

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



مذكرة بعنوان:

دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة
الجامعية لدى جمهورها الداخلي

-دراسة وصفية مسحية على عينة من الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو -قطب تامدة

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

تحت إشراف الأستاذة:
فروجة موساوي

من إعداد الطالبين:
-صونية زريفي
-أحمد حمار

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي أماننا ووفقنا على إتمام وإنجاز هذه المذكرة في الوقت المحدد. ونتقدم بجزيل الشكر والتقدير والإمتنان إلى الأستاذة "موساوي فروجة" المشرفة علينا، التي شاطرتنا عناء وهناء الإشراف على مذكرتنا وعلى نائحيها القيمة وتوجيهاتها وإرشاداتها السديدة والمفيدة أداء الله في عمرها وجعل الله لها صنيعها هذا في ميزان أعمالها في

الدنيا والآخرة

"صونية زريفي"

"أحمد حمار"

الإهداء

- أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي ذات القلب الكبير والحنان الفياض والفائض وذات الإحساس والمسؤولية الملتزمة على عاتقها.
- إلى أبي الذي كان لي سدي ومددي والذي أخذ بيدي في السراء والضراء، وكان لي نعمة الأب الحنون والعطوف الذي كافح وكبد الأمرين حتى أحل إلي هذه المنزلة العالية والمكانة المرموقة والرفيعة والذي أشرفه بكل فخر و إعتزاز بجعل إسمه والذي يبقى مغروسا في قلبي أطال الله في عمرك يا أبي العزيز ودمتم سندا لنا.
- إلى أخواتي حفظهم الله وأطال الله في عمرهم
- كما أتقدم بالشكر الوفير والتقدير الكثير إلى زميلي "أحمد" الذي قاسمني الشقاء والسمر والتعب في إتمام هذا العمل.
- وإلى كل من وقف إلى جانبي ولو بكلمة طيبة وبسمة صادقة

الإهداء

قال الله تعالى:

" ووصينا الإنسان بوالديه حملته أمه وهنا على وهن وفصاله في عامين، أن أشكر لي ولوالديك وإلي المصير". (الآية 14 من سورة لقمان)
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا يطيب الآخرة بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك، الله جل جلاله .

أهدي ثمرة جمدي إلي:

- إلي التي ربتي في كنفها و لو تفارقني ابتسامتها و لو تبخل علي بالدعاء و النصح ، إلي من تسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها ، من علمتني وعانيت الصعاب لأصل إلي ما عليه الآن ، أمي الغالية
- إلي من كان مستقبلي مستقبله إليك أقول أنت نعم المثال والوفاء والبر والكفافة والأصرار أنت النور الوضاء الذي ينير لي دياجير وظلمات الطريق للوصول والبلوغ ذروة النجاح
- أنت معدن الحكمة وقاسم الظلمة ورفيع الممة والدي الحبيب العزيز حفظه الله وسدد خطاه نحو الطريق السليم القويم.
- إلي أعز ما أملك في الوجود أفراد عائلتي وإلي القلوب الطاهرة الرقيقة المرهفة الحس والنفس البريئة أخواتي وأخي.
- وإلي كل من وقف إلي جانبي ولو بكلمة طيبة وبسمة صادقة

"أحمد حمار"

خطة الدراسة

• مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب إختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية موضوع الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواته
- 7- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 8- حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)
- 9- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 10- الخلفية النظرية للدراسة
- 11- الدراسات السابقة

الإطار النظري

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الثقافة الإتصالية

• تمهيد للفصل

- المبحث الأول: مفهوم الثقافة الإتصالية
- المبحث الثاني: أنواع الثقافة الإتصالية
- المبحث الثالث: خصائص الثقافة الإتصالية
- المبحث الرابع: أبعاد الثقافة الإتصالية
- المبحث الخامس: أهمية الثقافة الإتصالية
- المبحث السادس: العوامل المؤثرة في تشكيل الثقافة الإتصالية

• خلاصة الفصل

الفصل الثاني: ماهية الصورة الذهنية

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية

المبحث الثاني: أنواع الصورة الذهنية

المبحث الثالث: خصائص الصورة الذهنية

المبحث الرابع: أهمية الصورة الذهنية

المبحث الخامس: عوامل الصورة الذهنية

• خلاصة الفصل

الفصل الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: دور الإتصال في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية

المبحث الثاني: دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

المبحث الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المبحث الرابع: تأثير الثقافة الإتصالية في نيل رضا وإستحسان الموظفين

المبحث الخامس: إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

• خلاصة الفصل

الإطار التطبيقي للدراسة

عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

• تمهيد للفصل

1-التعريف بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

2-مهام كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

**3-التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى"
لولاية تيزي وزو**

**4-الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى"
لولاية تيزي وزو**

5-التحليل الكمي والكيفي للجداول

أ-التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

ب-التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

6-عرض المقابلة

7-عرض نتائج الدراسة

أ-عرض النتائج الجزئية للدراسة

ب-عرض النتائج العامة للدراسة

• خاتمة

• مقترحات وتوصيات الدراسة

• قائمة المصادر والمراجع

• ملاحق الدراسة

• فهرس المحتويات

• فهرس الجداول البسيطة والمركبة

• فهرس الأشكال

● ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة الإتصالية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو ومدى مساهمتها في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي، حيث يكون ذلك من خلال خلق وإستحداث أنماط وأساليب إتصالية وتنظيمية وإدارية فعالة وسليمة، تحقق التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية، مما يضمن كسب تأييد وقبول الجمهور الداخلي من طلبة وأساتذة وموظفين وعمال وتحفيزهم على تقديم الأداء الوظيفي والشعور بالرضا الوظيفي والإلتزام لتحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية.

وعليه طرحنا التساؤل الجوهرى التالي:

كيف ساهمت الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو؟

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، أما المنهج المعتمد في هذه الدراسة فيتمثل في المنهج المسحي، من خلال جمع مختلف آراء وإتجاهات الأساتذة حول الثقافة الإتصالية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، في حين تتمثل أدوات الدراسة الموظفة في إستمارة الإستبيان وهي أداة أساسية ورئيسية، أما المقابلة والملاحظة فهما أداتين مساعدتين

فيما يخص مجتمع الدراسة، يتمثل في مجموع أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة، أما عينة الدراسة المعتمد فتتمثل في العينة القصدية، التي يبلغ عددها 50 أستاذ وأستاذة من قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة تيزي وزو

ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة فيما يلي:

-تساهم العوامل السوسولوجية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي من خلال الإهتمام بالعلاقات الإجتماعية القائمة على أسس الإحترام والتقدير بين الموظفين والعمال، مما يضمن تجسيد الفريق الواحد -يساهم العمل الجماعي والتشاركي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي من خلال تجسيد العمل الجماعي وفق التعاون والتفاهم -تدعم ثقافة الحوار والنقاش في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، من خلال تبادل المعلومات والبيانات في إطار ديمقراطي خصوصا أثناء إتخاذ القرارات الإدارية، مما يضمن شعور الموظفين بالرضا والإستقرار وتجسيد الولاء والإلتزام الوظيفي تجاه هذه المؤسسة

الكلمات المفتاحية: الدور، الإتصال، الثقافة الإتصالية، الصورة الذهنية، المؤسسة، الجمهور

Study Summary :

This study examines the role of communicative culture in enhancing the mental image of the Faculty of Humanities and Social Sciences Tamda at Mouloud Mammeri University in Tizi Ouzou among its internal audience (students, faculty, and staff).

By establishing effective communication, organizational, and managerial practices, the study explores how improved coordination and mutual understanding across administrative levels can foster internal support, job satisfaction, and commitment toward achieving the university's objectives.

The central research question is:

How has communicative culture contributed to improving the mental image among the internal audience at the Faculty of Humanities and Social Sciences (Tamda), Mouloud Mammeri University, Tizi Ouzou?

This descriptive study employs a survey methodology, collecting faculty opinions on communicative culture and its impact on institutional perception.

The primary tool is a questionnaire, supplemented by interviews and observation.

The study population includes all faculty members in Humanities and Social Sciences at Mouloud Mammeri University (Tamedda Hub). A purposive sample of 50 professors (male and female) from the department was selected.

Key Findings :

Sociological factors improve the faculty's mental image by fostering respect-based social relationships among staff, reinforcing unity.

Collaborative teamwork enhances perception through cooperation and mutual understanding.

A culture of dialogue and democratic information exchange—especially in administrative decision-making—boosts employee satisfaction, stability, loyalty, and commitment.

Keywords: Role, Communication, Communicative Culture, Mental Image, Institution, Audience.

Résumé de l'étude :

Cette étude analyse l'impact de la culture communicationnelle sur l'image mentale de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales (Pôle Tamda) l'Université Mouloud Mammeri (Tizi Ouzou) auprès de son public interne (étudiants, enseignants, personnel). Elle met en lumière comment des pratiques communicationnelles, organisationnelles et managériales efficaces favorisent la coordination, l'adhésion interne, et l'engagement professionnel.

La problématique centrale est :

Comment la culture communicationnelle a-t-elle amélioré l'image mentale de la faculté auprès de son public interne ?

Cette étude descriptive, fondée sur une méthodologie d'enquête, recueille les opinions des enseignants via un questionnaire (outil principal), complété par des entretiens et des observations.

La population cible couvre l'ensemble des enseignants du Pôle Tamedda. Un échantillon raisonné de 50 enseignants (hommes et femmes) a été interrogé.

Principaux Résultats

Les facteurs sociologiques (relations respectueuses) renforcent la cohésion et l'image positive.

Le travail collaboratif améliore la perception institutionnelle.

Le dialogue démocratique (surtout dans les décisions administratives) accroît la satisfaction et la loyauté du personnel.

Mots-clés : Rôle, Communication, Culture Communicationnelle, Image Mentale, Institution, Public

مقدمة

في ظل التحولات والتطورات التي شهدتها البيئة الجامعية الحديثة، أصبحت المؤسسات التعليمية مطالبة أكثر من وقت مضى بالإهتمام بصورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي، لما لهذه الصورة من أثر مباشر على جودة الأداء الأكاديمي والرضا الوظيفي وإتاحة أسس الثقة والإنتماء داخل المؤسسة، حيث يتم ذلك من خلال الإستناد إلى إستراتيجيات وأساليب تنظيمية وإدارية منطقية ومناسبة، تضمن تجسيد التفاهم والتنسيق بين مختلف المستويات الإدارية لهذه المؤسسة، ومن بين هذه الإستراتيجيات، نجد الثقافة الإتصالية التي تعد من أهم الركائز الأساسية، التي تؤثر بعمق في تشكيل هذه الصورة الذهنية، حيث تمثل الإطار المرجعي، الذي تنظم فيه جميع أشكال التواصل داخل المؤسسة، من خلال خلق سياسات إعلامية وإتصالية وإدارية بين الموظفين والعمال.

تعد الثقافة الإتصالية جملة من المبادئ والقيم والممارسات، التي تحكم عمليات التواصل داخل المؤسسة وتؤثر بشكل كبير في طبيعة العلاقة بين أفرادها والإدارة العليا للمؤسسة، وفي السياق الجامعي يكتسب هذا المفهوم بعدا خاصا، على إعتبار أن الجامعة ليست مجرد هيكل تنظيمي، بل هي بيئة تفاعلية تضم طلبة وأساتذة وموظفين إداريين وعمال، يشكلون معا جمهورا داخليا، يتأثر بشكل مباشر بطريقة إدارة التواصل داخل المؤسسة، حيث لا تقتصر الثقافة الإتصالية داخل المؤسسة الجامعية على تبادل المعلومات والآراء والأفكار والتعليمات، بل تتجلى في القيم والسلوكيات والمعايير الإتصالية التي تنظم العلاقات الإنسانية، وتعكس فلسفة المؤسسة في تعاملها وعلاقتها مع منتسبيها، فهي منظومة رمزية وتنظيمية، تساهم في بناء بيئة إتصالية فعالة وواضحة، يشعر فيها الجمهور الداخلي، على أنه جزء فاعل من المؤسسة ومشارك في رؤيتها ورسالتها وأهدافها وغاياتها، وهذا يتطلب على هذه المؤسسة كسب ودهم وتأييدهم وقبولهم من خلال توفير جملة من الظروف المشجعة والمريحة بهدف تكوين الصورة الذهنية الجيدة لدى الموظفين والعمال .

حيث تمثل الصورة الذهنية إحدى المفاهيم المحورية في الإتصال المؤسسي، إذ تشير إلى التصورات والإنطباعات، التي يكونها الأفراد عن المؤسسة ، بناء على ما يصلهم من

رسائل ومواقف وتجارب يومية على مستوى التحفيز والمشاركة وتساهم في تقوية الولاء المؤسساتي وتعزيز التماسك الداخلي، مما ينعكس بدوره على السمعة والصورة العامة للمؤسسة في محيطها الخارجي، إذ تعد الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية من أهم مقومات نجاحها وإستمراريتها فهي الغاية ، التي تسعى إلى تحقيقها من طرف القائمين على تسيير شؤونها ، لما لها من دور فعال في التعريف بمهامها ووظائفها وانشطتها وخدماتها بهدف إستقطاب وجذب وإستمالة جمهور الطلبة والموظفين والعمال والأساتذة الجامعيين.

إن الثقافة الإتصالية، تمتد لتشكل السياق العام، الذي تتم فيه التفاعلات بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة الجامعية من طلبة وأساتذة وموظفين، وفي هذا الإطار تبرز الصورة الذهنية بإعتبارها إنعكاسا إدراكيا لما يعيشه ويشعر به الجمهور الداخلي، من خلال هذا النظام الإتصالي، إذ تتكون في ذهن الفرد، من خلال تدفق وتراكم الرسائل والمواقف والتجارب المرتبطة بطريقة تواصل المؤسسة مع جمهورها الداخلي، فحين يشعر الأفراد بأن المؤسسة، تعتمد على ثقافة إتصالية، تقوم على الإحترام، الشفافية التقدير المتبادل، فإنهم يبنون تصورا إيجابيا عنها، مما يعزز ثقتهم فيها ويعمق شعورهم بالإنتماء في المقابل يؤدي غياب هذه المباديء أو تغييبها إلى خلق صورة ذهنية سلبية قد تتجلى في النفور، فقدان التحفيز أو مقاومة التغيير داخل المؤسسة، وعليه فإن العلاقة بين الثقافة الإتصالية والصورة الذهنية ليست علاقة أحادية الإتجاه، بل هي علاقة ديناميكية تفاعلية فالثقافة الإتصالية تساهم في تشكيل الصورة الذهنية، وهذه الأخيرة بدورها تؤثر في كيفية إستقبال وتلقي الأفراد للرسائل المؤسسة وتفاعلهم معها، لذلك فإن تعزيز صورة ذهنية إيجابية ومستقرة، يتطلب على المؤسسة الجامعية تبني ثقافة إتصالية، وفق إستراتيجية تبنى على التفاعل الإنساني ، المشاركة، العدالة والمساواة، بما يضمن إنسجاما بين أهداف وغايات ورسائل المؤسسة وما تمارسه فعليا، حيث يساهم ذلك في ترسيخ صورة ذهنية جيدة لدى الجمهور الخارجي جيدة وحسنة عن هذه المؤسسة الجامعية.

وقد جاءت هذه الدراسة الوصفية المسحية على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو بهدف مسح آرائهم

وإتجاهاتهم المختلفة حول دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية وقد إقتضت طبيعة الدراسة تقسيم الموضوع بعد التطرق إلى ملخص والمقدمة العامة للدراسة إلى:

-الإطار المنهجي للدراسة: تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أسباب إختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية موضوع الدراسة، نوع الدراسة، منهج الدراسة وأدواته، مجتمع الدراسة وعينة البحث، حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)، تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة، الخلفية النظرية للدراسة، الدراسات السابقة **الإطار النظري:** حيث قسمناه إلى ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: تحت عنوان "**مدخل مفاهيمي حول الثقافة الإتصالية**"، حيث تناولنا من خلال مباحثه بعد التمهيد له إلى مفهوم الثقافة الإتصالية، أنواع الثقافة الإتصالية خصائص الثقافة الإتصالية، أبعاد الثقافة الإتصالية، أهمية الثقافة الإتصالية، العوامل المؤثرة في تشكيل الثقافة الإتصالية ختاماً بخلاصة الفصل

-الفصل الثاني: تحت عنوان "**ماهية الصورة الذهنية**" حيث تناولنا من خلال مباحثه بعد التمهيد له إلى مفهوم الصورة الذهنية، أنواع الصورة الذهنية، خصائص الصورة الذهنية أهمية الصورة الذهنية، عوامل الصورة الذهنية، ختاماً بخلاصة الفصل

-الفصل الثالث: الموسوم بعنوان "**مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية**" حيث تطرقنا من خلال مباحثه بعد التمهيد له إلى دور الإتصال في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية، دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، مساهمة الثقافة الإتصالية في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تأثير الثقافة الإتصالية في نيل رضا وإستحسان الموظفين، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية ختاماً بخلاصة الفصل

-الإطار التطبيقي للدراسة: تحت عنوان "**عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية**" حيث تناولنا من خلال عناصره بعد التمهيد له إلى التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري"

بولاية تيزي وزو، الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة والمركبة، عرض المقابلات والتعليق عليها، عرض نتائج للدراسة الجزئية والعمامة خلاصة الفصل، مقترحات وتوصيات الدراسة، قائمة المصادر والمراجع ملاحق الدراسة، فهرس المحتويات، فهرس الجداول البسيطة والمركبة، فهرس الأشكال

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- 2- أسباب إختيار الموضوع
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية موضوع الدراسة
- 5- نوع الدراسة
- 6- منهج الدراسة وأدواته
- 7- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 8- حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)
- 9- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- 10- الخلفية النظرية للدراسة
- 11- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

يحظى موضوع الثقافة الإتصالية بإهتمام كبير من طرف العديد من الباحثين والمختصين في مجال الإعلام والإتصال، حيث تعد من المواضيع الأساسية، التي تساهم في فهم كيفية تأثير وسائل الإتصال الحديثة على الأفراد والجماعات والمجتمعات، كذلك تعزيز وتدعيم وتوطيد أواصر التفاعل والتواصل بين الأفراد داخل المؤسسة ومع الأطراف الخارجية، بإعتبارها من المحددات الرئيسية لنجاح المؤسسة أو فشلها، بحيث تتضمن مجموعة من الأسس والمبادئ والمعايير والمعتقدات والقيم، التي تضيفها المؤسسة حول سياسة العمل وكيفية إختيار الوسائل المناسبة للتواصل والتنسيق والإستراتيجية الإتصالية الأمثل والأنسب وكيفية صنع وإتخاذ القرارات الإدارية وإدارة القوانين واللوائح والمراسيم والتشريعات، فالثقافة الإتصالية الجيدة داخل المؤسسة، تمثل القدرة على إتخاذ القرارات الصائبة والفعالة، حيث يتيح ويسمح للموظفين الوصول إلى المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات الإدارية بشكل أفضل وأنسب، وهي من أهم المقاييس السوسولوجية لفهم وتفسير السلوك الإتصالي للموظفين، كونها تقوم بدور كبير وهام وفعال في زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية، حيث تمثل أحد العوامل الأساسية لنجاح المؤسسات، بما تتضمنه من قيم وأخلاقيات وإتجاهات وعادات وتقاليد وأفكار ومعتقدات وتصورات، تؤثر على تشكيل وتوجيه سلوكيات وممارسات الأفراد داخل المؤسسة، إذ أنه تتحدد قوة المؤسسة وفعاليتها من قوة وفعالية الثقافة الإتصالية السائدة فيها، لذا أصبحت المؤسسات والمنظمات الحالية تعطي الأولوية وتبدي إهتماما بالغا بالثقافة الإتصالية في مختلف وظائفها ومهامها وانشطتها الإدارية، لرصد وتحليل دراستها، كونها تعد الركيزة الأساسية والركن القويم لتحقيق أهدافها وغاياتها وإستدامة تطورها.

لذلك كان لزاما على كل مؤسسة، أن تعمل على بناء ثقافتها الإتصالية والعمل على تعزيزها وتقويتها، حيث أصبحت أمرا ضروريا في وقتنا الراهن، حيث تسعى كل مؤسسة إلى تطوير نفسها والعمل وفق مبادئها، لذلك أصبح إرساء ثقافة إتصالية فعالة هدفا تسعى إليه جميع المنظمات، حيث تسعى الثقافة الإتصالية إلى تقوية العلاقات الإنسانية والإجتماعية بين أفراد المؤسسة، وتحسين صورة المؤسسة، وبذلك تصبح الثقافة الإتصالية

جزءاً أساسياً من إستراتيجية المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتعزيز تنافسها في سوق العمل خاصة وأن ضعف هيمنة الثقافة الإتصالية، التي تظهر من خلال الممارسات والسلوكيات غير السوية والرشيدة، سواء من طرف الأفراد أو المسؤولين، خلقت فجوة بين المؤسسة وبين بيئتها الداخلية والخارجية، وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المخطط لها، وهذا ما يؤثر على فعالية المؤسسة وأدائها، الأمر الذي دفعنا إلى محاولة الكشف في مختلف الإتجاهات الظاهرة والخفية المرتبطة بالظاهرة المدروسة، والتي لها علاقة بالثقافة الإتصالية وإنعكاساتها على الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي.

خاصة مع تزايد الإهتمام بموضوع الصورة الذهنية وأهميتها بالنسبة للمجتمعات والمؤسسات، نظراً للقيمة التي تؤديها في تشكيل الآراء وتكوين الإنطباعات الذاتية وخلق السلوك الإيجابي للأفراد والجماعات تجاه المؤسسات، أصبح تشكيل الصورة الذهنية هدفاً أساسياً، تسعى إليه معظم المنظمات التي تنشئ النجاح، وقد وعت المؤسسات أهمية دراسة وقياس الصورة الذهنية المكونة في أذهان جماهيرها، لكي تبني الخطط والسياسات والاستراتيجيات، التي تُعنى بتحسين الإنطباعات والمعارف الذهنية للجماهير، وبالتالي خلق بيئة ملائمة ومناسبة لتحقيق نشاطات ومهام المؤسسة المختلفة بكافة مجالاتها.

إذ يعد بناء الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، من أهم مقومات نجاحها وإستمراريتها فهي الغاية، التي تسعى إلى تحقيقها من طرف القائمين على تسيير شؤونها، لما لها من دور فعال في التعريف بمهامها ووظائفها وأنشطتها وخدماتها، بهدف إستقطاب وجذب وإستمالة جمهور الطلبة الجامعيين، هذا المطلب لن يتأتى لها إلا من خلال الإعتماد على إستراتيجيات إتصالية فعالة، وكذا مواكبتها مختلف التطورات والتغيرات والتحولات الراهنة، حيث أدركت المؤسسات أن لصورتها تأثير كبير وبارز وهام في مدى نجاحها وإستمرارها فهي مجموع الإنطباعات والتطورات الذهنية، التي يكونها الأفراد عن هذه الأخيرة، لهذا السبب يركز الإداريون جهودهم على بناء صورة إيجابية حسنة وجيدة، تنطلق من حقيقة المؤسسة وتعكس الوجه، الذي من شأنه أن يجلب إستحسان وقبول ورضا الجماهير، في محاولة لكسب ثقتهم وودهم ، لذا فإن إيصالها بحرص وعناية، يكون عبر مجموعة من البرامج والإستراتيجيات والخطط والسياسات الإتصالية، تتسم بالتخطيط

والتنسيق والتنظيم والتوجيه والرقابة والفعالية لبناء وترسيخ صورتها لدى الجماهير سواء على المدى القريب أو المدى المتوسط أو المدى البعيد.

لهذا ركزنا في دراستنا الحالية على "دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعة لدى الجمهور الداخلي لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو.

بناء على كل ما سبق تتجلى معالم إشكالية الدراسة، التي قمنا ببلورتها في التساؤل الجوهري التالي:

كيف ساهمت الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الجوهري جملة من التساؤلات الفرعية الجزئية التالية:

1-كيف ساهمت العوامل السوسيولوجية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

2-كيف دعمت القيم والأفكار والمعتقدات والقوانين السائدة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

3-كيف ساهم العمل الجماعي والتشاركي بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

4-كيف أثرت طبيعة العلاقات القائمة بين العمال والمسؤولين في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو؟

5-كيف دعمت ثقافة الحوار والنقاش والتبادل في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو؟

6-ماهي طبيعة العلاقة الموجودة بين نمط القيادة ونوع الإتصال السائد بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

7-ما هو الدور الذي تؤديه نوعية الوسائل والأساليب الإتصالية المستخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

8-كيف ساهمت الخطط والبرامج والسياسات التي يتم إعدادها على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

9-كيف ساعدت عملية تحديد الأهداف والأولويات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

10-ماهي المعوقات التي تواجه تطبيق الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو من أجل تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

2-أسباب إختيار الموضوع

إن إختيار موضوع أي دراسة لا يكون من العدم أو بشكل اعتباطي، إنما يكون وفق أسس منطقية وسليمة، حيث تتمثل أسباب إختيار موضوع دراستنا الحالي فيما يلي:

أ-أسباب ذاتية

-محاولة تطبيق معارفنا النظرية مع ما هو موجود في الواقع، كذلك الدافع المعرفي لهدف التطلع على واقع الثقافة الإتصالية على مستوى جامعة "مولود معمرى" قطب تامدة بولاية تيزي وزو

-الميل الشخصي للبحث في مجال الإتصال، كذلك الرغبة في إبراز مدى مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو على إعتبار كوننا طلبة من هذه الجامعة .

ب-أسباب موضوعية

-أهمية الثقافة الإتصالية ودورها الفعال في الإرتقاء بمستوى أداء المؤسسة الجامعة "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو

-وفرة مختلف المصادر والمراجع، التي بحثت في كيفية تطبيق الثقافة الإتصالية داخل المؤسسة الجامعية بوسائلها وأساليبها وطرقها وإستراتيجياتها لتحسين صورها لدى الجمهور الداخلي

-حدائة موضوع الثقافة الإتصالية، حيث أن هذا الموضوع، إكتسب أهمية كبيرة في عصرنا الحالي، بسبب التطور التكنولوجي الهائل وإنتشار وسائل الإتصال والإعلام الرقمي، إضافة إلى وجود عناية كبيرة من الباحثين والدارسين بتناول هذا الموضوع في مختلف المجالات العلمية، مثل علم الإجتماع التنظيمي، علم النفس عمل وتنظيم، والعلوم الإدارية -تناسب موضوع دراستنا مع تخصصنا الجامعي، بصفتنا طلبة في تخصص إتصال تنظيمي الذي يعنى بدراسة ورصد وتحليل كافة أنماط التواصل والتفاعلات الإتصالية بالمنظمات -إمكانية دراسة هذا الموضوع من الناحية المنهجية والنظرية والتطبيقية وجمع المعلومات حول موضوع الدراسة.

3-أهداف الدراسة

-محاولة التعرف على أهم العوامل السوسولوجية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

-الكشف عن كيفية مساهمة القيم والأفكار والمعتقدات والقوانين السائدة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

-تسليط الضوء حول كيفية مساهمة العمل الجماعي والتشاركي بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

-رصد طبيعة العلاقات القائمة بين العمال والمسؤولين في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو؟

-إبراز كيفية تدعيم ثقافة الحوار والنقاش والتبادل في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

-توضيح طبيعة العلاقة الموجودة بين نمط القيادة ونوع الإتصال السائد بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

-معرفة الدور الذي تؤديه نوعية الوسائل والأساليب الإتصالية المستخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

-التعرف على كيفية مساهمة الخطط والبرامج والسياسات المعدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

-البحث عن كيفية مساعدة عملية تحديد الأهداف والأولويات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

-البحث في أهم المعوقات التي تواجه الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو من أجل تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي

4- أهمية موضوع الدراسة

تتوقف أهمية هذه الدراسة على أهمية الظاهرة المدروسة وقيمتها العلمية والنتائج، التي يتم الوصول إليها، وإمكانية تطبيق نتائجها ومخرجاتها وتوصياتها على مستوى مختلف المؤسسات والمنظمات، بهدف تحقيق الفعالية والكفاءة العالية، إذ تقدم هذه الدراسات إضافة نوعية، وهذا من خلال إثراء البحث العلمي بمختلف الدراسات والأبحاث العلمية الجديدة، مما يساهم في تعزيز المعرفة العلمية لدى الطلبة والباحثين والأساتذة

إذ تظهر أهمية دراستنا الحالية من ناحيتين بارزتين هامتين هما:

أ- الأهمية العلمية

* من خلال هذه الدراسة ستساهم في إثراء المكتبات بالدراسات والبحوث الكمية والنوعية اللازمة والمناسبة، وتحقيق ما يعرف بالتراكمية العلمية في مجال البحث العلمي، حيث تكون هذه الدراسات والأبحاث سندا ومددا وإطار مرجعيا للأساتذة والطلبة الجامعيين والباحثين في نفس الميدان، أو الميادين الأخرى التي لها علاقة بهذا الموضوع في إنجاز مختلف المداخلات والمقالات والمذكرات الجامعية، ومختلف المحاضرات، مما يساهم إثراء البحث العلمي

ب- الأهمية العملية

* رصد أهم مواطن القوة والفعالية ونقط القصور والخلل في الإجراءات والأساليب والأنماط والقواعد في الثقافة الإتصالية، من خلال تدارك النقائص وتعزيز وتدعيم مرتكزات القوة

* مساعدة مسؤولي ومدراء هذه المؤسسات والمنظمات، خصوصا المؤسسات الخدمائية والعمومية في إعداد وصياغة مختلف الإستراتيجيات والخطط والسياسات المتعلقة بالثقافة الإتصالية، من أجل تحقيق مستوى عال من الفعالية والجودة في تقديم الخدمات العمومية، مما يساهم في الأخير في تحسين صورة المؤسسة الذهنية لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي

المساهمة بالبحث في أهم أساليب ووسائل الإتصال، التي تساهم في تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك بين موظفي وعمال وطلبة هذه المؤسسة الجامعية

* تزويد الموظفين والموظفين بمختلف المعلومات والبيانات الضرورية، التي تتيح لهم تحسين مستوى قدراتهم ومؤهلاتهم ومهاراتهم لتنظيمية والعلمية والإدارية، وتنمية مستوى الولاء والإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وروح المسؤولية والجدية والصرامة التنظيمية، من خلال بناء وتجسيد ثقافة تنظيمية إتصالية قوية وسليمة ومفهومة ومستعابة، تساهم بدور كبير في تحسين مستوى الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة، من خلال أسس الثقافة الإتصالية، التي تمثل المحور الأساسي في تحقيق التفاعل والتواصل بين الموظفين، من أجل بناء صورة ذهنية حسنة لدى الجمهور الخارجي

* بناء وخلق صورة ذهنية جيدة وحسنة وإيجابية لدى الجمهور الداخلي (أساتذة، موظفين إداريين، عمال) على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، عن طريق العمل على تلبية وإشباع إحتياجاتهم النفسية والصحية والإجتماعية، ويكون من خلال الإتصال الناجع، الذي يستند أسس الثقافة الإتصالية الفعالة القويمة، التي تضمن إنتقال مختلف المعلومات والبيانات بين جميع المستويات الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية

* إدارة مختلف الصراعات التنظيمية الإدارية، التي تظهر بين الموظفين والعمال والإدارة العليا، من خلال تسييرها بأساليب ودية، تعمل على مراعاة الإعتبارات النفسية والعقلية والإجتماعية والعلمية للموارد البشرية، مما يساهم في تبادل وجهات النظر والآراء والأفكار

* خلق أساليب وأنماط وتنظيمية أكثر كفاءة وفعالية وتنظيما على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، تواكب مختلف التطورات الحاصلة في إطار البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسة، كما تساهم في تبسيط مختلف الإجراءات والمهام والوظائف الإدارية، من خلال تشجيع أسس الثقافة الإتصالية، التي تعد صمام الأمان والإطمئنان، من أجل تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية وفق أسس التنظيم والتنسيق والعقلانية والمسؤولية

* تفعيل إدارة الجودة الشاملة، الذي يكون عن طريق التحسين والتطوير المستمر والمتواصل والكمي والنوعي لمختلف الإستراتيجيات والأنماط الإدارية والتقييم التقويم المتواصل لمستوى أداء الموارد البشرية، مما يضمن تحسين الخدمات الجامعية والمهام، من خلال الإستناد لأسس الثقافة الإتصالية، التي تركز على إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وهذا يؤدي إلى جودة إتخاذ القرارات الإدارية المتخذة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، من خلال المعلومات والبيانات المناسبة والمتدفقة، التي تعود بالنفع والفائدة وفي تحسين صورتها وسمعتها الذهنية لدى الجمهور الداخلي والخارجي.

5-نوع الدراسة

تدرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية، التي تعتمد على الوصف والتحليل لمختلف الظواهر والكشف عن مختلف خباياها وأبعادها وعلاقتها مع متغيراتها، وكذلك معرفة العوامل المؤثرة فيها

فمن خلال دراستنا الحالية، قمنا بوصف واقع الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو بين مختلف المستويات الإدارية ومدى مساهمتها في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي. تعرّف الدراسات الوصفية على أنها " الطريق الذي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر المحيطة والظواهر العلمية في بيئتها والمجال العلمي الذي ينتمي إليه وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى، كما تصور العلاقة بين متغيراتها بإستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي، التي تلائم الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها من وراء إستخدام هذه البحوث"⁽¹⁾

6-منهج الدراسة وأدواته

أ-منهج الدراسة

تتعدد مناهج وأساليب دراسة ظاهرة معينة، التي قد لا تصلح لدراسة ظاهرة أخرى، ولا تصلح لظاهرة أخرى، ولهذا فإن طبيعة الموضوع، هي التي تفرض على الباحث المنهج الذي يتبعه في دراسته، إذ يجب على الباحث الإتصاف بالدقة والصرامة المنهجية

1-أمال المزاهرة، الإعلام أسس ومبادئ، ط1، دار الكنوز والمعرفة، الأردن، 2010، ص105

في إختيار المنهج البحثي المناسب والملائم لدراسته، كونه يعد أهم مراحل وخطوات البحث العلمي في الوصول إلى النتائج ذات الدقة والمصداقية والحيادية والعلمية حيث يعرف المنهج على أنه "الطريقة أو الأسلوب، الذي ينتهجه العالم في بحثه أو مشكلة والوصول إلى بعض النتائج المعينة وقواعد يتم وضعها، من أجل الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الاهتمام من الباحثين، أي مختلف مجالات المعرفة الإنسانية" (1)

بما أن دراستنا هي دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، إرتأينا الإعتماد على المنهج المسحي، الذي هو منهج وصف دقيق يعتمد على عليه الباحثون للحصول على معلومات دقيقة، تهدف إل وصف الظاهرة الإتصالية وأهداف المؤسسة، كذلك للحصول على حقائق ذات علاقة بمؤسسة أو إدارة. (2)

ويعرف المنهج المسحي على أنه "منهج علمي منظم يهدف إلى جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمؤسسة إدارية أو علمية أو نقابية والتعرف على أنشطتها المختلفة وسلوك العاملين فيهم ومواقفهم في مختلف القضايا" (3)

لقد إعتمدنا في دراستنا الحالية على المنهج المسحي لجمع مختلف المعلومات والبيانات حول واقع الثقافة الإتصالية بالمؤسسة الجامعية ووصف فعالية ونجاعة العملية الإتصالية التي تساهم في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي، وذلك بمسح وجمع وإستطلاع مجموع آراء وإتجاهات وإنطباعات حول مدى مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية، بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية ودقيقة، إذ أن عينة الدراسة تتمثل في الأساتذة الجامعيين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

1-حسين محمد جواد صبور، منهجية البحث، ط1، دار النشر الصفا، عمان، 2013، ص 177
2-عامر قنديلجي، البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات، التقليدية والإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن، 2008، ص99
3-مصطفى حميد الطائي، خير ميلاد أبو بكر، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والعلوم السياسية، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2007، ص230

ب- أدوات الدراسة

تعد عملية جمع البيانات والمعلومات الركيزة الأساسية والرئيسية لأي بحث علمي وهي من أهم خطوات البحث العلمي وركائزه، بحيث أن النتائج والمخرجات والتوصيات المقترحات التي يتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطبيقها على أرضية الواقع، تتوقف على مدى تطبيق الإختيار السليم والدقيق والناجع لأدوات جمع مختلف المعلومات البيانات مما ينبغي على الباحث ضرورة الالتزام الصحيح والتقيد السليم في إختيار الأدوات البحثية المناسبة والملائمة لأي دراسة علمية، بغية التوصل إلى نتائج صحيحة وموضوعية.

تعرف أدوات البحث العلمي على أنها " مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على مختلف البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين"

حيث تتمثل أدوات دراستنا الحالية فيما يلي:

1- إستمارة الإستبيان

تعد إستمارة الإستبيان الركيزة الأساسية والرئيسية والمحورية على مستوى دراستنا الحالية، كونها سمحت وأتاحت لنا جمع أكبر قدر ممكن من البيانات والمعلومات، بهدف تسليط الضوء بشكل كبير على واقع الثقافة الإتصالية ومدى مساهمتها في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي المتمثل في الأساتذة والعمال والموظفين بهدف الوصول إلى نتائج علمية وموضوعية.

حيث نجد عدة تعاريف مختلفة لإستمارة الإستبيان التي تتمثل في:

تعرف إستمارة الإستبيان على أنها " أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إستمارة معينة، تشتمل وتحتوي على عدد من الأسئلة المرتبة بأسلوب منطقي مناسب، يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها" (1)

كما تعرف أيضا على أنها "مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين، يتم وضعها في إستمارة يجري تسليمها باليد، تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة (2)

1-مصطفى عليان رابحي، محمد غنيم، أساليب البحث العلمي، ط2، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص206

2-محمد حسن إحسان، الأسس لمنهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطبعة، بيروت، لبنان، 1885، ص65

الواردة فيه وبواسطته يمكن الوصول إلى حقائق جديدة عن الموضوع، أو التأكد من معلومات ثم التعرف عليها، لكنها غير مدعمة بحقائق، وهي أيضا أسلوب لجمع البيانات التي تستهدف إستشارة أفراد المبحوثين بطريقة منهجية مقننة، لتقديم آراء وأفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها"⁽¹⁾

تنوعت إستمارة إستبياننا بين مجموع من مجموعة من الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة بالإضافة إلى أسئلة الرأي، التي تعطي المجال والحيز والفضاء الواسع حرية التعبير للأفراد المبحوثين عن مختلف الآراء والأفكار والإتجاهات والتصورات بكل شفافية ووضوح ودقة وديمقراطية حول موضوع الثقافة الإتصالية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، من خلال إختيارنا لعينة من الجمهور الداخلي التي تتمثل في الأساتذة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

حيث تتكون إستمارة إستبياننا من 49 سؤالا موزعة على ثلاثة محاور أساسية متمثلة في:

-المحور الأول: واقع الثقافة الإتصالية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

-المحور الثاني: واقع الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

-المحور الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

لقد قمنا بتوزيع إستمارة الإستبيان على أساتذة محكمين، بهدف تحكيمها وتصويبها وتصحيحها، حيث خضعت لعدة تغييرات وتعديلات حتى تخرج بشكلها الأخير والصحيح والنهائي ويتمثل الأساتذة المحكمين في البروفيسور "بوصابة عبد النور" والدكتورة "شلابي أمينة هاجر".

¹-محمد حسن إحسان، نفس المرجع السابق، ص65

2-المقابلة

تعد المقابلة من أهم الأدوات البحثية المساعدة في جمع مختلف البيانات والمعلومات وهي عبارة عن حوار ولقاء شخصي يدور بين الباحث والشخص المبحوث الذي تتم مقابلتهم، من خلال طرح الأسئلة، والحصول على أجوبة ومعلومات من طرف المبحوثين حول ظاهرة معينة أو مشكلة أو قضية معينة تثير الإهتمام.

بحيث تعرف المقابلة على أنها "وسيلة شفوية عادية مباشرة، أو هاتفية لجمع المعلومات والبيانات، تتم من خلالها سؤال فرد أو خبير عن معلومات، لا تتوفر عادة في الكتب أو المصادر الأخرى" (1)

كما تعرف المقابلة بأنها "محادثة موجهة، يقوم بها الفرد مع فرد آخر، بهدف الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة الإستخدام في البحث العلمي وفي التوجيه والتشخيص والعلاج، ومن أجل معرفة حقيقة أمر محدد، أو جوهر المحادثة للسؤال والجواب" (2)

إعتمدنا في دراستنا الحالية على المقابلة المقننة، وفيها يكون لدى الباحث قائمة من الأسئلة التي يطرحها بنفس التسلسل، ويحاول الباحث عادة التقيد هذه الأسئلة، ويشبه هذا النوع من المقابلة إستمارة الإستبيان المقيد، من حيث طبيعة الإجابة المحددة وسهولة التحليل الإحصائي للبيانات، التي يتم الحصول عليها. (3)

قمنا بإجراء المقابلة مع السيدة: "فراح فازية"، نائب رئيس القسم البيداغوجي المكلف بالبحث العلمي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بتيزي وزو

7-مجتمع البحث وعينة الدراسة

أ-مجتمع البحث

يعد مجتمع الدراسة جميع الوحدات التي يرغب الباحث في دراستها، وهو أهم خطوة يتم ضبطها قبل تحديد العينة في أي دراسة علمية، والتي يصعب على الباحث أن يتصل

1-شهيره كواشي، أسمهان يحي، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية الجزائرية، مركز التسلية والترفيه العلمي بأم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014، ص26

2-صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2003، ص ص، 37، 38

3-جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص113

بجل المعنيين فيختار عينات تمثيلية، نتيجة عدم توفر الوسائل المادية والمالية الكافية، وهذا من أجل إضفاء صفة مبدأ العلمية والحيادية، من خلال دقة وصحة النتائج المتوصل إليها.

حيث يعرف مجتمع الدراسة على أنه "المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة"

ويعرف أيضا على أنه "المجموعة الكلية من المفردات أو العناصر، التي يهتم بها الباحث وتعمّم نتائجها عليه، والمفردات أو العناصر قد تكون أشخاصا أو أسر أو مؤسسات" (1)

يتمثل مجتمع دراستنا في مجموع أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة.

ب- عينة الدراسة

إن أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث، هو إختيار عينة البحث للمجتمع الأصلي، فمن الواجب أن تمثل العينة جميع خصائص المجتمع المدروس، كل أي دراسة يصعب على الباحث دراسة كل مفردات المجتمع الأصلي، إذا كان عدد أفراد المجتمع الأصلي كبيرا ومعتبرا، وهذا نتيجة ضعف وإنعدام الإمكانيات المادية والمالية، حيث تعد العينة ضرورية لإجراء البحوث الميدانية بهدف تمثيل المجتمع الأصلي، إذ أن العينة تمثل المجتمع الفرعي للدراسة، حيث تعددت التعاريف المقدمة لها ومن أهمها:

تعرف العينة على أنها "عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع البحث، يتم إختيارها بطريقة معينة ومحددة وإجراء الدراسة عليها، ثم إستخدام تلك النتائج على كامل مجتمع الدراسة" (2)

وفي تعريف آخر للعينة "نموذج يشمل جانب أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي للبحث، وتكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج يغني عن دراسة كل الوحدات، ويتم إختيار العينات عادة وفق أساليب وطرق علمية ومتعارف عليها" (3)

1- شفيق العتوم، طرق الإحصاء، تطبيقات إقتصادية وإدارية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص22
2- ليلي بوقرو، يمينة قسام، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمتية الجزائرية في ظل تكنولوجيا الإعلام والإتصال الحديثة، دراسة حالة المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني إيمرزقن أرزقي بتيزي وزو، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال المؤسسات والمنظمات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2015/2016، ص14

3- محمد بكر نوفل، التفكير والبحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 232

بما أن مجتمع دراستنا الحالية، يتكون من مجموع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة، إذ أن هذا المجتمع معروف ومحدد ومعين، لذا فقد إعتدنا على العينة غير الإحتمالية غير العشوائية، والتي تدرج من ضمنها العينة القصدية، العمدية، الغرضية، التحكيمية، وهي التي يتدخل فيها الباحث في إختيار مفرداتها بشكل شخصي وتحكمي وعمدي، من أجل الوصول إلى أهداف وغايات تكون مستندة على إشكالية دراسته وأهدافها، وهي تعد من أهم أنواع العينات الشائعة والمستخدمة في البحث العلمي.

ويتم تعريفها على أنها "أسلوب أخذ العينات في البحث العلمي، التي يختار فيها العينة بناء على الحكم الذاتي والشخصي للباحث العلمي، بدلا من الإختيار العشوائي، فهي العينة التي ينتقيها من العناصر والمفردات والأفراد في المجتمع، لأنه يعرف مسبقا بأنهم الأقدر على تقديم معلومات عن مشكلة معينة أكثر من غيرهم، يكون الإختيار في هذا النوع من العينات على أساس حرمن قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه، بحيث يحقق هذا الإختيار هدف الدراسة"⁽¹⁾

ففي دراستنا الحالية، إعتدنا على العينة القصدية، التي تدرج ضمن العينات غير الإحتمالية من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة، إعتقادا بأنهم يتوفرون على خصائص معينة، تسمح لنا بجمع مختلف المعلومات والبيانات دون غيرهم حول موضوع دراستنا. أما حجم العينة يبلغ 50 مفردة من العدد الإجمالي لمجتمع البحث

8-حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)

أ-الحدود الزمنية: يمثل المجال الزمني، وعلى العموم بدأنا دراستنا في الإطار المنهجي والنظري في 7 أكتوبر 2024 إلى غاية 20 مارس 2025، أما الدراسة الميدانية إمتدت من 26 مارس إلى 24 ماي 2025.

¹-بركات هارون، نجم السيد، أساليب التحليل الإحصائي برنامج (spss win)، دار النشر للتوزيع والنشر الزقازيق مصر، 2001، ص4

ب-الحدود المكانية: قمنا بإجراء الدراسة الميدانية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة

ج-الحدود البشرية: هو المجال الذي ينتقي منه الباحث أفراد العينة، حيث قضايا بإختبار عينة من الجمهور الداخلي لجامعة تامدة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، أي أساتذة هذه الكلية، المقدر عددهم 50 أستاذ وأستاذة

9-تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

يعد تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة من أهم الخطوات الهامة، التي يحتاجها الباحث في دراسته، وهي تعد كلمات مفتاحية، حيث تساعده في بناء إطار مرجعي دقيق وواضح ومنظم وصحيح، يستخدمه في التعامل بشكل جيد مع مشكلة بحثه، وحتى لا تفهم بدلالات ومعانيها من غير دلالاتها المقصودة فيها بالبحث، ومن غير لبس وغموض وإبهام، حيث تم التحديد الصحيح لأهم مصطلحات الدراسة الحالية من خلال التطرق إلى تعريفها اللغوي والإصطلاحي والإجرائي وتتمثل هذه المصطلحات في:

1-الدور (Rôle)

أ-التعريف اللغوي

الدور مشتق من دار الشيء، يدور دورا دورا، وإستدار وأداره غيره وأدرته، دور به ودورت به (1)

جاء من لفظ الدور ومصدره دار وجمعه أدوار بمعنى قام، دار الشيء بفتح وسكون يقال دار ويدور ويستدير، إذا طاف حول الشيء، إذا رجع في الموضوع الذي إبتدأ فيه (2)

ب-التعريف الإصطلاحي

يعرف الدور على أنه " نمط ومجموعة من الأفعال المكتسبة، التي يؤديها الشخص في موقف تفاعل إجتماعي" (3)

1-ابن منظور، لسان العرب، مجلد1، ط4، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2005، ص 1460

2-وديع عباد، علم النفس الاجتماعي، دار النشر، مصر، 2012، ص514

3-رزيقة لقصير، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص: وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2006، ص29

منهم من يعرفه على أنه "مجموعة من الخدمات إذا تعلق الأمر بالجماعة ومجموعة من الدوافع، إذا تعلق الأمر بالجماعة ومجموعة من الدوافع، إذا تعلق الأمر بالقدرة" (1)

ج-التعريف الإجرائي

هو مجموعة من الأنماط والأفعال والأساليب والسلوكيات المكتسبة والوظائف، التي تؤديها الثقافة الإتصالية في موقف تفاعلي تشاركي مع الأفراد والجماعات التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية، ويكون ذلك من خلال تحسين مستوى الخدمات والنماذج والأساليب والإجراءات والمقومات والوسائل الإتصالية والتنظيمية والإدارية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، قطب تامدة من أجل تحقيق رغبات الجمهور الداخلي من أساتذة وطلبة جامعيين وموظفين إداريين، ومنه تحسين الصورة الذهنية المنطبعة في أذهانهم حول أهداف وغايات حول هذه المؤسسة الجامعية.

2-الإتصال (Communication)

أ-التعريف اللغوي

تعني التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وينطوي على عنصر القصد والتدبير، وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني (Communis) بمعنى المشاركة وتكوين العلاقات، كما أرجع البعض هذه الكلمة إلى أصل (Common) بمعنى عام أو مشترك، ومن هذه المفاهيم يوضح لنا أن الإتصال عملية، تتضمن التفاهم حول موضوع، فكرة، لتحقيق هدف أو برنامج. (2)

ب-التعريف الإصطلاحي

يعرف الإتصال على أنه "عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفرادا أو جماعات، أو تعبير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة، من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية والإنسانية". (3)

1-رزيقة لقصير، نفس المرجع السابق، ص29

2- عبد الله مي، نظريات الإتصال، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2006، ص22

3-بشينة عبادلية، صفاء عديلة، الثقافة الإتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية-دراسة في الدواع والأداء، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8 ماي قالم، 2022/2021، ص6

كما يعرف الإتصال بأنه "وظيفة دقيقة ومحددة، ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق والأفكار والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع أو سلعة أو خدمة أو قضية.... عن طريق إنتقال المعلومات أو الأفكار، المواقف من شخص بإستخدام رموز ذات معنى متحد ومفهوم لدى الطرفين، هما المرسل والمستقبل" (1)

ج-التعريف الإجرائي

الإتصال هو تلك العملية، التي يتم من خلالها، تبادل الأفكار والمعلومات والبيانات والرموز والإشارات ووجهات النظر والآراء والحقائق والأفكار والمقترحات بين الأساتذة الجامعيين والموظفين والعمال والإدارة العليا لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو قطب تامدة، قصد تحقيق التنسيق والإنسجام والفهم المشترك، والمشاركة الجماعية في عملية صنع وإتخاذ القرارات الإدارية، مع تجنب الصراعات التنظيمية، التي تضمن تحقيق الأداء الوظيفي السليم والجيد، في إطار نسق متكامل وتعاوني، تتيح تحقيق الفعالية والكفاءة الإدارية المناسبة في تقديم هذه المؤسسة الجامعية للخدمات المتنوعة التي تكون ذات جودة عالية، حيث تتم هذه العملية الإتصالية بعدة طرق الإتصال الشفوي، الإتصال الكتابي، الرموز، الإيحاءات، الإشارات من أجل تحسين الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية لدى الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي.

3-الثقافة: (Culture)

أ-التعريف اللغوي

يرجع الجذر اللغوي لكلمة الثقافة المستمدة من الفعل الثلاثي (ثقف) ويقرأ بضم القاف وكسرها

عرّف معجم "مصطلحات العلوم الإجتماعية" الثقافة على أنها مستمدة من الفعل الثلاثي(ثقف) ويشير إلى ضبط النفس وسرعة التعليم والتهديب. (2)

1-بثينة عبادلية، صفاء عديلة، نفس المرجع السابق، ص6

2-تيري إيغلتن، الثقافة، تر: لطيفة الديلمي، ط1، دار المدى للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد، العراق، 2018، ص31

ب-التعريف الإصطلاحي

-تعرف الثقافة على أنها "تنظيم معين ومحدد لأنماط السلوك والأدوات والأفكار وال معتقدات والمعارف والقيم والاتجاهات والمشاعر، التي تعتمد على استخدام الرموز (1)

-كما عرف الثقافة "رالف لينتون" (Ralf.Linton) بأنها "تنظيم السلوك المكتسب ونتائج ذلك السلوك، يشترك في مكوناتها الجزئية أفراد مجتمع معين وينتقل عن طريق هؤلاء الأفراد" (2)

-وفي تعريف آخر للثقافة الإتصالية هي "مجموعة من الصفات الخلقية والقيم الاجتماعية، التي تؤثر في الفرد منذ ولادته، لتصبح لا شعوريا تلك العلاقة، التي تربط سلوكه بأسلوب حياته في الوسط الاجتماعي، الذي ولد فيه، على هذا الأساس المحيط الذي يشكل فيه الفرد طباعه وشخصيته" (3)

ج-التعريف الإجرائي

إن الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، تشمل مختلف المعتقدات والقيم والسلوكيات والتوجهات والتصورات والأساليب والمعتقدات والإدراكات والتقاليد والقواعد التنظيمية والإدارية، التي تحكم وتضبط سلوكيات وتصرفات الموظفين وعلاقتهم في العمل فيما بينهم ومع الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، الذي يتفاعل ويتواصل مع المؤسسة وتشمل الثقافة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى جامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو قطب تامدة، العديد من الجوانب مثل: الإتصال الفعال والعمل الجماعي والإبتكار والإحترافية والتكيف والتأقلم مع مختلف التغيرات والتطورات المستمرة على مستوى البيئة الداخلية والخارجية وتوفير مختلف الخدمات والعلاقات الاجتماعية والإنسانية، التي تكون عالية الجودة والرعاية الشاملة والكبيرة للطلبة والأساتذة والإداريين، مما يؤدي في الأخير تكوين إنطباع جيد لدى الجمهور الداخلي.

1-فارس خليل، التطور الثقافي في المجتمع الإشتراكي، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1960، ص ص 44،45
2-R.Linton،Le fondement culturel de la personnalité،maison d'édition،paris 1959،p33

3-مالك بن نبي، مشكلة الثقافة، تر: عبد الصبور شاهين، ط4، دار الفكر، سوريا، 2000، ص74

4-الثقافة الإتصالية: (Culture de la communication)

أ-التعريف الإصطلاحي

-تعرف الثقافة الإتصالية على أنها " الثقافة التي تساعد على نقل قيم المؤسسة بين العمال والإتفاق حول طريقة العمل، أيضا القيام بالتواصل الفعال فيما بينهم، دون وجود قيود عليهم من طرف الإدارة العليا داخل المؤسسة أو المسؤولين المباشرين، إذ يمكن إعتبارها مجموعة من المبادئ الأساسية، التي تبنيها المؤسسة لحل مشكلاتها "(1)

-كما تعرّف بأنها " مجموع السلوكيات الإتصالية الرسمية وغير الرسمية المتبناة من طرف أفراد المؤسسة، التي تترجم في مجموعة من العادات والقيم، التي يتم توارثها عبر أجيال العمال المتعاقبة، من خلال مختلف القنوات والدعائم الإتصالية، والتي من شأنها بناء نظام معلوماتي واضح المعالم، والذي يترجم في السلوكيات الإتصالية لموظفيها داخل المؤسسة بغية تعزيز القدرة على تحقيق أهداف التنظيم الإتصالية، من خلال الحفاظ على تراثها المعرفي والتاريخي، وكذا بناء صورة موحدة ومشاركة للمؤسسة "(2)

ب-التعريف الإجرائي

المقصود بالثقافة الإتصالية على مستوى دراستنا الحالية هي مختلف أشكال التفاعلات الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، وتطبيق أسس القيادة الإدارية الديمقراطية المتفتحة التي تقوم على تبادل المعلومات بهدف تفهم طرفي عملية الإتصال لمختلف الأسس والأساليب التنظيمية، التي تحدث تغييرا في السلوك الفردي أو الجماعي ويؤدي إلى التعاون والتواصل بين أعضاء كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو قطب تامدة من أجل تحقيق أهدافها، ومنه العمل على تحسين الصورة الذهنية لهذه المؤسسة لدى جمهورها الداخلي المتمثل في الأساتذة والموظفين والعمال والطلبة

1- هشام بوساحية، جهاد صحراوي، "دور الثقافة الإتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية"، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، المجلد: 05، العدد: 03، 24 أكتوبر 2021، ص194

2- سارة بلخير، سعدي وحيدة، "دور الثقافة الإتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي-دراسة نظرية"، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، المجلد: 06، العدد: 03، جويلية 2021، ص26

5- الصورة الذهنية: (Image Mental)

أ-التعريف اللغوي

الصورة هي الشكل الذي يتميز به الشيء، أما مفرد الذهنية، فإنها تشير إلى الثمن والتمن هو العقل، وعليه فإن مصطلح الصورة الذهنية، تعني صورة الشيء وتصوره في هيئة وحقيقته وظاهره، بكونها في الذهن في ضوء إدراكه وإستدلالة للأشياء. (1)

ب-التعريف الإصطلاحي

-يعرفها "علي عجوة" بأنها "النتاج النهائي للإنطباعات الذاتية، التي تكون عن الأفراد والجماعات إزاء نظام أو شخص أو شعب أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية او دولية أو مهنية أو أي شيء آخر، يمكن أن يكون له تأثير في حياة الإنسان" (2)

ج-التعريف الإجرائي

الصورة الذهنية بالنسبة للمؤسسة الجامعية "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، هي المعاني والاتجاهات والمعرفة والآراء المشتركة بين جمهور الطلبة والأساتذة والإداريين، من خلال أسس الثقافة الإتصالية، حيث أن الجامعة هي من تقوم ببناء صورتها الذهنية بنفسها، من خلال جملة من العمليات الإتصالية، التي تقوم بها ومختلف الرسائل والمضامين، التي تقدمها للجمهور الداخلي المتمثل في مجموع الأساتذة الجامعيين والموظفين والعمال والطلبة، كما يتم إدراك وتفسير تلك الصورة الذهنية بواسطة الجمهور الخارجي، على أن هذه المؤسسة الجامعية تقوم بمهامها وأدوارها في إطار مبدأ من المسؤولية الإجتماعية.

6-المؤسسة: (Entreprise)

أ-التعريف اللغوي

المؤسسة باللغة الإنجليزية (Institution)، منظمة تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال، مثل تقديم الخدمات وفقا لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها. (3)

1-موسى باقر، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص52
2-علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر، 2003 ص9
3-أحمد عزت، تعريف المؤسسة، متوفر على الرابط: <http://www.maoudoua.com>، تاريخ الإطلاع: 7نوفمبر 2004، الساعة: 16:00

كما تعرف أيضا على أنها "تسعى إلى تحقيق هدف معين" (1)

ب-التعريف الإصطلاحي

-تعرف المؤسسة على أنها " منظمة تم تأسيسها لتحقيق نوع من العمل والخدمة في السوق، وفقا للعديد من الإجراءات والمعايير الخاصة الموضوعية من عند الحكومات أو الموضوعية من قبل قوانين السوق المحلي والدولي "

-وفي تعريف آخر للمؤسسة "هي عبارة عن مكان به العديد من البرامج العلمية"

-كما نجد من يعرف المؤسسة على أنها "هي عبارة عن مكان به العديد من البرامج العلمية والوظيفية لتحقيق أهداف معينة، وبالتالي هناك العديد من أنواع المؤسسات، كما تحتوي هذه المؤسسات على العديد من التخصصات المختلفة، إلى جانب وضع معايير لتنظيم بيئة العمل فيها، إلى جانب وضع أهداف خاصة، وعليا لجميع البرامج الوظيفية في المؤسسة"

-كما تعرف أيضا على أنها "منظمة تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع من الأعمال، مثل تقديم الخدمات، وفقا لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها، تعرف أنها تسعى إلى تحقيق هدف ما" (2)

ج-التعريف الإجرائي

تتمثل المؤسسة الجامعية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، هي الحرم الجامعي فهي تستقبل العديد من الطلبة المقيمين سواء من الجزائر ومن مختلف جنسيات الدول الإفريقية في موقعها الكبير، يتكون هذا الحرم الجامعي من عدة كليات وأقسام هي: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم البيولوجية، قسم العلوم الجيولوجية، قسم الهندسة المعمارية، تعد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، القلب النابض لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، وهذا بفضل التنظيمات المختلفة والأقسام المتعددة فيها، حيث تستند وترتكز على أسس الثقافة الإتصالية، من أجل تحقيق التنسيق والإنسجام بين مختلف أعضائها (الاساتذة، الإداريين

1-أحمد عزت، نفس المرجع السابق

2-أسماء ماجد، ما هو تعريف المؤسسة، أهم خمس معلومات عن مؤسسات العمل وخصائصها وأهدافها، متوفر على الرابط: <http://www.edarabia>، تاريخ الإطلاع: 7 نوفمبر 2004، الساعة: 16:30

العمال، الإدارة العليا، الطلبة) بهدف تحسين مستوى أساليبها وأنماطها الإدارية والتنظيمية، التي تعمل على زيادة مستوى الأداء الوظيفي، ومنه تقديم خدمات ذات جودة عالية، تساهم في تكوين صورة ذهنية جيدة لدة جمهورها الداخلي المتمثل في الأساتذة الجامعيين، الإداريين، العمال، الطلبة .

