي ، أو لأي سبب آخر فهذا يعتبر تمييزاً مرفوضاً وال ريب ، يخل بالشروط العامة ويؤثر سلباً على مبدأ المساواة

كم يعتبر مبدأ دستوري (م 9 د 1996 المعدل)، يجد جذوره في حقوق الإنسان للأمم المتحدة، (المادة الأولى و السابعة من إعلان العالمي لحقوق الإنسان) ، يجسد المساواة في الأعباء والتكاليف من جهة والحقوق والضمانات من جهة ثانية ، والمساواة أمام الوظائف العامة ، والمساواة في الاستفادة من خدمات المرافق العامة على سواء نصت عليه التشريعات صراحة أو لم تنص عليه ، فذلك لا يعني التخلي عن العمل به.

معيار الفعالية:

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن. فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية، في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن و شق الطرق في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي و الحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية.

مبدأ استمرارية الخدمة العمومية:

الاستمرارية تعني تقديم الخدمة العمومية لرعايا الدولة ، بشكل دائم ومستمر وغير متقطع ، بما يحقق لهم الاستفادة من تلك الخدمات في كل الأوقات والظروف ، فاستمرارية الخدمة العمومية مرتبطة بشكل أساسي باستمرارية الدولة واستمرار سلطاتها المركزية ، وجماعاتها المحلية ، ومؤسساتها وهيئاتها ، التي تلتزم طبقاً للدستور والقانون بممارسة وظائفها كدولة حديثة وعصرية.

الموائمة:

إن المنفعة العامة و من ثم الخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات و من ثم فمن الضروري وفقاً لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير و تتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير و عدم الثبات.

المجانية النسبية:

امتداداً لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم بين هذا التباين، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجاناً للجميع، مثال خدمة الصحة والأمن، ثم ترتيب الخدمات تنازلياً حسب نوعية الخدمة و مستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التسعيرات و تتدرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي معيار المساواة في التعامل، الحصول على الخدمة العمومية بمقابل. مثل أغلبية الخدمات العمومية ذات الصفة الصناعية و التجارية، كالسكن، التأمين، السياحة و الترفيه. و يكون هذا التسعير خاضعاً لثمن تقريبي قابل للمراجعة دورياً¹

المبحث الخامس: معوقات الخدمة العمومية

انتشار ظاهر البيروقراطية على جميع المستويات:

تعد البيروقراطية بمفهومها السلبي ظاهرة تسود غالبية البلدان السائرة في طريق النمو، و لعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح عن المصالح الذاتية و الشخصية و تقييد الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة و الحياد و الموضوعية في علاقته مع المواطنين و من بين مظاهر البيروقراطية: **التعسف في استعمال السلطة:**

إن الملاحظ في بعض الإدارات و المرافق العمومية هو تعسف المسؤولين سواء المنتخبين

أو المعيّنين في استعمال السلطة التي خولت لهم من قبل القانون لخدمة المصلحة العامة. و هذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعني بالأمر أو لغيره. و هذا التصرف يعد خرق للقانون حسب المادة 22 من الدستور يعاقب القانون على التعسف في استعمال القانون

خرق مبدأ المساواة:

يعد مبدأ المساواة من أهم المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، إلا أن الملاحظ هو التهميش لبعض فئات المجتمع، و عدم خلق الظروف الملائمة التي تتماشى و طبيعة احتياجاتهم.

التمييز في أداء الخدمة و انتشار ظاهر تعاطي الرشوة:

و من الأسباب الرئيسية التي كانت وراء فقدان المواطن للثقة في الجهاز الإداري هي التمييز في تطبيق نفس الإجراءات بين المواطنين، فمن جهة يستفيد مواطن من الخدمة بسهولة و بدون تعقيد و في المقابل تجد مواطن آخر تفرض عليه مجموعة من التعقيدات للحصول على نفس الخدمة.

و تعود هذه الظاهرة إلى تفشي ظاهرة الوساطة و المحاباة و الرشوة و استغلال الوظيفة، حتي وصل الأمر على قيام قناعة لدى العامة من المواطنين إن الحصول على الخدمات لا يتم إلا من خلال طريقة من الطرق المذكورة، مما شجع الفساد الإداري.

- الغياب الكامل للبحوث و الدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية و عدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث و الدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات و المنظمات الأكاديمية و البحثية.
- ضعف نظم المتابعة و التقييم للخدمات العامة و تحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين ووفقا للقوانين و التشريعات المنظمة لها.¹

خلاصة الفصل:

تتميز الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، لأنها تعتبر من الأساسيات لجذب المواطن، و توفيرها يعني كسب رضى المواطنين و دفعهم إلى اللجوء دائما إلى المؤسسة و كسب ثقتهم.

إذ أنها تعتبر من الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين و هذا كله ضمن سلطتها و مكانتها، و هي مرتبطة بالتوافق الاجتماعي لأنه تشير إلى وجود خدمات معينة على مستوى المؤسسة و ينبغي على المؤسسة تقديمها ليستفيد المواطن منها.

فالخدمة العمومية، عندما تقدم فهي تساعد بكثرة المواطن و تلبي حاجياته التي كان ينتظرها، و يسعى إلى إقامة المشاريع التي يريدها، و التحسين من مستوى معيشتة و التقدم الأفضل لحياة مريحة .

و في هذا السياق، فلا زال للخدمة العمومية مكانة عند الجمهور المتلقي، لأنها تستخدم من طرفهم لتحسين من مستواهم المعيشي ، و توصلهم إلى ما يريدون .

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي

عرض و تحليل البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

تمهيد

1.التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

2.الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

3.صلاحيات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

4.دورات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

5.خصائص مجتمع الدراسة

6.التحليل الكمي و الكيفي للجداول

أ-التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة

ب-التحليل الكمي و الكيفي للجداول المركبة

7.عرض المقابلات و التعليق عليها

8.عرض نتائج الدراسة

أ-عرض النتائج الجزئية للدراسة

ب-عرض النتائج العامة للدراسة

● خلاصة عامة للدراسة

-توصيات و مقترحات الدراسة

تمهيد:

سنتطرق في الإطار التطبيقي لدراستنا الحالية، كونه يعتبر إسقاط للمفاهيم النظرية على الجانب التطبيقي، وكذلك إلى واقع مهارات الاتصال في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و كذلك مدى مساهمة هذه المهارات في تحسين الخدمات داخل المؤسسات، و وقع اختيارنا على هذه المؤسسة كونها تعتبر مؤسسة عمومية ، و لها هدف في تحسين الخدمات و توفير الجو الملائم للعمال و ذلك بفرض مهارات اتصالية تساعدهم على تحقيق ذلك ، و لتطوير و ازدهار المؤسسة و لأداء وظيفي و مهني ممتاز.

و قد تحصلنا على المعطيات الكمية و الكيفية، فالكيفية تتمثل في الحصول على المعلومات و المفهوم، الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ، و دوراته و صلاحياته، و عرض المقابلات و التعليق عليها، أما المعطيات الكمية فتتمثل في عرض البيانات و وضعها على شكل جداول تحتوى على الأرقام و التكرارات و النسب المئوية، من خلال الجداول البسيطة أما الجداول المركبة فتضاف له متغيرات الدراسة، المتمثلة في السن، الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة، و هذا كله لمعرفة مدى مساهمة و الدور الذي تلعبه مهارات الاتصال في تحسين الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، من خلال الشرح المفصل للوصول إلى النتائج الجزئية و العامة للدراسة و تكون ذات وضوح و مصداقية واضحة .

1- التعريف بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو:

يعتبر المجلس الشعبي الولائي جهازا للمداولة و مظهرا للتعبير عن اللامركزية، و هو الذي يعالج عن طريقا المداولة الشؤون التي تدخل في مجال اختصاصه.

كما يتألف المجلس الشعبي الولائي من الأعضاء المنتخبين يتراوح عددهم حسب عدد سكان في الولاية، ينتخب المجلس الشعبي الولائي لمدة 05 سنوات عن طريق الاقتراع السري العام والمباشر، وينتخب المجلس الشعبي الولائي رئيسه من بين أعضائه، للعهد الانتخابية. يجري انتخاب الرئيس بالاقتراع السري وبالأغلبية المطلقة، هذا الأخير الذي يختار نوابا له من بين المنتخبين

2-الهيكل التنظيمي للمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو:

3-صلاحيات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو:

يعالج المجلس الشعبي الولائي الشؤون التي تدخل ضمن صلاحياته عن طريق المداولة. ويتداول حول المواضيع التابعة لاختصاصاته المخول إياها بموجب القوانين والتنظيمات وكذا كلا القضايا التي تهم الولاية التي ترفع إليه بناء على اقتراح ثلث (1/3) أعضائه أو رئيسه أو الوالي.

يقدم المجلس الشعبي الولائي الآراء التي تقتضيها القوانين والتنظيمات، ويمكنه أن يقدم الاقتراحات ويبيدي الملاحظات في كل ما يخص شؤون الولاية إلى الوزير المختص وذلك في أجل أقصاه ثلاثون (30) يوما.

تشمل اختصاصات المجلس الشعبي الولائي بصفة عامة أعمال التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وتهيئة إقليم الولاية و حماية البيئة وترقية حصائلها النوعية.

يتداول المجلس الشعبي الولائي في الشؤون التي تدخل مجال اختصاص. باستثناء الحالات المنصوص عليها صراحة في القانون رقم 07-12 المؤرخ في المتعلق بالولاية. تتخذ المداولات بالأغلبية البسيطة لأعضاء المجلس الشعبي الولائي الحاضرين أو الممثلين عند التصويت. وفي حالة تساوي الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحا. تحرر المداولات وتسجل حسب ترتيبها الزمني في سجل خاص مرقم ومؤشر عليه من رئيس المحكمة

لا تنفذ إلا بعد مصادقة الوزير المكلف بالداخلية عليها في أجل أقصاه شهران (02) مداولات المجلس الشعبي الولائي المتضمنة ما يأتي:1

الميزانيات والحسابات،

التنازل عن العقار واقتنائه أو تبادله،

اتفاقيات التوأمة،

الهبات والوصايا الأجنبية. تبطل بقوة القانون مداوات المجلس الشعبي الولائي:

- المتخذة خرقة للدستور أو غير المطابقة للقوانين والتنظيمات،

- التي تمس برموز الدولة وشعاراتها،

- غير المحررة باللغة العربية،

- التي تتناول موضوعا لا يدخل ضمن اختصاصاته، المتخذة خارج الاجتماعات القانونية للمجلس،

- المتخذة خارج مقر المجلس الشعبي الولائي، مع مراعاة الحالات المنصوص عليها في قانون الولاية.

إذا تبين للوالي أن مداولة ما غير مطابقة لهذه الأحكام، فإنه يخطر المحكمة الإدارية المختصة إقليميا لإقرار بطلانها. يبدو أن المجلس الشعبي الولائي هيئة منتخبة وقد خصّها قانون الولاية بالعديد من الصلاحيات، إلا أن الواقع يثبت أن سلطة الوالي هي المهيمنة، فهو الأمر النهائي في الولاية.

4-دورات المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو:

يعد المجلس الشعبي الولائي نظامه الداخلي ويصادق عليه ويعقد أربع (04) دورات عادية في السنة برئاسة رئيس المجلس الشعبي الولائي، مدة كل دورة منها خمسة عشر (15) يوما على الأكثر والأقل. تنعقد هذه الدورات وجوبا خلال شهر مارس ويونيو وسبتمبر وديسمبر ولا يمكن جمعها. يمكن للمجلس الشعبي الولائي أن يجتمع في دورة غير عادية بطلب من رئيسه أو ثلث (3/1) أعضائه أو بطلب من الوالي. تختتم الدورة غير العادية باستنفاد جدول أعمالها. كما يجتمع المجلس الشعبي الولائي بقوة القانون في حالة كارثة طبيعية أو تكنولوجية.

يحضر الوالي دورات المجلس الشعبي الولائي. وفي حالة حصول مانع ينوب عنه ممثله. يتدخل الوالي أو ممثله أثناء الأشغال بناء على طلبه أو بطلب من أعضاء المجلس. يمكن للمجلس الشعبي الولائي أن يشكل من بين أعضائه لجانا دائمة ولجان خاصة.¹

5-خصائص مجتمع الدراسة:

-اعتمدنا في دراستنا الحالية على العينة القصدية،المتمثلة في موظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي،و لكن واجهتنا الكثير من الصعوبات في توزيع استمارة الاستبيان،و هذا عائدا إلى عدم تعاون الموظفين بشكل حسن معنا،و هذه بحكم المسؤوليات الأخرى،و الوظائف التي تأخذ كل وقتهم و ينشغلون بها،و هذا ما أدى إلى تأخرنا في جمع البيانات و المعلومات للجداول المركبة و البسيطة.

-وقع اختيارنا على ولاية تيزي وزو للاستكمال دراستنا الميدانية،نظرا لقربها لمكان إقامتنا،و كذلك لكثرة الفعاليات و الأنشطة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو .

-اعتمدنا في تفسيرنا للبيانات الخاصة بدراستنا الحالية،على أربعة متغيرات رئيسية، و هذا بهدف معرفة جميع الفروق المتعلقة، بدور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة العمومية،و تتمثل هذه المتغيرات في:السن،الجنس،المستوى التعليمي،الوظيفة،و اعتمدنا على التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة و المركبة

6) التحليل الكمي و الكيفي للجداول:

أ- التحليل الكمي و الكيفي للجداول البسيطة:

الجدول رقم 01 :يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة / الجنس
%43.33	13	ذكر
%56.67	17	أنثى
%100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بالجنس أن نسبة الإناث هي أكبر من نسبة الذكور، حيث تقدر نسبة الإناث ب %56.67 بحيث نسبة الذكور فنجدها %43.33

و من خلال هذه المعلومات الرقمية يمكن أن نفسر ارتفاع نسبة الإناث كون أن المجلس الشعبي الولائي "لولاية تيزي وزو" يعمل على جذب الكم الهائل من الإناث لأن الإناث يتقبلن أي راتب يعطى لهن و يتمتعن بحسن التفاعل مع المواطنين و الصبر على تلبية متطلباتهم ،و كذلك فهم يتمتعن بأداء أمثل لكل الوظائف و المهام داخل المؤسسة أم الذكور فيطلبون أين تقع عليهم المسؤولية و أين توجد المتطلبات البدنية و الذهنية لأن لهم القدرة على التحمل و التسيير الحسن و لا يرغبون برواتب منخفضة .

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي "لولاية تيزي وزو" يعطي الفرصة للإناث للإثبات أنفسهم و إظهار قدراتهم في تحمل المسؤولية و أنهم يستطيعون تحسين الأداء

الجدول رقم:02يمثل توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة / السن
%6.67	2	من 20 سنة إلى 29 سنة
%43.33	13	من 30 سنة إلى 39 سنة
%26.67	8	من 40 سنة إلى 49 سنة
%23.33	7	من 50 سنة فما فوق
%100	30	المجموع

يمثل لنا الجدول المتعلق بمتغير السن أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 30 سنة إلى 39 سنة) يمثلون أكبر نسبة تقدر ب %43.33 و هذه الفئة هي فئة الشباب في

طور التكوين و اكتساب الخبرات و تعمل على تطوير أهداف المؤسسة و تقدم أداء وظيفي مميز و متقدم من كل الجهات و تليها في المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة 26.67% و هي الفئة تتمتع بالنضج و الخبرة في جميع الأعمال التي يقومون بها و لتوفير لهم كل المتطلبات الوظيفية لتقديم أداء وظيفي مميز و جيد للمؤسسة.

و في المرتبة الثالثة تأتي الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) التي تقدر نسبتها ب 23.33% و هي الفئة التي نجدها نقص أدائها الوظيفي نظرا لدخولها المبكر للمؤسسة و تسمح بتوجيه الفئات العمرية الجديدة نحو الأداء الجيد و الحسن و في الأخير تأتي الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) التي تقدر نسبتها ب 6.67% نرى أنها نسبة صغيرة نظرا أن هذه المؤسسة تستقطب فقط أشخاص ذو خبرة و يتمتعون بمهارات اتصالية و فكرية لتقديم أداء مهني مناسب

و في الأخير تستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعمل على جذب الأفراد الذين يتمتعون بالخبرة و كذلك الحيوية من أجل ضمان السير الحسن لنشاطاتها

الجدول رقم: 03 يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

الإجابة / المستوى التعليمي	عدد التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	3	10%
ثانوي	7	23.33%
جامعي	20	66.67%
المجموع	30	100%

يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بالمستوى التعليمي بأن نسبة الأفراد ذو المستوى الجامعي لهم الحصة الأكبر التي تقدر ب 66.67% كون المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعطي الفرصة للجامعيين بحصة أكبر و يعمل على جذب كفاءات ذات مستوى تعليمي راقى و هذا كله يعود بالإيجاب على الأداء الوظيفي و المهني داخل المؤسسة ثم في المرتبة الثانية يليه المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي و المتوسط بنسبة تقدر ب 23.33% و 10% على التوالي حيث هذه الفئة تعطى لهم أعمال و وظائف داخل المؤسسة تناسب مؤهلاتهم التعليمية أي أنها تعمل على عدم إقصاء و تهميش هذه الفئة

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعمل على استقطاب كل الفئات و يعطي لهم الفرصة لإبراز مهاراتهم الاتصالية و قدراتهم المعرفية في كل الوظائف و الأدوار

الجدول رقم: 04: يمثل توزيع المبحوثين حسب الوظيفة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة الوظيفية
60%	8	
6.67%	2	رئيس لجنة
23.23%	7	إداري
6.67%	2	نائب رئيس
3.33%	1	عضو لجنة
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن مهنة عاملتحتل المرتبة الأولى بنسبة تقدر بـ 60% لأن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعطي الفرصة لكل الفئات بالعمل و في المرتبة الثانية فيأتي الإداريين بنسبة تقدر بـ 23.33% لأن الإداريين هم أساس كل مؤسسة و هم الذين يسعون إلى تحقيق أداء مهني ممتاز يدفع بالمؤسسة لتقدم و في المرتبة الثالثة يأتي رئيس لجنة و نائب رئيس بنسبة تقدر بـ 6.67% و هذه الفئة تكون منتخبة فلماذا تكون النسبة ضئيلة أما في المرتبة الأخيرة فيأتي عضو لجنة بنسبة 3.33% و كذلك هذا منتخب.

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعطي الفرصة لكل الفئات بالعمل و إثبات حالها و كفاءاتها.

الجدول رقم 05 :يمثل مفهوم مهارات الاتصال لدى الموظفين بالمجلس الشعبي الولائي
لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
مهارة التحدث	12	33.33%
مهارة الاستماع و الإنصات	10	27.78%
حركات الجسد	0	0%
الاستخدام الأمثل لتعابير الوجه	0	0%
الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال	4	11.11%
جميعها	10	27.78%
المجموع	36	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن مهارة التحدث تحتل المرتبة الأولى من بين المهارات الأخرى بنسبة تقدر ب 33.33% من إجابات المبحوثين نظرا لأنها الأكثر استخداما في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لأنها هي الأنسب لتواصل مع المواطنين و تعتبر هي الأسهل للإيصال الفكرة التي تريد إيصالها للمواطن أو فيما بينهم و كذلك تزيد من الكفاءة المهنية و الأداء الوظيفي ثم تليها في المرتبة الثانية مهارة الإنصات بنسبة 27.78% لأنها تعتبر مهارة ذات أهمية كبيرة فبدون الإنصات لا يمكن أن نتواصل مع المواطنين و لا عمال تلك المؤسسة و لأنها تعتبر الأكثر استخداما سواء في المؤسسات أو خارجها و تعتبر كذلك الطريقة أو المهارة المثلى لتحقيق أداء وظيفي جيد و في المرتبة الثالثة تأتي جميعها بنسبة تقدر ب 27.78% حيث أن هذه النسبة توضح أن كل تلك المهارات التي ذكرت تعتبر مناسبة للتواصل مع المواطنين و كذلك لتواصل الموظفين فيما بينهم و النسبة الأخيرة هي نسبة الاعتماد على و وسائل الاتصال الأنسب التي تقدر ب 11.11% حيث أن المبحوثين في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لا يعتمدون على الوسائل الأنسب للتواصل مع المواطنين في حيث نجد النسبة معدومة 0% فيما يتعلق بحركات الجسد و الاستخدام الأمثل لتعابير الوجه.

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لا يستخدمون كل المهارات لتواصل مع المواطنين و هذا ما يعكس سلبا على أدائهم و مردود¹

*مقابلة مع بريهمات مالك، المكلف بالإعلام و الاتصال، قاعة الاجتماعات على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وز، يوم 05 جوان 2023، على الساعة العاشرة صباحا.

الجدول رقم:06 يمثل آراء المبحوثين حول مدى مساهمة الخبرة المهنية الطويلة في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	96.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه يبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن الخبرة المهنية الطويلة تساهم في تطوير مهارات الاتصال لديهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو التي تقدر نسبتها ب 96.67% وهذا الذي إذا دل على أن المؤسسة تعمل على تشجيع الخبرة المهنية الطويلة و هذا كله بهدف تطوير المهارات الاتصالية لدى الموظفين بهدف تحقيق أداء وظيفي حسن و مميز.

في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر ب 3.33% حيث أن هذا المبحوث يرى عكس ذلك أن الخبرة المهنية لا علاقة لها بتطوير المهارات الاتصالية .

و في الأخير نستنتج أن أغلبية المبحوثين يجمعون على أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يختار موظفيه على أساس الخبرة المهنية و هذا كله لضمان تنوع المهارات الاتصالية و تحسنها.

الجدول رقم: 07 :يمثل آراء المبحوثين حول مدى ارتباط زيادة الكفاءة المهنية بتنوع المهارات الاتصالية لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	30	100%
لا	0	0%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول أن 100% من الأفراد المبحوثين يدعمون فكرة أن تنوع مهارات الاتصال لدى الموظفين يزيد الكفاءة المهنية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية

تيزي وزو و يرون أنها هي أساس كل كفاءة مهنية لأن إذا تنوعت المهارات الاتصالية داخل أي مؤسسة نلاحظ تقدم في الأداء الوظيفي و المهني أما الذين لا يؤيدون الفكرة فنجد النسبة معدومة تماما بنسبة 0% و هذا لأن الموظفين جميعهم مع فكرة زيادة الكفاءة المهنية يدفع لتنوع المهارات الاتصالية .

و نستنتج في الأخير أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يشجع الكفاءة المهنية و يدعمها لتكون سببا في تنوع المهارات الاتصالية وتطويرها.

الجدول رقم 08: يمثل آراء المبحوثين حول مدى قيامهم بدورات تكوينية لتحسين من مهاراتهم الاتصالية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	14	46.67%
لا	16	53.33%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين لا يؤيدون فكرة أن يقومون بدورات تكوينية لتحسين المهارات الاتصالية حيث قدرت نسبتهم بـ 53.33% لأن يرون أن المهارات الاتصالية تكتسب بطرق أخرى و بهذه الطرق لا يكون هناك لزوم للدورات لتطويرها .

و من جهة أخرى هناك آخرون يؤيدون هذه الفكرة حيث قدرت نسبتهم بـ 46.67% و يرون أن من الضروري إقامة هذه الدورات لتحسين مهاراتهم الاتصالية لضمان إيصال المعلومة بشكل أفضل للمواطنين و تجنب سوء التفاهم أثناء التعامل معهم .

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يتمتعون بمهارات اتصالية جيد و بحسن التعامل مع المواطنين و هذا دون اللجوء للإقامات دورات تكوينية

الجدول رقم:9يمثل توزيع المبحوثين حول نوع الاتصال الذي يظهر مهارتهم الاتصالية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الالكتروني	24	44.44%
شفهي	12	22.22%
كتابي	8	14.82%
جميعها	10	18.52%
المجموع	54	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين يتقنون كثيرا الاتصال الإلكتروني لإبراز مهاراتهم الاتصالية و قدرت نسبتها ب 44.44% حيث أن الاتصال الإلكتروني هو السائد في هذه الآونة الأخيرة في جميع المؤسسات لأنه يعتبر الأسهل نظرا للتقدم الذي يعرفه العالم ثم في المرتبة الثانية يأتي النوع الآخر و هو الاتصال الشفهي بنسبة 22.22% فهو يعتبر الأقدم و يفضله يمكن أن نوصل المعلومات و الأفكار بشكل سريع للمواطن و يتلقها فورا ثم في المرتبة الثالثة يأتي جميعها أن بعض المبحوثين في مؤسسة المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يتقنون كل الأنواع الاتصالية و التي قدرت نسبتها ب 18.52% حيث أن بعض المبحوثين يبرزون مهاراتهم الاتصالية في جميع الأنواع الاتصالية ثم يأتي في المرتبة الأخيرة و هو الاتصال الكتابي الذي قدرت نسبته ب 14.82% حيث أنه يعتبر الأكثر قدما من كل الأنواع و هو الأول الذي ظهر في المؤسسات (رسائل،مدونات) و بظهور التكنولوجيات الحديثة نقص استعماله و تقدموا إلى استعمال هذه التكنولوجيات .

و في الأخير نستنتج أن المجلي الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يستخدم الاتصال الإلكتروني بكثرة من أجل ضمان السير الأسرع و الحسن لجميع نشاطاته و مهامه الإدارية و التنظيمية.

الجدول رقم 10: يمثل آراء المبحوثين حول الهدف من اعتمادهم على مهارة الحديث على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
تكسب اهتمام المواطن	16	43.24%
تحقق فهم و استيعاب لدى المواطن	12	32.43%
يحدث ردة فعل و استجابة سريعة لدى المواطن	9	24.32%
المجموع	37	100%

من خلال الجدول و من خلال النسب المئوية نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين يرون أن عندما تستخدم مهارة الحديث مع المواطن يجعلك تكسب اهتمامه و قدرت نسبتهم ب43.23% حيث أن عندما تكسب اهتمامه يسهل عليك إيصال لهم الرسالة المرغوب منها و تنقل لهم المعلومات و الأفكار بفضل مهارة الحديث و في المرتبة الثانية يأتي تحقيق فهم و استيعاب المواطن التي قدرت نسبته ب 32.43% حيث هناك من يرى أن عندما تكون لك مهارة في الحديث سوف يفهمك المواطن جيدا و يستوعب ما تقوله و توصل له الفكرة بشكل جيد و في المرتبة الأخيرة يأتي يحدث ردة فعل و استجابة سريعة لدى المواطن التي قدرت نسبتها ب 24.32% حيث أن المواطن عندما يتكلم المسؤول معه بطريقة مستنزة و يصرخ عليه فبدوره يحدث ردة فعل سريعة على المسؤول

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يسعى إلى كسب اهتمام المواطن لتحقيق النسق و التفاهم بينه و بين الموظفين.

الجدول رقم 11: يمثل آراء المبحوثين من تداعيات حسن الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
اكتساب احترامه	10	28.57%
ثقتة	5	14.29%
تفهمه و تسامحه	1	2.85%
جميعها	19	54.29%
المجموع	35	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم الأفراد المبحوثين يرون أن عندما تتحدث مع المواطن بشكل لائق تكسب ثقته و احترامه و كذلك إذا أخطأ في حقك تسامحه لأن هذه قاعدة كل مؤسسة تسعى إلى تحسين الأداء المهني و تطوير تلك المؤسسة في مختلف نشاطاتها و قدرت نسبتها ب 54.29% و من ثم تأتي المرتبة الثانية احترامه التي قدرت نسبته 28.57% حيث أن الاحترام هو أساس كل عملية اتصالية و أساس كل تقدم للمهارات الاتصالية و تحسنها في أي مؤسسة لأن إذا وجد الاحترام بين المواطن و الموظف يكون هناك تقدم كبير و ازدهار في تلك المؤسسة و في المرتبة الثانية تأتي ثقته بنسبة 14.29% لأن الثقة كذلك تلعب دور كبير في المؤسسة و بدون الثقة بين الموظفين أو بين الموظفين و المواطنين يحدث خلل فالثقة تجعل المواطن يكون مرتاح من جهة الموظف ثم في المرتبة الأخيرة يأتي تفهمه و تسامحه بنسبة قدرت ب 2.85% فهي نسبة ضئيلة لأن في بعض الأحيان هناك مواضيع لا يمكن للموظف أن يسامح للمواطن إذا أساء فهمه .

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يشجع هذه الخصال و يجب على كل موظف أن يتمتع بها لضمان تحسن في تسيير المؤسسة.

الجدول رقم 12: يمثل آراء المبحوثين حول مدى اعتماد الموظفين على أسلوب تقديم الوعود على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ومن عدمه

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	5	16.67%
لا	25	83.33%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أغلبية الأفراد المبحوثين لا يؤيدون فكرة تقديم الوعود على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و ذلك بنسبة قدرت بـ 83.33% و هذا لأن في بعض الأحيان تلك الوعود التي تقدمها يمكن أن تتحقق و في بعض الأحيان لا يمكن تحقيقها بسبب نقص الإمكانيات أو المعدات اللازمة و في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يفضلون و يدعمون أسلوب تقديم الوعود كونها هي الطريقة الوحيدة للإعطاء الأمل للمواطنين لتحقيق ما يريد و ما يرغب الوصول إليه.

و لذا نستنتج في الأخير أن معظم الأفراد المبحوثين و الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لا يدعمون فكرة تقديم الوعود للمواطنين و من الأفضل الابتعاد عنها لضمان الشفافية داخل المؤسسة.