-الجمهور: (Publique)

أ-التعريف اللغوي

جاء في معجم "لسان العرب" أن الجمهور كل شيء معظمه، وقد جمهره وجمهوه الناس جلهم، وجمَاهِيرُ القوم أشرفهم، وجمَهَرْتُ الشيء إذا جمعته، وجمهر القبر، أي جمع عليه التراب ولم بطنه، وجمهر عليه الخبر، أخبره بطرف وكنم المراد. (1)

ب-التعريف الإصطلاحي

يعرف الجمهور على أنه " جماعة من الناس، تتميز عن غيرها بتصرفات خاصة، كما يرتبط أفرادها بروابط وعلاقات معينة، وكلما ازدادت هذه الروابط والعلاقات توثقا، كانت الجماعة أكثر تجانسا والجمهور بصفة عامة، هم جماعة من الناس، قد تكون جماعة صغيرة في بعض الأحيان إلا أنها في غالب الأمر، جماعة كبيرة، وفي كلتا الحالتين تجمعهم مواقف معينة، يتأثرون بها ويؤثرون فيها، إن مفهوم الجمهور غير مستقر وغير ثابت وغير متجانس، فالجمهور ليس مجموعة مشكلة ثابتة صالحة لكل زمان ومكان، بل هم جسم حي يتشكل ويتفسخ" (2)

ج-التعريف الإجرائي

يتمثل الجمهور على مستوى دراستنا الحالية في مجموع أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، حيث يعتبرون ممثلي هذه المؤسسة الجامعية لدى المجتمع الخارجي، إذ يمثل الجمهور الداخلي للجامعة عاملا أساسا في تحديد نجاح أو فشل المؤسسة الجامعية، حيث يتمثلون في مجموع الأساتذة، الذين يلتزمون بتطبيق أسس ومعايير الثقافة الإتصالية الفعالة والناجعة، بعيدا عن

1-ابن منظور، لسان العرب، المجلد 4، ط1، دار صادر، لبنان، بيروت، 1940، ص 149
2-نور الهدى عبادة، دراسات جمهور وسائل الإعلام، مطبوعة في مقياس دراسات جمهور وسائل الإعلام، كلية علوم الإعلام والإتصال، قسم الإتصال، جامعة الجزائر 3، 2019، 1020، ص ص، 18، 19

العشوائية والتكهن وفي إطار نسق إجتماعي، يكرس أسس العلاقات الإنسانية، ومراعاة مختلف النواحي العقلية والنفسية والإجتماعية لدى الأساتذة، لتحقيق نموذج من التكامل والترابط والتنسيق، التي تسمح لهم بالقيام بمختلف وظائفهم ومهامهم على أكمل وجه ممكن، من أجل تجنب مختلف الصراعات التنظيمية، التي تؤثر بشكل سلبي على هذه المؤسسة الجامعية وتكون النتيجة النهائية والأخيرة خلق سمعة وصورة ذهنية جيدة وحسنة عن هذه المؤسسة الجامعية لدى الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي، من أجل نيل القبول والإستحسان.

10- الخلفية النظرية للدراسة

إن البحث العلمي هو عملية منهجية، تهدف إلى فهم وإكتشاف حقائق جديدة وتطوير المعرفة في مجال معين، ومن أجل تحقيق ذلك يتوجب على الباحثين الإرتكاز على الخلفية النظرية المتعلقة بالموضوع المدروس، حيث تمثل الخلفية النظرية جزءاً هاماً في أي بحث علمي، كونها توفر الإطار النظري لفهم السياق والمفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة، إذ تعمل الخلفية النظرية على تقديم المعرفة الحالية المتاحة في مجال الدراسة، وقد تشمل الخلفية النظرية مراجعة الدراسات السابقة، التي أجريت في المجال والنظريات والمقاربات التي تستخدم لشرح الظواهر والمشكلات المعنية بالدراسة، حيث يهدف الباحثون إلى توجيه البحث الجديد أو الدراسة الجديدة بناءً على المعرفة المتاحة، وسد وملء مختلف الفراغات والفجوات في المعرفة المتاحة، حينما يقوم الباحثون بتوجيه وتعميق وتوسيع دراساتهم وبحوثهم العلمية، فإن الخلفية النظرية تساعدهم على تحديد الأهداف والأسس والمعايير والإجراءات والفرضيات والمناهج والأدوات البحثية والمتغيرات الرئيسية للدراسة، إذ يتعين عليهم تقييم مختلف المعلومات والبيانات الكمية والنوعية البحثية المتاحة وتحليلها وتفسيرها، وترتيبها، بطريقة مناسبة وملائمة ومنظمة للحصول على فهم عميق وشامل وواسع لموضوع الدراسة، من أجل التوصل إلى نتائج ذات صحة ودقة وموضوعية كبيرة . وفي موضوع دراستنا الحالي الموسومة تحت عنوان "دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو"، فإن

النظريتين المناسبين، والتي لهما علاقة بموضوع دراستنا الحالية، تتمثلان في نظرية الإدارة العلمية لـ "فريدريك تايلور"، ونظرية Z اليابانية لـ "وليام أوتشي" حيث سنتطرق إلى هاتين النظريتين بشرح وتفصيل وتحليل كبير ومعمق من خلال توضيح طبيعتها وأهم مبادئها وأسسها وفرضياتها مع تطبيقها الميداني والتطبيقي على مستوى دراستنا الحالية.

1- مفهوم نظرية الإدارة العلمية لـ "فريدريك تايلور"

تعود جذور وأصول هذه النظرية إلى المهندس الأمريكي أبو الإدارة العلمية "فريدريك تايلور"، من خلال تطرقه إليها في كتابه "مبادئ الإدارة العلمية" عام 1911، وقد ركزت هذه النظرية على الجوانب المادية في الإدارة والمتعلقة بالإنتاج واعتبارهما الهدف الرئيسي للإدارة، متجاهلة العنصر البشري، حيث إعتبرت الإنسان مجرد آلة لزيادة الإنتاجية وتحقيق أعلى مستوى من الأرباح، كما تركز هذه النظرية بدراسة الحركة والزمن من دون إهمالها تشجيع العمال على تقديم الأداء الوظيفي المناسب، وتحقيق مستوى عال من الإنتاج والإنتاجية، وهذا من خلال تقديم الحوافز المادية، بهدف تحقيق الإستمرارية في الأداء الوظيفي.

2- فرضيات نظرية الإدارة العلمية لدى فريدريك تايلور

إستند فريدريك تايلور على مجموعة من الفرضيات يمكن إيجازها فيما يلي:

- إن العاملين لا يحاولون رفع مستوى أدائهم المهني لعدم وجود مجموعة من الحوافز (1) المادية والمعنوية تحركهم وتدفعهم لزيادة الجهد
- إن أجر الفرد العامل بالمؤسسة، يتحدد على أساس وظيفته وأقدميته وليس حسب خبراته وقدراته، مما يؤدي إلى هبوط مستوى أداء الفرد النشط إلى أدنى مستوى من الفرد العامل غير النشط، مادام يحصلان على نفس الأجر
- جهل مسؤولي وقادة الإدارة بأهم الإجراءات واللوائح والقواعد والمراسيم التنظيمية (2)

1- إبراهيم مطاوع، عصمت حسن وآخرون، الأصول النظرية للتربية، ط2، دار الشروق للنشر، جدة، المملكة العربية السعودية، 1989، ص30

2- خليل محمد حسن الشماع، نظرية المنظمة، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص51

الواجب التقيد بها لتنظيم العلاقات بين العمال والإدارة العليا ومختلف الأساليب الواجب التقيد بها لتجنب ضياع الوقت أو تهرب العمال أو التظاهر بالعمل، مما يؤثر على الأداء الوظيفي

-إعتقاد بعض الأفراد العاملين أن زيادة الإنتاجية، سوف يؤدي إلى طرد وصل عدد كبير منهم من العمل. (1)

3-المبادئ الأساسية لنظرية الإدارة العلمية عند فريديريك تايلور

لقد توصل فريديريك تايلور إلى مجموعة من المبادئ الأساسية التي تعد الأسس والمقومات الضرورية لنظرية الإدارة العلمية، ومن أهم هذه المبادئ نجد:
-تقسيم العمل وتحديد كميا إذا أمكن ذلك، وهذا التحديد يكون من خلال توزيع عمل أو وظيفة ما على عدد من العمال لتحقيق مستول عال من التبسيط والفعالية في الأداء الوظيفي المناسب

-ينبغي أن يكون إختيار العمل قدر الوظيفة أو مطابقا لمقومات الأعمال التي يقومون بها، حيث يؤكد تايلور على عدم تعيين فرد عامل نشيط وذكي في وظيفة ما دون مستواه ونشاطه الجسمي والذهني والعلمي، بمعنى وضع الرجل المناسب في المكان المناسب
-تدريب العمال لأداء مهامهم وأدوارهم، وفق ما تتطلبه خطط العمل تحليل العمل، بالإضافة إلى المراقبة المباشرة، بحيث لا ينبغي أن يقوموا بالقيام بنشاط خارج إطار عملهم المحدد، وهذه المراقبة المباشرة، تتم بواسطة المشرفين والمسيرين.

-المكافأة المالية واليومية للعمال كحافز مادي للعمال لتحقيق إمتثالهم وإلتزامهم للأوامر والإجراءات الصارمة واللازمة لأداء عمل ما. (2)

4-إسقاط وتطبيق النظرية على الدراسة الحالية

إعتمدنا على هذه النظرية من خلال الإستعانة بالأفكار الأساسية للنظرية والتي ربطناها بمفهوم الثقافة الإتصالية، التي يقوم الإداريين بترسيخها في العمال والجمهور الداخلي، من خلال مجموعة من الإجراءات والقواعد واللوائح والقواعد والإجراءات التنظيمية والإدارية

1-خليل محمد حسن الشماع، نفس المرجع السابق، ص51

2-مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 74

التي ينبغي على الموظفين والعمل الإلتزام والتقيد بها، مع إمكانية شرحها وتفسيرها وتبسيطها للعمال والموظفين حتى يتسنى لهم التعرف على مالهم من حقوق وما عليهم من واجبات ومهام، كما تستهدف تطبيق الأسلوب العلمي من خلال التدريب والتكوين النوعي والدائم بهم، من خلال دورات وتربصات شهرية أو سنوية بهدف الرفع من قدراتهم ومهاراتهم ومؤهلاتهم وأساليبهم التنظيمية والإدارية والعلمية، وتطبيق القاعدة الإدارية الشهيرة **"وضع الرجل المناسب في المكان المناسب"**، بعيد من مبدأ الحدس والإحتمالات والتكهن والإرتجالية والتخمين والتسرع والإرتجالية، كما تتجلى أسس الثقافة الإتصالية من خلال هذه النظرية في تطبيق مبدأ التخصص الوظيفي، بمعنى أن يؤدي موظفو وعمال جامعة **"مولود معمري"** لولاية تيزي وزو، قطب تامدة هذه الوظيفة، بما يتناسب مع مقوماتهم ومتطلباتهم العلمية والجسمية والنفسية، مع ضرورة توفير مجموعة من الحوافز المادية والمعنوية، من أجل تشجيعهم وتحفيزهم على تقديم الأداء الوظيفي المناسب والملائم، والشعور بمستوى عال وكبير من الرضا والتوازن النفسي والأمن الوظيفي، ومنه تكون النتيجة تجسيد مبدأ الإلتزام والولاء التنظيمي، الذي يعكس غرس روح الإلتزام والدفاع عن السمعة والصورة الذهنية هذه المؤسسة الجامعة من مختلف حملات الإساءة والتشهير والدعاية المغرضة والهدامة والإشاعات الكاذبة، التي تعمل على التأثير السلبي في إستمرارية خدماتها ونشاطاتها وأدوارها المقدمة للجمهور الداخلي كما تركز هذه النظرية من خلال عنايتها وتركيزها على أسس الثقافة الإتصالية، تجسيد التنسيق والنفاهم والإنسجام المشترك والواحد بين مختلف المصالح والأقسام والمستويات الإدارية، من خلال فتح العديد من القنوات الإتصالية المختلفة، سواء كانت مكتوبة أو شفوية أو سمعية بصرية أو تكنولوجية، بهدف تحديد وصياغة أهداف وغايات المؤسسة الجامعية **"مولود معمري"** لولاية تيزي وزو، وتجسيد مبدأ الرقابة الإدارية القائمة على ضمان السير الحسن والجيد لمختلف الوظائف والأدوار الموكلة إلى العمال والموظفين، بهدف القيام في الأخير بتقييم وتقويم كمي ونوعي لها، يضمن التعرف على مختلف مواطن ومواضيع ونقاط القوة والضعف، من أجل العمل على تعديلها أو إستدراكها أو تصحيحها، وهذا يكون من خلال صياغة إستراتيجيات وسياسات وخطط نوعية وتنظيمية جديدة وعصرية، بعيدة عن

الغموض والعشوائية والتكهن، التي تعمل على تكريس الإدارة العصرية الحديثة، المواكبة والمسايرة لمختلف التغيرات الحاصلة في إطار البيئة المحيطة لهذه المؤسسة الجامعية، كون الصورة الذهنية هذه المؤسسة الجامعية تعد معياراً أساسياً ومقوماً رئيسياً في إستمراريتها وبقائها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، لنيل رضا وقبول وإستحسان الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي لها .

2-نظرية Z اليابانية لـ وليام أوتشي

تعرف نظرية Z على أنها نموذج ياباني يجمع أنماط ومفاهيم مختلفة، وضعها العالم الياباني "وليام أوتشي" أحد أساتذة إدارة الأعمال على مستوى جامعة كاليفورنيا الأمريكية في سنة 1981، من خلال مقارناته للمنظمات اليابانية والأمريكية بكافة الأبعاد، حيث قام وليام أوتشي بوضع نظريته لطريقة تطبيق الإدارة اليابانية خارج اليابان، حيث بين أن أسلوب الإدارة اليابانية ما بعد الحرب العالمية الثانية، يمكن أن يتم تطبيقه بنجاح في الولايات المتحدة الأمريكية، وهذه النظرية مبنية على الثقافة والفلسفة اليابانية في إدارة الأعمال، حيث قام بملاحظة بعض المنظمات المنتجة، بهدف إكتشاف عناصر النجاح المشتركة بينها ولشرح وتوضيح ذلك ، قام بتطوير نظريته، التي تعد إمتداداً لنظرية (X) ومفاهيم نظرية (Y) لدوقلاس ماكريكور في السلوك التنظيمي، ويتمثل الفرق بين نظرية (Y) و(X) في محاولة التمييز بين الشخصية وأساليب القيادة للمشرف الفردي، في حين أن نظرية Z اليابانية معنية بثقافة المنظمة أكملها، حيث تركز على الثقافة التنظيمية، التي يتم بها تنظيم العمل داخل المنظمة إذ لاحظ وليام أوتشي من خلال دراسته تفوق إنتاجية المنظمات اليابانية على نظيرتها الأمريكية، بالرغم من تفوق هذه الأخيرة في عناصر الإنتاج من حيث رأس المال وعدد العاملين، وقد عاد سر تفوق الياباني إلى الأسلوب الإداري والعناية للمورد البشري في الإدارات اليابانية، حيث ينظر إلى المنظمات اليابانية بأنها مؤسسة عائلية يتصرف أفرادها وكأنهم ينتمون إلى عضوية عائلية واحدة، ويسودها إحساس وفهم ضمني بإستمرارية علاقة الفرد العامل بمنظمتها، حيث تعد النظرية (1)

1-خلود إسحاق بخاري، أشواق عبد الرحمان الحقباني، "التأصيل الإسلامي والتربوي لنظرية Z اليابانية"، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، مركز رفاة للدراسات والأبحاث، الأردن، المجلد:9، العدد: 2، 2021، ص639

اليابانية كرد فعل على نظرية A الأمريكية. (1)

2-مبادي نظرية Z اليابانية عند وليم أوتشي

تقوم الفلسفة التنظيمية الإدارية في التنظيمات اليابانية على عدد من المباديء الأساسية أهمها سيادة التنظيم العضوي، حيث يساهم هذه الأخير في شعور العاملين بأنهم أكثر ارتباطاً مع زملائهم، فالتنظيم في هذه الحالة هو التعاون والتكثيف والمشاركة بالجهود والأفكار لحل مختلف المشكلات، مع وجود مسؤولية جماعية ومشاركة عند عملية اتخاذ القرارات الإدارية وهو يعني الإلتزام الجدي والصارم والدقيق بتحقيق أهداف التنظيم من خلال روح الجماعة حيث يتم الأسلوب التنظيمي للإدارة اليابانية حيث يقوم كل فرد عامل في التنظيم، مهما كانت وظيفته، ويطبقون مبدأ الرقابة الذاتية على عكس الرقابة الإدارية المباشرة، من طرف المسؤولين ورؤساء المصالح المدراء، حيث تكون لدى الأفراد العاملين الحرية والإستقلالية مما يضمن لهم أسس الإستقرار والإستمرار والأمن الوظيفي كما تظهر مبادي الإدارة اليابانية السليمة في المشاركة الجماعية في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية، وفق أسس الود والحب والثقة والإحترام والتقدير المتبادل، كونها لا تنطو على تعليمات وأوامر دقيقة وصارمة، إنما تكون وفق إدارة مرنة ومتغيرة، تشجع على تكريس ثقافة الإبداع والإبتكار وحس المبادرة، مما يساهم في تعزيز وتقوية أسس العلاقات الإنسانية بين جماعات التنظيم المختلفة، كما تقوم أيضاً مباديء الإدارة اليابانية على وجود مرونة وسهولة في تدفق وإنتقال مختلف المعلومات والبيانات بشكل سهل وبسيط بين مختلف المستويات الإدارية للمنظمة، مما يؤدي إلى إحداث التنسيق والإنسجام والفهم المشترك في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل صحيح وقويم ويكون تنفيذ الأوامر والتعليمات والتوجيهات وفق أسس الثقة والقبول والإقتناع والإحترام، مما يضمن تجسيد نسق تنظيمي تعاوني وتشاركي (2)

1-خلود إسحاق بخاري، أشواق عبد الرحمان الحقباني، نفس المرجع السابق، ص639
2-وهيبة روابح، "التنظيم الياباني، نموذج ما بعد البيروقراطية-مقارنة في الأسس والمباديء بين التنظيم الياباني والنموذج البيروقراطي الفيبري"، مجلة المعيار، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، المجلد:25، العدد: 62، 2021
ص ص، 811، 812

كما تركز نظرية Z اليابانية على التطوير والتحسين المستمر لمختلف أساليب وأنماط الإدارة بهذه المنظمات، كما يتم التنظيم الإداري الياباني بهيكلها التنظيمية المحدودة غير المعقدة والمركبة، التي تحدد نطاق السلطة والمسؤولية، مما يضيف طابع التبادل النوعي والكمي والشفاف والحر لمختلف المعلومات والبيانات بشكل وأسلوب ديمقراطي متفتح وبسيط. (1)

3- خصائص نظرية Z اليابانية لـ وليام أوتشي

تتميز نظرية Z اليابانية بسلسلة من الخصائص الأساسية، التي يمكن إيجازها فيما يلي:

- الإقناع بالتوظيف على المدى الطويل، نظراً لأهمية هذا الجانب، بحيث يرى الفرد العامل بأن مستقبله مرتبط بالمنظمة، فإنه يسعى إلى تقديم كل طاقاته وجهوده، ولا يدخر جهد لضمان استقرارها وإستمراريتها، كما يعمل على طرح مختلف مبادراته الشخصية الفردية وأفكاره وإقتراحاته وآرائه، وهذا راجع للأمان الذي يمنح التوظيف للمدى الطويل، بدلا من أن يكون في حالة التوظيف القصير غير مهتم، يسعى إلى البحث عن وظائف في منظمات أخرى أكثر أمانا وتحفيزا وإستقرارا.
- التخلص من طابع الفردية، التي ميزت النمط والأسلوب الأمريكي السابق، إيماناً بمبدأ التفكير الجماعي والتعاون في إتخاذ القرار الإداري، من خلال تصويب القرار لأن الجماعة ترى ما لا يراه الفرد هذا من جهة أخرى، ومن جهة أخرى تعود إلى ضرورة إشراك الأفراد العاملين في عملية صنع القرار الإداري، كون هذه القرارات الإدارية، لا تتعارض مع مصالحهم الشخصية، وهذا ما يجعلهم يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق الأهداف المسطرة لهذه المنظمة، كما تكون أيضا تحمل المسؤولية جماعي في عملية إتخاذ القرارات الإدارية.
- إعتداد التقييم البطيء والترقية تكون بطيئة، وفق ما هو معمول به في النمط الياباني، لكن مع فرض أن الترقية، تتم على أساس ما يقدمه العامل من إسهامات وليس على أساس الأقدمية بالنسبة للتقييم البطيء، يعد جد مهم لإعطاء فرصة ووقت للتمرس وإكتساب (2)

1- وهيبية رواج، نفس المرجع السابق، ص 812

2- أحمد عبد الرحمن الشميري وآخرون، مبادئ إدارة الأعمال- الأساسيات والاتجاهات الحديثة، ط6، دار النشر العبيكان المملكة العربية السعودية، 2009 ، ص278

الخبرات والمهارات الإدارية والتنظيمية والميدانية، من خلال تصحيح الأخطاء والهدفوات التي يقع فيها الفرد العامل، بهدف تصحيحها والعمل على تفاديها في المستقبل، مما يولد له رقابة وينفادها فيما بعد، مما يولد له ذلك رقابة ذاتية، لا تفرض عليه من خلال التعليمات والتوجيهات من طرف الإدارة العليا، كما تعطي الترقية البطيئة للفرد فرصة للمنظمة من أجل إستغلال الفرد في مستواها الأول، كونه سيكون أكثر عطاءً نظراً للتجربة المكتسبة قبل أن يرقى إلى المستوى الثاني

-الإهتمام الكلي والشامل بالفرد العامل من شتى النواحي النفسية والسلوكية والاجتماعية والإقتصادية والإقتصادية والعقلية، وليس في مجال عمله فقط، كما يكون عدم وجود التخصص الوظيفي، أي أن الأفراد العاملين في المنظمات اليابانية يقومون بمختلف الأدوار والوظائف والمهام الموكلة والمسندة إليهم، من دون إتباع مبدأ التخصص الوظيفي في وظيفة أي مجال تنظيمي معين.

-التركيز على مبدأ الثقة والإحترام والتقدير وكسب الولاء، أي من خلال التركيز على أسس العلاقات الإنسانية، وتجنب مختلف الصراعات التنظيمية، التي تؤثر في إحداث الفعالية والكفاءة التنظيمية بهذه المنظمات، مما يساهم في تعزيز وتدعيم روح الإلتزام والمسؤولية والجدية والصرامة التنظيمية المناسبة بين موظفي وعمال هذه المؤسسات والمنظمات. (1)

4- إسقاط وتطبيق النظرية على الدراسة الحالية

في دراستنا الحالية، يمكننا ملاحظة ملامح تطبيق نظرية Z اليابانية عند وليام أوتشي في كون الثقافة الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، تقوم على أسس مراعاة الفروقات الفردية والنفسية والعقلية والعلمية والفيزيولوجية والاجتماعية للأفراد العاملين، من خلال تفهم عقلياتهم وطباعهم وقيمهم وتصوراتهم ومستوى إدراكاتهم وتمثلاتهم الذهنية، حيث تستهدف بناء منظومة إدارية تنظيمية وإتصالية قوية ومتينة وطيدة ومتماسكة الأركان، واضحة المعالم مفهومة ومستعابة لدى الأفراد والجماعات التنظيمية، تقوم على المشاركة الجماعية للموظفين وعمال هذه المؤسسة الجامعية في عملية صنع وإتخاذ القرارات الإدارية،

1- أحمد عبد الرحمن الشميري وآخرون، نفس المرجع السابق، ص 279

خصوصاً في أثناء الأزمات، وهذا من خلال فتح فضاءات وقنوات للتواصل والتفاعل لتبادل وجهات النظر المختلفة والآراء، لتجسيد روح الفريق الواحد والعمل الجماعي، مع التركيز على تثمين الموارد البشرية، وهذا عن طريق عقد دورات تكوينية وتدريبية وترقيات نظرية وميدانية بهدف زيادة مستوى قدراتهم ومهاراتهم التنظيمية والإتصالية، وهذا يكون عن طريق إمدادهم وتزويديهم بمختلف المعلومات والبيانات الإدارية، التي تعمل على تحقيق الإنسجام والتنسيق التفاهم المشترك بين مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة الجامعية، من خلال تكريس وإرساء أسس الحب والود والإحترام والتقدير والتعاون في إطار مناخ تنظيمي تشاركي تعاوني تضامني تعاضدي، يقوم على تطبيق أسس العلاقات الإنسانية والاجتماعية، بعيداً عن الصراعات التنظيمية، التي تظهر بين العمال والموظفين، والتي تؤثر بشكل سلبي على مختلف وظائف ومهام وأهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية المحددة والمسطرة مسبقاً، وفي الأخير تكون النتيجة القيام بمختلف الوظائف والأدوار بشكل حسن وجيد وملتزم وسليم والعمل على تفعيل مبدأ الولاء والإلتزام الوظيفي بين عمال هذه المؤسسة الجامعية، كما تلتزم الثقافة الإتصالية في تركيزها على تشجيع ثقافة الإبداع والإبتكار، من خلال تمكين العمال من تقديم مقترحات وأفكار مبدعة بناءً، تساهم في تكريس إدارة الجودة الشاملة في تحسين وتعديل وتطوير الأساليب والأنماط الإدارية والسلوكية والتصرفات التنظيمية القديمة، بأخرى جديدة وعصرية، وهذا يكون بإحلال النمط القيادي المرن الديمقراطي المتفتح الحر، القائم على تعدد الآراء والأفكار بدل النمط القيادي الديكتاتوري المتشدد المتسلط، الذي يقوم على أحادية وفردانية الرأي والتفكير والتشاور، وهذا يساهم بشكل كبير ومعتبر في تحسين الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي (الموظفين، العمال، الأساتذة) من خلال كسب القبول والمساندة والتعاطف والإستحسان من الجمهور الداخلي، ومنه رسم وتشكيل وتكوين صورة ذهنية لدى الجماهير الخارجية عن هذه المؤسسة الجامعية، من خلال تصوراتهم العقلية والذهنية، بأن هذه المؤسسة تقوم بمختلف مهامها ومسؤولياتها ونشاطاتها في إطار مبدأ "المسؤولية الاجتماعية"، وأن أهدافها وغاياتها تتناغم وتتناسب مع مختلف قيم وعادات المجتمع ومبادئه وقيمه الثقافية والاجتماعية، حيث يكون من خلال تطبيق إستراتيجية إدارة

سمعة المؤسسة، كما تستهدف الثقافة الإتصالية الإهتمام بالعمال من شتى النواحي النفسية والإجتماعية والإقتصادية، من خلال تقديم مجموعة من الحوافز المعنوية والمادية، التي تتيح تكريس مبدأ العيش الكريم والعفيف، حيث يكون عن طريق تقديم المنح والعلاوات المالية والترقية والزيادة في الرواتب الشهرية، وتقديم شهادات الشكر والعرفان والتقدير، مما يؤدي إلى إحساس العمال بأهميتهم، وقيمة أدوارهم ومهامهم المسندة والموكلة إليهم بشكل يجعلهم يصلون إلى مستوى عال من الرضا والأمن الوظيفي وتحقيق المواطنة التنظيمية، وهذا ما ينمي لديهم روح الإلتزام والولاء التنظيمي من خلال الدفاع عن هذه المؤسسة الجامعية، كونها تمثل الأسرة الثانية.

11-الدراسات السابقة

1-الدراسة الأولى

وهي دراسة للطالبتين "علاوي نوال" و"قويسمي خضرة" الموسومة بـ "دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية"

أجرت هاتين الطالبتين هذه الدراسة الميدانية على مستوى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "يحي فارس"، ولاية المدية.

تتناول هذه الدراسة دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة

الجامعية

ومن جهة أخرى طرحت الطالبتين التساؤل الجوهري التالي:

ماهو دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية لجمهور مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "يحي فارس"، ولاية المدية؟

وقد تفرع عن هذا التساؤل الجوهري مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية وهي:

-ما مدى الإهتمام بالثقافة الإتصالية بالمؤسسة وما درجة وملائمتها لأهدافها؟

-ما هي الإستراتيجية، التي تتبناها مؤسسة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة

"يحي فارس"، ولاية المدية للحفاظ على جمهورها وصورتها؟

كما قامت الطالبتين بوضع الفرضيات التالية:

-واقع الإتصال بمؤسستنا مرهون بدرجة مساهمة الأفراد وتشجيعهم داخل المؤسسة

-الثقافة الإتصالية تضبط من خلال الإتصال وفعاليتها مرهونة بالوسائل المستخدمة في ذلك
-المؤسسة تنتهج إستراتيجية ونظرة مستقبلية تستطيع إدارة صورتها الذهنية والحفاظ عليها
أما منهج الدراسة المستخدم في هذه الدراسة، يتمثل في المنهج التحليلي، وذلك لموافقه
مع موضوع الدراسة، وكذا هو الأكثر شيوعا في الدراسات الاجتماعية، حيث يركز على
الوصف وتفسير الظاهرة المدروسة.

إستخدمت الطالبتين لجمع مختلف البيانات والمعلومات الأدوات التالية المتمثلة في
إستمارة الإستبيان والملاحظة

في هذه الدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في مجموع العاملين على مستوى مكتبة كلية
العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "يحي فارس"، بولاية المدية، أما العينة المعتدة في هذه
الدراسة فتتمثل في العينة العشوائية البسيطة، التي يبلغ حجمها 60 مفردة
ومن بين النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي:

-تسعى الثقافة الإتصالية إلى تشكيل الصورة الذهنية الجيدة والإيجابية لدى جمهورها
الداخلي من خلال تشجيع الحوار والنقاش الحر والبناء.

-طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "يحي فارس"، المدية، يملكون صورة
ذهنية حسنة عن مكتبة الكلية، وذلك راجع لمختلف الأسس التي ترفع من همة الموظفين
وبالتالي التي تحقق لهم الرضا والراحة النفسية

-إجماع معظم أفراد عينة المبحوثين على أهمية الثقافة الإتصالية ودورها في تكوين الرأي
السليم، بعيدا عن الإشاعات والأخبار الكاذبة وضرورة ممارسة أنشطتها وبرامجها في
المؤسسات والسعي خلف ذوي الكفاءات العالية والخبرات للحفاظ على السمعة الحسنة على
المدى البعيد*

*نوال علاوي وخضرة قويسمي، دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، مذكرة ماستر
في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية
جامعة يحي فارس، المدية، 2022/2021

أ- أوجه الاختلاف بين الدراستين

-تختلف هذه الدراسة عن دراستنا، كونها تناولت أسباب وأهدافا مختلفة، وذلك حسب الموضوع المراد دراسته، حيث سلطنا في دراستنا الضوء على دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي، ولكن في دراستنا الحالية قمنا بدراسة واقع الثقافة الإتصالية ومدى مساهمتها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة "مولود معمري"، لولاية تيزي وزو، قطب تامدة

-تختلف في نوع وحجم العينة، أي عينة الدراسة تختلف في حجم وعينة دراستنا الحالية، حيث تتمثل نوع العينة المختارة في العينة العشوائية البسيطة، التي يبلغ عددها 60 مفردة أما في دراستنا الحالية، فقد إختارنا العينة غير العشوائية، التي يندرج من ضمنها العينة القصدية وحجمها 50 مفردة

-إضافة إلى ذلك فيما يخص مكان إجراء الدراسة، فقد أجرينا دراستنا في مكان وزمان مختلفين عن الدراسة السابقة، حيث أجريناها على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في 2025/2024، في حين أجرنا الطالبين الدراسة على مستوى جامعة يحي فارس بولاية المدية، في 2022/2021

-إستخدام الطالبين في هذه الدراسة على منهج التحليلي، في حين تتمثل الأدوات البحثية في إستمارة الإستبيان والملاحظة كأداتين بحثيتين في جمع مختلف المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، في حسين إعتدنا في دراستنا الحالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، على المنهج المسحي أما الأدوات البحثية المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية فتتمثلان في إستمارة الإستبيان والمقابلة

ب- أوجه التشابه بين الدراستين

-تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية، من حيث تناولها لبعض المفاهيم للثقافة الإتصالية وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

-التشابه في إبراز دور الثقافة الإتصالية وفعاليتها في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، وهذا ما أكسب الدراسة أهمية كبيرة

-إعتماد هذه الدراسة على دراسة المؤسسة الجامعية المتمثلة في جامعة "يحي فارس" بولاية المدية، وفي دراستنا الحالية تتمثل في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة.

-كلتا الدراستين تندرجان ضمن الدراسات الوصفية التي تعمل على وصف واقع الثقافة الإتصالية في المؤسسات الجامعية ومدة مساهمتها في تحسين الصورة الذهنية لها.

ج-الإستفادة من الدراسة

-إستفدنا من هذه الدراسة في العديد من الجوانب، منها في الجانب المنهجي، وذلك من أجل إختيار أدوات جمع البيانات والمعلومات المناسبة، وفي الإعتماد على المقاربات الكمية والحسابية في قياس وتكميم واقع الثقافة الإتصالية، من خلال تفرغ البيانات والمعلومات على شكل جداول بسيطة ومركبة، مع الإستفادة من مختلف المقاربات والتصورات النظرية، بهدف دراسة هذا الموضوع بشكل كلي وشامل وكامل

-ملء وسد الفجوات وبعض الجوانب التي أغفل أو تناساها الباحثون من أجل تسليط الضوء عليها وتدعيمها بنماذج وأمثلة شواهد حقيقية واقعية، من دون حدس أو عشوائية أو تسرع إضافة إلى التعرف على مختلف الصعوبات والعراقيل البحثية والعلمية والميدانية والمادية التي واجهها الباحثون في إنجاز دراستهم

-الإستفادة من مختلف الأخطاء والهفوات التي وقع فيها الطلبة والباحثون الجامعيون وتجنبها والعمل على إستدراكها وإصلاحها

-الإستفادة من الجانب النظري، من خلال توظيف بعض المراجع والمصادر العلمية، من أجل جمع المادة العلمية الضرورية الهامة والمفيدة، التي تتيح لنا إنجاز هذه الدراسة وفق أسس البحث العلمي.

2-الدراسة الثانية

وهي دراسة للطالب "طاهري حاج" الموسومة بـ "الثقافة الإتصالية في المؤسسة العمومية" المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم نموذجا

حيث تطرق الطالب في دراسته إلى موضوع الثقافة الإتصالية في المؤسسة العمومية، وذلك من خلال طرحه للتساؤل الرئيسي الجوهري التالي:

- ما هو واقع الثقافة الإتصالية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية مستغانم؟
وقد تفرع عن هذا التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما واقع الإتصال بالمؤسسة؟
- ما طبيعة الثقافة الإتصالية وماهي الوسائل المستخدمة في الإتصال؟
- ما مدى الاهتمام بالثقافة الإتصالية بالمؤسسة، وما درجة وملاءمتها لأهدافها؟
وللإجابة عن هذه التساؤلات، قام الطالب بوضع مجموعة من الفرضيات التالية:

- الثقافة الإتصالية تضبط من خلال الإتصال وفعاليتها مرهونة بالوسائل الإتصالية الفعالة المستخدمة في ذلك

- الإهتمام بالثقافة الإتصالية يسّخر جهود الأفراد في تحقيق أهداف وغايات المؤسسة ويقلل من حدة الخلافات والصراعات التنظيمية، التي تؤثر بشكل سلبي في السير الحسن لمختلف وظائفها ومهامها الإدارية والتنظيمية

- واقع الإتصال بمؤسستنا مرهون بإعتقادات وتصورات وإدراكات الأفراد لأهمية الإتصال الفعال والهادف

أما منهج الدراسة المستخدم فيتمثل في المنهج الوصفي، نظرا لملائمته لموضوع الدراسة حيث يركز على الوصف وتفسير الظاهرة المدروسة، وفيما يخص الأدوات المستخدمة، فقد إعتد الطالب على المقابلة كونها أداة أساسية لجمع مختلف المعلومات والبيانات التي تفيد موضوع الثقافة الإتصالية في تعميقها وتوسيعها وتسليط الضوء على الجوانب الخفية، حيث عمل على توظيف المقابلات المفتوحة، التي سمحت له بكسب ثقة وقبول العمال وكافة المشرفين، سواء عن طريق الأسئلة الموجهة للمسؤولين أو عبر الحديث مع مجموعة من العمال والموظفين في المؤسسة، وعلى رأسهم موظفي مصلحة التوجيه والإستقبال، الذين يمثلون بدورهم الواجهة الأساسية والجمهور الداخلي لهذه المؤسسة

أما مجتمع الدراسة فيتمثل في مجموع موظفي المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم، أما العينة فقد وقع إختياره على العينة العشوائية الطبقية، التي يبلغ عدد أفرادها 13 مفردة وفي الأخير توصل الطالب إلى مجموعة من النتائج التالية نذكر من أهمها:

-إنعدام التخطيط الإستراتيجي: حيث نجد أن الثقافة الإتصالية، لا تلق الإهتمام اللازم والبارز لدى موظفي المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم، وإنما هي عفوية وغير منظمة، مما يؤثر بشكل سلبي في مهام ووظائف هذه المؤسسة، في تقديم خدمات عمومية جيدة للجمهور الخارجي

-يقوم موظفي المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم بإستخدام الثقافة الإتصالية، ولكن بشكل متدخل وهذا يؤدي إلى فهم جمهور الثقافة الإتصالية في المؤسسة
-خط الثقافة الإتصالية بالإتصال، جعل من أنشطتها شبه منعدمة أو مندمجة بصورة أو بأخرى في النشاطات الإتصالية ومحصورة فيها، مما يؤدي إلى عدم وضوح المهام والإجراءات

-نقص التنسيق بين وحدات وأقسام المؤسسة، نتيجة المشاكل والصراعات بين العمال، مما يؤكد نقص الثقافة الإتصالية، التي تشجع على التفاهم والتنسيق وال جيد بين الجمهور الداخلي

-عدم وجود خلية إتصال خاصة بإدارة وتسيير مختلف المشاكل والصراعات، التي قد تواجه هذه المؤسسة الخدمائية التعليمية، مما يساهم في سرعة إيجاد حلول وآفاق لها من أجل ضمان السير الحسن لمختلف نشاطات ووظائف المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم على أكمل وجه ممكن*

أ-أوجه الإختلاف بين الدراستين

-هذه الدراسة إعتمدت على متغير واحد، ألا وهو الثقافة الإتصالية، أما دراستنا هذه فقد تناولت متغيرين هما: الثقافة الإتصالية والصورة الذهنية

*حاج طاهري، الثقافة الإتصالية في المؤسسة العمومية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم 2019/2018

-تخصيص جزء من الخطة لموضوع الإتصال، أما دراستنا الحالية فقد إهتمت فقط بالثقافة الإتصالية ودورها في تحسين الصورة الذهنية للجمهور

-إعتماد الطالب على الفرضيات كإجابات مؤقتة على مختلف التساؤلات الفرعية التي قام بطرحها، أما في دراستنا الحالية فلم نعتمد على الفرضيات كإجابات مؤقتة على تساؤلات الدراسة المطروحة

-فيما يتعلق بنوع وحجم عينة الدراسة السابقة، فقد إعتد الطالب العينة العشوائية الطبقية التي رأى أنها الأنسب والأمثل لتحقيق أهداف وغايات دراسته، وحجمها هو 13 موظف، أما في دراستنا الحالية فقد إعتدنا على العينة غير الإحتمالية القصدية، التي يبلغ حجمها 50 أستاذًا وأستاذة

-أما منهج الدراسة المستخدم فقد إعتد الطالب على المنهج الوصفي، وعمل على توظيف أداة بحثية وحيدة فقط، تتمثل في المقابلة، كونها أداة أساسية في جمع مختلف المعلومات والبيانات المتعلقة بوصف واقع الثقافة الإتصالية على مستوى المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم أما في دراستنا الحالية، فقد إعتدنا على المنهج المسحي، مع توظيف الأدوات البحثية التالية المتمثلة في إستمارة الإستبيان والمقابلة، على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة "مولود معمري"، لولاية تيزي وزو، قطب تامدة، بهدف الإحاطة الشاملة والعامة والكاملة بموضوع الثقافة الإتصالية ومدى مساهمتها في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم

-الإختلاف من حيث الأهداف المسطرة وأهم النتائج المتوصل إليها هي:

-الإختلاف في الإطار الزمني والمكاني لهاتين الدراستين، حيث أجرى الباحث دراسته على مستوى المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم في سنة 2018/2019، في حين قمنا بإجراء دراستنا الحالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، قطب تامدة.

ب- أوجه التشابه بين الدراستين

-كلتا الدراستين سلطنا الضوء على المتغير الأول والأساسي، وهو الثقافة الإتصالية كأساس للدراسة

-تشابه دراستنا مع الدراسة السابقة، كونها من الدراسات الوصفية، التي تعمل على وصف واقع الثقافة الإتصالية على مستوى المؤسسات الخدمائية التعليمية
-تناول هذه الدراسة لبعض المفاهيم الخاصة المتعلقة بالمرتكزات وبالأسس المتعلقة بالثقافة الإتصالية.

ج- الإستفادة من الدراسة

-الإستفادة من توظيف بعض المراجع والمصادر، خصوصا الحديثة منها في إنجاز الإطار النظري لدراستنا الحالية
-إستفدنا من هذه الدراسة في تجنب الأخطاء والهفوات، التي وقع فيها الباحثون السابقون، كما أفادتنا في إستخراج أهم المقاربات النظرية والنماذج البيانية المعلومات والأفكار والمفاهيم والمصطلحات المستخدمة في دراستنا الحالية من أجل بناء تصور جديد، الإستفادة في جمع وتبويب وتحليل وتفسير مختلف البيانات والمعلومات وفق أسس علمية ومنطقية واضحة، وفي توظيف بعض المصادر والمراجع القيمة والمفيدة، إضافة إلى الإستفادة من مختلف المقاييس والأساليب الإحصائية، من خلال الجداول البسيطة والمركبة التي تتضمن عدد التكرارات والنسب المئوية، من أجل إضفاء صفة العلمية والموضوعية والدقة في موضوع دراستنا بعيد عن الحدس والعشوائية والتخمين، في الوصول إلى النتائج العامة والكلية، وفي عدم إعادة وتكرار الموضوع، حتى لا يكون نسخة شبه الأصل والعمل على تطبيق روح الخلق والإبداع في الأفكار والمقاربات والمناهج وفي التصورات العلمية البحثية الجديدة.

-الإستعانة من التوصيات البحثية في الدراسة السابقة، مما دفعنا لتسليط الضوء على تلك الجوانب الغير المتناولة في الدراسات السابقة، بحيث تكون دراستنا بداية لما إنتهت إليه دراسات الباحثين والطلبة الآخرين، من أجل تحقيق التراكمية العلمية
-الإستعانة بالدراسة في صياغة بعض الأسئلة المتعلقة بإستمارة الإستبيان والملاحظة

الإطار النظري

الفصل الأول

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الثقافة الإتصالية

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: مفهوم الثقافة الإتصالية

المبحث الثاني: أنواع الثقافة الإتصالية

المبحث الثالث: خصائص الثقافة الإتصالية

المبحث الرابع: أبعاد الثقافة الإتصالية

المبحث الخامس: أهمية الثقافة الإتصالية

المبحث السادس: العوامل المؤثرة في تشكيل الثقافة الإتصالية

• خلاصة الفصل

• تمهيد للفصل

إن مجال الثقافة الإتصالية من أهم المجالات الحديثة التي دخلت إلى كتب العلوم الإدارية والقانونية، حيث تعد عنصرا مهما في تكوين منظمات الأعمال، وتقوم بدور حيوي في تجسيد وتطوير الفكر الإداري الحديث داخل المؤسسة، فهي تمثل سلسلة ومجموعة من المعتقدات والسلوكيات والقيم والمبادئ، التي تمر في المؤسسة لتحقيق أهدافها وغاياتها والمحافظة على نموها وإستمراريتها وإستقرارها، من خلال إتباع تنظيم معين ومحدد وواضح، يتم من خلال الإتصال والتفاعل والتجاوب بين مختلف الأقسام والمصالح والمستويات الإدارية التي تقتضي إتباع مبادئ وأسس ومعايير مختلفة في الإتصال على مستوى المؤسسة، وهذا ما يتطلب على هذه الأخيرة ضرورة بناء ثقافة إتصالية قوية وصلبة ومتينة، التي تعد من أهم الأدوات المهمة في المنظمات الحديثة، التي تعمل على تبادل مختلف الخبرات والتجارب والأفكار والمعلومات والبيانات والإتجاهات التنظيمية الإدارية المتنوعة والتحسين المستمر والدائم لمستوى الأداء الوظيفي للعمال والموظفين داخل تلك المؤسسات والمنظمات، حيث تكتسي الثقافة الإتصالية المقوم الأساسي والركن الركين وحجر الزاوية والمبدأ الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة، وخلق مناخ تنظيمي مناسب وملائم في إطار نسق تعاوني تشاركي وعلى جو من الإتصال، وترسيخ مختلف أسس العلاقات الإنسانية والإجتماعية المبنية على التقدير والإحترام المتبادل والحب والود، والتخفيف من حدة الصراعات والنزاعات الإدارية التنظيمية، التي تؤثر بشكل سلبي على مهام ووظائف هذه المؤسسة، وفي زيادة مستوى كفاءتها وفعاليتها التنظيمية والإدارية، إذ أن الثقافة الإتصالية تمثل "خارطة طريق" المنظمة من أجل تحقيق أهدافها، وفق نظرة إستشرافية نحو المستقبل، مما يقتضي أن تكون وفق إستراتيجية منظمة ومحددة وواضحة المعالم، من أجل أن يسهل تحقيق الفهم والتنسيق المشترك بين مختلف الجماعات التنظيمية.

وفي هذا الفصل الموسوم تحت عنوان "مدخل مفاهيمي حول الثقافة الإتصالية" سوف نتطرق من خلال مباحثه، بعد التمهيد له إلى مفهوم الثقافة الإتصالية، أنواع الثقافة الإتصالية، خصائص الثقافة الإتصالية، أبعاد الثقافة الإتصالية، أهمية الثقافة الإتصالية العوامل المؤثرة في تشكيل الثقافة الإتصالية، ختاماً بملخص الفصل.

المبحث الأول: مفهوم الثقافة الإتصالية

لقد تنوعت وتعددت المفاهيم المقدمة للثقافة الإتصالية ولإعطاء الدلالة الحقيقية والمناسبة لمفهوم الثقافة الإتصالية يمكننا الرجوع إلى عدة تعريفات تناولها الباحثون والدارسون في مختلف الميادين والمجالات ومن بينها:

-عرفها "تايلو" (Taylor) على أنها "ذلك الكل المعقد، الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والعادات، وأي قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع" (1)

-كما يرى "شاين" (Shein) (1985) في كتابه "ثقافة المؤسسة والقيادة" على أن الثقافة الإتصالية " مجموعة من المبادئ الأساسية، التي وضعتها الجماعة وطورتها أثناء حل مشكلاتها للتكيف الخارجي والإندماج الداخلي، والتي أثبتت فعاليتها، ومن ثم تعليمها للأعضاء الجدد كأحسن طريقة للشعور بالمشكلات وإدراكها وفهمها" (2)

-كما تعرف على أنها "مجموع السلوكيات الإتصالية الرسمية وغير الرسمية، المتبناة عن طريق أفراد المؤسسة، والتي تترجم في مجموعة من العادات والقيم والمعتقدات التي يتم توارثها عبر أجيال العمال المتعاقبة فيها، من خلال مختلف القنوات والدعائم الإتصالية والتي من شأنها بناء نظام معلوماتي واضح المعالم، الذي يترجم بالسلوكيات الإتصالية لموظفيها داخل المنظمة، بغية تعزيز القدرة على تحقيق أهداف إتصالية، من خلال الحفاظ على آرائها، وكذا بناء صورة موحدة ومشاركة للمؤسسة، من ثقافة إتصالية، من الممكن أن تكون مشابهة عند كل المنظمات، لكن من الممكن أن تكون متطابقة، حيث تقوم كل مؤسسة بتكوين وتشكيل ثقافة إتصالية خاصة بها، من خلال فلسفتها وأنماط إتصالها وإجراءاتها وعملياتها ونظم العمل وطرق إتخاذ القرار" (3)

-كما عرفها "محمد قاسم القريوتي" على أنها "منظومة المعاني والرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات، التي تتطور وتستمر مع مرور الزمن، وتصبح سمة خاصة للتنظيم، بحيث تخلق منهجا عاما بين أعضاء التنظيم حول خصائص التنظيم والسلوك" (4)

1-محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص303

2-مصطفى عشوي، الخلفية الثقافية للقيادة في المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992 ص44

3-وحيدة سعدي، سارة بلخير، مرجع سبق ذكره، ص30

4-محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، ط3، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص373

المتوقع من الأعضاء" (1)

-عرفها "كيرت لوين" (Kurt Louine) بأنها " مجموعة من الإفتراضاتوالإعتقادات والقيم والقواعد والمعايير، التي يشترك بها أفراد المنظمة، وهي بمثابة البيئة الإنسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها، ويمكن الحديث عن ثقافة الإتصال بصورة عامة، أو ثقافة في وحدة تنظيمية، والثقافة شيء لا يَشَاهد ولا يشعر به، ولكنه حاضر يتواجد في كل مكان، وهي كالهواء يحيط بكل شيء في المؤسسة ويؤثر فيها" (2)

ومهما تنوعت التعريفات، إلا أنها تشترك في "القيم" وهي تمثل القاسم المشترك بين تلك التعاريف المختلفة، وتشير هذه القيم إلى الإتجاهات والمعتقدات في منظمة معينة، لذلك تعد القيم المفهوم الأساسي لتقييم تصرفات الأفراد والجماعات، من خلال العلاقات الاجتماعية والتفاعل المستمر بينهم.

المبحث الثاني: أنواع الثقافة الإتصالية

هناك عدة أنواع من الثقافة الإتصالية، إلا أن هناك إتفاق على وجود نوعين هما: الثقافة الإتصالية القوية والثقافة الإتصالية الضعيفة، إضافة إلى أنواع أخرى سوف نتطرق إليها في هذا المبحث وأبرزها:

أ-الثقافة القوية: تعرف الثقافة القوية على أنها أحد العوامل، الذي يجعل الأعضاء يتبعون ما تمليه عليهم الإدارة، ويمكن القول أن الثقافة في حالة كونها قوية، تنتشر وتحظى بالثقة والقبول مع جميع أعضاء المنظمة ويشتركون في مجموعة متشابهة من القيم والمعتقدات والتقاليد والتصورات التي تحكم سلوكياتهم وتصرفاتهم داخل المنظمة، وما يجعل الثقافة قوية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

-الثقة: تشير الثقة إلى الدقة والتهديب ووحدة الذهن، والتي تعد عاملا مهما من عوامل تحقيق إنتاجية مرتفعة.

الألفة والمودة: يمكن تحقيق الألفة والمودة، من خلال إقامة علاقات متينة مع الأفراد (3)

1-محمد قاسم القريوتي، نفس المرجع السابق، ص373

2-حسين حريم، "الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة-دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني"، المجلة الأردنية، الجامعة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد:2، العدد:2، 2006، ص 230

3-إلياس سالم، مرجع سبق ذكره، ص18

داخل المنظمة، بالإهتمام بهم ودعمهم وتحفيزهم وتكون الثقافة الإتصالية إذا كانت تعتمد على:

- **عنصر الشدة:** ويرمز هذا العنصر إلى قوة تمسك أعضاء المنظمة بالقيم والمعتقدات
- **عنصر الإجماع:** المشاركة لنفس الثقافة الإتصالية السائدة من قبل الأفراد، من خلال تعريف الأفراد بالقيم السائدة في المنظمة وما يحصلون عليه من مكافآت وحوافز جراء إلتزامهم.(1)

ومن جهة أخرى الثقافة القوية، هي أن تكون تلك الثقافة ممثلة لقيم غالبية أعضاء المنظمة، وتوجد الثقافة القوية، عندما يكون هناك إتفاق كبير وتمسك شديد، من قبل أغلبية أعضاء المنظمة بالقيم والمعتقدات السائدة، ويمكن الحكم على مدى قوة الثقافة، من خلال تقييم درجات القيم والمعتقدات ومدى تطابقها مع بعضها، كما أن بقاء الثقافة الفردية لوقت طويل في معظم الحالات. (2)

ب- الثقافة الضعيفة: هي الثقافة التي يمكن إعتناقها بقوة من أعضاء المنظمة، ولا تحظى بالثقة والقبول الواسع من أعضاء المنظمة، وتقتصر المنظمة في هذه الحالة إلى التمسك المشترك بين أعضائهم بالقيم والمعتقدات، ولهذا سيجد أعضاء المنظمة، صعوبة في التوافق والتوحد مع المنظمة أو مع أهدافها وقيمها، ففي حالة الثقافة الضعيفة، يحتاج العاملون إلى التوجيهات، وتهتم الإدارة الأوتوقراطية ونمط الإدارة العائلي والسياسي، وفيها تنخفض الإنتاجية ويقل الرضا الوظيفي لدى العاملين، كما قد يتم الشعور بالغرابة من الثقافة والمجتمع والمحيط وفي ظاهرة الإغتراب الاجتماعي. (3)

في الثقافة الضعيفة، يكون هناك إتفاق وإجماع وإتفاق قليل وتمسك أقل من أعضاء المنظمة بمختلف التصورات القيم والمعتقدات المشتركة، وتوصف ثقافة المنظمة، أنها ضعيفة عندما يكون عدم إعتناقها وبقوة من قبل أعضاء المنظمة، وعندما لا تحظى بالقبول الواسع. (4)

1- إلياس سالم، نفس المرجع السابق، ص18

2- جمال الدين محمد المرسي، الثقافة التنظيمية والتغيير، دار النشر والتوزيع، مصر، 1994، ص22

3- مصطفى محمد أبو بكر، دليل التفكير الإستراتيجي، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص268

4- نعمة عباس الخفاجي، ثقافة المنظمة، دار الطبع، مصر، 2003، ص54

الثقافة الضعيفة هي التي لا يتم إعتناقها بقوة عن طريق أعضاء المؤسسة ولا تحظى بالثقة والقبول منهم، وتفتقر المؤسسة إلى التمسك بالقيم والعادات وهذا فإن العاملين سيجدون صعوبة في التوافق والتوحد مع المؤسسة وأهدافها وقيمها. (1)

ومن جهة أخرى وهناك أنواع أخرى وهي كالتالي:

-الثقافة البيروقراطية: تحدد فيها المسؤوليات والسلطات، فالعمل يكون منظماً ويتم التنسيق بين الوحدات وتسلسل السلطة بشكل هرمي وتقوم على التحكم والإلتزام.

-الثقافة الإبداعية: تنمو هذه الثقافة في المنظمات، التي تتخذ النمط الديمقراطي أسلوباً لتسيير أمور المنظمة كافة، مما يترتب عليه إيجاد بيئة عمل تساعد على الإبداع، الإبتكار، التجديد ويتصف أفرادها بحب المخاطرة في إتخاذ القرارات لمواجهة التحديات.

-ثقافة العمليات: وينحصر إهتمام هذه الثقافة في طريقة الإنجاز للعمل، وليس النتائج التي تتحقق فينتشر الحيطة والحذر واليقظة بين الأفراد، الذين يعملون لحماية أنفسهم، والفرد الناجح هو الذي يكون أكثر دقة ويهتم بالتفاصيل في عمله.

-ثقافة المهنة: وهي التي تسعى لتحقيق مهمة محددة، وغالبا ما تتضمن قيان فرق العمل أو اللجان المشكلة لهذا الغرض لتحقيق هذا الهدف وإنجاز العمل وتهتم بالنتائج، كما أنها تركز على خبرة العاملين في صنع القرارات الحيوية

-ثقافة الدور: تهتم بالتخصص والأدوار الوظيفية، أكثر من إهتمامها بالفرد، إذ توفر الأمن الوظيفي والإستمرارية وثبات الأداء، حيث تعد ثقافة ملائمة للتنظيمات البيروقراطية والمؤسسات العامة

-ثقافة الفرد: هذا النوع يتصف بالتركيز على المساواة، بالإضافة إلى التوجه نحو الفرد، إذ يتم التركيز على مستوى الإنجاز لدى العامل

-ثقافة النفوذ: تمتد وتنتشر السيطرة والتأثير في أرجاء المؤسسة، وترتبط هذه الأخيرة بخيوط وظيفية متخصصة لتسهيل التنسيق بين الأعمال. (2)

1-حسين حريم، السلوك التنظيمي، ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص333
2-يوسف فهد الدويلة، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص: علوم تجارية، كلية الأعمال، قسم الإدارة وإدارة الأعمال، جامعة عمان للدراسات العليا الأردن، 2006/2005، ص ص، 14، 15

المبحث الثالث: خصائص الثقافة الإتصالية

على الرغم من تعدد وتنوع تفسير دلالات الثقافة الإتصالية عند الكُتّاب والباحثين والدارسين، فإن هناك نقاط إتفاق وإجماع بينهم نحو خصائصها، ومن أهم تلك الخصائص ما يلي:

1-الإنسانية: فالثقافة الإتصالية صفة إنسانية، لأن الإنسان هو الوحيد الذي يصنع الثقافة ويبدع عناصرها ويرسم محتواها عبر العصور، وهي بدورها تشكل هويته، والثقافة لها سمة إنسانية، لأنها تتشكل من المعارف والحقائق والمدرجات والمعاني والقيم، التي يأتي بها الأفراد إلى التنظيم، وتتكون لديهم خلال تفاعلهم مع التنظيم.

2-الإكتساب والتعلم: الثقافة ليست فطرية، بل تنتقل من فرد إلى آخر، عن طريق الإكتساب والتعلم من المجتمع المحيط بالفرد، فكل مجتمع له ثقافته المحددة في الزمان والمكان المعينين، فالفرد يكتسب الثقافة من الوسط الإجتماعي له، من خلال الأدوار، التي تقوم بها مؤسسات التنشئة الإجتماعية من الأسرة، المدرسة ومكان العمل.

3-الإستمرارية: وتعني بما أن الثقافة تحتفظ بكيانها لعدة أجيال، رغم ما يعترض له المجتمعات أو المنظمات الإدارية من تغيرات مفاجئة وتدرجية، فالثقافة لها خاصية الإستمرار بتوارث الأجيال عبر الزمن، لها القدرة على الإلتباع وتزويد الأفراد بالحد الأدنى من التوازن الأمر الذي يدعم إستمرار العادات والتقاليد وطرق التفكير والأنماط السلوكية وتستمر الثقافة الإتصالية في الوجود، وفي تأثيراتها على إدارة المنظمات الإدارية، حتى بعد تغيير الأفراد

4-التراكمية: تأتي كنتيجة حتمية لخاصية الإستمرارية، حيث أن إستمرار وجود الثقافة، يؤدي بالضرورة إلى تراكم السمات الثقافية، وبالتالي تتعدّد وتشابك العناصر الثقافية المكونة لها مع الإشارة إلى الإختلاف، من حيث طريقة التراكم في اللغة التقنية، القيم الإتصالية، أدوات الإنتاج لكل منها طريقته في التراكم.

5-الإنتقائية: بسبب عجز الأجيال على الإحتفاظ بالثقافة في ذكراتها، يعتمد كل جيل إلى (1)

1-أمل محمد فرحات، "الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر المجلد:2، العدد:11، 2011، ص ص، 140، 143

القيام بعمليات إنتقاء وإختيار مختلف العناصر الثقافية، وذلك بقدر ما يحقق إشباع حاجاته وتلبية رغباته، وتجعله متوافقا مع البيئة الإجتماعية والطبيعية، فالمجتمع الإنساني له خاصية إنتقاء الخبرة والتجربة والممارسة الإنسانية مع رصيدها المتراكم والهائل عبر العديد من الأجيال المتواصلة.

6- القابلية للإنتشار: من خلال عملية إحتكاك الأفراد والمجتمعات ببعضها البعض، يتم إنتقال بعض العناصر الثقافية داخل محيط الثقافة نفسها، أو من ثقافة المجتمع إلى ثقافة مجتمع آخر وتختلف عملية إنتشار الثقافة، من حيث السرعة والفعالية، تبعا لما متوقع من فائدة، كما تشير إلى أن إنتشار مختلف العناصر المادية، يتم بسرعة أكبر، من إنتشار العناصر المعنوية.

7- التكاملية: لتحقيق التكيف والإنسجام والتنسيق مع مختلف المتغيرات والتطورات المختلفة، التي تحدث في المنظمة، سواء كانت هذه المتغيرات داخلية أو خارجية، فالتكامل هو عامل وعنصر قوة للثقافة الإتصالية والعكس، يعد كل قصور أو تعارض بين العناصر الثقافية عامل ضعف لهذه الثقافة، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على فعالية وكفاءة هذه المؤسسات والمنظمات، مما يؤدي في الأخير إلى ضعف وتراجع الأداء الوظيفي والمهني مقارنة بالمؤسسات الأخرى.(1)

المبحث الرابع: أبعاد الثقافة الإتصالية

تؤثر الثقافة الإتصالية في سيرورة المؤسسة، فهي تساهم بشكل كبير في بناء الإتجاهات وتكوين القيم المشتركة بين موظفيها، وللحديث عن أبعاد الثقافة الإتصالية، فإننا بذلك نشير إلى تنظيم العلاقات داخل المؤسسة بين الرؤساء والمرؤوسين من جهة، وبين المؤسسة وزبائنها وعملائها من جهة أخرى.

وفي هذا الصدد نذكر أبعاد الثقافة الإتصالية على النحو التالي:

1- البعد التحفيزي: أجمع العديد من الباحثين على أن الثقافة الإتصالية، تعبر عن ترابط (2)

1-أمل محمد فرحات، نفس المرجع السابق، ص145
2-سمير عباس، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظامLMDدراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة، رسالة ماجستير في علوم النفس، تخصص: علم النفس الاجتماعي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2008/2007، صص،113، 114

وتماسك العمال داخل التنظيم الواحد، مما يساعدهم في المحافظة على قيم المؤسسة، وكذا تركيزها على الإفتراضات الأساسية، السلوكيات والمعايير، كما أنها تسمح بالتعرف على العالم الداخلي للعمل وخلق جو من التعاون والتفاهم بين الموظفين، الذي يشجعهم ويحفزهم على إنجاز أدوارهم بطريقة عملية وفعالة، مما إستوجب على كل مؤسسة، بناء ثقافة إتصالية محفزة للعامل لإشباع حاجاته المعنوية، من إحترام وتقدير للذات، وذلك لزيادة النجاح والتقدم والتطور في العمل. (1)

2-البعد التسييري: إن إدارة المؤسسة وتسييرها بطريقة فعالة وناجعة، هي عملية تؤثر على كافة جوانب التنظيم لدرجة أنها أصبحت تعتبر فن ومهارة، حيث ترتبط بإمكانيات العامل الإتصالية والنفسية، والتي تظهر من خلال سلوكياته وتصرفاته وتواصله مع الأفراد الآخرين، لذا أضحت ضرورة وجود ثقافة إتصالية قوية وإيجابية وفعالة، أمر في غاية الأهمية، لأنها تسهل وتبسط عملية تحديد وتوصيف المهام، وتحديد نطق السلطة والمسؤولية وتشجيع وتحفيز الموظفين والعمال على القيام وإنجاز أدوارهم ووظائفهم بشكل عملي ومناسب وجيد. (2)

3-البعد الإستراتيجي: إن الثقافة الإتصالية، هي نظام مشترك من القيم والمعتقدات، يؤدي إلى خلق معايير وأحكام وسلوكيات وبناء إستراتيجية إتصالية، فهي عبارة عن إنعكاسات للقيم والأعراف والتقاليد المشكلة لثقافة المؤسسة، التي تحكم سلوك الموظفين داخل التنظيم الواحد، وزيادة على كل ذلك، فإن الثقافة الإتصالية، ترتبط بالإدارة الإستراتيجية، أي تغيير في إحداها يستوجب إجراء تغيير على الأخرى، فبناء أي إستراتيجية لأي مؤسسة يعتمد على قيم وتقاليد وفلسفة ومعتقدات، التي تساهم في تحقيق أهدافها، لذا ينبغي عليها وضع إستراتيجية إتصالية قوية، التي تعتبر أحد الأدوات المهمة في المؤسسات الحديثة، وذلك راجع للقاسم المشترك الذي يربطها، وهو المورد البشري.