الجدول رقم 13: يمثل أهم الوعود المقدمة للمواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
وعود حول إنشاء مكاتب و حدائق عامة	2	22.22%
وعود حول ترميم الشوارع و إصلاح الطرقات	3	33.33%
متابعة المنشآت التربوية	4	44.44%
تحسين خدمات استخراج الوثائق	0	0%
مراقبة الأبنية و المنازل	0	0%
المجموع	9	100%

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بآراء المبحوثين حول أهم الوعود المقدمة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو أن نسبة متابعة المنشآت التربوية هي أعلى نسبة قدرت ب 44.44% لأن المجلس الشعبي الولائي دائما هو الأول إلى إصلاح كل ما خرب في الولاية و كذلك تأتي الأوامر منه للإصلاح و الترميم .

و في المرتبة الثانية يأتي الوعد الآخر و هو وعود حول ترميم الشوارع و إصلاح الطرقات بنسبة 33.33% لأن الطرقات هي أساس التنقل في كافة الأماكن و يجب عليهم الاهتمام بها

و في المرتبة الثالثة نجد وعود حول إنشاء مكاتب و حدائق عامة بنسبة 22.22% و هذا لتوفير الترفيه للمواطنين و أماكن لتضيق الوقت في العطل و للإسترخاء.

و في آخر ترتيب نجد تحسين خدمات استخراج الوثائق و مراقبة الأبنية و المنازل بنسبة معدومة 0%

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يهتم بكثرة للإصلاح المنشآت التربوية لأنها الأساس في كل مكان

جدول رقم 14 : يمثل ردة فعل الموظف أثناء تحدث المواطن المتوتر معه بشكل غير لائق على مستوى المجلس الشعبي الولائي "تيزي وزو"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تصرخ عليه	1	3.33%
تحاول الضحك و التخفيف عليه	9	30%
تعاتبه و تقدم له الحلول	20	66.67%
المجموع	30	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه بان اغلبية الافراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية "تيزي وز" انه اثناء حديثهم مع المواطن الذي يكون في حالة قلق فانهم يقومون بعاتبه و تقديم الحلول له بنسبة 66.67% , وذلك من خلال محاولة حل مشاكله التي تسبب له القلق. تليه في المرتبة الثانية محاولة الضحك و التخفيف عليه بنسبة 30% , وذلك بهدف السيطرة على الوضع و التخلص من القلق. ثم تأتي في المرتبة الثالثة و الأخيرة، التي يراها افراد العينة المبحوثة انها غير مجدية هي الصراخ على المواطن والتي قدرت نسبتها ب 3.33%.

في الأخير، نستنتج ان اغلبية المبحوثين يجمعون بان ردة الفعل التي تجدي نفع في حالة قلق المواطن هي المعاتبة وتقديم الحلول على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.¹

الجدول رقم 15: يمثل طبيعة نبرة صوت الموظف عند مخاطبته للمواطن علمستوى المجلس الشعبي الولائي "لولاية تيزي وزو"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
صوت مرتفع	0	0%
صوت منخفض	0	0%
صوت عادي	30	100%
المجموع	30	100%

يتضح لنا
، ان كل

الدراسة يؤكدون على الحديث بصوت العادي مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي "لولاية تيزي وزو"، بنسبة تمثل 100% و ذلك بهدف كسب ثقة و طمأنينة المواطن، ثم تليها في المرتبة الثانية الصوت المرتفع و الصوت المنخفض بنسب صفرية تمثل 0% لكل واحدة منهما، و هذا دليل على إعطاء المواطن قيمة في هذه المؤسسة مما يكسبه ثقته بنفسه .

منه نستنتج ان طبيعة الصوت المستخدم لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و المتمثل في الصوت العادي له دور مهم في تقديم و تحسين الخدمة العمومية على مستوى هذه المؤسسة

*مقابلة مع بريهمات مالك، المكلف بالإعلام و الاتصال، قاعة الاجتماعات على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وز، يوم 05 جوان 2023، على الساعة العاشرة صباحا.

الجدول رقم 16: يمثل طبيعة اللغة المستخدمة مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولاىي "تيزي وزو"

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بسيطة	15	46.88%
سهلة	17	53.12%
معقدة	0	0%
المجموع	32	%100

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن األبية عينة الدراسة ، يؤكدون على استخدام اللغة السهلة مع المواطن بنسبة قدرت ب 53.12% و ذلك باعتمادهم على الفاظ يسهل فهمها من طرف جميع فئات المواطنين، ثم تليها في المرتبة الثانية اللغة البسيطة بنسبة تمثل 46.88% و هذا يعود الى استخدام العبارات البسيطة و الابتعاد عن الكلمات الغامضة بهدف إيصال الرسالة الاتصالية للمواطن رغم التباين في المستوى التعليمي ، و في المرتبة الأخيرة نجد اللغة المعقدة بنسبة معدومة تمثل 0% و هذا تفسير كون المؤسسة مؤسسة عمومية تتعامل مع المواطن الذي لا يستطيع في بعض الأحيان فهم المصطلحات المعقدة و الغامضة.

منه نستنتج ان طبيعة اللغة المستخدمة على مستوى المجلس الشعبي الولاىي لولاية "تيزي وزو" تساهم في تحسين الخدمة العمومية ، بحيث استخدام اللغة السهلة و البسيطة لها تأثير إيجابي على فهم و استيعاب لدى المواطنين خاصة ان هناك فئة معينة من المواطنين لا يجيدون فهم المصطلحات المعقدة.

الجدول رقم 17: يمثل آراء المبحوثين حول مدى احترامهم لأداب الحوار مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي "لولاية تيزي وزو" من عدمه

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

من خلال هذا الجدول ، يتبين لنا ان جميع افراد العينة المبحوثة ،يجمعون على ان هناك احترام لأداب الحوار على مستوى المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو ،بنسبة تقدر ب 100% و هذا من خلال الاستماع الجيد للطرف الاخر عند حديثه و عدم مقاطعته بحيث من إيجابيات احترام آداب الحوار مع المواطن نجد القضاء على الفوضى و سوء التفاهم الذي قد يحدث مع المواطن و الموظف ،في المقابل نجد النسبة صفرية في الجهة الاخرى من الجدول التي تمثل 0%

منه يتضح لنا ان كل مجتمع الدراسة يؤكدون احترامهم لأداب الحوار اثناء حديثهم مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو ، و هذا يساهم في تسهيل عملية الاتصال و التواصل فيما بينهم ،و الذي ينعكس إيجابا على الخدمة العمومية في هذه المؤسسة.

الجدول رقم 18: يمثل آراء المبحوثين حول الأشكال الاتصالية المستخدمة أثناء التحدث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي " تيزي وزو".

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ايماءات	14	27.46%
إشارات	7	13.72%
لغة الجسد	12	23.52%
جميعها	18	35.30%
المجموع	51	100%

يتبين من خلال الجدول ، ان اغلبية العينة المبحوثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو يؤكدون اعتمادهم على جميع الاشكال اثناء حديثهم مع المواطن بنسبة تقدر ب 35.30% و هذا من خلال الاعتماد على كل من الإشارات و الايماءات و كذا لغة الجسد بهد إيصال الرسالة الاتصالية ، ثم تليها في المرتبة الثانية استخدام الايماءات بنسبة تمثل 27.46 % التي تزيد من فعالية الرسالة الموجهة للمواطن، و في المرتبة الثالثة نجد لغة الجسد بنسبة قدرت ب 23.52 % و التي غالبا ما تستخدم بشكل غير ارادي و التي تفسر ردة الفعل قبل الحديث ، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد استخدام الإشارات بنسبة تمثل 13.72% و التي تعد نسبة ضئيلة مقارنة بالنسب الأخرى ، و يعود ذلك الى اختلاف المفهوم الذي تعطيه الإشارات من شخص لآخر.

منه نستنتج بان الاعتماد على كل الاشكال الاتصالية المستخدمة اثناء الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو تساهم في تحسين مستوى الخدمة العمومية في هذه المؤسسة

الجدول رقم 19: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول هدفهم من الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو".

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تبادل وجهات النظر	7	14.89%
المناقشة	12	25.53%
إيجاد الحلول لمشاكله	10	21.28%
توجيهه	18	38.30%
المجموع	47	100%

نلاحظ من خلال الجدول ، أن أغلبية الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو" ، يؤكدون على أن الهدف من حديثهم مع المواطن يتجسد في توجيهه بنسبة تقدر ب 38.30% ، و هذا من خلال الاستماع إلى انشغالاته و مشاكله . ثم تليها في المرتبة الثانية المناقشة بنسبة تقدر ب 25.53% و هذا من خلال الحوار الذي يجري فيما بينهم بهدف التوصل إلى حل يرضي المواطن ، و في المرتبة الثالثة نجد إيجاد حلول لمشاكل المواطن بنسبة تمثل 21.28% . و هذا يعود إلى تطرق الموظف لمختلف

المشاكل التي تواجه المواطن و إعطاء الحلول المناسبة لها ، و في المرتبة الأخيرة نجد تبادل وجهات النظر بنسبة قدرت ب 14.89% ، بحيث تسمح هذه الأخير بخلق جو من التفاهم و الثقة المتبادلة بين الموظف و المواطن.

منه نستنتج أن للحدوث مع المواطن عنده عدة أهداف نجد أهمها و التي أكدها معظم الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو" و المتمثلة في التوجيه كون هذه المؤسسة تقدم خدمة عمومية و التي تسعى دائما لتحسينها

الجدول رقم 20: يمثل اراء المبحوثين حول مدى مراعاة الوقت المناسب للحدوث مع المواطن اثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو من عدمه.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	86.67%
لا	4	13.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ان معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون مراعاتهم للوقت المناسب للحدوث مع المواطن اثناء وقت عملهم بنسبة تقدر ب 86.67%، و هذا من خلال تخصيص وقت معين لاستقبال المواطنين و انشغالاتهم من أجل ضمان السير الحسن لجميع الوظائف و المهام ، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك ، بنسبة 13.33 % و ذلك من خلال استقبال المواطنين في كل الأوقات.

منه نستنتج في الأخير ان المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو" ، يقوم بتخصيص وقت معين خارج نطاق أوقات العمل و ذلك لاستقبال المواطنين و انشغالاتهم بهد حسن التنظيم و تجنب الفوضى على مستوى هذه المؤسسة العمومية.

الجدول رقم 21: يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تركيزهم على استعمال الرسائل المكتوبة للتواصل فيما بينهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو" من عدمه.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	66.66%
لا	10	33.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا، أن معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون اعتمادهم على الرسائل المكتوبة للتواصل فيما بينهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو"، بنسبة تمثل 66.66% و هذا راجع الى كون هذه الطريقة تقليدية و يفضلها الكثير من الموظفين. في حين ينفي بقية الأفراد ذلك بنسبة تمثل 33.33% و هذا من خلال تركيزهم على الوسائل و أساليب اتصالية الأخرى كالهاتف و الاجتماع و الموقع الالكتروني فايسبوك.

منه نستنتج ان الاعتماد على الرسائل المكتوبة للتواصل بينموظفي المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو يساهم في حسن سير المؤسسة و تحسين الأداء الوظيفي و المهني فيها، و بالتالي تحقيق أهدافها.¹

*مقابلة مع بريهمات مالك، المكلف بالإعلام و الاتصال، قاعة الاجتماعات على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، يوم 05 جوان 2023، على الساعة العاشرة صباحا.

الجدول رقم 22: يمثل اراء المبحوثين حول كيفية تدوين المعلومات الموجهة للمواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو

يتضح لنا من خلال الجدول ،ان معظم الافراد المبحوثين يؤكدون على تدوين المعلومات الموجهة للمواطن بخط واضح على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ،حسب ما اجابت به نسبة الأغلبية المقدرة ب63.33 %، وهذا من خلال تدوين

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
الكتابة بخط واضح	19	63.33%
الابتعاد عن الكلمات و المصطلحات الغامضة	10	33.33%
الصياغة الجيدة للكلمات	1	3.33%
المجموع	30	100%

المعلومات بواسطة الكمبيوتر التي تكون كتابته واضحة و مفهومة .ثم نجد الابتعاد عن الكلمات و المصطلحات الغامضة بنسبة 33.33% و ذلك باستخدام مصطلحات و كلمات سهلة و بسيطة تمكن المواطن من فهمها و استيعابها ، و في المرتبة الثالثة نجد الصياغة الجيدة للكلمات بنسبة 3.33% و هذا بتجنب الأخطاء الاملائية.

منه نستنتج ان لتدوين المعلومات الموجهة للمواطن، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ،لا بد من تراعي بعض الأمور منها الكتابة بخط واضح و الاعتماد على المصطلحات السهلة و البسيطة.

الجدول رقم (23): يمثل اراء المبحوثين حول مدى مراعاتهم لكتابة الوثائق دون أخطاء على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو".

الاجابة	التكرار	النسبة
عدم ارتكاب الأخطاء الاملائية	16	25%
عدم ارتكاب أخطاء في التواريخ	16	25%
عدم ارتكاب أخطاء في الأسماء	15	23.43%
وضوح الأسماء و الكلمات	17	26.57%
المجموع	64	100%

من خلال هذا الجدول ، نلاحظ ان اغلبية الافراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ، يؤكدون بمراعاتهم في وضوح الأسماء و الكلمات اثناء كتابتهم للوثائق وهذا ما أكدته نسبة الأغلبية المقدرة ب 26.57%، و ذلك من خلال كتابة الأسماء بخط غليظ و الانتقاء الجيد للكلمات و المصطلحات ، وفي المرتبة الثانية نجد عدم ارتكاب الأخطاء الاملائية و عدم ارتكاب اخطاء في التواريخ بنسبة تمثل 25% لكل واحدة منهما و هذا من خلال المراعاة الجيدة في ادراج التواريخ دون أخطاء و كذا التركيز على تجنب الأخطاء الاملائية ، و في المرتبة الأخيرة نجد عدم ارتكاب أخطاء في الأسماء بنسبة تقدر ب 23.43%، و هذا يعود الى التركيز الجيد عند كتابة الأسماء.

نستنتج في الأخير ان لكتابة او تحرير الوثائق الإدارية قواعد يجب على الموظف مراعاتها و عدم ارتكاب الأخطاء فيها على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ، و ذلك لتحسين الخدمة العمومية و تطويرها في هذه المؤسسة.

الجدول رقم (24): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول أفضلية الكتابة باليد عن الكتابة بالكمبيوتر على مستوى "المجلس الشعبي الولايتي وزو"

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	43,33%
لا	17	56,67%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول التالي، بان اغلبية المبحوثين يؤكدون بان الكتابة بالكمبيوتر افضل من الكتابة باليد على مستوى "المجلس الشعبي الولايتي وزو" ، وذلك بنسبة تقدر ب 56,67% ، وهذا من أجل توفير الوقت و الجهد للموظف ، في حين نجد بقية الافراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة قدرت ب 43,33% و ذلك يعود الى تفضيل الكتابة باليد لكونها تعد الطريقة التقليدية و الطريقة الأسهل التي لا تتطلب أي معدات تقنية .

لذا نستنتج ان معظم الافراد المبحوثين او الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولايتي تيزي وزو يعطون الأفضلية للكتابة بالكمبيوتر وتعد الطريقة المثلى التي يلجا اليها الموظف لكتابته الإدارية كونها تساهم في ربح الوقت و تقليص الجهد.

الجدول رقم (25): يمثل آراء الافراد المبحوثين حول نوع الوسائل الاتصالية المستخدمة للتواصل مع المواطن في حال وقوع مشكلة تخصه على مستوى المجلس الشعبي الولايتي "بتيزي وزو".

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الرسائل المكتوبة باليد	9	21.96%
الاعتماد على رقم الهاتف	16	39.02%
البريد الإلكتروني	15	36.59%
الفايسبوك	1	2.43%
المجموع	41	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ان معظم افراد عينة الدراسة يؤكدون اعتمادهم على رقم الهاتف الخاص بالمواطن بهدف التواصل معه لحل المشكلة الخاصة به ، و ذلك حسب ما اجابت به نسبة الأغلبية المقدرة ب 39.02% و ذلك حفاظا على معلومات و سرية المواطن و حل المشكلة في وقت قصير . و في المرتبة الثانية نجد الاعتماد على البريد الإلكتروني بنسبة تمثل 36.59% ، و هذا كونها من بين الوسائل الجديدة و التي يتم

اعتمادها من طرف المؤسسات ، و في المرتبة الثالثة نجد الاعتماد على الرسائل المكتوبة باليد بنسبة تقدر ب 21.96% و هذا لكونها من الطرق التقليدية و التي يفضلها بعض الموظفين لأنها لا تتطلب أي إمكانيات ، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد الاعتماد على الفايبيوك بنسبة تمثل 2.43% و التي تتضح أنها اقل نسبة مقارنة مع الوسائل الأخرى و يعود ذلك الى كون هذا الموقع الإلكتروني جديد و عصري فلا يتم استخدامه من طرف كل المواطنين وانما يحصر فئة قليلة .

منه نستنتج ان معظم الافراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو" يعتمدون على وسائل اتصالية معينة للتواصل مع المواطن في حالة حدوث مشكلة تخصه، و المتمثلة في رقم الهاتف الخاص و كذا البريد الالكتروني اللذان يعدان من أفضل الوسائل الاتصالية التي يمكن الاعتماد عليها من طرف الموظف و هذا بهدف الوصول إلى المواطن و بالتالي حل المشكلة المطروحة في اقرب وقت .

الجدول رقم (26): يمثل آراء المبحوثين حول كيفية طرح القائم بالاتصال لأفكاره كتابيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو.

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
بايجاز	3	6.67%
بدقة	13	28.89%
بوضوح	15	33.33%
بموضوعية	14	31.11%
المجموع	45	100%

يوضح لنا الجدول ، بان اغلبية عينة الدراسة تؤكد اعتمادها على الوضوح في طرح أفكارهم كتابيا بنسبة تمثل 33.33%، و ذلك من خلال استخدام المصطلحات و العبارات الواضحة و البسيطة و تجنب الكلمات الغامضة ، و في المرتبة الثانية نجد الموضوعية بنسبة تقدر ب 31.11% ، و هذا يكون من خلال الابتعاد عن الراي الشخصي و التركيز على موضوع محل التحرير ، و في المرتبة الثالثة نجد الاعتماد على الدقة بنسبة تمثل 28.89% و ذلك من خلال الاعتماد على الترتيب و التركيز و التنظيم اثناء الكتابة ، في المرتبة الرابعة نجد الإيجاز بنسبة تمثل 6.77% و ذلك من خلال تحرير البيانات و المعلومات المهمة فقط و تجنب التوسع فيها .

منه نستنتج أنه لا بد على الفرد القائم بالاتصال باحترام قواعد معينة أثناء طرح أفكاره كتابيا على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ، والمتمثلة في الموضوعية و الدقة و البساطة و ذلك بهدف الاقناع و التأثير على المواطنين على مستوى هذه المؤسسة و بالتالي تحسين الخدمة العمومية .

جدول رقم :27 يمثل مدى تعوض الأسلوب الكتابي التكنولوجيات الحديثة لدى الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
غالباً	4	13.33%
أحياناً	21	70%
نادراً	5	16.67%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن أحياناً يمكن للأسلوب الكتابي تعويض التكنولوجيات الحديثة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 70%، لأنه أسلوب سريع و متقن من طرف العديد من الموظفين

و من جهة أخرى نجد الفئة التي أجابت بنادراً بنسبة 16.67%، لأنها ربما لا تستعمل بكثرة الأسلوب الكتابي نظراً لكونه أقدم أسلوب .

و في الأخير نجد غالباً بنسبة 13.33%، و هذه الفئة نجدها ضد تماماً هذا الأسلوب لأنه لا يساعد و يضيع الوقت .

و في الأخير نستنتج، أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعطي الفرصة للموظفين باستخدام الأسلوب الكتابي في طرح كتابتهم إذ كان يساعدهم

الجدول رقم :28 يمثل آراء المبحوثين حول مدى مساهمة عملية الإنصات الفعال في تحسين للخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	96.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المؤيدين لفكرة أن الإنصات الفعال يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية هي نسبة كبيرة من الأفراد المبحوثين حيث قدرت بـ 96.67% لأن الإنصات له دور كبير في العملية الاتصالية و بفضلها تتحقق المهارات الاتصالية بشكل جيد لأن المستمع السلبي يؤدي إلى خلق مشاكل في التواصل و العملية الاتصالية و لكن من جهة أخرى هناك معارض و رافض لهذه الفكرة حيث قدرت نسبته بـ 3.33% فهو يرى أن الإنصات الفعال لا يحسن من الخدمة العمومية و ليس أساسي في العملية الاتصالية .

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يشجع مهارة الإنصات داخل المؤسسة و يعتبروها أنها أساسية داخل كل مؤسسة

جدول رقم 29: يمثل آراء المبحوثين على مدى الاعتماد على الاستماع الجيد لانشغالات و مشاكل المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو من عدمه.

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	96.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

تبين لنا من خلال هذا الجدول أن أغلبية الأفراد المبحوثين مع فكرة الاستماع لمشاكل و انشغالات المواطن حيث قدرت نسبتهم بـ 96.67% و هذا لي طرح مشاكله و يكون هنالك صدى لتلك المشاكل فيشجع العملية الاتصالية و تتطور مهارة الإنصات بشكل جيد داخل المؤسسة

و من جهة أخرى هنالك رافض للفكرة فقدرت نسبته بـ 3.33% لأنه ربما يرى أن الاستماع لمشاكل و انشغالات المواطنين مضيعة للوقت له

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو كانت خلف فكرة الاستماع لانشغالات و مشاكل المواطنين و محاولة حلها

الجدول رقم:30 يمثل كيفية تأثير عملية الاستماع الدائم لانشغالات و مشاكل المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
يأخذ من وقتك	9	26.47%
يتعبك	1	2.94%
يتلف أعصابك	1	2.94%
يساعد على فهمك له	23	67.65%
المجموع	34	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الأفراد المبحوثين عندما يستمع لانشغالات و مشاكل المواطن، يشعرون أن هذا يساعد بصفة كبيرة على فهمه له و قدرت نسبتهم ب 67.65%، لأن الموظف على مستوى المؤسسة مهمته الأولى و الأساسية هي فهم المواطن و استعاب ما يقوله، و في المرتبة الثانية، نجد يأخذ من وقتك، فهناك بعض الأفراد المبحوثين يرون أن الاستماع لمشاكل و انشغالات المواطنين يأخذ من وقتهم بنسبة تمثل 26.47%، فهذا نظرا لأن أثناء فترات العمل نجد الموظفين كلهم في أماكن عملهم و لا يكون لهم الوقت للاهتمام بما يخص المواطن، ثم المرتبة الثالثة نجد بتعبك بنسبة 2.94%، نظرا للمجهود الذي يبذله أثناء العمل و زيادة على ذلك استماعهم لمشاكل المواطنين، و في المرتبة الأخيرة نجد يتلف أعصابك بنسبة 2.94%، و هذا لوجود عمال داخل تلك المؤسسة كبار في السن و لا يستطيعون الاستماع لانشغالات المواطنين نظرا لكبر سنهم.

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، يتمتع المواطنين العاملين داخل هذه المؤسسة بعدة تعابير أثناء الاستماع لمشاكل المواطنين و انشغالاتهم.

الجدول رقم:31 يمثل طبيعة عملية استماع الموظفين للمواطنين و التحدث معهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
أتحدث كثيرا و أسمع قليلا	2	6.25%
أسمع كثيرا و أتحدث قليلا	30	93.75%
المجموع	32	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد المبحوثين الذين يستمعون لمشاكل المواطنين على المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو أكبر حيث قدرت بـ 93.75% لأن في الاستماع الجيد فائدة للمؤسسة و كذلك للمواطن ثم تتحدث و تعطي رأيك أما في المرتبة الثانية تأتي أتحدث كثيرا و أستمتع قليلا و هذه لها نسبة ضئيلة حيث قدرت بـ 6.25% لأنها لا تساعد الكثير و تنجم عند استخدامها الكثير من المشاكل على مستوى المؤسسة و مع المواطنين.

و في الأخير نستنتج أن موظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يستمعون بكثرة لمشاكل المواطنين ثم يعطون رأيهم و يتحدثون معهم

جدول رقم :32 يمثل آراء المبحوثين حول مدى توظيفهم لمهارات الإنصات و استخدامها للتواصل مع المواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
غالباً	22	73.33%
أحيانا	8	26.67%
نادرا	0	0%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن مهارة الإنصات تستخدم للتواصل مع الآخرين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لتطوير و تحسين نظام المؤسسة بنسبة تقدر بـ 73.33% و هذا من خلال تفاعل المواطنين مع هذه المهارة و هذا ما ساهم في تجاوز الكثير من الصعوبات و العراقيل الإدارية و منه تحفز العمال على الأداء الوظيفي و في المرتبة الثانية نجد أحيانا بنسبة تقدر بـ 26.67% و هذا لميل بعض العمال إلى المهارات الأخرى و في المرتبة الثالثة و الأخيرة نجد نادرا بنسبة معدومة تقدر بـ 0%.

و في الأخير نستنتج أن مهارة الإنصات على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو توجد بكثرة و تستخدم من قبل الموظفين لضمان السير الحسن للعملية الاتصالية و تعتبر هي الأنسب داخل أي إدارة

جدول رقم 33: يمثل آراء المبحوثين حول ضرورة بذل مجهود أكبر اثناء عملية الإنصات للمواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	83.33%
لا	5	16.67%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه بين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن مهارة الإنصات تحتاج لبذل مجهود على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ 83.33% و هذا يدل على أن هذه المؤسسة تعمل على تعزيز مهارة الإنصات من خلال فتح المجال للإظهار هذه المهارة داخل المؤسسة و في حين ينفي بقية المبحوثين ذلك بنسبة تقدر بـ 16.67% و هذا يدل على أن هناك من لا يرى مهارة الإنصات تحتاج لبذل مجهود فيمكن لكل موظف أن يتمتع بها .

و عليه نستخلص في الأخير بأن أغلبية الأفراد المبحوثين يجمعون على أن مهارة الإنصات تحتاج لبذل مجهود على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو .

جدول رقم 34: يمثل آراء المبحوثين حول مدى تأثير عدم الاستماع للمواطنين وانشغالاتهم على عملية التفاهم والتفاعل بين الموظفين و المواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	96.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول الآتي أن معظم الأفراد المبحوثين فكرة أن عندما تنقص مهارة الإنصات بين الموظفين و المواطنين يؤدي إلى نقص التفاعل والتفاهم و قدرت النسبة بـ 96.67% لأن الإنصات الفعال يخلق التواصل و حسن تقديم الخدمة العمومية من الموظفين للمواطنين و لكن هناك فئة ضئيلة تنفي هذه الفكرة و قد قدرت نسبتهم بـ 3.33% فيرون أن عملية الإنصات ليس لها دور في تفاعل الموظفين و المواطنين .

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يدعم فكرة تنمية مهارة الإنصات داخل المؤسسة لتحسين التفاعل بين الموظفين و المواطنين بخلق مجال للاستماع لمشاكلهم و محاولة حلها وتسجيل اهتماماتهم وتطلعاتهم وانشغالاتهم .

جدول رقم 35: يمثل أهم الإشارات التي تظهر على الموظف المستمع و تبين أن الإنصات فعال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
إيماءات	17	45.94%
مناقشة	14	37.84%
حركات الجسم	6	16.22%
المجموع	37	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن الإشارة التي يتمتع بها موظفي المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بكثرة عندما يقومون بمهارة الإنصات هي الإيماءات حيث قدرت نسبتها ب 45.94% لأن عندما يتحدث الموظف مع المواطنين يبين استماعه و فهمه للموظف بإيماءات تظهر على وجهه و في المرتبة الثانية تأتي المناقشة بنسبة 37.84% حيث أن بالمناقشة مع الآخر يتبين ماذا يريد المواطن من المؤسسة و في المرتبة الثالثة و الأخيرة تأتي حركات الجسم التي قدرت نسبتها ب 16.22% لأنها لا تظهر على معظم الناس و لا تستخدم بكثرة .

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يهتم بكثرة على كيفية تفاعل المواطن عند تلقي الخدمة على مستوى مؤسساتهم بدراسة الإشارة التي تبدو عليهم أثناء تلقهم للخدمة العمومية .

الجدول رقم 36: يمثل آراء المبحوثين حول مدى خلق المستمع السلبي لمشاكل في النظام الإداري على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
غالباً	18	60%
أحياناً	9	30%
نادراً	3	10%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن المستمع السلبي يؤدي إلى خلق مشاكل في النظام الإداري للمؤسسة بنسبة قدرت ب 60% لأن عندما يتحدث المواطن مع الموظف إذا لم يكون هنالك استماع جيد فيما بينهم تحدث مشكلة سواء بينهم أو في النظام الإداري للمؤسسة و في المرتبة الثانية نجد أحيانا بنسبة تقدر ب 30% أي هناك من يرى أن المستمع السلبي لا يخلق أبدا مشاكل إدارية و بعيد كل البعد عن النظام الإداري و في المرتبة الأخيرة يأتي نادرا بنسبة 10% و نرى أن النسبة ضئيلة جدا لأن معظمهم أيدوا الفكرة .

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يشجع مهارة الإنصات على مستوى المؤسسة و يعتبرها مهمة و تنفيذ النظام الإداري للمؤسسة يدفع الموظف لتعمل بطريقة جيدة مع المواطن بالاستماع إليه و معرفة ما يريد.