4-البعد التنافسي: إهتمت المؤسسات بالثقافة الإتصالية، التي تعد من أهم الدعائم التي(3)

1-سمير عباس، نفس المرجع السابق، ص ص، 113، 114

2-أمل محمد فرحات، مرجع سبق ذكره، ص ص، 140، 143

3-ياسين بوزقرة، "البعد الإستراتيجي للثقافة التنظيمية في تحقيق فاعلية المؤسسة"، مجلة دفاتر البحوث العلمية المركز الجامعي مرسلني عبد الله، تيبازة، الجزائر، المجلد: 1، العدد: 10، 2022، ص 134

تساهم في تحقيق الميزة التنافسية، فهي تؤثر على سلوك العمال والموظفين، وتعتبر عن نمط التصرفات وقواعد السلوك التنظيمي، الذي تتبناها، حيث يقتنع بها الموظفون، وتسمح بالتعرف على العالم الداخلي للعمل، وكذا البيئة المحيطة بها، فهي تحكم أفراد المؤسسة وسلوكياتهم في توضيح طريقة أداء المهام وتنفيذها، وتمكنهم من إكتساب "ثقافة الرأي والرأي الآخر" وتبادل الأفكار ومشاركة الخبرات والتجارب والتشجيع على روح الإبداع والإبتكار والحث على العمل وعلى ترابط المصالح والوحدات، لبناء صورة حسنة وإيجابية لها أمام الزبائن والعملاء، كل ذلك في إطار بلوغ الأهداف المرغوب فيها، من قبل رؤساء المؤسسات.(1)

5- البعد التغيير: تختلف أدبيات السلوك التنظيمي بصفة عامة، خاصة في أهمية الثقافة الإتصالية كعنصر من العناصر الأساسية للتحرك بفعالية داخل المؤسسة، حيث أنها تحتل مكانة جد مهمة في التغيير وتطوير النظام وذلك راجع إلى أن المؤسسات في مسارها، تواجه عدة تغيرات، التي تستوجب عليها التكيف معها للعمل بكفاءة وفعالية ولتحقيق الأهداف المسطرة وتجنب الإنحرافات.(2)

ومن جهة أخرى قام العام الهولندي "جيرارد هوفستيد" (Gerard Hofsted) بوضع نظرية لأبعاد الثقافة الإتصالية، وذلك بهدف تطوير إستراتيجية فاعلة للتعامل مع الموظفين، بإختلاف ثقافتهم داخل المؤسسة، لذا إستنتج في الأخير أربعة (4) أبعاد والتي تتمثل في:

أ-مسافة السلطة: حيث يتم من خلالها قياس درجة قبول الموظفين، تركز السلطة داخل المؤسسة أو رفضها لتوزيعها بطريقة غير متساوية، فالعمال، إذا كان مستوى السلطة منخفض، فإنهم على إستعداد لتخطي الرؤساء، وذلك راجع لعدم تمتعهم بالهيمنة والإحترام والقدر الكافي والكبير من قبل المرؤوسين، وفي الجهة المقابلة، فإن الأفراد يتقبلون رؤسائهم ولا يفكرون في أبدا في تخطيهم، لأنهم يكون لهم كل الإحترام والتقدير (3)

1-ياسين بوزقرة، نفس المرجع السابق، ص134

2-عباس سمير، مرجع سبق ذكره، ص 113

3-نجية منيري، دور الثقافة التنظيمية في ضبط سلوك العمال داخل المؤسسة، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2013/2012، ص 30، 35

ب-الفردية مقابل الجماعية: في هذا البعد، يتم وصف العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد، ففي المجتمعات، التي تمتاز بالفردية، يتمتع أفرادها بثقافة تقوم على تقديم مصالحهم الشخصية والعائلية والإعتناء بهم على المصلحة العامة، أما في المجتمعات، التي تهتم بالمصلحة الجماعية، فإن أفرادها يقدمون المصلحة العامة على المصلحة الشخصية، كما أنهم يقومون بحماية الروابط وتوثيقها

ج-بعد الذكورية مقابل الأنثوية: يسعى هذا البعد إلى قياس ميل المجتمع إلى تقبل المشاركة المتكافئة في شتى الوظائف الإجتماعية بين الجنسين، فدرجة الذكورية تظهر من خلال الطابع الذكوري، الذي يتخذه العمل، من صفات الرجولة كالإنجازات والطموح والقوة، حيث يغلب على هذا النمط طابع المنافسة مقارنة بالأنثوية، التي تتصف بالتعاون والتعاطف لدى الموظفين والميل إلى علاقات إجتماعية أكثر ترابطا وتسامحا

د-تجنب الغموض وعدم التأكد: إن بعض المجتمعات ترجعها حالة الغموض وعدم اليقين وعدم التأكد، مما يجعلها تتجنب هذه المواقف غير المريحة، نظرا لغموض نتائجها، حيث سمح هذا المبدأ بقياس درجة تقبل عمال مؤسسة ما للجانب التوقعي والمحير لبعض المواقف والأحداث، حيث يقومون بالتخطيط للمستقبل وحماية أنفسهم من أي خطر محتمل فهي مجتمعات متحفظة أما في المجتمعات، التي تتمتع بدرجة أقل من تجنب الغموض فإنهم يقبلون الظروف الغامضة غير الواضحة ويتأقلمون ويتكيفون معها بسرعة كبيرة، فهي تقبل على المخاطر أكثر. (1)

المبحث الخامس: أهمية الثقافة الإتصالية

تعتبر الثقافة الإتصالية ذات أهمية كبيرة، ذلك أنها قائمة في كل المؤسسات، إذ لا توجد مؤسسة بدون ثقافة إتصالية، حيث أن المؤسسات تشكل وتكون ثقافتها الإتصالية، بناء على طبيعة عملها ومختلف إجراءاتها الداخلية والخارجية وسياسات وأهداف وغايات الإدارة العليا فيها.

تلعب الثقافة الإتصالية دورين مهمين بالنسبة للمؤسسة المتمثل في: (2)

1-نجية منيري، نفس المرجع السابق، ص35
2-أسامة الفراج، ممارسة ثقافة المؤسسة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص189

أ-الأهمية والدور الخارجي: تلعب الثقافة الإتصالية دورا مهما في رسم وتعيين حدود المنظمة، وذلك من خلال إعطائها خصوصية وهوية خاصة، تميزها عن باقي المؤسسات الموجودة في المحيط وبهذا تظهر الثقافة الإتصالية كأحد العوامل لإثبات الهوية والتميز عن المحيط الخارجي وذلك إنطلاقا من القيم والعناصر الثقافية المشتركة بين العمال، والتي تسمح لهم بالتميز والإختلاف عن باقي أفراد المجتمع وأفراد المؤسسات والمنظمات الأخرى.

ب-الأهمية والدور الداخلي: إن الثقافة الإتصالية لها دور مهم جدا داخل المؤسسة، حيث من خلالها يتم جمع العديد من الأفراد على إختلاف وتباين مستوياتهم التعليمية ومصالحهم الشخصية داخل منظمة واحدة

يعملون من خلالها ويشتركون في عمل واحد، من أجل تحقيق هدف مشترك ويرجع ذلك إلى أن هذه الثقافة الإتصالية، تعمل على تعزيز وتقوية نقاط الإتحاد وإضعاف ذلك يؤدي إلى التفرقة والإختلاف.

تلعب ثقافة المؤسسة دورا مهما في تعزيز وتطور الأداء الوظيفي التنظيمي، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

1-بناء إحساس بالتاريخ (History): فالثقافة الإتصالية ذات الجذور العريقة، تمثل منهاجا تاريخيا تسرد فيه حكايات الأداء المتميز والعمل المثابر والأشخاص البارزين في المؤسسة

2-إيجاد شعور بالتوحيد (Onemess): حيث توجد الثقافة السلوكيات، وتعطي معنى للأدوار وتعزز القيم المشتركة ومعايير الأداء المتميز

3-تطوير الإحساس بالعضوية والانتماء (Members Hip): وتتعزز هذه العضوية من خلال مجموعة كبيرة من نظام العمل، وتعطي إستقرارا وظيفيا مناسباً وملائماً وتوضح جوانب الإختيار الصحيح والسليم للعاملين وتدريبهم وتكوينهم التنظيمي والإداري وتطوير وفق أسس صحيحة وسليمة. (1)

1-صالح مهدي محسن العاصر، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2007 ص125

4-زيادة التبادل بين الأعضاء (Exchange) : يأتي هذا من خلال المشاركة بالقرارات

وتطوير فرق العمل والتنسيق بين الإدارات المختلفة والجماعات والأفراد (1)

ولقد تطرق "دافيد ويلسون" (David Wilson) إلى العديد من مزايا المؤسسة فيما

يلي:

-تحقيق الهوية التنظيمية

-تنمية الولاء والانتماء للمؤسسة

-تحقيق الاستقرار التنظيمي

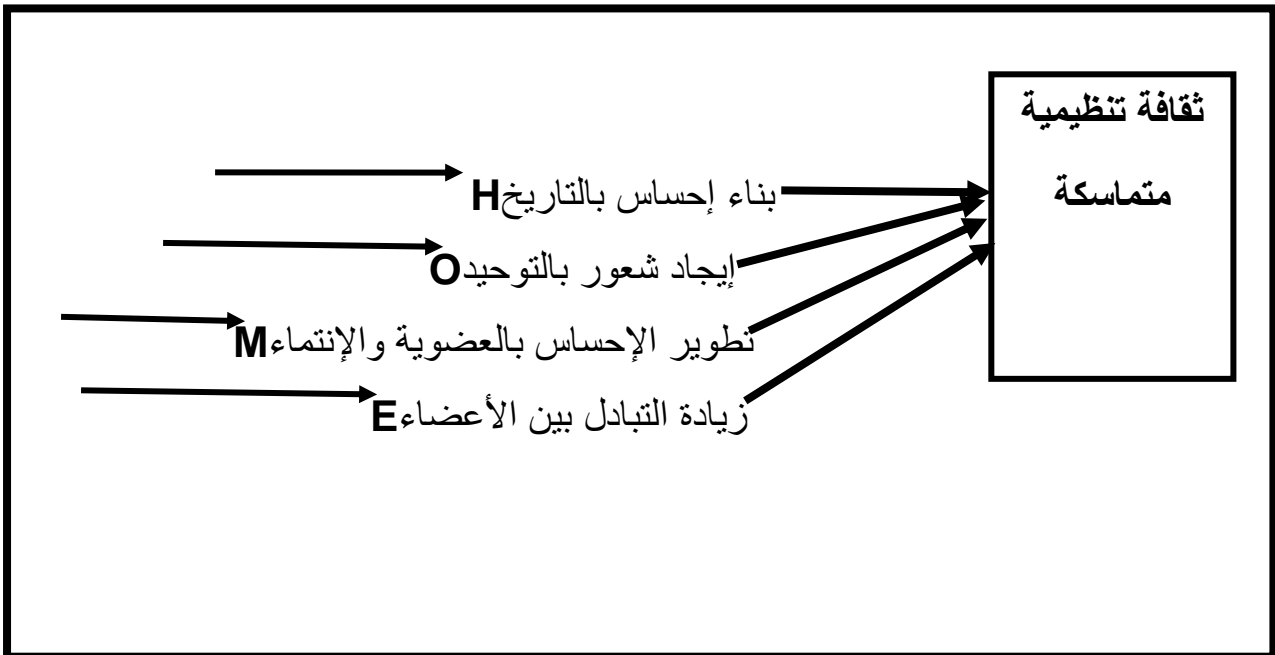
-التنبؤ بأنماط التصرفات الإدارية في المواقف الصعبة والأزمات

-تحديد معايير الإستقطاب والإختيار

-توفير أداة رقابية ذاتية للسلوك وأنماط الإتجاهات المرغوبة على مستوى المنظمات بهدف

توجيهه الوجهة الصحيحة (2)

الشكل رقم (1) الثقافة الإتصالية المتماسكة



المصدر: طاهر محسن منصور، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية، منظور

متكامل، دار وائل للنشر، الأردن، 2007

1-صالح مهدي محسن العاصر، طاهر محسن منصور الغالي، نفس المرجع السابق، ص125

2-دافيد ويلسون، إستراتيجية التغيير مفاهيم ومناظرات في إدارة التغيير، تر: نجية عمارة، ط2، دار الفجر، القاهرة

1999، ص131

المبحث السادس: العوامل المؤثرة في تشكيل الثقافة الإتصالية

يقصد بها مجموعة من المتغيرات والعوامل البيئية، الثقافية، الرمزية، الإستراتيجية الإجتماعية التنظيمية المشتركة بين الأفراد وجماعات العمل والتي تساهم في تشكيل الثقافة الإتصالية

يرى "شاين" (Shein) أن معظم ثقافة المنظمات والمؤسسات، يعود أصلها إلى مؤسسيها ويلاحظ أيضا أن يضيف القيم والسلوكيات والعادات والتقاليد في المؤسسات الجديدة، هي إنعكاس لقيم المؤسسة، وأن النصف المتبقي يتطور إستجابة لمختلف متغيرات البيئة الداخلية والخارجية التي تعمل فيها المؤسسات بما يتلائم مع حاجات العاملين (1)

1-الأساطير: هي تلك الحكايات الأسطورية، التي لا تحمل معنا حقيقيا بالضرورة، بل تستخدم كرموز إجتماعية، يستفاد منها في التعرف على تجارب وخبرات الشعوب والأمم لأخذ العبرة والدروس منها.

2-القصص والحكايات: لكل مؤسسة قصص ترويتها خاصة بها، وهذه القصص تكشف عن أصل المؤسسة وأسلوبها وقيمها الإنسانية، وكذلك الأشياء الصغيرة، التي يمكن أن تكون التعايش مع الروتين اليومي

فالمؤسسة بالنسبة للموظف الجديد، تشبه ثقافة أجنبية، إذ عليه أن يتعلم كيف يتأقلم ويتجنب الأخطاء الفادحة، وحيث يسافر المرء إلى بلد أجنبي، فمن المفيد له أن تكون لديه خريطة، تبين له كيف ينتقل من مكان لآخر، ولكن تجنب الأخطاء الاجتماعية وفهم ثقافة أخرى فهما حقيقيا، يتطلبان خريطة من نوع مختلف خريطة إجتماعية (2)

3-العادات والتقاليد والأعراف: فهي تمثل قيم المجتمع، الذي يعيش فيه الفرد، حيث يلتزم بها العاملون في المؤسسة، على إعتبار أنها معايير مفيدة للمؤسسة، مثال ذلك الإلتزام بعض المؤسسات بعدم تعيين الأب والإبن في نفس المؤسسة، ويفترض أن تكون هذه العادات والأعراف غير مكتوبة وواجبة الإلتباع. (3)

1-سامي فياض العزاوي، ثقافة منظمات الأعمال، المفاهيم، الأسس والتطبيقات، معهد الإدارة العامة الرياض، 2009، ص172

2-جارث مورقان، نظرية المنظمة المبدعة، تر: محمد منير الأصبحي، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص232، 233

3-بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة، الأردن، 2009، ص358

4-القيم والأخلاق التنظيمية: القيم هي معتقدات بخصوص ما هو حسن وسيء وما هو مهم أو غير مهم، فهي عبارة عن المعتقدات التي يحملها الفرد نحو الأشياء والمعاني وأوجه النشاط المختلفة، والتي تعمل على توجيه رغباته وإتجاهاته نحوها وتحدد له السلوك المقبول والمرفوض والصواب والخطأ وتتصف بالثبات النسبي، ومن بين القيم التنظيمية: المساواة بين العاملين الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء وإحترام الآخرين (1)

أما الأخلاق التنظيمية، فهي عبارة عن مجموعة من القيم الإعتبارية والمعتقدات والقواعد التي تساهم في تأسيس الطرق المناسبة الملائمة في التفاعل والتعامل ما بين المؤسسة ومختلف أصحاب المصالح داخل المؤسسة وخارجها، فالأخلاق التنظيمية هي نتائج تفاعل المصادر الاجتماعية والمهنية والشخصية للأخلاق

5-اللغة: هي أداة الإتصال الإستراتيجية بين أفراد المنظمة ووسيلة للتفاهم الرئيسية ووظيفة مع كل ما يحمل ذلك من معاني وتوضيحات وحركات وسلوكيات تابعة للتجاوز اللغوي المعمول به

6-الهيكل التنظيمي: ونقصد به الإتصال السائد في أسلوب نقل البيانات والمعلومات وإتخاذ القرارات، كذلك التي ترتبط أكثر بالإتصال النازل مع تطبيق الإتصال الأفقي بين عمال المؤسسة، والإتصال غير الرسمي، وقد تبني للمؤسسة ثقافة أقل رسمية واللامركزية وبإشتراك العمال على مبدأ التعاون ويخلق ثقافة إتصالية مرنة.

7-المورد البشري: هو مجموعة من الأفراد والجماعات التي تنتمي إليها المنظمة، من رؤساء ومرؤوسين وموظفين وعمال، الذين جرى توظيفهم لأداء كافة نشاطاتها، تحت مظلة ثقافتها التنظيمية كما يختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم، من حيث تكوينهم، خبراتهم، تجاربهم، إتجاهاتهم طموحاتهم، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية، وفي مهاراتهم الوظيفية، التي تحكمهم مجموعة من ضوابط وقواعد القانون الداخلي للتنظيم أو مجموع القيم والأعراف والعادات والتقاليد والسلوكيات الخاصة بتلك المؤسسة، والتي يستمد من ثقافة المؤسسة، أي الإدارة العليا أو هيئة المؤسسة، هي أول من تصنع وتضع (2)

1-نعمة عباس الخفاجي، ثقافة المنظمة، دار اليازوري، الأردن، 2009، ص ص، 211، 212
2-عنتقة حرارية، "تأثير الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية"، مجلة كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر 1، أبو القاسم سعد الله، المجلد:01، العدد:1، 15سبتمبر 2013، ص183

اللبنات والأسس الأولى لبناء ثقافة إتصالية، التي تعمل على ضوئها في ضمان السر الحسن لمختلف وظائفها ومهامها بشكل جيد وسليم، وتحقيق مختلف أهدافها وغاياتها التنظيمية والإدارية بأسس عقلانية (1)

8- نمط القيادة: نمط القيادة تعرف على أنها "مجموعة من السلوكيات التي يمارسها القائد في التنظيم والتي تعد محصلة للتفاهم بين خصال القائد والإتباع والخصائص المهمة والنسق التنظيمي والسياق الثقافي والمحيط، تهدف إلى حث وتشجيع الأفراد على تحقيق الأهداف وهذا عن طريق إستخدام العديد من الأنماط الإتصالية المختلفة، والتي تختلف باختلاف النمط القيادي المتبنى داخل التنظيم، بهدف تحقيق أكبر درجة كبيرة من الفعالية، التي تتمثل في كفاءة عالية من أداء الأفراد، مع توافر درجة كبيرة من الرضا وقدر من التماسك للجماعة"

9- نشاط المؤسسة: يعرف على أنه "مجموعة من المهارات التي يتقنها أعضاء المنظمة كالتكنولوجيا معرفة الأسواق، قدرات تنظيمية، هذه المعرفة تمكنها من القيام بمهامها، وكذا تضمن للمؤسسة خصوصيتها، إضافة إلى إعطاء قيمة للعمل، مما يعزز من مشاعر الإلتزام والولاء لدى العاملين"

10- تكنولوجيا المعلومات والإتصال

إن إستخدام أفراد المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، من خلال تأهيل العقليات أصبح من أهم المسائل الرئيسية، لتطوير فكرة إدخال وتبني تكنولوجيا المعلومات والإتصالي المؤسسة، يخلق ميزة تنافسية في ثقافة إتصالية معاصرة لدى أفراد التنظيم، من خلال ترحيب العاملين على إستخدام قنوات وشبكات إتصالية حديثة، وكذا الإستخدام الجيد والواعي، والذي يولد شعورا لدى العاملين بالتميز والقدرة على مواكبة التطور وتعلم مهارات جديدة، تمكن المؤسسة من مواكبة الأنساق الجديدة للمنافسة ومسايرة المؤسسات العالمية الأخرى، حيث أصبحت هذه الأنساق تعتمد على الفرد بإعتباره أحد مزاياها التنافسية، والتي تسعى لإرضائه، من خلال الإهتمام مختلف توقعاته وآرائه وإهتماماته (2)

1- عتيقة حرارية، نفس المرجع السابق، ص183

2- محمود كاظم خضير، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص246

حول مختلف التكنولوجيا الحديثة وإعتماد لغة الحوار والتشاور وإشراك العاملين في عملية إتخاذ القرارات وكذا الخطوات وترسيخها كجزء أساسي من ثقافة المؤسسة . (1)

11-الطقوس الجماعية والإحتفالات: الطقوس هي عبارة عن تطبيقات منظمة ثابتة للأساطير المتعلقة بالأنشطة اليومية للمنظمة مثل: اللغة المستخدمة، طريقة إستقبال موظف، الإحتفالات السنوية، العيد السنوي لإنشاء المنظمة.

حيث تعرف الطقوس الجماعية على أنها " التعبير المتكرر للأساطير، بواسطة أنشطة منظمة ومبرمجة، وذلك بهدف خلق ثقافة إتصالية قوية، قادرة على نقل وتأمين مجموعة من القيم إلى العاملين، إضافة إلى تقوية الشعور بالإنتماء إلى المؤسسة، هذا النوع من الطقوس، يعتمد على الإتصال الشخصي بشكل مباشر، يحقق للمؤسسة مجموعة من الأهداف، أهمها التأكيد على القيم المشتركة، مثل التجديد والمشاركة في هذه الأنشطة وكذا تجمع هذه الطقوس بين مختلف المستويات والوظائف في نفس الوقت ونفس النشاط وفي مكان واحد، أما الإحتفالات فهي نشاطات مبرمجة، خصوصا من أجل مكافأة العاملين أو تشجيعهم، حيث تقام في مناسبات معينة، تستطيع الإدارة من خلالها، تعزيز ثقافتها الإتصالية، من خلال التركيز على قيم معينة وخلق رابطة بين أعضاء المؤسسة، عن طريق الاتصالات غير الرسمية، والإشادة بما يفعله العاملون المتميزون، مما يخلق جوا من التنافس بين العاملين، يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي" (2)

12-الرموز: هي عبارة عن إشارات مميزة، مثل الشعارات (Logos)، الألوان المعتمدة، التي تمثل الصورة الرمزية الممثلة للمنظمة، إضافة إلى نمط اللباس، والتي تمثل الهوية البصرية للمؤسسة، كذلك تصميم فضاء المؤسسة، يعكس ثقافتها الإتصالية، وتعطي فكرة عن طبيعة العلاقات ونوع الإتصال الخاص بها على المستويين الداخلي والخارجي، (مثلا نجد مؤسسات عالمية، على غرار مؤسسة، **Google**، تعتمد على مرونة الإتصال داخلها والذي يتم في كل الإتجاهات بين الرؤساء والمرؤوسين لدرجة عدم تمييز الفرق بينهما) (3)

1-حمود كاظم خضير، نفس المرجع السابق، ص246

2-سالم إلياس، مرجع سبق ذكره، ص53

3-محمود عبد العزيز، المبنى الرئيسي الجديد لشركة أديداس الرياضية، موضوع متوفر على الرابط الإلكتروني التالي: <http://alkafe.wordpress.com>، تاريخ الإطلاع: 2نوفمبر 2024، الساعة: 15:13

وهو نفس الشيء الذي إعتمدته شركة (أديداس) (**Adidas**) لصناعة الأحذية والملابس الرياضية، حيث قامت مؤخرا بالانتقال إلى مقرها الرئيسي الجديد في ألمانيا والذي يعتبر تحفة معمارية، والذي قامت بتصميمه وتنفيذه شركتي (**Konzo**) و(**Kadaurtterfeb**) الألمانيّتين، حيث تميزت المكاتب في تصميمها بنوع من الإتساع لضمان حرية التنقل والشعور بالراحة ووجود الإضاءة الإصطناعية والطبيعية، مع وجود قسم خلفي لكل مكتب في منزل، مما يعزز الشعور بالإنتماء.

وقد إعتمدت الشركة في تصميمها للمقر على اللونين الأبيض والأسود، إستخدام اللون الرمادي الفاتح بكثرة، هذه الألوان لم يتم إختيارها إعتباطيا، وإنما كان تعزيز الشعور بالرضا لدى موظفيها، هو المعيار الأساسي لإختيار هذه الألوان، والتي تعتبر ألوان رزينة محايدة، تعطي إحساسا بالهدوء وتبعث الشعور بالإيجابية. (1)

1-محمود عبد العزيز، نفس المرجع السابق

• خلاصة الفصل

بناء على سبق ذكره، يمكن القول أن الثقافة الإتصالية، تعتبر أحد المحددات والمرتكزات الرئيسية للنجاح أو الفشل التنظيمي، فهي عبارة عن مجموعة من القيم والمعتقدات والسلوكيات والعادات والتقاليد والرموز المشتركة بين مختلف المستويات والمصالح الإدارية والتنظيمية التي تكونت عبر تاريخ حياة المؤسسة، مما أعطت سمة مميزة للتنظيم، وكذلك تعمل على مساعدة المؤسسة في التعامل والتكيف والتأقلم مع مختلف الضغوطات والأزمات والمتغيرات الداخلية والخارجية المستجدة والطارئة، التي تتعرض لها ، والتي تؤثر بشكل سلبي على المنظمة، فالثقافة الإتصالية تمثل روح المؤسسة والأبعاد الخفية، التي تشكل الطابع المميز لشخصيتها وصورتها.

تعكس الثقافة الإتصالية الصورة الداخلية والخارجية للمؤسسة، مما يساعدها بشكل كبير في تحسين صورتها الذهنية، سواء لدى الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي وتلتزم بتطوير وتدعيم وتعزيز علاقات الثقة والإحترام والتقدير والألفة والود مع مختلف المتعاملين والشركاء بهدف تثقيف الموظفين وجعل المنظمة أشبه بالأسرة السعيدة والكبيرة وإدارة مختلف الصراعات التنظيمية، التي تنشأ بين العمال والموظفين، نتيجة وجود تنافس في تحقيق المصالح الشخصية والفردية، بدلا من الاهتمام والتركيز على تحقيق المصالح والأهداف العامة للمؤسسة، والعمل على تكريس أسس التعاون والتضامن والمواطنة التنظيمية، مما يؤدي إلى تجسيد روح المسؤولية والولاء والإلتزام التنظيمي، كونها تمثل همزة وصل ونقطة ربط بينها وبين الأفراد، في إطار المحيط الذي تنشط فيه.

وفي الأخير نستنتج أن الثقافة الإتصالية بالمؤسسة، تقوم بدور كبير و اساسي ومحوري في التأثير على السلوك التنظيمي للموظفين والعمال، كما تؤثر على كفاءة وفعالية ومردودية وإنتاجية المؤسسة، فتشكل الثقافة الإتصالية بالمؤسسة، يعد قوة ودافعا من أجل استمراريتها ونموها وإستقرارها في البيئة التي تنشط فيها، كونها تقوم على خلق وإستحداث مختلف الأنماط والأساليب التنظيمية الحديثة، حيث تعمل هذه الثقافة الإتصالية على عملية تسيير وإدارة مختلف الموارد البشرية، المالية، المادية، وفق إستراتيجية إتصالية واضحة المعالم، محددة الأهداف.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: ماهية الصورة الذهنية

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية

المبحث الثاني: أنواع الصورة الذهنية

المبحث الثالث: خصائص الصورة الذهنية

المبحث الرابع: أهمية الصورة الذهنية

المبحث الخامس: عوامل الصورة الذهنية

• خلاصة الفصل

• تمهيد للفصل

لا يمكن لشخص أن يعيش دون بناء تصورات وإنطباعات ذاتية لديه عن الواقع والأحداث والقضايا والظواهر والأشخاص، لتتعامل مع هذه التصورات التي تطلق عليها مفهوم "الصورة الذهنية"، التي يكون فيها العقل البشري يستعين بها لفهم ومعرفة وإستيعاب ما يحدث حوله في العالم، حيث تعد الصورة الذهنية ثابتة نوعا ما، لكنها ليست جامدة، بل تتميز بالديناميكية والنشاط والحركة، التي تتغير طبقا لمستجدات الأحداث والمعطيات والواقع والرؤى من هذا الواقع.

إذ تمثل الصورة الذهنية للمنظمات، واحدة من أهم المقومات والمكتسبات الرئيسية التي تراعيها إدارة مختلف المنظمات، حيث تزايد الإهتمام بمفهوم الصورة الذهنية خلال العقود الثلاثة الأخيرة، حتى أنه يمكننا القول أن هذا المفهوم، يمكن أن يتطور في المستقبل القريب، ليصبح علما قائما بحد ذاته، له أصوله وقواعده وأسس ونظرياته، إذ أصبحت القدرة على بناء صورة إيجابية وحسنة للمنظمة، من أهم مؤهلات الوظائف العليا، ومن أهم مؤهلات القيادة الإدارية بشكل عام كما أن تزايد العناية والإهتمام على عملية بناء الصورة الذهنية للمؤسسات والمنظمات، من أهم عوامل تطور العلاقات العامة، لكن بناء صورة ذهنية، لم يعد مركز إهتمام العلاقات العامة فقط، ولكنه أصبح محور إهتمام علم الإدارة حيث أصبح القادة والمسؤولين الإداريين، يحتاجون بشكل متزايد إلى تطوير قدراتهم ومؤهلاتهم في التعامل مع الجمهور والمساهمة في بناء صورة إيجابية لأنفسهم وللمؤسسات التي يعملون على إدارة شؤونها العامة، حيث تعد الصورة الذهنية أمرا مهما بالنسبة لجميع المؤسسات باختلاف أنواعها، حيث أصبح من الضروري العمل على خلقها أو تحسينها في أذهان وعقول الجماهير لتحقيق الأهداف والغايات التي تسعى إليها تلك المؤسسة، من أجل التمكن من الإستمرارية والنمو في وفرض الوجود في ظل المنافسة الشديدة والحادة الموجودة بين مختلف المنظمات من أجل جذب أكبر عدد ممكن من الجماهير.

من خلال هذا الفصل الموسوم بعنوان "ماهية الصورة الذهنية"، سوف نتناول من خلال مباحثه، بعد التمهيد له، مفهوم الصورة الذهنية، أنواع الصورة الذهنية، خصائص الصورة الذهنية، أهمية الصورة الذهنية عوامل الصورة الذهنية، ختاماً بخلاصة الفصل.

المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية

إذا كان مصطلح الصورة الذهنية، لا يعن بالنسبة لمعظم الناس سوى شيء غير حقيقي أو حتى مجرد وهم، فغن قاموس " ويبستر"(Webster) في طبعته الثالثة قد عرض مفهومًا لكلمة (Image)، بأنها "توحي إلى التقييم العقلي لأي شيء ثابت، لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر، كما أنها قد تكون تجربة حسية إرتبطت بعواطف معينة، وهي أيضا تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو اللمس، السمع، التذوق".

هذا التعريف يقودنا أن لا شيء غير حقيقي في الصورة، التي تتكون عن فرد معين أو منظمة ما، لأن لهذا التور الذي كونه أو تكون لديه.

يرى "بولدنج" (Boulding) أن "الصورة الذهنية تبنى على خبرات الإنسان السابقة منذ لحظة ميلاده، أو ربما قبل ذلك والإنسان في بطن أمه، ويتلقى الكائن الحي رسائل مستمرة عن طريق الأحاسيس، والصور تكون غير واضحة في البداية، ثم يبدأ الإنسان بعدها يدرك وجوده، ويكون هذا بداية يمكن وصفه بالإدراك" (1)

كما تعرف الصورة الذهنية على أنها " تلك المبادئ المنظمة، التي يطلق عليها مسمى الخطة، وتتميز تلك الخطة، بأنها عملية رمزية مثالية، كما تعرف أنها موضوعات نظرية توضح عملية التنظيم" (2)

كما يعرف أيضا "هارولد ماركس" (Harold Marquis) الصورة الذهنية على أنها "إجمالي الانطباعات الذاتية للجماهير عن المنظمة، وهي إنطباعات غير ملموسة تختلف من فرد إلى آخر، وهي المشاعر التي تخلقها المنظمة لدى الجماهير، بتأثير ما تقدمه من منتجات وتعاملاتها مع الجماهير وإستثماراتها، في النواحي الاجتماعية ومظهرها الإداري وتندمج تلك الانطباعات الفردية وتتوحد لتكوين الصورة الذهنية الكلية للمؤسسات" (3)

1-خديجة قروف، أشرف خاف ربي، واقع الصورة الذهنية لدى أساتذة جامعة 8ماي 1945، جامعة 8ماي 1945 نموذجاً، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8ماي 1945، قالمه، 2020/2019، ص ص، 26، 27
2-أسيا سلطاني، العلاقات العامة وأهميتها في تحسين الصورة المؤسساتية-دراسة حالة مؤسسة غالية لمواد التجميل مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص: إدارة الجماعات المحلية، كلية العلوم السياسية والعلاقات السياسية، قسم الحقوق، جامعة 8ماي 1945، قالمه، 2017/2016، ص 27
3-خالد إبراهيم حسن الكردي، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014، ص 33

ويرى "بولدنج" (Boulding) أن الصورة الذهنية هي "نتيجة لكل تجربة الماضي الماضي، منذ ولادة الإنسان أو حتى قبل ذلك، ثم يبدأ بإدراك نفسه حسيًا، فإذا تقدم العمر بالإنسان إزداد هذا التصور، فكل رسالة جديدة تحتل مكانها المخصص لها، حيث تدعم التجربة" (1)

يعرف "سليمان صالح" الصورة الذهنية بأنها "مجموعة السمات والملاح، التي يدركها الجمهور ويبني على أساسها مواقفه وتصوراتهِ واتجاهاته ومواقفه نحو المؤسسة أو الجماعة وتتكون تلك الصورة، عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الإتصال المباشر، أو عن طريق مجموعة من العمليات الإتصالية الجماهيرية، وتتشكل ملاح الصورة الذهنية، من خلال إدراك وتعرف وفهم الجمهور لشخصية المنظمة ورسالتها ووظائفها وأهدافها ومهامها وأدوارها وشرعية وجودها والقيم التي تتبناها" (2)

حيث ينقسم هذا المفهوم من الناحية اللغوية إلى كلمتين هما "الصورة" و"الذهنية" (3) مصطلح الصورة الذهنية في المفهوم اللغوي، يعود إلى الأصل اللاتيني "المحاكاة" (Image) الذي يعني يحاكي ويمثل، وبذلك تدل كلمة (Imiter) والتمثيل وهي محاكاة ذهنية لشيء معين.

ومن جهة أخرى وفي تعريف للباحث "قريمس قريبي" (Grammes) (Grarry) الصورة الذهنية على أنها "الإنطباعات والمدرجات الكلية للجماهير المتعددة للمؤسسة تجاه أعمالها، وتشكل هذه الإنطباعات مواقف جماهير للمؤسسة الداخلية والخارجية إتجاهها" (4)

1- عبد الرزاق محمد الدايمي، العلاقات العامة والعلامة، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص65
2- كريمة غديري، الصورة الذهنية للمؤسسة التجارية ووسائل تكوينها، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم الإتصال، جامعة الجزائر، 2009، 2010/3، ص20

3- جنات ريم، سامية تبري، "صورة المؤسسة الاقتصادية لدى الجمهور الخارجي في ظل المنافسة-دراسة ميدانية لصورة مؤسسة عمر بن عمر"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، العدد: 11، 31 ديسمبر 2019، ص96

4- عادل حمبلي، التركي سمايطية، أثر الترويج الإلكتروني في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية لدى الزبون دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- تخصص: تسويق خدمي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018/2019، ص46، 47

ويعرف "هولستي" (Holsti) الصورة الذهنية على أنها "مجموعة معارف الفرد ومعتقداته في الماضي والحاضر والمستقبل، التي يحتفظ بها الفرد، وفقا لنظام معين عن ذاته، ولكنها مرتبة وفقا لبعض أسس التفضيل، التمييز، وذلك لأن الصورة الذهنية تعني تحديه بعض معالم الشيء المراد وصنع صورة له في الذهن، وهو ما يعني تفضيل وتمييز جوانب بعينها للاحتفاظ بها في الذاكرة" (1)

كما يعرفها قاموس "لي بريستول" (les Prestole) في طبعته الثانية بأنها "تشير إلى التقديم العقلي للشيء، لا يمكن تقديمها للحواس بشكل مباشر، أو هي إحياء ومحاكاة لتجربة حسية، ارتبطت بعواطف معينة، وهي أنواع إسترجاع بشكل مباشر أو تخيل لما أدركته حواس الرؤية، السمع، الشم، التذوق، لذلك فإن الصورة الذهنية هي الناتج النهائي للإنطباعات الذاتية للأفراد أو الجماعات إزاء منظمة ما، وتتكون هذه الإنطباعات من خلال التجارب المباشرة وغير المباشرة، وهذه التجارب ترتبط بعواطف الأفراد وعقائدهم" (2)

هناك عدة تعاريف لمفهوم الصورة الذهنية للباحثين المغربيين، حيث سنعرض بعضها:
- يعرفها "أسعد رزوق" في موسوعة علم النفس (Stereotype) على أنها "الشيء المكرر على نحو مطرد وعلى وتيرة واحدة لا تتغير، ويسمى نمطا والنمط يطلق على الصورة العقلية التي يشترك في حملها وإعتاقها أفراد جماعة معينة" (3)
- كما تعرف على "أنها مجموعة من الإستحضارات الذهنية المتعلقة بشركة أو علامة فهي الإنطباع الذي يكونه الفرد عن الأشياء المحيطة به، ويتأثر بالمعلومات المخزنة وفهمه لها" (4)

1- شعبان عماد الدين، دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز SDC سونلغاز بولاية بسكرة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019 ص 51، 52

2- نوال علاوي، مرجع سبق ذكره، ص 36

3- إرادة زيدان الجبوري، "مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة"، مجلة الباحث الإعلامي، كلية الإعلام، جامعة بغداد، العدد: 10، جوان 2010، ص 164

4- علاء عبد الكريم البلداوي، "مدى مساهمة الخداع التسويقي في بناء الصورة الذهنية لدى زبائن شركة التأمين-دراسة ميدانية في شركة التأمين العراقية"، مجلة الدنانير، الجامعة الأهلية، العراق، العدد: 14، 2018، ص 172

المبحث الثاني: أنواع الصورة الذهنية

تسعى العديد من المؤسسات إلى بناء صورة ذهنية حسنة لدى جمهورها، وفي سبيل ذلك تعتنق مجموعة من القيم، التي تمثل هويتها المفترضة، فيقوم بالتخطيط للصورة الذهنية المرغوب توصيلها للجمهور، وعليه فقد صنفت الصورة الذهنية إلى عدة تصنيفات هي:

1-الصورة الذهنية الذاتية: هي إحساس المؤسسة بذاتها ونفسها، وأن بناء صورة ذهنية ناجحة، يتطلب من المؤسسة أن تبدأ بتغيير صورتها الذاتية، حيث أن التغيير في الصورة المدركة، يقع على الأفراد العاملين في المنظمة.

2-الصورة الذهنية المدركة: هي ما ترغب المؤسسة في توصيله عن نفسها إلى الجمهور وغالبا ما تكون إنطباعات جديدة غير معروفة لدى الجمهور وتسعى المنظمة لتكوينها.

3-الصورة الذهنية غير المدركة: وهي الإنطباعات التي يحملها الجمهور تجاه المؤسسة والتي يمكن أن تكون مبنية على الخبرة والمعرفة الجيدة للمؤسسة أو تكون مبنية على معلومات مشوهة وغير صحيحة. (1)

ولقد صنفها "جفكينز" (Jefkins) إلى:

1-الصورة المرآة: وهي الصورة التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها، بمعنى أنها هي الصورة التي تعتقد المؤسسة المرسومة في أذهان الجماهير

2-الصورة الحالية: وهي الصورة التي يرى بها الجمهور الخارجي للمؤسسة، وقد تتعارض هذه الصورة مع الصورة الحالية، تتكون عند الجماهير مع الصورة المرآة الصورة الحالية، تتكون عند الجماهير، من خلال تجاربهم مع المؤسسة، أي من خلال الخبرة أو المعلومات التي تصلهم عن المؤسسة، وقد تكون هذه المعلومات غير صحيحة وهذا يؤدي إلى تكوين صورة سلبية عن المؤسسة

3-الصورة المرغوبة: وهي التي تسعى المؤسسة إلى تكوينها في أذهان الجماهير،

وتدخل الصورة المرغوبة غالبا ضمن الأهداف الإستراتيجية، حيث تلعب العلاقات العامة دورا هاما في تكوين هذه الصورة أو تحسينها. (2)

1-زهراء صادق، إدارة الصورة الذهنية وفق مدخل التسويق بالعلاقات-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص: التسويق المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان 2016/2015، ص77

4-الصورة المثلى: هي أمثل صورة، يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المؤسسات الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير، ولذلك لا يمكن أن تسمى بالصورة المتوقعة

5-الصورة المتعددة: وتحدث عندما يتعرض الأفراد لمثليين مختلفين بمؤسسة، يعطي كل منهم إنطباعا مختلفا عنها، ومن الطبيعي أن لا يستمر هذا التعدد، فإما أن يتحول إلى صورة إيجابية أو إلى صورة سلبية أو أن تجمع بين الجانبين صورة موحدة، تضللها العناصر الإيجابية والسلبية، تبعا لشدة تأثير كل منها على هؤلاء الأفراد. (1)

ويختلف مفهوم الصورة الذهنية من حقل معرفي إلى آخر، فمثلا نجد أن الصورة الذهنية في:

أ-في علم النفس:

-الصورة الذهنية المكونة للإتجاه

-الصورة الذهنية المتخيلة

ب-وفي عالم السياسة تنقسم إلى:

-صورة ذهنية نمطية مقولبة

-صورة ذهنية لمرشح إنتخابي

-صورة ذهنية للأحزاب

-صورة ذهنية لحدث سياسي

وهناك تصنيف آخر للصورة الذهنية حسب "موريل " (Moril) والذي صنف الصورة الذهنية إلى:

-الصورة المؤسسية: تتكون على المستوى الوطني

-الصورة المهنية: ترتبط بطبيعة نشاط المؤسسة

-الصورة العلانية: ترتبط هذه الصورة في ضوء التواصل والتفاعل مع الجمهور (2)

1-زهراء صادق، نفس المرجع السابق، ص77

2-فيروز شرفي، دور المهارات الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات التربوية بولاية تبسة-دراسة ميدانية بمتوسطة النهضة، الشريعة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020/2019، ص ص،39،38

-الصورة العاطفية: التي تقوم على أساس الود والتعاطف بين المؤسسة والجمهور (1) مما سبق نستنتج أن للصورة الذهنية عدة أنواع، وعلى المؤسسة أن تسعى من خلال جهود العلاقات القائمة على البحث والدراسة إلى التعرف على طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لدى جمهورها، حتى تستطيع تصميم برامجها وأنشطتها، فإذا كانت إيجابية عملت على تعزيزها، وإن كانت سلبية، كثفت من جهودها لتحسينها، كما تعد الصورة الذهنية المتعددة، من أشد أنواع الصورة الذهنية خطراً على المؤسسة، لأن ذلك يشنت رأي الجمهور ويفقده الثقة في المؤسسة، لذلك على المؤسسة أن تحرص على الظهور بصورة واحدة أمام جمهورها.

المبحث الثالث: خصائص الصورة الذهنية

هناك العديد من السمات والخصائص المختلفة، تتسم بها الصورة الذهنية، نذكر من بينها مايلي:

1-عدم الثقة: ذهب الكثير من الباحثين والدارسين إلى أن الصورة الذهنية لا تتسم بالثقة، ولعل مرجع ذلك أساساً هو أن للصورة الذهنية، مجرد إنطباعات، لا تصاغ بالضرورة على أساس علمي، بل تعد تبسيط للواقع

2-المقاومة للتغيير: فالصورة الذهنية، تميل إلى الثبات والإستقرار والجمود ومقاومة التغيير، حيث تتعدد العوامل التي تحدد وتؤثر في كمية وكيفية وحجم التغيير والتعديل المحتمل في الصورة

الذهنية، وبعض هذه المتغيرات يتعلق بالصورة دائماً، وبعضها الآخر يتعلق بالرسائل الواردة من خلالها.

3-التعميم وتجاهل الفروق الفردية: تقوم الصورة الذهنية على التعميم المبالغ فيه، ونظراً لذلك فالأفراد يفترضون بطريقة آلية، بأن كل فرد من أفراد الجماعة موضوع الصورة، تنطبق عليه صورة الجماعة ككل على الرغم من وجود إختلافات وفروقات فردية (2)

1-فيروز شرفي، نفس المرجع السابق، ص39

2-وليد صيد، شروق منوري، دور الإتصال الترويجي في تحسين الصورة الذهنية للعلامة التجارية-دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس، فرع ولاية تبسة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020/2019، ص44

والأفراد يستسهلون في إصدار الحكم على الأفراد، من خلال تصنيفهم، ضمن جماعات أخرى، ويترتب ذلك أن الفئات والجماعات والمهن المختلفة، يكون عنها الجمهور صورة ذهنية، تتسم بالتعميم وتتجاهل الفروق والإختلافات، قد تكون جوهرية وأساسية.

4-تؤدي إلى الإدراك المتحيز: تؤدي الصورة الذهنية دورا كبيرا وهاما إلى تكوين إدراكات وإنطاعات متحيزة لدى الأفراد والجماعات، فالصورة الذهنية، تبنى وتتشكل أساسا على درجات التعصب، لذا فإنها تؤدي إلى إصدار أحكام متحيزة، فمن خلال الصورة الذهنية يرى الأفراد جوانب من الحقيقة ويهملون الجوانب الأخرى، لأنها لا تتماشى مع معتقداتهم وعاداتهم وتقاليدهم وقيمهم التي إكتسبوها وتلقوها من خلال مختلف مؤسسات التنشئة الإجتماعية

5-التنبؤ بالمستقبل: تساهم الصورة الذهنية في التنبؤ بالسلوك والتصرفات السلوكية للجمهور تجاه المواقف والأزمات المختلفة، فالصورة الذهنية المنطبعة لدى الأفراد، على أنها إنطباعات وإتجاهات لدى الأفراد حول الموضوعات والأشخاص، يمكن أن تنبئ بالسلوكيات، التي قد تصدر عن الجماهير مستقبلا.(1)

6-تخطي حدود الزمان والمكان: تتسم الصورة الذهنية بتخطيها حدود الزمان والمكان، فالفرد لا يتفق في تكوينه للصورة الذهنية عند حدود معينة، بل يتخطاها ليكون صورا عن بلده، ثم العالم الذي يعيش فيه وتمتد الصور، التي يكونها إلى ما وراء الحجرة، التي يسكنها وعلى مستوى الزمان فالإنسان يكون صورة معينة عن الماضي، الحاضر، المستقبل كما يمكن لنا في هذا السياق أن نلمح عدة سمات أخرى للصورة الذهنية، من بينها:

-تتسم الصورة الذهنية بأن لها إطارا زمنيا سابقا ن بمعنى أن الصورة الذهنية قديمة التكوين، أي لا تنطلق على معرفة حالية للصورة الذهنية
-الصورة عملية ديناميكية متفاعلة، تمر بمراحل متعددة، تتأثر كل مرحلة بما يسبقها وتؤثر فيما يلحق بها، كما أنها متطورة وتأخذ أشكالا عديدة وقوالب متعددة ومختلفة (2)

1-وليد صيد، شروق منوري، نفس المرجع السابق، ص44

2-رفيدة عيساوي، عبير عمروش، الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية من خلال العلامة التجارية-دراسة ميدانية على عينة من زبائن وكالة موبيليس أم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2022/2021، ص 43،42،

-الصورة الذهنية عملية نفسية، مما يعني كونها عمليات داخلية لها أبعاد شعورية إلى جانب أبعادها المعرفية

-الصورة الذهنية تتكون وتتطور في إطار ثقافي معين، يعني أنها لا تنشأ في فراغ، وإنما تتأثر بكل الظروف المحيطة بها

-تتسم الصورة الذهنية بالعاطفة، على الرغم من أن ذلك لا يعد شرطاً أساسياً في الصورة الذهنية، وليست العاطفة في جميع الأحيان مقياساً للصورة الذهنية، بل توجد معايير ومقاييس أخرى مثل: التنشئة الاجتماعية، التعرض المستمر لمختلف الرسائل الإتصالية.

-الصورة الذهنية مكونة للإتجاه، بمعنى أنها أحد مصادر بناء وتكوين الإتجاه فالصورة الذهنية للمؤسسة قابلة للقياس بأساليب البحث العلمي من بيانات وإحصائيات. (1)

ويرى "أديب خضور"، أن أهم خصائص الصورة الذهنية هي:

تتكون الصورة الذهنية لدى الإنسان تجاه شخص معين من ثلاث عناصر أساسية، العنصر المعرفي، العنصر العاطفي، العنصر السلوكي

-تحمل الصورة الذهنية حكماً قيمياً وتعكس خياراً، وتعبر عن إدراك، لذا فدراسة مضمونها وخصائصها وحركتها، تظهر طبيعة الإرث الثقافي والبعد الإيديولوجي والزاد المعرفي -إن الصور والقوالب الذهنية، يجب ألا ينظر إليها كأشياء تتسبب بنفسيها، بل كأعراض لأسباب خارجية أخرى.

-الصورة الذهنية، ليست دائمة أو ثابتة أو دائمة بالضرورة، وقد تتطور وتتعدل كلياً أو جزئياً بفعل عوامل ذاتية أو موضوعية، كما أن إكتشافها، يمكن أن يساعد على الإقتراب منها والتعرف الأفضل على مختلف جوانبها وتحديد مسارات التعامل معها، من خلال إتجاه الترسخ.

-الصورة الذهنية تجسيد لواقع فكري معين، والصورة مقدرة كبيرة على تقنين الفكرة وهي القلب التي تصب ضمنه ويحفظه من الضياع، وعندما تتشكل الصورة، تصبح بحد ذاتها منطوقاً لعمليات فكرية جديدة، ضاف إلى الصورة فتبلورها. (2)

1-خديجة قروف، أشرف خاف ربي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 47، 48
2-شعبان عماد الدين، مرجع سبق ذكره، ص ص، 55، 56

المبحث الرابع: أهمية الصورة الذهنية

أصبح مفهوم الصورة الذهنية، من بين المفاهيم التي أصبحت تلقى حالياً الاهتمام الكبير، من طرف مختل المؤسسات على إختلاف أهدافها وأنواعها، وذلك أن الصورة الذهنية للمؤسسة لها أهمية بالغة في حياة هذه المؤسسات، والتي من شأنها تحقيق مجموعة من الأهداف التي تخدم هذه المؤسسات، سواء على المدى القريب أو المتوسط أو البعيد وبشكل عام، فإن أبرز الفوائد والعوائد التي تحققها الصورة الذهنية، تتمثل في:

-زيادة ثقة الجماهير المختلفة بالمؤسسة

-جذب مصادر التمويل لدعم المؤسسات وزيادة تمويل برامجها وأنشطتها

-إستقطاب المهارات البشرية للتطوع في أنشطة المؤسسة

-توليد الشعور بالثقة والانتماء للمؤسسة في نفوس أعضاء المؤسسين والعاملين

-زيادة إهتمام قادة الرأي ووسائل الإعلام بالمؤسسة ودورها في خدمة المجتمع

-إن طبيعة الصورة في المؤسسة أو الأشخاص، تتوقف على قوة الصورة أو وضعها، فعلى

مستوى الأفراد الذين تتكون لديهم تبعاً لدرجة الإتصال بينهم وبين المؤسسات الأخرى

ومدى إهتمامهم بهذه المؤسسات وتأثرهم بنشاطها، ويمكن التعرف على هذه الصورة

وقياس التغيرات، التي تطرأ رغم أن هذه التغيرات، تكون عادة طبيعية. (1)

وتأسيساً على ما سبق، فإن الباحث "عبد الله مصطفى عبد الله الفراء" يوجز أهمية

الصورة الذهنية في أنها:

-تقوم بدور محوري ومهم في تكوين الآراء وإتخاذ القرارات وتشكيل سلوك الأفراد

-تساعد المؤسسات والقيادات في رسم الخطط وإتخاذ القرارات، التي تكون صور إيجابية

عن المؤسسة، التي تتفق مع إحتياجات الجماهير.

-تساهم الصورة الذهنية في تكوين وتشكيل الرأي العام تجاه المنظمات والمؤسسات والأفراد

في المجتمع (2)

1-نجلاء خوالدية، الصورة الذهنية للمؤسسة، إدارة الصورة التوقع والهوية-دراسة ميدانية بجامعة 8ماي 1949بقالمة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الإنسانية

والإجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8ماي 1949قالمة، 2022/2021، ص22

2-شعبان عماد الدين، مرجع سبق ذكره، ص 54

تلعب الصورة الذهنية أهمية كبيرة في إبراز آرائنا وإتجاهاتنا وقيمتنا وردود أفعالنا تجاه كل الفئات والأحداث، كما أن الصورة الذهنية تقوم بدور كبير في حياة الأفراد، فهي تقوم بدور في غاية الأهمية وفي حياة الدول والمنظمات، الأمر الذي يبرز حرص هذه الأطراف على أن تكون صورتها الذهنية لدى الآخرين إيجابية وتخدم أهدافها ومصالحها والسعي لإزالة أي معالم وجوانب سلبية موجودة في هذه الصورة أو تطراً عليها. (1)

والفكرة القائلة أن "الإنسان يفكر من الخارج إلى الداخل" تجعل الإنسان في حالة بدائية يعتمد على حواسه ولا يستطيع التفكير، من دون أن ينقل من الخارج التصورات التي تثير نفسه صوراً، وهذا التصور يجعل متلقياً، مهمته تحليل الصور الذهنية التي يتلقاها(2)

المبحث الخامس: عوامل الصورة الذهنية

1-عوامل شخصية: تتمثل في:

-السمات الذاتية للشخصية المستقبلية للمعلومات (التعليم، الثقافة)
-قدرة الفرد على تفسير المعلومات الخاصة بالمؤسسة ودرجة دافعيته وإهتمامه بالمعلومات الخاصة المقدمة عن المؤسسة

2-عوامل إجتماعية: تتمثل في:

-تأثير الجماعات الأولية على الفرد المستقبل للمعلومات أثناء تبادل المعلومات في إتصالاتهم الشخصية حول المنظمة.
-تأثير قادة الرأي على إتجاهات الجمهور
-تأثير ثقافة المجتمع، الذي يعيش فيه الفرد والقيم السامية فيه

3-عوامل تنظيمية: تتمثل أهمها في:

-إستراتيجية إدارة المؤسسة، التي تعكس فلسفة وثقافة المؤسسة (3)

1-مازن محمد عبد العزيز، "الصورة الذهنية للجامعات المصرية لدى الوافدين"، المجلة المصرية للدراسات المتخصصة القاهرة، مصر، العدد:22، أبريل 2019، ص179

2-سمير أحمد معلوف، "الصورة الذهنية-دراسة في تصور المعنى"، مجلة جامعة دمشق، سوريا، المجلد: 26، العدد الأول، 2010، ص147

3-رقية بشكي، أحلام بوراوي، جودة الخدمة المصرفية على الصورة الذهنية لدى العملاء-دراسة ميدانية بينك التنمية المحلية BDL ، وكالة ورقلة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق خدمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021، ص19،18،

- الأعمال الحقيقية للمنظمة، سياستها ومنتجاتها
 - شبكة الاتصالات الكلية للمؤسسة مع جماهيرها
 - الأعمال الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة لخدمة المجتمع
 - الرسائل الاتصالية الخاصة بالمؤسسة والمنقولة والمنشورة عبر مختلف وسائل الإتصال
 - الاتصالات الشخصية المباشرة بين العاملين بالمؤسسة والجماهير الخارجية
- 4-عوامل إعلامية:** وتتمثل في
- الجهود الإعلامية للمؤسسات التنافسية وتأثيرها على صورة المؤسسة
 - التغطية الإعلامية لمختلف الأحداث المتعلقة والخاصة بالمؤسسة في وسائل الإعلام الجماهيرية ومدى سلبياتها وإيجابيتها.(1)

1-رقية بشكي، أحلام بوراوي، نفس المرجع السابق، ص19

● خلاصة الفصل

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل، إستطعنا أن نقدم مفهوما دقيقا وشاملا ووافيا للصورة الذهنية، حيث تمثل مختلف الإنطباعات والتصورات والمعتقدات التي تحملها الجماهير تجاه المؤسسة، سواء كانت جيدة إيجابية أو سلبية، والتي تؤثر في سمعتها وصورتها ومكانتها في إطار البيئة التي تنشط فيها، إذ نجد أن هناك تصنيفات عديدة ومتنوعة ومتعددة للصورة الذهنية، فهناك من يقوم بتصنيفها وفق أهداف وغايات المنظمة وأخرى تصنف على أساس الوظائف والمهام والأدوار، كما قمنا بإبراز أهم خصائصها ومميزاتها، حيث تتسم الصورة الذهنية بمجموعة وجملة من السمات والخصائص، فهي تعد عملية ديناميكية حركية وإجتماعية، تتسم بالنشاط والحيوية، وهي ليست جامدة وثابتة، حيث تمر بعدة مراحل وخطوات، من إدراك وتذكر وفهم وإستيعاب، بحيث تتأثر كل مرحلة بما يسبقها وتؤثر فيما يلحق بها، بالإضافة إلى كونها متطورة، تأخذ أشكالاً مختلفة، كما قمنا بتحديد أهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمؤسسة، فهي تشكل عاملا مهما في تحقيق أهداف المنظمة، وفق مؤشرات ومعايير، تخضع للقياس والعد والتطبيق والتجسيد على أرضية الواقع، حيث أصبح من الطبيعي اليوم على كل مؤسسة أن تكافح بهدف الخروج بأفضل صورة ذهنية لها لتحقيق البقاء والإستمرارية والنمو والإستقرار في إطار البيئة التي تنشط فيها، خاصة في ظل وجود منافسة حادة وشديدة وكبيرة بين مختلف المؤسسات والمنظمات من أجل إستمالة جذب وإستقطاب أكبر قدر ممكن من الجماهير، سواء كانت جماهير حالية أو جماهير مستقبلية، فالصورة الذهنية تمثل الركن الأساسي وحجر الزاوية بالنسبة للمؤسسة، تضمن لها التموقع الجيد في البيئة، كما تساهم في تمرير الرسائل والمضامين والأهداف الخاصة بها، من خلال قنوات ووسائل إتصالية مختلفة، وهذا لن يكون إلا من خلال وجود تنسيق وتناغم وتفاعل بين مختلف تصورات ومعتقدات وأهداف وغايات المؤسسة مع قيم وعادات المجتمع، في إطار ما يعرف **"بالمسؤولية الإجتماعية"** كما أن الصورة الذهنية للمؤسسة، تساهم في تبادل مختلف وجهات النظر والآراء والأفكار مع الجماهير الداخلية والخارجية، وهذا ما يساهم في تحقيق الفهم المشترك، في إطار نمط وأسلوب ديمقراطي متفتح وحر وشفاف.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

• تمهيد للفصل

المبحث الأول: دور الإتصال في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية

المبحث الثاني: دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

المبحث الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المبحث الرابع: تأثير الثقافة الإتصالية في نيل رضا وإستحسان الموظفين

المبحث الخامس: إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

• خلاصة الفصل

• تمهيد للفصل

تعد الثقافة الإتصالية عنصرا ضروريا وحيويا في جميع الميادين، بإعتبار أن الإنسان كائن إجتماعي، يتفاعل مع بيئته الإجتماعية، ولا يمكن أن يعيش بمعزل عن الآخرين، ومن أجل إستمرار بقائه وجب عليه التفاعل والتواصل مع غيره، من أجل تلبية مختلف إحتياجاته الخاصة وإشباع رغباته، كون الثقافة الإتصالية لها أهمية كبيرة، من خلال بناء ونسج وتوطيد مختلف العلاقات والروابط والمختلفة بين الأفراد والجماعات

تمثل الثقافة الإتصالية إحدى الفعاليات الداخلية المستندة على العوامل الشخصية للعاملين والتفاعلات التنظيمية الداخلية، التي تشكل المقوم الرئيسي في بناء شخصية المنظمة وهويتها التنظيمية، واللذان بدورهما يتفاعلان بديناميكية، فيما يلي فعاليات خارجية كسمعة المؤسسة وصورتها الذهنية، بإعتبارها تمثل الإنطباع الأساسي والرئيسي للجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة،

إن الصورة الذهنية، تمثل إحدى الفعاليات المهمة للمؤسسة، فلم يعد كافيا أن تعني بها إدارة العلاقات العامة والتخطيط الإستراتيجي فقط، بل يجب على الكل داخل المؤسسة جعلها من المهام اليومية والمحورية، لذا يجب الإهتمام بالصورة الذهنية وإدارتها الجيدة لتحسينها كونها بمثابة القوة الخفية والمدخل المؤدي لتشكيل إنطباعات ذات قيمة إيجابية، تعزز من سمعة المؤسسة، لذا من الواجب إدارة الصورة الذهنية كواحد من الموارد الإستراتيجية وفي حالة الفشل في ذلك ، فإن ذلك يؤدي إلى عواقب وخيمة سلبية على المؤسسة وفي إستمرارها في المحيط الذي تنشط فيه.

ومنه سنتناول في هذا الفصل الثالث والأخير الموسوم بعنوان "مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية"، حيث تطرقنا من خلال مباحثه بعد التمهيد له إلى دور الإتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، تأثير الثقافة الإتصالية في دعم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، تأثير الثقافة الإتصالية في نيل رضا وإستحسان الموظفين إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تحسين الصورة الذهنية في المؤسسة الجامعية ، إنتهاء بخلاصة الفصل.

المبحث الأول: دور الإتصال في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية

إن تطور الإتصال وتقنياته التي إستخدمتها المنظمات لتعزيز ونشر المعلومات يعود إلى قبل من 150 عام ، فمن الثورة الصناعية ، حتى سنة 1930، كان هذا العصر يتميز بالإنتاج الضخم والإستهلاك، أما الإتصال فقد كان يتكون في معظمه من الدعاية والترقيات وبيع المنتجات، وكان يمتاز بالمنافسة مع ظروف إقتصادية أكثر صرامة، ونتج من سنة 1930 إعادة تعريف الإتصال وممارسته في عديد المنظمات في العالم الغربي، وأعاد الممارسون التفكير في المفاهيم، وطوروا الممارسات ووضعوا مجالات جديدة، تستجيب للتغيرات الحاصلة في الأسواق والمجتمعات، التي كانت تعمل ضمنه، ونتيجة لهذا التطور، أدركت المنظمات والعديد من المؤسسات أن أنجع وسيلة للإتصال، يكون من خلال دمج معظم أو كل تخصصات وقضايا التسويق والإعلان، والفكرة الأساسية هي أنه حيث كان الإتصال يدار سابقا بطريقة مجزأة، بدلا من ذلك سيكون أكثر فعالية إن أدمج ككل في الوقت نفسه، ومن المرجح أن يكون لها إسهام في عملية صنع القرارات الإستراتيجية على أعلى مستوى في المنظمات، وفي الوقت نفسه كان الطلب لا يزال يفوق الإنتاج ونمو العديد من الأسواق أدى بالمنظمات إلى توظيف وكلاء الدعاية لتعزيز منتجاتها مع العملاء الحاليين والمحتملين في محاولة تعزيز مبيعاتها . (1)

وقد أدركت المؤسسات والمنظمات، أهمية قياس الصورة الذهنية وكذا الصورة التي ترغب في ترسيخها في أذهان جماهيرها، لكي تبني السياسات والإستراتيجيات التي تعني بتحسين الإنطباعات والمعارف في أذهان الجماهير، حيث تعمل المؤسسات على تطوير صورتها لدى الجمهور والحرص على إيجاد مكانة لصورتها لدى الآخرين بهدف إيجاد القبول لمنتجاتها وخدماتها وتسويقها على أوسع نطاق، سواء كان المنتج ماديا أو فكريا ثقافيا، لذلك تعتبر الرسالة التي ترسلها المؤسسة لجماهيرها في غاية الأهمية، فهي تلخص مجموعة من الرؤى والمعتقدات، مثل أهداف المؤسسة، أسباب تواجدها وسياساتها (2)

1-لطيفة عبد الوهاب، دور الإتصال والعلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة -دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022/2021، ص ص 52، 53
2-ياسمين شادلي، دور القائم بالعلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة-دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات العمومية بولاية تيارت، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021، ص79

وجمهورها الحالي كما تلجأ المنظمات إلى تقنيات الإتصال والعلاقات العامة كوسيلة فعالة لضمان تكوين صورة ذهنية قوية، هدفها تكوين إنطباعات جيدة في أذهان الفئات المستهدفة من المنظمة، وتضييق الفجوة بين الصورة المدركة والصورة المرغوبة، وذلك بالإستعانة بوسائل إتصال مباشرة وغير مباشرة تقوم بتوصيل الأخبار الصادقة، بعيدا عن التزييف.

ويؤكد "كينيث بولدينج" (Kenneth Boulding)، على أن الكيفية التي يتصرف بها الإنسان، تعتمد على الصورة الذهنية، وأن أي تغيير يصيب الصورة تتبعه بالضرورة تغيير في السلوك، لذلك فإن طبيعة الصورة وكيفية تشكيلها والتغيير الذي يطرأ عليها، يعتبر من الأمور الهامة، التي يجب أن يهتم بها هؤلاء الذين، تشمل مهمتهم في التأثير على الرأي العام، وقياس إتجاهات الجمهور.

إن الصورة الذهنية قد تتكون بناء على معلومات موثوقة بأدلة، ولكنها أيضا قد تتكون بناء على مجرد شائعات أو أكاذيب، قد تعرض بطرق وأساليب مدروسة ومتكررة، حتى تؤثر وتؤدي في النهاية إلى تصميم صورة ذهنية خاطئة، خاصة عندما تخضع الجماهير لبرامج منظمة، وعلى فترات طويلة لبناء أو تدمير الصورة الذهنية، التي يحملونها عن المؤسسة والتي رسخت في أذهانهم بثقة وقبول، وهو ما يمكن تسميته بـ "غسيل المخ" وهذا عن طريق وسائل الإعلام والإتصال، كما أن البعض من أفراد الجمهور، يساهمون في تشويه الصورة الذهنية، عبر ترديد الشائعات وما يقوله الآخرون بلا وعي. (1)

المبحث الثاني: دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

إن الإتصال الناجح، سواء بطرق مباشرة أو غير مباشرة أو وسائل مكتوبة أو مسموعة، يبني على أساس إستراتيجية إتصالية دقيقة وواضحة، من أجل الفهم الجيد لمختلف نواحي المؤسسة، وبما أن المؤسسات بمختلف أنواعها، تسعى دائما إلى ضمان بقائها وإستمرارها خاصة في ظل المنافسة، فهي حريصة أكثر من أي وقت مضى على صورتها في أذهان جميع الأطراف المتعاملة معهم، فتوجب عليها بناء إستراتيجيات (2)

1-ياسمين شادلي، نفس المرجع السابق، ص79

2- عماد الدين شعبان، مرجع سبق ذكره، ص ص، 33، 34

وسياسات إتصالية محكمة من أجل المساهمة في خلق التميز والتألق وإستقطاب الزبائن وكذا تحسين البيئة الداخلية للمؤسسة، وبالتالي الوصول إلى الصورة الذهنية المثلى، التي تسعى لها جميع المؤسسات.

مما لا شك فيه أن الإستراتيجيات الإتصالية، هي الإجراءات والقرارات والبرامج العامة والمستقبلية أو مخطط عمل المؤسسة، من أجل تحقيق أهداف محددة، سواء كانت على المدى الطويل أو المدى المتوسط أو المدى القصير، بحيث أصبحت في الوقت الراهن محل إهتمام المسيرين والمسؤولين في مختلف المؤسسات، وذلك لإدراكهم لأهمية الهدف الإستراتيجي التي تسعى إليه كل المؤسسات، كما تحاول الإدارات اليوم، صياغة هذا النوع من الإستراتيجيات للإتصال، فإنها تخلق إنطباع جيد عن صورة المؤسسة في محيطها وبالتالي الوصول إلى تحقيق أكثر للأرباح، سواء كانت مادية أو معنوية، الإستراتيجية الإتصالية هي مجموعة من القرارات الرشيدة المترابطة، التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المخططة وبالوسائل اللازمة للإتصال الشخصي أو الإتصال الجماهيري لتحقيق القرارات الكبرى، التي تتخذ بين الإختيارات الهامة في الإتصال، تحديدا للأهداف المرجوة منه، وبالوسائل المستخدمة فيه، الإستراتيجية الإتصالية هي عملية إبداعية، تعتمد على العقلنة وتحليل الأوضاع والظروف المحيطة وتصور المستقبل، من خلال المعطيات الحقيقة غير المزيفة، تسعى من وراء ذلك إلى تحقيق رسالة المؤسسة بطريقة فعالة وتملك القدرة على مواجهة تحديات البيئة المتغيرة.(1)

يعد تحسين صورة المؤسسة، من بين الإنشغالات والأهداف الرئيسية التي تهتم بها المؤسسة، وقد بدأ الحديث عن قوة المؤسسة وإستراتيجياتها في بداية العشرينات من القرن الماضي، بالولايات المتحدة الأمريكية، ثم إنتقلت الإستراتيجية إلى فرنسا لتعم على باقي المؤسسات في جميع أنحاء العالم، وجرى التركيز في البداية على الإشهار كوسيلة لتحسين صورة المؤسسة، لتنتقل إلى شعار المؤسسة ومكوناتها، ليصل اليوم إلى إستراتيجية جديدة تساهم بشكل كبير في تحسين صورة المؤسسة.(2)

1- عماد الدين شعبان، نفس المرجع السابق، ص34

2- إسماعيل عرباجي، إقتصاد المؤسسة، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 1982، ص 14، 15

وعليه تركز المؤسسة على مختلف الوسائل الإتصالية لتحسين وتقوية صورتها وضمن إستمراريتها، كما تغتنم فرصة الأحداث، التي يتابعها الكثير من الجماهير الخارجية كالأحداث الرياضية والإجتماعية، لتظهر بأحسن صورة لها وتكون أقرب لزبائنها، ومن بين هذه الأساليب، الرعاية، الأعمال الخيرية، وهي محاولة لتقديم رسالة على أنها ليست عنصرا إقتصاديا فقط يسعى إلى تحقيق الأرباح، وإنما هي عنصر فعال في المجتمع، يسعى لتقديم العون والرعاية والمساندة بعيدا عن تحقيق عائد مادي.

تعد الإستراتيجية الإتصالية جزء أساسيا من إدارة المؤسسات الحديثة، حيث تقوم بدور حيوي في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة بين الجمهور المستهدف، فالصورة الذهنية هي الإنطباع الذي يتركه أي كيان مؤسسي في أذهان الأفراد، سواء كانوا عملاء أو موظفين أو شركاء، ويتأثر هذا الإنطباع بفعالية وسائل الإعلام والإتصال، التي تستخدمها المؤسسة في نقل رسائلها، في ظل التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال، أصبحت الإستراتيجية الإتصالية عنصرا أساسيا في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات، من خلال تبني إستراتيجيات إتصالية، يمكن المؤسسات من بناء سمعة قوية ومستدامة، تعزز من قدرتها التنافسية وتضمن إستمرارها في الأسواق، لتحقيق ذلك يتطلب تكامل الجهود بين الإدارة و فرق الإتصال وجميع أصحاب المصلحة لضمان تنفيذ إستراتيجيات إتصالية ناجحة.(1)

المبحث الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تمتاز ثقافة المنظمة بالشمولية والعمق والرسوخ بين أفراد المنظمة وعلى جميع مستوياتهم الإدارية ويتقاسمها الجميع، الذي لا يتوقف دورها على ناحية معينة في المنظمة كالهيكلة التنظيمي، الإنتماء التنظيمي، بل يتعدى إلى إتجاه آخر هام، وهو ثقافة الجودة والعمل على تحسين وتطوير النوعية، التي نمت في العقود الماضية بسبب مختلف التحديات العالمية المعاصرة، إضافة إلى وجود تأكيد من قبل العديد من الكتاب على أن نجاح إدارة الجودة الشاملة، يقوم بشكل أساسي على الثقافة التنظيمية، حيث لابد لثقافة المنظمة من تبني قيم ومفاهيم أساسها التعاون، من خلال فرق العمل، التي تساهم في إقتراح التغيرات والتحسينات المطلوبة.(2)

1-إسماعيل عرباجي، نفس المرجع السابق، ص15

2-بومدين بلكبير، الثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2015، ص241

فإدارة الجودة الشاملة، تتطلب الانتقال من الإدارة التقليدية وما تحمله من قيم، إدراكات ومفاهيم عمل، ترسخت عبر الزمن في المنظمة، تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى القيم ومفاهيم عمل جديدة تدعم وتساند تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إن محاولة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دون توفر هذه القيم، يؤدي لا محالة إلى عودة أفراد المنظمة إلى الطريقة القديمة للأداء، لذا تجب على أهم الجوانب الواجب توفرها لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة، أن تقوم الإدارة العليا بمراجعة وتقييم كافة عناصر الثقافة السائدة بالمنظمة لتحديد الفجوات والنقاط السلبية وتحديد الخطط الملائمة لبناء وغرس عناصر ثقافة جديدة، أصبح نجاح إدارة الجودة الشاملة، يعتمد على تحسين الثقافة التنظيمية في المنظمات، ما يتطلب وجود قادة يحسنون التعامل مع ثقافة التنظيم، وليس قادة يؤمنون بفعالية المفاهيم البيروقراطية ويعتمدون على العملية الرقابية المقيدة، فالقيادات الحديثة تنظر لإدارة الجودة الشاملة، على أنها سلوك وتوقعات من قبل التنظيم، ومختلف الأطراف المستفيدة، وهذا السلوك يتأثر بثقافة المناخ التنظيمي والسياسات الإدارية فيه.

حيث أن خلق ثقافة تنظيمية، تتفق مع إدارة الجودة الشاملة، تعتبر من أهم التحديات لأسلوب ونظام الإدارة الجودة الشاملة، إذ ليس من المنطقي البدء في تطبيق الجودة في بيئة رافضة لها، ولا تتوفر على مقومات النجاح، فتعتبر الثقافة التنظيمية من بين المتطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فتصرفات وسلوكيات الأفراد تجاه نظام معين، تنبع أساساً من قيمهم، مما يجعل الثقافة التنظيمية، لها دور هام في نجاح أو فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وعرفت ثقافة الجودة على أنها نمط العادات والمعتقدات وسلوكيات البشرية المرتبطة بالجودة، فتطبيق نظام إدارة الجودة، يؤثر في مضمون الثقافة التنظيمية، ومن ناحية أخرى فإن مضمون الثقافة التنظيمية، يؤثر على تنفيذ نظام إدارة الجودة ووظائفه (1) إن تغيير ثقافة الأفراد داخل المنظمة هو جوهر تطبيق إدارة الجودة الشاملة فالملتحقين بالمنظمة ينتمون إلى ثقافات خاصة ومتنوعة، بالرغم من أن الأفراد يخضعون للثقافة العامة للمجتمع، إلا أنهم تشربوا القيم الخاصة بهم، وهنا يأتي دور المنظمة في تحديد قيمتها (2)

1-يومدين بلكبير، نفس المرجع السابق، ص241

2-ماجدة سحري، أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة-دراسة ميدانية بكلية سويداني بوجمعة، جامعة 8ماي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص: علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2019/2018، ص96

ومبادئها الخاصة وتطوير السياسات، التي تحولها إلى قواعد ونظم ومعايير ونمط إداري، يميز عملياتها ومخرجاتها ومظهرها العام، التي تنعكس على مخرجاتها والأفراد العاملين بها ومما لا شك فيه، أن تبني الثقافة التنظيمية في الجودة الشاملة، ينتج عنه تحسين أداء المنظمة ومخرجاتها وبصورة مستمرة وتطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة المنظمة وتنمية مهارات وخبرات العاملين، وبالتالي التركيز على تطوير الإنتاجية والخدمات أكثر من تحديد المسؤوليات، والملاحظ أن القيادات الإدارية في المنشآت، ذات الطابع المهني الإفتراضي مهم الذين يخلقون الثقافات الخاصة بمنشآتهم، تبعا لوضعهم القيادي التنافسي.(1)

المبحث الرابع: تأثير الثقافة الإتصالية في نيل رضا وإستحسان الموظفين

يعد المورد البشري في المؤسسة، الركيزة الأساسية لبناء المجتمع، وهو أساس العملية الإنتاجية، ومهما بلغت درجة تطور تكنولوجيا المعلومات وتعقيدها، ستبقى بحاجة ماسة إلى العقل البشري، الذي يقودها ويسيرها.

هناك إجماع بين الباحثين، على أن الثقافة القوية لها دور أساسي في الرفع من الإنتاجية العاملين، وكذا إرضائهم الوظيفي والرفع من الروح المعنوية لهم، يسهل عملية الإتصال فيما بينهم، وينتج عن ذلك كله مستوى من التعاون والإلتزام المتجانس، حيث أن جميعهم يعمل داخل إطار ثقافي واحد يدفعهم إلى الإتجاه نحو تحقيق الأهداف المرجوة منهم، وكذا التركيز على التفوق وتحقيق أداء متميز، وهناك تجارب ودراسات عديدة أجريت على العديد من الشركات، أكدت الترابط المتين بين القيم والمعقدات، التي يؤمن بها الأفراد داخل منظماتهم وتميز أدائهم، ووجدوا أن الشركات الأكثر نجاحا، هي الشركات، التي لديها ثقافات إتصالية قوية ، وهي التي تتمتع بما يلي:

- ضرورة إيمان المنظمة بفلسفة الإدارة بالمشاركة على نحو واسع
- الاهتمام البالغ بالموارد بإعتبارهم المصدر الحقيقي للنجاح التنظيمي
- تشجيع الطقوس الجماعية والمراسيم والإحتفالات والمناسبات الخاصة بالمنظمة
- تكريم الموارد المتميزين وتشجيعهم. وإرساء قواعد السلوك غير الرسمية (2)

¹ماجدة سحري، نفس المرجع السابق، ص96

²-Steven Mc Shone and Mary von Glinour, **Organizational Behavior**, 5th edition, the university of western , australian ,2022,p505

-وجود معايير مرتفعة الأداء

-إن ثقافة المنظمة تعتبر الجسر، الذي يربط العاملين ويجعلهم يشعرون بأنهم عنصر تكاملي في التجربة التنظيمية السائدة، لأنها تشبع حاجة العاملين إلى الهوية الاجتماعية، وهذه الخاصية تزداد أهمية في المنظمات، ذات القوى العاملة المتعددة الجنسيات. (1)

بالرغم من عدم إتفاق الباحثين حول الجوانب الوضعية للمؤسسة، إلا أنهم أجمعوا على أنه حتى تقوم الثقافة بوظائفها، فإنه لا بد أن تكون ثقافة قوية، ترتبط بمستوى عال من الإنتاجية والرضا الوظيفي لدى العاملين، والعكس في حالة الثقافة الضعيفة تثل الإنتاجية ويقل الرضا الوظيفي لدى العاملين، زادت عناصر الثقافة قوة إيجابية، كلما قلت درجة الإحباط الوظيفي لدى العاملين والعكس صحيح أن الثقافة الإتصالية القوية، تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة والترابط الاجتماعي وجماعة العمل وعالية نظام الإتصال والإتفاق فيما يتعلق بالقيم والمبادئ حيث أن الثقافة الضعيفة تعوق الفعالية التنظيمية القوية وتؤدي إلى الإنعزالية والكراهية بين الأفراد والشعور بالإغتراب واللامبالاة.

تتسم المؤسسات الناجحة ذات الأداء المرتفع، بأن لها ثقافة تنظيمية قوية وأن أهم ما يميز الثقافة التنظيمية القوية، هو تجانسها فهي ثقافة متجانسة، فجميع أفراد المؤسسة يعملون داخل إطار قيمي واحد واضح ومفهوم لهم جميعاً، أما الثقافة التنظيمية الضعيفة، فهي ثقافة غير متجانسة مجزئة، أو قد لا يوجد لها ثقافة على الإطلاق ثقافتها، بعدم وجود إتفاق أو إجماع بين الأعضاء في القيم والمبادئ ويحتاج العاملون فيها إلى توجيهات صلابة السلوك الحد الأدنى المقبول، حيث يتبعوا الأوامر فقط كمحصلة للتضاد بين خصائص التنظيم الرسمي وخصائص الشخصية الناضجة

بينما المؤسسات القوية، تركز على حاجات ومطالب الزبائن الداخليين والخارجيين والأهداف القصيرة والطويلة وعلى إشباع كبرياء العاملين، كما تمتاز بثقافة المشاركة، تتميز مستويات أدائها، ليس بكونها الأفضل عن مستويات تلك التي تفتقر إلى هذه الثقافة، وإنما أيضاً بمستوى أدائها يزداد تفاوتاً مع الزمن. (2)

1-Idhem,P 505

2-عبد المومن عز الدين، الثقافة الإتصالية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8ماي 1945، قالمة 2023/2022، ص58

المبحث الخامس: إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية

لقد حولت الثورة في تكنولوجيا الاتصالات عالم اليوم إلى قرية إلكترونية، تتلاشى فيها الحواجز الزمنية والمكانية، ولا شك أن هذا التغير التكنولوجي، فرض على المؤسسات أن تقدم حلولاً للإستفادة من التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإتصال وتوظيفها في المؤسسات بما يتماشى مع أهدافها.

تؤدي تكنولوجيا الإتصال دوراً مهماً في تكوين وتحسين الصورة الذهنية، فهي الرئيسية لنقل الصور والآراء والأفكار وتدعيم وسائل الإعلام، الصورة الموجودة مسبقاً في أذهان الأفراد، التي تكونت في مرحلة الطفولة داخل الأسرة والمدرسة، فتضفي عليها بعداً أوسع وثقة إضافية ودور تكنولوجيا الإتصال في تدعيم الصور، يكون من دورها في تغيير وتعديل الصور، كما تؤدي دوراً مهماً في خلق صورة ذهنية عن موضوعات جديدة لا يمتلك الفرد عنها أي معلومات.

ولذلك فإن الإنسان يستقي بما تنشره وتدعمه وسائل الإعلام والإتصال المختلفة، وتختلف هذه النسبة باختلاف تقدم الدول التكنولوجي، إن ما يقارب 95%، من الأمريكيين يحصلون على معلوماتهم من وسائل الإعلام، كذا الإنتشار الواسع للإعلام وإمتداده الأفقي والعمودي فهي تحاصر الإنسان في كل مكان، حيث يوجد وبسبب هذا الإنتشار الكبير، فلا يمكن للفرد الهرب وتجاهل مضامينها ورسائلها، قدرة وسائل الإعلام على تفسير مختلف الوقائع والأحداث والحقائق، التي تجري في العالم يومياً وبلورتها في صورة معينة، إذ يوفر على الرد جهداً في التحليل والتفكير ولاسيما فيما يخص أولئك الذين ليس لديهم القدرة على إختيار تحليلي واضح لكل الأمور، ونستطيع القول أن تكنولوجيا الإتصال والإعلام، تؤثر على سلوك الأفراد والجماعات وإمكانية تشكيلها لمنظور الفرد عن بيئته ومنظوره عن نفسه، لذلك ظهرت في العصر الحديث مؤسسات إعلامية نشأت من أجل تكوين الإتجاهات وصناعة الرأي العام . (1)

1-محمد عبد الرزاق، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديدة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012 ص221

أكدت العديد من الدراسات مؤخرا أن تكنولوجيا المعلومات، تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المنظمات، خاصة عندما يكون إدخال هذه التكنولوجيا مصاحبا بتغيرات تنظيمية وإدارية مرافقة، فقد بينت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية، كان أعلى ما يمكن لدى المنظمات التي إستثمرت في تكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الإدارة والتنظيم، كما أن هذه الدراسات بينت أن الإستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم، أي يؤدي إلى زيادة محسوسة في الإنتاج، وبالتالي فإن الإستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات، تتحقق فقط عندما يرافقها إستثمار في إستراتيجيات جديدة أو هياكل جديدة أو أعمال جديدة، هناك العدد من الأسباب، التي تبرز عزوف المؤسسات عن إستخدام تكنولوجيا الإتصال، وتختلف هذه الأسباب من قطاع إلى آخر، ومن دولة إلى دولة أخرى، هناك العديد من المؤسسات لا تتوفر على موارد بشرية لها قدرات ومؤهلات علمية في تكنولوجيا الإتصال مهما كان إدراك هذه المؤسسات للفوائد المترتبة عن إستخدام هذه التكنولوجيا، فإن الإستثمار في المعرفة والأشخاص المؤهلين، يتطلب تكاليف لتكوين ووضع إستراتيجيات يراها صاحب المؤسسة أعباء، لا يمكن تحملها فالإطارات البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال تكنولوجيا الإتصال مهمة جدا لضمان إنطلاق فعال للمؤسسات الحالية والراهنة في الإقتصاد الرقمي.

تكنولوجيا الإتصال الحديثة، قد أحدثت تحولا جذريا في طبيعة عمل المؤسسات، حيث لم تكتف بتغيير الطرق التقليدية حسب، بل غيرت أساسيات العمل والتفاعلات البشرية داخل البيئة العملية، من خلال توفير أدوات التواصل والتشارك الفوري، أصبح بالإمكان لفرق العمل أن تتفاعل بشكل أفضل وأكثر سلاسة، حتى على الرغم من البعد الجغرافي، إضافة إلى ذلك فإن تكنولوجيا الإتصال الحديثة، تمكن المؤسسات من بناء شبكات علاقات متداخلة ومعقدة. (1)

¹-Ocde , Les TiC ,Le commerce electronique et les pme 2^{eme}conférence, de l'ocde des ministre en charge les ptites moyennes entreprise , promouvoir l'entreprenariat et les PmE, innovantes dans une économie mondiale : vers une mondialisation plus responsables et meuxparagé , isanbul,Turquie3-5,2004,P15

• خلاصة الفصل

في الأخير نستنتج أن الثقافة الإتصالية بالجامعة تلعب دورا أساسيا ومحوريا، كونها تساهم في التأثير على السلوك التنظيمي للعمال والموظفين، كما تؤثر على صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي والخارجي، فتشكل الثقافة الإتصالية، تعتبر قوة كبيرة من أجل إستمراريتها ونموها وضمان بقائها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، كونها تقوم على إستحداث وخلق أنماط وأساليب تنظيمية إدارية حديثة، حيث تعمل هذه الثقافة الإتصالية على عملية تسيير وإدارة مختلف الموارد المالية والمادية والبشرية، وفق إستراتيجية إتصالية واضحة.

تعتبر الثقافة الإتصالية من العوامل الرئيسية لنجاح أي مؤسسة، أو فشلها، لأنها العنصر الأساسي للمنظمة، حيث تتجسد في مجموعة من القيم الإتصالية، العادات التقاليد والمعايير الإتصالية، التصورات، الإدراكات، الأعراف، التي تحددتها المؤسسة، والتي تضبط وتتحك في مختلف التصرفات والسلوكيات، التي يتخذها الموظفون والعمال لتحقيق الأهداف الإتصالية، لذلك فإن توفر بيئة عمل إجتماعية، ذات ثقافة إيجابية وسليمة وواضحة تتميز بالمعاملة الحسنة، ويساهم في نيل رضاهم قبولهم وإستحسانهم، وبالتالي العمل على تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، وفق مؤشرات ومعايير موضوعية وعلمية، ووفق نظرة إستشرافية نحو الأمام .

بناء على ما سبق ذكره، يمكن القول أن الثقافة الإتصالية، ليست مجرد وسيلة لنقل المعلومات والبيانات والحقائق بين مختلف المستويات والأقسام الإدارية التابعة للمؤسسة، بل هي عنصر إستراتيجية واضحة وخطة محددة ، يؤثر في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، كلما كانت هذه الثقافة قائمة على الشفافية والنزاهة والإحترافية، التفاعل الإيجابي العلاقات الإنسانية، إنعكس ذلك على سمعة وصورة المؤسسة الجامعية وجاذبيتها للطلاب والباحثين والأساتذة من مختلف الجامعات والمدارس الجامعية، مما يساهم في تحقيق أهدافها التعليمية والبحثية، من خلال إتباع أسس الثقافة الإتصالية، التي تبنى على الوضوح والدقة والشفافية والنزاهة والعمق، .

الإطار التطبيقي

الإطار التطبيقي للدراسة

عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية

• تمهيد للفصل

1-التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

2-مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

3-التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى لولاية تيزي وزو

4-الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى لولاية تيزي وزو

5-التحليل الكمي والكيفي للجداول

أ-التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

ب-التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة

6-عرض المقابلة

7-عرض نتائج الدراسة

أ-عرض النتائج الجزئية للدراسة

ب-عرض النتائج العامة للدراسة

• خلاصة الدراسة

• مقترحات وتوصيات الدراسة

• تمهيد للفصل

نتطرق في هذا الإطار التطبيقي والأخير للدراسة، والذي يعد الجانب المهم والرئيسي في عرض وتحليل مختلف البيانات وكافة المعطيات التي تحصلنا عليها من خلال الدراسة الميدانية حول موضوع "دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي"

حيث قمنا بالحصول على معطيات وبيانات كمية ومعلومات كيفية، أما المعلومات النوعية فتمثلت في الحصول على معلومات متعلقة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى جامعة "مولود معمري"، قطب تامدا بولاية تيزي وزو، وهيكلها التنظيمي ومهامها ووظائفها تنظيمها الإداري وعرض المقابلات، أما البيانات الكمية، فكانت من عرض البيانات والإحصائيات والمعطيات، وتبويبها وترتيبها في شكل جداول تضمنت أرقاما وعدد التكرارات والنسب المئوية، من خلال الجداول البسيطة والجداول المركبة، إضافة إلى توظيف متغيرات الدراسة المتمثلة في السن والجنس والدرجة العلمية والأقدمية المهنية المتعلقة بالأساتذة الجامعيين بهدف التعرف على دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للجمهور الداخلي من خلال جمع ومسح آرائهم وإتجاهاتهم، التي تسمح لنا بالوصول إلى نتائج صحيحة ودقيقة وعلمية وموضوعية.

1- التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة مولود معمري لولاية تيزي وزو

تعد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حديثة النشأة مقارنة بالكليات الأخرى لجامعة مولود معمري، حيث تتواجد في القطب الجامعي بتامدة، أفتتحت بداية من الدخول الجامعي 2009/2008، كانت تسميتها في الماضي "ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية" تابعة لكلية الآداب والعلوم الإنسانية، يرأسها مسؤول ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، ثم تطورت وأصبحت تسمى بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسب مقتضى المرسوم 308/10 المؤرخ في 05 ديسمبر 2010.

حسب المرسوم التنفيذي رقم 253/98 عرّفت الكلية بأنّها وحدة للتعليم العالي والبحث العلمي في المجال العلمي والتكنولوجي، وتسير من طرف العميد ونوابه والأمين العام. كما تضم الكلية مكتبة مركزية تابعة للقطب وأقسام إدارية، وكل قسم يسير من طرف رئيس القسم ونائب له.

أما بالنسبة للإحصائيات، فقد عرفت تطورا سريعا، وقد أصبحت قدرتها الاستيعابية في عام 2015 تضم 161 أستاذا و95 موظفا، كما وصل عدد الطلبة فيها حوالي 3707 طالب مستوى ليسانس و2427 طالب مستوى ماستر.

2- مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

وتتمثل أهم مهامها فيما يأتي:

-تكوين في التدرج وما بعد التدرج.

-نشاطات البحث العلمي.

-نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتجديد المعارف. (1)

1-منشور على الموقع التالي: www.umtmo.com ، تاريخ الإطلاع: 25ماي 2025، الساعة: 11:00 ،

3-التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمري لولاية تيزي وزو

تسير الكلية من طرف مجموعة من الأعضاء، فكل مصلحة من مصالحها معنية بتسييرها وكل عنصر فيها له دور فعال في تطويرها.

1-الهيكل المركزي للكلية

حسب المادة 36 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية المؤرخة في 24 أوت 2003 م الموافق لـ 25 جمادى الثانية عام 1424 هـ العدد 51، تزود الكلية بما يلي:
-مجلس الكلية.

-المجلس العلمي للكلية واللجنة العلمية للقسم.

أولاً: مجلس الكلية

يتشكل مجلس الكلية حسب المادة 37 من المرسوم التنفيذي للجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية المؤرخة في 24 أوت 2003 م الموافق لـ 25 جمادى الثانية 1424 هـ مما يلي:

-عميد الكلية، رئيساً،

-رئيس المجلس العلمي للكلية،

-رؤساء الأقسام،

-ممثلين (02) عن الأساتذة وعن كل قسم منتخبين من بين الأساتذة ذوي الرتبة الأعلى

-ممثل منتخب من الطلبة عن كل قسم،

-ممثلين (02) منتخبين عن المستخدمين الإداريين والتقنيين وعمال الخدمات.

ومن مهامه:

-عقد مجلس خاص لتوجيه الطلبة إلى مختلف التخصصات

-إتخاذ مختلف القرارات المعنية بالقوانين الداخلية للكلية. (1)

1-وثائق من المؤسسة

ثانياً: المجلس العلمي للكلية واللجنة العلمية للقسم

حسب المادة 43 من المرسوم التنفيذي للجريدة الرسمية المؤرخ في 24 أوت 2003 الموافق لـ 25 جمادي الثانية 1424 هـ، يضم المجلس العلمي للكلية، زيادة على عميد الكلية، الأعضاء الآتية:

-نواب العميد،

-رؤساء الأقسام،

-رؤساء اللجان العلمية للأقسام،

-ممثلين (02) منتخبين من بين الأساتذة عن كل قسم،

-مسؤول مكتبة الكلية.

يمارس المجلس العلمي للكلية صلاحيات المجلس العلمي لوحدة البحوث المنصوص عليه في المادة 16 من المرسوم التنفيذي رقم 99-257 المؤرخ في 16 نوفمبر سنة 1999، وتضم اللجنة العلمية للقسم، زيادة على رئيس القسم ستة (06) إلى ثمانية (08) ممثلين عن الأساتذة.

ومن أهم مهامه:

-متابعة ملفات التربصات داخل وخارج الوطن

-إجراء المداورات السداسية والسنوية الخاصة بالطلبة

-تفعيل مهام المجالس التأديبية عند الضرورة (كالغش، سوء السلوك، التجاوزات الأخلاقية والسلوكية مثل الشجارات، عدم إحترام الموظفين والأساتذة).

2- الهياكل اللامركزية**أولاً: العميد**

حسب المادة 52 من الجريدة الرسمية المؤرخة في 24 أوت 2003 م الموافق لـ 25 جمادي الثانية عام 1424 هـ، يعين عميد الكلية بموجب مرسوم يتخذ، بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وبعد أخذ رأي رئيس الجامعة (1)

¹-نفس المرجع

من بين الأساتذة في وضعية نشاط والذين ينتمون إلى رتبة أستاذ التعليم العالي وفي حالة عدم وجوده إلى رتبة أستاذ محاضر أو أستاذ محاضر استشفائي جامعي. عميد الكلية مسؤول عن سيرها ويتولى تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية، ويتولى بهذه الصفة، ما يأتي:

- هو الأمر بصرف إتمادات التسيير التي يفوضها له رئيس الجامعة،
- يعين مستخدمي الكلية الذين لم تتقرر طريقة أخرى لتعيينهم،
- يتولى السلطة السلمية ويمارسها على جميع المستخدمين الموضوعين تحت سلطته
- يحضر إجتماعات مجلس الكلية.
- يعدّ التقرير السنوي للنشاطات ويرسله إلى رئيس الجامعة بعد المصادقة عليه من مجلس الكلية، ويساعد عميد الكلية في مهامه:
- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة،
- نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية،
- الأمين العام،
- رؤساء الأقسام،
- مسؤول مكتبة الكلية.

2-النواب

1-نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة:

وهو بدوره يرأس ثلاثة (03) مصالح إدارية وهي:

- مصلحة الشؤون المدرسية.
- مصلحة الدراسات والتقييم.
- مصلحة الإحصائيات والاستعلامات والتوجيه.

ومن أهم مهامه:

- دراسة واقتراح كل المعايير الكفيلة بالتعليم الجامعي
- متابعة المسائل المتعلقة بالتعليم العالي المنظمة من طرف الكلية (1)

-ضمان متابعة التسجيلات وتحويلات الطلبة.

1-نائب العميد المكلف بالدراسات ما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:

وهو يتكون من:

-مصلحة متابعة التكوين ما بعد التدرج.

-مصلحة متابعة أعمال البحوث.

-مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

ومن أهم مهامه:

-ضمان متابعة سير المسابقات المتعلقة بالدخول للتكوين بعد التدرج

-السهر على السير الحسن لمناقشة المذكرات والرسائل بعد التدرج

-متابعة سير الدورات ونشاطات البحث

-تنسيق مخطط البحث للجامعة

-متابعة الأعمال المرتبطة بتسيير الدراسات ما بعد التدرج المتخصص والتأهيل الجامعي

والسهر على تطبيق التنظيم الساري المفعول في هذا المجال

-جمع وتوزيع المعلومات حول نشاطات البحوث المنجزة من طرف الجامعة.

ثالثا: الأمين العام

وهو مرتبط بالمصالح الإدارية التالية:

-مصلحة المستخدمين.

-مصلحة الوسائل العامة والصيانة.

-مصلحة الميزانية والمحاسبة.

ومن أهم مهامه:

-ضمان تسيير المسار الجامعي في إطار احترام صلاحيات الكلية في هذا المجال

-تحضير ميزانية الكلية ومتابعة تنفيذها

-السهر على حسن سير المصالح المشتركة للكلية

-ضمان متابعة وتمويل نشاطات وحدات البحث. (1)

4-مكتبة الكلية

ومن مهامها:

- السهر على توفير الجو الملائم للطلبة بغرض الاستفادة من الكتب والمعلومات اللازمة في أحسن الظروف
- إقتناء الكتب ومعالجتها وفهرستها
- تسيير الرصيد الوثائقي
- التوجيه والبحث الوثائقي.

5-الأقسام

- تتشكل الكلية من أقسام وتحتوي على مكتبة منظمة في شكل مصالح وفروع، تنشأ الأقسام بموجب قرار من الوزير المكلف بالتعليم العالي.
- يشمل القسم شعبة أو مادة أو تخصص في المادة ويضم مخابر، عند الاقتضاء.
- ويكلف بضمنان برمجة نشاطات التكوين والبحث في ميدانه وإنجازها وتقييمها ومراقبتها.
- تتكوّن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من الأقسام التالية:
- قسم العلوم الإنسانية،
 - قسم العلوم الاجتماعية،
 - قسم علم النفس.
- والتي تنقسم بدورها إلى مستويين هما:
- الليسانس
 - الماستر.

3-مصلحة المستخدمين

أولاً: مصلحة المستخدمين الإداريين والتقنيين والخدمات

- هي الركيزة الأساسية في تسيير شؤون الموظفين ويستلزم أن يكون رئيسها ذات كفاءة عالية في تسيير الموارد البشرية (1)

¹-نفس المرجع

لأن العنصر البشري يلعب دوراً رئيسياً في نجاح الإدارة، وعليه تعتمد هذه الأخيرة لتحقيق الأهداف المسطرة، كما تعد هذه المصلحة من أهم المصالح نظراً لحساسية الوظائف التي تقوم بها.

من أهم مهامها نجد:

- التجسيد ميدانياً لبرنامج ومخططات المستخدمين الإداريين والتقنيين وعمال الخدمات.
- تسيير المسار المهني للمستخدمين إلى غاية انتهاء العمل
- متابعة ملفات التقاعد والعطل
- متابعة مراحل التوظيف الخارجي والداخلي.

2-مصلحة المستخدمين للأساتذة

هي المشرفة على تسيير شؤون أساتذة الكلية حيث تعمل على التنسيق بينهم وخلق جو ملائم، كما تسعى إلى توفير الشروط اللازمة لضمان حسن الأداء.

ومن أهم مهامها:

- تنفيذ مخططات الأساتذة
- تسيير المسار المهني للأساتذة
- معالجة ملفات الأساتذة العاملين بالساعات الإضافية.

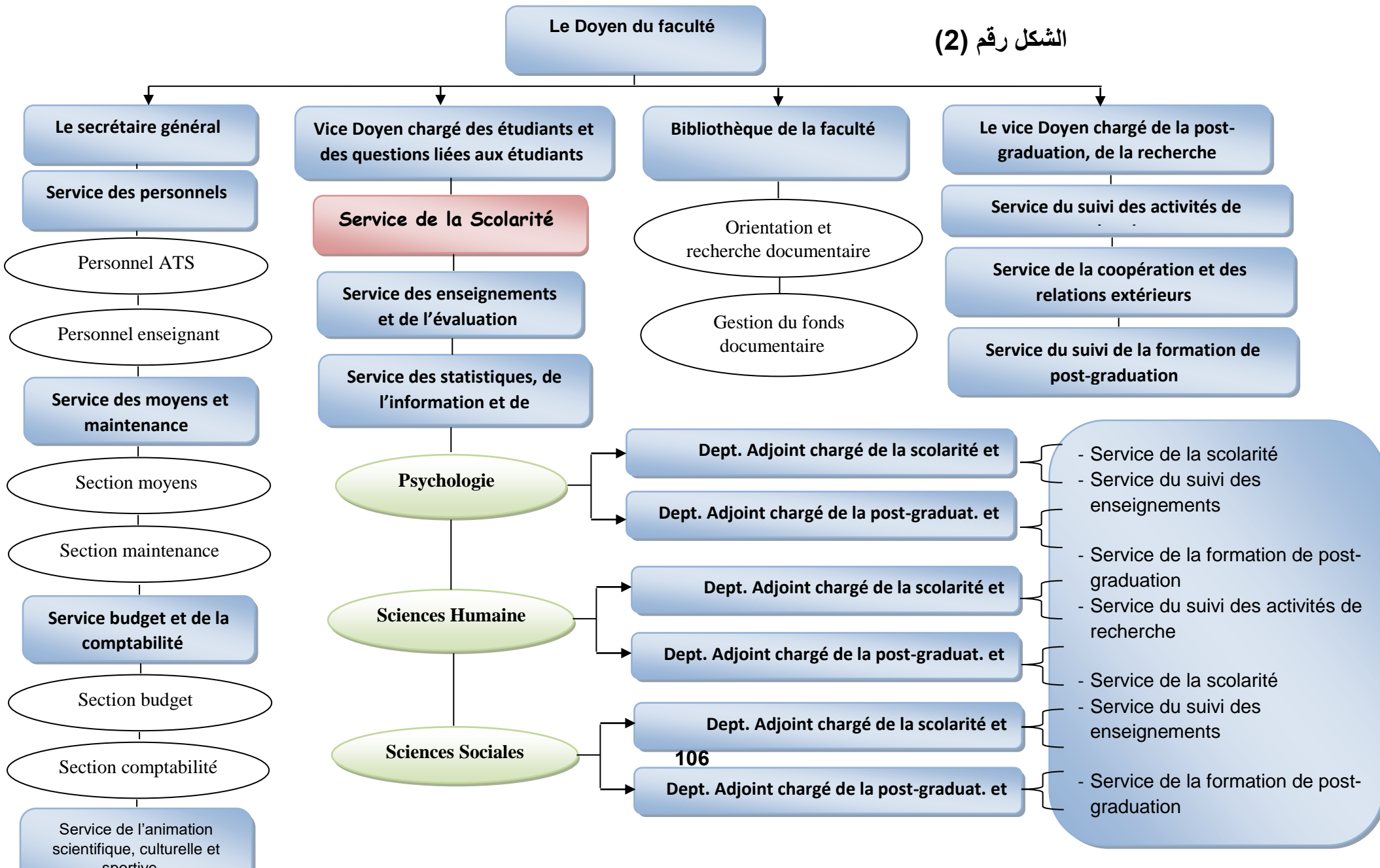
3-مصلحة المالية والصيانة

ومن أهم مهامها:

- تسيير إيرادات ونفقات الكلية
- مراقبة وصيانة مختلف الوسائل (1)

4- الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

الشكل رقم (2)



5- التحليل الكمي والكيفي للجداول

أ- التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة

الجدول رقم (1): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الجنس

الجنس	الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
ذكر		35	70%
أنثى		15	30%
المجموع		50	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الإناث، أي من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، تمثل النسبة العالية التي تقدر بـ 70%، % في حين نجد النسبة تتدنى لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، التي تمثل 30%.

من خلال هذه المقاربات الرقمية، يتضح لنا أن ارتفاع النسبة لدى الأفراد المبحوثين من الإناث يرجع إلى عددها الكبير والغالب على مستوى عينة دراستنا الحالية، إذ أن عينة دراستنا تدرج ضمن العينة القصدية، ذات العدد المحدود من الأفراد، في حين نرجع النسبة القليلة من الأفراد المبحوثين من الذكور، إلى العدد القليل من الأساتذة الذكور على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، ولكن بالرغم من هذا التباين والإختلاف المعتبر والكبير في النسب المئوية بين الأساتذة الذكور والإناث، إلا أننا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مجموع آرائهم وإتجاهاتهم ووجهات نظرهم حول دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية لدى الأفراد المبحوثين من الأساتذة الذكور والإناث على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، وهذا يكون من خلال منح وفسح المجال للتعبير بكل حرية وديمقراطية وشفافية لهاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين وهذا من أجل القيام بالمقارنة والتحليل والشرح وتحقيق الفهم الشامل للإحاطة بهذه الدراسة من شتى الجوانب، خاصة مع وجود فروقات فردية من حيث الوعي والنضج العقلي والنفس وكيفية تبنيهم وإعتناقهم لمختلف السلوكيات والإدراكات والتصورات المتعلقة بالثقافة الإتصالية وردود أفعالهم عند ممارسة مهامهم وأدوارهم على مستوى هذه المؤسسة الجامعية بكل جدية ومسؤولية.

منه نستنتج في الأخير بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو من الإناث، تمثل النسبة الأكبر والمعتبرة، نظرا لعددتها الكبير، دون أن ننقص ونقل من قيمة ومكانة الأفراد المبحوثين من الذكور في الإدلاء والتعبير عن آرائهم وأفكارهم حول دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (2): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير السن

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
%34	17	أقل من 30 سنة
%38	19	من 30 سنة إلى 39 سنة
%16	8	من 40 سنة إلى 49 سنة
%12	6	من 50 سنة فما فوق
%100	50	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية، (من 30 سنة إلى 39 سنة) تمثل 38%، حيث تتوفر لدى هذه الفئة مختلف مقومات النضج والوعي النفسي والتنظيمي المحترم والمقبول، مع توفر البنية الجسدية والمقبولة والجيدة الذي يتيح لها إعتناق وإكتساب مختلف السلوكيات والإدراكات والتصورات والقواعد التنظيمية والإتصالية بكل سهولة ويسر، مما ينعكس بشكل جديد في أداء مختلف النشاطات والوظائف والمهام على مستوى هذه المؤسسة، وفق أسس صحيحة وسليمة وواضحة وبالتالي التحسين من صورة هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى، (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 34%، حيث تتسم هذه الفئة بالحماسة والحيوية والنشاط والقوة الجسمانية، التي يمكنها من أداء مختلف الأدوار والمهام الإدارية على مستوى كلية العلوم الإنسانية بجامعة مولود معمري لولاية تيزي وزو، بكل تفان وإخلاص، مع نقص في النضج النفسي والتنظيمي الملائم، لكن مع مرور الوقت سيكتسبون مختلف أسس الثقافة الإتصالية الفعالة، نتيجة تفاعلهم مع الأفراد الآخرين في إطار جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، التي تتيح لهم التعرف على مختلف القواعد والأسس التنظيمية المتعلقة بمؤسستهم الجامعية، وفي المرتبة الثالثة، نجد الأفراد

المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 16%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة بنسبة 12%، حيث تتسم هاتين الفئتين بمستوى عال من النضج العقلي والنفسي والتنظيمي، الذي يسمح لها بتدعيم مؤهلاتها وإمكانياتها بمختلف أسس ومقومات الثقافة الإتصالية البناءة، مما ينعكس بشكل كبير في تقديم الأداء الوظيفي المناسب، وكسب التأييد والرضا والقبول لمختلف السياسات والخطط التنظيمية المتبعة على مستوى هذه المؤسسة لدى الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي.

منه نستنتج بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية الثانية، (من 30 سنة إلى 39 سنة) ذات مستوى جيد ومعتبر من الوعي والإتزان والقوة والحيوية اللازمة، مما يسمح لهم باكتساب وتبني أسس الثقافة الإتصالية بشكل سليم وجيد مع تدعيم ذلك بالفاعل والتواصل في إطار جماعات تنظيمية غير رسمية، مما يتيح لهم القيام بمختلف الأدوار والمسؤوليات والمهام بكل حيوية ونشاط وإخلاص وتفان، ويتضح لنا أن كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية على مستوى قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو تعمل على المزج بين عنصري الشباب والخبرة، من أجل تحقيق التكامل والترابط والتنسيق في أداء مختلف المهام والوظائف بشكل جيد وسليم، وهذا يؤدي إلى تحسين الصورة والسمعة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية لدى جمهورها من الأساتذة الجامعيين وفي إستقطاب وجذب الأساتذة الجامعيين، ذوي الكفاءة العلمية والتنظيمية العالية

الجدول رقم (3): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
48%	24	الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات
36%	18	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
16%	8	أكثر من 10 سنوات
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) يحتلون النسبة العالية، التي تمثل 48%، حيث تتوفر لدى هذه الفئة من

الأفراد المبحوثين خبرات وتجارب تنظيمية وإدارية وإتصالية محدودة ، كونها حديثة العهد بالإلتحاق للعمل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" قطب تامدة بولاية تيزي وزو، ولكن من خلال إحتكاكها وتواصلها بمختلف الفعاليات التنظيمية، سواء كانت رسمية أو غير رسمية، فإنهم سوف يكتسبون أسس ومقومات الثقافة الإتصالية والتنظيمية، التي تتيح لهم القيام بمختلف الواجبات والمسؤوليات الإدارية والتعليم والتلقين بكل سهولة وجودة عالية وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 36% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة (أكثر من 10 سنوات)، بنسبة تمثل 16%، حيث تتمتع هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين على مقومات ومؤهلات وخبرات تنظيمية وعلمية تتراوح بين المقبولة والعالية، نتيجة إكتسابها لمختلف السلوكيات والتصورات والإدراكات التنظيمية والإتصالية، كونها إلتحقت مبكرا للعمل على مستوى هذه المؤسسة، الذي سمح لها بإكتساب مقومات وأسس الثقافة الإتصالية وهذا من خلال إحتكاكها وتفاعلها بمختلف المستويات الإدارية الدنيا أو المتوسطة أو العليا مما يساهم في الأخير في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، الذي ينعكس بشكل إيجابي وجيد في تحسين الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية، بعيدا عن إتباع أساليب العشوائية والتسرع والتكهن والإحتمالات والتخمين في أداء مختلف النشاطات والوظائف والأدوار، إنما يتم إنطلاقا من قواعد وأسس تنظيمية صارمة وواضحة .

منه نستنتج في الأخير على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) من ذوي المؤهلات والمقومات والإمكانات والقدرات المهنية والوظيفية المحدودة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة "مولود معمري" قطب تامدة، بولاية تيزي وزو، ولكن سوف تتحسن وتتطور مؤهلاتهم نتيجة خضوعهم لدورات تدريبية وتكوينية حول كيفية ممارسة مختلف الوظائف والمهام، بناء على طبيعة الثقافة الإتصالية المتبعة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، ومع تواصلهم وتفاعلهم مع بقية الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرات وممارسات إدارية عالية، تقدم الإضافة اللازمة والمناسبة في سبيل تطوير وتحسين مستوى التعليم العالي على مستوى هذه المؤسسة

الجامعية، إذ أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على ضخ دماء جديدة على مستوى هيكلها التنظيمية، من أجل ضمان إستمرارية تقديم مختلف الخدمات وأداء المهام بشكل مستمر.

الجدول رقم (4): يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الدرجة العلمية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
54%	27	الدرجة العلمية أستاذ مساعد
34%	17	أستاذ محاضر
12%	6	بروفيسور
100%	50	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الأساتذة المساعدين يحتلون المرتبة الأولى، بنسبة تمثل 54%، سواء كانوا أساتذة مساعدون صنف (أ) أو صنف (ب) وفي ثاني الترتيب، نجد الأساتذة المحاضرين بنسبة تقدر بـ34%، الذين يقع عليهم عناء إعداد المحاضرات للطلبة، سواء كانوا أساتذة محاضرين صنف (أ) أو صنف (ب)، لكن الأساتذة المساعدين والمحاضرين متحصلين على شهادة الدكتوراه، فمن خلال مسابقات التأهيل الجامعي، يرتقي هؤلاء الأساتذة، وهذا من خلال معيار الأبحاث والدراسات المقدمة من محاضرات ومقالات ومؤلفات من الكتب وتأطير الطلبة الجامعيين إذ يسمح لهم ذلك بإكتساب مختلف مبادئ الثقافة الإتصالية الجيدة والبناءة ، مما يساهم ذلك في تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب وفي ترقية مكانة المنظومة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذية، بنسبة منخفضة، تمثل 12%، وهم الأساتذة المتحصلين على درجة الدكتوراه إلى جانب درجة الأستاذية، وهي أعلى الدرجات الجامعية، وهذا نتيجة إنتاجهم العلمي الوافر والغزير والأكبر من خلال المشاركة في مختلف الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية وإنجاز مختلف الدراسات والأبحاث ذات الكمية والنوعية العالية، من إصدار كتب ومقالات، مما يساهم في توفير ثقافة إتصالية عالية وكبيرة وواضحة، تتيح لهم أداء مختلف وظائفهم ومهامهم بشكل واضح وسوي وسليم، وفي تقديم آراء وأفكار صائبة وسديدة، تصب في فائدة التعليم العالي والبحث العلمي، مما يضفي السمعة والصورة الذهنية الجيدة والحسنة على مستوى كلية العلوم

الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في أداء وظائفها ومهامها بشكل قويم وسليم ومنظم.

منه نستخلص في الأخير على أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الأساتذة المساعدين يمثلون النسبة الكبيرة إلى جانب الأساتذة المحاضرين، وفي تحقيق الإضافة النوعية في تحسين سمعة هذه المؤسسة الجامعية، من خلال تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب الذي يكون من خلال إكتساب مقومات الثقافة الإتصالية العالية والواضحة، الذي يؤدي في الأخير إلى الرفع من مستوى التعليم العالي بالجامعة الجزائرية عموما وجامعة ولاية تيزي وزو خصوصا، دون أن ننقص من قيمة الأساتذة الحائزين على درجة الأستاذية في إنعاش وإزدهار البحث العلمي على مستوى الجامعات وفي تقديم أفكار وآراء نيرة حول مستوى الثقافة الإتصالية السائدة والمتبعة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو ومدى مساهمتها في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي.

الجدول رقم (5): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مفهوم الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
34.42%	21	المعايير والقوانين والضوابط التي تحكم سلوك الموظفين
13.11%	8	أفكار وإتجاهات توجه سلوك العمال
6.55%	4	المناخ العام الذي يحكم العلاقات بين الموظفين
29.50%	18	العادات والأعراف المرتبطة بالعملية الإتصالية
16.39%	10	وضع إستراتيجية إتصالية تحدد أهداف المؤسسة
100%	61	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه ، يتضح لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن معايير وقوانين وضوابط تحكم سلوك الموظفين، تعد من أهم مفاهيم الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 34.42%، وهذا يكون من خلال توفر إطار ومرجع قانوني تنظيمي، يعمل على تحديد الحقوق والواجبات وشروط وكيفية أداء مختلف الوظائف والمهام والمسؤوليات في إطار مشروع ، مثل وجود القانون الداخلي للمؤسسة، وميثاق أخلاقيات

المهنة، من أجل ضبط سلوكيات الأساتذة وتوجيهها الوجهة الصحيحة السليمة، وتحقيق الانضباط والصرامة والالتزام التنظيمي، وفي ثاني الترتيب نجد العادات والأعراف المرتبطة بالعملية الإتصالية بنسبة تمثل 29.50%، وهي مختلف الطقوس والتقاليد والتصورات التي تسود العملية الإتصالية، مثل إقامة التظاهرات والإحتفالات لتكريم الأساتذة المثابرين والنشطين والمجدين والفعالين وذكر أسماء الأساطير والرواد والقصص، مما يساهم في تحفيز العمال على أداء الوظيفي بشكل جيد، والتي تضمن تحقيق السير الحسن لوظائف هذه المؤسسة الجامعية بدون إنقطاع وتوقف، وفي ثالث الترتيب نجد وضع إستراتيجية إتصالية تحدد أهداف المؤسسة، بنسبة 16.39%، وهذا يكون عن طريق إستحداث وخلق ووضع سياسات إتصالية مسبقة ومحددة وواضحة، تعمل على تحديد أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، على المدى القريب أو المتوسط أو البعيد، تعمل على مسايرة مختلف التغيرات والتطورات الحاصلة في إطار البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسة الجامعية، خصوصا أثناء وقوع الأزمات، التي قد تكون داخلية أو خارجية، وهذا من خلال الإستناد والإرتكاز على معطيات ومقاييس ومؤشرات ومعايير نوعية وكمية، مبنية على اليقين والصحة والصرامة والعلمية والموضوعية بعيدا عن العشوائية والحدس والتكهن والإرتجالية، وفي رابع الترتيب نجد أفكار وإتجاهات توجه سلوك العمال، بنسبة تمثل 13.11%، من خلال تبادل وجهات النظر والآراء والأفكار في إطار ديمقراطي حر وشفاف ونزيه، يضمن تدفق المعلومات والبيانات بشكل سليم وواضح ومفهوم، مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام المشترك بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية، في إطار كل متكامل و مترابط، وفي أخير الترتيب نجد المناخ العام الذي يحكم العلاقات بين الموظفين، بنسبة 6.55%، وهذا من خلال وضع الإطار العام التنظيمي والإتصالي، الذي يحدد وينظم طبيعة العلاقات الموجودة بين مختلف الفعاليات التنظيمية هذه المؤسسة الجامعية، سواء كان نمط العلاقات رسمية أو غير رسمية، وكذا وضع الهيكل التنظيمي الذي يعمل على تحديد نطاق السلطة والإشراف والمسؤولية وتوصيف المهام والوظائف لدى الأفراد الموظفين على مستوى هذه المؤسسة الجامعية في إطار نسق تنظيمي جيد، من خلال تبادل المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية المناسبة من خلال أشكال الإتصال

الصاعد أو النازل أو الأفقي، كما يكون أيضا من خلال وضع نمط قيادي ديمقراطي، تشاركي، تعاوني، يعمل على توجيه سلوكيات الأساتذة وفق أسس صحيحة وسليمة، بعيد عن إتباع الأسلوب والنمط القيادي الصارم والمشدد والمتسلط، الذي لا يترك أي مجال للإبداع والإبتكار وروح المبادرة للموظفين وعدم خلق وبناء العلاقات الإنسانية والاجتماعية، التي يسودها الإحترام والتقدير والثقة المتبادلة بين الموظفين.

منه نستنتج في الأخير على أن المعايير والقوانين والضوابط التي تحكم سلوك الموظفين يعد من أهم المفاهيم المتعلقة بالثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، إذ تعد الإطار القانوني الإطار المرجعي الذي يعمل على ضبط السلوكيات غير السوية، مثل التأخرات، الغيابات والتكاسل والتقاعد والإهمال، التي تؤثر على السمعة والصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية وتشجيع مختلف السلوكيات الجيدة والصحيحة مثل: الجدية، روح المسؤولية، الإلتزام والولاء التنظيمي، مما يضمن في الأخير إستمرارية هذه المؤسسة الجامعية في أداء مهامها ووظائفها على وجه صحيح وقويم، كون هذه المؤسسة الجامعية، تنشط في إطار المسؤولية الاجتماعية، مما يتوجب أن تكون أهدافها وغاياتها ورسالتها متناغمة ومتناسقة مع عادات وتقاليد المجتمع الذي تنشط فيه.