الجدول رقم: 37 يمثل كيفية تأثير أسلوب الاحترام الذي يعتمد عليه الموظفين على مشاعرهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	التكرار	النسبة
يحس بقيمته	17	28.33%
يشعر أنك في خدمته	13	21.67%
يكسبك ثقته	11	18.33%
يكسبك إحترامه	11	18.33%
يسامحك في أخطأت أو قصرت	8	13.33%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول أعلاه، و من خلال النسب المئوية نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين يرون أن عندما يطبق أسلوب الاحترام مع الموظف يحس بقيمته بنسبة قدرت ب 28.33%، لأن أسلوب الاحترام المتبادل يولد بين الأشخاص التفاهم و كسب القيمة و ، و في المرتبة الثانية نجد الإحساس الثاني و هو يشعر أنك في خدمته بنسبة 21.67%، و هذا ما يجب أن يتوفر في جميع المؤسسات لأن الموظف الذي يكون مرتاح أثناء دخوله إلى المؤسسة و يشعر الخدمة الجيدة يرغب بالعودة مجددا، و في المرتبة الثالثة نجد يكسبك ثقته بنسبة 18.33%، و هذا من خلال الاحترام و حسن التعامل، و في المرتبة الرابعة نجد يكسبك احترامه بنسبة 18.33%، أي أنه عندما تحترمه هو بدوره يبادلك نفس الاحترام، و في المرتبة الأخيرة ،نجد يسامحك إذا أخطأت أو قصرت بنسبة 13.33%، و هذا لكون في بعض الأحيان يحدث سوء تفاهم بين الموظف و المواطن و هو بدوره سيتفهم الموقف.

و في الأخير نستنتج أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، يطبق أسلوب الاحترام مع المواطن بكثرة و هذا بهدف كسب ثقته و توفير له الراحة للعودة مجدداً.

الجدول رقم: 38 يمثل كيفية تأثير أسلوب اللطف المعتمد من طرف الموظف على المواطن ، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو.

الإجابة	التكرار	النسبة
يحبس بالراحة و الاطمئنان	23	57.5%
عدم التسرع و ارتكاب الأخطاء	7	17.5%
الترتيب و التركيز	4	10%
يرجع إليه أكثر من مرة	6	15%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن أغلبية الافراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ، يجمعون على أن الاعتماد على أسلوب اللطف أثناء الحديث مع المواطن يجعله يحسون بالراحة و الاطمئنان بنسبة تمثل 57,5% و هذا راجع إلى المعاملة الحسنة و الكلام المحترم ،ثم تليها في المرتبة الثانية عدم التسرع و ارتكاب الأخطاء بنسبة تمثل 17,5% و ذلك من خلال استخدام أسلوب لائق الذي يقضي على سوء الفهم و التسرع في ردة الفعل،و في المرتبة الثالثة نجد يرجع اليك في كل مرة بنسبة 15% و ذلك يرجع إلى المعاملة التي يتلقاها المواطن و التي تبث فيه شعور الراحة و كسب ثقته، في المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد الترتيب و التركيز بنسبة 10% و ذلك من خلال الاعتماد على أسلوب اللطف الذي ينعكس على ملا الطرفين،

منه نستنتج أن اعتماد الموظفين على أسلوب اللطف أثناء استقبال المواطنين و التحدث إليهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو له تأثير إيجابي على استقطاب المواطن و كسب ثقته و كذا على حسن سير الخدمة العمومية على مستوى هذه المؤسسة

الجدول رقم 39: يمثل مدى أهمية الثقة في العمليات التواصلية بينهم و بين المواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو من عدمها.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	29	96.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ،يجمعون على أن الثقة هي أساس العمليات التواصلية بينهم و بين المواطنين ، بنسبة تمثل 96,67% و هذا يعود إلى كون الثقة المتبادلة بين الموظفين و المواطنين تعتبر همزة وصل فيما بينهم في حين نجد نفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 3,33% و هذا يعود إلى عدم اعتبار الثقة كمعيار أساسي في المؤسسة و إنما نجدهم يهتمون بتقديم الخدمة العمومية و فقط .

منه نستنتج بأن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون بأن الثقة هي أساس العمليات التواصلية بين الموظفين فيما بينهم و بين الموظف و المواطن ، و تكمن هذه الثقة ،ثقة المواطن في جودة الخدمة المقدمة على مستوى هذه المؤسسة

جدول رقم (40): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول كيفية تجسيد الثقة في العمليات التواصلية على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو" .

الإجابة	التكرار	النسبة
الاستماع لاقتراحات المواطن	20	47.61%
الآخذ بنصائحه	7	16.67%
الحوار معه	14	35.61%
تطبيق أقواله و أفكاره	1	2.39%
المجموع	42	100

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين ،يؤكدون ان الثقة في العمليات التواصلية على مستوى المجلس الشعبي الولائي "بتيزي وزو"، تتجسد في الاستماع

لاقتراحات المواطن بنسبة تقدر ب47.61% ، و هذا من خلال استقبال المواطن و الاستماع لى اراءه و وجهة نظره حول موضوع معين، و تليها في المرتبة الثانية الحوار معه بنسبة تقدر ب 35.61%، و هذا يعود الى كون الحوار من بين الأساليب الاتصالية التي تساهم في تبادل وجهات النظر و الوصول الى نقط مشتركة بين الموظف و المواطن ، و في المرتبة الثالثة نجد الاخذ بنصائحه بنسبة تمثل 16.67%، و هذا من خلال مشاركة المواطن بنصائحه حول موضوع معين و التي تساعد الموظف في عمله ، و في المرتبة الأخيرة نجد تطبيق أقواله و أفكاره بنسبة تمثل % 2.39 و التي تمثل اقل نسبة مقارنة بالنسب الأخرى .

منه نستنتج في الأخير بانفي العمليات التواصلية تتجسد الثقة من خلال الاستماع لاقتراحات المواطنين و الذي يضمن حسن سير الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو

جدول رقم (41): يمثل آراء المبحوثين حول كيفية الاعتماد على لغة الجسد للتواصل مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي " بتيزي وزو"

الاجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الابتنسامة	20	47.61%
النظر اليه عندما يتحدث	7	16.67%
البعد عن حركات الاستهزاء و السخرية	14	33.33%
مصافحته اذا صافحك	1	2.39%
المجموع	42	100%

نلاحظ من خلال الجدول بأن أغلبية عينة الدراسة ، يؤكدون الاعتماد على لغة الجسد و بما في ذلك الابتنسامة للتواصل الفعال مع المواطن بنسبة تمثل 47.61% ، و ذلك من خلال استقبال المواطن بابتنسامة مشرقة التي تبث فيه الراحة و الاطمئنان ، و في المرتبة الثانية نجد النظر إليه عندما يتحدث و البعد عن حركات الاستهزاء و السخرية بنسبة 20% لكل واحدة منهما ، و ذلك من خلال إعطائه وقته في الحديث و احترامه و الذي يؤدي إلى اكتساب ثقته و بالتالي سير عملية التواصل بشكل جيد، و في المرتبة الثالثة نجد مصافحته إذا صافحك بنسبة تمثل 14% ، و يتجسد ذلك في احترام المواطن و عدم التكبر عليه .

منه نستنتج بأن للغة الجسد العديد من المفاهيم حسب كل فرد ، و نجد أن معظم الافراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولاىي بتيزي وزو يعتمدون في لغة الجسد على الابتسامة أثناء الحديث مع المواطن ، و التي تساهم في حسن سير الخدمة العمومية على مستوى هذه المؤسسة.

جدول رقم(42): يمثل آراء المبحوثين حول مدى مساهمة أسلوب اللطف و التعاطف من عدمه في كسب ثقة و احترام المواطن لتحسين الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولاىي " بتيزي وزو".

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
غالباً	24	80%
أحياناً	6	20%
نادراً	0	0%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول ،أنأغلبية المبحوثين يؤكدون مساهمة أسلوب اللطف و التعاطف المعتمد على مستوى المجلس الشعبي الولاىي بتيزي وزو ، في كسب ثقة و احترام المواطنين و الذي يهدف إلى تحسين الخدمة العمومية بشكل غالب بنسبة تمثل80%، و هذا من خلال المعاملة الحسنة و الرأف على المواطن مما يؤدي إلى كسب ثقته و احترامه ، و في المرتبة الثانية نجد أحياناً ، بنسبة تقدر ب 20% ، و هذا من خلال اعتماد بعض الموظفين على الأسلوب الإداري و تجنب استخدام الإنسانية و العواطف في بيئة العمل، حفاظاً على قواعد المهنة . و في المرتبة الثالثة نجد أسلوب اللطف و التعاطف بصفة نادرة، بنسبة صفرية تمثل 0% ، و هذا يعود الى كون الافراد المبحوثين يرون ان لكسب ثقة و احترام المواطن لا بد من اعتمادهم لأسلوب اللطف و التعاطف.

منه نستنتج ان اعتماد اسلوب اللطف و التعاطف على مستوى المجلس الشعبي الولاىي ، يتم بشكل غالب و هذا بهدف كسب رضى المواطن و ثقته و بالتالي تحسين الخدمة العمومية مما ينعكس بصورة إيجابية على المؤسسة العمومية

الجدول رقم(43):يمثل آراء المبحوثين أهمية الاعتماد على الأساليب الاتصالية الفعالة لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	96.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يؤيدون فكرة أن الأساليب الاتصالية الفعالة ضرورية لتحسين الخدمة العمومية و تلبية حاجيات المواطن بنسبة تمثل 96.67%، كون الأساليب الاتصالية لها مكانة عالية داخل المؤسسات، و هي التي تساعد على خلق جو تواصل ممتاز بين الموظف و المواطن ، منه ينفي بقية المبحوثين هذه الفكرة بنسبة 3.33% و يرون أن لا داعي لها لكي تتحسن الخدمة العمومية .

و في الأخير نستنتج، أن معظم الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يستخدمون الأساليب الاتصالية، مثل الشفوية و الكتابية ليحسنوا من تقديم الخدمة العمومية و كذلك ليلبوا حاجيات المواطن.

الجدول رقم (44): يمثل أهم المعوقات التي تواجه الموظف أثناء استخدامه لمهارات الاتصال و التي تأثر على تقديم الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الاختلاف في التقنيات	8	20%
التباين في المستوى التعليمي	14	35%
الفهم الخاطئ لحركاتك و أقوالك	14	35%
الفوضى و الكثرة منها يعيق عملية الإنصات	4	10%
المجموع	40	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن من أهم المعوقات التي تواجه الموظف عند استخدامه لمهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو هما التباين في المستوى التعليمي بنسبة 35%، نظرا لأن هنالك عدت مستويات تعمل على تلك المؤسسة لذلك فنجد تباين في المستوى، ثم تليه في المرتبة الثانية الفهم الخاطئ لحركاتك و أقوالك بنسبة 35%، لأن في بعض الأحيان نجد مواطنين لا توصل لهم الفكرة جيدا ثم تحدث مشاكل بينهم و بين الموظفين، و في المرتبة الثالثة تأتي الاختلاف في التقنيات بنسبة 20%، كون كل واحد و ما يجب أن يستخدم في عمله و في غالب الأحيان لا تتوفر هذه التقنيات، و النسبة الأخيرة هي الفوضى و الكثرة منها يعيق عملية الإنصات بنسبة 10%، حيث أن على مستوى المؤسسة لا توجد الكثير من الفوضى و كل واحد يعمل في محله.

و في الأخير نستنتج، أن المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو له معوقات تعيقه على العمل و لكن دائما الموظف يبذلون جهدا.

الجدول رقم(45): يمثل علاقة متغيرات الدراسة بمفهوم مهارات الاتصال لدى المبحوثين على مستوى المجلس. الشعبي الولائي بتيزي وزو.

المجموع		جميعها		الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال		الاستخدام الأمثل لتعابير الوجه		حركات الجسد		مهاراة الانصات		مهارات التحدث.		الإجابة المتغيرات	
55.26%	21	28.5%	6	0%	0	0%	0	0%	0	33.33%	7	38.10%	8	ذكر	الجنس
44.74%	17	23.53%	4	23.53%	4	0%	0	0%	0	23.53%	4	29.41%	5	انثى	
100%	38	26.31%	10	10.53%	4	0%	0	0%	0	28.95%	11	34.21%	13	المجموع	
11.11%	4	50%	2	25%	1	0%	0	0%	0	0%	0	25%	1	من 20 - 29 سنة	السن
33.33%	12	16.67%	2	25%	3	0%	0	0%	0	25%	3	33.33%	4	من 30 - 39 سنة	
36.11%	13	15.38%	2	0%	0	0%	0	0%	0	46.15%	6	38.46%	5	من 40 - 49 سنة	
19.44%	7	28.57%	2	0%	0	0%	0	0%	0	28.57%	2	42.56%	3	من 50 سنة ما فوق	
100%	32	25%	8	0%	0	0%	0	0%	0	34.37%	11	40.63%	13	المجموع	
59.45%	22	13.64%	3	9.09%	2	0%	0	0%	0	36.36%	8	40.91%	9	عامل	الوظيفة
8.11%	3	33.33%	1	0%	0	0%	0	0%	0	33.33%	1	33.33%	1	رئيس لجنة	
21.62%	8	50%	4	12.5%	1	0%	0	0%	0	12.5%	1	25%	2	اداري	
5.41%	2	50%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	50%	1	نائب رئيس	
10.53%	4	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	50%	1	50%	1	عضو لجنة	
100%	37	24.32%	9	8.11%	3	0%	0	0%	0	29.73%	11	37.84%	14	المجموع	
10.53%	4	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	25%	1	45%	3	متوسط	
28.35%	11	18.18%	2	9.03%	1	0%	0	0%	0	27.27%	3	45.45%	5	ثانوي	المستوى التعليمي
60.53%	23	30.43%	7	12.4%	3	0%	0	0%	0	30.43%	7	26.09%	6	جامعي	
100%	35	25.71%	9	11.43%	4	0%	0	0%	0	31.43%	11	31.43%	11	المجموع	

من خلال الجدول ، و فيما يتعلق بمتغير الجنس ، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين من الذكور يؤكدون أن مفهومهم لمهارات الاتصال يتمثل في مهارة التحدث على مستوى المجلس الشعبي الولائي بـ 38.10% ، في حين تنخفض النسبة لدى الإناث و التي تقدر بـ 29.

من خلال الأرقام و الإحصائيات ، يتضح لنا أن ارتفاع النسبة لدى الذكور والذي يعود إلى كونهم الفئة أكثر احتكاكا بالمواطنين و الأكثر استقبالا لانشغالاتهم وكذا توجيههم ، في حين ترجع انخفاض النسبة لدى الإناث الى طبيعتهن الأنثوية المتميزة أو المعروفة بالحياء و الهدوء .

أما فيما يخص الجدول المتعلق بمتغير السن نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق) يؤكدون أن مفهوم مهارات الاتصال هو مهارة التحدث على مستوى المجلس الشعبي الولائي بـ 42.56% ، وفي المرتبة الثانية تجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 38.46% ، و في المرتبة الثالثة نجد أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية (30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تقدر بـ 33.33% و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة 25% .

من خلال هذه القراءة الرقمية ، يتضح لنا بأن أغلبية أفراد المبحوثين ، من الفئة العمرية (50 سنة ما فوق) ترى أن مفهوم مهارات الاتصال هو مهارة التحدث كون هذه الفئة تتمتع بخبرة مهنية طويلة في هذه المؤسسة العمومية ، أما الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) ، فههم يتميزون بالحكمة والتركيز والتنظيم مما جعلهم يرون ان مهارات التحدث تعتبر مفهوم لمهارات الاتصال في هذه المؤسسة. أما أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) فنتسم بالنضوج العقلي والتنظيمي مما يسمح لهم بتقديم آراء ومقترحات بناء أثناء عملية الحديث مع المواطن او الموظف ، فأما المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) فتميز بالحيوية والحماس ، وكذلك تعد في طور اكتساب الخبرة والتجربة مما جعلها تعتقد ان مفهوم مهارة الاتصال هو مهارة التحدث.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بمتغير الوظيفة فيتضح لنا ان أغلبية الأفراد المبحوثين من رتبتي عضو لجنة ، و نائب رئيس يؤكدون أن مهارة التحدث هي مفهوم لمهارة الاتصال ، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بـ 50% لكل واحدة منهما ، و في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من رتبة عامل بنسبة تمثل 40.91% ، و في

المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من وظيفة رئيس لجنة بنسبة تمثل 33.33% و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من رتبة إداري بنسبة تمثل 25%.

من خلال هذه النسب يتبين لنا ارتفاع نسبة لدى الأفراد المبحوثين، من ذوي وظيفة عضولجنة، ونائب رئيس كونهما ذات درجة وظيفية عليا في المؤسسة، مما يسمح لهم بالتفاعل مع المواطنين والتواصل معهم، وكذا مع الموظفين في المؤسسة عن طريق عملية التحدث، وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين أصحاب رتبة عامل كونهم الفئة الأكثر تواجدا مع المواطنين، وطبيعة عملهم التي تكون بشكل يومي عكس الفئة الأولى، وفي المرتبة الثالثة نجد رتبة رئيس لجنة و الذي نجده يتسم بالرسمية و التركيز، وكذا الجدية مما يسمح لهم باستخدام مهارة التحدث للتواصل على مستوى هذه المؤسسة العمومية. وفي المرتبة الأخيرة نجد وظيفة الإداري الذي يتمتع بمستوى تنظيمي معتبر، وكذا روح العمل والحماس الذي يجعله يبدي مهاراته التواصلية من خلال عملية، التحدث مع الطرف الآخر.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يؤكدون أن مفهوم مهارات الاتصال هو مهارة التحدث على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتييزي وزو بنسبة تمثل 75% . وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة 45.46% . وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من المستويات الجامعية بنسبة تقدر ب 26.9%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يمكن نسب ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة. إنهم للحديث وعدم شعورهم بمركب النقص والحياة نتيجة مستواهم التعليمي المتوسط، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية فيعود إلى بداية نضجهم العقلي، وكذلك انخراطهم في الدورات التكوينية التي تساهم في تطوير مهاراتهم الاتصالية، والتي تسمح لهم في حسن استخدام مهارات التحدث. أما أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات الجامعية فيرجع إلى مستواهم التعليمي العالي وكذا مختلف التجارب اليومية المعيشية وكذلك احتكاكهم مع مختلف الفئات. هذا كلهم جعلهم يرونهم بأن مهارات التحدث هو المفهوم العام لمهارات الاتصال.

منه نستنتج بأن مهارة التحدث على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو تعتبر من بين أهم المهارات التواصلية التي لها دور كبير وفعال في عملية التواصل والتفاعل سواء مع المواطن أو الموظف بالتالي، يؤدي إلى تنمية مستوى الأداء الوظيفي وتحسينه، مما يعود بصفة إيجابية على تحسين الخدمة على مستوى هذه المؤسسة العمومية وتقدمها.

وفي ثاني ترتيب نجد مهارات الإنصات، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، يجمعون على أن مهارات الإنصات تعتبر مفهوما لمهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ33.33%. في حين نجد النسبة منخفضة بالنسبة للإناث المقدرة بـ23.53%.

من خلال هذه النسب يتوضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث و الذكور يجمعون على أن مهارة التواصل هي ذاتها مهارة الإنصات، و هذا يعود إلى كون مهارة الاستماع من بين أهم المهارات التواصلية التي تلعب دور مهم على مستوى هذه المؤسسة. و كما يعد الإنصات من الأشياء الأولية التي يقوم بها الموظف عند استقبال المواطن و ذلك من خلال الإنصات الفعال لمختلف انشغالاته.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن. فيتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) يؤكدون أن مفهوم مهارات الاتصال هو مهارات الإنصات على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر بـ46.15%. وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة ما فوق) بنسبة تقدر بـ28.57%. وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تقدر بـ25%. وفي المرتبة الأخيرة، نجد النسبة معدومة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة)، والتي تمثل 0%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية يتضح لنا ارتفاع نسبة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة)، حيث تتميز هذه الفئة بالنضج التنظيمي والنفسي والعقلي، مما يؤهلها في توظيف مهارات الإنصات كمفهوم لمهارات الاتصال في المؤسسة. في حين نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة ما فوق) تتسم بالخبرة المهنية الطويلة، والتجارب اليومية في عملية التواصل، ويتجسد ذلك بالإنصات الفعال الذي يعد من أهم المهارات التواصلية، فبدون إنصات لا يمكن إيصال الرسالة أو المعلومة المطلوبة وبالتالي، عدم وجود تفاعل بين المرسل والمستقبل. أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) يتسمون بنوع من النضج الفكري والتنظيمي، والنشاط الذي يسمح لها بتطبيق مهارات الاستماع في عملية الاتصال في المؤسسة. وفي الترتيب الأخير نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة). حيث نفسر النسبة الصفرية إلى محدودية أفراد هذه الفئة في المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة، يبرز لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الرتب الوظيفية عضو لجنة يؤكدون أن مهارة الإنصات هي مفهوم لمهارات الاتصال. على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ50%. يليه في المرتبة

الثانية الأفراد المبحوثين من الرتبة الوظيفية، عامل بنسبة تقدر بـ36.36%. وفي المرتبة الثالثة، نجد أفراد العينة المبحوثة من رتبة رئيس اللجنة بنسبة تقدر بـ33.33%. ثم تليها. في المرتبة الرابعة أفراد عينة الدراسة من رتبة إداري بنسبة تقدر بـ12.50%. وفي آخر ترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الرتبة الوظيفية نائب رئيس بنسبة صفرية تمثل 0%.

انطلاقاً من هذه المقاربات الرقمية، يتبين لنا أن أغلبية عينة الدراسة من وظيفة، عضو لجنة يتمتعون بروح المسؤولية وخبرات تنظيمية كبيرة، وكذلك حضور المؤتمرات والمحاضرات التي سمحت لهم في وضع مصطلح مهارات الإنصات كمفهوم عام لمهارات الاتصال. أما الأفراد المبحوثين من رتبة عامل تتسم بروح العمل والتركيز والدقة الذي سنح لهم في توظيف مهارات الإنصات خلال عملهم. في حين أن الأفراد المبحوثين من رتبة رئيس لجنة يتميزون بالنضج الفكري والرسمية وكذلك بفضل الخرجات الميدانية و الاحتكاك المستمر مع كل فئات المجتمع، جعلهم يتمتعون بمهارة إنصات فعال نتيجة. رتبهم الوظيفية. أما الأفراد المبحوثين من رتبة إداري، نجد أنهم يتميزون بالدقة والتركيز، والخبرات المهنية المعتبرة أدت إلى وضع مفهوم، مهارات الإنصات، كمفهوم لمهارات الاتصال.

إما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي. فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى الجامعي علم مستوى المجلس الشعبي الولائي في تيزي وزو، يؤكدون أن مهارات الإنصات هو مفهوم مهارات الاتصال بنسبة تقدر بـ30.43%. وفي المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين، من المستويات الثانوية بنسبة تقدر بـ27.27%، وفي المرتبة الأخيرة، نجد فرد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة تقدر بـ25%.

من خلال هذه القراءة الرقمية، يتضح لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين من المستويات الجامعية يتسمون بمستويات تعليمية كبيرة ومعتبرة وهامة، ورصيد علمي معتبر كذلك. يسمح لهم بالتعرف على مفهوم مهارات الاتصال، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية فيتسمون بمستويات تعليمية محدودة، وبفضل الدورات والتكوينات التعليمية في تنمية مهاراتهم، سنحت لهم في وضع مفهوم مهارات الاتصال المتمثل في مهارات الإنصات، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة فيتسمون بـرصيد معرفي ضعيف، مما توجب عليهم الانخراط في التكوينات والتدريبات. بهدف التطوير من مهاراتهم الاتصالية، وهذه الأخيرة ساهمت في فهم معنى مهارة الاتصال.

من هنا نستنتج أن مهارة الإنصات أو مهارة الاستماع، تعتبر من بين أهم المهارات التواصلية والتي يجب أن تتوفر في أي مؤسسة، كونها تمثل نقطة هامة في العملية

الاتصالية. فبدون إنصات، لا تكتمل العملية التواصلية، وبالتالي لا يكون هناك تفاعل و الذي يعود سلبا على المؤسسة العمومية.

وفي ثالث ترتيب، نجد جميع الإجابات، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون أن جميع الإجابات هي مفهوم لمهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو بنسبة تقدر ب28.5%، في حين تنخفض النسبة لدى الإناث التي تمثل ب23.53%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن ارتفاع نسبة الذكور، وهذا يعود إلى طبيعتهم وطبيعة بيئة العمل الذي يتوجب عليهم استخدام كل مهارات الاتصال في عملية التواصل وتبادل الآراء مع مختلف الفئات، أما الإناث نلاحظ انخفاض نسبة لديهن، وهذا عائد إلى أن الإناث تسمن بالهدوء و التركيز الذي سمح لهن باستخدام كل المهارات التي ذكرت بهدف التواصل سواء مع المواطنين أو مع الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي ولاية تيزي وزو.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية نلاحظ أنه كلا من الذكور والإناث يستخدمون كل مهارات الاتصال، تحت مفهوم مهارات الاتصال عامة بحيث أن كل مهارة من المهارات السابقة ذكرها تكمل أخرى. فبدون مهارة التحدث لا يمكن أن يكون هناك إنصات والعكس صحيح.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، فيظهر لنا أن أغلبية عينت دراسة من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) يجمعون على أن جميع الإجابات تعتبر مفهوم لمهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي تيزي وزو بنسبة تمثل ب50%. في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة ما فوق) بنسبة تمثل ب28.57%. ثم تليها في المرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تقدر ب16.67%. ثم تليها في المرتبة الرابعة والأخيرة الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تقدر ب15.38%.

من خلال هذه الإحصائيات والأرقام، يظهر لنا ارتفاع نسبة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) و هذا يعود إلى تمتعهم بالنشاط والحيوية والديناميكية، مما جعلهم يركزون على استخدام مختلف مهارات الاتصال. بهدف توصيل رسالة إلى المواطن، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق)، فهم يتسمون بالخبرة المهنية الطويلة، والنضج الفكري الذي جعلهم يتواصلون باستخدام مختلف المهارات الاتصالية مثل حركات الجسد، مهارات التحدث، والاستماع، إلى آخره. أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) نجدهم يتسمون بالانضباط والنشاط والتركيز، مما يجعلهم يركزون على حسن توظيف المهارات الاتصالية

في بيئة عملهم. في حين الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة الى 49 سنة) فهم يتمتعون بالصرامة في العمل والتركيز والانضباط الذي جعلهم يفهمون معنى مهارة الاتصال في المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة يتبين أن أغلبية الأفراد المبحوثين من رتبتي إداري ونائب رئيس يجمعون على أن كل الإجابات تعتبر مفهوما لمهارات الاتصال ، على مستوى المجلس الشعبي بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 50% لكل واحد منهما في المرتبة الثانية. نجد الأفراد المبحوثين من رتبة رئيس لجنة بنسبة تقدر ب33.33%. وتليها في المرتبة الثالثة أفراد عينة الدراسة من رتبة عامل بنسبة تقدر ب13.64%، ونجد بالنسبة معدومة لدى الأفراد المبحوثين من رتبتي عضولجنة بنسبة تقدر ب0%.

من خلال هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من رتبة إداري ورتبة نائب رئيس يجمعون على أن مفهوم مهارات الاتصال هي كل الأساليب والمهارات الاتصالية، كونهم يتميزون بالصرامة والمهارات القيادية. أما الأفراد المبحوثين من رتبة رئيس لجنة، فنجدهم يتميزون بالرسمية، والديناميكية، والنضج التنظيمي المعتبر، مما يجعلهم يؤكدون أن مفهوم مهارات الاتصال مفهوم واسع، ويجمع بين مختلف المهارات والأساليب الاتصالية. أما الأفراد المبحوثين من رتبة عامل، فإنهم يتسمون بالبساطة والهدوء والإدراك الجيد لمتطلبات العمل الضرورية، مما يسمح لهم بالتركيز على مختلف المهارات التواصلية في المؤسسة أثناء عملية التواصل، في حين نفسر النسبة الصفرية بالنسبة للأفراد المبحوثين من رتبة عضو لجنة. إلى محدودية الفئة في هذه المؤسسة العمومية.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يجمعون على أن جميع الإجابات هي مفهوم لمهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 30.43%. يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة 18.18%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من المستويات المتوسطة بنسبة المعلومات تمثل 0%.

بناء على هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية الجامعية يتمتعون بقدر وفير من الرصيد العلمي والمعرفي الذي يسمح لهم بفهم مهارات الاتصال وتطويرها وإعطاء مفهوم صحيح لها. أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية فيتسمون برصيد معرفي ومستوى تعليمي مقبول نوعا ما، الذي يسمح لهم في فهم مصطلح مهارات الاتصال. أما الأفراد المبحوثين من المستويات المتوسطة،

فيمكن تبرير نسبهم الصفرية في مستواهم العلمي الضعيف نوعا ما، بحيث نجدهم يضعون مفهوم محدود لمهارات الاتصال.

منه نستنتج أن مفهوم مهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي مفهوم واسع وشاسع وغير محدود، كون العملية الاتصالية تحتاج لمختلف المهارات والأساليب الاتصالية لحسن سيرها والتي تنعكس على الأداء الوظيفي والمهني للموظفين والذي يؤدي إلى تحسين الخدمة بهذه المؤسسة العمومية.

وفي رابع ترتيب، نجد الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدون أن مفهوم مهارات الاتصال هو الاعتماد على الوسائل الأنسب للتواصل على مستوى المجلس الشعبي ولأئي بتيزي وزو بنسبة تمثل 23.53%، في حين نجد النسبة معدومة لدى الذكور التي تمثل 0%.