الجدول رقم (6): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول نوع الثقافة الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
ضعيفة	38	76%
قوية	12	24%
المجموع	50	100%

من خلال النسب المئوية المسفرة في الجدول أعلاه، يظهر لنا أن معظم أغلبية المبحوثين يقرون أن الثقافة الضعيفة هي الثقافة الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 76%، وهذا النوع من الثقافة، يؤدي إلى إنعدام أسس التقدير والإحترام والود والتضامن

والتساند في إطار نسق تنظيمي واحد، وهذه الثقافة يمكن إعتناقها بقوة من قبل أعضاء هذه المؤسسة الجامعية، ولكنها لا تحظ بالثقة والقبول والرضا والإستحسان الواسع من أعضاء هذه المؤسسة الجامعية، حيث يجد فيها الموظفون صعوبة في إحداث الرأي التوافقي والتوحد مع هذه المؤسسة أو مع أهدافها وقيمها وغاياتها، وهذا النوع من الثقافة يدل دلالة كبيرة عن غياب روح التفكير التنظيمي والتخطيط الإستراتيجي من قبل هذه الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، وعدم العناية والإهتمام ومراعاة النواحي النفسية والإجتماعية والسلوكية للموظفين، حيث تسير مختلف المعاملات الإدارية والوظائف والمهام في إطار العشوائية والتسرع والحدس والإرتجالية، دون الإستناد إلى لوائح ونصوص قانونية وتنظيمية، تضبط مختلف المعاملات والمهام الإدارية، وظهور سلوكيات وتصرفات إدارية غير سوية مثل: الغيابات، عدم وجود جدية وروح المسؤولية والرقابة التنظيمية، التقصير والإهمال والتفاس في أداء مختلف المهام الموكلة إليهم، مما يؤثر بشكل كبير على الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي والخارجي، مما يتطلب ضرورة إستدراك الأمر من خلال صياغة ثقافة إتصالية واضحة، تحظى بالرضا والقبول والإستحسان

في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يروون أن الثقافة القوية هي الثقافة السائدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، بنسبة تمثل 24%، وهي الثقافة التي يقوم أفرادها الموظفين بإعتناقها وإكتسابها بقوة من قبل أساتذة هذه الكلية، وتحظ بالثقة والقبول والفهم والواسع والكبير من أفراد هذه المؤسسة، حيث تتسم بالتمسك والتنسيق والتفاهم المشترك بين أعضائهم بالقيم والمعتقدات والتصورات والإدراكات المشتركة فيما بينهم، وفي جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية، مما يؤدي إلى تجسيد روح الجماعة أو الفريق الواحد، وفي تدعيم مبدأ الإلتزام والولاء التنظيمي، من خلال الدفاع عن سمعة وصورة هذه المؤسسة الجامعية، من مختلف حملات التشويه والإساءة والإشاعات المغرضة والأخبار الكاذبة والمضللة، من جهات مجهولة أو جهات معلومة، التي تحاول المس والطعن من سمعة هذه المؤسسة، كما تؤدي الثقافة القوية، كما تحظى بالإجماع والإتفاق المشترك من قبل موظفي هذه المؤسسة الجامعية، كونها تسمح بفتح قنوات وفضاءات للنقاش والحوار والتشاور

والتعبير، وهذا يؤدي إلى زيادة حماسهم ودافعيتهم في القيام بمختلف المهام والوظائف والأدوار المسندة إليهم، كون هذه المؤسسة الجامعية تنتهج سياسة "الباب المفتوح" أي وجود تعددية للآراء والاتجاهات من طرف الإدارة العليا للإستماع لمبادرات وإنشغالات وآراء الموظفين، من خلال هذه إنتهاج الثقافة الإتصالية القوية، مما يؤدي في الأخير إلى شعورهم بأهميتهم وقيمة جهودهم المبذولة، وهذا يؤدي في الأخير إلى تحقيق الإستقرار والأمن الوظيفي بهذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج في الأخير على أن الثقافة الضعيفة هي الثقافة الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو وهذا بإجماع الأساتذة، مما ينبغي على الإدارة العليا بهذه المؤسسة الجامعية العمل على إحداث تغييرات وتعديلات ، من خلال سن وإستحداث وخلق أنماط إدارية مرنة وغير معقدة، إضافة إلى وضع خطط إتصالية بديلة، ذات نجاعة وفعالية كبيرة، تراعي النواحي النفسية والعقلية والاجتماعية للموظفين، تساهم في تحسين جودة مختلف المهام والوظائف والمعاملات الإدارية، مما يؤدي في الأخير إلى تجسيد صورة ذهنية وإنطباعات حسنة وإيجابية لدى أذهان الجمهور الداخلي حول هذه المؤسسة الجامعية

الجدول رقم (7): يبين آراء الأفراد المبحوثين حول خصائص الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
48.38%	30	العمل الجماعي
6.45%	4	الإنتماء العاطفي
32.25%	20	الإندماج
9.67%	6	الديناميكية
3.22%	2	المعيارية
100%	62	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن العمل الجماعي، يعد من أهم خصائص الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 48.38%، إذ أن الثقافة الإتصالية تعمل على تكريس روح الفريق الواحد وطابع

الجماعة، في إطار مناخ تنظيمي تشاركي تفاعلي، يقوم على تبادل مختلف الأفكار والآراء والإتجاهات، خاصة على مستوى الجماعات التنظيمية غير الرسمية، مما يقوي أسس التضامن والإحترام والثقة والود بين موظفي هذه المؤسسة الجامعية، ويكرس مبدأ الجدية وروح المسؤولية والإنضباط، وعدم شعور الموظفين بالوحدة أو العزلة أو الإغتراب الوظيفي، الذي يكون له التأثير السلبي على نفسية الأفراد الموظفين في أداء مختلف الوظائف والمهام، نتيجة عدم توفر ظروف ملائمة وحوافز تنظيمية ملائمة تعمل على تكريس ثقافة الإبداع والإبتكار لدى الموظفين، إذ أن العمل الجماعي، يعمل على تكريس روح التعاون والتضامن وفي حل وإدارة وتسيير مختلف الصراعات والنزاعات التنظيمية التي تؤثر على ضمان السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة، وفق أسس سلمية وودية، في إطار بناء الإجماع التشاوري والرأي التوافقي الواحد والمشارك بين مختلف الفعاليات التنظيمية، وهذا يؤدي في الأخير إلى شعورهم الكبير والبالغ بقيمة وأهمية أدوارهم التنظيمية المسندة إليهم، وفي ثاني الترتيب نجد الإندماج، بنسبة تقدر بـ 32.25%، بمعنى تأقلم وتكيف الأفراد الموظفين، خصوصا الأفراد الجدد، الملتحقين حديثا للعمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية مع المناخ التنظيمي وأجواء العمل السائدة وهذا من خلال الإحتكاك والتفاعل والتواصل المستمر والدائم والمتواصل مع مختلف الفعاليات التنظيمية التي لها حنكة وتجربة وتمرس إداري وعلمي كبير في الميدان، مما يؤدي إلى إكتسابهم لجملة من المقومات والتصورات والإدراكات والممارسات والسلوكيات والعادات التنظيمية السارية المفعول على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وهذا يسهل ويختصر عليهم الطريق في أداء مختلف الوظائف والمهام، بكل جدية ومسؤولية وصرامة، ومن دون خوف أو تردد، نتيجة إمامه وإكتسابه وتزويده بمختلف المقومات والأسس المتعلقة بالثقافة الإتصالية السائدة على مستوى هذه المؤسسة، إضافة إلى القبول والرضا الذي يجده لدى الموظفين الآخرين الذين لهم خبرة وتمرس وتجربة عالية، وهذا يؤدي في الأخير إلى الوصول لتقدير الذات، وإثبات أهليته ومكانته والشعور بمستوى عال وكبير من الرضا والأمن والإستقرار الوظيفي، وفي المرتبة الثالثة نجد الديناميكية بنسبة تمثل 9.67%، نقصد بالديناميكية، هي تميز الثقافة الإتصالية بالحركية والنشاط والحيوية والإستمرارية

والسيرورة دون توقف أو اضطراب، كون هذه المؤسسة الجامعية كونها مؤسسة خدمية تتسم بالإستمرارية في أداء مختلف مهامها ونشاطاتها، نتيجة تفاعلها مع مختلف متغيرات وعوامل البيئة الداخلية والخارجية، مما يتوجب على الموظفين التابعين لهذه المؤسسة الإلتصاف بالحركية والحيوية والنشاط وروح المبادرة، وعلى أهبة الإستعداد، مثل الجندي خصوصا في أثناء الظروف الطارئة والأزمات، التي تهدد هذه المؤسسة الجامعية، ويعملون على تقديم الإضافة النوعية المناسبة، وفي المرتبة الرابعة نجد الإلتزام العاطفي بنسبة 6.45% بمعنى الإرتباط والولاء القوي الذي يربط الأفراد الموظفين بهذه المؤسسة الجامعية، وهذا من خلال وجود إشتراك وتفاهم وتنسيق بين الموظفين والإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية في تحقيق مختلف الأهداف والغايات والتصورات والإدراكات والعادات التنظيمية الملائمة لهذه المؤسسة الجامعية، وفق أسس إدارية وعلمية وموضوعية واضحة المعالم والأسس، حيث تتغلب المصالح العامة على المصالح الضيقة، مما يؤدي في الأخير إلى الحرص والتركيز في الدفاع والذود عن سمعة وصورة هذه المؤسسة الجامعية، حيث تمثل الأسرة الثانية، أو العائلة السعيدة التي يسود فيها أسس ومبادئ التفاهم والتعاون والتضامن والمودة والإحترام من أجل العمل على ضمان إستمراريتها في إطار المحيط الذي تنشط فيه، وفي أخير الترتيب نجد المعيارية بنسبة تمثل 3.22%، نقصد بها بأن الثقافة الإتصالية، تعمل على تحديد مختلف السلوكيات والعادات والطقوس التنظيمية الواجب أن تكون سائدة ومقبولة ومتفق على مستوى هذه المؤسسة، وأهم السلوكيات والعادات التنظيمية غير السوية والمقبولة الواجب تجنبها والمؤثرة على ضمان تحقيق الأهداف والغايات المحددة، من أجل ضمان تحقيق السير الحسن لمختلف مهامها ووظائفها وأنشطتها التنظيمية على أكمل وجه ممكن.

منه نستنتج بأن العمل الجماعي، يعد من أهم خصائص الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري"، لولاية تيزي وزو كون روح الفريق الواحد، تعمل على تحقيق التعاون والتضامن والتماسك وتبادل مختلف وجهات النظر والآراء بين الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية والموظفين في إطار مناخ ديمقراطي ومتفتح، يقوم على التنسيق والتفاهم والإنسجام الجيد وفي حل مختلف المشاكل

والعقبات والمعوقات، التي تواجه هذه المؤسسة الجامعية، سواء كانت داخلية أو خارجية وإستدراك مختلف النقائص ومواطن الخلل والقصور في الأهداف والخطط والإستراتيجيات والأنماط والنماذج والأساليب الإدارية والتنظيمية، وجعلها أكثر مرونة ووضوحا وفهما من قبل مختلف الفعاليات التنظيمية، حيث تمثل المؤسسة الجامعية كل متكامل من خلال تفاعل وتضافر مختلف الفعاليات والجماعات الأطراف التنظيمية في أداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام في إطار متناسق ومتواصل ومنظم ودائم، من دون أي أخطاء أو خلل

الجدول رقم (8): يبين آراء الأفراد المبحوثين حول أهداف الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
38.23%	26	تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء
23.52%	16	دراسة المناخ التنظيمي الإتصالي بالجامعة
7.35%	5	تزويد الموظفين بالطرق والأساليب للتعبير عن آرائهم
17.64%	12	تحسين صورة الجامعة لدى جمهورها الداخلي والخارجي
7.35%	5	خلق جو من التنسيق والتفاهم بين الأساتذة
5.88%	4	تحقيق أهداف الجامعة
100%	68	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء، يعد من أهم أهداف الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 38.23%، حيث يكون من خلال توفر محفزات مادية مثل العلاوات والمنح والترقية في المنصب، إضافة إلى حوافز معنوية من خلال تقليد الأوسمة وميداليات الإستحقاق ولوحات الإعتراف والإمتنان بالجهود المبذولة وكيل عبارات الشكر والمدح والإشادة وتمكينه من القيام بمهام وأدوار في إطار الثقة الموضوعية فيهم ، والإهتمام بالنواحي السلوكية والنفسية والإجتماعية والإقتصادية بالموظفين، يؤدي إلى تقديم الأداء الوظيفي المناسب والجيد، في إطار تكريس "إدارة الجودة الشاملة" وهذا يؤدي في الأخير إلى إحساسهم بالراحة والرضا الوظيفي، نتيجة وجود إستمرارية وإستقرار وأمن وظيفي وفي

ثاني الترتيب نجد دراسة المناخ التنظيمي الإتصالي بالجامعة، بنسبة تمثل 23.52% ويكون من خلال إجراء الإدارة العليا لإستطلاعات وإستقصاءات وإستجابات على الموظفين والعمال حول أهم الظروف التنظيمية والإتصالية الملائمة لتحقيق الأداء الوظيفي الجيد، وهذا من أجل التعرف وتدارك مواطن الخلل والضعف في الوسائل الإتصالية والأنماط والأساليب التنظيمية والإدارية المتبعة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، ومن أجل تدعيم وتعزيز مواطن القوة والتميز فيها، وفي المرتبة الثالثة، نجد تحسين صورة الجامعة لدى جمهورها الداخلي والخارجي، بنسبة تمثل 17.64%، وحيث يتم بناء وتكوين الإنطباعات والتصورات والإدراكات الحسنة لدى الجمهور الداخلي والخارجي لهذه المؤسسة الجامعية، من خلال التحسين المستمر والدائم لمختلف أنماطها وأساليبها الإدارية وفتح فضاءات وقنوات إتصالية لإستقبال مختلف الشكاوى والإقتراحات والأفكار والمبادرات البناءة وحتى الإنتقادات المنطقية، في إطار نمط إداري قيادي تشاوري ومفتوح وشفاف، الذي يصب في تقديم الأداء الوظيفي الجيد، والعمل على إشباع إحتياجات الجمهور الداخلي من الأساتذة الجامعيين والعمال والطلبة، وفي رابع الترتيب، نجد خلق جو من التنسيق والتفاهم بين الأساتذة، وتزويد الموظفين بالطرق والأساليب للتعبير عن آرائهم بنسب متساوية تمثلان 7.35%، لكل واحد منهما، حيث يكون في إطار تبادل مختلف وجهات النظر والآراء في جو من العلاقات الإنسانية، التي تجمع بين الإفادة والإستفادة من مختلف التصورات والإدراكات والسلوكيات التنظيمية، مما يؤدي إلى تحقيق الإجماع والرأي التوافقي حول مختلف أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، أما تزويد الموظفين بالطرق والأساليب والوسائل والتقنيات الإتصالية، ينبغي أن تكون متنوعة من مكتوبة ومسموعة وشفوية وبصرية وتكنولوجية وهذا مراعاة للنواحي العقلية والنفسية والعلمية والإجتماعية للموظفين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة، مما ينعكس بشكل جيد في تقديم الأداء الوظيفي الملائم وفق أسس صحيحة وقوية، وفي أخير الترتيب نجد تحقيق أهداف الجامعة، بنسبة تقدر بـ 5.88% بحيث يجب أن تعلق وتسمو المصالح والأهداف العامة لهذه المؤسسة الجامعية، على المصالح والأهداف الضيقة والفردية، التي تؤثر بشكل سلبي في ضمان سيرورة مختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة

الجامعية بشكل متواصل ودائم، ويجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على تحديد أهدافها في إطار الإستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية والمالية، إضافة إلى وجود التنسيق والتعاون المشترك بين مختلف الفعاليات التنظيمية لتحقيق الأهداف، وفق مؤشرات نوعية وكمية، وفي توافر حالة من اليقين وعدم الغموض واللبس والتعقيد منه نستخلص في الأخير على أن الرضا الوظيفي وتحسين الأداء، يعد من أهم أهداف الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، كون الرضا الوظيفي، يقوم على أساس توفر مناخ وجو تنظيمي جيد ومناسب مشجع ومحفز على تقديم الأداء الوظيفي المناسب، مما يتطلب ضرورة تضافر جهود مختلف الفعاليات التنظيمية والإدارية بهذه المؤسسة الجامعية، خاصة وأن الرضا الوظيفي يقوم على عامل أساسي، وهو التأقلم الجيد والتركيز الواعي والفهم الكبير بكيفية وشروط أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل جيد ومناسب، مما يؤدي في الأخير إلى الإستقرار لدى الموظفين في العمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية،

الجدول رقم (9): يبين آراء الأفراد المبحوثين حول أهم العوامل المشكلة للثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
34.48%	20	البنية التحتية
10.34%	6	القيم والأخلاق
25.86%	15	العادات والتقاليد والأعراف
17.24%	10	وسائل الإتصال
12.06%	7	الهيكل التنظيمي
100%	58	المجموع

من خلال الجدول، يظهر لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن البنية التحتية، تعد من أهل العوامل المشكلة للثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 34.48% وهي تتمثل في جملة تطبيقات لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل إنشاء تطبيقات برمجية وتشغيلها، وهي تشمل الأجهزة والعتاد واللوازم، ومكونات الشبكة ونظام

التشغيل ومخزن البيانات والعديد من البرامج والتطبيقات التي تستخدمها هذه المؤسسة الجامعية، وبناء بنك للمعلومات والبيانات يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، خصوصا في أثناء الظروف الطارئة، مما يسهل من القيام بمختلف الأدوار والوظائف الإدارية بكل جودة وسهولة وفعالية، في إطار "عصرنة الإدارة" أو تجسيد "الإدارة الإلكترونية"، إضافة إلى الموارد المادية والبشرية، التي تعدان من أسس ضمان السير الحسن لمهام ووظائف هذه المؤسسة الجامعية، في ثاني الترتيب نجد العادات والتقاليد والأعراف، بنسبة تمثل 25.86%، وهذا يكون من خلال وضع لائحة من القواعد واللوائح والممارسات والأنماط التنظيمية، التي تعمل على ضمان تحقيق السير الحسن والجيد لمختلف الوظائف والأدوار بهذه المؤسسة الجامعية، مثل: عقد الاجتماعات الدورية والإستثنائية، إعلام الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، بمختلف القرارات الإدارية المتخذة والظروف المستجدة الطارئة التواصل والتفاعل في المناسبات الوطنية والدينية، من خلال تقديم عبارات التهئة والشكر والإمتنان، من أجل المحافظة على دفء العلاقات الإنسانية بين الموظفين، وفي المرتبة الثالثة نجد وسائل الإتصال، بنسبة تمثل 17.24%، إذ أن توفر وسائل الإتصال بمختلف أشكالها وأنواعها، يؤدي إلى التدفق السلس والسهل والمرن لمختلف المعلومات والبيانات ذات الكمية والنوعية اللازمة والمناسبة بين جميع الأقسام والمصالح والمستويات الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية، مما يساهم في سرعة إتخاذ القرارات الإدارية العقلانية والرشيده وفي تجسيد مبدأ الرقابة الإدارية على المهام والوظائف وعلى الموظفين، وفي تحقيق مستوى عال من الكفاءة والفعالية الإدارية، وفي المرتبة الرابعة نجد الهيكل التنظيمي، بنسبة تمثل 12.06%، حيث يحدد هذا السلم التنظيمي، نطاق السلطة والمسؤولية للموظف إضافة إلى أشكال الإتصال وإحترام التسلسل الهرمي عند إنسياب وتدفق المعلومات والبيانات حيث يجب أن يكون واضحا وغير مركب ومعقد، من أجل تجنب بطء وتأخر وصول المعلومات في الوقت المناسب والمكان المناسب، حيث ينبغي عند إسناد المهام والوظائف للموظفين بهذه المؤسسة، مراعاة النواحي النفسية والسلوكية والمؤهلات العلمية من أجل إضفاء صفة التنظيم والتنسيق والصرامة الإدارية والإنضباط والجدية ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، كون هذه المؤسسة الجامعية مؤسسة رسمية تابعة للدولة

وتحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وفي أخير الترتيب نجد القيم والأخلاق بنسبة تقدر بـ 10.34%، والتي تتعلق بأسس الإحترام والتقدير والتضامن والحب والتفاهم والثقة والنزاهة ومراعاة وتفهم مختلف الظروف النفسية والاجتماعية للموظفين، الذي يكون بين موظفي هذه المؤسسة الجامعية، مما يؤدي إلى خلق وتدعيم العلاقات الإنسانية والاجتماعية، خاصة في إطار الجماعات التنظيمية غير الرسمية وعدم وجود صراعات ومشاكل تنظيمية، التي تعرقل السير الحسن والجيد لمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة منه نستنتج بأن توفر البنية التحتية، تعد من أهل العوامل المشكلة للثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، حيث تساهم مساهمة كبيرة في تسهيل تدفق المعلومات والبيانات بين كافة المستويات الإدارية، مما يتطلب ضرورة الإختيار الأنسب للمورد البشري الخبير الكفو المدرب تدريباً عالياً في مجالات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، كون المؤسسة التي تسير وتواكب تغيرات وتطورات العصر، يدل على إمتلاكها لأسلوب التخطيط الإستراتيجي وتطبيق اليقظة والإدارة الإستراتيجية في إطار البيئة التي تنشط فيها من أجل تحقيق مختلف أهدافها.

الجدول رقم (10): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أسس الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الشفافية	25	38.46%
الثقة	20	30.76%
تجنب الصراع	5	7.69%
توافق الأفكار	4	6.15%
الصراحة والوضوح	5	7.69%
الإهتمام والتقدير	6	9.23%
المجموع	65	100%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن الشفافية، تعد من أهم أسس ومبادئ الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 38.46%، وهذا من خلال إعلام وإبلاغ الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية بمختلف

المعلومات والبيانات والحقائق والقرارات الإدارية المتخذة والأهداف والظروف المستجدة وأهم التغييرات الموجودة بهذه المؤسسة الجامعية، من دون تغليط أو تضليل أو تعتيم أو إخفاء أو تأويل أو تضخيم ، في إطار تجسيد مبدأ "الصدق والمصادقية"، وإتباع أسلوب السهل الممتنع، الذي يجمع بين القوة والوضوح والبساطة في نشر المعلومات والبيانات والحقائق، وهذا يدل على إتباع مبدأ الوضوح والصراحة والنزاهة، وفي المرتبة الثانية نجد الثقة، بنسبة تمثل 30.76%، حيث يجب أن تكون العلاقات والروابط بين الموظفين في إطار علاقات صحيحة متينة قوية، من دون خداع أو توجس أو نفاق أو خوف وشك دائم، أو علاقات زائفة وعابرة ومؤقتة لا تكون مبنية على الأسس والمعايير الإنسانية والاجتماعية، بل تكون مبنية على المصلحة الفردية والشخصية وعلى إثارة البلبلة وحالة من التشويش والفوضى والإضطراب وتصفية الحسابات الشخصية ونقل الأخبار الكاذبة التي تعمل على إثارة العداوة والبغضاء والكراهية والنفور بين الموظفين والعمال، مما يؤثر بشكل سلبي في تحقيق غايات وأهداف هذه المؤسسة الجامعية، إذ أن الثقة المتبادلة بين الموظفين تساهم في توطيد أواصر الإتحاد والتماسك وروح الجماعة، وتكريس مبدأ التساند التضامن والإدارة التشاركية في إطار مناخ وإطار تنظيمي سليم وقويم، وفي المرتبة الثالثة، نجد الإهتمام والتقدير بنسبة تمثل 9.23%، وهذا يكون من خلال تقديم الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية مجموعة من الحوافز المادية والمعنوية، التي تعمل في الرفع من الحالة النفسية والمعنوية وشعورهم بقيمة وأهمية جهودهم المبذولة والجسارة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، ومنه تجسيد مبدأ الجدية والمسؤولية والانضباط والإلتزام والولاء التنظيمي الفعال والصحيح، وفق معايير تنظيمية وإدارية وموضوعية معمولة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي المرتبة الرابعة نجد تجنب الصراحة والوضوح وتجنب الصراع، بنسب متساوية، تمثلان 7.69%، لكل واحد منهما فيما يتعلق بالصراحة والوضوح، بمعنى أن تكون كل المهام والوظائف واضحة ومحددة وأن تكون هناك ديمقراطية وتفتح في المعلومات والبيانات المتدفقة بين مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة التعليمية، من دون تغليط أو تضليل ومن دون عشوائية وتكهن، أما تجنب الصراع فيكون من خلال توفير

وخلق قنوات إتصالية متنوعة وفعالة ومناسبة ، تهدف إلى تبادل مختلف المعلومات والبيانات والآراء والإقتراحات بين الموظفين والعمال، في إطار فضاء ديمقراطي حر وشفاف ومتفتح ، يعمل على تجسيد مبدأ "الرأي والرأي الآخر"، دون حدوث صراعات تنظيمية أو مشاكل تؤثر على السير الحسن لنشاطات ومهام هذه المؤسسة، وفي المرتبة الأخيرة نجد توافق الأفكار بنسبة تمثل 6.15%، بمعنى أن يكون هناك تشابه وتوافق وتناسق في مختلف الآراء والاتجاهات والإقتراحات والمبادرات الرامية والهادفة إلى زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية وفي التقليل أو تجنب الصراعات التنظيمية التي تنشأ بين الموظفين، وهذا من خلال إتباع أساليب قيادية وإتصالية مرنة سلسلة، تعمل على التأثير على الجانب السلوكي والنفسي للموظفين، وتلطيف مختلف الأجواء المشحونة والمتشنجة غير المشجعة على العمل والتأقلم مع مختلف الأجزاء التنظيمية، خاصة وأن الصراع التنظيمي، يعد مقوما أساسيا وضروريا في أية مؤسسة كونه يعمل على تكريس ثقافة الإبداع والإبتكار، لكن ينبغي على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، العمل على تسييره وتوجيهه وإدارته الإدارة والوجهة الصحيحة والسليمة لضمان تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، .

منه نستخلص في الأخير بأن الشفافية، تعد من أهم أسس ومبادئ الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، كونها تقوم على أساس إعلام وإطلاع الموظفين بمختلف أهداف وخطط وإستراتيجيات وسياسات وقرارات هذه المؤسسة الجامعية، في إطار نمط قيادي ديمقراطي شفاف ومتفتح يعمل على إحترام عقول وسلوكيات الموظفين، وعلى كسب التأييد والرضا والقبول والمسندة من الجمهور الداخلي لمختلف قيم وساسات وأهداف هذه المؤسسة الجامعية، مما يضمن، تجسيد الديمقراطية التشاركية في أسسها ومعانيها ومقوماتها، دون إهمال بقية الأسس والمبادئ المتعلقة بالثقافة الإتصالية، التي تعد حلقات وصل المترابطة فيما بينها، لضمان تكوين عامل أو موظف مؤهل ومنظم .

الجدول رقم (11): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول كيفية تكوين الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
43.10%	25	تشجيع الأساتذة في التعبير عن إنشغالاتهم
25.86%	15	تطوير ثقافة تبادل وجهات النظر والخبرات بين الأساتذة
24.13%	14	تطوير ثقافة العمل الجماعي
6.89%	4	تشجيع الإبداع والإبتكار في طريقة العمل
100%	58	المجموع

من خلال الجدول يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن تشجيع الأساتذة في التعبير عن إنشغالاتهم، يعد من أهم كيفية تكوين الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 43.10%، وهذا يعد أسلوبا ديمقراطيا راقيا في التعبير عن مختلف المشاكل والإنشغالات والمعوقات، التي تتعلق بالأساتذة وتوصيلها إلى الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، مما يضمن التعرف على مواطن النقص والغموض إضافة إلى إيجاد حلول لهذه المشاكل، التي تؤثر على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين، حيث يتم هذا من خلال الإتصال الصاعد الذي تنساب فيه كافة المعلومات والبيانات من المستويات الإدارية السفلى إلى المستويات الإدارية العليا، من خلال الشكاوى، الإقتراحات، عروض الحال، التقارير اليومية أو الشهرية أو السنوية، وفي ثاني الترتيب نجد تطوير ثقافة تبادل وجهات النظر والخبرات بين الأساتذة، بنسبة تمثل 25.86%، حيث يكون من خلال اللقاءات الرسمية والإجتماعات واللقاءات الشخصية، التي يتم فيها تبادل الآراء ووجهات النظر والمقترحات الرامية إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي بهذه المؤسسة الجامعية، بالرغم من وجود تباين وإختلاف في الآراء ووجهات النظر، إلا أن هذا الأمر لا ينبغي أن يؤدي إلى خلاف وصراع، يؤثر على ضمان السير الحسن لمختلف وظائف وأنشطة هذه المؤسسة الجامعية، وأن يكون هناك مراعاة وتقبل لمختلف السلوكيات والتصرفات والتصورات المتعلقة بالأفراد الأساتذة، وفي المرتبة الثالثة نجد تطوير ثقافة العمل الجماعي بنسبة تقدر بـ

24.13% ويكون عن طريق إتباع أسلوب الفريق الواحد المبني على العلاقات الإنسانية والإجتماعية التي يسودها الإحترام والتقدير والثقة المتبادلة في أجواء تنظيمية تقوم على التعاون والتضامن والتلاحم ومشجعة على بذل الجهود الكبيرة، من أجل زيادة فعالية وكفاءة هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب نجد تشجيع الإبداع والإبتكار في طريقة العمل بنسبة تمثل 6.89%، وهذا يكون من خلال تمكين الأساتذة من تقديم أفكار وآراء تساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي وهذا من خلال تطوير وتحسين العملية التعليمية، كونها تمثل عملية إتصالية بين الأستاذ والطالب الجامعي، وفق أسس صحيحة وسليمة، مما يتطلب على الإدارة العليا على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، إتباع الأسلوب الإداري المرن والديمقراطي، الذي يقوم على أساس تدفق المعلومات والبيانات وفق قنوات إتصالية فعالة وناجعة، بأسلوب مرن وسهل وواضح وبسيط، وهذا يؤدي في الأخير إلى شعور الأساتذة بأهميتهم وقيمتهم الشخصية في إطار هذه المؤسسة الجامعية

منه نستخلص بأن تشجيع الأساتذة في التعبير عن إنشغالاتهم، يعد من أهم كيفية الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، يعد من أهم الأساليب الديمقراطية الهامة، كونها تسمح بالتعرف على مختلف مواطن الخلل والضعف، والعمل على التعرف على مختلف المشاكل والصراعات التنظيمية التي تؤثر على ضمان السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية، والعمل على حسن إدارتها وتسييرها بأساليب تنظيمية وإتصالية واضحة وعلمية كما أن تشجيع الأساتذة في التعبير عن إنشغالاتهم يؤدي إلى التخفيف والقلق من حدة الضغوطات النفسية والإدارية، ولا تعط المجال لظهور مختلف الإشاعات والأخبار الكاذبة التي تكون معلومة المصدر أو مجهولة التي تؤثر بشكل سلبي على صورة وسمعة هذه المؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي، كما أن إنتهاج أسلوب التعبير عن الإنشغالات والمشاكل تجعل الأساتذة يشعرون بمستوى عال وكبير من الراحة النفسية والرضا الوظيفي، الذي يكون إنطلاقا من الأمن والإستقرار الوظيفي، وتكون النتيجة النهائية ضمان إستمرارية خدمات ومهام هذه المؤسسة الجامعية في إطار المحيط الذي تنتشط فيه.

الجدول رقم (12): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول نمط الإتصال السائد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
76%	38	الإتصال الرسمي
14%	7	الإتصال غير الرسمي
10%	5	كليهما
100%	50	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن الإتصال الرسمي هو من أهم نمط الإتصال السائد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 76% وهذا النوع من الإتصال يسير وفق قواعد ولوائح ونصوص تنظيمية محددة سلفا من طرف المؤسسة الجامعية، ويشترط أن يكون مسنودا أي مكتوبا، وهذا الإتصال الرسمي يقوم على أساس تبادل مختلف المعلومات والبيانات والحقائق بين مختلف المستويات والمصالح الإدارية، ومن بين أشكال هذا الإتصال الرسمي، نجد الإتصال الصاعد الذي يكون من الأساتذة والموظفين نحو رؤساء الأقسام والعميد بهذه الجامعة، ويكون من خلال الشكاوى رفع الإنشغالات، تقديم التقارير الإقتراحات، وهذا من أجل تزويد الإدارة العليا بأكبر حجم من المعلومات والبيانات، التي تعينها وتساعد في صياغة السياسات والإستراتيجيات والخطط من خلال إنشاء بنك من المعلومات، من أجل تحقيق الأهداف والغايات وكذا المساهمة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية، ثم نجد الإتصال النازل، الذي يكون فيه تدفق المعلومات والبيانات من المستويات الإدارية العليا نحو المستويات الإدارية السفلى، أي يكون من العمداء ورؤساء الأقسام نحو الموظفين والأساتذة الجامعيين، ويكون من خلال القرارات، التوجيهات، الإرشادات، التعليمات، المذكرات الداخلية، الأوامر، التي تهدف إلى تحقيق التنسيق والتنظيم والرقابة والإنضباط على مختلف المهام والوظائف وعلى مدى تنفيذ تلك الإجراءات والتعليمات بحذافيرها في الميدان، وفي الأخير نجد الإتصال الأفقي، وهو ذلك النوع من الإتصال، الذي يكون بين نفس المستويات الإدارية والتنظيمية، مثل رؤساء الأقسام، رئيس مصلحة الموارد البشرية ورئيس مصلحة الموارد المالية والمادية، حيث

يكون هدفه هو تحقيق الإنسجام والتنسيق المشترك في أداء مختلف الوظائف والمهام على أكمل وجه ممكن، وفي ثاني الترتيب نجد الإتصال الغير الرسمي، بنسبة تمثل 14%، وهو ذلك النمط من الإتصال الذي لا يكون محددًا بناءً على نصوص وأسس وقواعد ولوائح تنظيمية من طرف الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية ولكن بشكل ضمني تعمل هذه المؤسسة على تشجيعه، من أجل التقليل من حدة الضغوطات النفسية والتنظيمية لدى الموظفين والترويج عن النفس، إذ أن هذا النوع من الإتصال ضروري في كل مؤسسة، رغم سيادة الإتصال الرسمي عليه، إلا أنه يعد مقوماً أساسياً في إشاعة جو من العلاقات الإنسانية بين الموظفين، مما يؤدي في الأخير إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي والشعور بالرضا الوظيفي والالتزام والولاء التنظيمي، وفي أخير الترتيب نجد الإتصال الرسمي وغير الرسمي، بنسبة 10%، حيث يمثل المزج بين الإتصال الرسمي الذي يتم وفق قواعد ونصوص وإجراءات تنظيمية صارمة ومحددة، وبين الإتصال غير الرسمي الذي يكون من دون الإرتكاز على القواعد والنصوص القانونية، ويكون شفوي بين الموظفين والأساتذة مثلاً في المقهى، في الشارع أو خارج أوقات العمل، أو أثناء العمل، ويكون الهدف منه هو الترويج عن النفس والتعبير عن مختلف الإنشغالات والأفكار والآراء والتفريغ العاطفي للشحنات والطاقات السلبية من أجل الوصول إلى حالة من الرضا النفسي.

منه نستنتج بأن الإتصال الرسمي هو من أهم أنماط الإتصال السائد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، الذي يقوم أساساً على تطبيق مبدأ الرقابة الإدارية وعلى أساس تبادل مختلف المعلومات والبيانات في جميع المستويات الإدارية، التي يتسنى لها إستغلالها في صياغة وإستحداث وخلق مختلف الأنماط والأساليب والأنماط التنظيمية الحديثة، التي تساهم في مختلف التطورات والتغيرات الحاصلة في إطار البيئة التي تنشط فيها، وهذا بهدف من أجل ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والمهام على وجه سليم وصحيح، ومنه تكون النتيجة النهائية تكريس الكفاءة والفعالية التنظيمية وفق أسس صحيحة وسليمة، كما أن الإتصال الرسمي يعمل على تكريس روح المسؤولية والجدية والانضباط والتفان والإخلاص لدى الموظفين والأساتذة في أداء مختلف المهام والوظائف بصورة مناسبة وجيدة

الجدول رقم (13): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى قيام كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيء من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	26	52%
لا	24	48%
المجموع	50	100%

من خلال بيانات الجدول، يتبين لنا أن معظم الأفراد المبحوثين يجمعون على قيام كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيء، بنسبة تمثل 52%، وهذه الدورات قد تكون شهرية أو أسبوعية أو سنوية، بهدف الرفع من مستوى مؤهلاتهم وإمكانياتهم العلمية والإدارية والتنظيمية بشكل جيد، وحتى تتوافق مع مختلف المهام والأدوار والوظائف المسندة إليهم وعقد هذه الدورات التكوينية والتدريبية للأساتذة والموظفين، يكون من خلال توفر أظرفة وأغلفة وميزانية مالية معتبرة، كما يتم تقييم الموظفين والأساتذة على مدى إستفادتهم من هذه التدريبات والدورات التكوينية، وفق مؤشرات كمية وكيفية، بعيدة عن الحدس والتخمين والتكهن والتسرع، مما يدل على إتباعها للتخطيط الإستراتيجي لهذه المؤسسة الجامعية، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة 48%، وهذا يعد مؤشر سلبي يدل على نقص الإهتمام والعناية لدى هذه المؤسسة الجامعية في تحسين القدرات والمؤهلات والإمكانيات التنظيمية والعلمية لموظفيها، مما يؤثر بشكل سلبي على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين ويؤدي إلى حدوث مشاكل وأخطاء وإختلالات تؤثر على الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية .

منه نستخلص في الأخير على أن كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيء، وهذا يعد مؤشر إيجابي وجيد لدى هذه المؤسسة الجامعية، يدل على وجود أسس التفكير الإستراتيجي الذي يقوم على وجود نظرة إستشرافية على المدى البعيد، وعلى وجود مبدأ التنظيم والرقابة الإدارية، الرامية إلى تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، وفق مؤشرات ومعايير

علمية صارمة، وهذا من أجل ضمان تحقيق السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة، بشرط أن تراعي هذه الدورات التدريبية والتكوينية المقامة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، مراعاة النواحي والمستويات العقلية والنفسية والسلوكية والبدنية والعاطفية للموظفين وعلى الإستغلال والترشيد الصائب والأمثل للموارد المالية، خاصة وان قطاع التعليم العالي والبحث العلمي قطاع مهم وحيوي، الذي ترصد له الدولة ميزانية مالية كبيرة إلى جانب قطاع الصحة والدفاع.

الجدول رقم (14): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الفترات الزمنية لقيام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الاداء السيء لدى الموظفين

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
3.84%	1	يومية
19.23%	5	أسبوعية
69.23%	18	شهرية
7.69%	2	سنوية
100%	26	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه، يتبين لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو تقوم بعقد دورات تكوينية لتجنب الاداء السيء لدى الموظفين بصفة شهرية، بنسبة 69.23%، أي كل شهر، من خلال العمل على الإستعانة بأفراد ذات كفاءة تنظيمية وإدارية كبيرة، سواء على مستوى المؤسسة التعليمية أو خارجها، من أجل تحسين مستوى أداء الموظفين، الذي يتم لهم القيام بوظائفهم ومهامهم بشكل جيد وحسن، حيث يسمح التدريب والتكوين الشهري بالإطلاع على مستوى ومدى إستفادة الفرد الموظف من مختلف المقومات والأسس التطبيقية والنظرية في مجال الإدارة والتسيير بشكل فعال، وفي ثاني الترتيب نجد بصفة أسبوعية، بنسبة تمثل 19.23% خصوصا أيام الراحة (الخميس والجمعة)، من خلال تقديم دروس ومحاضرات ودروس نظرية وتطبيقية، تتيح للموظف الإطلاع عليها والإستفادة منها من أجل تحسين مستواه الوظيفي والمهني والإداري، ويكون أيضا من خلال منصات التواصل الاجتماعي، ومن خلال تطبيقات إلكترونية رقمية تتيح

التواصل والتفاعل عن بعد بين الموظف والفرد المختص والخبير والمؤهل في تقديم الأسس والمعايير التنظيمية للموظف، وفي ثالث الترتيب بصفة سنوية، بنسبة تمثل 7.69%، وهذا يعود إلى الميزانية المالية المخصصة المعتمدة للتربصات والتكوينات، مما يتطلب ترشيده النفقات بشكل جيد ومناسب، ويتم التكوين والتربص السنوي، من خلال تربصات قصيرة المدى في الخارج، أي إرسال الأفراد في بعثات تكوينية أين يحتك الموظفون ويستفيدون من التجارب والخبرات المختلفة في المجال الإداري والتنظيمي في البلدان الأخرى، سواء كانت عربية أو أوروبية، وفي أخير الترتيب، نجد بصفة يومية بنسبة تمثل 3.84%، وهذا يكون من خلال التقييم والتقويم اليومي المستمر والمتواصل لمستوى أداء الموظف بهذه المؤسسة الجامعة عن كثب أو من خلال التقارير وعروض الحال، التي ترسل من رؤساء المصالح الإدارية إلى المستويات الإدارية العليا، خصوصا المتعلقة بالموظفين الملتحقين حديثا والذين يفتقرون إلى الخبرة والتجربة والتمرس والحكمة الإدارية والتنظيمية والموجودون في إطار التربص الأولي، محل التجريب والنظر، من قبل رؤساء المصالح الإدارية لهذه المؤسسة أو من طرف أفراد موظفين، يتمتعون بثقافة إدارية وتنظيمية عالية وكبيرة.

منه نستنتج أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو تقوم بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيء لدى الموظفين بصفة شهرية، إذ أن إجراء التربصات والدورات التكوينية، يستلزم أن تكون لفترات طويلة نوعا مما يسمح ويتيح للموظفين باكتساب أسس التسيير الإداري والإلمام بأبجديات العمل الإداري بشكل كمي ونوعي، ورصد مختلف أوجه القصور والخلل والضعف في مؤهلاته العلمية والإدارية، وعلى تعزيز وتنمية وتطوير مواطن القوة والتميز لدى الموظفين، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق التنافس المشروع بين الموظفين والعمال، ويسمح بتنمية السلوك والتفكير الإبداعي والابتكاري لديهم في تقديم إقتراحات وأفكار نيرة وسليمة، حيث يساهمون وعال في الأخير بتقديم مستوى جيد من الأداء الوظيفي، الأمر الذي يؤدي في الأخير إلى بناء صورة ذهنية جيدة وحسنة لدى الجمهور الداخلي أو الجمهور الخارجي المتعامل مع هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (15): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم القيم المشجعة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو عند تطبيق الثقافة الإتصالية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
12.82%	10	الإبداع
33.33%	26	المشاركة
7.69%	6	التواصل والتبادل
6.41%	5	التوافق والتنسيق
25.64%	20	الشفافية والوضوح
3.84%	3	روح الجماعة
10.25%	8	الإحترام والتقدير
100%	78	المجموع

من خلال بيانات الجدول، يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن المشاركة تعد من أهم القيم المشجعة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو عند تطبيق الثقافة الإتصالية، بنسبة تمثل 33.33%، وهذا من خلال المشاركة في إبداء الآراء والأفكار والإتجاهات والإقتراحات من دون خوف أو إرتباك أو تردد، مما يضمن لهم تحقيق روح المسؤولية والجدية والإيمان بقدراتهم الإدارية والتنظيمية المتوفرة لديهم، التي تصب في الأخير في تحقيق الكفاءة والفعالية الإدارية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الشفافية والوضوح بنسبة تمثل 25.64%، وهذا من خلال إتباع سياسة الإعلام والإبلاغ المستمر لمختلف المعلومات والبيانات، التي تتعلق بأخير المستجدات والقرارات والظروف التنظيمية المتعلقة بهذه المؤسسة، حتى يكون الموظفون على إطلاع مستمر ومتواصل بكل ما يحدث على مستوى هذه المؤسسة في إطار نسق تفاعلي تواصل، من دون تضليل أو تعتيم أو تشويه للمعلومات والبيانات، التي تؤثر على دلالتها ومعانيها، مما يؤدي إلى ضعف التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية، وفي ثالث الترتيب نجد الإبداع بنسبة تقدر بـ 12.82%، حيث يتم من خلال الإتيان بأفكار جديدة وإقتراحات سديدة وصائبة، وهذا من أجل تغيير وتعديل مختلف الأنماط والممارسات والأساليب التنظيمية الروتينية المملة، التي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين والأساتذة، ومبدأ المشاركة يعمل على ترسيخ

روح المبادرة الفردية في التكيف والتأقلم مع مختلف الظروف والمستجدات الطارئة، وفي المرتبة الرابعة نجد الإحترام والتقدير بنسبة تمثل 10.25%، من خلال عدم التقليل والحط من شأن وقيمة الموظفين الآخرين، ومعاملتهم بكل إحترام وتقدير وفي جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وفي المرتبة الخامسة نجد التواصل والتبادل بنسبة تمثل 7.69% حيث يكون هناك تواصل وتفاعل وتواصل بين مختلف المستويات الإدارية، من خلال تبادل الحوار والنقاش والآراء في إطار فضاء إتصالي تفاعلي، ومناخ تنظيمي مشجع على تقديم مستوى عال ومناسب من الأداء الوظيفي الجيد والمناسب، مما يؤدي في الأخير إلى تجسيد أسس الإحترام والتقدير المتبادل والمودة بين مختلف الفعاليات التنظيمية، وتفهم مختلف النواحي النفسية والسلوكية والاجتماعية، بعيدا عن مختلف الصراعات والنزاعات الإدارية التي تؤثر بشكل سلبي على ضمان السير الحسن والجيد لنشاطات ووظائف هذه المؤسسة والتي ينبغي العمل على توجيه هذه الصراعات الوجهة الصحيحة والسليمة أو الإهتمام بالمصالح الشخصية، بدلا من المصالح العامة لهذه المؤسسة الجامعية، وفي المرتبة السادسة نجد التوافق والتنسيق، بنسبة تمثل 6.41%، وهذا يكون من خلال تناسق وتقارب في وجهات النظر والأفكار والآراء، في إطار ديمقراطي توافقي وتحقيق الإجماع العام حول مختلف تصورات وغايات وإتجاهات وأهداف هذه المؤسسة الجامعية، من دون تمييز أو تهميش لآراء الآخرين، في إطار تحقيق القبول والتعايش في أجواء تنظيمية جيدة ومناسبة وفي أخير الترتيب نجد روح الجماعة بنسبة منخفضة تمثل 3.84%، وهذا من خلال العمل على تكريس مبدأ الفريق الواحد أو العمل الجماعي، الذي يقوم على أساس تفاعل مختلف المستويات الإدارية، وفق أسس التضامن والتساند والتعاون، مما يضمن في الأخير زيادة كفاءة وفعالية هذه المؤسسة، وبالتالي تكوين صورة حسنة وجيدة لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي.

منه نستنتج في الأخير على أن المشاركة، تعد من أهم القيم المشجعة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو عند تطبيق الثقافة الإتصالية، كون هذه المؤسسة الجامعية، تعد نسقا تتفاعل معه مختلف الفعاليات التنظيمية في إطار مناخ وجو تنظيمي مشجع، بعيدا عن مبدأ الفردانية، مما

يضمن إحساس الموظفين بأهميتهم على مستوى التنظيمي الذي ينتمون إليه ومنه تجسيد مبدأ الرضا والأمن الوظيفي والإتزان النفسي الجيد، كونهم يعملون على إثبات ذواتهم وإمكانياتهم الإدارية والتنظيمية والعلمية

الجدول رقم (16): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول طبيعة العلاقة الموجودة بين أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
الثقة	13	19.40%
التعاون	18	26.86%
الإحترام	26	38.80%
التفاهم	10	14.92%
المجموع	67	100%

من خلال الجدول، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن الإحترام يمثل طبيعة العلاقة الموجودة بين أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 38.80%، وهذا يكون من خلال عدم المساس بسمعة الآخرين أو التقليل والإنتقاص من كرامتهم، أو إحتقارهم أو الحط من قيمتهم الشخصية، وهذا ينمي مشاعر الحقد والكراهية والبغض، حيث يمثل الإحترام عنوانا ومقوما أساسيا في منع ظهور الصراعات التنظيمية بين الأساتذة، وفي ضمان التعايش وتقبل الآخر، رغم وجود فروقات فردية في الجنس أو السن أو المستوى التعليمي أو الإجتماعي أو النفسي، مما يضمن في الأخير زيادة الروح المعنوية لأداء مختلف المهام والوظائف بشكل جيد ومناسب، وفي ثاني الترتيب نجد التعاون، بنسبة 26.86%، وهذا من خلال إنتهاج وتطبيق أسس العمل الجماعي، الذي يكون في ضوء العلاقات الإنسانية والاجتماعية القوية والمتينة، مما يؤدي إلى تذليل مختلف الصعوبات والعوائق وتكريس مبدأ التشاور والتحاور وتبادل وجهات النظر المختلفة والمتنوعة، خصوصا أثناء الأزمات والمشاكل، التي تتطلب تضافر كل الجهود، وفي ثالث الترتيب، نجد الثقة، بنسبة تقدر بـ 19.40%، إذ ينبغي أن تكون العلاقات بين الأساتذة على أساس متفتح وديمقراطي وشفاف ونزيه وعلى أساس الصدق والمصادقية بعيدا عن العلاقات العابرة أو التي تقوم على مصالح شخصية، من دون تمييز أو ميل وفي أخير الترتيب نجد التفاهم بنسبة تمثل

14.92%، بمعنى أن يكون هناك توافق وإجماع واحد حول مختلف أهداف وغايات هذه المؤسسة بالرغم من إختلاف وجهات النظر

منه نستنتج بأن الإحترام يمثل طبيعة العلاقة الموجودة بين أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، وهو عنصر أساسي ومقوم ضروري بين الأساتذة، من أجل ضمان تحقيق التواصل والتفاعل الإيجابي الحسن، وفق أسس إنسانية وإجتماعية، الذي يرمي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم في أداء مختلف الوظائف والأدوار على أكمل وجه ممكن، وبناء منظومة جامعية متماسكة وقوية، تنال الرضا والقبول والتأييد والإستحسان من طرف الجمهور الداخلي أو الخارجي لهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (17): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مفهوم الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
42.25%	30	الإنطباع الذي يتشكل في ذهن الفرد
16.90%	12	تطور عقلي يتكون بناء على المعلومات والخبرات السابقة
11.26%	8	تتكون الصورة الذهنية من مجموعة من المعتقدات والمشاعر والأفكار
29.57%	21	هي تلك الصورة التي يحملها الجمهور عن مؤسسة ما وتؤثر على سمعتها ومصداقيتها
100%	71	المجموع

من خلال بيانات الجدول، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن الإنطباع الذي يتشكل في ذهن الفرد، يعد من أهم الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 42.25%، وهي جملة من التصورات والإدراكات والإتجاهات والآراء التي تتكون لدى الفرد، سواء كانوا أفراد داخليين أو خارجيين عن أن هذه المؤسسة الجامعية تقوم بمهامها ووظائفها وفق أسس صحيحة وسليمة، مما يساهم في المحافظة على كيانها وعلى إستقطاب الأفراد نحوها من الجماهير الخارجية، والحصول على الرضا والتأييد

والإستحسان، مما يضمن إستمرار هذه المؤسسة في إطار البيئة التي تنشط فيها، وفي المرتبة الثانية نجد تلك الصورة التي يحملها الجمهور عن مؤسسة ما وتؤثر على سمعتها ومصداقيتها، بنسبة 29.57%، وهذه الصورة الذهنية قد تكون جيدة، مما يضمن الإستقرار الوظيفي للأفراد الموظفين ومواصلة مهامهم، إذ أن هذه المؤسسة الجامعية، تهتم بكل ما ينشر ويقال من مختلف وسائل الإعلام حول ظروف العمل وأهم غاياتها وأهدافها وأدوارها المنوطة إليها، أو تكون صورة ذهنية سيئة، لا تعمل على إستقطاب الأفراد نحوها ويستهدف العمل على المساس بسمعتها وصورتها بمختلف الأخبار الكاذبة والإشاعات المغرضة والمضللة، وبالتالي لا تنال الرضا والقبول والتعاطف من الجماهير الخارجية أو الداخلية التي تتعامل معها، حيث تعد صورة المؤسسة الدعامة الأساسية لإستمرارها في المحيط، الذي تنشط فيه، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية أن تكون أهدافها وغاياتها متناسقة مع قيم وعادات المجتمع، وفي المرتبة الثالثة نجد التطور العقلي يتكون بناء على المعلومات والخبرات السابقة، بنسبة تمثل 16.90%، وهي عبارة عن جملة من المعلومات والحقائق المتراكمة والمخزنة والمترسخة في ذهن الأفراد الموظفين بهذه المؤسسة الجامعية، من خلال تركيزها على تحقيق الجدية والإنضباط وروح المسؤولية وفي رسم مختلف السياسات والإستراتيجيات التي تتم من خلال إتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة، وفي حسن التعامل الجيد والتعامل الحسن مع مختلف الأزمات والمشاكل التي تهدد هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب نجد تكون الصورة الذهنية من مجموعة من المعتقدات والمشاعر والأفكار، بنسبة تمثل 11.26%، وهذا يكون من خلال الرسائل والمضامين المتبادلة بين الموظفين والإدارة العليا لكية العلوم الإنسانية بجامعة تامدة، والتي تكون وفق أسس الثقة والإحترام والتقدير المتبادل بين كافة المستويات الإدارية، ومراعاة مختلف الجوانب النفسية والإجتماعية والسلوكية للأفراد الموظفين مما يساهم في الأخير إلى تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك بين جميع المستويات الإدارية.

منه نستخلص في الأخير على أن على أن الإنطباع الذي يتشكل في ذهن الفرد، يعد من أهم الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، وهذا التصور أو الإنطباع، لا يتم دفعة واحدة، إنما

يكون وفق فترات زمنية معينة، ومراحل مختلفة، كما يكون إدارك وتصور الجمهور الداخلي أو الخارجي وتعرف وفهم الجمهور لشخصية المؤسسة الجامعية ورسالتها ووظائفها وأهدافها ومهامها وأدوارها وشرعية وجودها والقيم والمعتقدات والمعايير الأخلاقية، لكي تنال التأييد والمساندة والرضا، خاصة وأن هذه المؤسسة تعمل في ظل المسؤولية الاجتماعية، يقع على عاتقها تكوين الطلبة وتخريج إطارات علمية مدربة تدريباً علمياً وميدانياً، من أجل استثمارها في رقي وبناء المجتمعات، خاصة وأن المجتمعات الراقية والمتقدمة الحالية تقاس على أساس العلم والمعرفة والعمل المتواصل.

الجدول رقم (18): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول عوامل بناء الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
58.73%	37	عوامل شخصية
25.39%	16	عوامل تنظيمية
15.87%	10	عوامل إجتماعية
100%	63	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه، يظهر لنا أن أغلبية عينة الدراسة يؤكدون على أن العوامل الشخصية، تعد من أهم عوامل بناء الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58.73% وهي تتمثل في جملة من السمات الذاتية للشخصية لموظفي هذه المؤسسة الجامعية المستقبلين لمختلف المعلومات والبيانات (الجنس، السن، المستوى التعليمي والثقافي مستوى الإستعاب والفهم الجيد التركيز، الإدراك، طبيعة التنشئة الاجتماعية، الحالة النفسية والاجتماعية للموظف أو العامل) وقدرة الفرد الموظف على تفسير وتحليل وتأويل المعلومات الخاصة بالمؤسسة الجامعية ودرجة دافعيته وإهتمامه بالمعلومات الخاصة المقدمة عن المؤسسة وهذا من أجل القيام بمهامه وأدواره بشكل جيد وصحيح وسليم، وفي المرتبة الثانية نجد العوامل التنظيمية بنسبة تمثل 25.39%، وهي تتمثل في إستراتيجيات وخطط وسياسات وطبيعة إدارة هذه المؤسسة الجامعية التي تعكس فلسفة وثقافتها والمهام والوظائف والأهداف التي تعمل على تحقيقها وفق مؤشرات نوعية وكمية، ونمط الإتصال

السائد بين جمهورها الداخلي والخارجي بهدف إدارة العلاقات وفق أسس الإحترام والتقدير والود، ومختلف الرسائل الإتصالية الخاصة بهذه المؤسسة الجامعية، والمنقولة والمنشورة عبر مختلف وسائل الإتصال والإعلام المختلفة، مثل الإذاعة، التلفزيون، الصحافة المكتوبة، إضافة إلى نمط الإتصالات الشخصية المباشرة بين الموظفين بالمؤسسة والجمهير الخارجية، التي تتم وفق أسس الإحترام والتقدير والود، مما يضمن توافق في مختلف الآراء والإتجاهات والأفكار في إطار فضاء متفتح وشفاف، كما يشير إلى نمط القيادة الإدارية السائدة فيها سواء كان ذو طابع ديمقراطي أو طابع بيروقراطي أو أتوقراطي، وأهم السلوكيات التنظيمية السائدة من جدية ومسؤولية وإلتزام وولاء تنظيمي، وكيفية إتخاذ القرارات الإدارية، وفي أخير الترتيب نجد العوامل الإجتماعية بنسبة تقدر بـ15.87%، وهي تتمثل في تأثير الجماعات الأولية المرجعية من رئيس الجامعة والعمداء ورؤساء الأقسام ورؤساء التخصصات على الموظفين المستقبليين للمعلومات والبيانات أثناء تبادل المعلومات في إتصالاتهم الشخصية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تتيح لهم تبسيط وتسهيل مختلف الإجراءات والقواعد والأسس والمعاملات الإدارية، التي تضمن أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل جيد وحسن ومنظم، كما يكمن أيضا تأثير ثقافة المجتمع من قيم وعادات وتقاليد وأعراف، وهذا يكون من خلال التنشئة الإجتماعية للأفراد السوية والصحيحة والسليمة، إضافة إلى أن رسالة هذه المؤسسة الجامعية، ينبغي أن لا تتعارض مع قيم وعادات المجتمع الذي تنشط فيه، بحيث يجب أن تتناغم معها بشكل جيد، مما يساهم في الأخير في تكوين وبناء الصورة الذهنية الجيدة لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي لهذه المؤسسة التعليمية وفق أسس صحيحة وسليمة.

منه نستنتج في الأخير بأن العوامل الشخصية، تعد من أهم عوامل بناء الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، حيث تتوقف على مستوى فهم وإستعاب وتحليل الأفراد الموظفين لمختلف الرسائل والمضامين الإتصالية والمعلومات، التي تتدفق وتنساب من المستويات التنظيمية الإدارية العليا لهذه المؤسسة الجامعية، من أجل ضمان إستمرار هذه المؤسسة في أداء وظائفها على وجه صحيح، وهذا ما يقتضي على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية القيام

بدراسات وأبحاث تعنى بالتعرف والتحليل النواحي العقلية والسلوكية والنفسية والاجتماعية للموظفين والعمال بشكل جيد ومناسب، بهدف تحقيق التواصل والتفاعل الجيد عند أداء مختلف المهام والوظائف في إطار نسق تكاملي تشاركي.

الجدول رقم (19): يمثل آراء الأفراد المبحوثين لطبيعة الانطباع المكون لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
82%	41	انطباع جيد
18%	9	انطباع سيء
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن طبيعة الانطباع المكون لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، هو انطباع جيد، بنسبة تمثل 82%، وهذا يعود إلى أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على أداء وظائفها ومهامها وأنشطتها الإدارية على أكمل وجه ممكن، من دون تقاعس أو تسبب أو إهمال، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب وهذا إنطلاقاً من وجود روح المسؤولية والصرامة التنظيمية والإلتزام بالمسؤولية الاجتماعية، والعمل على تقديم خدمات ومعاملات إدارية في إطار تطبيق مبدأ الجودة الإدارية الفعالة، ومنه نيل قبول وإستحسان الجمهور الداخلي (الطلبة، الأساتذة)، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يروون أن الانطباع سيء عن هذه المؤسسة الجامعية، بنسبة تمثل 18%، وهذا يعود إلى الإعتقاد السيئ حول الأفراد الإداريين وقراراتهم، التي لا تتناغم وتتناسق مع الأساتذة والطلبة الجامعيين، والتي تؤثر على مستقبلهم الوظيفي أو البيداغوجي، إضافة إلى طابع الفوضى السائدة على مستوى الكلية ونقص التواصل والتفاعل والتنسيق بين الإداريين والعمال في أداء مختلف الوظائف والأدوار والإدراك الخاطئ لظروف العمل وحول كفاءات سيره، وعدم وجود شفافية في أساليب التعامل مع الطلبة والأساتذة من خلال نشر وتقديم مختلف المعلومات والبيانات وأهم التغييرات الإدارية والظروف المستجدة، وهذا من أجل تنوير الرأي العام، من دون تغليب أو تضليل أو تشويش أو تعتيم أو إطلاق الإشاعات المغرضة.

منه نستنتج أن طبيعة الانطباع المكون لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، هو إنطباع جيد، وهو ما يعكس الثقة والوضوح الموجود بين الجمهور الداخلي (الطلبة، الأساتذة) لهذه المؤسسة الجامعية وبين الإدارة العليا، التي تقوم على أسس الشفافية والوضوح في القرارات والمعلومات والحقائق التي تعمل على نشرها وإبلاغها، إضافة إلى وجود التنسيق والتفاهم والتواصل الذي يكون في إطار ديمقراطي متفتح، يعمل على فتح قنوات الإتصال والتفاعل بين مختلف الفعاليات الجامعية من أجل نقل مختلف الإنشغالات والمشاكل والعمل على حلها، من دون تطبيق أساليب متشددة وديكتاتورية

الجدول رقم (20): يمثل آراء الأفراد المبحوثين لمن أجابوا بأن الانطباع سيء حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
11.11%	1	الإعتقاد السيئ حول الإداريين وقراراتهم
33.33%	3	الفوضى السائدة على مستوى الكلية
22.22%	2	نقص التواصل بين الإداريين والعمال
0%	0	الإدراك الخاطئ لظروف العمل
33.33%	3	عدم الشفافية في التعامل مع الطلبة والأساتذة
100%	9	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن الفوضى السائدة على مستوى الكلية، وعدم الشفافية في التعامل مع الطلبة والأساتذة لمن يروون الإنطباع الانطباع السيء حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدة" لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو بنسب متساوية تمثل 33.33%، لكل واحدة منهما، إذ أن عدم الوضوح والصراحة والافتح على مستوى هذه المؤسسة الإدارية، يؤدي إلى عدم وجود الثقة والتفاهم والتنسيق بين مختلف المستويات الإدارية، مما ينبغي ضرورة إضفاء الشفافية والوضوح عند إبلاغ ونشر مختلف المعلومات والبيانات والقرارات والحقائق، ذات النوعية والكمية المناسبة، من دون استخدام أساليب الإخفاء والتضليل والتشويه والحقائق التي لا تستند على أساس قانوني وتنظيمي، والتي تؤثر على ضمان السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل سليم وجيد، أما الفوضى السائدة

على مستوى الكلية فترجع إلى عدم وجود الرقابة الإدارية، التي تعمل على ضبط وتغيير مختلف السلوكيات الإدارية والتنظيمية غير السوية، التي تؤثر على سمعة وصورة هذه المؤسسة، وإستحداث سلوكيات إدارية وتنظيمية، تشجع على تحقيق التنسيق والتفاهم والتنظيم بين مختلف المستويات الإدارية، وفي ثاني الترتيب نجد نقص التواصل بين الإداريين والعمال، بنسبة تمثل 22.22%، وهذا يعود إلى وجود صراعات وخلافات شخصية، أو الحرص على تحقيق المصالح والأهداف الخاصة، على حساب الأهداف العامة لهذه المؤسسة الجامعية وهذا ما يتوجب على الفاعلين بهذه المؤسسة، ضرورة خلق علاقات إنسانية وإجتماعية يسودها الإحترام والتقدير والود، والعمل على توجيه هذه الصراعات الوجهة السليمة، فيما يخدم تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثالث الترتيب نجد الإعتقاد السيئ حول الإداريين وقراراتهم، بنسبة تقدر بـ 11.11%، أي وجود صورة نمطية سلبية على أن الأفراد الإداريين لا يقومون بمهامهم على أكمل وجه ممكن، وأنهم يقومون بإصدار قرارات إدارية، تعمل على المساس بمستقبلهم الوظيفي والبيداغوجي، مما يعمل على تكوين فجوة وهوة كبيرة بين الأساتذة والطلبة والإدارة العليا لهذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الإدراك الخاطئ لظروف العمل بنسبة صفرية، تمثل 0%، بمعنى هناك بعض الإداريين والعمال ليست لهم دراية جيدة وحسنة بظروف وأجديات العمل الإداري ومختلف النصوص والقواعد الإدارية، وهذا يعود إلى نقص التكوين والدورات التدريبية التي تعمل على تطوير وتحسين مستوياتهم العلمية والتنظيمية والإدارية، مما يؤثر بشكل على تقديم الأداء الوظيفي الملائم والجيد، وفي خلق صورة ذهنية سيئة لدى الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج بأن على أن الفوضى السائدة على مستوى الكلية، وعدم الشفافية في التعامل مع الطلبة والأساتذة لمن يروون الانطباع السيء لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، وهذا ما يتطلب على الإدارة العليا الضرب بيد من حديد، والعمل على خلق وإستحداث أنماط وأساليب تنظيمية تركز الرقابة الإدارية الصارمة والضمنية، من أجل ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والمهام بشكل جيد من دون خلل أو هفوات أو تباطأ، إضافة إلى الحرص والعمل على فتح

مختلف قنوات التفاعل والتواصل والإتصال بين الإدارة العليا والطلبة والأساتذة لتبادل وجهات النظر والأفكار والإقتراحات في إطار ديمقراطي نزيه وشفاف، من أجل الوصول إلى بدائل وإقتراحات في إطار توافقي، تعمل على إرضاء مختلف الفعاليات البيداغوجية بهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (21): يمثل آراء الأفراد المبحوثين لمن أجابوا بأن الانطباع جيد لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
26.82%	11	العلاقة الجيدة بين الإداريين والعمال بالمؤسسة
14.63%	6	توفر قنوات الاتصال بين كل أفراد المؤسسة
48.78%	20	سهولة التعبير عن إنشغالاتك وإيصالها للإداريين
9.75%	4	توفر الظروف الملائمة للعمل وتحسين أدائك
100%	41	المجموع

من خلال الجدول، نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة يؤكدون على أن سهولة التعبير عن الإنشغالاتك وإيصالها للإداريين، لمن يروون الانطباع الجيد حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 48.78%، وهذا بتوفر الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي المناسب، الذي يسمح بسهولة الإدلاء والتعبير عن مختلف الأفكار والآراء والإقتراحات، من دون قيود أو ضغوط إدارية وفي إطار ديمقراطي وشفاف، مما يعمل على تجسيد الثقة والتفاهم والتنسيق بين مختلف المستويات الإدارية، الذي يؤدي إلى ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والمهام بشكل سليم وجيد، وفي ثاني الترتيب نجد العلاقة الجيدة بين الإداريين والعمال بالمؤسسة، بنسبة تمثل 26.82%، التي تقوم على أسس العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وعلى التعاون والتضامن في إطار نسق تشاركي تعاوني واحد، وعدم وجود صراعات وخلافات تنظيمية تؤثر على السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثالث الترتيب، نجد توفر قنوات الاتصال بين كل أفراد المؤسسة بنسبة 14.63%، من وسائل سمعية بصرية، شفوية، كتابية، تكنولوجية، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم والتنظيم في أداء مختلف المهام والوظائف بشكل جيد، فتوفر القنوات الإتصالية في المؤسسة يدل دلالة كبيرة على أن هذه المؤسسة الجامعية، تتمتع بمبدأ التنظيم والصرامة والالتزام الوظيفي،

الذي يتيح لجميع الأفراد الموظفين التواصل والتفاعل، عند أداء مختلف الوظائف والمهام مما يؤدي في الأخير إلى تكريس الجودة الإدارية في المعاملات والمهام والقرارات الصادرة من هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد توفر الظروف الملائمة للعمل وتحسين أدائك بنسبة تمثل 9.75%، أي يوجد حوافز مادية متمثلة في الراتب الجيد والعلاوات المالية والترقية في المنصب، إضافة إلى وجود حوافز معنوية، متمثلة في التشجيع والإشادة وتقديم لوحات الشكر والتقدير وتقليد الميداليات والعمل على مراعاة النواحي السلوكية والنفسية والجسدية للأفراد الموظفين وعدم وجود الضغوط التنظيمية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للعمال والموظفين بهذه المؤسسة الجامعية، مما يؤدي في الأخير إلى تكريس الأمن والإستقرار الوظيفي.

منه نستنتج بأن سهولة التعبير عن إنشغالات وإيصالها للإداريين، لمن يروون الانطباع الجيد حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، وهذا يعكس بشكل كبير وجود شفافية وثقة وتفتح بين مختلف المستويات الإدارية، في العمل على تذليل وحل مختلف المشكلات والمعوقات والصعوبات التي تؤثر على صورة وسمعة هذه المؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي.

الجدول رقم (22): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى عمل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في الحصول وكسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	35	70%
لا	15	30%
المجموع	50	100%

من خلال بيانات الجدول أعلاه، يظهر لنا أن معظم عينة الدراسة يؤكدون عمل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في الحصول على كسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة بنسبة تمثل 70% وهذا من خلال توفير مختلف الظروف التنظيمية والإدارية والبيداغوجية الملائمة والمناسبة للعمال والأساتذة، من خلال توفير جملة من الحوافز المادية والمالية والمعنوية، وإشراكهم

في عملية إتخاذ القرارات الإدارية، وهذا من أجل أداء مختلف مهامهم ووظائفهم بشكل جيد وحسن، إضافة إلى السهر على تلبية مختلف إحتياجات الطلبة الجامعيين من خلال المعاملات الإدارية، ووجود تواصل وتفاعل بين الطلبة والعمال والأساتذة، عبر صفحة المؤسسة الجامعية في موقع الفايسبوك، من أجل تبادل وجهات النظر حول مختلف الظروف التنظيمية والبيداغوجية، وأهداف وسياسات هذه المؤسسة الجامعية، في إطار ديمقراطي، تعاوني، تواصل، ومن خلال إقامة التظاهرات الفنية والعلمية والثقافية التي تعمل على إشاعة جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، وفق أسس الإحترام والتقدير والتضامن والتعاون المتبادل في إطار نسق تنظيمي جامعي مناسب، وعلى تكوين سلوكيات وتصرفات ومعتقدات وآراء توافقية متقاربة، تتناسب وتتناغم مع قيم وتوجيهات هذه المؤسسة الجامعية، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 30%، وهذا يعد مؤشرا سلبيا على عدم إهتمام هذه المؤسسة الجامعية على كسب تأييد وود ومساندة الطلبة والعمال والأساتذة، مما يعبر بشكل كبير عن النمط الإداري المتشدد والصارم وغياب قنوات الحوار والنقاش والتعبير بين كافة فواعل المنظومة الجامعية، وهذا يؤدي في الأخير إلى عدم تكوين صورة إيجابية وحسنة وجيدة لدى جمهورها الداخلي، مما يؤثر بشكل سلبي على مكانتها في المجتمع الذي تنتمي إليه، كونها تمثل القاطرة التي تجر المجتمع وهذا يكون من خلال تخرج الطلبة في مختلف المجالات واليادين بهدف إزدهار وتنمية المجتمعات .

منه نستنتج في الأخير عمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في الحصول على كسب ورضا وتأييد الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة، والتعرف على ردود أفعال الجمهور الداخلي، من سياساتها وقراراتها وإستراتيجيتها وقيمها، وهذا يدل على تمتعها بأفق إستراتيجي وتنظيمي بعيد الأفق وواسع المجال بهدف وضع الطلبة والعمال والأساتذة في أجواء تنظيمية مريحة وجيدة تبعث على الرضا والقبول والإستحسان، وهذا يعد إتجاها عصريا حديثا، تعمل من خلاله هذه المؤسسة الجامعية على "أنسنة العلاقات"، والإهتمام بالجانب السلوكي والعاطفي والنفسي بعيدا عن إتباع الأساليب التنظيمية والإدارية التقليدية الروتينية المملة والمعقدة،

وهذا يدل على أن هذه المؤسسة الجامعية، مما يتوجب ضرورة تضافر جهود مختلف الفعاليات الجامعية، وهذا بهدف تحسين الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية، الذي يتيح لها إستقطاب وجذب أفراد متمتعين بمهارات ومؤهلات إتصالية وتنظيمية وإدارية عالية وهائلة .

الجدول رقم (23): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مظاهر عمل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في الحصول وكسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
17.14%	6	محاولة تحسين ثقة الجمهور بالتواصل المنتظم معهم
28.57%	10	التعريف بخدماتها
42.85%	15	إيصال المعلومات في الوقت المناسب
11.42%	4	عقد الإجتماعات وإجراء المقابلات بشكل منتظم
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يجمعون على أن إيصال المعلومات في الوقت المناسب، يعد من أهم مظاهر عمل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في الحصول وكسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة بنسبة تمثل 42.85%، من دون تأخير أو تباطأ أو خلل، خصوصا تلك المعلومات المتعلقة بأهم القرارات الإدارية المتخذة، في خضم الأزمات والمشاكل، التي تظهر من وقت لآخر، حتى يكون الجمهور الداخلي والخارجي على مستوى هذه المؤسسة على إطلاع وتتابع متواصل لمختلف الأهداف والغايات المتعلقة بهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد التعريف بخدماتها، بنسبة تقدر بـ 28.57%، وهذا من خلال التعريف بأهم الخدمات والمعاملات الإدارية التي تعمل على تقديمها للجمهور الداخلي، وأهم أهدافها وأسسها وتصوراتها وقيمتها وطبيعتها مضامينها ورسائلها المنشورة، التي تتناسق وتتناغم مع قيم وعادات المجتمع وأعرافه، وفي المرتبة الثالثة، نجد محاولة تحسين ثقة الجمهور بالتواصل المنتظم معهم، بنسبة تمثل 17.14%، وهذا يكون من خلال بناء علاقات جيدة أو تعميقها مع الجمهور، في إطار مستمر ومتواصل من خلال مختلف

قنوات الإتصال الشفوية والمكتوبة، خاصة التكنولوجية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، ومن أهمها موقع الفيسبوك، حيث يتم إستقبال وتلقي مختلف آراء وإقتراحات وإنتقادات الجمهور، في إطار ديمقراطي ومتفتح، وبكل رحابة صدر وروح رياضية، يعمل على تحقيق الإجماع والتوافق حول مختلف سياسات وأهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، وفي رابع الترتيب، نجد عقد الإجتماعات وإجراء المقابلات بشكل منتظم، بنسبة تمثل 11.42%، وهذه الإجتماعات والمقابلات، تتيح تبادل مختلف وجهات النظر والآراء والأفكار والتعرف على أهم المشاكل والمعوقات المؤثرة بشكل سلبي على أهداف وغايات وسياسات هذه المؤسسة الجامعية بين الموظفين والأساتذة والطلبة، مما يضمن تكوين صورة جيدة لدى الجمهور الخارجي والداخلي لهذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج بأن إيصال المعلومات في الوقت المناسب، يعد من أهم مؤشرات عمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في الحصول وكسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة وموظفين، مما يتوجب على هذه المؤسسة العمل على ضمان التدفق السلس والمرن لمختلف المعلومات والبيانات والحقائق بشكل جيد وحسن، من دون تشويه أو تأخير أو خلل، يؤثر على ضمان السير الحسن لمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة، والعمل على تكريس مبدأ الشفافية والوضوح في مختلف السياسات والأهداف والمقومات التنظيمية المتعلقة بهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (24): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى ثقة الطلبة والعمال والأساتذة بالمعلومات المقدمة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	40	80%
لا	10	20%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على ثقتهم بالمعلومات المقدمة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 80%، كونها تنشر وتنقل وفق أسس

تنظيمية وإدارية صحيحة، وهي تخضع للصدق والمصداقية والشفافية، وهي ذات وضوح وفهم ولا تقوم على التعقيد والتناقض والتضليل والإخفاء والتعتيم والغموض والتأويل، ومن أجل تكريس طابع الوضوح والشفافية، وهذا ما يجعل هذه المؤسسة الجامعية تمثل المصدر الرسمي، لتدفق المعلومات والبيانات والحقائق وفق قنوات إتصالية متنوعة، ذات فعالية ونجاعة كبيرة وتكون ذات مستندات ودعائم مكتوبة، ترمي وتهدف إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 20%، وهذا يعود إلى إستنادهم على مصادر أخرى مثل وسائل الإعلام، أو يعود إلى كون تلك المعلومات والبيانات تحتاج إلى تمحيص وتدقيق وتحقيق كبير من أجل فهمها وإستيعابها الجيد والحسن، من أجل التأكد من صحتها وحقيقتها

منه نستخلص بأن الطلبة والعمال والأساتذة يثقون بالمعلومات والبيانات المقدمة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، وهذا يدل دلالة واضحة على توفر هذه المؤسسة الجامعية على أفراد موظفين يتوفرون على مهارات ومقومات تنظيمية وإدارية وإتصالية في حسن توصيل ونشر المعلومات والبيانات والحقائق والقرارات الإدارية، وعلى الإهتمام بإعلام وإبلاغ الموظفين والعمال والطلبة بمختلف السياسات والقرارات الإدارية المتخذة وأهم الأهداف والغايات الواجب تحقيقها، وفق أسس ومعايير علمية وتنظيمية صارمة وواضحة وصحيحة، وهذا ما يساهم في الأخير إلى تشكيل صورة حسنة وجيدة لدى جمهورها الداخلي والخارجي.

الجدول رقم (25): يمثل تقييم الأفراد المبحوثين للصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
إيجابية	30	60%
سلبية	20	40%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن الصورة الذهنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو إيجابية بنسبة تمثل 60%، إذ أن المناخ التنظيمي والإداري مبني على الجدية

وروح المسؤولية والالتزام والصرامة التنظيمية والرقابة والإنضباط ووضوح الأدوار والمهام وعدم تداخلها، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وهذا من خلال توافق الإمكانيات العلمية والنواحي النفسية والسلوكية مع طبيعة الدور المسند إلى الموظف أو الأستاذ، وعلى وجود قنوات وفضاءات للتفاعل والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية، وعلى وضع وصياغة مختلف الإستراتيجيات والخطط والسياسات، بناء على توفر المعلومات والبيانات، ذات الكمية والنوعية المناسبة، وهذا يؤدي إلى دقة القرارات الإدارية المتخذة، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي العام على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة 40%، نتيجة عدم وجود تنسيق وإنسجام وتفاهم مشترك بين مختلف المستويات الإدارية، وهذا يعود إلى وجود بعض السلوكيات الإدارية السلبية، مثل نقص الجدية وتداخل المهام والوظائف، نتيجة عدم وضوح مختلف الإجراءات والقواعد التنظيمية والإدارية، مما يستدعي ضرورة العمل على خلق أساليب تنظيمية حديثة وجديدة، تقوم على أساس التنظيم المحكم وفرض الرقابة الإدارية الضمنية والمباشرة

منه نستنتج بأن الصورة الذهنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو إيجابية، وهذا يدل بشكل واضح على أن هذه المؤسسة الجامعية، تستند إلى النصوص والقواعد واللوائح القانونية، التي تهدف إلى إضفاء صفة العلمية والتنظيم والالتزام والصرامة والجدية الإدارية، من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام والأدوار وفق أسس صحيحة وسليمة وصائبة والسهر على تحقيق الرضا والإستحسان لدى الجمهور الداخلي.

الجدول رقم (26): يمثل آراء الأفراد المبحوثين الذين أجابوا بأن الصورة الذهنية الإيجابية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
26.66%	8	الثقة المتبادلة بين الموظفين
50%	15	شفافية الإدارة
23.33%	7	الخدمات والبنية التحتية
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن شفافية الإدارة تعد من أهم مؤشرات الصورة الذهنية الإيجابية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، وهذا من خلال وجود سياسات وخطط وأساليب وأهداف وأنماط إدارية وتنظيمية واضحة ومحددة سلفا ومسبقا من دون غموض أو لبس أو إبهام، أو تكهن أو حدس أو تسرع، حيث يتم التفاعل والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية، وفق وسائل وقنوات إتصالية واضحة وفعالة، تضمن التداول الجيد والمرن للمعلومات والبيانات بشكل حسن وجيد، من دون تضليل أو تشويه أو تعميم أو تأويل، وفي حالة عدم وضوح مختلف المعلومات والإجراءات والحقائق الإدارية وهذا نظرا لإختلاف وتباين مستويات الفهم والإستعاب لدى العمال والموظفين، فإنه يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، العمل على تبسيطها لتسهيل فهمها وإستعابها الجيد لدى مختلف المستويات الإدارية، مما يؤدي إلى إحداث التنسيق والتفاهم المشترك في أداء مختلف المهام والوظائف وتحقيق مستوى عال من الجودة التنظيمية والإدارية، وفي إتخاذ القرارات الإدارية الفعالة والحاسمة، وفي ثاني الترتيب نجد الثقة المتبادلة بين الموظفين، بنسبة تقدر بـ 26.66% التي تكون فيها العلاقات الإنسانية وفق أسس الإحترام والتقدير والود المتبادل، ومن دون وجود مشاكل أو صراعات تنظيمية، تؤثر على السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام ونشاطات هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب نجد الخدمات والبنية التحتية، بنسبة تمثل 23.33%، حيث تتسم هذه البنية التحتية بوجود إمكانيات بشرية، متمثلة في الموظفين والعمال الذي يتميزون بالتجارب والخبرات التنظيمية والميدانية، إضافة إلى وجود إمكانيات مادية، متمثلة في توفر مختلف التجهيزات والعتاد

واللوازم، من مكاتب وطاولات وكراسي وخزائن، كما تتوفر على أنظمة وتطبيقات للإتصال، التي تتيح العمل على تحقيق التفاعل والتنسيق المشترك بين مختلف المستويات الإدارية في إطار ديمقراطي جيد وحسن.

منه نستنتج في الأخير بأن شفافية الإدارة، تعد من أهم مؤشرات الصورة الذهنية الإيجابية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، إذ تعد الشفافية الإدارية من أهم المقومات، التي يجب أن تكون مجسدة ومكرسة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، من أجل تحقيق جو عال من الثقة المتبادلة بين مختلف المستويات الإدارية، وفي أداء مختلف الوظائف والمهام على أكمل وجه من دون أي خلل أو تأخر، حيث تعبر الشفافية الإدارية عن تطبيق مبدأ الإعلام الجيد والمناسب، الذي يساهم في تحقيق الإجماع والرأي التوافقي بين مختلف المستويات الإدارية .

الجدول رقم (27): يمثل آراء الأفراد المبحوثين الذين أجابوا بأن الصورة الذهنية السلبية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
15%	3	نقص المناهج الدراسية وتدني مستوى التدريس
70%	14	غياب الشفافية
15%	3	مشاكل أكاديمية
100%	20	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن غياب الشفافية، يعد من أهم مؤشرات الصورة الذهنية السلبية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 70%، وهذا يعد مؤشر سلبي على إبلاغ ونشر وتداول مختلف المعلومات والبيانات والقرارات الإدارية وفق وسائل وقنوات إتصالية فعالة ومحددة، مما يؤدي في الأخير إلى عدم وضوح الأدوار والمهام، وإلى ظهور صراعات وخلافات تنظيمية، ويفتح المجال للإشاعة والتأويل والغموض، الذي يؤثر على السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية في حين نجد نقص المناهج الدراسية وتدني مستوى التدريس والمشاكل أكاديمية، بنسب متساوية تمثلان 15%، لكل واحد منهما، فيما يتعلق نقص المناهج التدريسية وتدني مستوى

التدريس، الذي يعود إلى عدم القيام بإستطلاعات ودراسات وأبحاث ميدانية ونظرية حول أهم المناهج والمقررات الدراسية الواجب العمل على تطبيقها، أما تدني مستوى التدريس فيعود إلى نقص التكوين والدورات التدريبية المقدمة للأساتذة الجامعيين حول كيفية توصيل وتقديم ونشر المعلومات والمعارف للطلبة الجامعيين، إضافة إلى غياب الحوافز المالية والمعنوية المناسبة التي تعمل على تشجيع الأساتذة على بذل مجهودات كبيرة من أجل التلقين والتعليم الجيد، أما المشاكل الأكاديمية، فتتمثل في عدم وجود تنسيق وتفاهم بين الأساتذة حول أهم المناهج والمقررات الواجب تدريسها، والتي تستجيب للبيئة الإجتماعية وتعمل على مواكبة سوق الشغل والعمل، إضافة إلى وجود صراعات ومشاكل تنظيمية بين الأساتذة ورؤساء الأقسام خفية وغير ظاهرة للعلن، والحرص على تحقيق مصالح شخصية على حساب المصلحة العامة لهذه المؤسسة الجامعية، ولكنها تؤثر على السير الحسن للعملية البيداغوجية بهذه المؤسسة الجامعية.

منه نستخلص في الأخير على أن غياب الشفافية، تعد من أهم مؤشرات الصورة الذهنية السلبية لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، ضرورة العمل على إستدراك الأمر من خلال إستحداث أساليب تنظيمية مرنة ومتفتحة وواضحة، تقوم على تطبيق الأسلوب الإداري الديمقراطي، الذي يقوم على سياسة الإعلام والإبلاغ الجيد لمختلف المعلومات والبيانات والحقائق، بعيدا عن إتباع أساليب التخمين والتسرع والإرتجالية والإحتمالات، كون العمل الإداري يقوم أساسا على الدقة والوضوح والدقة.

الجدول رقم (28): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مصادر تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
40%	28	التجربة الشخصية
14.28%	10	مواقع التواصل الاجتماعي
17.14%	12	أداء الزملاء في العمل
12.85%	9	الإتصال الإداري
15.71%	11	وسائل الإعلام والإتصال
100%	70	المجموع

من خلال الجدول يظهر لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن التجربة الشخصية، تعد من أهم مصادر تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 40% وهذا من خلال تفاعل وتواصل الأفراد الموظفين مع مختلف المصالح والأقسام والمستويات الإدارية وإطلاعهم القريب والكبير والشامل والعام على طبيعة السلوكيات والقيم والتصرفات والعادات والتقاليد والقيم التنظيمية السائدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية وفي ثاني الترتيب نجد أداء الزملاء في العمل بنسبة تقدر بـ 17.14%، وهذا يكون من خلال تقييم مستوى الأداء الوظيفي إن كان جيدا أو سيئا ومدى توفر حس وروح المسؤولية والجدية والصرامة والإلتزام لدى الموظفين عند أداء مهامهم ووظائفهم المسندة إليهم، في إطار جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، التي يسودها التقدير والود والتضامن والتعاون والتساند، بعيدا عن الصراعات والنزاعات التنظيمية، التي تؤثر على ضمان السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية،

وفي ثالث الترتيب نجد وسائل الإعلام والإتصال بنسبة تمثل 15.71%، وهذا من خلال وسائل الإعلام المسموعة والمكتوبة والشفوية والتكنولوجية، من تلفزيون وإذاعة وصحف ومواقع التواصل الاجتماعي، وعلى رأسها موقع الفايسبوك، وهذه لا تمثل مصادر لتكوين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، نتيجة توفر مصادر أخرى مثل التجربة الذاتية، أداء الزملاء في العمل، الإتصال الإداري

وفي رابع الترتيب نجد مواقع التواصل الإجتماعي بنسبة تمثل 14.28%، وفي مقدمتها موقع الفايسبوك، من خلال الصفحة الرسمية لهذه المؤسسة الجامعية، الذي تنتشر فيه مختلف التظاهرات والأحداث والأخبار وظروف العمل وأهداف وغايات هذه المؤسسة، وهذا من أجل التأثير على إتجاهات وأفكار وسلوكيات الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، وفي رابع الترتيب نجد الإتصال الإداري بنسبة تمثل 12.85%، من خلال أشكال الإتصال المختلفة المتمثلة في الإتصال الهابط الذي يكون من المستويات الإدارية الدنيا نحو المستويات الإدارية العليا في صورة قرارات وتوجيهات وتعليمات وأوامر، أو الإتصال الصاعد الذي يكون متدفقا من المستويات الإدارية الدنيا نحو المستويات الإدارية العليا، ويكون في صيغة إقتراحات وشكاوى وعروض الحال والتقارير الدورية، ويكون هدف هذين النوعين من الإتصال، هو تحقيق الرقابة الإدارية وضمان تزويد الإدارة بأكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات، التي تعينها على صياغة الخطط والإستراتيجيات والخطط النوعية، الرامية إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وفي الأخير نجد الإتصال الأفقي، الذي يتم بين نفس المستويات التنظيمية والإدارية، ويكون هدفه تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام المشترك في أداء مختلف الأدوار والمهام والمسؤوليات المسندة نحو العمال والموظفين، مما يؤدي في الأخير إلى التعاون والتضامن بين هاذين المستويين الأفقيين، من خلال الإستفادة من مختلف المعلومات والبيانات، وفي أخير الترتيب منه نستنتج بأن التجربة الشخصية، تعد من أهم مصادر تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، وهذا يقوم أساسا على تفاعل وإحتكاك وتواصل الموظف مع مختلف الفعاليات التنظيمية، وهذا يسمح بشكل عام في تكوين إنطباع أو تصور عام ومبدئي وجيد وإيجابي عن كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في أداء مختلف وظائفها ومهامها وأدوارها بشكل جيد، بعيد عن التسرع والإرتجالية والعشوائية والتكهن والتخمين، خاصة وأن العملية الإدارية عملية حساسة ودقيقة، تتطلب الإختيار الأمثل للموارد البشرية، ذات المؤهلات العلمية والإدارية والتنظيمية الهائلة والكبيرة.

الجدول رقم (29): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم المواقع الأكثر تأثيراً في تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
36.04%	31	جودة التعليم
11.62%	10	بيئة العمل
13.95%	12	مستوى البحث العلمي
20.93%	18	شفافية الإدارة
17.44%	15	مستوى الخدمات المقدمة للأساتذة
100%	86	المجموع

من خلال معطيات الجدول، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن جودة التعليم تعد من أهم المواقع الأكثر تأثيراً في تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 36.04%، وهذا من خلال جودة المقررات والمناهج الدراسية، التي تساير وتواكب تغيرات وتطورات المحيط الاجتماعي، وسوق الشغل، إضافة إلى استخدام مقاربات تعليمية مثل المقاربة بالكفاءات، بمعنى جعل الطالب محور العملية البيداغوجية والتعليمية، والمستوى العالي للتكوين العلمي للأساتذة الجامعيين، مما يدفعهم لتقديم الأداء الجيد والمناسب ويساهم في تحسين جودة التعليم العالي، وفي ثاني الترتيب نجد شفافية الإدارة بنسبة تمثل 20.93%، بمعنى أن الإدارة العليا تتابع أسلوب الصراحة والوضوح في إبلاغ الموظفين والعمال والأساتذة والطلبة بمختلف المعلومات والقرارات والبيانات والظروف المستجدة، وهذا حتى يكونوا على إطلاع دائم بمختلف التغيرات الطارئة على هذه المؤسسة الجامعية، وهذا يساهم في الأخير في تكوين وتجسيد الثقة والتنسيق والتعاون بين مختلف المستويات الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية، وفي المرتبة الثالثة، نجد مستوى الخدمات المقدمة للأساتذة بنسبة تمثل 17.44%، التي تكون ذات جودة عالية، ويكون من خلال توفير مختلف الإمكانيات المادية، من قاعات ومدارج، وتسهيل مختلف المعاملات الإدارية للأساتذة والطلبة، من أجل وضعهم في ظروف ملائمة ومناسبة في تحسين المستوى البيداغوجي وتحقيق الاستقرار الوظيفي للأساتذة والعمال، وفي المرتبة الرابعة نجد مستوى

البحث العلمي، بنسبة تقدر بـ 13.95%، وهذا من خلال عقد ملتقيات وندوات علمية، مما يساهم في إنجاز دراسات وأبحاث، تساهم في تحقيق التراكمية العلمية والمعرفية في مختلف المجالات، والتي تعود بالفائدة والنفع على الطالب والأستاذ وفي تطوير وتحسين البحث العلمي، الذي يؤدي إلى تحسين ترتيب الجامعة الجزائرية على المستوى العربي والإقليمي والعالمي، وفي أخير الترتيب نجد بيئة العمل، بنسبة تمثل 11.62%، من خلال توفر الإمكانيات البشرية المؤهلة والمكونة تكوينا عاليا لتقديم الأداء الوظيفي الملائم وتوفر الإمكانيات المالية والمادية وعدم وجود ضغوطات تنظيمية وفوضى وغموض في القواعد والإجراءات والقواعد الإدارية، إضافة إلى توفر حوافز معنوية ومالية، تساهم في تحقيق الاستقرار والأمن الوظيفي للعمال والأساتذة والموظفين، وعدم وجود صراعات وخلافات تنظيمية، تؤثر بشكل سلبي على ضمان السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستخلص في الأخير على أن جودة التعليم تعد من أهم المواقف الأكثر تأثيرا في تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، إذ أن جودة التعليم تعبر عن وجود سعي وإرادة وحرص من قبل الفاعلين في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في تجسيد التنظيم والصرامة التنظيمية، وفق أسس ومعايير سليمة وصحيحة، مما يتوجب على الإدارة العليا للمؤسسة الجامعية العمل على خلق وسن قواعد تنظيمية وأساليب إدارية عصرية، تساهم في تحسين جودة التعليم الجامعي، وهذا من أجل إستقطاب وجذب أفراد ذوي الكفاءات العلمية للعمل لتقديم الإضافة اللازمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (30): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تأثير شفافية الإتصال على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو على تحسين صورتها الذهنية من عدمه

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
94%	47	نعم
6%	3	لا
100%	50	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه، يظهر لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على تأثير شفافية الإتصال على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو على تحسين صورتها الذهنية، بنسبة تمثل 94%، إذ أن فتح الإدارة لقنوات وفضاءات للتواصل والتفاعل الناجع وتبادل مختلف الآراء والإقتراحات والأفكار، من دون تهميش أو تمييز أو ميل لطرف على حساب طرف آخر، يساهم في بناء الثقة والتنسيق والتفاهم والإنسجام بين مختلف المستويات الإدارية في إطار ديمقراطي حر وشفاف، مبني على الصراحة والوضوح في مختلف الأهداف والإستراتيجيات والسياسات والقرارات الإدارية، مما يساهم في تحقيق الرضا والأمن الوظيفي لدى الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة تمثل 6%، كون غياب الشفافية في الإتصال، يؤثر على الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية، في حالة عدم وجود تدفق وإنسياب للمعلومات والبيانات والحقائق، يؤدي ذلك إلى ظهور سلوكيات إدارية وتنظيمية غير سوية، مثل الغيابات والتقاعس والتسيب، وظهور الصراعات التنظيمية، التي تؤثر سلبا على صورة وسمعة هذه المؤسسة الجامعية، كونها تعد القاطرة التي تجر المجتمع، وهذا من خلال تخريج أفراد وكفاءات سياهمون في رقي وإزدهار المجتمع في مختلف الميادين والمجالات السياسية والإقتصادية والاجتماعية والعلمية، كما أن غياب الإتصال على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، يعمل على فتح المجال للإشاعات والأخبار الكاذبة غير الصحية، مما يؤثر على مكانة هذه المؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي.

منه نستنتج تأثير شفافية الإتصال على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو على تحسين صورتها الذهنية، إذ أن الإتصال الشفاف يعد عصب مهما في سير مهام ووظائف هذه المؤسسة، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة العمل على توفير مختلف الوسائل والقنوات الإتصالية وتدعيمها بالتقنيات والوسائل الإتصالية الحديثة، التي تساهم في تحقيق التنسيق والتفاهم عند أداء مختلف الأدوار والوظائف والمهام بشكل جيد، مما يؤدي في الأخير إلى تكوين صورة ذهنية حسنة وجيدة لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي لهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (31): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تقدير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجهود الأساتذة بما يتناسب مع دورهم الأكاديمي من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	15	30%
لا	35	70%
المجموع	50	100%

من خلال معطيات الجدول، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، ينفون تقدير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجهود الأساتذة بما يتناسب مع دورهم الأكاديمي، بنسبة تمثل 70%، أي لا يوجد إشادة وتنويه وإعتراف وتقدير من قبل الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية للأدوار والمهام والجهود التي يقومون بها، مما ينعكس سلبا على الجانب النفسي والمعنوي وعلى مستوى أدائهم المهني والوظيفي، ويحسون بأن الإدارة لا تعمل على تحفيزهم وتشجيعهم بشكل مناسب وجيد، مما يؤدي في الأخير إلى عدم وجود إستمرار وإستقرار وظيفي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين يؤكدون ذلك، بنسبة تمثل 30% وهذا من خلال تشجيعهم والإشادة بهم وتكليفهم بمهام ووظائف في إطار التمكين الإداري نظرا لما يتمتعون به من مستوى علمي وأكاديمي وإستحقاق للمنصب الذي يشغلون فيه مما يؤدي في الأخير إلى زيادة الحماسة والحيوية والإندفاع في القيام بأدوارهم ومهامهم

بشكل جيد ومناسب، كون التحفيز النفسي والمعنوي يعد المحرك الأساسي في تقديم الأداء الوظيفي المناسب على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج في الأخير على أن عدم تقدير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجهود الأساتذة بما يتناسب مع دورهم الأكاديمي يعد مؤشرا سلبيا في عدم إقرار الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية بقيمة الجهود والأدوار التي يقوم بها الأساتذة الجامعيين، وهذا يؤثر بشكل سلبي في تقديم الأداء الوظيفي المناسب، نتيجة غياب التحفيز المعنوي من طرف الإدارة العليا، وهذا يؤدي في الأخير إلى عدم الاستقرار الوظيفي والتأثير السلبي على الطلبة الجامعيين في إستيعاب مفهوم مختلف المناهج والمقرارات الدراسية ، نتيجة عدم وجود دافع نفسي لدى الأستاذ في تقديم الأداء الوظيفي الجيد.

الجدول رقم (32): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تعامل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو مع الطلبة والأساتذة بكل مصداقية من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	8	16%
لا	42	84%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين ينفون تعامل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو مع الطلبة والأساتذة بكل مصداقية، بنسبة تمثل 84%، من خلال عدم تقديم مختلف المعلومات والبيانات والقرارات والظروف المستجدة للطلبة والأساتذة الجامعيين في إطار نزاهة وشفافية وواضح ومحدد، وإتباع سياسة الهروب إلى الأمام، وعدم إتباع أسلوب المواجهة والصراحة المباشرة، وهذا ما يجعلهم يبحثون عن وسائل وبدائل أخرى، والتي تكون عبارة عن إشاعات أو أخبار ووقائع غير صحيحة، مما يؤثر بشكل كبير على صورة وسمعة هذه المؤسسة الجامعية، من خلال بروز مشاكل وصراعات تنظيمية وظهور الفوضى والتسيب، في حين يؤكد بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 16%، وهذا من

خلال فتح قنوات للإتصال والتفاعل، التي تعمل على تبادل وجهات النظر والأفكار والإقتراحات بين مختلف فعاليات هذه المؤسسة الجامعية، في إطار نسق تعاوني تشاركي وتضامني، والعمل على رصد مختلف مواطن النقص والضعف والتعرف على نقاط القوة، من أجل العمل على تدعيمها، وهذا يساهم بشكل كبير في تطبيق الإدارة بالمشاركة أو الديمقراطية التشاركية في أسمى صورها ومعانيها وأسسها.

منه نستنتج بأن عدم تعامل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو مع الطلبة والأساتذة بكل مصداقية، يؤدي إلى ظهور الصراعات والمشاكل، التي تؤثر على الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية، مما يتوجب على الإدارة العليا إتباع سياسة الوضوح والصراحة والمواجهة عند تفاعلها مع الجمهور الداخلي، الذي من شأنه أن يساهم في كسب التأييد والتعاطف والإستحسان والثقة المتبادلة في إطار فضاء جامعي تعليمي شفاف، مبني على التفتح والتنوع في الآراء والإتجاهات والأفكار.

الجدول رقم (33): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الأساليب الاتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
20.93%	18	عقد الإجتماعات بشكل منتظم
13.95%	12	تقديم خدمات متنوعة
11.62%	10	تحفيزك على العمل والرفع من معنوياتك
23.25%	20	العمل على كسب ثقتك من خلال التواصل المستمر معك
12.79%	11	إعلامك بالأخبار والمستجدات
17.44%	15	التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة
100%	86	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن العمل على كسب الثقة من خلال التواصل المستمر، يعد من أهم الأساليب الاتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي

وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 23.25%، حيث يتم التواصل والتفاعل من خلال وسائل وقنوات إتصالية مختلفة، شفوية ، مكتوبة، مسموعة، تكنولوجية، إضافة إلى الإتصال الصاعد والنازل والأفقي، بهدف تحقيق التنسيق والتفاهم بين جميع المصالح والمستويات الإدارية، وبناء جو من الثقة والوضوح والشفافية في إطار ديمقراطي حر وشفاف، وفي ثاني الترتيب نجد عقد الإجتماعات بشكل منتظم، بنسبة تمثل 20.93% سواء كانت هذه الإجتماعات بصفة دورية ومنظمة، أو إجتماعات طارئة وإستثنائية، حيث يتم خلالها تبادل مختلف وجهات النظر والأفكار والتعرف على مختلف المشاكل والصراعات ونقاط الضعف، مما يساهم في الأخير إلى المشاركة الجماعية في إتخاذ القرارات الإدارية، والوصول إلى بناء الإجماع والرأي التوافقي، حول مختلف أهداف وغايات وسياسات هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثالث الترتيب، نجد التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة، بنسبة تقدر بـ 17.44% أي يكون من خلال عدم تهميش أو تمييز أو ميل لطرف على حساب طرف آخر ، فالتعامل الذي لا يكون مبنيا على العدل والمساواة، يؤدي إلى ظهور المشاكل والخلافات والصراعات، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة، تحقيق العدل والمساواة بين جميع الموظفين والعمال، كون هذه المؤسسة الجامعة، تمثل نسق متكامل ومتراطب الأجزاء وفي المرتبة الرابعة، نجد تقديم الخدمات المتنوعة، بنسبة تمثل 13.95%، التي تتسم بالتغير والتنوع، وعدم وجود النمطية والروتين والتعقيد، والتي تكون مواكبة ومسيرة لتطورات وتغيرات العصر، وعلى مستوى عال من الجودة، وفي المرتبة الخامسة، نجد الإعلام بالأخبار والمستجدات، بنسبة تمثل 12.79%، حتى يكون الموظفون والأساتذة والعمال على إطلاع دائم ومتواصل بأخير المستجدات والظروف الطارئة، مما يساهم في المشاركة في إتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة والسليمة وفق أسس علمية ومنطقية، بعيدا عن الحدس والإرتجالية والتكهن والتخمين، وفي أخير الترتيب، نجد تحفيزك على العمل والرفع من معنوياتك بنسبة تمثل 11.62%، من خلال العمل على تقديم حوافز مالية مثل تقديم المنح والعلاوات، الترقيّة، وحوافز معنوية، من خلال المدح والإشادة والتتويه وتقديم الأوسمة والميداليات ولوحات

الشكر والتقدير والإمتنان، مما يساهم في رفع الروح المعنوية للجمهور الداخلي في تقديم الأداء الجيد ، نتيجة إحساسهم بقيمة الجهود المبذولة .

منه نستنتج في الأخير بأن العمل على كسب الثقة من خلال التواصل المستمر، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على تدعيم وتعزيز كافة أشكال الإتصال الداخلي من صاعد ونازل وأفقي، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم الجيد في إطار فضاء تشاركي ونسق تعاوني مناسب، يؤدي إلى تحقيق مختلف أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، فالمؤسسة التي تفتقد إلى التواصل والتفاعل بين مختلف الفعاليات التنظيمية يؤدي ذلك إلى التسيب والفوضى .

الجدول رقم (34): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
13.88%	10	العدالة والمساواة
12.5%	9	روح التعاون والعمل الجماعي
11.11%	8	العمل التشاركي
27.77%	20	الإحترام
19.44%	14	الشعور بالمسؤولية
15.27%	11	الولاء والإخلاص
100%	72	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يظهر لنا أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن الإحترام يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 27.77%، ويكون هذا الإحترام متبادلا وفي جو من العلاقات الإنسانية، ولا يجب المساس بقيمة وكرامة الآخرين، مع مراعاة مختلف النواحي العقلية والسلوكية والنفسية للموظفين الآخرين، من أجل تحقيق التنسيق والتعاون والإنسجام في أداء مختلف الوظائف والأدوار

والمسؤوليات المسندة إليهم، وفي المرتبة الثانية، نجد الشعور بالمسؤولية، بنسبة تمثل 19.44%، من خلال القدرة على تحمل المسؤولية في الوظائف المسندة إليه وعدم الهروب أو التملص منها، خاصة في أثناء حدوث الأخطاء والهبوات، كما تكون من خلال الإلتزام بمختلف القواعد والأسس التنظيمية والإدارية السارية المفعول على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، مما يضمن تحقيق قاعدة **"وضع الرجل المناسب في المكان المناسب"** ، وفي ثالث الترتيب، نجد الولاء والإخلاص، بنسبة تمثل 15.27%، بمعنى الإرتباط والإلتزام الوثيق للفرد بهذه المؤسسة الجامعية، حيث تمثل العائلة الثانية، التي يسود فيها علاقات الإحترام والود والتقدير المتبادل، مما يتوجب عليه التفان والإخلاص في أداء مختلف المهام والوظائف المسندة إليه، من دون إهمال أو تقصير أو تباطأ أو تأخير، وفي المرتبة الرابعة نجد العدالة والمساواة، بنسبة تمثل 13.88%، حيث يجب أن يكون معاملة جميع الموظفين والعمال بسواسية، من دون تهميش أو تمييز، كون هذه المؤسسة الجامعية، تتطلب معاملة الجميع من دون تفرقة، وإلا يؤدي ذلك إلى وجود خلافات وصراعات تنظيمية بين الموظفين، تؤثر على السير الحسن لمختلف نشاطات ووظائف هذه المؤسسة الجامعية، وفي المرتبة الخامسة ، نجد روح التعاون والعمل الجماعي، بنسبة تمثل 12.5%، التي يجب أن تكون واقعا حقيقيا في هذه المؤسسة، من خلال تجسيد روح الفريق الواحد، وفي تضافر جهود مختلف الفعاليات التنظيمية، مما يؤدي إلى تكريس وتجسيد مبدأ العلاقات الإنسانية في إطار تنظيمي تشاركي وجماعي منظم وسوي، والإنسان كائن إجتماعي بطبعه كما يرى مؤسس علم الاجتماع **"إبن خلدون"**، وفي المرتبة الأخيرة، نجد العمل التشاركي، بنسبة تمثل 11.11%، يعد العمل التشاركي، من أهم مبادئ الإدارة الحديثة، وأهم أسس التفكير الإستراتيجي الحديث، مثلما هو معمول به في المنظمات اليابانية، الذي يقوم على تبادل الآراء والأفكار والإستشارات والإقتراحات، حيث يكون هامش الخطأ منعدم، كما يؤدي العمل التشاركي إلى تبادل مختلف التصورات والمعتقدات والإدراكات والعادات والتقاليد المشتركة بين الموظفين بهذه المؤسسة الجامعية، مما يضمن لهذه المؤسسة الاستقرار والإستمرار في إطار المحيط، الذي تنتشط فيه.

منه نستخلص في الأخير بأن الإحترام يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، حيث يمثل أن الإحترام لا يعطى إنما يكتسب، ومن لا يحترم لا يحترم من قبل الموظفين الآخرين، حيث يقوم على أساس التعامل بصدق وشفافية وتقدير وعدم التقليل والانتقاص من شأن الآخرين، ويكون من خلال مراعاة النواحي النفسية والعقلية والعلمية للموظفين الآخرين، وفق أسس الثقة والتضامن والتعاون، كما يشمل تثمين وتقدير آرائهم وأفكارهم والتفكير بإحتياجاتهم النفسية والاجتماعية والمادية، مما يؤدي في الأخير إلى تكوين الصورة الذهنية الجيدة والحسنة لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي حول هذه المؤسسة الجامعية .

الجدول رقم (35): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الثقافة التي تشجعها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لتكوين الصورة الإيجابية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
38.46%	30	ثقافة التواصل والتبادل
12.82%	10	ثقافة العمل الجماعي
17.94%	14	ثقافة الإنضباط
11.53%	9	ثقافة الإبتكار والابداع
19.23%	15	ثقافة الصدق والشفافية في التعامل
100%	78	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن ثقافة التواصل والتبادل، تعد الثقافة التي تشجعها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لتكوين الصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 38.46%، ويكون من خلال توفر مختلف الوسائل والقنوات الإتصالية، التي تضمن التداول السلس والمرن والجيد لمختلف المعلومات والبيانات بين جميع المستويات الإدارية من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم والتعاون في أداء مختلف المهام والوظائف الموكلة إليهم وفي المرتبة الثانية، نجد ثقافة الصدق والشفافية في التعامل، بنسبة تمثل 19.23%، أن يكون التعامل الإداري شفافا أي من خلال إتباع أسلوب الصراحة والوضوح عند تبادل

المعلومات والبيانات والحقائق بين جميع المستويات الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية ، من دون تعميم أو تضليل أو تشويه وفي ثالث الترتيب، نجد ثقافة الإنضباط، بنسبة تمثل 17.94%، أي القيام بمختلف المهام والوظائف بشكل جدي وصارم وحرفي من دون تقصير أو تسبب أو تأخير والتحلي بروح المسؤولية والتفتن والإخلاص إضافة إلى التقيد الحرفي بمختلف القواعد والأسس والتعليمات التنظيمية والإدارية، مما يؤدي في الأخير إلى تحقيق الفعالية التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي المرتبة الرابعة، نجد ثقافة العمل الجماعي، بنسبة تمثل 12.82% ، ويكون من خلال تساند وتضافر جهود مختلف الفعاليات التنظيمية في إطار جماعي ، مما يساهم في تكريس طابع التضامن والتعاون في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب وفي أخير الترتيب، نجد ثقافة الإبداع والإبتكار بنسبة تمثل 11.53%، من خلال تمكين الموظفين من خلال روح المبادرة في المشاركة بأفكارهم وأرائهم ومقترحاتهم في إستحداث الأنماط والأساليب الإدارية الحديثة والعصرية، التي تعمل على تبسيط وتسهيل مختلف المهام والوظائف بشكل جيد علما أن الإبداع يكون من خلال الأفكار والمقترحات أما الإبتكار يكون مادي، من خلال إبتكار الوسائل الإتصالية أو الإدارية، التي تساهم في تحقيق الجودة الإدارية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج في الأخير على أن ثقافة التواصل والتبادل، تعد الثقافة التي تشجعها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لتكوين الصورة الإيجابية، ويتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة ضرورة العمل على تدعيم ثقافة التواصل والتفاعل، كونها من مثلتزمات العمل الإداري، الذي يجسد أسس الشفافية والثقة المتبادلة، وفي بناء وخلق صورة جيدة وحسنة لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي لهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (36): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
29.87%	23	الإهتمام بالعمال
15.58%	12	الإنصات والإستماع لجميع الافراد
12.98%	10	اللباقة والاداب في التعامل مع الجمهور الداخلي
19.48%	15	تسهيل طرق العمل لتحسين الأداء
10.38%	8	مراقبة كل صغيرة وكبيرة بالكلية
5.19%	4	الوقوف على نقاط الضعف والقوة بالكلية
6.49%	5	العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها
100%	77	المجموع

من خلال الجدول، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 29.87%، ويكون من خلال تقديم الحوافز المالية والمعنوية، التي تعمل على إشباع حاجياتهم النفسية والاجتماعية، ويكون لديهم الدافع والحافز في تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب على مستوى هذه المؤسسة، نظرا لوجود إهتمام وعناية من الإدارة العليا، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى تجسيد الولاء والإلتزام الوظيفي لديهم، وفي ثاني الترتيب نجد تسهيل طرق العمل لتحسين الأداء بنسبة تمثل 19.48%، من خلال توفير مختلف الوسائل والعتاد واللوازم الملائمة، التي تضع الموظفين والعمال والأساتذة في ظروف مريحة وجيدة، من أجل تقديم مستوى عال وجيد من الأداء الوظيفي، وفي المرتبة الثالثة، نجد الإنصات والإستماع لجميع الأفراد بنسبة تمثل 15.58%، من خلال الإستماع لمختلف الإنشغالات والمشاكل التي تواجه الموظفين، أثناء أداء مختلف مهامهم ووظائفهم، والعمل على إيجاد حلول لها في إطار ديمقراطي وشفاف، مبني على تبادل مختلف الآراء والإتجاهات والأفكار الرامية إلى زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية، وفي المرتبة الرابعة نجد اللباقة والاداب في التعامل مع الجمهور الداخلي بنسبة تمثل

12.98%، ويكون من خلال استخدام أساليب الإتصال والحوار والنقاش الهادف والمحترم وحسن الإستقبال، ما يعرف بفن "الإيتيكييت" المبني على إستخدام عبارات وكلمات جيدة ولبقة والتحلي بالهدوء والرزانة والراوية والحكمة، خصوصا أثناء تأزم الأوضاع وتشنج الأعصاب، إنطلاقا من تقدير وإحترام الآخرين، مما يساهم في تكوين وتجسيد الثقة والفهم وفي المرتبة الخامسة، نجد مراقبة كل صغيرة وكبيرة بالكلية، بنسبة تمثل 10.38%، من خلال تجسيد الرقابة الإدارية الضمنية أو المباشرة، التي تقوم على رصد السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية، في إطار إداري صارم وجدي، والتعرف على مختلف المعوقات والمشاكل الموجودة، من خلال الزيارات الميدانية، وفي المرتبة السادسة، نجد العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها، بنسبة تمثل 6.49%، وهذا يكون من خلال دراسة المناخ والإطار التنظيمي الخاص بهذه المؤسسة والعمل على إجراء دراسات تحليلية، تساهم في التعرف على مختلف المشاكل والمعوقات التي تواجه هذه المؤسسة الجامعية، بهدف إيجاد حلول واقعية، بعيدا عن الحلول المؤقتة، التي تساهم في تأزم الأوضاع أكثر، ويكون من خلال تكوين فرق للعمل، تكون مهمتها تحقيق التنسيق والتعاون، لتحليل مختلف الأوضاع الإدارية المتعلقة بهذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الوقوف على نقاط الضعف والقوة بالكلية، بنسبة تمثل 5.19%،

منه نستنتج بأن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، حيث يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على التحلي بالإرادة القوية، من أجل إشعار العمال والموظفين بأهميتهم وبقيمة أدوارهم الإدارية، خصوصا من الناحية النفسية من أجل تجسيد مبدأ الولاء والإلتزام والإستقرار والأمن الوظيفي، وتكون النتيجة النهائية زيادة الفعالية التنظيمية والإدارية لهذه المؤسسة،

الجدول رقم (37): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الخصائص والسمات المميزة للقادة الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المقنعة بالجهود المبذولة لتحسين صورتهم

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
21.05%	16	التفكير المبدع
34.21%	26	تحمل المسؤولية
10.52%	8	القدرة على الإتصال الفعال
9.21%	7	الذكاء والحنكة في إدارة الخلافات والمشاكل
11.84%	9	القدرة على الإستماع والتفهم
13.15%	10	القدرة على التخطيط الجيد
100%	76	المجموع

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن تحمل المسؤولية، من أهم الخصائص والسمات المميزة للقادة الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المقنعة بالجهود المبذولة لتحسين صورتهم، بنسبة تمثل 34.21%، كون المسؤولية تكليف وليست تشريف مما يتوجب على الموظفين أن يكونوا في مستوى الثقة والمسؤولية الموضوعة عليهم من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام، وعدم إتباع سياسات الهروب إلى الوراء أو التقصير أو اللامبالاة أو التسبب، حيث يكون أداء مهامه يتناغم ويتناسق مع مؤهلاته العلمية والإدارية والاتصالية، وفي ثاني الترتيب نجد التفكير المبدع بنسبة تمثل 21.05%، ويكون من خلال خلق وإستحداث الأفكار والإقتراحات المبدعة الجديدة، التي تساهم في تكريس الفعالية التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، خصوصا في أثناء المشاكل والأزمات، التي تهدد هذه المؤسسة الجامعية، ويكون من خلال سعي الإدارة العليا لتجسيد التمكين الإداري، الذي يضمن فتح المجال للموظفين لتقديم الأفكار والآراء والإتجاهات في إطار أسلوب إداري متفتح، يشجع على الإبداع والخلق، وفي المرتبة الثالثة، نجد القدرة على التخطيط الجيد، بنسبة تمثل 13.15%، من خلال صياغة ووضع خطط وسياسات وإستراتيجيات من أجل تحقيق الأهداف والغايات المتعلقة بهذه المؤسسة الجامعية، إذ يكتسي التخطيط الجيد بعدا إستراتيجيا لهذه المؤسسة، المبني على التنظيم والإنضباط والصرامة والتنسيق، بعيد عن أساليب التخمين والعشوائية والتكهن، التي تؤثر

بشكل سلبي على ضمان السير الحسن لهذه المؤسسة الجامعية، وفي رابع الترتيب، نجد القدرة على الإستماع والتفهم، بنسبة تمثل 11.84%، من خلال تبادل وجهات النظر والآراء في إطار نسق تنظيمي تعاوني، يضمن تحقيق التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية، ويعمل على التقليل من حدة الصراعات التنظيمية التي تنشأ بين الموظفين والعمال، وفي المرتبة الخامسة، نجد القدرة على الإتصال الفعال، بنسبة تقدر بـ10.52%، وهذا من خلال توفر مهارات الإتصال المتمثلة في مهارات الحديث والكتابة والإنصات والإقناع، من خلال تقديم الحجج الساطعة والبراهين العقلية والمنطقية، مما يساهم في تحقيق الفهم والإستيعاب الجيد بين مختلف المستويات الإدارية، وفي تفهم ومراعاة النواحي العقلية والسلوكية والعلمية لهم، وفي المرتبة الأخيرة، نجد الذكاء والحنكة في إدارة الخلافات والمشاكل، بنسبة تمثل 9.21%، وذلك من خلال إستحداث وتفعيل ملكات العقل والإتصاف بالهدوء والرزانة والفتنة والتمرس في تسيير وإدارة مختلف الصراعات والمشاكل التنظيمية، من خلال إتباع أساليب ودية وسلمية، تقوم على تجنب التسرع والتعصب، تضمن تحقيق الإجماع والرأي التوافقي بين مختلف مكونات وفعاليات المؤسسة الجامعية، خصوصا وأن المجال الإداري ليس عبارة عن قواعد تنظيمية نمطية معيارية، يجب إتباعها بحذافيرها، إنما يجب أن يتسم بالفتحة والمرونة والتغير من أجل تكريس الفعالية التنظيمية، خصوصا عند تطبيق الإدارة الموقفية، التي تكون تبعا للظروف العادية أو الأوضاع المستجدة التي تتعرض لها هذه المؤسسة الجامعية .

منه نستنتج أن تحمل المسؤولية، تعد من أهم الخصائص والسمات المميزة للقادة الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المقنعة بالجهود المبذولة لتحسين صورتهم، خاصة وأن المسؤولية تعد من مستلزمات العمل الإداري، التي يجب أن يتحلى بها كل موظف ويكون مؤهلا بتحمل تبعات هذه المسؤولية في حالة حدوث أخطاء وهفوات عند أداء مختلف الوظائف، وتحمل المسؤولية يدل دلالة كبيرة على تحلي الموظف بالضمير الأخلاقي والمهني وعلى إستحقاقه وأهليته بأداء مختلف الواجبات والمهام من دون تقصير أو إهمال.

الجدول رقم (38): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
42.85%	30	جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها
25.71%	18	إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها
17.14%	12	تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)
14.28%	10	إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي
100%	70	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، يعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 42.85%، حيث يتم وضع أهم الأعمال والمهام من حيث الأولوية والأهمية، في جداول خاصة، مما يضمن تحقيق التخطيط الجيد والعمل على توزيع المهام والأدوار على الموظفين، بشكل يساعد على إنجازها بشكل مناسب، نتيجة توفر الوقت اللازم وعدم العمل على إرهاقهم، وينبغي أن تنجز تلك الأعمال والمهام في آجال محددة مسبقا، وفي ثاني الترتيب نجد إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها بنسبة تمثل 25.71%، إذ يكون من خلال إختيار المعلومات والبيانات والحقائق ذات الكمية والنوعية المناسبة، التي تتسم بالصحة والمصدقية والدقة والوضوح، من دون تضليل أو تشويه أو تغليب أو تغيير أو سوء الفهم والتأويل ، قبل نشرها وإبلاغها للموظفين والعمال، وهذا الإختيار الجيد للمعلومات، يساهم في توضيح الإجراءات والقواعد والمهام والأدوار بشكل جيد ومناسب لدى الموظفين، وفي ثالث الترتيب، نجد تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات) بنسبة تمثل 17.14%، ويكون من خلال رصد وتحليل متغيرات البيئة الداخلية للمؤسسة، من حيث الموارد المالية والبشرية والمادية، وكذا أنماطها واساليبها الإدارية والهيكل التنظيمي، والعمل على رصد مواطن الضعف والخلل في

الإجراءات والوسائل والأهداف، وتقوية وتعزيز نقاط القوة والتميز، كما يشمل أيضا تحليل متغيرات البيئة الخارجية، من خلال رصد وتشخيص المتغيرات القانونية والمتغيرات الإجتماعية والسياسية والثقافية، التي تؤثر على مختلف الأهداف والغايات التي ترمي هذه المؤسسة الجامعية إلى تحقيقها، وفق مؤشرات كمية أو نوعية يمكن الإستناد عليها، حيث يتم من خلال بحوث دراسات الجمهور مثل: إستخدام المقابلات المعمقة وإستطلاعات الرأي العام، بقصد العمل على إعداد مختلف الخطط والسياسات والإستراتيجيات الرامية إلى زيادة مستوى الكفاءة الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية، وتكون النتيجة النهائية بناء صورة ذهنية حسنة وجيدة لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي لهذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي بنسبة تمثل 14.28%، ويكون من خلال العمل على إختيار الوسائل والتقنيات الإتصالية الفعالة والناجعة، التي تستهدف تحقيق التواصل والترابط مع الجمهور الداخلي (الطلبة، الأساتذة الموظفين)، من أجل تبادل وجهات النظر والأفكار والآراء حول مختلف أهداف وسياسات هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج بأن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، يعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، وهذا يدل على البعد التنظيمي والإستراتيجي والإنضباط والجدية ومبدأ تقسيم العمل، الذي تتصف به هذه المؤسسة الجامعية في توزيع مختلف الأدوار والمهام والمسؤوليات على الموظفين، الذي يكون من خلال توفر المعايير العلمية والإدارية والتنظيمية، من أجل أدائها وفق آجال زمنية معينة، لا تحتمل التأجيل أو التأخر، حيث يتم تنظيم وجدولة هذه المهام والأعمال، أثناء عقد الإجتماعات العادية أو الطارئة، مما يساهم في الأخير في تكوين الإنطباع الجيد لدى الجمهور الداخلي عن الخدمات والأدوار، التي تقوم بها هذه المؤسسة، في إطار المسؤولية الإجتماعية.

الجدول رقم (39): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الإستراتيجيات الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على إنطباعات جمهورها الداخلي

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
37.31%	25	إستراتيجية الإقناع
14.92%	10	إستراتيجية الجذب
25.37%	17	إستراتيجية الإعلام
22.38%	15	إستراتيجية الحوار
100%	67	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول، أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن إستراتيجية الإقناع، تعد من أهم الإستراتيجيات الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على إنطباعات جمهورها الداخلي، بنسبة تمثل 37.31%، ويكون من خلال التأثير في إتجاهات وآراء وأفكار وسلوكيات ومواقف الموظفين، عن طريق إستخدام الحجج والبراهين الواضحة والمنطقية والعقلية، بما يتوافق ويتناسق مع سياسات وأهداف وغايات هذه المؤسسة، وهذا من أجل مقاومة التغيير التنظيمي، الذي قد يكون من قبل العمال أو الموظفين، وفي ثاني الترتيب نجد إستراتيجية الإعلام، بنسبة تمثل 25.37%، ويكون من خلال نشر وإبلاغ الموظفين والعمال بمختلف المعلومات والبيانات والحقائق والأوضاع المستجدة في هذه المؤسسة الجامعية، حتى لا تكون هناك فجوة كبيرة في الإتصال بين الموظفين والإدارة العليا، التي تؤدي إلى عدم وجود تنسيق وتفاهم وإنسجام بين مختلف المستويات الإدارية في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد وفي إطار تنظيمي وقانوني منظم، يضمن التداول السلس والمرن والواضح للمعلومات والأفكار بين جميع المستويات الإدارية، من دون تأخير أو تباطأ، وفي المرتبة الثالثة، نجد إستراتيجية الحوار، بنسبة تمثل 22.38%، وهذا يكون من خلال فتح قنوات النقاش والحوار، عن طريق وسائل إتصالية معينة ومتنوعة، مما يساهم في تبادل وجهات النظر والأفكار والمقترحات الرامية إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي والخدمات المقدمة للجمهور الداخلي، وهذا ما يؤدي إلى تجسيد مبدأ الشفافية والصراحة والوضوح والدقة في الإجراءات والسياسات والأهداف، وفي أخير

الترتيب، نجد إستراتيجية الجذب، بنسبة تمثل 14.92% من خلال العمل على إستقطاب وجذب وإستمالة الأفراد الموظفين، من خلال إتباع أساليب إتصالية فعالة وناجعة، تقوم على اللباقة والأدب والهدوء والراوية والتأني في الحديث وفي الإنصات الجيد والعمل على تقريب وجهات النظر بين الموظفين والعمال في إطار ديمقراطي، يقوم على تقبل وإعتناق مختلف الآراء، من دون تمييز أو تفرقة، في إطار تكريس التعايش التنظيمي بين الموظفين. منه نستنتج بأن إستراتيجية الإقناع، تعد من أهم الإستراتيجيات الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على إنطباعات جمهورها الداخلي، إذ أن الإقناع يعد من أهم مميزات الإتصال الفعال على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، كونه يقوم على أساس التأثير في آراء وأفكار الموظفين، وفق أساليب وتقنيات إتصالية فعالة وناجعة، تساهم في تحقيق الإجماع والرأي التوافقي في مختلف أهداف وغايات وسياسات وقيم هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (40): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى مناسبة طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في نيل الإستحسان من عددها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
56%	28	نعم
44%	22	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يجمعون على مناسبة طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في نيل الإستحسان، بنسبة تمثل 56%، وهذا من خلال توفر المقومات المادية والمالية والبشرية، حيث تتمثل المقومات المادية في توفر اللوازم والمعدات والعتاد اللازم، أما المقومات المالية، فتتمثل في توفر الميزانية المالية التي تكون مناسبة من أجل التعامل مع مختلف الأزمات والمشاكل، أما الموارد البشرية، فيكون من خلال توفر العنصر البشري المؤهل والخبير، وفق فرق العمل، الذي يستخدم مهارات إتصالية وتنظيمية فعالة، من مهارات الحديث والإقناع والإنصات، والعمل على تحليل

وتشخيص هذه الأوضاع المستجدة والطارئة بشكل صحيح ودقيق، إضافة إلى التقنيات والوسائل الإتصالية، التي تتيح تبادل مختلف المعلومات والبيانات بشكل جيد ومناسب، مما يساهم في إدارة مختلف الصراعات والمشاكل بهذه المؤسسة، من خلال إتباع أساليب الراوية والهدوء وعدم التسرع، والوصول إلى آراء توافقية، ترضي مختلف الأطراف المتصارعة، في حين نجد بقية الأفراد المبحوثين ينفون ذلك بنسبة تمثل 44%، وهذا يعود أساسا إلى ضعف التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية، في إطار فرق العمل إضافة إلى عدم وجود تحليل وتشخيص كمي ونوعي منطقي لهذه المشاكل والأزمات، ومنه عدم إيجاد حلول وبدائل لها في الوقت المناسب، وهذا يعد مؤشر سلبي على عدم قدرة هذه المؤسسة الجامعية في تسيير وإدارة الأزمات والتعامل مع المشاكل، مما يؤثر على صورتها الذهني لدى الجمهور الداخلي .

منه نستنتج مناسبة طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في نيل الإستحسان والقبول من طرف الجمهور الداخلي، وهذا يدل دلالة واضحة على إمكانية تأقلم وتكيف هذه المؤسسة الجامعية مع مختلف المشاكل والأزمات، من أجل تشريحها وتحليلها، وإيجاد حلول سريعة وناجعة لها من أجل ضمان السير الحسن لمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة.