بناء على هذه المعطيات الرقمية، يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدون على اعتمادهن على الوسائل الأنسب للاتصال كمفهوم لمهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، كون الاتصال يحتاج إلى وسائل اتصالية معينة. وبالنسبة للأفراد المبحوثين الذكور، نبرر النسبة الصفرية لكونهم يعتقدون أن الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال ليس كمفهوم لمهارة الاتصال إنما هو جزء من العملية الاتصالية.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بمتغير السن، فيتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من سنة إلى 29 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يؤكدون أن الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال هو مفهوم لمهارات الاتصال. بنسبة تمثل 25% لكل واحدة منهما. في حين نجد النسب معدومة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يظهر لنا أن أغلبية عينة الدراسة من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، تمتلك القوة والنشاط والحيوية، مما يسمح لهم بوضع تعريف لمهارات الاتصال من خلال الاعتماد على الوسائل الأنسب لذلك. و أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق)، فيمكن أن نبرر نسبها المعدومة، لكونهم يرون أن هناك مفهوم آخر لمهارات الاتصال بغير مفهوم الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال.

أما الجدول المتعلق بمتغير الرتب الوظيفية نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من رتبة إداري يؤكدون أن مفهوم مهارات الاتصال هو الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 12.5%. ثم تليها في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من رتبة عامل بنسبة تمثل 9.09%، في حين نجد في الرتبة الثالثة بنسب صفرية لدى الأفراد عينة الدراسة من رتبة عضو لجنة نائب الرئيس، ورئيس لجنة. بنسب تمثل 0% لكل واحد منهما.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي رتبة إداري يتسمون بالعفوية، وعدم تصنع وبمهارات إدارية تنظيمية تسمح لهم باختيار مفهوم لمهارات الاتصال، المتمثل في الاعتماد على الوسائل الأنسب للتواصل أما الأفراد المبحوثين من رتبة عامل فيتسمون بالتنظيم والتخطيط والابتكار، الذي يمكنهم من وضع مفهوم الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال، كمفهوم لمهارة الاتصال. أما الأفراد المبحوثين من رتبة نائب رئيس وعضو اللجنة ورئيس لجنة. فنفسر النسب الصفرية إلى كونهم يتسمون بمهارات قيادية وتنظيمية وإدارية جيدة سنحت لهم بوضع مفهوم آخر لمهارات الاتصال غير الاعتماد على الوسائل الأنسب للتواصل.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي فيتبين لنا أن أغلبية أفراد المبحوثين من المستويات الجامعية يؤكدون أن الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال هو مفهوم لمهارات الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو بنسبة تقدر بـ 13.43% وتليها في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من المستويات الثانوية بنسبة تمثل 9.09%. وفي المرتبة الأخيرة، نجد الأفراد المبحوثين من المستويات المتوسطة بنسبة معدومة تمثل 0%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، نلاحظ أن أغلبية عينات الدراسة من المستويات الجامعية والثانوية يتسمون بمؤهلات ومستويات علمية عالية. وصيد معرفي وفير. واستخدامهم لمختلف الوسائل الاتصالية والتعرض لها، سمح لهم في وضع مصطلح الاعتماد على وسائل الاتصال كمفهوم مهارات الاتصال، أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة. فنجد نسب معدومة، ويعود ذلك إلى محدودية هذه الفئة في المؤسسة.

منه نستنتج أن من مهارات الاتصال نجد الاعتماد على وسائل الأنسب للاتصال. فليس كل وسيلة اتصالية صالحة لتوظيفها في العملية التواصلية بين الموظف والمواطن، فكل عملية اتصالية لها. أساليب خاصة بها حسب نوع المستقبل و نوع الرسالة الاتصالية.

وفي خامس ترتيب، نجد حركة الجسد والاستخدام الأمثل للتعبير الوجه، حيث يتضح لنا من خلال كل جداول المتغيرات أن جميع الأفراد المبحوثين ينفون وضع حركات الجسد و تعابير الوجه كمفهوم لمهارات الاتصال بنسب صفرية، تمثل 0% لكل واحد منهما.

من خلال هذه النسب الصفرية و التي يمكن تفسيرها ، بدءا من متغير الجنس الذي يرى أن مهارات الاتصال ليس هو الاستخدام الأمثل لتعابير الوجه، ولا حركات الجسد فقط. وإنما هو مفهوم أشمل من ذلك، يجمع بين مختلف الأساليب والطرق الاتصالية، بما في ذلك الحديثة والتقليدية، منها. أما بخصوص متغير السن فيرجع ذلك إلى كون أعمارهم تبدأ من 20 سنة كأقصى تقدير فإذا نجد هماً أفراد يتميزون بالوعي و يتمتعون بالنضج العقلي الذي يسمح لهم بالابتعاد عن تعابير الوجه حركات الجسد، والتركيز على المهارات الأخرى لإيصال الرسالة المعينة، في حين نجد الأفراد المبحوثين من متغير الرتبة الوظيفية يتمتعون بالديناميكية والتركيز والتنظيم الإداري، مما جعلهم يرون أن الاستخدام الأمثل لتعابير الوجه وحركات الجسد لا يتطابق مع مفهوم مهارات الاتصال في هذه المؤسسة العمومية، أما بخصوص الأفراد المبحوثين من متغيرات المستويات التعليمية، فيمكن تبرير النسب المعدومة، لكونهم لا يحتاجون إلى استخدام تعابير الوجه و حركات الجسد بهدف تواصلهم، كونهم اعتادوا وتعودوا على المهارات الأخرى. كمهارات التحدث والإنصات بصفة عامة.

من هنا، نستنتج في الأفراد عن المبحوثين على مستوى مجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو، أن مفهوم مهارات الاتصال لا يكمن في تعابير الوجه وحركة الجسد، وإنما هو مفهوم شاسع وأكبر من ذلك. فحركة الجسد وتعابير الوجه، تدخل ضمن مهارة التحدث. و مهارة الإنصات والاستخدام الأمثل للمهارات التواصلية بشكل عام. يساهم في تحسين الخدمة بهذه المؤسسة العمومية وبالتالي، يساعد على تحقيق أهدافها وتطورها.

جدول رقم(46): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والوظيفة بمدى مساهمة الخبرة المهنية الطويلة في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي. في ولاية تيزي وزو من عدمه.

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
10%	3	0%	0	100%	3	متوسط	المستوى التعليمي
20%	6	0%	0	100%	6	ثانوي	
70%	21	0%	0	100%	21	جامعي	
100%	30	0%	0	100%	30	المجموع	
60%	18	0%	0	100%	18	عامل	الوظيفة
23.33%	7	0%	0	100%	7	إداري	
6.67%	2	0%	0	100%	2	رئيس لجنة	
3.33%	1	0%	0	100%	1	عضو لجنة	
6.67%	2	0%	0	100%	2	نائب رئيس	
100%	30	0%	0	100%	30	المجموع	

من خلال الجدول وفيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن جميع الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية. يجمعون على مساهمات الخبرة المهنية الطويلة. على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين. بنسب متساوية تمثل 100% لكل واحدة منهما.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتضح لنا تساوي النسب المئوية لكل من متغير المستوى التعليمي وكذا الوظيفة، فيمكننا تبرير هذا النسب، بدءا من متغير المستوى التعليمي، فنجد أن جميع أفراد عينة الدراسة من ذوي من جميع المستويات التعليمية المذكورة. يؤكدون على الدور الذي تلعبه الخبرة المهنية الطويلة في تطوير مهارات الاتصال، كونهم يتمتعون برصيد معرفي وكذا الثقافة الاتصالية التي تجعلهم يطورون من مهاراتهم اتصال على مستوى هذه المؤسسة. ثم نجد متغير الوظيفة الذي يمكن أن يفسر هذه النتائج فيكون كل موظف، حسب نوع وظيفته يرى أن الخبرة المهنية الطويلة تساهم كثيرا في تطوير المهارات الاتصالية فنجد الفرد العامل في المؤسسة كلما زاد مشواره المهني زاد مفهومه حول مهارات الاتصال، وبالتالي يسعى إلى تطويرها.

من هنا نستنتج بأن الخبرة المهنية الطويلة لها دور فاعل في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو. حتى تكون مهامها ووظائفها المقدمة للمواطنين تسير وفق إستراتيجية صحيحة ومفهومة، ومنظمة.

وفي حين نجد في الجهة الأخرى بمن الجدول المتعلق بكل من متغير المستوى التعليمي و متغير الوظيفية أن الأفراد المبحوثين لا ينفون مساهمة الخبرة المهنية الطويلة في تطوير المهارات الاتصالية على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو بنسب صفرية تمثل 0% لكل واحدة منهما .

من خلال هذه النسب الرقمية، يتضح لنا أن جميع أفراد عينة الدراسة من جميع المستويات التعليمية وجميع الرتب الوظيفية. يتمتعون بتجارب تنظيمية معتبرة و خبرات مهنية مقبولة. ومؤهلات علمية، و معرفية هائلة تسمح لهم بتطوير المهارات الاتصالية على مستوى هذه المؤسسة العمومية، مما أدى إلى إنبههم لعدم مساهمة الخبرة المهنية الطويلة في تطوير المهارات الاتصالية لديهم.

منه نستنتج أن الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو، يجمعون ويؤكدون على المساهمة الكبيرة و الدور الكبير الذي تلعبه الخبرة المهنية الطويلة في تطوير وتحديث المهارات الاتصالية والتي لها دور إيجابي في تحسين الخدمة على مستوى هذه المؤسسة العمومية، وبالتالي تحقيق أهدافها.

جدول رقم 47: يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي والرتبة الوظيفية بمدى مساهمة تنوع المهارات الاتصالية ، في زيادة الكفاءة المهنية لدى الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو من عدمه.

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
10%	3	0%	0	100%	3	متوسط	المستوى التعليمي
23.33%	7	0%	0	100%	7	ثانوي	
66.67%	20	0%	0	100%	20	جامعي	
100%	30	0%	0	100%	30	المجموع	
60%	18	0%	0	100%	18	عامل	الوظيفية
23.33%	7	0%	0	100%	7	اداري	
6.67%	2	0%	0	100%	2	رئيس لجنة	
3.33%	1	0%	0	100%	1	عضو لجنة	
6.67%	2	0%	0	100%	2	نائب رئيس	
100%	30	0%	0	100%	30	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا كل الأفراد المبحوثين من كل المتغيرات المذكورة، يجمعون على أن تنوع مهارات الاتصال يزيد من الكفاءة المهنية لديهم ،على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو، وذلك بنسبة تمثل 100%، لكل واحدة منهما.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية يتضح لنا تساوي كل النسب المئوية والذي يمكن تفسيره ،في أن كلما تنوعت المهارات الاتصالية لدى الموظف كلما زادت كفاءته المهنية. وكما يعرف الموظف ذو الكفاءة المهنية بأن هو ذلك الشخص الذي يمتلك العديد من المهارات والخبرات والمعارف المهنية في مجال عمله.

في حين نجد في الجهة الأخرى من الجدول المتعلق بالنفي أن كل الأفراد المبحوثين من المتغيرات مستوى التعليم ي و الرتبة الوظيفية، أنهم لا ينفون زيادة الكفاءة المهنية بفضل تنوع مهارة الاتصال بنسب معدومة تمثل 0% لكل واحدة منهما.

من خلال هذه المقاربات الكمية، يمكن تفسير النسب الصفرية في هذه المتغيرات، كون الأفراد المبحوثين يجمعون، على أن التنوع في المهارات الاتصالية لدى الموظفين يساهم في زيادة كفاءتهم المهنية و بالتالي تحسين الأداء الوظيفي .

وفي الأخير، نستنتج أن تنوع وتعدد المهارات الاتصالية على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتييزي وزو لها دور كبير في زيادة الكفاءة المهنية لدى الموظفين الذي يعود بالإيجاب على هذه المؤسسة، وبالتالي يساهم في تحسين الخدمة العمومية.

الجدول رقم 48: يمثل علاقة متغيرات الجنس والمستوى التعليمي بمدى قيام موظفي المجلس الشعبي الولائي بتييزي وزو، بدورات تكوينية لتحسين مهاراتهم الاتصالية من عدمه.

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
43.33%	13	38.46%	5	61.54%	8	ذكر	الجنس
56.57%	17	64.71%	11	35.29%	6	انثى	
100%	30	53.33%	16	46.67%	14	المجموع	
10%	3	66.67%	2	33.33%	1	متوسط	المستوى التعليمي
23.33%	7	66.67%	2	71.43%	5	ثانوي	
66.67%	20	65%	13	35%	7	جامعي	
100%	30	56.67%	17	43.33%	13	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث. ينفون بقيامهم بدورات تكوينية لتحسين من مهاراتهم الاتصالية، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتييزي وزو بنسبة تمثل 64.71%، في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور التي تمثل 38.46%.

من خلال هذه النسب المئوية يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الإناث والذكور يجمعون على عدم قيامهم بدورات تكوينية من أجل تحسين وتطوير مهاراتهم الاتصالية، وهذا يعود إلى كون أن المهارات الاتصالية يتم اكتسابها من خلال الخبرة و التجربة المهنية، و التواصل الفعال مع الآخرين.

من خلال الجدول المتعلق بالمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة. ينفون قيامهم بدورات التكوينية، بهدف تطوير من مهارات الاتصال، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتييزي وزو، بنسبة تمثل 66.67%. وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 65%.

وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 28.5%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، يتمتعون بمستوى تعليمي ضعيف ومتوسط مما جعلهم لا يفقهون الدور الذي تلعبه التدريبات التكوينية، في تطوير مهاراتهم الاتصالية. أما الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية الجامعية، فنظرا لتمتعهم بمستوى علمي عالي، و المشوار الدراسي الذي جعلهم يكتسبون مختلف المهارات التواصلية، أما الأفراد المبحوثين من المستويات الثانوية. نجدهم ذات مستويات تعليمية متوسطة ومقبولة نوعا ما فهم بحاجة إلى الاشتراك والانخراط في دورات تدريبية وتكوينية، بهدف تطوير مهاراتهم الاتصالية. وبالتالي الزيادة من كفاءاتهم المهنية في المستقبل.

منه نستنتج في الأخير، إنه يتوجب على المؤسسة العمومية المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو، توفير دورات تدريبية وتكوينية لعمالها وموظفيها. وذلك بهدف التطوير والتحسين من مهاراتهم الاتصالية، وبالتالي تحسين الخدمة على مستوى هذه المؤسسة العمومية.

في الجهة الأخرى من الجدول وفيما يتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن بقية الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون بقيامهم بدورات تكوينية. لتحسين مهاراتهم الاتصالية على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، بنسبة تمثل 61.54% ، في حين تنخفض النسبة لدى الإناث، والتي تمثل 35.29%.

من خلال هذه النسب المئوية يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين، من الإناث والذكور، يجمعون على حرصهم بالقيام بدورات تكوينية و تدريبية على مستوى هذه المؤسسة و ذلك بهدف بهدف التحسين من مهاراتهم الاتصالية و التي من شأنها تعزيز مستواهم المهني والوظيفي ،و الذي يؤدي الى تحسين الخدمة على مستوى هذه المنظمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية، يؤكدون قيامهم بدورات تكوينية لتحسين مهاراتهم الاتصالية بنسبة تمثل 71.43%. وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات، الجامعية بنسبة، تمثل 35%، وفي المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة تمثل 33.33%.

من خلال هذه الأرقام والإحصائيات ، يتضح لنا ان أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية يتمتعون بمستويات تعليمية مقبولة نوعا ما، وهم بحاجة إلى دورات تدريبية من أجل تحسين مهاراتهم الاتصالية، لتقديم خدمة عمومية حسنة للمواطنين، في حين

نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية، يتمتعون بمستويات تعليمية وكفاءات علمية عالية ومعتبرة كونهم انخرطوا في الدورات التكوينية والتدريبية. والتي أدت إلى تحسين مهاراتهم التواصلية، وبالتالي تعزيز أدائهم المهني والوظيفي، وفي الأخير نجد أفراد عينة الدراسة من ذوي المستويات المتوسطة الذين نجدهم يتسمون بمكتسبات، ومؤهلات علمية متباينة، من خلال إجرائهم لدورات التكوينية التي سمحت لهم بتطوير مهاراتهم الاتصالية. بهدف تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين على مستوى هذه المؤسسة العمومية.

منه نستنتج بأن الموظفين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزوي يسعون جاهدين للقيام بمختلف الدورات والتكوينات التدريبية. وذلك بهدف التحسين والتطوير من مهاراتهم الاتصالية والذي ينعكس إيجاباً على المؤسسة العمومية وبالتالي، تحسين الخدمة الموجهة للمواطن.

جدول رقم 49: يمثل علاقة متغيرات الجنس و السن و المستوى التعليمي بكيفية تأثير أسلوب اللطف واللباقة التي يعتمدها الموظف أثناء تحدّثه على المواطن .

المجموع		جميعها		تفهمه و تسامحه		اكتساب ثقته		اكتساب احترامه		الإيجابية المتغيرات		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
45.71%	16	50%	8	0%	0	18.75%	3	31.25%	5	ذكر	الجنس	
54.29%	19	57.89%	11	5.26%	1	10.53%	2	26.32%	5	انثى		
100%	35	54.29%	19	2.86%	1	14.29%	5	28.57%	10	المجموع		
5.88%	2	100%	2	0%	0	0%	0	0%	0	من 20 - 29 سنة	السن	
38.24%	13	69.23%	9	7.69%	1	7.69%	1	15.38%	2	من 30-39 سنة		
29.41%	10	50%	5	0%	0	20%	2	30%	3	من 40-49 سنة		
26.47%	9	33.33%	3	0%	0	22.22%	2	44.44%	4	من 50 سنة ما فوق		
100%	34	55.88%	19	2.94%	1	14.71%	5	26.47%	9	المجموع		
11.76%	4	25%	1	0%	0	25%	1	50%	2	متوسط		المستوى التعليمي
20.59%	7	85.71%	6	0%	0	0%	0	14.29%	1	ثانوي		
67.65%	23	52.17%	12	4.35%	1	17.39%	4	26.08%	6	جامعي		
100%	34	55.88%	19	2.94%	1	14.71%	5	26.47%	9	المجموع		

من خلال الجدول و فيما يتعلق بمتغير الجنس نلاحظ ان أغلبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يؤكدون أن التحدث مع المواطن بشكل لائق يجعله يكسب احترامه ،ثقته و تسامحه بنسبة تمثل 57.89%، في حين تنخفض النسبة لدى الذكور و التي تقدر ب 50%.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ،يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الجنسين الإناث و الذكور يركزون على استخدام أسلوب اللباقة أثناء تواصلهم مع المواطن و هذا الأخير يكسبهم ثقته و تفهمه و تسامحه مما يؤدي إلى خلق جو من التفاهم بين الطرفين.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، فنلاحظ أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) ،يجمعون على أن الثقة و التفهم و التسامح يولد من خلال التحدث بشكل لائق مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو بنسبة تمثل 100%. و في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 69.23% و في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) ، بنسبة تمثل 50% و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة ما فوق) بنسبة تقدر ب 33.33%.

من خلال هذه المعطيات الكمية ، يتضح لنا ارتفاع النسبة لدى الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) و يمكن تفسير ذلك في كون هذه الفئة تتسم بالنشاط و التركيز و الاجتهاد مما يسمح لهم بالتحدث مع المواطن بأسلوب لائق به و الذي يعود بالثقة و الاحترام المتبادل فيما بينهم. أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) فنجدهم يتمتعون بنوع من النضج العقلي و الفكري ، الذي يسمح لهم باستخدام أسلوب لائق أثناء الحديث مع المواطن و الذي يؤدي الى تبادل الثقة و التفاهم و الاحترام على مستوى هذه المؤسسة ،أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) فيتسمون بالحس و الوعي الفكري مما يتيح لهم معاملة المواطنين بشكل لائق و الذي يكسبهم احترام هو كذا تفاهمه وثقته ،وفياً ترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة ما فوق)، حيث نجدهم يتميزون بالبدئية و النضج الفكري العالي مما يسمح لهم بانتقاء عبارات لائقة أثناء مخاطبة المواطن وهذا الأخير يقابلهم بالاحترام و الثقة المتبادلة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية يؤكدون أن .مقابل التحدث مع المواطن بشكل لائق يكون في كسبه ثقته و احترامه وتقديره بنسبة تمثل 85.71%، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة 52.17%، و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة بنسبة تمثل 25%.

بناء على هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية نجدهم يتميزون بمستوى تعليمي مقبول نوعاً ما ، و كذا تمتعهم بمهارة التحدث التي تسمح لهم في اختيار عبارات لائقة أثناء الحديث مع المواطن، و هذا الأخير يكسبهم ثقته و تفهمه و احترامه . أما الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي فتجدهم يتمتعون برصيد معرفي و لغوي معتبر الذي يتيح لهم مخاطبة المواطن بشكل محترم و لائق و الذي يبادلهم بالاحترام و الثقة، أما الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي فنجدهم يتمتعون بمستويات تعليمية حسنة و رصيد معرفي مقبول الذي يسمح لهم بالتواصل مع المواطن بأسلوب لائق، و الذي يبادرهم في كسبهم الثقة و الاحترام و التفهم.

و في ثاني ترتيب ، نجد احترامه حيث يتضح من خلال متغير الجنس أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون ان عند تحدثهم بأسلوب لائق مع المواطن، يجعله يبادلهم بالاحترام والتقدير ، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بـتيزي وزو بنسبة تمثل 31.25% ، في المقابل نجد انخفاض النسبة لدى الإناث المنخفضة المقدرة بـ 26.32% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يظهر لنا الأفراد المبحوثين من الذكور و الإناث ، يكتسبون احترام المواطن من خلال مخاطبته بشكل لائق و هذا من خلال عدم استخدام الألفاظ والعبارات التي من شأنها أن تقلل من شأنه واحترامه وتقديره .

اما الجدول المتعلق بمتغير السن ، يظهر لنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة ما فوق) يؤكدون مساهمة الحديث بأسلوب لائق مع المواطن في كسبهم احترامه، على مستوى المجلس الشعبي الولائي بـتيزي وزو بنسبة تقدر بـ 44.44% ، تليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 30% . يليه في المرتبة الثالثة أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 15.38% ، و في المرتبة الثالثة و الأخيرة نجد. الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة معدومة تمثل 0% .

من خلال هذه المؤشرات الرقمية ، يظهر لنا أن أغلبية المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة ما فوق) ، يؤكدون أن التحدث مع المواطن بشكل لائق يساهم في كسب احترامه و هذا ما يفسر أن هذه الفئة تتمتع بالنضج العقلي مما يسمح لهم بانتقاء عبارات لائقة أثناء مخاطبة المواطن . ثم تليه في الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) التي تتسم بالتركيز و التنظيم و الابتكار مما يتيح لها كسب احترام المواطن من خلال التواصل معه بشكل لائق و راقى و محترم . ثم نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39) التي تتمتع بالحيوية و النشاط و العفوية الذي من شأنه يساهم في كسب احترام المواطن من خلال

مخاطبته بأسلوب لبق. و في آخر ترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة)، و يمكن تفسير نسبهم المعدومة في محدودية هذه الفئة على مستوى المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية المتوسطة ، يجمعون على أن الحديث بأسلوب لائق مع المواطن يساهم في اكتسابهم احترامه على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو بنسبة تمثل %50، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي بنسبة تمثل %26.08. و في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر ب %14.29.

بناء على هذه المقاربات الرقمية يتبين لنا ، أن أغلبية المبحوثين من جميع المستويات التعليمية المذكورة يجمعون على مساهمة الحديث بشكل لائق مع المواطن في كسبهم احترامه و تقديره و ، هذا يعود إلى رصيدهم المعرفي واللغوي القيم و كذا تمتعهم بالثقافة الاتصالية و التنظيمية ، أما يسمح لهم باختيار عبارات لائقة و محترمة أثناء تواصلهم مع المواطن .

منه نستنتج أن الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو ، يسعون دائماً في كسب احترام المواطن الذي من شأنه يساهم في تحسين الخدمة العمومية و ذلك من خلال مخاطبته بأسلوب لائق به و عدم التقليل من شأنه.

و في ثالث ترتيب نجد كسب ثقته ، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الذكور يؤكدون أن ه من أجل كسب ثقة المواطن يتوجب عليهم التحدث معه بشكل لائق بنسبة تمثل %18.75، في حين تنخفض النسبة لدى الإناث و المقدرة ب %10.53.

من خلال هذه النسب المئوية ، يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين من الذكور و الإناث يجمعون على أن توظيف مهارة التحدث بشكل لائق مع المواطن يجعله يبادلهم ثقته و التي تعد همزة وصل فيما بينهم.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن فيظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة ما فوق) ، يؤكدون أنه لكسب ثقة المواطن لا بد من الحديث بشكل لائق معه، بنسبة تمثل %22.22. يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) ، بنسبة تمثل %20. و في المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل %7.69. و في

آخر ترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة صفرية تمثل 0%.

من خلال هذه المقاربات الكمية، نلاحظ ارتفاع النسبة لدى الفئة العمرية (من 50 سنة وما فوق) وهذا راجع إلى كون هذه الفئة تعطي شأن كبير الثقة، خاصة في مجال العمل، وتسعى دائما لكسبها وتبادلها من خلال الحديث بشكل راقى مع المواطن، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) نجدهم يبتسمون بنضج فكري. ومعرفي. وكذا مهارات قيادية وتنمية تساعدهم في اختيار الأساليب التواصلية اللائقة. للتواصل مع المواطنين من أجل كسب ثقته، والتي تعتبر رسولا مهم لتحسين الخدمة العمومية. أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) نجدهم يتم التعاون هم بالنشاط والوعي. الذي يساهم في شكل كبير. في استخدام الأسلوب اللائق للحديث مع المواطن. بهدف كسب ثقته. أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة)، يبتسمون بالنشاط والتسرع وانعدام النضج الفكري والوعي. الذي يمكن تفسير نسبهم المعدومة.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو من ذوي المستويات المتوسطة يؤكدون أنه من خلال الحديث بشكل أفقي مع المواطن. يساهم في كسب ثقته. ثقتي. بالنسبة تمثل 25%، يليه الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية بنسبة تمثل 17.39%، وفي المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من المستويات الثانوية بنسبة المعلومات مثل 0%.

من خلال هذه البيانات الرقمية، يتبين لنا يرتفع نسبة الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة، وهذا يمكن تفسيره إلى رغم كون يتمتعون بالمستوى الدراسي ضعيف نوعا ما، إلا أنهم يرون أن الثقة من أهم المبادئ التي تبنى عليها العملية الاتصالية خاصة مع المواطن. إله الأفراد المبحوثين من المستويات الجامعية. وهذا راجع إلى المستوى التعليمي العالي، هو رصيده المعرفي واللغوي الوثير الذي يتيح لهما التحدث بشكل لائق مع المواطن، والذي بدوره يكسبهم ثقته. وتلي في المرتبة الأخيرة أن أفضل المبحوثين من ذوي المستويات التعليمية الثانوية. يمكن تفسير النسبة المعلومة إلى محدودية هذه الفئة على مستوى المؤسسة.

منه نستنتج في الأخير أن توظيف الأسلوب اللائق أثناء مخاطبة الموظف للمواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، يجعله يكسب ثقته والتي تعد من بين أهم مبادئ ومقومات قيام المؤسسات العمومية وتحسين الخدمة فيها.

وفي رابع الترتيب، نجد كسب تفاهمه وتسامحه، حيث يتضح الآن من خلال جدول متغير الجنس، لأن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعون على أن الحديث مع المواطن

بشكل لائق يكتسبن تفهمه وتسامحه على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 5.26%. في حين نجد النسبة معدومة لدى الذكور، و التي تقدر ب0%.

من خلال هذه النسب المئوية يتضح لنا الفرد المبحوثين. من الإناث يؤكد أن الحديث بشكل لائق مع المواطن. اجعلهن يكسبن التفاهم والتسامح، وهذا يعود إلى طبيعة النساء الأنثوية المتميزة بالرقرة والهدوء، في حين نجد النسبة معلومة للذكور، وهذا راجع إلى طبيعتهم الفيزيولوجية المتميزة بالصرامة والجدية وخاصة في محيط العمل.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن فنجد أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يجمعون على أن الحديث مع المواطن بشكل لائق يجعله يكسبهم وتفاهمه وتسامحه، بالنسبة تمثل 7.69%. ياله في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (من 20 سنة إلى 29 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالث (من 40 سنة إلى 49 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابع (من 50 سنة وما فوق) بنسب معدومة تمثل 0% لكل واحدة منهما.

من خلال هذه المؤشرات الرقمية يتضح لنا ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، وهذا يعود إلى اتسام هذه الفئة بنوع من النضج العقلي والفكري الذي يساهم في توظيف عبارات لائقة أثناء مخاطبة المواطن و الذي بدوره يكسبهم تفهمه و تسامحه في حال حدوث سوء فهم ، في حين نجد النسب معدومة لدى الفئات العمرية المتبقية و التي يمكن تفسيرها في كون هذه الفئة ترى أن التفاهم و التسامح يكون متبادل دون وجوب الحديث بأسلوب لائق.

أما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الجامعية يؤكدون أن الحديث بشكل لائق مع المواطن يجعلهم يكتسبون تفهمه و تسامحه بنسبة تمثل 4.35% ، و في ثاني ترتيب نجد الأفراد المبحوثين من المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية بنسب صفرية تمثل 0% لكل واحدة منهما.

من خلال هذه القراءة الرقمية ، يتبين لنا أن الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي يؤكدون ان للحديث مع المواطن بشكل لائق يساهم في كسبهم لتفهمه و تسامحه ، و هذا يعود إلى تميزهم بمستوى تعليمي عالي و رصيد معرفي وفير مما يسمح لهم بتوظيف أسلوب لائق أثناء الحديث مع المواطن ، أما الأفراد المبحوثين من المستويات التعليمية المتوسطة والثانوية فيمكن تفسير نسبهم الصفرية إلى تدني المستوى التعليمي و الرصيد اللغوي الذي يعيقهم في التحدث بشكل لائق مع المواطن و بالتالي عدم اكتسابهم لتفهمه و تسامحه على مستوى هذه المؤسسة.

نستنتج في الأخير بأن لمهارة التحدث أهمية كبيرة على مستوى المجلس الشعبي الولائي
بتيزي وزو و ذلك يعود إلى كونها من بين أهم المهارات الاتصالية المستخدمة و بفضل
اعتماد الموظفين على مخاطبة المواطن بشكل لائق جعلهم يكتسبون ثقته و احترامه و كذا
تفهمه الذي من شأنه يساهم في في تقدم و تطور الخدمة على مستوى هذه المؤسسة
العمومي

الجدول رقم (50): يمثل علاقة المتغيرات المستوى التعليمي و طبيعة الوظيفة بالهدف من الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي

الولائي لولاية تيزي وز

المجموع		توجيهه		إيجاد حلول لمشاكله		تفعيل عملية المناقشة		تبادل وجهات النظر		الإجابة المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	متوسط	المستوى التعليمي
%9.09	4	%75	3	%0	0	%25	1	%0	0		
%27.27	12	%25	3	%25	3	%33.33	4	%16.67	2	جامعي	
%63.64	28	%39.29	11	%28.57	8	%14.29	4	%17.86	5	ثانوي	
%100	44	%38.64	17	%25	11	%20.45	9	%15.91	7	المجموع	
%54.35	25	%32	8	%28	7	%20	5	%20	5	عامل	الوظيفة
%8.70	4	%50	2	%25	1	%25	1	%0	0	رئيس لجنة	
%30.43	14	%35.71	5	%28.57	4	%14.29	2	%21.43	3	إداري	
%2.17	1	%100	1	%0	0	%0	0	%0	0	نائب رئيس	
%4.35	2	%50	1	%50	1	%0	0	%0	0	عضو لجنة	
%100	45	%37.78	17	%28.89	13	%17.78	8	%17.78	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستويات المتوسطة يؤكدون أن عملية التوجيه للمواطن من أهم العوامل المتوفرة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و كذلك لتحسين الأداء الوظيفي و هذه بنسبة قدرت ب 75% ثم تليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من المستويات الجامعية بنسبة تمثل 39.29% ثم في المرتبة الثالثة أفراد عينة الدراسة من المستويات التعليمية الثانوية بنسبة 25%.

و من خلال الإحصائيات الرقمية، يتبين لنا بأن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط يرون أن عملية التوجيه أساسية و فعالة على مستوى أي مؤسسة و تسعى لرفع الأداء المهني و الوظيفي و كون هذه الفئة هي التي تكون في الواجهة عند الدخول للأى مؤسسة ، فهم الذين يقومون بعملية التوجيه للأى مكان تريد أو مكتب .أما المستوى التعليمي الجامعي فهي نجدها بكثرة تعمل داخل المكاتب فلا تحتك مباشرة بالمواطن و لا تتواصل معه مباشرة ، و في حين الأفراد المبحوثين في الفئة التعليمية الثانوية و كذلك هذه الفئة لا تكون بتواصل مباشر مع المواطن فهي في أكثر الحالات تكون تعمل داخل المكاتب و لهذا عملها لا يستدعي التوجيه.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بالوظيفة فيتضح لنا أن معظم أفراد العينة المدروسة نجد نائب رئيس يشجع بكثرة عملية التوجيه على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 100% لأن يسعى لتحسين الأداء الوظيفي ثم في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين الذين في رتبة رئيس لجنة و عضو لجنة بنسبة 50%، و في المرتبة الثالثة نجد إداري بنسبة 35.71%، و في المرتبة الأخيرة نجد عامل بنسبة تقدر ب 32%.

و من خلال الحصيلة الرقمية المتعلقة بالوظيفة يمكن أن نفسر النسبة العالية لدى الأفراد المبحوثين في رتبة نائب رئيس كونهم يرون أن عملية التوجيه هي الأساس في كل مؤسسة و هي التي تعطي صورة جيدة للمؤسسة إلى جمهورها الخارجي ،في حين الأفراد المبحوثين رئيس لجنة و عضو لجنة نجد أنهم يدعمون هذه الفكرة كذلك بنسبة متوسطة لأنهم يعتبرونها تحمل للمؤسسة رصيد للاستقبال المواطن و إشعارهم بالثقة لرجوع مرة أخرى ، و في المرتبة الثالثة نجد الإداريين يرون أن عملية التوجيه من الأشياء التي يجب أن تكون داخل المؤسسة ،و في المرتبة الأخيرة نجد العاملين تعتبر نسبتهم هي الضئيلة و لكن بنظر لنسب الأخرى نجدها متوسطة و يمكن أن نفسر أنها كذلك مع تحسين عملية التوجيه و استخدامها لضمان الأداء الوظيفي الجيد.

منه نستنتج أن عملية التوجيه لها دور كبير في أي مؤسسة و تسعى لتنمية الأداء الوظيفي مما يجعل المواطن يلجأ إلى تلك المؤسسة لأنه عندما يكون داخلها لا يجبر عن البحث على المكاتب بنفسه و لكن هنالك من يوجهه و يري له الطريق.

و في ثاني ترتيب نجد المناقشة، حيث يبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي أن معظم أفراد عينة الدراسة من المستوى التعليمي الجامعي يؤكدون أن عملية المناقشة هي أساسية لتحقيق هدف التحدث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 33.33%، و في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط بنسبة تمثل ب 25%، و في الرتبة الثالثة الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر ب 14.29%.

و من خلال هذه الإحصائيات، يمكن أن نبرر ارتفاع النسب في الفئة التعليمية الجامعية إلى كونهم يرون أن بالمناقشة مع المواطن يمكن أن تصل لحلول معه و يفهمك لأن في بعض الأحيان يحدث سوء تفاهم و هذه المواضيع هي التي تسعى للمناقشة، أما الأفراد المبحوثين الذين ينتمون إلى المستوى التعليمي المتوسط فيهتمون بالمناقشة لأن لهم قدرات جيدة لتبادل المعلومات و مناقشة المواطن في كل المسائل المتعلقة بالمؤسسة، و في المرتبة الثالثة و الأخيرة تجد المستوى التعليمي الثانوي، و هذه نظرا لعدم احتكاكها الدائم بالمواطن فهم لا يهتمون بالمناقشة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من رئيس لجنة هم من يدعمون بكثرة استعمال المناقشة في التعامل مع المواطن للإيصال له الفكرة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و التي تساعد في تحسين الأداء الوظيفي بنسبة 25%، أما في المرتبة الثانية يليه الأفراد المبحوثين العاملين بنسبة تقدر ب 20%، أما في المرتبة الثالثة تليه الإداريين بنسبة 14.29%، و في المرتبة الأخيرة نجد نائب رئيس و عضو لجنة بنسبة 0%، أي النسبة معدومة.

و من خلال كل هذه المقاربات الرقمية يمكن أن نبرر ارتفاع نسبة الأفراد المبحوثين من الرتبة الوظيفية رئيس لجنة على عملية المناقشة كونه في بعض الأحيان هي الأفضل لتواصل و التحدث مع المواطن، و في حين الأفراد المبحوثين العاملين فيرون أن المناقشة في بعض الأحيان يمكن أن تحمل معها سوء تفاهم من قبل المواطن، و الأفراد المبحوثين الإداريين يعتبرون أن المناقشة ليست الحل الأمثل لتحدث مع المواطن فهناك حلول أخرى للإيصال لهم المعلومة، و في الأخير نجد الأفراد المبحوثين من وظيفة نائب رئيس و عضو لجنة، فهذه الفئة تنفي فكرة المناقشة و لا تعتبرها من الحلول لتحدث مع المواطنين .

و في الأخير نستنتج أن المناقشة تعد عاملا أساسيا لتعامل مع المواطن و تحقيق الأداء الوظيفي على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو خاصة إذا كانت تعمل على فائدة المواطن.

و في ثالث ترتيب، نجد إيجاد الحلول لمشاكله حيث من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي فإن معظم الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي، يؤكدون أن عملية إيجاد الحلول لمشاكل المواطنين مهمة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية

تيزي وزو و التي تساعد كذلك على تحسين الأداء المهني بنسبة تقدر ب 28.57%، ثم تليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر ب 25%، و في المرتبة الثالثة تجد المستوى التعليمي المتوسط بنسبة معدومة تقدر ب 0%.

يمكن أن نبرر النسبة المئوية المرتفعة للمستويات التعليمية الجامعية لكونهم هم الأولى داخل تلك المؤسسة للإيجاد الحلول للمواطنين و إعطائهم ما يحتاجون و مستلزماتهم من تلك المؤسسة ، و هم ملزمون بذلك نظرا للمكان الذين يمتلكوه داخل المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي، فرغم أن نسبتهم ضئيلة بالمقارنة لكن هناك من يرى أن إيجاد الحلول للمواطنين من أولوية المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط نجدها معدومة نظرا لكون هذه المهمة ليست من اختصاصهم.

أم الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة فنلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين عضو لجنة يؤكدون أن إيجاد الحلول لمشاكل المواطنين هي أساس المؤسسة و كذلك تجذب المواطن بكثرة إليها و تعتبر من أهم العوامل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 50%، و في المرتبة الثانية نجد العاملين و الإداريين بنسبة 28% و 28.57% لكليهما، أما المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من رئيس لجنة بنسبة تقدر ب 25%، و في المرتبة الأخيرة نجد نائب رئيس ب 0% أي النسبة معدومة.

بناء على الأرقام و الإحصائيات، تبين لنا أن الأفراد المبحوثين من فئة عضو لجنة مع فكرة إيجاد الحلول و الاستماع لمشاكل المواطنين لأنها أساس كل عملية اتصالية جيدة، أما الأفراد المبحوثين العاملين و الإداريين، فرغم أن النسبة ضئيلة مقارنة بالأولى إلا أنهم يدعمون كذلك الفكرة و يرون أن في إيجاد الحلول لمشاكل المواطن على مستوى المؤسسة لتحسين الأداء الوظيفي و كذلك لتحسين علاقة الموظف مع المواطن، أما الأفراد المبحوثين رئيس لجنة فنجد أن معظمهم مع هذه الفكرة لأنها فكرة تنمي روح التعامل و التعاون و المسؤولية داخل المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين في نائب رئيس فنفسر انعدامها إلى ميلهم إلى عدم التعامل مع المواطنين بأي شكل و دائما أعمالهم داخل مكاتبهم و لا يحتكون مع المواطنين.

منه تستخلص أن إيجاد حلول لمشاكل المواطنين هي من أولوية العمال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو لأنها أساس العملية الاتصالية الجيدة على مستوى كل مؤسسة.

و في رابع ترتيب نجد تبادل وجهات النظر حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي بأن معظم الأفراد المبحوثين، من المستوى التعليمي الجامعي مع فكرة تبادل وجهات النظر و يعتبرونها من العوامل المهمة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 17.86%، ثم تليه في المرتبة الثانية الأفراد

المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي بنسبة قدرت 16.67%، ثم في المرتبة الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 0% أي معدومة .

و من خلال الأرقام و الإحصائيات يتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي مع هذه الفكرة لأن عندما يلجأ إليك المواطن فيجب أن تعطي له فرصة ليعطي وجهة نظره في الشيء ثم يتفاهمون فيما بعد، أم الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي فيدعمون كذلك الفكرة لأنها تعتبر أساس في كل مؤسسة و تهدف لتحقيق أداء وظيفي جيد، أما الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط فالنسبة معدومة لأن عملهم ليس إعطاء الحلول للمواطنين أو تبادل معهم وجهات النظر.

أما الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين الإداريين يدعمون فكرة تبادل وجهات النظر لأنهم أساس هذه العملية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، و كذلك لأنها تساعد على رفع الأداء الوظيفي و تقدر نسبتها ب 21.43%، و في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين العاملين بنسبة تقدر ب 20%، و في المراتب الأخيرة نجد الأفراد المبحوثين رئيس لجنة، نائب رئيس، عضولجنة، بنسب معدومة تقدر ب 0% للثلاثة.

بناء على هذه الأرقام و الإحصائيات يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين الإداريين يركزون على فكرة تبادل وجهات النظر لأنهم، الأكثر عرضة لتعامل مع المواطنين و هم الذين يلبون حاجياتهم فهم يرون أن هناك أعمال يجب أن تتبادل وجهات النظر معهم، أما الأفراد المبحوثين العاملين هم كذلك يدعمون هذه الفكرة لأنهم يحتكون مباشرة مع المواطنين لذلك يحتاجون لتبادل وجهان النظر من أجل أداء مهني مميز، و في المراتب الأخيرة نجد الوظائف التالية رئيس لجنة، نائب رئيس، عضو لجنة، بنسبة معدومة و نفس انعدامها إلى أنهم لا يحتكون مع المواطنين و لا يتعاملون معهم لكي يتبادلون وجهات النظر.

منه نستخلص في الأخير أن تبادل وجهات النظر مع المواطنين من العوامل المهمة و المساهمة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و يساعد على رفع الأداء لوظيفي و يعطي للمواطن الفرصة للإبداء رأيه و إعطاء و جهة نظره

الجدول رقم(51):يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و طبيعة الوظيفة بمدى مراعاة الموظفين للوقت المناسب لتحدث مع المواطن أثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولايتي لولاية تيزي وزو من عدمه

المجموع		لا		نعم		الإجابة المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%10	3	%33.33	1	%66.67	2	متوسط	المستوى التعليمي
%23.33	7	%28.57	2	%71.43	5	ثانوي	
%66.67	20	%10	2	%90	18	جامعي	
%100	30	%16.67	5	%83.33	25	المجموع	
%60	18	%16.67	3	%83.33	15	عامل	الوظيفة
%10	3	%0	0	%100	3	رئيس لجنة	
%23.33	7	%28.57	2	%71.43	5	إداري	
%3.33	1	%0	0	%100	1	نائب رئيس	
%3.33	1	%0	0	%100	1	عضو لجنة	
%100	30	%16.67	5	%83.33	25	المجموع	

من خلال الجدول و فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي يؤكدون مراعاة الوقت المناسب لتحدث مع المواطن أثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولايتي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 90%، في حين نجد المستوى التعليمي الثانوي في المرتبة الثانية بنسبة 71.43%، و الأخير نجد المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 66.67%.

من خلال هذه الإحصائيات و الأرقام يمكن أن نرجع النسبة المرتفعة لدى المستوى التعليمي الجامعي كونهم يعملون بكثرة ، و لا يمكنهم استقبال المواطنين في أي وقت لهذا يخصصون لهم وقت مناسب لاستقبالهم في حين نجد المستوى التعليمي الثانوي كذلك بنفس الرأي ، لأن عندما نخصص وقت لتحدث مع المواطنين لا تكون هنالك فوضى، و كل واحد يحصل على المعلومة التي يريدتها. بينما نجد كذلك في المرتبة الأخيرة المستوى التعليمي

المتوسط و هم كذلك مع هذه الفكرة لأنهم يرون أن هذه الطريقة تساعدهم على تلبية حاجيات المواطن بسرعة و دون أخطاء.

أما فيما يخص الجدول المتعلق بمتغير الرتبة الوظيفية ، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من هذه الرتب رئيس لجنة،نائب رئيس و عضو لجنة يؤكدون مراعاة الوقت لتحدث مع المواطن أثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ، و التي قدرت نسبتها ب100%، و في المرتبة الثانية نجد العاملين بنسبة 83.33%، ثم تليه المرتبة الأخيرة الإداريين بنسبة 71.43%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يمكن أن نرجع ارتفاع النسب لدى رئيس لجنة،نائب رئيس و عضو لجنة، نظرا لعملهم على استقبال المواطنين فيعرفون أن عندما تكون هنالك فوضى لا يعملون جيدا لهذا إذا خصص لهم وقت لذلك يكون أفضل، ثم نجد العاملين مع هذه الفكرة لأن هم كذلك الأكثر عرضة للقاء المواطنين ، فلاحظوا أن بتخصيص الوقت لهم يكون أحسن و يكون أنظم، ثم تليه الإداريين بنسبة ضئيلة لكن مع هذه الفكرة لأنهم يرون تخصيص الوقت المناسب للقاء المواطنين هو أحسن، أنظم، و أفضل لتعامل معهم.

منه نستنتج في الأخير بأن مراعاة الوقت المناسب لتحدث مع المواطن أثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، يعبر عن نظام الأعمال و البعد عن الفوضى و تلبية متطلبات المواطنين بسرعة .

مقابل ذلك، نلاحظ من الجهة الأخرى فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط، ينفون عدم مراعاة الوقت المناسب لتحدث مع المواطن أثناء العمل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر ب 33.33%، و في المرتبة الثانية المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 28.57%، ثم في آخر ترتيب نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 10%.

من خلال هذه النسب المئوية، يمكن أن نرجع النسب العالية لدى الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط، إلى كونهم لا يقابلون و لا يحتكون كثيرا بالمواطن ، أما الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي فيعود ذلك إلى أنهم لا يتفاعلون كثيرا مع المواطن لكي يراعون الوقت لتحدث مع المواطن أثناء العمل، و من ثم تليه المستوى التعليمي الجامعي الذين ينفون هذه الفكرة لأن يرون أنها أنسب لكونهم الأكثر عرضة لاستقبال المواطنين.

أما الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الإداريين، ينفون هذه الفكرة لأنهم يرون أنها يجب أن تكون على مستوى أي مؤسسة لضمان السير الحسن لها، و الابتعاد عن الفوضى على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

بنسبة قدرت ب 28.57%، و تليه المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين العاملين بنسبة 16.67%، و في المرتبة الأخيرة رئيس لجنة، نائب رئيس و عضو لجنة بنسبة 0%، أي معدومة.

من خلال هذه المقاربات الكمية، نبرر ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين الإداريين إلى كونهم يعتبرونها أقوى فكرة يجب أن تكون على مستوى إدارة أي مؤسسة، و تخصيص يوم لاستقبال الموظفين، أما الأفراد المبحوثين العاملين ينفون هذه الفكرة لكونهم الأكثر عرضة لمواطنين لهذا فهم مع هذه الفكرة و ليس ضدها و يعتبرونها أحسن حل لتعامل مع المواطنين، في حين الأفراد المبحوثين رئيس لجنة، نائب رئيس و عضو لجنة نسبتهم معدومة.

منه نستخلص في الأخير على أن مراعاة الوقت المناسب لتحدث مع المواطن أثناء العمل رمز للقضاء على الفوضى في المؤسسات، و كذلك لإبراز المهارات التواصلية الجيدة مع المواطنين.

الجدول رقم (52): يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الوظيفة على كيف يقوم القائم بالاتصال بطرح أفكاره على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

المجموع		بموضوعية		بوضوح		بدقة		بإيجاز		الإجابة	
										المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المستوى التعليمي	
%6.67	3	%66.67	2	%33.33	1	%0	0	%0	0	متوسط	
%33.33	15	%33.33	5	%33.33	5	%26.67	4	%6.67	1	ثانوي	
%60	27	%33.33	9	%25.93	7	%29.63	8	%11.11	3	جامعي	
%100	45	%35.57	16	%28.87	13	%26.67	12	%8.89	4	المجموع	
%55.56	25	%40	10	%32	8	%24	6	%4	1	عامل	الوظيفية
%8.89	4	%50	2	%0	0	%50	2	%0	0	رئيس لجنة	
%31.11	14	%21.43	3	%28.58	4	%28.58	4	%21.43	3	إداري	
%2.22	1	%100	1	%0	0	%0	0	%0	0	نائب رئيس	
%2.22	1	%0	0	%100	1	%0	0	%0	0	عضو لجنة	
%100	45	%36.36	16	%29.55	13	%27.27	12	%9.09	4	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط، يرون أن القائم بالاتصال يجب أن يقوم بطرح أفكاره على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بموضوعية ليتلقاها المستمع بشكل أفضل، و قدرت نسبتها ب 66.67%، تم تليه المرتبة الثانية المستوى التعليمي و الجامعي بنفس النسبة لكليهما التي قدرت ب 33.33%.

من خلال هذه الأرقام و الإحصائيات المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي، يبين لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من المستوى التعليمي المتوسط، فهم فئة كبيرة يدعمون فكرة أن القائم بالاتصال يجب أن يطرح أفكاره بموضوعية ليستفيد المواطن و كل من يرى كتابته الإدارية، و في المرتبة الثانية يوجد المستوى التعليمي الثانوي و الجامعي التي تؤيد كذلك هذه الفكرة ، التي تبنى على أن القائم بالاتصال يجب أن يطرح أفكاره بموضوعية ، لأن الموضوعية دائما تساعدك على التواصل بشكل جيد و وضع النقاط على الحروف في كل مؤسسة.

أم فيما يتعلق بالجدول الخاص بالوظيفة، فيتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من نائب رئيس يدعم فكرة أن الموضوعية في الكتابات الإدارية و ضرورية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 100%، و في المرتبة الثانية تليه رئيس لجنة بنسبة تمثل 50%، ثم تليه المرتبة الثالثة نجد العاملين بنسبة 40%، ثم الرتبة الرابعة الإداريين بنسبة تمثل 21.43%، و في آخر ترتيب نجد النسبة معدومة لعضو لجنة ب 0%.

من خلال كل هذه الأرقام المدروسة من قبل، تبين أن معظم الأفراد المبحوثين نائب رئيس مع فكرة الموضوعية في الكتابات الإدارية، لأنها تعبر عن مصداقية الأعمال على مستوى المؤسسة، و كذلك نجد رئيس لجنة، الذي هو بدوره يعتبرها مهمة و فعالة في كل العمليات الإدارية و خاصة كتابتها ، تم يليه العاملين لأنهم هي الفئة التي تمارس دورها الكتابات هذه، و كذلك فهم يرون أنها أساس كل الكتابات. ثم يأتي الإداريين و كذلك هذه الفئة هي المخولة للكتابات الإدارية، لذلك و ضع شرط لها و هي الموضوعية لأنها تجذب المواطن إليها. و في الأخير نجد عضو لجنة بنسبة معدومة.

و في ثاني ترتيب، نجد بوضوح حيث من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي و الثانوي ، مع فكرة الوضوح في الكتابات الإدارية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 33.33% لكليهما، تم تليه المرتبة الثانية و الأخيرة بنسبة تقدر ب 25.93%.

يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة المئوية للمستوى التعليمي المتوسط و الثانوي ، عن كيفية قيام القائم بالاتصال بطرح أفكاره ، معظمهم خيروا بوضوح لأن بهذه الطريقة تصل الفكرة إلى المواطن و يفهم ما تريد المؤسسة أن تخبره به،فيما هنالك بعض الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي،كذلك لهم رأي في هذا و لهم نسبة متوسطة،فهمبدور هي يدعمون الكتابة بوضوح لأنها الطريقة المثلى لتواصل.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بمتغير الوظيفة،نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من فئة عضو لجنة، مع فكرة الوضوح في الكتابات الإدارية و تكون مهمة للإيصال المعلومات للمواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 100%، و في المرتبة الثانية العاملين بنسبة 32%، و في المرتبة الثالثة الإداريين بنسبة 28.58%، و في المرتبة الرابعة والأخيرة نجد نائب رئيس بنسبة 0%، معدومة.

و من خلال الأرقام و الإحصائيات، نفسر الارتفاع في نسبة عضو لجنة، فهم يؤكدون أن في الكتابات الإدارية يجب أن يكون وضوح و ظهور لكل شيء، و لكي و لكي يفهم كل شيء.ثم يليه الموظفين،لأنهم من يحضرون الكتابات و يستعملون الوضوح ، ثم نجد الإداريين و لكونهم المخولون بإنتاج الكتابات الإدارية و استعمال الوضوح للاستفادة المواطن من المعلومة، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة نائب رئيس بنسبة معدومة لأن ليس لهم الصلاحية للإنشاء الكتابات الإدارية.

و في ثالث ترتيب، نجد بدقة حيث من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي،يؤيدون فكرة أن عندما تقام الكتابات الإدارية يجب أن تكون دقيقة، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 29.63%، و في المرتبة الثانية يأتي المستوى التعليمي الثانوي بنسبة قدرت ب 26.67%، و المرتبة الأخيرة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 0%، معدومة.

من خلال هذه الإحصائيات و الأرقام ، نفسر ارتفاع النسبة في المستوى التعليمي الجامعي ، نظرا لأن الجامعيين هم العاملين أين تقام الكتابات الإدارية، و لذلك يعرفون كيف تكتب ثم يأتي المستوى التعليمي الثانوي بنسبة متوسطة، و لكن مع فكرة الدقة في الكتابات الإدارية ،و تحديد الموضوع جيدا ، لأنه هو أساس معرفة المواطن لما يدور في المؤسسة و في الأخير المستوى التعليمي المتوسط بنسبة معدومة.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بالوظيفة،فنلاحظ أن العاملين في وظيفة رئيس لجنة، يؤكدون دقة المعلومات في الكتابات الإدارية على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 50%، و في المرتبة الثانية تليه وظيفة إداري بنسبة 28.58%، تليه المرتبة الثالثة العاملين بنسبة تقدر ب 24%، و المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد وظيفة نائب رئيس و عضو لجنة بنسبة 0%لكليهما، أي معدومة.

نفس ارتفاع الإحصائيات في وظيفة رئيس لجنة، لكونه هو الرئيس و يدعو دائما لدقة في الكتابات الإدارية، لتكون مفهومة للمواطنين بينما الأفراد المبحوثين من الإداريين ،هم كذلك مع هذه الفكرة رغم أنها بنسبة ضئيلة، إلا أنهم يؤيدون الفكرة لأنها يجب أن تكون في جميع الكتابات داخل المؤسسة، ثم تليه العاملين الذين هم مع فكرة الدقة في كل الكتابات الإدارية، لأنها تساعد على تحسين الأداء داخل المؤسسة و المهني، و في المراتب الأخيرة نجد وظائف نائب رئيس، عضو لجنة، بنسبة معدومة.

و في آخر ترتيب، نجد بإيجاز حيث من خلال الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نجد أن المستوى التعليمي الجامعي يؤيدون أن الكتابة بإيجاز و إعطاء فقط الأهم و الضروري و للمتلقى على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر ب 11.11%، و تليه المرتبة الثانية المستوى التعليمي الثانوي ، بنسبة تمثل 6.67%، و في المرتبة الثالثة و الأخيرة نجد المستوى التعليمي المتوسط بنسبة معدومة ب 0%.

من خلال الأرقام و الإحصائيات، يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة عند المستوى التعليمي الجامعي لكونهم، يرون أن الإيجاز في الكتابة يساعد إيصال المعلومة بطريقة سريعة و بدون زيادة و كذلك تكون بسيطة ليفهمها المواطن، بينما المستوى التعليمي الثانوي هم مع الفكرة لكن بنسبة ضئيلة بالمقارنة، و لكن يرون الإيجاز مهم جدا في الكتابات داخل الإدارة، أما المستوى التعليمي المتوسط نلاحظ انعدام النسبة و هذا عائدا ليس لكون هذه الفئة غير موجودة بكثرة، إنما هم غير معينين بالكتابات الإدارية.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بالوظيفة، فنلاحظ أن الإداريين يؤيدون الفكرة بنسبة كبيرة، لأن الإيجاز في الكتابات يبين كل شيء، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 21.43%، أما المرتبة الثانية العاملين بنسبة 40%، و في المراتب الأخيرة نجد رئيس لجنة، نائب رئيس، عضو لجنة، بنسب معدومة تقدر ب 0%.

من خلال المعلومات و الأرقام، نفسر ارتفاع النسبة في فئة الإداريين، إلى كونهم يرون أن عندما تحرر الكتابات الإدارية بإيجاز تساعد على ذكر كل المعلومات اللازمة و الخاصة، أما الأفراد المبحوثين العاملين فهم كذلك مع الفكرة رغم أن النسبة ضئيلة لكن هذه الخاصية تساعد على تطوير و توسيع الأفكار التي نريدها، و لكن المراتب الأخيرة نجد النسب معدومة.

منه نستنتج في الأخير أن الإيجاز، هي أساس أي كتابة إدارية أثناء طرح الأفكار على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، و يساعد على تحقيق الأداء الوظيفي و المهني

جدول رقم(53):يمثل علاقة كل متغيرات الدراسة بمدى استماع الموظف لانشغالات

المواطن على مستوى المجلس الشعبيالولائيبتيزي وزو من عدمه.