الجدول رقم (41): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي نالت الإستحسان

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
46.42%	13	شرح المشكلة (الأزمة) وتوضيحها
25%	7	إحتواء الأزمة وتبسيطها
17.85%	5	إيجاد الحلول المناسبة في الوقت المناسب
10.71%	3	إشترك العمال في البحث في سبل مواجهتها
100%	28	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يظهر لنا أن أغلبية لأفراد المبحوثين يؤكدون على أن شرح المشكلة (الأزمة) وتوضيحها، من أهم طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي نالت الإستحسان، بنسبة تمثل 46.42%، ويكون من خلال التعريف بالمشكلة والعمل على تشريحها وتحليلها بشكل دقيق، من أجل التعرف على أسبابها، وهل هي مشكلة داخلية أو خارجية، وهذا يكون من خلال الإستعانة بالخبراء والمختصين على مستوى هذه المؤسسة أو خارجها، من أجل إيجاد حلول لها، وفي ثاني الترتيب نجد إحتواء الأزمة بنسبة تمثل 25%، من خلال الإحاطة الشاملة والعامّة بالأزمة والعمل على تبسيط فهمها وإستيعابها والتعرف على نتائجها أو إنعكاساتها، ممكن أن تكون هذه الأزمة نقطة إنطلاق لهذه المؤسسة الجامعية، في تغيير وتعديل مختلف أنماطها وأساليبها الإدارية والتنظيمية، أو تكون عاملا سلبيا يؤثر على مهام ووظائف هذه المؤسسة الجامعية، وعدم القدرة على التعامل معها، وفي ثالث الترتيب نجد إيجاد الحلول في الوقت المناسب، بنسبة تمثل 17.85%، إذ أن عامل الوقت مهم، يتطلب تضافر جهود مختلف الفعاليات التنظيمية، من أجل إيجاد حلول وبدائل سريعة وفعالة، من خلال القرارات الإدارية المتخذة، كلما كان هناك تأخر في إيجاد الحلول، كلما زادت الأزمة في التفاقم أكثر، وفي أخير الترتيب نجد إشترك العمال في البحث في سبل مواجهتها بنسبة تمثل 10.71%، ويكون من خلال تجسيد العمل التشاركي أو طابع الجماعة، حيث يتم إشراك كل العمال والموظفين، من أجل التعرف وتشخيص المشكلات والأزمات، ضمن فرق العمل، كل واحد في مجاله وتخصصه

مما يساهم في تبادل الأفكار والآراء والإقتراحات، في إطار تشاوري تشاركي تضامني تعاوني، يساهم في إيجاد حلول ناجعة وفعالة لهذه المشكلات والأزمات في الوقت المناسب وإلا ستؤثر بشكل سلبي على مختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة الجامعية في تقديم خدمات موجهة للجمهور الخارجي.

منه نستنتج بأن شرح المشكلة (الأزمة) وتوضيحها، من أهم طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي نالت الإستحسان، كون الشرح الدقيق والتحديد الجيد والتوضيح السليم للأزمة، يساهم مساهمة فعالة في التعرف على عواملها المسببة لها، بغية إيجاد حلول وبدائل لها، تضمن السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة، وتساهم في نيل القبول والرضا من طرف الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية، كونها قادرة على التعامل والتصرف السريع والجيد، من دون عشوائية أو تسرع أو تخمين.

الجدول رقم (42): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو للعمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات من عدمه

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	66%
لا	17	34%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو للعمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 66%، وهذا يدل دلالة عميقة وكبيرة على أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على تجسيد الأسلوب الإداري المتفتح الديمقراطي، الذي يقوم على أساس تمكين العمال والموظفين في المشاركة في إتخاذ القرارات الإدارية، من خلال تبادل وجهات النظر والأفكار والآراء، عند عقد الاجتماعات الدورية أو الإستثنائية الطارئة، مما يؤدي في الأخير إلى إحساسهم بقيمة أفكارهم ومقترحاتهم وآرائهم من طرف الإدارة العليا لهذه المؤسسة، مما يجسد لديهم طابع الإنتماء

والعمل الجماعي والولاء والإلتزام والإستقرار والرضا الوظيفي في هذه المؤسسة، في إطار تشاوري، وفي تقديم الأداء الوظيفي المناسب والملائم، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 34%، وهذا يعد مؤشر سلبي على عدم الأخذ بآراء وأفكار الموظفين والعمال من أجل المشاركة في عملية إتخاذ القرارات، مما يضعف رابط الإلتزام والإلتزام والولاء لديهم، ويؤدي ذلك إلى ظهور سلوكيات تنظيمية غير سوية مثل الإهمال والتأخيرات وعدم التفان والإخلاص والإنضباط في أداء مختلف الوظائف والأدوار، والإحساس بالدونية والتقليل من شأنهم، وعد تجسيد الشفافية والصراحة والوضوح في مختلف السياسات والأهداف والقيم والأسس التنظيمية

منه نستنتج بأن إشراك كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو للعمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، خصوصا في إطار جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية، التي تركز أسس التقدير والإحترام والتضامن عند تبادل الأفكار والآراء والإقتراحات عند المشاركة في عملية صنع وإتخاذ القرارات الإدارية السليمة، التي تكون منطقية وتحقق الفائدة والمنفعة لهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (43): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تفصيل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء من عدمه

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
64%	32	نعم
36%	18	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على تفصيل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء، بنسبة تمثل 64%، وهذا يعود إلى ضعف الميزانية المالية المخصصة والمناسبة لتكوين وتدريب الموظفين، وللعدد الكبير من العمال والموظفين، مما يصعب تكوينهم وتدريبهم كلهم دفعة واحدة، حيث يتم إختيار عدد قليل

منهم، بغية تكوينهم علميا وإداريا وإتصاليا، حيث يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على إخضاع العمال والموظفين لدورات وتدريبات نوعية ومناسبة، من أجل تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، الذي ينعكس بشكل إيجابي في تقديم خدمات إدارية ذات جودة عالية للجمهور الداخلي، في حين ينفي بقية الأفراد المبحوثين ذلك بنسبة تمثل 36% حيث تعمل هذه المؤسسة الجامعية على إخضاع جميع عمالها وموظفيها لدورات وتربصات تكوينية وتدريبية، لندارك مواطن النقص والخلل والضعف، سواء كانت على المدى الطويل أو المدى القصير أو المدى المتوسط، وهذا من أجل تطوير مستوى أدائهم الوظيفي والمهني، حيث تراعي هذه الدورات التدريبية النواحي العقلية والسلوكية والعلمية والجسدية للعمال والموظفين، وعليه يمكن القول بأن إخضاع الموظفين للتكوين من طرف هذه المؤسسة الجامعية، يستهدف تكريس إدارة الجودة الشاملة، من أجل تحسين مستوى خدماتها المقدمة وفي نيل الرضا والقبول والإستحسان والمساندة من طرف الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة، التي تكون إنطباعات وتصورات جيدة وحسنة عن مختلف الأهداف والسياسات والخطط المصاغة بشكل دقيق وصحيح، التي تدل على حسن إهتمامها ورعايتها للموظفين والعمال

منه نستنتج بأن تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء، يعد مؤشرا سلبيا في تطوير مستوى الأداء المهني للموظفين، ويدل بشكل كبير على حرص هذه المؤسسة على تحقيق أهداف وغايات بشكل سريع، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية إقامة علاقات توأمة وتعاون مع الجامعات الجزائرية الأخرى أو العربية أو الأوروبية، لتبادل الخبرات والتجارب في المجال الإداري على مستوى قطاع التعليم العالي والنهوض به، وتخصيص أغلفة مالية لازمة وكافية لهذه الدورات التدريبية والتكوينية من أجل تدريب العمال والموظفين على مهارات التسيير الإداري الجيد.

الجدول رقم (44): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
48.14%	26	الأسلوب الديمقراطي المتفتح
11.11%	6	الأسلوب الديكتاتوري المتسلط
40.74%	22	أسلوب العدالة والمساواة بين العمال
100%	54	المجموع

يظهر لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن معظم الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها بنسبة تمثل 48.14%، وهذا يتم من خلال وجود وتوفير قنوات وفضاءات للاتصال بين جميع المستويات الإدارية، الذي يتيح تبادل مختلف الآراء والأفكار والإقتراحات، في إطار شفاف وحر ونزيه، مما يساهم في تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام الجيد والحسن، عند أداء مختلف المهام والوظائف، وفي ثاني الترتيب نجد أسلوب العدالة والمساواة بين العمال بنسبة تمثل 40.74%، من خلال معاملة جميع العاملين والموظفين، من دون تمييز أو تفرقة، على أساس السن أو الجنس أو اللغة أو المستوى العلمي والإجتماعي، حيث تمثل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو نسقا تشاركيا تواصليا مبني على العمل الجماعي وروح الفريق الواحد، وفي حالة عدم وجود عدالة ومساواة بين الموظفين، فإن ذلك يؤدي إلى ظهور المشاكل والصراعات التنظيمية التي تؤثر على ضمان السير الحسن لمهام وأدوار ووظائف هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأسلوب الديكتاتوري المتسلط، بنسبة تمثل 11.11%، وهذا الأسلوب الإداري، يقوم على عدم وجود تنوع وتبادل للآراء والأفكار بين مختلف المستويات الإدارية، حيث يدل هذا الأسلوب الديكتاتوري المتسلط المتشدد على عدم وجود قنوات للتفاعل والتواصل وتبادل وجهات النظر، مما يفتح المجال لظهور المشاكل والصراعات التنظيمية، التي تؤثر بشكل سلبي على ضمان السير الحسن لمهام المؤسسة، وفي عدم الثقة بالقرارات الإدارية المتخذة، التي

تتم وفق طابع تسلطي لا تعمل على مراعاة المصالح الإدارية والتنظيمية والاجتماعية للموظفين والعمال.

منه نستخلص في الأخير على أن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، كونه يفتح الفضاء والمجال للتداول السلس والتدفق المرن لمختلف المعلومات والبيانات بين مختلف المصالح والمستويات الإدارية لهذه المؤسسة الجامعية، ويساهم في تجسيد طابع التعاون والتنسيق والتنظيم، وفي جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية التي تكون قوية بين الموظفين والعمال.

الجدول رقم (45): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
41.89%	31	العمل الفوضوي
35.13%	26	عدم إحترام المواعيد والوقت
13.51%	10	النميمة وإنتشار الشائعات
9.45%	7	العدوانية وتصفية الحسابات
100%	74	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن العمل الفوضوي، يعد من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 41.89%، نظرا لعدم وضوح الأدوار والمهام والسياسات والإجراءات والاسس الإدارية بشكل جيد وصحيح، ووجود سلوكيات التسبب واللامبالاة والتقصير، لا تمت بصلة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وتعمل على تشويه صورة هذه المؤسسة الجامعية، مما يؤثر على تقديم الأساتذة للأداء الجيد والعطاء المناسب، كون الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي، لا يشجع على الإبداع وعلى تقديم الأداء المناسب والجيد، وفي ثاني الترتيب نجد عدم إحترام المواعيد والوقت، بنسبة تمثل 35.13%، وهي تعد من السلوكيات الطاغية والغالبة على مستوى هذه الجامعات، إذ أن التأخرات والغيابات

وعدم إحترام المواعيد من طرف الأفراد الموظفين، في تسوية مختلف المعاملات الإدارية، تؤثر على تقديم الخدمات الإدارية المناسبة للطلبة والأساتذة، مما يؤثر بشكل كبير على المستقبل البيداغوجي للطلبة، وعلى المستقبل الوظيفي للأساتذة، وفي ثالث الترتيب، نجد النميمة وإنتشار الشائعات بنسبة تمثل 13.51%، حيث يتمثل في أفراد ووشاة يتفننون في إيصال الأخبار والمعلومات، وكثرة القيل والقال، التي تستهدف الإضرار والمساس بسمعة الموظفين والطلبة والأساتذة، وإنتشار الشائعات التي لا أساس لها من الصحة، التي تكون صادرة من جهات معلومة أو مجهولة، مما يؤثر على السير الحسن في تقديم الأداء الوظيفي والمهني، ويعمل تلطخ سمعة الجامعة، وفي أخير الترتيب نجد العدوانية وتصفية الحسابات، بنسبة تمثل 9.45%، من خلال وجود سلوكيات تتسم بالعنف ورفع الصوت وعدم الإلتصاف باللباقة والتأدب بالكلام الجيد والتخلي بالسلوك الإداري المحترم، حيث يكون الهدف هو إثبات الذات والظهور بمظهر القوي المسيطر على كل الأوضاع، كما توجد خلافات وصراعات تنظيمية بين مختلف الموظفين، وهذا ما يؤدي إلى إنعدام الثقة والشفافية وتصفية الحسابات، والحرص على تحقيق المصالح الخاصة والضيقة بدلا من المصالح العامة لهذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج بأن العمل الفوضوي، يعد من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، الذي يدل على عدم وجود التنظيم والتنسيق مما يؤثر مهام هذه المؤسسة، وفي تكوين صورة ذهنية سيئة لدى الجمهور الخارجي.

الجدول رقم (46): يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

الإجابة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
التحفيز	44	88%
العقاب	6	12%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن التحفيز يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة

"مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 88%، ويكون من خلال تقديم مجموعة من الحوافز المالية، من علاوات ومنح مالية، مثل منحة المردودية، منحة المرأة الماكنة، منحة الأطفال المتمدرسين، إضافة الرفع في الأجر الذي يكون من خلال الترقية الوظيفية، التي تكون حسب المهام والجهود، التي يبذلها الموظف على مستوى هذه المؤسسة الجامعية إضافة إلى تقديم حوافز معنوية، متمثلة في كيل عبارات المدح والإشادة والتنويه، وتقليد الميداليات والأوسمة والجوائز، التي تعبر على الشكر والتقدير والإحترام، بين مختلف المستويات الإدارية، في حين يؤكد بقية الأفراد المبحوثين العقاب بنسبة تمثل 12%، نظرا لوجود القانون الداخلي الذي يحدد الحقوق والواجبات، إضافة إلى ميثاق أخلاقيات المهنة في حالة وجود تقصير أو تسبب أو خطأ من طرف الموظف، فإنه سيخضع للإجراءات التأديبية، من خلال المثل أمام مجلس التأديب، تتخذ ضده الإجراءات العقابية، التي تكون من الدرجة الأولى إلى الدرجة الرابعة حسب طبيعة الخطأ وجسامته، والتي تكون إنطلاقا من الإنذار الشفوي إلى أعلى درجة وهي الطرد والتسريح من العمل، كما يمكن متابعته قضائيا في حالة وجود قضية الإحتيال والتزوير والسرقة، حيث يعد الأسلوب العقابي أسلوبا إداريا مناسباً لضبط مختلف السلوكيات الإدارية غير السوية، التي لا تتناسب على سياسات وقيم وأهداف هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج بأن التحفيز يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، الذي من شأنه أن يعمل على بث روح الحماسة والدافعية لدى الموظفين، من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام والأدوار بشكل جيد ومناسب، حيث يعد أسلوب التحفيز من أسس ترغيب الموظفين والعمال من خلال التركيز على أسس العلاقات الإنسانية، لكن هذا الأسلوب لا يكف وحده إذا لم يدعم أيضا بأسلوب العقاب، الذي يعمل على ضبط مختلف السلوكيات والممارسات التنظيمية المتعلقة بالموظفين، مثل التقصير والإهمال والتأخرات والغيابات المتكررة واللامبالاة، وإستبدالها بسلوكيات تنظيمية أخرى، تواكب وتساير المناخ التنظيمي، من خلال التحلي بحسن السلوك، تحمل المسؤولية، الإلتزام والولاء والإخلاص والانضباط

التنظيمي الصارم، مما يؤدي في الأخير إلى ضمان تحقيق الإستقرار والإستمرارية لدى الموظفين على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (47): يمثل تقييم الأفراد المبحوثين حول طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
44.44%	40	واضحة وبسيطة
8.88%	8	مبالغ فيها
11.11%	10	معقدة وغير واضحة
24.44%	22	مضللة
6.66%	6	يحوم حولها الشك وسوء الظن
2.22%	2	تتسم بالدقة والتفاصيل
2.22%	2	ناقصة وغير كافية
100%	90	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، بنسبة تمثل 44.44%، أي بإتباع أسلوب "السهل الممتنع" الذي يجمع بين الوضوح والقوة والسهولة، إذ أن هذه المعلومات لا يشوبها الغموض وسوء الفهم، وهي في مراعية لمختلف المستويات العلمية لدى العمال والموظفين، مما يضمن لهم تقديم الأداء الوظيفي المناسب والجيد والحسن على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي المرتبة الثانية نجد المعلومات المضللة، بنسبة تمثل 24.44% وهي المعلومات التي تحمل جزء من الدقة والصحة، أما الجزء الآخر فهو مضلل وغير واضح، مما يؤثر بشكل سلبي في إتخاذ القرارات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة وفي ثالث الترتيب، نجد المعلومات معقدة وغير واضحة، بنسبة تمثل 11.11%، وهذه المعلومات عسيرة الفهم والإستعاب والوضوح، وهي لا تراعى المستويات العلمية للعمال والموظفين، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى عدم وضوح الإجراءات والقواعد والأسس التنظيمية لدى الموظفين والعمال، وفي المرتبة الرابعة، نجد المعلومات مبالغ فيها، بنسبة تمثل 8.88%، حيث تتسم هذه المعلومات بالتضخيم والتهويل، التي لا يستوعبها العقل

البشري، ولا تساهم في تقديم قيمة مضافة للتنظيم، وهي لا تفيد الموظفين في أداء وظائفهم وفهم مختلف الإجراءات والأسس التنظيمية، وفي خامس الترتيب، نجد المعلومات التي يحوم حولها الشكوك وسوء الظن، وهي لا تتسم بالصدق والمصادقية والنزاهة، وهي تؤثر بشكل كبير في طبيعة التعليمات والأوامر الموجهة للموظفين والعمال، في أداء مهامهم ووظائفهم بشكل جيد وحسن، وفي أخير الترتيب، نجد المعلومات تتسم بالدقة والتفاصيل والمعلومات الناقصة، بنسب متساوية، تمثلان 2.22%، لكل واحدة منهما، فيما يخص المعلومات بالدقة والتفصيل، من خلال تقديم معلومات محددة ودقيقة ومفصلة فيها تبسيط وشرح وتحليل حول مختلف الإجراءات والقواعد والاسس التنظيمية الواجب التقيد والإلتزام بها عند أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد، أما المعلومات الناقصة، فهي غير كافية بالنسبة للعمال والموظفين، خصوصا عند المشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية الحاسمة التي تؤثر على مستقبلهم الوظيفي والاجتماعي، فهي معلومات تحتاج أن تكون مكتملة جدا، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بين العمال والموظفين عند أداء مختلف المهام والوظائف بشكل جيد ومناسب.

منه نستخلص في الأخير بأن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، وهي تتسم بالفهم والوضوح والتبسيط، من أجل إيصالها للموظفين والعمال في قالب بسيط وواضح، تراعى النواحي العقلية والنفسية والعلمية والاجتماعية للعمال والموظفين، وتساهم في ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف بهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (48): يمثل تقييم الأفراد المبحوثين حول طبيعة أساليب وطرق إتخاذ القرارات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الإجابة
27.53%	19	التسرع في إتخاذها
17.39%	12	الفوضى في إتخاذها
18.84%	13	الرسمية المبالغ فيها عند إتخاذها
36.23%	25	عدم إشراك العمال في إتخاذها
100%	69	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أغلبية الأفراد المبحوثين، يجمعون على أن عدم إشراك العمال في إتخاذها، يعد من أهم طبيعة أساليب وطرق إتخاذ القرارات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 36.23%، حيث لا يشارك العمال والموظفون في عملية إتخاذ القرارات، ولا تفسح لهم الإدارة العليا لهذه الجامعة المجال في التعبير عن آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم، وهذا يؤدي إلى إحساس العمال والموظفين بعدم الرضا والإهتمام والعناية، مما يؤثر بشكل سلبي في تقديم الأداء الحسن والجيد بهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد التسرع في إتخاذها، بنسبة تمثل 27.53%، أي لا يوجد تأني وراوية وهدوء قبل إتخاذ القرارات، يتم بشكل سريع ويعود إلى ضيق الوقت، وعدم تحليل وتشريح تلك الأوضاع والظروف والمشاكل والظروف المستجدة بشكل علمي دقيق وفي ثالث الترتيب، نجد الرسمية المبالغ فيها عند إتخاذها، بنسبة تمثل 18.84%، وهذا من خلال تطبيق الإجراءات والقواعد البيروقراطية المبنية على الرسمية، أي كل شيء يدون في وثائق وسجلات رسمية مكتوبة وهذا ما يؤدي في الأخير إلى بطئ الإجراءات في إتخاذ تلك القرارات الإدارية، نتيجة التعقيد وعدم وجود نوع من المرونة والسلاسة، وفي أخير الترتيب، نجد الفوضى في إتخاذها، بنسبة تمثل 17.39%، وهذا يعود بدرجة أولى إلى نقص التنسيق والتفاهم بين العمال والموظفين وعدم توفر البيانات والمعلومات والمعطيات الأولية قبل إتخاذ القرارات الإدارية، يؤدي في الأخير إلى عدم وضوح تلك القرارات الإدارية المتخذة لدى الموظفين والعمال، وهذا ما يؤثر بشكل كبير في تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج أن عدم إشراك العمال في إتخاذها، يعد من أهم طبيعة أساليب وطرق إتخاذ القرارات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، حيث يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على إعطاء المجال والحيز للموظفين والعمال، من أجل الإدلاء بأرائهم وأفكارهم وإقتراحاتهم حيث يعتبرون جزء هاماً من هذه المؤسسة، من أجل أن يحسوا ويشعروا بقيمة أفكارهم وجهودهم المبذولة في إتخاذ القرارات الإدارية، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى تكريس مبدأ الرضا والولاء والإخلاص وروح المسؤولية والإنضباط، والإستقرار والأمن الوظيفي وتكون المحصلة النهائية، أن إشترك العمال في إتخاذ القرارات الإدارية، يؤدي إلى تكريس روح الفريق الواحد، أو الطابع التشاركي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية وفي الأخير يؤدي إلى تكوين صورة ذهنية حسنة لدى الجمهور الداخلي والخارجي عن هذه المؤسسة.

ب- التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة
الجدول رقم (49): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا

المجموع	التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة		إعلامك بالأخبار والمستجدات		العمل على كسب ثقتك من خلال التواصل المستمر معك		تحفيزك على العمل والرفع من معنوياتك		تقديم خدمات متنوعة		عقد الاجتماعات بشكل منتظم		الإجابة		المتغيرات
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%56.97	49	%18.36	9	%16.32	8	%22.44	11	%12.24	6	%8.16	4	%22.44	11	ذكر	الجنس
%43.02	37	%16.21	6	%8.10	3	%24.32	9	%10.81	4	%21.62	8	%18.91	7	أنثى	
%100	86	%17.44	15	%12.79	11	%23.25	20	%11.62	10	%13.95	12	%20.93	18	المجموع	
%39.53	34	%14.70	5	%23.52	8	%20.58	7	%14.70	5	%23.52	8	%2.94	1	أقل من 30 سنة	السن
%24.41	21	%23.80	5	%0	0	%19.04	4	%14.28	3	%9.52	2	%33.33	7	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%23.25	20	%5	1	%0	0	%40	8	%10	2	%5	1	%40	8	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%12.79	11	%36.36	4	%27.27	3	%9.09	1	%0	0	%9.09	1	%18.18	2	من 50 سنة فما فوق	
%100	86	%17.44	15	%12.79	11	%23.25	20	%11.62	10	%13.95	12	%20.93	18	المجموع	
%60.46	52	%19.23	10	%13.46	7	%21.15	11	%11.53	6	%15.38	8	%19.23	10	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
%26.74	23	%13.04	3	%13.04	3	%26.08	6	%8.69	2	%13.04	3	%26.08	6	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%12.79	11	%18.18	2	%9.09	1	%27.27	3	%18.18	2	%9.09	1	%18.18	2	أكثر من 10 سنوات	
%100	86	%17.14	15	%12.79	11	%23.25	20	%11.62	10	%13.95	12	%20.93	18	المجموع	
%47.67	41	%7.31	3	%24.39	10	%19.51	8	%17.07	7	%12.19	5	%19.51	8	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%38.37	33	%33.33	11	%3.03	1	%18.18	6	%9.09	3	%9.09	3	%27.27	9	أستاذ محاضر	
%13.95	12	%8.33	1	%0	0	%50	6	%0	0	%33.33	4	%8.33	1	بروفيسور	
%100	86	%17.14	15	%13.79	11	%23.25	20	%11.62	10	%13.95	12	%20.93	18	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يؤكدن على أن العمل على كسب ثقتك من خلال التواصل المستمر معك، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 24.32% في حين نجد النسبة لدى الذكور، التي تمثل 22.44%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث من خلال النسبة العالية، لاحظن وإطعن بشكل كبير أهمية تواصل المؤسسة الجامعية معهن وفق وسائل وقنوات إتصالية مختلفة، تتسم باللين والرفق والليونة والشفافية، من دون تمييز أو تهميش من أجل تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي لديهن وكسب ثقتهن وتأييدهن مع مراعاة نواحيهن النفسية والبدنية والسلوكية والاجتماعية التي تضمن لهن تحقيق الاستقرار والإستمرارية على مستوى هذه المؤسسة، لكن هذا لا يعني أن هذه المؤسسة الجامعية لا تتصل مع الأفراد المبحوثين من الذكور بشكل مستمر نظرا لوجود تقارب في النسب، حيث تمثل هذه المؤسسة نسقا متكاملًا من التفاعلات والإدراكات والتصورات التنظيمية، التي تؤدي في الأخير إلى تعزيز أسس التعاون والتضامن بين مختلف الفعاليات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة، (من 40 سنة إلى 49 سنة) يؤكدون على أن العمل على كسب ثقتك من خلال التواصل المستمر معك، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 40%، حيث تتسم هذه الفئة بتوفر مستوى عال من الإدراك والنضج النفسي والعقلي والسلوكي، الذي يتيح لها الإدراك الجيد على أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تجسيد التواصل المستمر والدائم معهم بهدف الحصول ونيل رضاهم وتأييدهم، مما يساهم ذلك في تحقيق الإستمرارية والإستقرار على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة، تمثل 20.58%، حيث تتسم بقدرات نفسية وعقلية وتنظيمية متوسطة نوعا

ما، مع توفر الحماسة والحيوية والنشاط، ولكن من خلال تواصل الإدارة الجامعية ، فإن ذلك يساهم بشكل كبير في تنمية مؤهلاتهم وقدراتهم النفسية والتنظيمية والعقلية بشكل جيد، مما يضمن تحقيق الرضا و الاستقرار الوظيفي، مما يجعلهم يحسون بأهميتهم على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 19.04%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتمتع هاتين الفئتين من الافراد المبحوثين بالتركيز والفهم والإستيعاب والحركية والديناميكية، مما يجعل الإدارة الجامعية تعمل على الإهتمام بهم من خلال تجسيد أسس التفاعل والتواصل الدائم، والتعرف على إحتياجاتهم النفسية والإجتماعية، حيث يؤدي ذلك إلى نيل قبولهم ورضاهم وزيادة مستوى الولاء والإلتزام الوظيفي لديهم ، مما يؤدي في الأخير إلى تحسين صورة هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن العمل على كسب ثققتك من خلال التواصل المستمر معك، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 27.27%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 26.08%، حيث تتسم هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بتوفر مؤهلات وخبرات تنظيمية وإدارية عالية، نتيجة إتحاقها المبكر للعمل على مستوى هذه المؤسسة، حيث إطلعوا على أن الإدارة الجامعية، تركز على أسلوب الإتصال الدائم معهم، وهذا يدل على تقدير هذه المؤسسة الجامعية لقيمة جهودهم المبذولة، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى زيادة مستوى أدائهم الوظيفي، من خلال الشعور بالرضا والراحة النفسية، مما يؤدي إلى نيل المؤسسة الجامعية للقبول والإستحسان من طرف هاتين الفئتين من الأساتذة الجامعيين، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات)، بنسبة تمثل 21.15% ، حيث تتسم بخبرات وتجارب تنظيمية متوسطة، وهذا ما يجعل هذه المؤسسة الجامعية تعمل على كسب ثققتهم ، من خلال التواصل

والتفاعل والإتصال الدائم والمستمر معهم، من أجل تحقيق الإندماج والتكيف مع مختلف أجواء العمل بهذه المؤسسة الجامعية، والحصول على الرضا النفسي والوظيفي، وتكوين الصورة الذهنية الجيدة عن هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن العمل على كسب ثقتك من خلال التواصل المستمر معك يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 50%، حيث تتمتع هذه الفئة بمؤهلات ومكتسبات علمية عالية وهائلة جدا، وهذا ما يسمح لها بالإطلاع والإدراك الجيد على أن المؤسسة الجامعية، تعمل على خلق قنوات الإتصال والتفاعل الدائمة معهم من دون توقف أو تأخير، وهذا من أجل نيل رضاهم وتأييدهم والمساهمة في تقديم مستوى جيد من الأداء الوظيفي، من خلال التدريس أو التأطير أو التوجيه أو البحث العلمي، الذي يساهم في تحسين صورة وسمعة هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 19.51%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المحاضر بنسبة تمثل 18.18%، فهي ذات مستويات علمية ومعرفية محترمة ومقبولة، ولكنها أقل من الدرجة العلمية للبروفيسور، ومع ذلك لها إطلاع وإدراك على أن الإدارة الجامعية، تعمل على مد جسور التفاعل والتواصل معهم من أجل تطوير وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي وتقديم جهود كبيرة في التدريس والتأطير والإشراف، للحصول على التأهيل الجامعي للأستاذ المحاضر والأستاذ المساعد لصنف أ وب، الذي يكون له الأثر الكبير في الشعور بالرضا والأمن الوظيفي وتكوين صورة ذهنية جيدة عن هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستخلص في الأخير بأن العمل على كسب ثقتك من خلال التواصل المستمر معك، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على تدعيم وتعزيز كافة أشكال الإتصال الداخلي من صاعد ونازل وأفقي، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم الجيد في إطار فضاء

تشاركي ونسق تعاوني مناسب، يشجع على تحقيق الاستقرار والفعالية التنظيمية الملائمة وهذا يتطلب الإستناد إلى الأسلوب الإتصالي الإداري المتفتح ، الذي يضمن تبادل وجهات النظر والآراء، بهدف تحقيق مستوى عال من التنسيق والتفاهم والرضا والقبول والإستحسان لدى الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية مع الإدارة العليا

وفي ثاني الترتيب نجد عقد الإجتماعات بشكل منتظم، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، بأن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون بأن عقد الإجتماعات بشكل منتظم، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 22.44% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 18.91%.

بناء على هذه النسبة المئوية، يظهر لنا بأن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على عقد الإجتماعات المنتظمة، يساهم في تبدل وجهات النظر والآراء والأفكار بين الأساتذة الجامعيين من الذكور والإناث والإدارة الجامعية، وهذا من أجل مناقشة مختلف المسائل والأوضاع المتعلقة بالتعليم الجامعي، مما يساهم في تجسيد التفاهم والتنسيق والتعاون، والحصول على مستوى من الرضا والقبول لدى مختلف الأطراف، لكن يلاحظ أن النسبة المرتفعة لدى الأفراد المبحوثين تعود إلى إطلاعهم وملاحظتهم الكبيرة وحضورهم المستمر للإجتماعات المنعقدة بشكل منتظم من أجل المشاركة في صنع وإتخاذ القرار وتقديم مختلف الآراء لما يمتازون من شجاعة وإقدام وروح المبادرة، على عكس المبحوثات من الإناث الأقل إهتماما وإطلاعا على هذه الإجتماعات المنعقدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) يؤكدون على أن عقد الإجتماعات بشكل منتظم، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 40%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 33.33%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين

من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 18.18%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بتوفر سمات ومميزات القوة والإدراك والفهم والتركيز والنضج النفسي العالي والرزانة والراوية والهدوء، الذي يجعلها تدرك أن الاجتماعات المنعقدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تبادل وجهات النظر والآراء والأفكار، مما يساهم في تحقيق التنسيق والتفاهم مع الإدارة العليا، وفي تجسيد الإجماع العام والرأي التوافقي في مختلف المسائل والأوضاع المتطرق إليها، مما يعزز الرضا والتفاعل وعدم وجود الصراعات التنظيمية المؤثرة على هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 2.94%، حيث يتميزون بقدرات عقلية ونفسية وسلوكية متوسطة نوعاً ما، وهي بحاجة إلى حضور هذه الاجتماعات المنتظمة بغية التعبير عن آرائها وأفكارها بكل تفتح وديمقراطية وشفافية، مما يسمح لها بتطوير وتشكيل شخصياتها التنظيمية والنفسية بصفة كاملة، وهذا من خلال إثبات وجودها وذاتها على مستوى هذه المؤسسة، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى إحساسها بأهميتها وقيمة أدوارها والحصول على الرضا النفسي والوظيفي وبناء صورة ذهنية جيدة عن هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن عقد الاجتماعات بشكل منتظم يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 26.08%، فهي تتمتع بتجربة وخبرة تنظيمية ووظيفية جيدة، تتيح لها إدراك أن الاجتماعات المنعقدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، تتيح تبادل وجهات النظر والأفكار والمقترحات الرامية إلى زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة، وهذا بحكم مشاركتهم فيها وهذا ما يساهم في تدعيم وتعزيز مستوى قدراتهم الإدارية والتنظيمية والشعور بمستوى عال من الرضا والقبول من الإدارة العليا وعدم تهميشهم، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 19.23%، وهي ذات خبرات وتجارب تنظيمية وإدارية متواضعة، ولكن من خلال مشاركتها في الاجتماعات، فإن ذلك يساهم في تحسين مستوى مؤهلاتهم الإدارية والوظيفية، من خلال التفاعل والتواصل مع

مختلف الفعاليات التنظيمية، مما يؤدي إلى تكوين الصورة الجيدة عن هذه المؤسسة، وتحقيق التأقلم والتكيف مع أجواء العمل، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)، بنسبة تمثل 18.18%، حيث تتمتع بحنكة وتمرس تنظيمي عالي وكبير، إذ تشارك في الاجتماعات المنعقدة من دون تأخير، مما يسمح لهم بطرح آراء وأفكار تساهم في تطوير وزيادة فعالية هذه المؤسسة الجامعية، وهذا ما يشعرهم بأهمية مؤهلاتهم وقدراتهم التنظيمية، والوصول إلى مستوى عال من الرضا، نتيجة إهتمام الإدارة الجامعية بقيمة جهودهم وأدوارهم، مما يضمن تحقيق الاستقرار الوظيفي لهم.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن عقد الاجتماعات بشكل منتظم، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 27.27%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 19.51%، حيث تتميز برصيد علمي محترم ومقبول، ولكنه لا يرق إلى درجة البروفيسور ولكن رغم ذلك فإنهم يشاركون في الاجتماعات المنعقدة بهذه المؤسسة الجامعية، بهدف تحسين مؤهلاتهم العلمية، من خلال الإحتكاك والتفاعل مع الأساتذة الأكثر درجة والعمل على طرح أفكار وآراء سليمة ومنطقية، من دون الإحساس بنوع من الدونية، وهذا ما يتيح لهم بناء صورة جيدة عن هذه المؤسسة الجامعية، وتحقيق الرضا، وهذا لإهتمامها بقيمة أفكارها وتصوراتها الرامية إلى زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة تمثل 8.33%، وهي ذات مكتسبات وخلفية علمية عالية جدا، نتيجة مشاركتها في ملتقيات علمية وطنية ودولية ونشرها لعدد كبير من المقالات العلمية والبحوث الجماعية والفردية، مما أتاح لها المجال في المشاركة في إجتماعات منتظمة لتقديم وجهات نظر وآراء نيرة وسديدة في إطار مناخ منفتح، تساهم في تقديم الإضافة النوعية وهذا ما يجعلهم يشعرون بقيمتهم وأهميتهم، نتيجة عدم إقصائهم أو تهميشهم وهذا ما يبعث الرضا والولاء والإلتزام الوظيفي فيهم من أجل تقديم الأداء الوظيفي المناسب والملائم بهذه المؤسسة الجامعية.

منه نستخلص في الأخير على أن عقد الإجتماعات بشكل منتظم، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، حيث يتم خلالها تبادل مختلف وجهات النظر والأفكار والتعرف على مختلف المشاكل والصراعات ونقاط الضعف والخلل، مما يساهم في الأخير إلى المشاركة الجماعية في إتخاذ القرارات الإدارية والوصول إلى بناء الإجماع والرأي التوافقي، حول مختلف أهداف وغايات وسياسات هذه المؤسسة الجامعية، وتكون النتيجة كسب تأييد وود وإستحسان الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية.

وفي ثالث الترتيب، نجد التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس بأن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور يؤكدون بأن التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 18.36% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 16.21%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا من خلال إجابات الأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، أنه يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية أن تطبق مبدأ العدل والمساواة في معاملة الأساتذة من الذكور والإناث ومراعاة مختلف النواحي النفسية والاجتماعية والعقلية لهم، وتفهم ظروفهم وأحوالهم، من دون تهميش أو تمييز طرف على طرف آخر، وهذا لمنع ظهور الصراعات التنظيمية والفوضى والتسيب والتراخي، وإنتشار المشاحنات ونقص التنسيق والترابط، مما يضعف مستوى الرضا والولاء والإلتزام لدى الأساتذة الجامعيين والموظفين والعمال،

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) يؤكدون على أن التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 36.36%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية

الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 23.80%، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر التركيز والفهم والإدراك الجيد ودقة الملاحظة والإطلاع، مما يتيح لها التركيز على أهمية معاملة الإدارة لجميع موظفيها وعمالها، بكل عدل ومساواة، من أجل تحقيق مستوى من التنسيق والتفاهم والرضا والتنظيم بهذه المؤسسة، وزيادة مستوى ولائهم والتزامهم لتحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 14.70%، وهي ذات مستوى من الإدراك والفهم والنضج النفسي والسلوكي المتوسط مع توفر الديناميكية، وهي بحاجة إلى أن تعامل باهتمام وعناية من دون تهميش من الإدارة العليا الجامعية، مما يسمح لها بتحسين وتطوير قدراتها النفسية والعقلية والتنظيمية، والشعور بمستوى عال من الرضا الوظيفي، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 5%، وهي ذات حيوية ونشاط وتركيز وإستيعاب عال لمختلف ظروف العمل على مستوى هذه المؤسسة، حيث تركز على أن العدل والمساواة في المعاملة، يمثل السمة الأساسية لتحقيق التنسيق والرضا والتفاهم بين مختلف الموظفين والعمال والأساتذة، من خلال مراعاة نواحيهم النفسية والسلوكية ومن حيث السن والقدرات التنظيمية، مما يؤدي إلى نيل الرضا والإستحسان من جمهور هذه المؤسسة وتعزيز الفعالية والكفاءة الإدارية لها.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 19.23%، وهذه الفئة تتسم بخبرات وقدرات تنظيمية محدودة ومتواضعة ولكنها بحاجة أن تعطى لها الرعاية والإهتمام من من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية، يسمح لها بتحسين مهاراتها ومقوماتها التنظيمية، مما يؤدي إلى شعورها بمستوى عال من الرضا والقبول وعدم تهميشها من طرف الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 18.18%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات

إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 13.04% ، حيث تتوفر هاتين الفئتين على مكتسبات تنظيمية عالية وميدانية وطويلة، مما يتيح لها الإدراك الجيد والإطلاع الشامل وتقديم آراء منطقية وسليمة، نابعة من الخبرة التنظيمية بأن الإدارة العليا التي تعامل أفرادها الموظفين وفق أسس المساواة والعدل، يدل على حرصها على تجسيد ثقافة التكامل والترابط والتنسيق والتنظيم وعدم تمييز أو إقصاء موظف أو تغييب دوره

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 33.33%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 8.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد بنسبة تمثل 7.31%،

حيث يظهر أن الأفراد المبحوثين من الأساتذة المحاضرين والأساتذة المساعدين ذات مستويات وقدرات علمية محترمة ومقبولة، ومن خلالها يمكنهم أن يقدموا أفكار وآراء سديدة ومنطقية، بأن تعامل الإدارة العليا لهذه الجامعة لموظفيها وفق أسس العدل والمساواة يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتعاون والرضا والترابط لدى الموظفين والعمل على تقدير مستوياتهم العلمية والوظيفية في إطار مناخ مبني على التضامن والتنسيق والتفاهم، مما يؤدي إلى الشعور بمستوى عال من الإلتزام والولاء تجاه هذه المؤسسة، والعمل على الإلتزام بتحقيق أهدافها وغاياتها، وفق مؤشرات وأسس نوعية وموضوعية، أما الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، فهم ذات مستويات معرفية وعلمية عالية جدا، أتاح لها ذلك أن تحلل وتفهم الوضع جيدا في أن تكريس هذه المؤسسة الجامعية لمبدأ المعاملة بالعدل، يؤدي إلى عدم ظهور المشاكل والصراعات وفي إحساس الموظفين بمستوى عال من الراحة والرضا ومنه الإرتباط القوي بهذه المؤسسة والحرص على سمعتها وصورتها، وهذا نتيجة تكون إنطباع جيد وإيجابي بأن هذه المؤسسة الجامعية، لا تهتمش ولا تميز أحدا في معاملتها.

منه نستخلص في الأخير بأن التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، فالتعامل المبني على التمييز والتهميش، يؤدي إلى ظهور المشاكل والخلافات والصراعات، مما يضعف من مستوى الرضا والقبول والإستحسان لدى الموظفين ويؤثر على الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية.

وفي رابع الترتيب، نجد تقديم الخدمات المتنوعة، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس بأن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث، يؤكدن بأن تقديم الخدمات المتنوعة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 21.62% في حين نجد النسبة لدى الذكور، التي تمثل 8.16%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث تركزن على الخدمات المتنوعة للإدارة العليا للجامعة من تسوية مختلف المعاملات الإدارية، إستقبال مختلف الآراء والإنشغالات والعمل على الإستجابة لها وتوفير مختلف ظروف العمل من وسائل ومعدات وتوفير الأمن والحماية، وتنظيم دورات تكوينية وتدريبية لهم، حيث أن المبحوثات الإناث يشعرن بمستوى عال الإرتياح والرضا والراحة، وفي حال غياب هذه الخدمات وعدم تنوعها، يشعرن بالتذمر والإستياء وعدم الرضا بشكل كبير وعدم الاستقرار بهذه المؤسسة، في حين الذكور، هم الأقل إهتماما وتركيزا من حيث الخدمات المتنوعة على مستوى هذه المؤسسة، نتيجة تركيزهم على أساليب إتصالية أخرى، مثل التحفيز في العمل، الإعلام بالأخبار والمستجدات، التعامل بالعدل والمساواة مع الافراد الاخرين .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) يؤكدون على أن تقديم الخدمات المتنوعة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 23.52%، فهي ذات مقومات نفسية وعقلية وتنظيمية متوسطة، مع توفر النشاط والحيوية

مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة العمل على تلبية مختلف حاجياتها ومتطلباتها النفسية والعلمية والاجتماعية وتكون متنوعة ومختلفة، ولا تكون نمطية وذات شكل واحد، حتى تساهم في تحقيق الرضا والاستقرار المهني والنفسي ومستوى عال من الرضا والراحة وتكوين إنطباع جيد عن هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 9.52%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة تمثل 9.09%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 5%، وهاتين الفئتين ذات إدراك وتمييز وفهم جيد لظروف العمل على مستوى هذه المؤسسة، من خلال إجماعها أن التنوع في الخدمات المقدمة يساهم في إشباع حاجياتهم النفسية والاجتماعية والعلمية، مما ينمي لديهم روح الإلتزام والولاء والرضا والإستحسان والحرص على مصلحة وفائدة هذه المؤسسة الجامعية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن تقديم الخدمات المتنوعة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 15.38%، وهي ذات خبرات وتجارب تنظيمية وإدارية محدودة، ولكنها من خلال إحتكاكها بباقي الفعاليات التنظيمية، سمح لها بتكوين فكرة أن التنوع في الخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسة الجامعية، يساهم في تحقيق الرضا لديهم، مما يسمح لهم بتحقيق الإندماج الوظيفي والإستقرار بهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 13.04%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات)، بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتوفران على خبرة وتجربة عالية من خلال الإلتحاق بالعمل مبكرا على مستوى هذه المؤسسة إذ أن تنوع الخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسة الجامعية، تسمح بإشباع مختلف إحتياجات العمال والموظفين والأساتذة، مما يجعلهم يحسون بأهميتهم وقيمة أدوارهم على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن تقديم الخدمات المتنوعة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 33.33%، حيث تتمتع بمستويات ومؤهلات علمية راقية جدا، تسمح لها بتقديم آراء منطقية، إذ أنها ترى أن التنوع في تقديم الخدمات الجامعية، وفق أسس تراعى وتساير تطورات البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة الجامعية، وفي إطار منظم، يسمح بكسب ود وتأييد وإستحسان الموظفين والعمال مما يضمن إستمرارية نشاطات ووظائف هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 12.19%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المحاضر بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتسمان بتوفر مؤهلات علمية محترمة، ومن خلال تفاعلها مع الافراد الآخرين سمح لها ذلك بالإطلاع على أن تلبية حاجيات الموظفين النفسية والاجتماعية والإدارية، من خلال تقديم خدمات نوعية ومتنوعة، يعمل على تكريس مبدأ الرضا والتأييد لدى الموظفين والعمال، وفي إرتباطهم الوثيق لتحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، وفق أسس علمية ومنطقية .

منه نستخلص في الأخير بأن تقديم الخدمات المتنوعة، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، حيث يجب أن تتسم بالتغير والتنوع والجودة، وعدم وجود النمطية والروتين والتعقيد، وتكون في مستوى تطلعات وآمال الموظفين والعمال من أجل تجسيد الرضا والولاء التنظيمي لديهم.

وفي خامس الترتيب، نجد الإعلام بالأخبار والمستجدات، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس بأن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون بأن الإعلام بالأخبار والمستجدات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 16.32% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 8.10%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية لدى أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور، التي يمكن أن نرجعها إلى أن الإدارة العليا للجامعة، تحرص على تقديم مختلف الأخبار والمستجدات الطارئة، التي تتيح لهم سرعة الفهم والتصرف والتكيف معها، من أجل الإطلاع الجيد لظروف العمل العادية والطارئة، وإتخاذ إجراءات وسياسات تنظيمية فعالة، لما يتسم به الذكور من القوة والشجاعة وروح المبادرة في إثبات ذاتهم، ومنه تحقيق الرضا وتكوين صورة حسنة عن المؤسسة، التي تهتم بهم من خلال تجسيد سياسة الإعلام المتفتح والشفاف، وهذا دون التقليل من قيمة الأفراد الموظفين من الإناث، ولكن من خلال النسبة القليلة، يدل على إتباع هذه المؤسسة الجامعية على عدم تقديم الأخبار والمستجدات بشكل كامل ووافي.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) يؤكدون على أن الإعلام بالأخبار والمستجدات يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 27.27%، حيث تنتم هذه الفئة بالإدراك والنضج التنظيمي والنفسي العالي، مما يجعلها تدرك بشكل كبير على أن إتباع هذه المؤسسة الجامعية لاسلوب الإعلام، يتيح مشاركة الموظفين في المشاركة في إتخاذ القرارات الإدارية في الظروف الطارئة، كما يساهم أيضا في تدعيم مستوى أدائهم المهني والوظيفي، مما يشعرهم بأهميتهم على مستوى هذه المؤسسة وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 23.52%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، وهي ذات قدرات ومستويات نفسية وإدراكية متوسطة، وهي بحاجة إلى إعلامها بالأخبار والظروف المستجدة، التي يسمح لها ذلك بتكوين شخصياتها النفسية والقدرة على التصرف وفي تحقيق الإستقرار والرضا النفسي العالي، أما الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسب صفرية تمثل 0%، لكل واحدة منهما، فهي ذات مستويات نفسية عالية وذات تركيز كبير، ويمكن أن نرجع النسبة الصفرية إلى تركيزها على أساليب إتصالية أخرى مثل: عقد الإجتماعات، تقديم الخدمات المتنوعة التحفيز على العمل.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أقل من 5سنوات)، يؤكدون على أن الإعلام بالأخبار والمستجدات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 13.46%، حيث تتسم بخبرة وتجربة إدارية تنظيمية، وهي بحاجة إل معلومات وبيانات حول ظروف العمل المستجدة، التي يسمح لها ذلك بتحسين مستوى مهاراتها وقدرتها على التكيف والتصرف وتحقيق التأقلم الجيد مع أجواء العمل ومنه تحقيق الرضا والإستمرارية بهذه المؤسسة الجامعية وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة تمثل 13.04%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10سنوات)، بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتمتعان بالحنكة والتمرس الإداري والتنظيمي العالي، مما يتيح لها إدراك أن عنصر الإعلام لدى المؤسسة ضروري، كونه يقوم على نقل الأخبار والمستجدات الطارئة لتوضيح مختلف الإجراءات والقواعد التنظيمية، وهذا ما يؤدي بهم إلى تعزيز مهاراتهم ومقوماتهم التنظيمية لزيادة فعالية هذه المؤسسة، وإحساسهم بعدم تهميشهم من طرف هذه المؤسسة، مما يسهم في زيادة مستوى الرضا لديهم .

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن الإعلام بالأخبار والمستجدات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 24.39%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 3.03%، حيث تتسم هاتين الفئتين من المبحوثين، بتوفر رصيد العلمي والمعرفي المقبول والمحترم، الذي يتيح لها الإطلاع والملاحظة بأن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تجسيد سياسة تنوير الرأي العام من خلال تقديم الأخبار والمستجدات الجديدة، والتي تكون صحيحة ومستعابة ومنطقية، وهذا بهدف تقويم مختلف الأساليب وتصحيح الوضع وتدعيم مواطن القوة، مما يؤدي إلى إحساسهم بأهميتهم وتحقيق الرضا والولاء والإلتزام الوظيفي، وفي أخير الترتيب

نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة معدومة تمثل 0%، وهي ذات مستويات علمية ومعرفية عالية جداً، إذ يمكن أن نرجع النسبة الصفرية إلى أنهم يروون أن هناك أساليب إتصالية أخرى تتبعها هذه المؤسسة الجامعية، من أجل تحقيق الرضا وجذب الإنتباه المتمثلة في عقد الإجتماعات، تقديم الخدمات المتنوعة، التعامل مع كل الأفراد بالعدل والمساواة منه نستخلص في الأخير بأن الإعلام بالأخبار والمستجدات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا حتى يكون الموظفون والأساتذة والعمال على إطلاع دائم ومتواصل بأخير المستجدات والظروف الطارئة، مما يساهم في المشاركة في إتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة والسليمة، وفق أسس علمية ومنطقية، بعيداً عن الحدس والإرتجالية، ومنه تكوين إنطباع جيد وحسن عن هذه المؤسسة الجامعية.

وفي أخير الترتيب، نجد التحفيز على العمل والرفع من المعنويات، حيث يتبين لنا من خلال من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس بأن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور يؤكدون بأن التحفيز على العمل والرفع من المعنويات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 12.24% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 10.81%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تقديم الحوافز للعمال والموظفين والأساتذة التي قد تكون مادية أو معنوية، وفي توفير الدعم النفسي في أثناء الصراعات والمشاكل التنظيمية وفقدان الرغبة في العمل وهذا يستوجب مراعاة النواحي العقلية والنفسية والاجتماعية للأفراد المبحوثين من الذكور والإناث، وتفهم ظروفهم وأحوالهم، من خلال الإستعانة بالأخصائيين النفسانيين، وتعود النسبة العالية لدى الذكور إلى إطلاعهم الكبير على وجود دعم كبير من الإدارة العليا للجامعة وحرصها على مصلحة موظفيها

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال معطياته الرقمية بأن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) يؤكدون على أن التحفيز على العمل

والرفع من المعنويات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 14.70%، وهذه الفئة ذات قدرات وسمات نفسية وعقلية متوسطة وهي تتسم بالحركية والنشاط، ولكنها تحتاج إلى تدعيم وتحفيز من الإدارة العليا لهذه الجامعة من أجل أداء وظائفها بشكل جيد، ومنه تحقيق الرضا والإستقرار والامن الوظيفي وتكوين الصورة الذهنية الجيدة عن هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 14.28%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 10%، حيث تتسم بالنضج النفسي والعقلي العالي والنشاط والإدراك، الذي يتيح لها إدراك تقديم الحوافز المالية والمعنوية لها، من أجل الرفع من مستوى أدائها وتدعيم قدراتها التنظيمية ووجود دعم نفسي من طرف الإدارة في أثناء الازمات والمشاكل والتراخي في العمل، مما يؤدي إلى تنمية الرضا لديهم وتدعيمه، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة صفرية تمثل 0%، وهي فئة تتسم بالهدوء والتعقل والإتزان النفسي، وهي ذات قوة نفسية عالية، يتيح لها التأقلم مع مختلف الظروف والأحوال التنظيمية، إذ يمكن أن نفسر النسبة المعدومة، إلى انها ترى أن هناك أساليب إتصالية أخرى تتبعها هذه المؤسسة الجامعية من أجل تجسيد الرضا عن سياساتها لدى الموظفين مثل عقد الإجتماعات، التواصل المستمر، تقديم الخدمات المتنوعة

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن التحفيز على العمل والرفع من المعنويات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 18.18%، وهي ذات ثقافة تنظيمية عالية، مما يسمح لها بالإطلاع عن مدى مساهمة التحفيز من طرف هذه المؤسسة الجامعية في تدعيم وتعزيز الأداء الوظيفي خصوصا في اثناء المشاكل والضغوطات وحالات التسبب والتراخي والتكاسل، مما يضمن تحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم

أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 11.53%، وهي ذات خبرات تنظيمية وإدارية محدودة، تتطلب الدعم من الإدارة العليا والوقوف إلى جانبها من أجل تحفيزها على العمل، مما يؤدي إلى تحقيق الاندماج والرضا والولاء تجاه هذه المؤسسة، والحرص على تحقيق أهدافها وغاياتها وزيادة فعاليتها التنظيمية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، بنسبة تمثل 8.69%، وهي ذات خبرات ومؤهلات تنظيمية محترمة، يتيح لها الإطلاع أن التحفيز الإداري مقوم هام لتشجيع الموظفين على العمل في تعزيز مؤهلاتهم، مما يشعرهم بأهمية أدوارهم على مستوى هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن التحفيز على العمل والرفع من المعنويات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 17.07%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتسمان هاتين الفئتين بمستويات علمية ومعرفية مقبولة ومحترمة، يجعلها تدرك أهمية التحفيز من طرف الإدارة العليا والرفع من المعنويات الموظفين وفق أسس علمية صحيحة، تراعي أحوالهم النفسية والاجتماعية، مما يضمن زيادة مستوى الرضا لديهم، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتسم بتوفر مؤهلات معرفية عالية وكبيرة جدا، لكن النسبة الصفرية تعود إلى قلة مفرداتها على مستوى عينة دراستنا الحالية، إضافة إلى تركيزها على أساليب إتصالية أخرى تتبعها هذه المؤسسة مثل عقد الاجتماعات، التواصل المستمر، تنوع الخدمات الإدارية منه نستخلص في الأخير بأن التحفيز على العمل والرفع من المعنويات، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا، وهذا خلال العمل على تقديم حوافز مالية مثل تقديم المنح والعلاوات، الترقية، وحوافز معنوية، من خلال المدح والإشادة والتتويه، مما يكسب هذه المؤسسة القبول والرضا من الموظفين نتيجة إحساسهم بقيمة الجهود المبذولة وحرص الإدارة الجامعية على تقديرها

الجدول رقم (50): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم القيم الساندة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية

المجموع		الولاء والإخلاص		الشعور بالمسؤولية		الإحترام		العمل التشاركي		روح التعاون والعمل الجماعي		العدالة والمساواة		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%61.11	44	%18.18	8	%20.45	9	%34.09	15	%8.81	3	%4.54	2	%15.90	7	ذكر	الذكور
%38.88	28	%10.71	3	%17.85	5	%17.85	5	17.85%	5	%25	7	%10.71	3	أنثى	
%100	72	%15.27	11	%19.44	14	%27.77	20	%11.11	8	%12.50	9	%13.88	10	المجموع	
%41.66	30	%6.66	2	%6.66	2	%43.33	13	%13.33	4	%10	3	%20	6	أقل من 30 سنة	النساء
%34.72	25	%24	6	%32	8	8%	2	%12	3	%16	4	%8	2	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%12.50	9	%22.22	2	%33.33	3	%11.11	1	%11.11	1	%0	0	%22.22	2	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%11.11	8	%12.50	1	%12.50	1	%50	4	%0	0	%25	2	%0	0	من 50 سنة فما فوق	
%100	72	%15.27	11	%19.44	14	%27.77	20	%11.11	8	%12.50	9	%13.88	10	المجموع	
%56.94	41	%9.75	4	%14.63	6	%29.26	12	%12.19	5	%19.51	8	%14.63	6	أقل من 5 سنوات	الطلبة المهنية
%29.16	21	%19.04	4	%33.33	7	%23.80	5	%4.76	1	%4.76	1	%14.28	3	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%13.88	10	%30	3	%10	1	%30	3	%20	2	%0	0	%10	1	أكثر من 10 سنوات	
%100	72	%15.27	11	%19.44	14	%27.77	20	%11.11	8	%12.50	9	%13.88	10	المجموع	الدرجة العلمية
%58.33	42	%16.66	7	%19.04	8	%26.19	11	%7.14	3	%14.28	6	%16.66	7	أستاذ مساعد	
%27.77	20	%15	3	%25	5	%20	4	%15	3	%10	2	%15	3	أستاذ محاضر	
%13.88	10	%10	1	%10	1	%50	5	%20	2	%10	1	%0	0	بروفيسور	
%100	72	%15.27	11	%19.44	14	%27.77	20	%11.11	8	%12.50	9	%13.88	10	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون على أن الإحترام، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 34.09% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 17.85%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يركزون الإحترام بين الموظفين والعمال والأساتذة من أجل بناء علاقات قوية ومتينة تسودها التعاون والتنسيق، وتجنب التقليل من شؤون الآخرين، والمس بسمعتهم، وهذه النسبة العالية لدى الذكور، تعود إلى ملاحظتهم وإدراكهم حرص هذه المؤسسة الجامعية على خلق علاقات إنسانية يسودها التضامن والتفاهم بين مختلف الفعاليات التنظيمية من أجل بناء صورة حسنة على هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة، (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن الإحترام، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 50%، حيث تتسم هذه الفئة من المبحوثين بالإدراك والنضج النفسي والعقلي العالي والرزانة والهدوء في التعامل مع الآخرين، الذي يتيح لها إدراك أهمية الإحترام في تحقيق الترابط والتكامل والتنسيق بين مختلف الفعاليات الجامعية، وتجنب التقليل من كرامة الأفراد الآخرين، خصوصا وأن هذه الفئة ينبغي أن تحظى بالإحترام والتقدير، كونها كبيرة في العمر، وينبغي عدم المساس بكرامتها الشخصية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 43.33%، حيث تتسم بتوفر قدرات نفسية وعقلية متوسطة مع وجود حيوية وحركية كبيرة، وهذا يتطلب من الإدارة العليا الجامعية التعامل معهم بإحترام والعمل على زرع الإحترام والتقدير فيهم وهذا من أجل تنمية شخصياتهم التنظيمية والنفسية، التي تتيح لهم تقديم الأداء الجيد، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 11.11%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 8%، حيث تتسمان

هاتين الفئتين بمستوى عال من الوعي والإدراك والفهم والنشاط، مما يجعلها تدرك قيمة الإحترام المتبادل بين الموظفين والعمال والإدارة العليا بهدف بناء صورة حسنة عن هذه المؤسسة الجامعية، مما ينبغي تجنب المساس والتقليل من كرامتهم الشخصية، والتي تؤدي إلى ظهور مشاكل وصراعات تنظيمية على مستوى هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن الإحترام، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 27.77% ، حيث تتميز بخبرات وتجارب عالية وكبيرة ، مما يتيح لها الإطلاع الجيد على أهمية الإحترام في هذه المؤسسة في تكريس التعاون والتفاهم ، وهذا يعود إلى تعاملها مع مختلف المستويات الإدارية بهذه المؤسسة الجامعية، مما سمح لها بتكوين فكرة مفادها أن الإحترام يساهم في تدعيم وتقوية العلاقات الإنسانية، مما يضمن تكوين صورة جيدة لهذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 29.26%، حيث تتسم بثقافة تنظيمية وإدارية محدودة، ولكن من خلال إحتكاكها بالفعاليات التنظيمية الأخرى، تسنى لها إدراك أهمية الإحترام بين الموظفين والعمال، الذي يتيح تبادل الآراء والتصورات والإدراكات التنظيمية، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية، ضرورة العمل على تدعيمه وتعزيزه بشكل كبير، من أجل ضمان تكوين صورة حسنة لها وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 23.80%، وهي ذات مؤهلات تنظيمية محترمة ومقبولة، ترى أن الإحترام يمثل حجر الزاوية ومحورا هاما في تنمية السلوك التنظيمي للعمال والموظفين وفي زيادة مستوى أدائهم الوظيفي والتنظيمي، مما يؤدي إلى رسم صورة حسنة عن هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن الإحترام، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 50%، حيث يتسمون بتوفر المؤهلات والقدرات والعلمية العالية جدا

تسنى لهم إدراك أهمية الإحترام بين الإدارة والموظفين، الذي ينبغي أن يكون أساس بناء العلاقات الإنسانية والتنظيمية، مما يؤدي في الأخير إلى تكريس الأداء الجيد وإستقطاب وجذب الأفراد الآخرين للعمل على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 26.19%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المحاضر بنسبة تمثل 20%، حيث تتسم بتوفر مؤهلات علمية ومعرفية مقبولة ومحترمة، وهي تدرك جيدا أن الإحترام يمثل قيمة أساسية لتحقيق التنسيق والتفاهم والتعاون بين الموظفين والعمال والإدارة العليا، مما يتوجب على الإدارة العليا عدم الإستهانة بهذه القيمة، الذي تضمن لها كسب التأييد والقبول والغستحسان من الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة الجامعية وتحقيق الاستقرار وضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب

منه نستخلص في الأخير بأن الإحترام، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، ولا يجب المساس بقيمة وكرامة الموظفين الآخرين، مع مراعاة مختلف النواحي العقلية والسلوكية والنفسية للموظفين الآخرين، وتفهم ظروفهم واحوالهم من أجل تحقيق التنسيق والتعاون والإنسجام في أداء مختلف الوظائف والأدوار والمسؤوليات المسندة إليهم، وتكون النتيجة بناء صورة حسنة وجيدة عن هذه المؤسسة لدى الجمهور الداخلي أو الخارجي وفي ثاني الترتيب، نجد الشعور بالمسؤولية، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون على أن الشعور بالمسؤولية، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 20% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 17.85%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يركزون على الشعور بالمسؤولية من خلال التحلي بروح الجدية والصرامة التنظيمية وعدم التهرب من العمل، إنطلاقا من تحقيق الضمير المهني والأخلاقي النابع منهم، خاصة وأن الافراد الذكور، لا ينبغي عليهم التراخي والتكاسل والتهرب من أداء مختلف الوظائف مع تحمل

المسؤولية في حالة وجود هفوات وصعوبات، التي تضمن تحقيق قاعدة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وهذه المسؤولية لا تقتصر على الموظفين من الذكور بل يتوجب أن تكون واقعا حقيقيا لدى المبحوثات من الإناث، مما يضمن تحقيق التنسيق والتفاهم وزيادة فعالية هذه المؤسسة، ومنه تطويع الصورة الإيجابية الحسنة عن هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون على أن الشعور بالمسؤولية، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 33.33%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 32%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة تمثل 12.50%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بتوفر القدرات النفسية والعقلية والتنظيمية العالية، مما يجعلها قادرة على تحمل المسؤولية وعدم الهروب منها عند أداء مختلف الوظائف والأدوار، وهذا إنطلاقا من قدرتها على مسايرة ومواكبة مختلف الظروف التنظيمية العادية أو المستجدة، مما يكرس في الأخير بناء الصورة الذهنية الجيدة عن هذه المؤسسة، وفي تحقيق الفعالية والكفاءة التنظيمية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 6.66%، وهي ذات قدرات نفسية وعقلية وسلوكية متوسطة، وهي بحاجة إلى الدعم والمساندة من الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، التي تتيح لها تزويدها بتعليمات وإرشادات تضمن الأخذ بيدها وتعيينها حول كيفية تحمل المسؤولية، وهذا من أجل تكوين وتشكيل شخصيتها التنظيمية وفق أسس صحيحة، وتتيح لها التأقلم الجيد على مختلف ظروف العمل بهذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن الشعور بالمسؤولية يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 33.33%، فهي ذات ثقافة تنظيمية وخبرة إدارية واسعة وعالية، من خلال إدراكها العميق بأن الشعور

بالمسؤولية، تعمل على تجسيد الجدية والصرامة والتنظيمية المناسبة، وعدم التراخي في أداء مختلف الوظائف والأدوار، حيث أن الشعور بالمسؤولية لدى هذه الفئة يساهم في تدعيم وتعزيز مهاراتها ومؤهلاتها التنظيمية بشكل جيد، مما يعطي إنطبعا جيدا عن أن هذه المؤسسة الجامعية، تكرر مبدأ الجدية والصرامة والالتزام الوظيفي وفق أسس تنظيمية صحيحة وسليمة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 14.63%، حيث تتسم بتوفر خبرة وتجربة تنظيمية محدودة، وهي بحاجة إلى التفاعل والإحتكاك مع الأفراد الموظفين، الذين يتمتعون بقدرات تنظيمية عالية، من أجل التحلي بروح المسؤولية، التي تتيح لها تحسين قدراتهم التنظيمية والإدارية بشكل جيد وتضمن لهم التكيف الحسن مع مختلف ظروف واجواء العمل بهذه المؤسسة الجامعية مما يعطي إنطبعا حسنا لديهم بأن هذه المؤسسة، تتبع الصرامة والجدية التنظيمية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 10%، حيث تتوفر على خبرات تنظيمية عالية جدا، مما يتيح لها إدراك أهمية الشعور بالمسؤولية الملقاة عليهم عند أداء مختلف الوظائف والأدوار، التي تدل على وجود نضج تنظيمي لديهم يجعلهم لا يتهربون من المسؤولية، مما يزيد من إخلاصهم وولائهم وجديتهم ويساهم في تدعيم وتعزيز مستوى أدائهم الوظيفي.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن الشعور بالمسؤولية، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 25%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 19.04%، حيث تتوفر لدى هاتين الفئتين المؤهلات العلمية المحترمة، مما يجعلهم يدركون قيمة الشعور بالمسؤولية، التي تتيح لهم تحقيق الجدية والصرامة والانضباط، وتحسين مستوياتهم الوظيفية، وفي حالة عدم الشعور بها يؤدي ذلك إلى عدم وجود التنسيق والتعاون المشترك، والإخلال بمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة مما يعطي الإنطباع السيء عن غياب الصرامة والجدية على مستوى هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة تمثل 10%، وهي ذات

مؤهلات علمية راقية وعالية جدا، تتيح لها إدراك أهمية الشعور بالمسؤولية لدى الموظفين التي تكون مرادفة للجدية والإلتزام وعدم الهروب منها، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى تنمية وتدعيم مؤهلاتهم التنظيمية، وفي بناء صورة ذهنية حسنة وجيدة عن هذه المؤسسة الجامعية، التي تطبق الصرامة والجدية بشكل مناسب وجيد.