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
43.33%	13	7.69%	1	92.31%	12	ذكر	الجنس
56.67%	17	0%	0	100%	17	انثى	
100%	30	3.33%	1	96.67%	29	المجموع	
6.67%	2	0%	0	100%	2	من 20-29سنة	السن
43.33%	13	7.69%	1	92.31%	12	من30-39سنة	
26.67%	8	0%	0	100%	8	من 40-49سنة	
23.33%	7	0%	0	100%	7	من 50 سنة ما فوق	
100%	30	3.33%	1	96.67%	29	المجموع	
10%	3	0%	0	100%	3	متوسط	المستوى التعليمي
23.33%	7	14.29%	1	85.71%	6	ثانوي	
66.67%	20	0%	0	100%	20	جامعي	
100%	30	3.33%	1	96.67%	29	المجموع	
60%	18	0%	0	100%	18	عامل	الوظيفية
10%	3	0%	0	100%	3	رئيس لجنة	
23.33%	7	14.29%	1	85.71%	6	اداري	
3.33%	1	0%	0	100%	1	نائب رئيس	
3.33%	1	0%	0	100%	1	عضو لجنة	
100%	30	3.33%	1	96.67%	29	المجموع	

من خلال الجدول، وفيما يتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين من الإناث يؤكدن على إنصاتهم الجيد لانشغالات المواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو، بنسبة تمثل 100%، في حين تتخفص النسبة لدى الذكو، والتي تقدر ب 92.3%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية يمكن أن نرجع النسبة العالية للإناث. نظرا لطبيعة المرأة التي تميل إلى تكوين علاقات اجتماعية وإنسانية، والتي تتم وفق أسس ودية وسليمة في إطار العمل. وهذا ما يظهر في الاستماع الجيد لانشغالاتالمواطنين، وبالتالي توجيهه.

أما الذكور، فترجع النسبة المنخفضة لكونهم لا يميلون إلى الإنصات كثيرا لانشغالات المواطنين، وبالتالي نجدهم يعتمدون على الاتصال الرسمي، عادة.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة)، والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة ما فوق)، يؤكدون على استماعهم الجيد لانشغالات المواطنين على مستوى المجلس الشعبي، الولائي بـتيزي وزو، بنسبة تقدر بـ100% لكل واحدة منهما. وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة)، بنسبة تقدر بـ92.31%.

من خلال هذه المقاربات، الرقمية يتضح لنا. ارتفاع النسبة لدى الفئة العمرية (من 20 سنة، 29 سنة)، و الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة)، والفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق). كونهم يتمتعون بتركيز والاستيعاب الكبير، الذي يساهم في الإنصات الجيد. لجميع انشغالات المواطنين بهذه المؤسسة العمومية. وفي المرتبة الثانية، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية، (من 30 سنة إلى 39 سنة). بحيث نجدهم يتمتعون بهدوء ونشاط والتنظيم الإداري مما يسمح لهم التطرق إلى الانشغالات المختلفة للمواطنين.

ما الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات المتوسطة والأفراد المبحوثين من والمستويات الجامعية يجمعون على الإنصات الجيد لانشغالات المواطنين على مستوى المجلس الشعبي الولائي بـتيزي وزو، بنسبة تمثل 100% لكل واحد منهما، يليه في المرتبة الثانية الأفراد المبحوثين من ذوي المستويات الثانوية بنسبة تمثل 85.71%.

بناء على هذه الأرقام والإحصائيات، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من جميع المستويات يجمعون على استماعهم الجيد و الفعال، لمختلف انشغالات المواطنين كونهم يتمتعون برصيد معرفي معتبر، ويتسمون بمؤهلات وقدرات علمية و معرفية ، مما يتيح لهم الإنصات والفهم الجيد لانشغالات المواطن، و ذلك من خلال تقديم توجيهات واقتراحات وحلول لمختلف مشاكلهم.

الجدول رقم(54):يمثل علاقة متغيرات السن و الجنس و المستوى التعليمي على كيفية تفاعل المواطن وتجاوبه مع أسلوب الاحترام الذي يعتمد عليه الموظف على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

المجموع		يسامحك في حال أخطأت أو قصرت		يكسبك احترامه		يكسبك ثقته		يشعر أنك في خدمته		يحس بقيمته		الإيجابية لمتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%45	27	%7.41	2	%11.11	3	%22.22	6	%33.33	9	%25.93	7	ذكر	الجنس
%55	33	%12.12	4	%18.18	6	%12.12	4	%27.27	9	%30.30	10	أنثى	
%100	60	%10	6	%15	9	%16.67	10	%30	18	%28.33	17	المجموع	
%8.20	5	%0	0	%0	0	%40	2	%40	2	%20	1	متوسط	المستوى التعليمي
%27.87	17	%11.76	2	%11.76	2	%17.65	3	%41.18	7	%17.65	3	ثانوي	
%63.93	39	%12.12	4	%21.21	7	%15.15	5	%25.64	10	%33.33	13	جامعي	
%100	61	%9.84	6	%14.75	9	%16.39	10	%31.15	19	%27.87	17	المجموع	
%7.94	5	%20	1	%0	0	%20	1	%40	2	%20	1	من 20-29 سنة	السن
%39.68	25	%12	3	%16	4	%12	3	%28	7	%32	8	من 30-39 سنة	
%28.57	18	%5.56	1	%33.33	4	%16.67	3	%22.22	4	%33.33	6	من 40-49 سنة	
%23.81	15	%6.67	1	%13.33	2	%26.67	4	%40	6	%13.33	2	من 50 سنة فما فوق	
%100	63	%9.52	6	%15.87	10	%17.49	11	%30.16	19	%26.98	17	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من جنس أنثى، يؤكدون أن أسلوب احترام المواطن عندما تطبقه يحس المواطن بقيمته، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت بـ 30.30%، ثم يليه الأفراد المبحوثين من جنس ذكر بنسبة تقدر بـ 25.93%.

و من خلال هذه الإحصائيات الرقمية، يتبين لنا أن الإناث لهم أعلى نسبة، لكونهم هما الأقرب للمواطنين و يتمتعن بروح التعامل، و نظرا لأن لهن صفات أنثوية رقيقة و هذا و يجعلهن يطبقن أسلوب الاحترام مع المواطن و يشعر بقيمته، أما الذكور فنسبتهم ضئيلة لأن طبعهم صعب ، و أحيانا ما يتفاعلون بطريقة عفوية مع المواطنين.

أما فيما يتعلق بجدول متغير السن، فيتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة، يرون أن عندما يطبق أسلوب الاحترام مع المواطن يجعله يحس بقيمته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت بـ 33.33%، م من ثم تليه المرتبة الثانية الفئة العمرية الثانية بنسبة 32%، و في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الأولى بنسبة 20%، و المرتبة الأخيرة الفئة العمرية الرابعة بنسبة 13.33%.

من خلال هذه الأرقام و الإحصائيات المتعلقة بمتغير السن، فنفسر ارتفاع النسبة عند الفئة العمرية الثالثة، لكونهم فئة ذات عقل رزين و يعرفون كيف يتعاملون مع المواطنين، و لهم خبرة في ذلك، و يعرفون ما يمكن أن يحمل الاحترام في طياته من فوائد للمواطن و المؤسسة، في حين آخر نجد الفئة العمرية الثانية، نظرا لمعرفتهم بأن هنالك موظفين حساسين في موضوع الاحترام معهم، و كذلك يعرفون كيف يعاملك المواطن عندما تحترمه، و من ثم الفئة العمرية الأولى، نظرا لأنهم في غالب الأحيان نجدهم لا يعرفون مكان العمل جيدا، و لهذا يركزون على الاحترام و يعرفون أن عندما تحترم المواطن يحس بقيمته، أما في الأخير الفئة العمرية الرابعة الرابعة، نظرا لكبر سنهم و خبرتهم لذلك يعرفون بدور الاحترام داخل كل المؤسسات.

أما فيما يتعلق بجدول متغير المستوى التعليمي، فيتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي، مع فكرة أن أسلوب احترام المواطن يجعله يحس بقيمته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت بـ 33.33%، و من ثم تليه المرتبة الثانية المستوى التعليمي المتوسط بنسبة تمثل 20%، و المرتبة الأخيرة نجد المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 17.65%.

من خلال الأرقام و الإحصائيات المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي، يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة عند المستوى التعليمي الجامعي، كونهم هم من يتبادلون المعلومات بكثرة مع المواطنين، و لهذا فهم على دراية بما يحس المواطن عندما تحترمه، و نجد المستوى التعليمي المتوسط، مع هذه الفكرة لأن بطبيعة الحال هم مكلفون على مستوى المؤسسة باستقبال المواطنين و توجيههم، و كذلك يعرفون أن الاحترام يحس المواطن بقيمته ، و في

الأخير نجد المستوى التعليمي الثانوي بنسبة ضئيلة بالمقارنة مع المستويات الأخرى، لأنهم في أغلبية الأحيان عملهم ليس مع المواطنين، لهذا لا يعرفون شيئاً عن هذه الفكرة.

و في الأخير نستنتج ، أن المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو عندما يحترم من قبل الموظف يشعر بقيمته.

في ثاني ترتيب، نجد يشعر أنك في خدمته و من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نجد بأن الأفراد المبحوثين من جنس ذكر، مع فكرة أن عندما يطبق أسلوب الاحترام مع المواطن، يجعله يشعر أنك في خدمته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 33.33%، ثم تليه المرتبة الثانية جنس أنثى بنسبة تتمثل في 27.27%.

يمكن أن تفسر ارتفاع النسبة المئوية و تعاليها عند الذكور، كونهم يهتمون بالتواصل مع المواطن بشكل كبير ، و احترامه و هذا ما يشكل عند المواطن راحة و يحس أن الموظف في خدمته، و في حين نجد الإناث يتجنبن التواصل بكثرة مع المواطن، و يبحثن دائماً عن ما يريحهن، نظراً لطبيعتهم الأنثوية التي تميل للانعزالية و الفردانية.

أما فيما يتعلق بجدول الخاص بمتغير السن، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) و (من 50 فما فوق)، مع فكرة أن احترام المواطن يشعره أنك في خدمته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 40% لكليهما ، ثم في المرتبة الثانية نجد الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة 28%، ثم تليه المرتبة الأخيرة الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة 22.22%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يمكن أن يرجع ارتفاع نسب الفئة العمرية الأولى، كونهم من فئة الشباب و لهم حماس في العمل و لديهم رغبة في تطوير المؤسسة، و إعطاء جديد لها، أما الفئة العمرية الرابعة، فكونهم هي الفئة الأقدم في العمل و يعرفون ما يحمل أسلوب الاحترام مع المواطن من خصال، في حين نجد الفئة العمرية الثانية و الثالثة، منخفضة النسب نظراً لتمتع هذه الفئة بالثقافة الاتصالية أكثر، و عدم قربهم للمواطن ليعرفون انطباعاتهم.

أما فيما يخص الجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي ، يؤكدون أن الاحترام يشعر المواطن أنك في خدمته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 41.18%، و في المرتبة الثانية نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 40%، و في المرتبة الثالثة نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي بنسبة تقدر ب 25.64%.

و من خلال هذه الحصيلة الرقمية ، يمكن أن نرجع ارتفاع النسب ، لدى الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي إلى عدم شعورهم بالنقص و الحياء نتيجة مستواهم التعليمي،

و هذا ما كان السبب في إعطائهم للمواطن الاحترام،و إشعارهم أنهم في خدمتهم، و هذا عائداً إلى محاولتهم لتحسين مهاراتهم الاتصالية و الإدارية، أما المستوى التعليمي المتوسط،كونهم الأقرب للمواطن و يتمتعون بروح التعامل معهم ، نظرا لمستواهم التعليمي فيعملون في الخارج يستقبلون المواطنين،و في حين نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي، لكون نسبتهم ضئيلة ، لأنهم تلقوا تعليما عاليا و هذا لا يسمح بالتفاعل و العمل الكثير مع المواطن.

و في الأخير نستنتج ، أن عندما تحترم المواطن يشعر بأن الموظف في خدمته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ، و هذا يساهم في تحقيق التفاعل و أداء وظيفي و مهني جيد.

و في ثالث ترتيب، نجد يكسبك ثقته من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس،فلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من جنس ذكر، يدعمون فكرة أن عندما تعطي المواطن الاحترام يكسبك ثقته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 22.22%، ثم تليه المرتبة الثانية للإناث بنسبة تقدر ب 12.12%.

يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة المئوية و تعاليها عند فئة الذكور ، كونهم يهتمون كثيرا بإعطاء الثقة للمواطن لضمان رجوعهم إلى المؤسسة ، في حين آخر نجد فئة الإناث بنسبة ضئيلة، لكونهم لا يحبون التعامل مع المواطن و يحبون الانعزال و الوحدة.

أما فيما يتعلق بالجدول المتعلق بالسن،نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق)،يؤيدون أن الاحترام التبادل مع المواطن يولد الثقة عندهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 26.67%،و في المرتبة الثانية نجد الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29سنة) بنسبة تمثل 20%، ثم تليه المرتبة الثالثة الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة 16.67%،نم أخيرا في المرتبة الرابعة الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة 12%.

من خلال الإحصائيات الرقمية المتعلقة بالسن، يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة المئوية للفئة العمرية الرابعة،كون خبرتهم الطويلة على مستوى المؤسسة، و تعاونهم الكبير مع المواطنين في شتى المجالات و محاولة إرضائهم ، في حين نجد بعدها الفئة العمرية الأولى، لكونهم ذوي نظرة اتصالية بعيدة ، و من ثم نجد النسبة الضئيلة للفئة العمرية الثالثة و الفئة العمرية الثانية،لأن هذه الفئة دائما ما نجدها لا تتعامل كثيرا مع المواطنين،و تحب السكنينة و الطمأنينة وحدها.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بالمستوى التعليمي،نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط،يرون أن أسلوب احترام المواطن يجعله يكسبك ثقته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب40%،و في المرتبة

الثانية المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر ب 17.65%، و في آخر مرتبة المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 15.15%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية للجدول متغير المستوى التعليمي، نفسر ارتفاع النسبة عند الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط، لكونهم يتعاملون مع المواطنين بكثرة ، و هم المكلفين باستقبالهم و توجيههم داخل المؤسسة، رغم مستواهم التعليمي، في حين آخر نجد الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الثانوي، لكونهم يرون أنفسهم مسؤولين عن احترام المواطن و إدخال في قلبهم الثقة، و في النسبة الضئيلة للمستويات الجامعية لأنهم نجدهم بكثرة داخل المكاتب نظرا لمستواهم التعليمي العالي، و لا يتعاملون مع المواطنين.

نستخلص في الأخير، أن الاحترام بولد الثقة عند المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، و تدفعه لتفاعل و التعامل مع المؤسسة في أي وقت.

و في رابع ترتيب، نجد بكسبك احترامه، حيث من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، فنلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من جنس أنثى يؤيدون فكرة أن الاحترام مع المواطن و هو بدوره يكسبك احترامه، بنسبة تقدر ب 18.18%، ثم تليه المرتبة الثانية فئة الذكور بنسبة تقدر ب 11.11%.

يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة المئوية عند الإناث، كون الإناث يميلون كثيرا للأسلوب الاحترام ، بطبيعتهم الأنثوية و الرقيقة، في حين نجد فئة الذكور ، لكونهم يتمتعون بطبيعة قوية و طبع صعب.

أما فيما يتعلق بجدول متغير السن، نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة المدروسة، من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤيدوا أن عندما تحترم المواطن هو بدوره يكسبك احترامه، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 33.33%، ثم تليه المرتبة الثانية الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثلت ب 16%، و في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق) بنسبة 13.33%، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة معدومة أي 0%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يمكن أن يرجع ارتفاع النسبة عند الفئة العمرية الثالثة، لكونها فئة ذات خبرة مهنية طويلة على مستوى المؤسسة، و تعرف آراء المواطنين حول معاملاتهم ، في حين نجد الفئة العمرية الثانية، لكون هذه الفئة لها نظرة تواصلية جيدة مع المواطنين ، و من ثم نجد الفئة العمرية الرابعة، و هذه الفئة بأغلبية الأحيان نجدها فئة تعبت من التعاملات مع المواطنين لكثرة عملها و خبرتها معهم، و في الأخير نجد الفئة العمرية الأولى، نسبة معدومة لكن ليس للانعدام هذه الفئة على مستوى المؤسسة ، و إنما لكونهم فئة شبابية و في بداية مشوارها العملي.

أما فيما يتعلق بجدول متغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين ممن المستوى التعليمي الجامعي يدعمون فكرة أن الاحترام مع المواطن يكسبك احترامه على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 21.21%، ثم تليه المرتبة الثانية المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 11.76%، و من ثم المرتبة الأخيرة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة قدرت ب 0% أي معدومة.

و من خلال الإحصائيات الرقمية المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي، فيمكن أن نفسر ارتفاع النسبة في المستوى التعليمي الجامعي، لكونهم لهم مستوى تعليمي عالي و يعرفون أهمية الاحترام المتبادل من قبل المواطن و الموظف، في نجد المستوى التعليمي الثانوي، و في حين هذه الفئة بنقص مستواهم التعليمي فدائما ما نجدهم متواضعين و يحترمون و هذا ما يجعل كل المواطنين يحترمونهم، و في الأخير المستوى التعليمي المتوسط بنسبة معدومة.

و في الأخير نستخلص، أن احترام الموظف للمواطن يجعله يبادله نفس التعامل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو.

في خامس ترتيب، نجد يسامحك في حال أخطأت أو قصرت بالنسبة للجدول المتعلق بمتغير الجنس، نجد أن أغلبية العينة المدروسة من فئة الإناث يدعمون هذه الفكرة، أن المواطن عندما تحترمه يسامحك إذا أخطأت في حقه على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 12.12%، ثم تليه المرتبة الثانية فئة الذكور بنسبة تتمثل في 7.41%.

يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة عند الإناث، كون الإناث هن من يتمتعن بخصال التسامح، و كذلك لطبيعتهم اللطيفة و الرقيقة، في حين نجد الذكور لهم طباع قوية و أحيانا ما يتفاعلون بطريقة غير لائقة.

أما فيما يتعلق بجدول متغير السن، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة)، مع فكرة أن عندما تحترم المواطن هو بدوره حتى و لو أخطأت في حقه أو قصرت يسامحك على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 20%، و في المرتبة الثانية نجد الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 12%، ثم تليه المرتبة الثالثة الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تقدر ب 6.67%، و المرتبة الأخيرة نجد الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة 5.56%.

من خلال الإحصائيات الرقمية المتعلقة بمتغير السن، يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة عند الفئة العمرية الأولى، كونهم فئة شابة و دائما ما يكون عقلهم في مكانه لتعامل مع المواطن و تبادل الاحترام فيما بينهم، في حين نجد الفئة العمرية الثانية، لكون هذه الفئة لها حس تواصل جيد مع المواطنين و دائما ما يتبادلون معهم الحديث، ثم نجد الفئة العمرية الرابعة،

لكونهم أصحاب الخبرة العملية داخل المؤسسة، و في الأخير الفئة العمرية الثالثة، و هي تعتبر كذلك من الفئات القدامى في المؤسسة و تعرف كيفية التعامل مع المواطنين.

أما فيما يتعلق بجدول متغير المستوى التعليمي، فنلاحظ أن أغلبية العينة المدروسة من المستوى التعليمي الجامعي مع هذه الفكرة ، أن عندما تطبق أسلوب الاحترام مع المواطن فحتى لو أخطأت معه يسامحك على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 12.12%، و في المرتبة الثانية المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تتمثل في 11.76%، و المرتبة الأخيرة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 0%، أي معدومة.

من خلال الإحصائيات الرقمية، المتعلقة بمتغير المستوى التعليمي، فيمكن أن نفسر ارتفاع النسبة في المستوى التعليمي الجامعي، كونهم مستوى ذات رصيد تعليمي مميز و هذا ما يدفعهم إلى حسن التعامل مع المواطن، ثم نجد المستوى التعليمي الثانوي و هذه الفئة تتمتع بمسؤولية التواصل و المهارات الاتصالية مع المواطن رغم مستواهم التعليمي البسيط، و في الأخير نجد المستوى التعليمي المتوسط الذي له نسبة معدومة ليس لأن الفئة غير موجودة في المؤسسة إنما لا يدعمون هذه الفكرة.

و نستخلص في الأخير أن الاحترام يخلق جو من تفهم المواطن ، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

الجدول رقم(55):يمثل علاقات متغيرات السن الجنس المستوى التعليمي و الوظيفة في كيفية استخدام لغة الجسد للتواصل مع المواطن بشكل جيد على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

المجموع		مصافحته إذا صافحك		البعد عن حركات الاستهزاء و السخرية		النظر إليه عندما يتحدث		الابتسامة		الإجابة المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%40	20	%10	2	%5	1	%30	6	%55	11	ذكر	الجنس
%60	30	%15.67	5	%13.33	4	%30	9	%40	12	أنثى	
%100	50	%14	7	%10	5	%30	15	%46	23	المجموع	
%9.80	5	%20	1	%20	1	%20	1	%40	2	من 20 سنة إلى 29سنة	السن
%50.98	26	%19.23	1	%7.69	2	%38.46	10	%34.62	9	من30سنة إلى 39 سنة	
%21.57	11	%9.09	1	%9.09	1	%18.18	2	%63.64	7	من40سنة إلى 49 سنة	
%17.65	9	%0	0	%11.11	1	%33.33	3	%55.56	5	من 50 ما فوق	
%100	51	%13.73	7	%9.80	5	%31.37	16	%45.10	23	المجموع	
%8	4	%0	0	%0	0	%25	1	%45.10	3	متوسط	المستوى التعليمي
%26	13	%15.38	2	%7.69	1	%38.46	5	%75	5	ثانوي	
%66	33	%15.15	5	%12.12	4	%27.27	9	%45.45	15	جامعي	
%100	50	%14	7	%10	5	%30	15	%46	23	المجموع	
%54.90	28	%14.29	4	%13.04	3	%28.57	8	%46.43	13	عامل	الوظيفية
%11.76	6	%16.66	1	%16.66	1	%33.33	2	%33.33	2	رئيس لجنة	
%27.45	14	%14.29	2	%7.14	1	%35.71	5	%42.86	6	إداري	
%1.96	1	%0	0	%0	0	%0	0	%100	1	نائب رئيس	
%3.92	2	%0	0	%0	0	%50	1	%50	1	عضو لجنة	
%100	51	13.73 %	7	%9.80	5	%31.37	16	45.10	23	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بالجنس، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من جنس ذكر يؤكدون أن الابتسامه هي اللغة المناسبة لتواصل مع المواطن بشكل جيد، و يجب أن تتوفر على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 55%، ثم تليه المرتبة الثانية الإناث بنسبة تقدر ب 40%.

و من خلال الإحصائيات و الأرقام، يتبين لنا أن الذكور هم الذين يتمتعون بروح الفكاهة مع المواطنين، و كذلك يستخدمنا الابتسامه عندما يتواصلون معهم و يعتبرونها الأساس داخل المؤسسة، ليسترخي المواطن و يتفاعل بشكل جيد ، أما الإناث فلا يميلون بكثرة إلى لغة الجسد هذه لأنهم في بعض الأحيان يمكن أن يستخدم في غير مكانه، و هذا كله لكي يتفادونا المشاكل على مستوى المؤسسة.

أما فيما يتعلق بجدول متغير السن، فيتضح لنا أن معظم أفراد العينة المدروسة من الفئة العمرية (من 40 سنة إلى 49 سنة) ، يرون أن الابتسامه هي سبب تقدم أي مؤسسة، و هي عامل أساسي على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 63.64%، و في المرتبة الثانية تأتي الفئة العمرية (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تتمثل في 55.56%، أما المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 29 سنة) بنسبة تقدر ب 40%، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة الفئة العمرية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة 34.62%.

و من خلال الإحصائيات الرقمية المتعلقة بمتغير السن، يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة في الفئة العمرية الثالثة ، نظرا لتعاملهم الكبير مع المواطنين طول فترة عملهم و معرفتهم للأساليب التي تجلب المواطن و تعطي له الثقة بالعامل و بنفسه خاصة و هي الابتسامه، في حين الفئة العمرية الرابعة، نجد أنهم كذلك مع الفكرة، مع لغة الجسد هذه، نظرا لخبرتهم الطويلة في مجال العمل داخل الإدارة و يعرفون كيفية التعامل مع المواطنين، و في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمري الأولى، مع هذه اللغة، لكن بنسبة ضئيلة بالمقارنة ، نظرا لكونهم في عمر صغير ، و لهم روح في العمل و التعامل مع المواطنين، و كذلك في بداية مشوارهم في مجال العمل فالابتسامه هي حل أفضل لتواصل مع المواطن، و للإيصال له الفكرة التي يريدها ، أما في المرتبة الأخيرة نجد الفئة العمرية الثانية، و هم بدورهم يرون أن الابتسامه تجلب المواطنين و لكن هنالك لغات أخرى يمكن أن تستخدم مع المواطن، و تكون لها نتيجة و صدى جيد.

أما فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط، يؤكدون أن الابتسامه هي أساس كل تفاعل، و يجب أن تستخدم بكثرة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة قدرت ب 75%، أما في المرتبة الثانية نجد المستوى التعليمي الجامعي بنسبة تمثل 45.45%، و في المرتبة الثالثة و الأخيرة المستوى التعليمي الثانوي بنسبة تقدر ب 38.46%.

من خلال هذه الأرقام الخاصة بالمستوى التعليمي، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط يدعمون فكرة أن الابتسامة هي لغة الجسد الأفضل لتواصل مع المواطن، نظرا لأنهم الموجودين في الأمام عند الدخول لأي مؤسسة ، و يعرفون أن الابتسامة تجلب المواطنين و تعطي لهم الإحساس بالراحة و الرغبة في العودة مرة أخرى، في حين الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي، فهم كذلك مع الفكرة لأن يلتقون مع المواطنين مباشرة عند استقبالهم و هذا عند طرح مشاكلهم، و كل هذا يدفعهم للابتسامة و روح التعامل، لكي يحس المواطن بالراحة و الاطمئنان، و في المرتبة الأخيرة نجد المستوى التعليمي الثانوي، نظرا لأنها ليس لهم تواصل مباشر مع المواطنين لمعرفة ما إن المواطن يحتاج لتبسمهم معهم أم لا .

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بالوظيفة، نجد أن معظم الأفراد المبحوثين من وظيفة نائب رئيس، يركزون جيدا على الابتسامة لأنها الوسيلة المثلى لتعامل مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 100%، و في المرتبة الثانية نجد وظيفة عضو لجنة بنسبة تمثل ب 50%، ثم تليه المرتبة الثالثة العامل بنسبة 46.43%، و في المرتبة الرابعة نجد الإداريين بنسبة 42.86%، و في المرتبة الأخيرة نجد رئيس لجنة بنسبة تقدر ب 33.33% .

من خلال الإحصائيات الخاصة بمتغير الوظيفة، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من وظيفة نائب رئيس، يدعي إلى التعامل الجيد مع المواطن، و أن الابتسامة هي الطريقة المثلى لتعامل مع المواطنين و لتحقيق أهدافهم، في حين وظيفة عضو لجنة، يدعمون كذلك لغة المتمثلة في الابتسامة لأنها دائما ما تجلب للمؤسسة أشياء جيدة، و زائدة تساعد في تحقيق الأداء الوظيفي الجيد، ثم نرى الأفراد المبحوثين العاملين كذلك يرون أن الابتسامة هي الأساس لأن في الأصل هم عملهم مع المواطنين فيجب أن يتمتعوا بالخصال الجيدة للإيصال المعلومات و تلبية متطلباتهم، في حين آخر نجد الإداريين و هذه الفئة كذلك تتعامل مباشرة مع المواطنين، و يجب أن تكون معاملتهم جيدة، و يستقبلونهم بوجه بشوش و مفرح، و في الأخير نجد رئيس لجنة بأقل نسبة كونهم لا يتعاملون مع المواطنين و لا يعرفون انشغالاتهم .

و تستخلص في الأخير، أن من لغات الجسد التي يجب أن تستعمل بكثرة داخل المؤسسات هب الابتسامة، و تعتبر من العوامل الأساسية و اللازمة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو .

أما في المرتبة الثانية، نجد النظر إليه عندما يتحدث، و من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نجد بأن الأفراد المبحوثين سواء ذكور أو إناث، يؤكدون هذه اللغة و أنها يجب أن تستخدم على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 30%، لكليهما .

يمكن أن نفسر تعالي النسبة المئوية بالنسبة للذكور و الإناث، كونهم يؤيدون فكرة أن عندما ننظر إلى المواطن و هو يتحدث، يزيد من قيمته و يعطي له إحساس بأنك في خدمته، و سوف تلبي كل حاجياته و تساعده في أعماله التي سيقوم بها على مستوى المؤسسة.

أما فيما يتعلق جدول متغير السن، نجد أن معظم الأفراد من الفئة العمرية الثانية، مع فكرة أن عندما ننظر إلى المواطن و هو يتحدث يحسن من عملية التواصل على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 38.46%، ثم تليه المرتبة الثانية و هي الفئة العمرية الرابعة بنسبة تقدر ب 33.33%، و في المرتبة الثالثة الفئة العمرية الأولى بنسبة تتمثل في 20%، و في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية الثالثة بنسبة 18.18%.

من خلال هذه الأرقام و الإحصائيات المتعلقة بمتغير السن، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية، نظرا يعتبرون هذه اللغة تستخدم عندما تحترم أحد و تعطي له قيمة، و هذا كذلك يساعد في تحسين الأداء الوظيفي، ثم تليه الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة، لأنهم مصدر احترام داخل مؤسسة ، و كذلك من جهة متبادلة مع المواطنين، و يعتبرون النظر إلى المواطن عندما يتحدث دليل على احترامه له و ثقته فيه، ثم تأتي الفئة العمرية الأولى و هذه الفئة بدورها تدعم فكرة النظر إلى المواطن عندما يتحدث، لأنه يعتبر نوع من الاحترام و هذا دليل على استماعك له، و تركيزك معه و على ما يقوله و الذي يطلبه منك، و في المرتبة الأخيرة ذات النسبة الضئيلة ، الفئة العمرية الثالثة لأن نجدها فئة لا تحتك كثيرا مع المواطن، نظرا لكبر عمرهم فهي تعمل داخل المكاتب و لا تتواصل مع المواطن لاستعمال هذه اللغة.

أما بالنسبة للجدول المتعلق بمتغير المستوى التعليمي، فنجد المستوى التعليمي الأكثر استخداما لهذه اللغة هو المستوى التعليمي الثانوي، و يعتبرونها عامل أساسي في المؤسسة و على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 38.46%، ثم تليه المرتبة الثانية المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 27.27%، و في المرتبة الثالثة و الأخيرة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 25%.

و من خلال هذه الإحصائيات الخاصة بمتغير المستوى التعليمي، نوضح ارتفاع النسبة عند المستوى التعليمي الثانوي، لأن يعتبرونها من لعات الجسد اللازمة أن تكون عند أي عامل داخل المؤسسة، لأنها تساعد على كسب ثقة المواطن ، و كسب احترامه، فيما نجد المستوى التعليمي الجامعي في المرتبة الثانية، لكثرة تعاملهم مع المواطن و تبادل معهم الآراء، لذلك يعرفون أنها الطريقة المثلى لتعامل معهم، في حين الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط، لا يروها وسيلة لتعامل أو التواصل مع المواطنين بشكل جيد نظرا لنسبتهم الضئيلة.

أما بالنسبة للجدول المتعلق بمتغير الوظيفة، نجد أن معظم أفراد عينة الدراسة، من وظيفة عضو لجنة يؤكدون أن النظر في وجه المواطن يحسن من الأداء الوظيفي، على مستوى

المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 50%، و في المرتبة الثانية الإداريين بنسبة 35.71%، و في المرتبة الثالثة نجد رئيس لجنة بنسبة تمثل 33.33%، ثم المرتبة الرابعة العاملين بنسبة تقدر ب 28%، تليه المرتبة الأخيرة نائب رئيس ب 0% أي نسبة معدومة.

و من جلال هذه الأرقام و النسب المئوية الخاصة بمتغير الوظيفة، يمكن أن نفسر النسبة عند وظيفة عضو لجنة، لأنه يرى هذه اللغة من الخصال التي يجب أن يتمتع بها كل عامل في المؤسسة ، في حين نجد المرتبة الثانية الإداريين لأنهم الأكثر عرضة لتعامل مع المواطن، و هذه اللغة تساعد في كسبهم لكي يكونوا واثقين من أنفسهم، و في المرتبة الثالثة نجد رئيس لجنة، نظرا لأنه يرى أن يمكن أن تحمل معها هذه اللغة تقدما، و ازدهارا في جميع المجالات، و من ثم يليه الموظفين بدعمهم لهذه الفكرة لأنها تفيدهم و تفيد كذلك المواطن ، و في الأخير نائب رئيس بنسبة معدومة فهو لا يدعم هذه الفكرة.

و في الأخير نستخلص، أن النظر إلى المواطن عندما يتحدث من الأشياء المهمة و المساهمة، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، و كذلك تساعد على كسب المواطن و إحساسه بقيمته.

أما ثالثا، نجد مصافحتك إذا صافحك فمن خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن الإناث يؤكدن على مصافحة المواطن إذا صافحك، و هذا يعتبر نوع من التواصل الجيد معهم بنسبة قدرت ب 15.67%، و في المرتبة الثانية نجد الذكور بنسبة 10%.

يمكن أن نفسر ارتفاع النسبة المئوية عند الإناث، نظرا لأنهن لا يستطعن أن يرفضن عملا للمواطن أثناء فترة عملهن، لأن هذا يمكن أن يرجع عليهن بالمشاكل ، و كذلك نفس الشيء عند فئة الذكور، رغم أن النسبة ضئيلة مقارنة بالإناث ، لكنهم لا يستطيعون أن يرفضوا المصافحة من طرف المواطن مهما كان عمله.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بمتغير السن، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى، مع فكرة إذا صافحك المواطن تصافحه، لأنهم في فترة شبابهم و هم مليونون بالحيوية و الديناميكية ، في حين الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية ، فهم كذلك مع هذه الفكرة لكونهم أناس كبار فيعتبرونها من علامات النضج و الاحترام عندما يصافحك المواطن و تصافحه، ثم في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية الثالثة، فهم لا يدعمون الفكرة بنسبة كبيرة لأن في مجال عملهم هذه السمات غير موجودة، و لا يستخدمونها لتواصل مع المواطنين، ثم تليه المرتبة الأخيرة الفئة العمرية الرابعة بنسبة معدومة ، أي أنهم ضد هذه الفكرة بالأساس و لا يرونها وسيلة جيدة لتواصل مع المواطنين تحت أي ظرف .

أما الجدول الخاص بمتغير المستوى التعليمي، فيتبين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من المستوى التعليمي الثانوي، و المستوى التعليمي الجامعي ، بنسبة متقاربة فكرة إذا صافحك

المواطن تصافحه ، و يعتبرونها معيار الاحترام و الثقة على مستوى المجلس الشعبي الولاىى لولاية تيزى وزو بنسبة قدرت ب 15.38%، و 15.15%، و قى المرتبة الثانية تليه المستوى التعليمى المتوسط بنسبة قدرت ب 0%، أى معدومة تماما.

و من خلال الأرقام و الإحصائيات المتعلقة بالمستوى التعليمى، أن معظم أفراد عينة الدراسة من المستوى التعليمى الجامعى، و المستوى التعليمى الثانوى، مع فكرة مصافحة المواطن إذا صافحك، كونها هى من أهم علامات التواصل الجيد مع المواطن و بها يحس المواطن بالراحة و الاسترخاء، و كذلك يحس بقيمته، من جهة أخرى الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمى المتوسط ينفون هذه الفكرة و لا يعتبرونها كوسيلة جيدة لتواصل، لكن يرون أن هنالك و سائل أخرى لتواصل و إيصال الرسالة بشكل أفضل.

أما الجدول الخاص بالوظيفة، فيتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من وظيفة رئيس لجنة ، هم من يتماشون مع هذه اللغة و يعتبرونها سبب لتواصل مع المواطنين، على مستوى المجلس الشعبى الولاىى لولاية تيزى وزو بنسبة قدرت ب 16.66%، و فى المرتبة الثانية الإداريين و العاملين بنفس النسبة قدرت ب 14.29% لكليهما، ثم فى المرتبة الأخيرة نائب رئيس و عضو لجنة بنسبة معدومة لكليهما.

من خلال الإحصائيات السابقة، نفسر ارتفاع النسبة عند رئيس لجنة ، لأنه يعتبرها سلوك يزيد من قمة المواطن و ينقص من الرتب لكى يحس بالراحة و ليتكلم براحة دون خوف أو تردد، من حين نجد فى المرتبة الثانية الإداريين و الموظفين ، الذين كانوا دائما مع هذه الفكرة لأنها تساعدهم على فهم المواطن و وضعه فى وضع يسمح له بالتعبير الكلام براحة و إبداء رأيه، و فى الأخير نجد نائب رئيس و عضو لجنة ، عكس هذه اللغة لأن لا تساعدهم و لا تلبى لهم رغباتهم اتجاه المواطن، لأنهم يعتبرونه سلوك محترم بكثرة و فى بعض الأحيان و الأوقات لا يجب أن يقام بكثرة.

و فى الأخير نستخلص، أن مصافحة المواطن عندما يصافحك من العوامل و السمات الهامة، و المساعدة لتواصل على مستوى المجلس الشعبى الولاىى لولاية تيزى وزو.

فى الأخير أى رابعا، نجد البعد عن حركات الاستهزاء و السخرية، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، نلاحظ أن النسبة الكبرى للأفراد عينة الدراسة توجد فى الإناث، فهن لا يجدن السخرية و الاستهزاء على المواطن ، و لا يعتبرونها هى اللغة المناسبة لتواصل معه على مستوى المجلس الشعبى الولاىى لولاية تيزى وزو بنسبة تقدر ب 13.33%، و المرتبة الثانية نجد الذكور بنسبة تمثل 5%.

من خلال الأرقام و الإحصائيات المتعلقة بمتغير الجنس، نلاحظ أن النسبة الكبرى من الأفراد المبحوثين توجد فى فئة الإناث، لأنهن يعتبرن أن هذا السلوك يمثل قلة احترام

للمواطن، و ينقص من قيمته، و من جهة أخرى نجد فئة الذكور هم بدورهم ضد هذه الفكرة رغم أنها بنسبة ضئيلة مقارنة بالإناث، فيرون أن هذه اللغة يجب الابتعاد عنها و تجنبها.

أما الجدول الخاص بمتغير السن، فيتضح لنا أن معظم الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى ، يؤيدون فكرة البعد عن الاستهزاء و السخرية عند التواصل مع المواطن ، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 20%، أما في المرتبة الثانية نجد الفئة العمرية الرابعة بنسبة تمثل 11.11%، ثم تليه المرتبة الثالثة الفئة العمرية الثالثة بنسبة 9.09%، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة الفئة العمرية الثانية بنسبة 7.69%.

من خلال هذه الأرقام المتعلقة بمتغير السن، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى ، لا يحبون الاستهزاء و السخرية على المواطن، لأن هذا ينقص من قيمتهم كونهم الأصغر عمرا في المؤسسة ، و في بعض الأحيان يوجد مواطنين أكبر منهم سنا، و من ثم نجد الفئة العمرية الرابعة، و هذه الفئة نجدها فئة ناضجة و لا تستعمل هذه الأساليب للتواصل، ثم تليه الفئة العمرية الثالثة، و كذلك هذه الفئة تتميز بنضجها و هي الصفات لا يستعملونها للإيصال رسالة ما للمواطن، و في المرتبة الأخيرة الفئة العمرية الثانية ، و هي آخر فئة تدعم هذه الفكرة و يعتبرونها ليست فكرة للتواصل و يجب الابتعاد عنها لضمان السير الحسن للمؤسسة.

أما فيما يتعلق بالجدول الخاص بالمستوى التعليمي، فالنسبة الكبيرة نجدها عند المستوى التعليمي الجامعي، التي كانت دائما ضد السخرية على المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة تقدر ب 12.12%، و من ثم تليه المرتبة الثانية المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 7.69%، ثم في المرتبة الأخيرة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة معدومة تقدر ب 0%.

من خلال الأرقام و الإحصائيات السابقة، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي، يدعون إلى الابتعاد عن الاستهزاء و السخرية على المواطن، لأن يمكن أن يجرحه و يدفعه للابتعاد عن المؤسسة و عدم اللجوء إليها ثانية، ثم المستوى التعليمي الثانوي التي كانت وراء حل هذه الفكرة و استبدالها بأسلوب تواصل فعال، يجذب المواطن للمؤسسة و الرجوع إليها، و في المرتبة الأخيرة نجد المستوى التعليمي المتوسط بنسبة معدومة.

أما فيما يخص الجدول الخاص بالوظيفة، نجد أن معظم الأفراد المبحوثين من وظيفة رئيس لجنة، يدعم فكرة الابتعاد عن السخرية و الاستهزاء أثناء العمل داخل المؤسسة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو بنسبة 16%، ثم تليه المرتبة الثانية العاملين بنسبة تتمثل في 14.04%، ثم المرتبة الثالثة الإداريين بنسبة 7.14%، و في المرتبة الأخيرة نجد نائب رئيس، عضو لجنة، بنسبة معدومة تماما.

من خلال الأرقام و الحسابات المتوصلا إليها، نلاحظ أن رئيس لجنة مع فكرة الابتعاد على السخرية و الاستهزاء من المواطن، لأنها يمكن أن تحمل معها نقص في الأداء الوظيفي، و نقص تفاعل الجمهور مع المؤسسة، في حين الأفراد المبحوثين العاملين كذلك لا يشجعون تعزيز هذه اللغة داخل المؤسسات لأنها يمكن أن يدفعها للإفلاس ، و في المرتبة الثالثة الإداريين ، هم كذلك مع نفس هذه النقاط ينفون و لا يدافعون على هذه الفكرة بنسبة متوسطة، لأنها ممكن أن تدفع بالمؤسسة للمشاكل ، أما المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد نائب رئيس و عضو لجنة، ينفون تماما هذه اللغة لأنها لا يجب أن تستخدم في المؤسسات.

نستنتج في الأخير، أن الابتعاد على حركات الاستهزاء و السخرية على المواطن عامل أساسي في كل مؤسسة، لتفادي الوقوع في مشاكل و أن يتزعزع النظام الداخلي للمؤسسة و الأداء الوظيفي.

الجدول رقم(56):يمثل علاقة متغيرات المستوى التعليمي و الوظيفة على ما إذا كانت الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو .

المجموع		لا		نعم		الإيجابية المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
						متوسط	المستوى التعليمي
%10	3	%0	0	%100	3		
%23.33	7	%0	0	%100	7	ثانوي	
%66.67	20	%5	1	%95	19	جامعي	
%100	30	%3.33	1	%96.67	29	المجموع	
						عامل	الوظيفية
%60	18	%5.56	1	%94.44	17		
%10	3	%0	0	%100	3	رئيس لجنة	
%23.33	7	%100	0	%100	7	إداري	
%3.33	1	%0	0	%100	1	نائب رئيس	
%3.33	1	%0	0	%100	1	عضو لجنة	
%100	30	%3.33	1	%73.33	22	المجموع	

من خلال الجدول و فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي ، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط و المستوى التعليمي الثانوي، يؤكدون أن الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية، للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ، و بنسبة قدرت ب 100% لكليهما، و في المرتبة الثانية نجد المستوى التعليمي الجامعي بنسبة تتمثل في 95%.

من خلال هذه الإحصائيات و الأرقام، يمكن أن نرجع النسبة المرتفعة لدى المستوى التعليمي الثانوي و المستوى التعليمي المتوسط، كونهم من الأوائل للاتصال بالمواطن و هم المخولين لتوفير الخدمة العمومية لهم و تلبية حاجياتهم عند المجيء، و في حين نجد

المستوى التعليمي الجامعي، يؤكدون لكن بنسبة ضئيلة لأنهم يرون أن هذه الأساليب، صحيح يجب أن تتوفر و لكن هنالك أشياء تتبعها كالمهارات الاتصالية.

أما فيما يخص الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من رئيس لجنة، إداري، نائب رئيس و عضو لجنة، مع فكرة أن الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، بنسبة قدرت ب 100% لكلهم، أما المرتبة الثانية نجد عامل بنسبة تتمثل في 94.44%.

من خلال هذه الحصيلة الرقمية، يمكن أن نرجع ارتفاع النسب لدى رئيس لجنة، إداري، نائب رئيس و عضو لجنة، كونهم دائما هم من يؤكدون على التواصل الحسن و الجيد و استخدام الأساليب الاتصالية، بشكل جيد و يدعون إلى تحسين الخدمة مع استعمال هذه الأساليب و المهارات اللازمة لذلك، ثم نجد العامل كذلك يؤيدون هذه الفكرة لأن أثناء تعاملهم مع المواطن يجب دائما أن يستعملوا الأساليب اللازمة لتلبية حاجياتهم، و هذه الأساليب يجب أن تكون في خدمتهم و لا تجرحهم.

منه نستنتج في الأخير أن الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، لأن بها تصل المعلومة بصفة جيدة، و كذلك تصل الخدمة نظيفة و سليمة.

مقابل ذلك، نلاحظ من الجهة الأخرى فيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي ، ينفون أن الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن، على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و بنسبة قدرت ب 5%، أما المرتبة الثانية نجد المستوى التعليمي المتوسط و الثانوي بنسبة 0% أي معدومة.

من خلال هذه النسب المئوية، يمكن أن نرجع النسب العالية لدى الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي الجامعي، إلى كونهم يعرفون أن الأساليب الاتصالية وحدها لا تلبية حاجيات المواطنين، يجب أن تدعم بالمهارات الاتصالية اللازمة لذلك، أما الأفراد المبحوثين من المستوى التعليمي المتوسط و الثانوي فنسبهم معدومة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الوظيفة، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإداريين ينفون هذه الفكرة أن الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو، بنسبة قدرت ب 100%، أما المرتبة الثانية نجد العامل بنسبة 5.56%، ثم تليه المراتب الأخيرة رئيس لجنة، نائب رئيس و عضو لجنة بنسبة معدومة قدرت ب 0%.

من خلال هذه المقاربات الكمية، نبرر ارتفاع النسب لدى الأفراد المبحوثين الإداريين، لكونهم مع فكرة أن الأساليب الاتصالية و حدها في بعض الأحيان لا تفي بالغرض، أما الأفراد المبحوثين العامل فينفون هذه الفكرة كونهم يعرفون ما الذي يحسن الخدمة و يلبي حاجياتهم، لأنهم مع احتكاك مباشر معهم ، من ثم نرى الأفراد المبحوثين رئيس لجنة، نائب رئيس و عضو لجنة بنسب معدومة.

منه في الأخير نستنتج أن الأساليب الاتصالية ، ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياتهم على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و هي أساس كل عملية اتصالية و مهارة اتصالية.

-عرض المقابلة والتعليق عليها: (7)

-مقابلة مع السيد "ب-م" موظف في خلية الإعلام و الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

س:1 ما هي المهارات الاتصالية التي ترون بأنها مهمة لدى العامل لتحسين الخدمة ؟

ج:1 توفير الشروط و الأدوات اللازمة من آلات طباعة و هواتف أثناء الحديث من طرف المسؤولين و توفير شرط اللباقة و التعبير الجيد

س:2 كيف تطالبون العمال بمؤسستكم بتحسين مهارتهم الاتصالية ؟

ج:2 من خلال القيام بدورات تكوينية إذا لزم الأمر و حتى في بعض الأحيان من خلال الردع القانوني

س:3 ما هي الطرق و الأساليب الاتصالية التي تعتمدون عليها بمؤسستكم لاستقبال انشغالات و اقتراحات العمال ؟

ج:3 تستخدم الإنصات ثم الحوار ثم التوجيه و إيجاد الحلول في الأخير

س:4 ما هي الأمور التي تأخذونها بعين الاعتبار أثناء عملية التواصل مع الجمهور ؟

ج:4 نأخذ بعين الاعتبار آداب الحوار بالدرجة الأولى ثم ما نص عليه القانون

س:5 هل يلزم العامل الجديد بالقيام بالتدريبات و التكوينات بهدف تطوير مهارته الاتصالية في مؤسستكم ؟

ج:5 نعم، بالضرورة

س:6 ما هي الأساليب الشفوية و المكتوبة التي تعتمدون عليها لتقديم الخدمة للمواطن ؟

ج:6 نعتمد على الشفوية النصح و التوجيه و رسائل عليها ختم و إمضاء المسؤول

س:7 هل لمهارات الإنصات ، الحديث و التحدث و حركات الجسد دور في تحسين مستوى الخدمة التي تقدم للمواطن ؟

ج:7 بالطبع لها دور رئيسي

س:8 هل تعتمدون على أسلوب التعاطف و الاحترام و اللطف أثناء تقديمكم الخدمات للمواطن ؟

ج:8 نعم

س:9 ما هي المعوقات المرتبطة بمهارات الاتصال لدى العمال و التي تعيق تحسين الخدمة العمومية بمؤسستكم؟

ج:9المعوقات التي نواجهها هي التنظيمية و المهنية ونقص الإمكانيات المعوقات

التعليق على المقابلة:

من خلال إجرائنا المقابلة مع السيد "ب-م"،موظف في خلية الإعلام و الاتصال على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ،يتضح لنا أن لتوفر المهارات على مستوى هذه المؤسسة يجب أن تتوفر الأدوات و الآلات اللازمة لذلك بفضل الدورات و التكوينات التي تقام من آلات طباعة و هواتف .

كما توجد كذلك أساليب عديدة تستخدم من طرف الموظفين على هذه المؤسسة و هذه لضمان الاتصال الجيد و المفهوم فيما بينهم،و تتمثل في الإنصات و الحوار و من ثم التوجيه و ايجاد الحلول.

و نجد كذلك مساهمة مهارات التحدث و الإنصات و حركات الجسد في تحسين مستوى تقديم الخدمة العمومية للمواطن و ذلك نتيجة الدور الهام والرئيسي الذي تلعبه هذه المهارات.

كما تستخدم عدة أمور تساعد في التواصل مع الجمهور، و طرح آرائهم بأداب الحوار بعين الاعتبار و من ثم ما نص عليه القانون لأنه هو أساس هذه المؤسسة و عليها تبنى كل الأعمال.

قيام عمال المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو بدورات تكوينية و تدريبية بهدف تحسين مهاراتهم الاتصالية و ذلك بطلب من المؤسسة و الذي يساهم في زيادة الكفاءة المهنية لديهم.

كما نجد الزام المؤسسة العامل الجديد و المبتدئ بضرورة القيام بالتدريبات و التكوينات و ذلك من اجل تطوير المهارات الاتصالية لديه.

يعتمد المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو على أساليب اتصالية و المتمثلة في اسلوب التعاطف و اللطف و الاحترام ،اثناء تقديم الخدمات للمواطن و الذي يعود بصورة إيجابية على المؤسسة.

بالرغم من كل هذه المهام و الوظائف الهامة التي تقوم بها المؤسسة العمومية إلا أنها تواجه عراقيل و معوقات تتمثل في :

نقص الإمكانيات المادية المتمثلة في عدم توفر المعدات التقنية و الأجهزة اللازمة.

المعوقات التنظيمية و المهنية مثل : تداخل الصلاحيات بين الموظفين ، و كذا كثرة ضغوطات العمل نتيجة كثرة توافد المواطنين.

8- عرض نتائج الدراسة

تتمثل نتائج دراستنا الحالية فيما يلي:

أ- النتائج الجزئية للدراسة:

1. أكثر من 33.33% من الأفراد المبحوثين يعتبرون أن مفهوم مهارات الاتصال هو مهارة التحدث لأنها الأنسب لتواصل مع المواطنين و الأسهل لإيصال الفكرة فيما بينهم.
2. يؤكد 96.97% من الأفراد المبحوثين حول أن الخبرات المهنية الطويلة تساهم في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين كون أن المؤسسة تعمل على تشجيع الخبرة المهنية الطويلة.
3. كل عينة الدراسة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يؤكدون أن الكفاءة المهنية تنوع من المهارات الاتصالية كون أن المؤسسة ترى أن الكفاءة المهنية أساس تنوع المهارات الاتصالية، لأن الكفاءة المهنية تعتبر أساس كل مهارة اتصالية
4. إن معظم عينة الدراسة ضد القيام بالدورات و التكوينات لتحسين المهارات الاتصالية بنسبة 53.33% كونهم يعتبرون أن هذه المهارات يمكن أن تكتسب بطرق أخرى من خلال المشاركة في الندوات داخل المؤسسة.
5. إن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤيدون بنسبة 44.44% أن الاتصال الإلكتروني هو الأنسب لإبراز المهارات الاتصالية و كذلك هو السائد داخل كل المؤسسات في الآونة الأخيرة.
6. حسب معظم الأفراد المبحوثين فإن مهارة الحديث تستخدم لاكتساب اهتمام المواطن بنسبة 43.24% كون أن بهذه الطريقة توصل الفكرة و المعلومة التي نريدها بشكل جيد لأنها تعتبر الأكثر استخداما و من الأساليب القديمة الفعالة
7. أغلبية الأفراد المبحوثين يرون أن خصال الاحترام و الثقة و التفهم يجب أن تتوفر عند الموظف بنسبة 54.29% كونها هي التي تحسن من المؤسسة و هي التي تدفع إلى تحقيق أداء مهني جيد و متطور لأن هذه الخصال تعبر عن الفهم و الإستعاب الجيد للمواطن.
8. 83.33% من الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو ينفون استخدام أسلوب تقديم الوعود للمواطنين. كون في بعض الأحيان هذه الوعود لا تتحقق.

9. أهم الوجود المقدمة على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي بنسبة 44.44% كون المؤسسة دائما تسعى للإصلاح و الترميم.
10. حسب أغلبية الأفراد المبحوثين فإن الموظف عندما يتحدث معه المواطن المتوتر يعاتبه و يقدم له حلول بنسبة 66.67% كون بهذه الطريقة يقلل من توتره و قلقه.
11. إن معظم الأفراد المبحوثين يتفقون على أن الصوت المعتمد داخل المؤسسة عند المخاطبة يكون صوت عادي بنسبة 100% و هذا بهدف كسب الثقة و زرع الطمأنينة في المواطن.
12. ان معظم الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يتفقون على استخدام اللغة السهلة داخل المؤسسة بنسبة 53.12% بهدف تحقيق استيعاب و فهم جميع المواطنين.
13. إن معظم أفراد المبحوثين يؤيدون وجوب احترام آداب الحوار مع المواطن بنسبة 100% كون لأنه يقضي على الفوضى و سوء التفاهم.
14. معظم الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يعتمدون على كل الأشكال لتحدث مع المواطن بنسبة 35.30% لكون بهذه الطريقة تصل الرسالة الاتصالية بشكل جيد. لأن بهذه الطريقة لا يكون هنالك فرق بين الموظفين و عندما ندمج معلومة يستقبلها كل الموظفين
15. أغلبية الأفراد المبحوثين يرون أن الهدف من الحديث مع المواطن على مستوى المجلس الشعبي الولائي هو التوجيه بنسبة 38.30% كون بهذه الطريقة تستمع لمشاكل المواطنين و انشغالهم .
16. 86.67% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون أهمية مراعاة الوقت عند الحديث مع المواطن لأن عندما تخصص الوقت لذلك نقضي على الفوضى و سوء المعاملة للمواطن.
17. 66.66% يؤكدون أن بجب التركيز على استعمال الرسائل المكتوبة على مستوى المؤسسة كونها طريقة تقليدية و يحبها الموظفين .
18. معظم أفراد عينة الدراسة مع فكرة الكتابة بخط واضح لتدوين المعلومات الموجهة للمواطن بنسبة 63.33% و هذا لضمان الفهم الجيد لما يقدم للمواطن.
19. أغلبية الأفراد المبحوثين يرون أنه يجب مراعاة كتابة الوثائق بدون أخطاء و كذلك من خلال مثلا كتابة الأسماء و الكلمات بوضوح بنسبة 26.57% كون ظهور الأسماء و وضوح الكلمات يساعد الموظف في العمل.

20. 56.67% من أفراد عينة الدراسة ينفون فكرة الكتابة باليد نظرا لكونها طريقة تأخذ الكثير من الوقت و كذلك تقليدية.

21. معظم الأفراد المبحوثين يرون الاعتماد عن رقم الهاتف هي الطريقة المثلى لتواصل مع المواطن بنسبة 39.02% لأنها توصل المعلومة بطريقة سريعة و كذلك تحافظ على السرية التامة.

22. 33.33% من عينة الدراسة يرون أن الوضوح بجب أن يكون دائما حاضرا عند القائم بالاتصال لطرح أفكاره لأن الكتابات الواضحة و الكلمات الواضحة البعيدة عن الغموض تساعد كثيرا في العمل و توفير الجهد و الوقت.

23. 70% من أفراد عينة الدراسة يرون أحيانا يمكن للأسلوب الكتابي أن يعوض التكنولوجيات الحديثة كونه الأسرع و الاتقن.

24. 96.67% من الأفراد المبحوثين يؤكدون أن الإنصات الفعال يحسن من الخدمة العمومية لأن المستمع السلبي يخلق خلل في العملية الاتصالية لان دون الإستماع لطرف الآخر لا يتحقق التواصل الجيد داخل المؤسسة.

25. 96.67% من عينة الدراسة يرون أنه يجب على الموظف أن يستمع لمشاكل و انشغالات المواطنين كون إذا كان هنالك صدى بين الموظف و المواطن تتحسن العملية الاتصالية.

26. إن معظم أفراد عينة الدراسة أظهرت أهم التعبيرات التي تظهر أثناء الاستماع الجيد لمشاكل المواطنين مثل القيمة و الثقة و الإحترام المتبادل حيث رشحت كأحسن تعبير مقدمة من طرف المواطنين و تساعد على فهمك له بنسبة كبيرة تمثل 67.65%.

27. 93.75% من أفراد عينة الدراسة يستمعون كثيرا و يتحدثون قليلا مع المواطن كون الاستماع الجيد للمواطنين يحمل معه فائدة للمؤسسة.

28. معظم الأفراد المبحوثين يرون أن غالبا ما تكون مهارات الإنصات تستخدم لتواصل مع الآخرين بنسبة 73.33% كون تساعد في تجاوز مختلف الصعوبات و المشاكل الإدارية.

29. 83.33% من الأفراد المبحوثين يؤكدون أن مهارات الإنصات تحتاج لبذل مجهود كون أنها مهمة و تساعد في تحقيق أداء وظيفي جيد.

30. 96.67% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن نقص مهارات الإنصات يؤدي إلى نقص التفاعل بين الموظف و المواطن كون بالإنصات الفعال نحقق التواصل و حسن تقديم الخدمة.

31. معظم أفراد عينة الدراسة أن الإماءات هي أهم إشارة يمكن أن تظهر على الشخص المستمع و يتبين أنك تتفاعل معه بنسبة 45.94% كون أنها تبين فهمك و استوعابك لما يقال .
32. أغلبية الأفراد المبحوثين يرون أن غالبا ما يكون المستمع السلبي يخلق مشاكل في النظام الإداري بنسبة 60% لأن الاستماع هو أساس العملية الاتصالية
33. معظم الأفراد المبحوثين على مستوى المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو يحسسون المواطن بالقيمة عندما يقدمون له الاحترام بنسبة 28.33% لأن الاحترام هو أساس كل العمليات الاتصالية.
34. 57.5% من الأفراد المبحوثين يرون أن أسلوب اللطف مع المواطن يحسه بالراحة و الاطمئنان لأن اللطف من أهم المهارات الاتصالية التي يجب أن تستخدم على مستوى المؤسسات.
35. 96.67% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن الثقة هي أساس العمليات التوافقية بين الموظف و المواطن كونها تعتبر همزة وصل فيما بينهم.
36. معظم الأفراد المبحوثين يرون أن تجسيد الثقة في العمليات الاتصالية هذا ما يجعل الموظف يستمع لاقتراحات المواطن بنسبة 47.61% كونها يعرف وجهات نظره في مواضع معينة.
37. 47.61% من الأفراد المبحوثين يرون أن لغة الجسد المثلى لتواصل مع المواطن هي الابتسامة كونها تدخل الراحة و الطمأنينة في قلب المواطن.
38. 80% من أفراد عينة الدراسة أن غالبا ما يساهم أسلوب اللطف و التعاطف في كسب ثقة المواطن و احترامه بمعاملته معاملة حسنة و الرأف به
39. 96.67% من الأفراد المبحوثين يؤكدون أن الأساليب الاتصالية تحسن من الخدمة العمومية كونها تلعب دور كبير داخل المؤسسات.
40. معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن التباين في المستوى التعليمي و الفهم الخاطئ لأفعال و أقوال المواطن هم أهم معوق يواجه الموظفين بنسبة 35% كون هنالك فئات تعمل في نفس المكان و مستواهم التعليمي ليس متعادل و هذا يخلق الكثير من المشاكل و كذلك الفهم الخاطئ لمتطلبات المواطن و هذا كذلك يخلق مشاكل داخل المؤسسة.

ب - النتائج العامة للدراسة:

1. تحتل مهارات الاتصال مكانة هامة في تقديم الخدمة العمومية على مستوى المجلس الشعبي الولائي بتيزي وزو كونها تعد من بين أهم الركائز التي تبنى عليها لمختلف المهام و الوظائف.
2. تؤدي مهارة التحدث عند الموظف دور هام و فعال في تحسين الخدمة العمومية و ذلك بالاعتماد على العبارات و المصطلحات اللائقة و المحترمة اتجاه المواطن و احترام الوقت المناسب .
3. الاستقبال الجيد و التحدث بأسلوب سلس يساهم في ترك الأثر الإيجابي لدى المواطن لأنه ينمي عنده روح التفاؤل بالعودة إلى المؤسسة مرة أخرى .
4. إن مهارات الاتصال في المؤسسة بصفة عامة و الإدارة بصفة خاصة لها دور بالغ في نجاح المؤسسة و تطورها من خلال التعامل الجيد و المحفز سواء مع المواطنين أو بين الموظفين .
5. مساهم مهارة الإنصات و الاستماع لدى الموظف في تحسين الخدمة العمومية و ذلك من خلال الإنصات الفعال الذي يؤثر إيجابا على تقديم الخدمة العمومية بالمجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو
6. تساهم مهارة القراءة و الكتابة لدى الموظف في تحسين الخدمة العمومية ، و يتجسد ذلك من خلال استيعاب المصطلحات الجديدة و كذا إثراء الرصيد اللغوي للموظف.
7. مساهمة أساليب اللطف، التفهم، الثقة و التعاطف لدى الموظف في تحسين الخدمة العمومية في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو و ذلك من خلال تبادل الثقة و إظهار التقدير و الاهتمام للمواطن .
8. امتلاك معظم عمال المؤسسة لمهارات اتصالية ، مكنتهم من استخدام المعلومات و الخبرات التي لديهم بشكل جيد.
9. مساهمة الخبرة المهنية الطويلة في تطوير مهارات الاتصال لدى الموظف.
10. يعمل المجلس الشعبي الولائي على استقبال مختلف أفكار واتجاهات وحتى الانتقادات البناءة الرامية إلى تحسين وتطوير الخدمة العمومية التي تستهدف المواطنين.
11. إن الاتصال الإداري هو الأكثر هيمنة على مستوى المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو كونه يخضع لقوانين و أسس تنظيمية مع احترام التسلسل الهرمي.

12. تظهر عملية التنسيق داخل المستويات الإدارية على مستوى المجلس الشعبي الولائي ، بفضل المهارات الاتصالية المختلفة و هذا بهدف تحسين التعاملات و خلق جو لتبادل الآراء و تحقيق الكفاءة الإدارية.

13. يمكن القول أن تطبيق مهارات الاتصال في المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزي وزو جيد ، لكن مع ذلك يجب المحاولة الدائمة على تحسينها و وضع إستراتيجية داخلية فعالة ، لذا يجب مراعاة الاقتراحات التي من شأنها زيادة فعالية الاتصال أكثر فأكثر ، وهذا يساعد على تحسين سمعة و صورة المؤسسة و كذا تحقيق أهدافها .

خلاصة الدراسة:

انطلقت هذه الدراسة حول ، دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية فمن خلال هذه الدراسة التي تضمنت جانب نظري و آخر تطبيقي ، حاولنا إبراز دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمة بالمؤسسة العمومية بصفة عامة و المجلس الشعبي الولائي بصفة خاصة.

حيث توصلنا إلى أن مهارات الاتصال تعتبر عامل من عوامل نجاح المؤسسة العمومية وأنها تولي اهتمام كبيرا لها ، فالمؤسسة لا تستطيع الوصول إلى أهدافها سواءا كانت داخلية أو خارجية بغياب مهارات الاتصال ، وهي ضرورية لتوصيل الخدمة العمومية للمواطن .

تسعى كل إدارة في المؤسسة إلى تحقيق أهدافها ، من خلال خلق التفاهم المتبادل بينها و موظفيها و العالم الخارجي ، و المحافظة على التواصل فيما بينهم عن طريق الاعتماد على مهارات اتصالية تتماشى مع طبيعة العلاقة و السهر على تدعيم العلاقات الجيدة مع العالم الخارجي، لذا ازداد مؤخرا الاهتمام بدراسة تطبيق ومبادئ مفاهيم المهارات الاتصالية في معظم المؤسسات على اختلاف أنواعها.

فمهارات الاتصال نشاط و أسلوب اتصالي لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة ، فلا وجود لاتصال فعال دون وجود مهارات اتصالية ، و هو ما فرض على المؤسسات الاهتمام بهذا النوع من المهارات ، و العمل على تحسينها و وضع إستراتيجية اتصالية و كل هذا من أجل نجاح العملية الاتصالية من جهة ، و تحقيق أهداف المؤسسة من جهة أخرى.

كما تساهم المهارات الاتصالية باختلاف أنواعها في التخفيف من حدة المشاكل والأزمات التي قد تتعرض لها المؤسسة، كما تساهم أيضا في تنمية العلاقات الإنسانية و تعمل على رفع الروح المعنوية للموظفين من خلال تفعيل أدائهم و تنمية قدراتهم و معارفهم ، على المستوى المهني و الشخصي و هذا ما ينعكس إيجابا على المؤسسة و أدائها.

و لقد أسفرت دراستنا الميدانية على أن العلاقات الجيدة من شأنها تفعيل الإتصال بطريقة جد فعالة و التي تزيد من نشاط المؤسسة و تساعد على تحقيق أهدافها ، و لا يمكننا النفي أن مهارات الاتصال تكتسي أهمية كبيرة في المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزيوزو ، حيث تهدف إلى تنسيق الأعمال و النشاطات و تساهم في تزويد المواطنين بمختلف المعلومات كما لها دور فعال في تنمية و تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين و بالتالي ينعكس إيجابا على تحسين الخدمة بهذه المؤسسة العمومية .

يمكن القول أنتطبيق مهارات الاتصال في المجلس الشعبي الولائي بولاية تيزيوزو مقبول نوعا ما ، لكن مع ذلك يجب المحاولة الدائمة على تحسينها و القيام بدورات تكوينية و تدريبية من طرف موظفيها بهدف تطويرها و تغيير و تعديل بعض السلوكات و التصرفات التي من شأنها أن تعيق العملية التواصلية بين الموظفين و المواطنين و تؤثر على تحسين الخدمة العمومية و تحقيق أهداف المؤسسة التي يعد اكتساب احترام المواطن و ثقته و الاستماع لمشاكله و انشغالاته و اهتماماته من بين أولويات هذه الاهداف .

التوصيات و المقترحات:

- 1- يتوجب على المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزيوزو تطوير مهارات الإتصال لدى الموظفين و إيلائها عناية و أهمية كبيرة لتدعيم و ترقية العمل داخل المؤسسة العمومية و تحسين خدماتها .
- 2- يتوجب على هذه المؤسسة الاهتمام بشكاوي و مشاكل المواطنين و أخذها بعين الاعتبار .
- 3- ضرورة إعطاء أولوية و أهمية لمهارات الإتصال خصوصا مهارة التحدث و الاستماع ، و ضرورة ربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجيات المواطنين .
- 4- تفعيل دور مكتب الإعلام و الإتصال اكثر و إعطائه صلاحيات و مهام أخرى ، بحيث يكون تسييره من طرف متخصصين في مجال الإتصال الداخلي حتى يستطيع أن يقدم خدمات اكثر للمجلس الشعبي الولائي
- 5- يتوجب على القائمين بالاتصال على مستوى هذه المؤسسة بضرورة القيام بدراسات المواطنين و الراي العام وبيئتهم و هذا من خلال القيام بالاستطلاعات الرأى العام و سبر الآراء و هذا من أجل التعرف على ميولات و رغبات و انشغالات المواطنين المتنوعة .
- 6- توعية إدارة المجلس الشعبي الولائي بأهمية مهارات الإتصال التي تعمل على تحسين الخدمة العمومية ، و ذلك بنفعل خلايا اتصالية متواجدة بالمؤسسة .

7- ضرورة قيام المجلس الشعبي الولائي بتهيئة وزو بالعمل بصفة مكثفة ودائمة على فسح وإتاحة المجال لكافة أشكال النقاش والحوار من أجل طرح المواطنين لمختلف آراءهم واتجاهاتهم مما يؤدي إلى تجسيد الديمقراطية.

8- يستلزم على القائمين بالاتصال على مستوى هذه المؤسسة بالالتزام بمعايير الشفافية والمصداقية وتناول ومناقشة مختلف المواضيع وأنشغالات المواطن المختلفة وهذا بعيداً عن التضليل و الوعود الكاذبة.

9- يتوجب على المسؤولين استقبال المواطنين على مستوى هذه المؤسسة بتخصيص متسع من الوقت الذي من خلاله يتم التطرق إلى أنشغالاتهم مشاكلهم المختلفة وفتح منافذ وفضاءات للتواصل والتبادل مع المواطنين عبر وسائل اتصالية القديمة والحديثة منها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع:

1-الكتب:

1. أبو النصر.مدحت محمد, مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين, ط 1, القاهرة المجموعة العربية للتدريب و النشر , القاهرة , مصر, 2012.
2. إهاب عيسى طارق عبد الرؤوف،، المقاييس و الاختبارات، ط1، دار المجموعة العربية لتدريب و النشر، القاهرة، 2017 ،
3. الجبوري إبراهيم احمد حسن , الدور التركي الإقليمي في المنطقة العربية، (د.ط) شركة دار الأكاديميون للنشر و التوزيع ,الأردن –عمان 2014.
4. داشليكمال ، منهجية البحث العلمي (د،ط)،مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية، سوريا، 2016.
5. سرحان باسم ، طرائق البحث الاجتماعي الكمية، الطبعة الاولى، المركز العربي للأبحاث و دراسة السياسات ، بيروت ، 2017.
6. سيد فهمي محمد, مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الطبعة الأولى , دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر , الاسكندرية، 2011.
7. محمد سلطان حمو، الاتصالات الإدارية، الطبعة الاولى، دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان، 2015.
8. عبد الكافي إسماعيل عبد الفتاح ، تنمية مهارات الاتصال commincation skills، الطبعة الأولى ،المكتب العربي للمعرف للنشر و التوزيع ، القاهرة مصر ، 2019 .
9. عبد الله شعبان قطب محمد, مهارات كتابة خطة البحث (منهجيا- فنيا) , دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع, (د-ط) , جامعة عين الشمس, مصر القاهرة 2021 .
10. عبد الواحد محمود صديق, مهارات الاتصال (النظرية و التطبيق)، الطبعة الأولى , دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع , جامعة الملك سعود , 2015.

2-المجلات

11. الحباسية قطيش حسين حمزة ، ، « بناء المهارة الأصولية مهارة تحرير محل النزاع نموذجاً ، مجلة الجمعية الفقهية السعودية ، جامعة العلوم الإسلامية الأردن ، العدد 50 ، شوال ، 1444 هـ -2020 م.

12. الشرفين عماد ، المومني رنا ، "مهارات الاتصال غير اللفظي لدى المرأة في القرآن و السنة و دلالاتها التربوية"، مجلة الجامعة للدراسات الإسلامية ،الأردن،العدد1،سبتمبر 2019.
13. الناشري إبراهيم إسماعيل ، "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري"، مجلة رماح للبحوث و الدراسات ،اليمن،العدد53،نسان،2021.
14. ابن خالد حمزة ، "معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي في الإدارة الرياضية"، مجلة التواصل،الجزائر،العدد3، سبتمبر، 2020.
15. ابن مسعود آدم ،قلمينم حمد هشام ، لراذي سفيان ، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الدراسات التجارية و الاقتصادية المعاصرة، الجزائر، تموز 2019.
16. ابيش سمير، بوخالفرفيقة ، "الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية" ،مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية ،جامعة جيجل ،العدد 02، سبتمبر 2021.
17. بشار وليد حسن ، محمد قواسمة فريد ، "أثر الاتصالات الإدارية في إدارة التغيير التنظيمي"، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية،الأردن ،العدد4،أفريل،2020
18. بكاي رشيد ،ساحي علي ، "مهارات الاتصال و التواصل دعائم أساسية لفاعلية العمل الجمعي"، مجلة العلوم الاجتماعية ، ، جامعة الاغواط الجزائر ،العدد27 ،نوفمبر ،2017
19. بن عون بودالي ،زرقطبولرباح ، "دور الاتصالات الإدارية في اتجاد القرارات في المنظمة"، مجلة العلوم الاجتماعية،(دم)،العدد2،سبتمبر2020.
20. بن عيسى الهام ،قديد ياقوت ، "عراقيل الخدمة العمومية و أساليب الارتقاء بها"،المجلة الجزائرية للمالية العامة، المركز الجامعي لعين تموشنت ،العدد08، ديسمبر 2018.
21. بوعمامة العربي، مكرتارخيرة ، "مهارات الاتصال و التواصل في ضوء الاعلام الشبكي" ،مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية ،مستغانم ،العدد 06 ،سبتمبر ،2017.
22. در محمد ، "أهم مناهج و عينات و أدوات البحث العلمي" ، مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية ،الجزائر، العدد 09، جوان 2017 .
23. شوشة مسعود ،دلاسي أحمد ، "الاتصالات الإدارية في المنظمات"، مجلة العلوم الاجتماعية،الأغواط،العدد28،جانفي،2018.
24. صقأحمد ،قرميطي وردة ، "تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الاتصال الإداري"، مجلة نور للدراسات الاقتصادية،الجلفة،العدد1،حزيران،2019.

25. عطاء الله أمينة، جغافلة داود، الاتصال السياسي في الشبكات الاجتماعية الرقمية، مجلة الباحث العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 02، 2020.
26. عمروش فريدة، المقاربة الكمية و الكيفية في ضوء التجربة البحثية في علوم الاعلام و الاتصال، مجلة الباحث في علوم الانسانية و الاجتماعية، العدد 1، 2020،
27. قلاتي عبد الكريم، "إشكالية الخدمة العمومية في وسائل الاعلام الجزائرية بين المفهوم و الواقع"، مجلة دراسات لجامعة عمار ثليجي، الاغواط الجزائر، العدد 46، سبتمبر 2016
28. غواظني مليكة، "المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات"، مجلة العلوم الإنسانية، المركز الجامعي علي كافي الجزائر، العدد 02، ديسمبر 2021

3-المذكرات والرسائل والاطروحات الجامعية:

29. الحميدات أحمد سليمان روضة، بناء و تقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير، قسم الارشاد و التربية الخاصة، جامعة مؤتة الاردن، 2006-2007.
30. العنزي محمد عبد الله، أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية، (منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير، 2010.
31. أبجري عبد النور، أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019 دراسة حالة بلدية تيزي وزو، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2018، 2019.
32. أيمن وهيبة، إجيمانأمال دور مهارات الاتصال في إدارة الأزمات الإدارية، (منشورة)، مذكرة ماستر، إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق و العلوم الإنسانية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2018، 2019.
33. بختيار بلعاط وسام، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، (منشورة)، مذكرة ماستر، اتصالات و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2017، 2018.
34. بلقاسم كنزة، بوقلودة صيرينة، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، (منشورة)، مذكرة ماستر، اتصالات و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة أم البواقي، 2015، 2016.
35. جار الله نصيرة، مهارات الاتصال لدى المدير و دورها في تحسين أداء العاملين، (منشورة)، مذكرة ماستر، قسم اتصالات و علاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018، 2019.
36. خوالديترميساء، "دور مهارات الاتصال في تحسين الخدمة الصحية من وجهة نظر العاملين"، دراسة حالة مستشفى الحكيم عقبي قالمة، مذكرة ماستر في علوم

التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، 2020-2021.

37. خاخة سعدية، بوقفة عزيز ، مريم بن عطاء الله، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على الاستماع للإذاعة المحلية بورقلة، دراسة وصفية تحليلية من مستخدمي الفيس بوك من طلبة علوم الإعلام و الاتصال (منشورة) ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم اتصال و علاقات عامة، 2013-2014

38. سريسيأمال ، مفهوم اللغة في ضوء مناهج البحث اللغوية، (منشورة)، رسالة ماجستير، قسم اللغة العربية و آدابها، كلية الآداب و العلوم الإجتماعية، جامعة سعد دحلب البليدة، مارس 2012.

39. عبد الله عبده عثمان ، بحوث الاتصال و دورها في تطوير الاداء الاعلامي، (منشورة)، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية.

40. عدة سكران فاطمة، ترقية نوعية الخدمات في المؤسسات العمومية، مذكرة تخرج ماستر ، قسم العلوم التجريبية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2015-2016

41. عوض بديع موسى حسن ، فاعلية برنامج تعليمي قائم على الذكاء العاطفي في تنمية مهارات الاتصال و التحصيل اللغوي و النذوق الادبي لدى طلبة المرحلة الثانوية في الأردن ، أطروحة دكتوراه فلسفة ، تخصص مناهج اللغة العربية و طرائق تدريسها ، كلية الدراسات التربوية العليا ، جامعة عمان ، 2007-2008 .

42. مجوجصورية، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء المؤسسة العمومية دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين لمؤسسة سونلغاز ، مذكرة تخرج ، قسم اتصال و علاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، 2018-2019.

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
قسم علوم الإعلام و الاتصال
استمارة استبيان

حول موضوع

دور مهارات الاتصال لدى الموظفين في تحسين الخدمات بالمؤسسة العمومية
دراسة وصفية مسحية على عينة من الموظفين في المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

هذه الاستمارة تعد أداة بحث مهمة في دراستنا التي تهدف لتحضير لنيل شهادة الماستر
اتصال تنظيمي تحت عنوان دور مهارات الاتصال لدى الإداريين في تحسين الخدمة
بالمؤسسة العمومية و اخترنا المجلس الشعبي الولائي لولاية تيزي وزو للإتمام هذه الدراسة
و لهذا نرجو منكم المساعدة بإجاباتكم الدقيقة و الموضوعية على الأسئلة الموجودة داخل
هذه الاستمارة و نعلمكم أن المعلومات ستكتبونها تكون في سرية تامة و تستعمل فقط للبحث
العلمي .

المطلوب منكم :

1- وضع علامة (X) داخل إطار الإجابة المناسبة

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتين :

-فروجة موساوي

-لامية حديوش

-هاجر جمام

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:ذكر أنثى

2-السن:

من 20 سنة إلى 29 سنة من 30 سنة إلى 39 سنة

من 40 سنة إلى 49 سنة من 50 سنة فما فوق

3-المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي

4- الوظيفية:

نائب رئيس إداري

رئيس لجنة عضو لجنة

المحور الثاني : مهارات الاتصال لدى الموظفين في المجلس الشعبي الولاى

5-ما مفهومك لمهارات الاتصال؟

مهارات التحدث مهارات الإنصات و الاستماع حركات الجسد

الاستخدام الأمثل لتعبير الوجه الاعتماد على الوسائل الأنسب للاتصال

جميعها

6-هل الخبرة المهنية الطويلة تساهم في تطوير مهارات الاتصال لديكم؟

نعم لا

7-هل تنوع مهارات الاتصال لدى الموظفين يزيد الكفاءة المهنية؟

نعم لا

8-هل سبق لك و أن قمت بدورات تكوينية لتحسين مهاراتك الاتصالية؟

نعم لا

9- في أي نوع من الاتصال تبرز مهاراتك الاتصالية ؟

إلكتروني شفهي كتابي جميعها

المحور الثالث :مهارة الحديث و دورها في تحسين الخدمة العمومية

10-هل استخدامك لمهارات التحدث يجعلك:

- تكتسب اهتمام المواطن تحقق فهم استعاب لدى المواطن
- يحدث ردة فعل و استجابة سريعة لدى المواطن

أخرى
أذكرها.....

11-هل تحدثك مع المواطن بشكل لائق يجعلك تكسب :

- احترامه ثقته تفهمه و تسامحه
- جميعها

12-هل سبق لكم أن اعتمدتم في حديثكم مع المواطن على أسلوب تقديم الوعود؟:

- نعم لا

13-إذا كانت إجابتك بنعم فما طبيعة الوعود :

- و عود حول إنشاء مكاتب و حدائق عامة
- و عود حول ترميم الشوارع و إصلاح الطرقات
- متابعة المنشآت التربوية
- تحسين خدمات استخراج الوثائق
- مراقبة الأبنية و المنازل

14-عندما يحدثك المواطن المتوتر بشكل غير لائق هل:

- تصرخ عليه تحاول الضحك و التخفيف عليه تعاتبه و تقدم له
الحلول

أخرى أذكرها.....

15-عند مخاطبة المواطن هل تعتمد على:

- صوت مرتفع صوت منخفض عادي

16-بما تتميز اللغة المستخدمة مع المواطن؟

بسيطة سهلة معقدة

17- هل هناك احترام للآداب الحوار مع المواطن؟

نعم لا

18- على ماذا تعتمدون أثناء الحديث مع المواطن؟

إيماءات إشارات

لغة الجسد صوت فقط

أخرى أذكرها

19- ما هو هدفك من الحديث مع المواطن؟

تبادل وجهات النظر مناقشة

إيجاد حلول لمشاكله توجيهه

أخرى أذكرها

20- هل تراعي الوقت المناسب لتحدث مع المواطن أثناء العمل؟

نعم لا

المحور الرابع: مهارة الكتابة و الدور الذي تؤديه بين الموظفين داخل المؤسسة

21- هل تركزون على استعمال الرسائل المكتوبة لتواصل فيما بينكم؟

نعم لا

22- ماذا تقصدون بالمدونات؟

الكتابة بخط واضح الابتعاد عن الكلمات و المصطلحات الغامضة

صياغة جيدة للكلمات

23- عندما تكتبون الوثائق هل تراعون :

عدم ارتكاب الأخطاء الإملائية عدم ارتكاب أخطاء في التواريخ

عدم ارتكاب أخطاء في الأسماء وضوح الأسماء و الكلمات

أخرى أذكرها

24- هل تعتقد أن الكتابة باليد أفضل من الكتابة بالكمبيوتر؟

نعم لا

فسر لماذا

25- في حالة وقوع مشكلة تخص مواطن معين هل تقومون بالتعامل معه عبر:

الرسائل المكتوبة باليد الاعتماد على رقم هاتفه

البريد الإلكتروني الفايسبوك

26- كيف يقوم القائم بالاتصال بطرح أفكاره أثناء كتابته الإدارية؟

بايجاز بدقة

بوضوح بموضوعية

27- هل الأسلوب الكتابي يعوض التكنولوجيات الحديثة؟

غالبا أحيانا نادرا

المحور الخامس: مهارة الإنصات لدى الموظفين و علاقتها بتحسين الخدمة داخل المؤسسة

28- هل الإنصات الفعال يؤدي إلى تحسين الخدمة في المؤسسة؟

نعم لا

29- هل تستمع جيدا لانشغالات و مشاكل المواطن؟

نعم لا

30- إذا كانت إجابتك بنعم فهل ذلك :

يأخذ من وقتك يتلف أعصابك

يتعبك يساعد على فهمك له

أخرى أذكرها

31- هل تسمع المواطن كثيرا و تتحدث قليلا أو العكس

أتحدث كثيرا و أسمع قليلا

أسمع كثيرا و أتحدث قليلا

فسر لماذا.....

32- هل مهارات الإنصات تستخدم حقا للتواصل مع الآخرين؟

غالبا أحيانا نادرا

33- هل مهارة الإنصات تحتاج لبذل مجهود؟

نعم لا

34- هل نقص مهارة الإنصات يؤدي إلى نقص التفاعل بين الإداريين و المواطنين؟

نعم لا

35- ما هي الإشارات التي تظهر على الشخص المستمع و تبين أن الإنصات فعال؟

إيماءات مناقشة حركات الجسم

أخرى أذكرها.....

36- هل المستمع السلبي يؤدي إلى خلق مشكلات في النظام الإداري للمؤسسة؟

غالبا أحيانا نادرا

المحور السادس: الأساليب الاتصالية التي يعتمد عليها الموظفين لتحسين الخدمة العمومية

37- هل تطبيق أسلوب احترام المواطن يجعله:

يحس بقيمته يشعر أنك في خدمته

يكسبك ثقته يكسبك احترامه

يسامحك في حال أخطأت أو قصرت

38- هل اعتمادك على أسلوب اللطف في الحديث مع المواطن يجعلك:

تحس بالراحة و الاطمئنان يعدم التسرع و ارتكاب الأخطاء

الترتيب و التركيز يرجع إليك أكثر من مرة

أخرى أذكرها.....

39- هل تعود الثقة أساس العمليات التواصلية بينكم و بين المواطن؟

نعم لا

40- إذا كانت إجابتك بنعم فهل يتجسد ذلك من خلال :

الاستماع لاقتراحاته الأخذ بنصائحه

الحوار معه تطبيق أقواله و أفكاره

41- كيف تستخدمون لغة الجسد لتواصل مع المواطن بشكل جيد؟

الابتسامة النظر إليه عندما يتحدث

البعد عن حركات الاستهزاء و السخرية مصافحته إذا صافحك

أخرى أذكرها.....

42- هل تعتمدون على أسلوب اللطف و التعاطف لكسب ثقة و احترام الجمهور لتحسين الخدمة العمومية ؟

غالبًا أحيانا نادرا

43- في رأيك هل الأساليب الاتصالية ضرورية لتحسين الخدمة العمومية للمواطن و تلبية حاجياته ؟

نعم لا

44- ما هي أهم المعوقات التي تواجهها في استخدامك لمهارات الاتصال والتي لها تأثير على تقديم الخدمة العمومية داخل "المجلس الشعبي الولائي" لولاية تيزي وزو؟

الاختلاف في التقنيات التباين في المستوى التعليمي

الفهم الخاطئ لحركاتك و أقوالك الفوضى و الكثرة منها يعيق عملية الإنصات

أخرى أذكرها.....

45- ما هي الاقتراحات التي يمكن تقديمها من أجل تحسين المهارات الاتصالية دخل المؤسسة لتوفير الخدمة العمومية؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

دليل مقابلة مع السيد "ب،م" المكلف بالإعلام و الاتصال على مستوى المجلس الشعبي
الولائي تيزي وزو

أسئلة المقابلة :

- س01: ما هي المهارات الاتصالية التي ترون بأنها مهمة لدى العامل لتحسين الخدمة ؟
- س 02 : كيف تطالبون العمال بمؤسستكم بتحسين مهارتهم الاتصالية ؟
- س03 : ما هي الطرق و الأساليب الاتصالية التي تعتمدون عليها بمؤسستكم لاستقبال
انشغالات و اقتراحات العمال ؟
- س 04 : ما هي الأمور التي تأخذونها بعين الاعتبار اثناء عملية التواصل مع الجمهور ؟
- س 05 : هل يلزم العامل الجديد بالقيام بالتدريبات و التكوينات بهدف تطوير مهارته
الاتصالية في مؤسستكم ؟
- س 06 : ما هي الأساليب الشفوية و المكتوبة التي تعتمدون عليها لتقديم الخدمة للمواطن ؟
- س 07: كيف تستخدمون مهارات الانصات ، الحديث و التحدث و حركات الجسد في
تحسين مستوى الخدمة التي تقدم للمواطن ؟
- س 08: هل تعتمدون على أسلوب التعاطف و الاحترام و اللطف اثناء تقديمكم للخدمات
للمواطن؟
- س 09: ما هي المعوقات المرتبطة بمهارات الاتصال لدى العمال و التي تعيق تحسين
الخدمة العمومية بمؤسستكم ؟