منه نستخلص في الأخير بأن الشعور بالمسؤولية، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، حيث تكون من خلال تحمل المسؤولية في الوظائف المسندة إليه وعدم الهروب أو التهرب منها، خاصة في أثناء حدوث الأخطاء والهفوات، كما تكون من خلال الإلتزام بمختلف القواعد والأسس التنظيمية والإدارية السارية المفعول على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، مما يضمن تحقيق قاعدة "وضع الرجل المناسب في المكان المناسب" وفي حالة التهرب منها ينجر عنها عقوبات تأديبية وتنظيمية على الموظفين

وفي ثالث الترتيب، نجد الولاء والإخلاص، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يؤكدون على أن الولاء والإخلاص، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 18.18% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 10.71%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يجمعون على أهمية الارتباط الوثيق بالمؤسسة الجامعية والحرص على الإلتزام بتنفيذ مختلف الوظائف والأدوار والمهام بكل صدق وتفان ومن دون تقصير أو تقاعس أو تسريب ، مما يضمن لهم إثبات وجودهم وقيمة أدوارهم وهذا نظرا لروح الحيوية والإقدام والمبادرة والتحلي بروح الصرامة التنظيمية والقدرة على مواجهة مختلف الظروف الطارئة، مما يضمن في الأخير تكوين صورة حسنة عن هذه المؤسسة الجامعية، في حين نجد النسبة أقل لدى المبحوثات من الإناث، كونهن يركزن على قيم تنظيمية أخرى مثل التعاون والعمل الجماعي والعمل التشاركي.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يؤكدون على أن الولاء والإخلاص، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 24%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 22.22%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة تمثل 12.50%، وفي أخير الترتيب، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث من الافراد المبحوثين بمستوى عال من النضج التنظيمي والنفسي والعقلي الكبير، إضافة إلى الحيوية والنشاط، مما يتيح لها الحرص على تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة، والعمل على الدفاع عن صورتها وسمعتها الذهنية من مختلف حملات التشوية والإساءة والتشويش، مما يزيد من فعالية هذه المؤسسة، وتحسين صورتها الذهنية ، وتحقيق التنسيق والتفاهم بين الغدارة العليا للجامعة والجمهور الداخلي لهذه المؤسسة، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 6.66%، حيث يتسمون بتوفر مؤهلات وسمات نفسية وعقلية متوسطة نوعا ما، وهم بحاجة إلى التحلي بروح الولاء والالتزام التنظيمي مع الحرص على التفان والصدق في أداء مختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة بكل نشاط وحماس وحب، مما ينعكس بشكل إيجابي في ترسيخ وتجسيد الصورة الذهنية الجيدة لهذه المؤسسة الجامعية، التي تضمن لها السير الحسن والجيد لمختلف وظائفها وأهدافها.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن الولاء والإخلاص، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 30%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 19.04%، حيث تتسم بالقدرات والمؤهلات التنظيمية العالية، مما يسمح لها بإدراك أن الولاء التنظيمي والإخلاص في أداء العمل ، يعدان من أهم القيم التنظيمية الأساسية، التي

تهدف إلى تكريس الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية، وفي تحقيق الإستمرارية والإستقرار، مما يسمح لهاتين الفئتين بتنمية وتعزيز قدراتهم التنظيمية ونقلها إلى الأفراد الأقل خبرة وتجربة لتكريس التعاون والتنسيق الجيد وفق أسس صحيحة وسليمة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 9.75% حيث ينبغي على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على غرس قيمة الإلتزام والولاء التنظيمي لديهم بحكم أنهم حديثي الإلتحاق على مستوى هذه المؤسسة، مما يسمح لهم بتحسين سلوكهم التنظيمي وتحسين قدراتهم الوظيفية، التي تتيح لهم الإندماج والتأقلم مع مختلف ظروف العمل على مستوى هذه المؤسسة، وفي الأخير ينعكس بشكل في تحسين وبناءى الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية، نتيجة وجود تفاعل وتنسيق بين الغدارة العليا والموظفين والعمال والأساتذة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن الولاء والإخلاص، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 16.66%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 15%، حيث تتسمان بتوفر مؤهلات علمية ومعرفية محترمة وجيدة، مما يتيح لها التحلي بالإلتزام والولاء التنظيمي والإخلاص في أداء العمل وهذا إنطلاقاً من إدراكهما لقيمة الإرتباط الوثيق بهذه المؤسسة والحرص على تحقيق أهدافها وغاياتها بعيداً عن الاهتمام والتركيز على المصالح الضيقة والشخصية، مما يؤثر بشكل سلبي على صورة وسمعة هذه المؤسسة الجامعية، ولا يضمن لها الإستمرار والكفاءة التنظيمية العالية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة تمثل 10% حيث تتمتع بمستويات علمية عالية وهائلة جداً، مما يتيح لها الإطلاع الجيد أن المؤسسة الجامعية أشبه بالأسرة الثانية، التي تسودها العلاقات الإنسانية والاجتماعية، حيث يتوجب عليهم الحرص على سمعتها وصورتها الذهنية، من خلال تجنب العمل على إستخدام الأساليب التي تؤثر على سير مهامها ووظائفها مثل إطلاق الشائعات، النزاعات، تخريب ممتلكاتها المادية، نقل الاخبار الكاذبة، مما يسمح بتكوين موظفين وعمال من ذوي الضمائر الحية

والأخلاقية والتنظيمية، التي تحرص على الذود والدفاع عن هذه المؤسسة، والحرص على القيام بمختلف الوظائف بكل تفان وإخلاص وحب، مما ينعكس بشكل إيجابي على تحسين صورة هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستخلص في الأخير بأن الولاء والإخلاص، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بمعنى أن الارتباط والانتماء الوثيق للفرد الموظف والعامل والأستاذ لهذه المؤسسة الجامعية، والتي يحرص على إتباع مختلف التعليمات والتوجيهات والضوابط التنظيمية، دون الإخلال بها، كما يتوجب القيام بمختلف المهام والوظائف بكل تفان والتزام، نظرا لوجود الثقة والتفاهم بين الإدارة العليا والموظفين، وفي الأخير يؤدي إلى تجسيد صورة ذهنية جيدة وحسنة لهذه المؤسسة الجامعية.

وفي رابع الترتيب، نجد العدالة والمساواة، فمن خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون على أن العدالة والمساواة، تعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 15.90% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 10.71%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يركزون على قيمة العدالة والمساواة بين العمال والموظفين، مما يضمن تحقيق التفاهم والتنسيق والثقة والتعاون، من دون ظهور العداوة والصراعات التنظيمية فيما بينهم، وكذا العمل على تفهم وتقدير ظروفهم وأحوالهم النفسية والعقلية والبدنية والسلوكية عند وجود أخطاء أو هفوات وعدم التمييز فيما بينهم على أساس الجنس أو المستوى العلمي أو الاجتماعي، حيث يجب تعامل الإدارة الموظفين والعمال بسواسية، وهذا يضمن تكوين الصورة الجيدة الحسنة لهذه المؤسسة، التي تعطي القيمة للفرد الموظف على أساس تمتعه بالمؤهلات التنظيمية الجيدة في أداء مختلف مهامه ووظائفه على أحسن وجه ممكن، أما النسبة المنخفضة من الإناث فيمكن إرجاعها إلى وجود تمييز وتهميش لهن وإن لم يكون ذلك بصورة ظاهرة، فإن ذلك يؤثر على

صورة هذه المؤسسة الجامعية في تحقيق التنسيق والتعاون والثقة وفق أسس العلاقات الإنسانية وعدم تجسيد روح الفريق الواحد.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون على أن العدالة والمساواة، تعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 22.22%، حيث تتوفر على مقومات الإدراك والتركيز والفهم والنضج والحيوية والنشاط مما يجعلها تدرك أهمية تكريس العدالة والمساواة من طرف الإدارة الجامعية، في مختلف تعاملاتها الإدارية والتنظيمية، حيث يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية معاملة هذه الفئة بكل عدل وعدم تكليفها بمهام ووظائف لا يستطيعون القيام بها مع الإستعانة بها في أثناء الأزمات والمشاكل التنظيمية، مما يضمن شعورها بقيمة أدوارها وتجسيد الرضا الوظيفي لديهم، وعدم إقصائها أو تحييدها في مختلف القرارات والأساليب التنظيمية المتبعة على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 20%، حيث يتوفرون على قدرات وسمات نفسية وعقلية وتنظيمية متوسطة، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على عدم تهميشهم أو تغييبهم ويتوجب معاملتهم بكل عدالة ومساواة لضمان تحقيق التكامل والنضج في شخصياتهم النفسية والتنظيمية، وعدم الشعور بالعزلة وأنهم غير مرغوب فيهم على مستوى هذه المؤسسة، مما يضمن تحقيق الصورة الذهنية الجيدة لهذه المؤسسة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 8%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتوفران على الرزانة والإتزان العقلي والنضج النفسي العالي والإدراك والنشاط والحيوية، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة، تكريس العدل والمساواة برغم وجود الفروقات والاختلافات في الجانب النفسي والعلمي والإدراكي، وهذا بهدف تجسيد روح الفريق الواحد أو روح الجماعة الواحدة، مما يضمن ترسيخ الصورة الذهنية الجيدة لديهم على أن هذه المؤسسة، تحرص على تحقيق العدالة وفق أسس تنظيمية

حسنة وموضوعية، في حين نفسر النسبة الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، كونهم يروون بأن هناك قيم تنظيمية سائدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تتمثل في روح التعاون والعمل الجماعي، الشعور بالمسؤولية الولاء والإخلاص.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن العدالة والمساواة، تعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 14.63%، فهي تتسم بمؤهلات تنظيمية وإدارية متواضعة، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على تهميشها ومعاملتها بعدالة ومساواة، بهدف تحسين قدراتها التنظيمية، مما يسمح لها بالتأقلم وتحقيق الرضا والأمن الوظيفي المناسب وفق أسس صحيحة وسليمة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 14.63%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 10%، حيث تتسم بتوفر قدرات ومقومات تنظيمية عالية وكبيرة جدا مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على تثمين وتقدير خبرات وتجارب هاتين الفئتين من الموظفين، وفق أسس الثقة والتنسيق والتقدير والتفاهم، وترتيب العقوبات التأديبية في حالة وجود أخطاء وهفوات تنظيمية من أجل تحقيق مبدأ المعاملة بالمساواة والعدل بين مختلف الفعاليات التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن العدالة والمساواة، تعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 16.66%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 15%، حيث تتمتعان هاتين الفئتين بمقومات ومؤهلات علمية ومعرفية محترمة، سمح لها بإدراك أن قيمة العدل والمساواة تمثل القيمة الأساسية في تحقيق التنسيق والتفاهم والثقة المتبادلة بين الموظفين والعمال والإدارة في توزيع

المسؤوليات وترتيب مختلف الجزاءات والعقوبات والمكافآت، مما يساهم في تكوين وتجسيد مبدأ الفريق الواحد، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تنتم هذه الفئة بتوفر الرصيد العلمي والمعرفي الهائل والكبير ونفس النسبة الصفرية إلى أنهم يروون بأن هناك قيما تنظيمية أخرى سائدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، تساهم في تكوين الصورة الذهنية الجيدة لدى الجمهور الداخلي، تتمثل في روح التعاون والعمل الجماعي، العمل التشاركي، الإحترام، الشعور بالمسؤولية.

منه نستخلص في الأخير بأن العدالة والمساواة، تعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، حيث يجب أن يكون معاملة جميع الموظفين والعمال بسواسية من دون تهميش أو تمييز أو ميل لطرف على حساب طرف آخر، كون هذه المؤسسة الجامعية تتطلب أن تركز المعاملة للجميع من دون تفرقة، من خلال ترتيب مختلف الجزاءات والعقوبات والتحفيزات المالية أو المعنوية، وإلا يؤدي ذلك إلى وجود خلافات وصراعات تنظيمية بين الموظفين، ومشاحنات وفوضى وتسبب تؤثر على السير الحسن لمختلف نشاطات ووظائف هذه المؤسسة الجامعية، مما يؤدي في الأخير إلى عدم تحسين وبناء الصورة الذهنية الجيدة لهذه المؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي.

وفي خامس الترتيب، نجد روح التعاون والعمل الجماعي، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يؤكدن على أن روح التعاون والعمل الجماعي، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 25% في حين نجد النسبة لدى الذكور، التي تمثل 4.54%.

بناء على هذه النسب المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعن من خلال إطلاعهن الكبير وملاحظتهن الدقيقة على أهمية التعاون والعمل الجماعي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية في تكريس التنسيق والتفاهم في أداء مختلف الوظائف والأدوار بين الموظفين والعمال والأساتذة، مما يؤدي إلى تكريس طابع الجماعة وروح الفريق الواحد وتحسين صورة هذه المؤسسة الجامعية، التي تحرص على نبذ الفردانية والانانية التنظيمية

في حين نفسر النسبة المنخفضة لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، إلى كونهن يروون بأن روح التعاون والعمل الجماعي غائبة على مستوى هذه المؤسسة، وحرص كل فرد موظف على الاهتمام بمصالحه الشخصية بدل الاهتمام بالمصلحة العامة لهذه المؤسسة الجامعية، مما يساهم في تكوين إنطباع سلبي لدى الجمهور الداخلي عن هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن روح التعاون والعمل الجماعي، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 25%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 16%، حيث تتسم هاتين الفئتين من المبحوثين بتوفر السمات النفسية والعقلية والبدنية العالية والمناسبة من ملاحظة وقوة ورزانة وراوية وتعقل، حيث يمكنها ذلك من تجسيد التعاون والعمل في إطار الجماعة التنظيمية الواحدة عند القيام بمختلف المهام والوظائف بشكل منظم ومتناسق، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى خلق علاقات إنسانية قوية، تسودها القوة واللحمة والتماسك التنظيمي، الذي يضمن تجسيد صورة ذهنية حسنة عن هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 10%، حيث تتسم بمقومات وقدرات نفسية وعقلية متوسطة ولكنها تتمتع بحيوية ونشاط وقوة، مما يتوجب عليها التفاعل مع الجماعات التنظيمية الأخرى من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار بكل قوة وفي جو من التنسيق والتفاهم والعلاقات الاجتماعية، مما يضمن لهم تكوين وتشكيل شخصياتهم التنظيمية وفق أسس سليمة وصحيحة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة صفرية تمثل 0%، وهي تتسم بالتركيز والإدراك والملاحظة والهدوء والحيوية والقوة والنضج العالي، ولكن يمكن تفسير النسبة الصفرية إلى تركيزها على قيم تنظيمية أخرى سائدة على مستوى هذه المؤسسة، تتمثل في العدالة والمساواة والإحترام والشعور بالمسؤولية كما يعود أيضا إلى تحفظها في التفاعل مع الجماعات وهذا من أجل تفادي الصراع التنظيمي عند تبادل الأفكار والآراء.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن روح التعاون والعمل الجماعي يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 19.51%، حيث تحتاج هذه الفئة من الأفراد المبحوثين إلى التفاعل والإحتكاك في إطار جماعات تنظيمية بحكم خبراتها وقدراتها التنظيمية المحدودة، من أجل إكتساب القيم التنظيمية يعينها على تحقيق التكيف والرضا والأمن الوظيفي في إطار الجماعة، مما يساهم في تحسين قدراتها ومؤهلاتها الإدارية والتنظيمية وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 4.76%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة معدومة تمثل 0%، حيث تتسم بتوفر قدرات ومؤهلات تنظيمية عالية وهائلة ومحترمة، تتيح لها التفاعل والإتصال في إطار جماعات تنظيمية، تقوم بمختلف الأدوار والوظائف في إطار نسق تعاوني تشاركي وتضامني مما يضمن تدعيم قدراتهم ومؤهلاتهم الإدارية والوظيفية، ومساعدة الموظفين الأقل خبرة وتجربة على تحقيق التكيف والتأقلم والأمن والرضا الوظيفي من دون خوف أو إرتباك إضافة إلى تجنب ظهور الصراعات التنظيمية والإدارية، التي تؤثر على ضمان السير الحسن لمختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة الجامعية، في حين نفسر النسبة الصفرية لدى الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) إلى تركيزهم على قيم تنظيمية أخرى سائدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تتمثل في العدالة والمساواة، الإحترام، الولاء والإخلاص، العمل التشاركي.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن روح التعاون والعمل الجماعي، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 14.28%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، والأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة متساوية تمثلان 10%،

حيث يتسم كل من الأساتذة المساعدين والأساتذة المحاضرين بمستويات علمية ومعرفية مقبولة ومحترمة لكنها لا ترق إلى مستويات البروفيسور، ولكن رغم ذلك يدركون أهمية روح التعاون والتضامن وروح الجماعة في تكريس التنسيق والتفاهم والثقة المتبادلة بين مختلف فعاليات هذه المؤسسة الجامعية، وهذا يضمن تحقيق الصورة الجيدة والحسنة عن هذه المؤسسة الجامعية، أما الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، فهم من ذوي المستويات التعليمية والمعرفية الهائلة، التي تجعلهم يدركون قيمة التعاون والعمل الجماعي بين مختلف الفعاليات التنظيمية الجامعية، وفي تكريس أسس التواصل والتنسيق في أداء مختلف الوظائف والأدوار والمهام، وفق أسس علمية وتنظيمية، من دون عشوائية أو حدس أو تخمين أو تسرع مما يضمن تحسين الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية .

منه نستخلص في الأخير بأن روح التعاون والعمل الجماعي، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، التي يجب أن تكون واقعا حقيقيا في هذه المؤسسة، من خلال تجسيد روح الفريق الواحد، وفي تضافر جهود مختلف الفعاليات التنظيمية، مما يؤدي إلى تكريس وتجسيد مبدأ العلاقات الإنسانية في إطار تنظيمي تشاركي وجماعي منظم وسوي ونبذ الخلاف والصراع والأنانية والفرادانية المؤثرة على الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية.

وفي أخير الترتيب، نجد العمل التشاركي، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يؤكدن على أن العمل التشاركي، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 17.85% في حين نجد النسبة لدى الذكور، التي تمثل 8.81%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يركزن على العمل التشاركي من خلال إطلاعهن الكبير بأن هذه المؤسسة الجامعية، تحرص على تجسيد الطابع التشاركي والتعاوني في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل متناسق ومنظم، مما يحفز الموظفين على تقديم الأداء الجيد ، وفق أسس صحيحة وسليمة، في حين

نفس النسبة المنخفضة لدى الذكور إلى أنهم يروون قلة وضعف العمل التشاركي بين مختلف الفعاليات التنظيمية الجامعية، مما يؤثر بشكل سلبي على صورة وسمعة هذه المؤسسة في تجسيد الفعالية والكفاءة التنظيمية وفي تكوين الصورة الإيجابية الحسنة عن هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن العمل التشاركي يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 13.33%، حيث تتوفر على حيوية ونشاط، مع توفر النضج العقلي والنفسي والسلوكي المتوسط، وهي بحاجة إلى التفاعل في إطار جماعات تنظيمية، من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب وواضح، مما يضمن وضوح مختلف الإجراءات والقواعد التنظيمية، ويضمن عدم وجود إختلالات ومواطن الضعف والقصور في الأهداف والمهام والغايات، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 12%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 11.11%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتسم هذه الفئات التنظيمية الثلاث بتوفر النضج العقلي والنفسي والإدراك والإتزان والحكمة والهدوء، إضافة إلى الحيوية والقوة، مما يتيح لها الإنخراط في فعاليات تنظيمية، تجسد النمط والطابع التشاركي في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل واضح ومناسب وملائم، مما يضمن تحسين صورة وسمعة هذه المؤسسة، في حين نفس النسبة المنخفضة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، كونها تركز على قيم تنظيمية أخرى مثل: الإحترام والعدالة والمساواة وميلها إلى عدم الإنخراط والتواصل في جماعات تنظيمية لا تتناسب مقوماتها النفسية والعقلية والتنظيمية معهم، ومن أجل تجنب الدخول في صراعات ونزاعات تنظيمية تؤثر على السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن العمل التشاركي ، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 20%، حيث تتسم بتوفر القدرات والمؤهلات التنظيمية العالية، التي تتيح لها المشاركة مع الموظفين الآخرين في أداء مختلف الوظائف والأدوار، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم وفي جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، مما يؤدي في الأخير إلى تحقيق الفعالية التنظيمية المناسبة لهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 12.19%، وهي ذات خبرة وتجربة تنظيمية محدودة، ولكن من خلال تفاعلها وإتصالها مع الجماعات التنظيمية الأخرى، فإن ذلك يساهم في تحسين مؤهلاتها ومهاراتها التنظيمية، مما ينعكس بشكل إيجابي على تجسيد الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 4.76%، حيث تتسم بتوفر الثقافة التنظيمية والإدارية المحترمة، مما يضمن لها سهولة التنسيق والتفاهم في أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل مناسب وواضح وفي غطار مناخ تشاركي، يشجع على تجسيد الاستقرار والإستمرارية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن العمل التشاركي، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 20%، وهي ذات مقومات ومؤهلات علمية عالية وهائلة جدا، يضمن لها تقديم آراء وأفكار وتصورات تنظيمية سليمة ومنطقية، مما يساهم في تكريس التعاون والإدارة التشاركية، من دون تهميش أو إقصاء الموظفين الآخرين وتحقيق التنسيق والفهم المشترك، الذي يضمن تحقيق الجودة التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 15%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد بنسبة تمثل 7.14%، حيث يتسمون بقدرات ومؤهلات علمية ومعرفية محترمة ومقبولة، تتيح لها التواصل مع مختلف

المستويات والفعاليات التنظيمية، في إطار أخوي تشاركي تعاوني، مما يضمن تحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وإمكانياتها العلمية والتنظيمية، التي تنعكس بشكل إيجابي في زيادة الفعالية التنظيمية والإدارية لهذه المؤسسة، ومنه ضمان تكوين الصورة الإيجابية والحسنة عن المهام والخدمات التي تقدمها للجمهور الداخلي لها، نتيجة وجود تنسيق وتفاهم وثقة متبادلة فيما بينها منه نستخلص في الأخير بأن العمل التشاركي، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، من أهم مبادئ الإدارة الحديثة، وأهم أسس التفكير الإستراتيجي الحديث مثلما هو معمول به في المنظمات اليابانية، الذي يقوم على تبادل الآراء والأفكار والإستشارات والإقتراحات، حيث يكون هامش الخطأ منعدم وغائب، كما يؤدي العمل التشاركي إلى تبادل مختلف التصورات والمعتقدات والإدراكات والعادات والتقاليد المشتركة بين الموظفين بهذه المؤسسة الجامعية في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب وواضح مما يزيد من تحسين صورة هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (51): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها

المتغيرات	الإجابة		الإهتمام بالعمال		الإنصات والاستماع لجميع الأفراد		اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي		تسهيل طرق العمل لتحسين الأداء		مراقبة كل صغيرة وكبيرة بالكلية		الوقوف على نقاط الضعف والقوة بالكلية		العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها		المجموع	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الجنس	ذكر	14	31.81%	5	11.36%	2	4.54%	10	22.72%	6	13.63%	3	6.81%	4	9.09%	44	57.14%	
	أنثى	9	27.27%	7	21.21%	8	24.24%	5	15.15%	2	6.06%	1	3.03%	1	3.03%	33	42.85%	
	المجموع	23	29.87%	12	15.58%	10	12.98%	15	19.48%	8	10.38%	4	5.19%	5	6.49%	77	100%	
السن	أقل من 30 سنة	4	13.79%	7	24.13%	3	10.34%	8	27.58%	4	13.79%	1	3.44%	2	6.89%	29	37.66%	
	من 30 سنة إلى 39 سنة	8	36.36%	2	9.09%	4	18.18%	3	13.63%	2	9.09%	2	9.09%	1	4.54%	22	28.57%	
	من 40 سنة إلى 49 سنة	7	41.17%	2	11.76%	1	5.88%	3	17.64%	2	11.76%	1	5.88%	1	5.88%	17	22.07%	
	من 50 سنة فما فوق	4	44.44%	1	11.11%	2	22.22%	1	11.11%	0	0%	0	0%	0	0%	9	11.68%	
	المجموع	23	29.87%	12	15.58%	10	12.98%	15	19.48%	8	10.38%	4	5.19%	5	6.49%	77	100%	
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	12	28.57%	8	19.04%	6	14.28%	8	19.04%	3	7.14%	2	4.76%	3	7.14%	42	54.54%	
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	8	32%	2	8%	3	12%	5	20%	3	12%	2	8%	2	8%	25	32.46%	
	أكثر من 10 سنوات	3	30%	2	20%	1	10%	2	20%	2	20%	0	0%	0	0%	10	12.98%	
	المجموع	23	29.87%	12	15.58%	10	12.98%	15	19.04%	8	10.38%	4	5.19%	5	6.49%	77	100%	
الدرجة العلمية	أستاذ مساعد	12	27.90%	8	18.60%	5	11.62%	7	16.27%	6	13.95%	2	4.65%	3	6.97%	43	55.84%	
	أستاذ محاضر	9	40.90%	3	13.63%	2	9.09%	5	22.72%	2	9.09%	0	0%	1	4.54%	22	28.57%	
	بروفيسور	2	16.66%	1	8.33%	3	25%	3	25%	0	0%	2	16.66%	1	8.33%	12	15.58%	
	المجموع	23	29.87%	12	15.58%	10	12.98%	15	19.04%	8	10.38%	4	5.19%	5	6.49%	77	100%	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور يؤكدون على أن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 31.81% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 27.27%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية لدى الذكور، يتضح لنا أنهم يركزون على ضرورة إهتمام الإدارة العليا لمؤسسة نفضال بالعمال من خلال تقديم الحوافز المالية والمعنوية لهم والسهر على راحتهم والعمل على توفير الأجواء التنظيمية المشجعة على الأداء الوظيفي مما يؤدي بهم إلى تجسيد الولاء التنظيمي والإلتزام الوظيفي وكسب القبول والإستحسان والتأييد من العمال، من دون التمييز أو التقصير في الإهتمام بالموظفات العاملات، بإعتبار أن هذه المؤسسة الجامعية، تمثل نسقا تشاركيا من القيم والمعتقدات والتصورات التنظيمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 44.44%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 41.17%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 36.36%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث من الأفراد المبحوثين، بتوفر النضج والعقلي والإدراك النفسي العالي والكبير، مما يجعلهم يدكون قيمة إهتمام الإدارة بالعمال من خلال توفير الظروف التنظيمية والنفسية المشجعة مما يؤدي بهم إلى الإحساس بالرضا والقبول وتكوين إنطباع جيد عن هذه المؤسسة وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 13.79%، حيث تتسم بسماة نفسية وعقلية متوسطة، مع توفر القوة والنشاط، مما يتوجب على الإدارة العليا لمؤسسة نفضال ضرورة الحرص على إشباع مختلف إحتياجاتهم

المادية والنفسية والاجتماعية، التي تضمن لهم تقديم الأداء الجيد، وتكريس مبدأ الولاء التنظيمي والدفاع عن صورة وسمعة هذه المؤسسة الجامعية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 32%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 30%، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر الخبرات والتجارب التنظيمية الكبيرة والنوعية، ومن خلال الإطلاع الكبير، أدركوا أن الإهتمام بالعمال والموظفين، من خلال العمل على الإستجابة لحاجياتهم ومطالبهم، يؤدي إلى تحفيزهم على الأداء الجيد، مما يضمن لهذه المؤسسة الجامعية، كسب التأييد والإستحسان من العمال وحرصهم على الإيمان والدفاع عن قيم ومبادئ هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 28.57%، حيث تتسم هذه الفئة بخبرات وتجارب متواضعة، وهذا ما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على الإهتمام بهم وتحفيزهم من أجل تحسين قدراتهم التنظيمية، مما يضمن لهم الوصول إلى حالة من الرضا والإلتزام الوظيفي، الذي يجعلهم يكونون صورة حسنة وطيبة عن هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 40.90%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 27.90%، حيث تتسم هاتين الفئتين من الافراد المبحوثين بتوفر المؤهلات العلمية المقبولة، مما يتيح لهم الإطلاع الشامل وتقديم آراء منطقية على أن تركيز هذه المؤسسة الجامعية على أن يكونوا بالقرب من العمال وتحفيزهم وتشجيعهم، يؤدي إلى تنميو روح الجدية والصرامة التنظيمية، مما يؤدي في الأخير إلى تكوين إنطباع جيد عن قيم ومبادئ هذه المؤسسة لديهم، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد

المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة تمثل 16.66%، حيث تتسم بمستوى عال جدا من القدرات العلمية، حيث لاحظوا أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على تلبية حاجيات ورغبات العمال النفسية والاجتماعية والتنظيمية، وفق مراعاة نواحيهم النفسية والاجتماعية والعلمية وفي إطار مناخ ديمقراطي، مما يؤدي إلى إحساسهم بأهميتهم وقيمة جهودهم المبذولة التي تعكس بشكل إيجابي في الإيمان بقيم ومبادئ هذه المؤسسة الجامعية والدفاع عنها .

منه نستخلص في الأخير أن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، ويكون من خلال تقديم الحوافز المالية والمعنوية، التي تعمل على إشباع حاجياتهم النفسية والاجتماعية، ويكون لديهم الدافع والحافز في تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب على مستوى هذه المؤسسة، نظرا لوجود إهتمام وعناية فائقة من الإدارة العليا، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى تجسيد الولاء والإلتزام الوظيفي لديهم

وفي ثاني الترتيب، نجد تسهيل طرق العمل لتسهيل الأداء، حيث يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور يؤكدون على أن تسهيل طرق العمل لتسهيل الأداء، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 22.72% في حين نجد النسبة لدى الإناث، التي تمثل 15.15%.

بناء على هذه النسبة المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يجمعون على أن تحسين ظروف، من خلال توفير العتاد واللوازم والوسائل الحديثة والمريحة وظروف الحماية، والبعد عن الأساليب الروتينية والبيروقراطية، يساهم في تحسين العمل وتركيزهم على هذه النقطة، يعود إلى إدراكهم أن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تهتم بالحرص على راحة العمال ونيل رضاهم وقبولهم ومساندتهم من أجل تحقيق الاستقرار الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن تسهيل طرق العمل

لتسهيل الأداء، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 27.58%، حيث تسمون بتوفر مستوى متوسط من الفهم والإدراك والنضج النفسي، وبالحيوية والنشاط مما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة العمل على تسهيل أساليب العمل من خلال خلق أساليب وأنماط تنظيمية، تكون مبنية على المرونة والسهولة، وكذا تجنب الأساليب التقليدية، مما يضمن لهم تحسين مستوى أدائهم في العمل، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 17.64%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 13.63%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، بنسبة تمثل 11.11%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بتوفر النضج والإدراك النفسي والعقلي والراوية والهدوء والرزانة، مما يستوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على مواكبة مختلف التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية، من خلال خلق وإستحداث أساليب تنظيمية وعملية عصرية، تشعر العمال بالراحة والرضا والقبول، من أجل تحسين مستوياتهم الوظيفية وتنمية شخصياتهم التنظيمية والنفسية، مما ينعكس بشكل كبير في خلق إنطباع جيد عن صورة هذه المؤسسة لديهم.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) يؤكدون على أن تسهيل طرق العمل لتسهيل الأداء، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسب متساوية تمثل 20%، لكل واحد منهما، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر الثقافة التنظيمية العالية والواسعة، مما يجعلها تدرك بشكل كبير، قيمة تسهيل ظروف وأساليب العمل، التي يجب أن لا تتسم بالتعقيد والملل والروتين، بهدف تقديم الأداء الوظيفي الجيد لدى العمال، والشعور بمستوى عال من الرضا الوظيفي ، الذي يؤدي إلى الإيمان بأسس ومبادئ هذه المؤسسة من خلال تدعيم وتعزيز الولاء لها، في حين نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة

تمثل 19.04%، وهي ذات قدرات تنظيمية محدودة، وهي بحاجة إلى توجيه وعناية من الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، من خلال تسهيل ظروف وظروف العمل، التي تسمح لها بتحقيق الإستقرار والتكيف الوظيفي، مما يجعلها في النهاية تستحسن إهتمام وعناية هذه المؤسسة لها .

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن تسهيل طرق العمل لتسهيل الأداء، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 25%، حيث تتمتع هذه الفئة من الأفراد المبحوثين بمستويات علمية عالية جداً، مما يتيح لها إدراك أن تحسين ظروف العمل للعمال، ومواجهتها لمختلف الصعوبات التنظيمية، تدل دلالة كبيرة على حرص هذه المؤسسة الجامعية في وضع العمال والموظفين والأساتذة في أجواء تنظيمية مشجعة، تحفزهم على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي بشكل جيد وحسن، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 22.72%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المساعد بنسبة تمثل 16.27%، حيث تتسم بتوفر مقومات علمية مقبولة ومحترمة، تسمح لهم بالإطلاع العميق على أن تحسين ظروف العمل للعامل والموظف والأستاذ، تعمل على تعزيز البيئة التنظيمية، من خلال تفان وإخلاص الموظف في أداء عمله، مما يؤدي إلى كسب هذه المؤسسة الجامعية التأييد والقبول من طرفهم.

منه نستخلص في الأخير أن تسهيل طرق العمل لتسهيل الأداء، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها من خلال توفير مختلف الوسائل والعتاد واللوازم الملائمة، وخلق الأساليب التنظيمية العصرية، ومجابهة مختلف المعوقات والصعوبات، تهدف إلى وضع العمال في أجواء تنظيمية مريحة تبعث على الشعور بالرضا والولاء والإلتزام الوظيفي، مما يضمن تحقيق الاستقرار الوظيفي لهم .

وفي ثالث الترتيب، نجد الإنصات والإستماع لجميع الأفراد، حيث يظهر من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يؤكدن على أن

الإنصات والإستماع لجميع الأفراد، يعد من أهم الممارسات القائمة بالإدارة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 21.21% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 11.36%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية من الأفراد المبحوثين من الإناث، يظهر تركيزهن على الإنصات والإستماع لجميع الموظفين والعمال، من دون تمييز أو تفضيل أو تهमيش من أجل التعرف على إنشغالاتهم ومشاكلهم والعمل على إيجاد حلول لها، خاصة وأن الإناث الموظفات يميلن إلى من يستمع ويصغي لهن بشكل جيد، مما يضمن لهن تحقيق الرضا العالي والشعور بالإلتزام والولاء التنظيمي تجاه هذه المؤسسة والحرص على الدفاع والإيمان بأسسها ومبادئها الراسخة فيها.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن الإنصات والإستماع لجميع الأفراد ، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 24.13%، حيث تتسم هذه الفئة من الافراد المبحوثين بالنضج النفسي المتوسط والإدراك المتوسط، وهي بحاجة أن الإنصات والإستماع من الإدارة العليا، من أجل ضمان تحقيق التنسيق والتفاهم، مما يسمح بخلق الرضا والأمن النفسي والوظيفي لدى الموظفين وفي خلق الإنطباع الجيد عن سياسات وقيم هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 11.76%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 11.11%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث من الافراد المبحوثين بتوفر الرزانة والتعقل والهدوء والإدراك النفسي العالي والكبير، وهي تحتاج إلى الإنصات من الإدارة العليا، من أجل حل مختلف المشاكل والمعوقات التي تواجهها عند أداء مهامها ووظائفها، مما يؤدي في الأخير إلى الإرتباط الوثيق بهذه المؤسسة والإيمان بمبادئها

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن الإنصات والإستماع لجميع الأفراد، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 20%، حيث تتسم هذه الفئة من الأفراد المبحوثين بتوفر القدرات والمهارات التنظيمية العالية والكبيرة، التي تسمح لها بالإطلاع الجيد والحسن، عن دور تبادل الآراء والإقتراحات بين الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية والموظفين في بناء الإجماع العام حول مختلف ظروف العمل، مما يساهم في الأخير في كسب الإحترام والتقدير من الموظفين، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 19.04%، حيث تتسم بتوفر خبرات تنظيمية محدودة، حيث تصادفها معوقات وصعوبات تنظيمية، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الإنصات العميق والإستماع الجيد، من أجل تحسين مستوى أدائها الوظيفي، مما يؤدي في الأخير إلى الشعور بمستوى عال من الرضا الوظيفي، والحرص على التمسك بقيم ومبادئ هذه المؤسسة وخلق الإنطباع الجيد، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 8%، حيث تتوفر على مقومات تنظيمية عالية، تسمح لها بإدراك أهمية إنصات الإدارة العليا لهذه المؤسسة، لمختلف إنشغالاتهم النفسية والتنظيمية والاجتماعية من خلال عقد الإجتماعات، مثل القلق، حدة الضغوطات الوظيفية، وجود مشاكل في العمل وهذا يتيح في الأخير الوصول إلى بناء آراء توافقية مرضية لجميع الأطراف، وهذا ما يسمع بجذب وكسب ود العمال والموظفين نحو الإيمان بقيم وأسس هذه المؤسسة .

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن الإنصات والإستماع لجميع الأفراد، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 18.60%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 13.63% حيث تتسم هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين، بتوفر مؤهلات علمية مقبولة ومحترمة، من خلال

إدراكهم بمصادفة العمال والموظفين والأساتذة لمعوقات تنظيمية ، تؤثر سلبا في أداء عملهم على أكمل وجه ممكن، مما يتطلب على الإدارة العليا الإستماع الجيد لهم، من أجل إيجاد حلول نوعية وواقعية لهم ، بعيدا عن العشوائية والتخمين والحدس، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة تمثل 8.33%، حيث تتوفر على رصيد علمي ومعرفي هائل جدا، تجعلها تدرك أهمية التواصل بين الإدارة والعمال، خصوصا عند وجود المشاكل والصراعات التنظيمية، مما يؤدي في الأخير إلى بناء رأي توافقي بينهما وضمان السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد ، وتجسيد التأييد والقبول لدى الموظفين من خلال الولاء والإرتباط الوثيق بأسس وقيم هذه المؤسسة.

منه نستخلص في الأخير أن الإنصات والإستماع لجميع الأفراد، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، من خلال الإستماع لمختلف الإنشغالات والمشاكل التي تواجه الموظفين، أثناء أداء مختلف مهامهم ووظائفهم، والعمل على إيجاد حلول لها في إطار ديمقراطي وشفاف، مبني على تبادل مختلف الآراء والإتجاهات والأفكار الرامية إلى زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية، وخلق الصورة الذهنية الحسنة لديهم.

وفي رابع الترتيب، نجد اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يؤكدن على أن اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 24.24% في حين نجد النسبة منخفضة لدى الذكور تمثل 4.54%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث إلى أنهم يميلن إلى أن تحرص الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية إلى من يحترم شخصيتهن وكرامتهن، من خلال اللين والرفق واللباقة في الحديث، وجبر الخواطر، من غير عنف أو تعنيف أو تمييز لفظي أو مادي، أو التقليل من إحترامهن أثناء أداء مختلف الوظائف والمهام، ويراع نواحيهم

النفسية والعقلية والاجتماعية، مما يضمن لهن الارتباط الوثيق بهذه المؤسسة والحرص على تحقيق غاياتها وأهدافها، من خلال العناية والإهتمام بهن ، مما يساهم في رسم صورة ذهنية جميلة وجيدة عن هذه المؤسسة، أما النسبة المنخفضة لدى الأفراد المبحوثين من الذكور نرجعها إلى أنهم قد يتجاوزون أو يتغاضون عن المعاملة غير الجيدة من طرف الإدارة ويتكيفون معها، كونهم يتسمون بالصبر ورحابة الصدر، ولكن يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على أن تكون المعاملة واللباقة من دون تمييز أو تفضيل طرف على حساب طرف آخر.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 22.22%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 18.18%، حيث تتميز هاتين الفئتين من الافراد المبحوثين بالنضج العقلي والنفسي العالي، وبقوة الفهم والإدراك والتنظيمي مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة العمل على معاملتهم بلباقة ولطف ورفق، من دون تعنيف أو تغليظ أو تمييز، مما يؤدي إلى شعورهم بالرضا والإستقرار ورسم صورة جيدة عن هذه المؤسسة، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 10.34% ، حيث تتسم بتوفر قدرات وسمات نفسية وعقلية متوسطة، مما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على مراعاة نواحيهم العقلية والنفسية والتنظيمية، ومعاملتهم برفق ولين ، من أجل تحفيزهم على تقديم الأداء الجيد، والشعور بمستوى عال من الرضا والراحة، مما يساهم في كسب تأييدهم وودهم في التمسك والإيمان بقيم وأسس هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 5.88%، حيث تتوفر على قدرات وخصائص تنظيمية ونفسية عالية إضافة إلى الحيوية والقوة، وهي بحاجة إلى تقدير وعناية من الإدارة العليا، من خلال معاملتها برفق ولطف ولين وتسامح ، مما يضمن شعورهم

بالرضا وتحفيزهم على تقديم الأداء الجيد والحسن، وتكوين وتشكيل الإلتزام والولاء التنظيمي لديهم.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أقل من 5سنوات)، يؤكدون على أن اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 14.28%، حيث تتوفر على قدرات تنظيمية وإدارية محدودة، مما يستوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، العمل على توجيههم وفق أساليب ديمقراطية تراعي اللطف واللباقة والإحترام، من أجل ضمان تحقيق التأقلم والإندماج مع ظروف العمل بهذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5سنوات إلى 10سنوات) بنسبة تمثل 12%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة تمثل 10%، حيث تتسم بقدرات وتجارب تنظيمية وإدارية عالية ومحترمة، وهي تحتاج إلى المعاملة بلباقة ولطف من دون تعنيف أو قوة أو تقليل من كرامتهم، وهذا من أجل ضمان المحافظة عليهم كونهم يتمتعون بقدرات تنظيمية عالية، تضمن السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد وحسن مما يؤدي في الأخير إلى كسب الإنطباع الجيد لدى الموظفين عن هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 25% حيث تتوفر لدى هذه الفئة من الأفراد المبحوثين المؤهلات العلمية والمعرفية الهائلة جدا وهي تفضل أن تكون العلاقات التنظيمية والمعاملات وفق أسس اللطف واللين واللباقة، مما يضمن لهم تحقيق الإستمرارية والإستقرار على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 11.62% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المحاضر بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتسم

بمستوياتها العلمية والمعرفية الهائلة، التي تجعلها تدرك أهمية إحترام وتقدير الموظفين وفق أسس الود والحب والتسامح واللطف، وهذا يؤدي في الأخير إلى الشعور بقيمة أدوارهم مما يضمن كسب ودهم وتأييدهم وإستحسانهم لصالح هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستخلص في الأخير بأن اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها المبني على إستخدام عبارات وكلمات جيدة ولبقة والتحلي بالهدوء والرزانة والراوية والحكمة، خصوصا أثناء تأزم الأوضاع وتشنج الأعصاب، إنطلاقا من تقدير وإحترام الآخرين، مما يساهم في تكوين وتجسيد الثقة والفهم وفي المرتبة الخامسة

وفي خامس الترتيب، نجد مراقبة كل صغيرة وكبيرة، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون على أن مراقبة كل صغيرة وكبيرة، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 13.63% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 6.06%.

من خلال هذه النسبة المئوية العالية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور لاحظوا وإطلعوا جيدا على أن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تجسيد الرقابة الإدارية على كل شاردة وواردة، وعدم وجود معوقات ومشاكل تنظيمية تؤثر على ضمان السير الحسن لهذه المؤسسة، مما يساهم في بناء صورة ذهنية جيدة لديهم عن أن هذه المؤسسة الجامعية تتسم بالجدية والصرامة التنظيمية وتحمل المسؤولية .

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن مراقبة كل صغيرة وكبيرة، يعد من أهم الممارسات القائمة بالإدارة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 13.79%، حيث تتسم هذه الفئة من المبحوثين ، بالقوة والحيوية والنشاط مع وجود الإدراك والنضج النفسي والعقلي المتوسط، حيث لاحظت أن الإدارة تركز

على تجسيد الرقابة الشديدة في التصرفات والسلوكيات التنظيمية، والتعرف على مختلف المعوقات، مما يساهم في تنمية شخصياتهم النفسية والتنظيمية والشعور بمستوى عال من الرضا الوظيفي، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 11.76%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 9.09% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بتوفر مستوى عال من الإدراك والفهم والرزانة والهدوء وقوة الملاحظة، مما يجعلها تدرك أن الرقابة الإدارية المطبقة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية تساهم في تحقيق التنسيق والجدية والصرامة والمسؤولية، التي تدل على تركيز الإدارة على بناء الصورة الجيدة لدى موظفيها وعمالها، في حين نفسر النسبة الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بتركيزهم على ممارسات أخرى تقوم بها الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، التي تتمثل في الاهتمام بالعمال، الإنصات والإستماع لجميع الأفراد، تسهيل أساليب وطرق العمل.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن مراقبة كل صغيرة وكبيرة، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 20%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 12%، تتميز بتوفر الثقافة التنظيمية العالية، مما يجعلها تطلع بشكل كبير بأن هذه الإدارة العليا الجامعية، تهتم بتحقيق الرقابة على مختلف المستويات الإدارية والسهر على مدى السير الحسن لمختلف الأدوار والمهام، مما يجسد الصرامة والجدية لدى العمال والموظفين وفق أسس صحيحة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 7.14%، وهي ذات خبرات ومهارات محدودة، ومن خلال ممارسة الإدارة العليا للرقابة فإن ذلك يؤدي إلى ضبط والتحكم في تصرفاتهم التنظيمية، من خلال المعلومات والتعليقات الموجهة لهم من قبل هذه الإدارة العليا، مما يساهم في تحسين

مستوى أدائهم الوظيفي، وفي تحقيق الإلتزام والولاء لديهم وبناء صورة إيجابية عن قيم وأسس هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن مراقبة كل صغيرة وكبيرة، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 13.95% وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتسم هاتين برصيد معرفي وعلمي محترم، يجعلها تدرك أهمية الرقابة الإدارية السائدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية في ضمان الانضباط والجدية والصرامة، مما يؤدي إلى تحفيز العمال بالتخلي بروح المسؤولية والإخلاص، وفي بناء صورة حسنة عن هذه المؤسسة الجامعية لديهم، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة البروفيسور بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث يتميزون بمستوى علمي هائل، ومن خلال نسبتهم الصفرية إلى تركيزهم على ممارسات أخرى تقوم بها الإدارة العليا، التي تتمثل في الإهتمام بالعمال، الإنصات والإستماع لجميع الأفراد، تسهيل أساليب وطرق العمل، اللباقة والأدب في المعاملة والحديث منه نستخلص في الأخير بأن مراقبة كل صغيرة وكبيرة، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، من خلال تجسيد الرقابة الإدارية الضمنية أو المباشرة، التي تقوم على رصد السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية، في إطار إداري صارم وجدي، والتعرف على مختلف المعوقات والمشاكل الموجودة، من خلال الزيارات الميدانية، مما يساهم في نيل القبول والإستحسان لدى الموظفين عن أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تجسيد مبدأ الإلتزام والصرامة التنظيمية.

وفي سادس الترتيب، نجد العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها، يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون على أن العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة

لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 9.09% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 3.03%.

بناء على هذه النسبة المئوية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يجمعون على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تشخيص وتحليل مختلف الأوضاع والمشاكل والصراعات التنظيمية والعمل على مجاباتها وإيجاد حلول منطقية وواقعية لها، تضمن السهر على راحة الموظفين وفي كسب ودهم وتأييدهم وقبولهم بالممارسات والسياسات المتبعة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 11.11%، حيث تتميز هذه الفئة بالنضج العقلي والنفسي العالي، الذي يجعلها تطلع وتلاحظ أن الإدارة الجامعية، تقوم على رصد وتحليل مختلف الأوضاع والمهام التنظيمية والرقابة على السلوكيات التنظيمية غير السوية، والعمل على تسوية مختلف المشاكل التي تواجه هذه المؤسسة، وفق أساليب علمية وتنظيمية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 6.89%، حيث تتميز بتوفر النضج العقلي والنفسي المتوسط، مما يجعلها بحاجة إلى رعاية وتقدير وإهتمام الإدارة العليا من أجل ضمان توجيههم ومساعدتهم في حل مختلف المشاكل والمعوقات التنظيمية، التي تواجههم، مما يؤدي في الأخير إلى تنمية سلوكياتهم وتصرفاتهم التنظيمية والنفسية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، بنسبة تمثل 5.88% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 4.54%، حيث تتوفر لدى هاتين الفئتين القوة والحيوية والإدراك والفهم الواسع والكبير، الذي يتيح لها الإطلاع الجيد بأن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تعمل على توفر أجواء تنظيمية مشجعة من خلال تشخيص ورصد مختلف التصرفات والأوضاع التنظيمية، والوقوف عن

كتب عن مختلف المشاكل التي يواجهها الموظفون من أجل إيجاد حلول نوعية وواقعية لها مما يساهم في تكريس الجدية والنزاهة وخلق الإنطباع الجيد لديهم عن مجهودات وسياسات هذه المؤسسة الرامية إلى الحرص على إستقرارهم ورضاهم الوظيفي.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (من 5سنوات إلى 10سنوات)، يؤكدون على أن العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 8%، حيث تتوفر لدى هذه الفئة من المبحوثين الصرامة والجدية التنظيمية الواسعة والكبيرة، التي تتيح لها إدراك أهمية حرص الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية على إيجاد حلول لمختلف المشاكل التي تواجه العمال والموظفين، ورصد مختلف الظروف والأوضاع التنظيمية، مما يساهم في شعور العمال بأهميتهم وقيمتهم الشخصية وزيادة الولاء لديهم حول سياسات هذه المؤسسة، الهادفة إلى تحسين ظروفهم النفسية والاجتماعية والتنظيمية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5سنوات) بنسبة تمثل 7.14%، حيث تتوفر على قدرات تنظيمية محدودة، وتواجهها مشاكل وصعوبات تنظيمية، نتيجة إلتحاقها الحديث العهد للعمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، مما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة العمل على مساعدتهم في تحقيق التأقلم والاندماج الوظيفي، التي يشعرها بالرضا والراحة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10سنوات) بنسبة صفرية تمثل 0% ، تتوفر على قدرات ومهارات تنظيمية عالية، ولكن نفسر نسبتها الصفرية إلى تركيزها على ممارسات تنظيمية أخرى لهذه المؤسسة الجامعية، التي تتمثل في تسهيل ظروف وأساليب العمل، الاهتمام بالعمل، الإنصات والإستماع للعمال والموظفين، اللباقة الأدب في التعامل مع العمال.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ البروفيسور، يؤكدون على أن العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب

تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 8.33% ، حيث تتسم بتوفر مؤهلات علمية ومعرفية عالية جدا ، تتيح لها إدراك أن حرص الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، على رصد وتشخيص مختلف الأوضاع وإيجاد حلول لمختلف المشاكل يدل على جدية ومسؤولية الإدارة على تكريس السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة، وفي تحقيق التنسيق والتفاهم، مما يضمن تكوين الإنطباع الجيد لدى الموظفين حول سياساتها وأسسها التنظيمية السارية المفعول، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد ، بنسبة تمثل 6.97% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين، من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 4.54% ، حيث تتسم بتوفر المؤهلات والمهارات العلمية والمعرفية المحترمة، التي تسمح لها بالإطلاع الجيد على أن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تعمل على السهر على راحة العمال وتوفير أجواء تنظيمية مساعدة ومشجعة على تقديم الأداء الوظيفي الجيد وفي بناء صورة ذهنية جيدة لدى الموظفين والعمال. منه نستخلص في الأخير بأن العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، وهذا يكون من خلال دراسة المناخ والإطار التنظيمي الخاص بهذه المؤسسة والعمل على إجراء دراسات تحليلية ومسحية، تساهم في التعرف على مختلف المشاكل والمعوقات التي تواجه هذه المؤسسة الجامعية، بهدف إيجاد حلول واقعية، بعيدا عن الحلول المؤقتة، التي تساهم في تأزم الأوضاع أكثر، ويكون من خلال تكوين فرق للعمل، مما يضمن تحقيق وبناء الإنطباع الجيد والحسن لدى الموظفين والعمال.

وفي أخير الترتيب، نجد الوقوف على نقاط القوة والضعف بالكلية، حيث يظهر لنا من خلال الجدول أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون على أن الوقوف على نقاط القوة والضعف بالكلية، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 6.81% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 3.03%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يجمعون على أن إطلاع هذه المؤسسة الجامعية على نقاط القوة والضعف من حيث الموارد المالية والمادية والبشرية، يدل على حرص هذه المؤسسة الجامعية على زيادة فعاليتها التنظيمية، مما يضمن تحقيق الإستمرارية والإستقرار، وبناء الصورة الإيجابية الجيدة لدى موظفيها وعمالها.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يؤكدون على أن الوقوف على نقاط القوة والضعف بالكلية، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 9.09%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 5.88%، حيث تتسم بالنضج النفسي والعقلي الكبير وبالقوة والنشاط، مما يتيح لها الإطلاع الكبير عن أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على تحليل ورصد مختلف المقومات التنظيمية، التي تتسم بالضعف أو القوة، من أجل تعزيزها أو إستدراكها، مما يضمن سير مختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة بشكل جيد وحسن، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 3.44%، وهي ذات نضج وإدراك عقلي متوسط، ومن خلال تفاعلها مع مختلف الفعاليات التنظيمية، ساهم ذلك في إطلاعها الواسع عن أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على أن توفر مختلف الظروف التنظيمية المشجعة التي تتيح للموظفين تقديم الأداء الوظيفي المناسب، وتساهم في تحسين فعاليتهم التنظيمية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة صفرية تمثل 0%، تتميز هذه الفئة بتوفر النشاط والحيوية والنضج النفسي والفهم الواعي، مما يجعلها تلاحظ إهتمام الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية على توفير الظروف الجيدة والسهرة على راحة العاملين مما يساهم في تكوين الصورة الذهنية الجيدة لدى موظفيها وعمالها.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن الوقوف على نقاط القوة

والضعف بالكلية، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسبة تمثل 8%، حيث تتميز بالقدرات والمؤهلات التنظيمية العالية، التي تجعلها تطلع بشكل كبير على أن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية تعمل على تدعيم نقاط القوة والتميز وإستدراك مواطن النقص في الأساليب والمهام والإستراتيجيات، مما يضمن تحقيق وضمن السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 4.76%، تمتاز بقدرات تنظيمية وإدارية محدودة، وهي بحاجة إلى تحسين مهاراتها التنظيمية من خلال مساندة الإدارة التي تهدف إلى تحسين أدائهم من خلال الوقوف على نقاط قوتهم وضعفهم، مما يضمن زيادة مستوى أدائهم الوظيفي، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتوفر على مؤهلات وإمكانيات ومعايير تنظيمية عالية، إذ يمكن تفسير النسبة الصفرية إلى تركيزها على ممارسات أخرى قائمة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تتمثل في الاهتمام بالعمال، مراقبة كل صغيرة وكبيرة، اللباقة والأدب في الحديث والمعاملة، تسهيل طرق وأساليب العمل.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ البروفيسور، يؤكدون على أن الوقوف على نقاط القوة والضعف بالكلية، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 16.66% تتسم هذه الفئة بتوفر المؤهلات العلمية العالية جدا، مما يتيح لها الإطلاع بشكل عميق على تركيز الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية على الوقوف على نقاط القوة والضعف في الإجراءات والأساليب التنظيمية، من أجل زيادة فعالية وكفاءة هذه المؤسسة، وهذا يكون من خلال الإستعانة بالمختصين والخبراء المؤهلين، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 4.65% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة معدومة تمثل 0%، حيث تتوفران على مقومات ورصيد علمي ومعرفي محترم ومقبول، مما يسمح لها بالإدراك الجيد والواسع أن هذه المؤسسة الجامعية،

تعمل على تجسيد الصرامة التنظيمية من خلال تتابع وتحليل ورصد نقاط القوة والضعف في المهام والموارد البشرية والمالية والمادية، وفي تحديد مختلف السياسات والأهداف على المدى البعيد أو القريب أو المتوسط، مما يضمن رسم صورة إيجابية لدى الموظفين حول المجهودات المبذولة لدى هذه المؤسسة الجامعية في تحقيق الفعالية التنظيمية الصحيحة والقوية.

منه نستخلص في الأخير بأن الوقوف على نقاط القوة والضعف بالكلية، يعد من أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، ويتم من خلال رصد مواطن النقص والضعف بصفة دائمة ومتواصلة في الإجراءات والسياسات والوسائل والقواعد، والعمل على تداركها من خلال خلق وإستحداث نماذج وأساليب إدارية تساير وتواكب مختلف تغيرات البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسة الجامعية، والعمل كذلك على تعزيز وتدعيم نقاط القوة والتميز، حتى لا يكون هناك تأثير سلبي في ضمان السير الحسن والجيد لمختلف وظائف ومهام وأدوار هذه المؤسسة الجامعية، مما يؤدي في الأخير إلى تكوين إنطباع جيد وحسن لدى الموظفين حول السياسات والممارسات التنظيمية السائدة والمتبعة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (52): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

المجموع		إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي		تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)		إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها		جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%62.85	44	%15.90	7	%20.45	9	%25	11	%38.63	17	ذكر	
%37.14	26	%11.53	3	%11.53	3	%26.92	7	%50	13	أنثى	
%100	70	%14.28	10	%17.14	12	%25.71	18	%42.85	30	المجموع	
%40	28	%21.42	6	%14.28	4	%25	7	%39.28	11	أقل من 30 سنة	
%28.57	20	%15	3	%15	3	%30	6	%40	8	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%18.57	13	%7.69	1	%15.38	2	%30.76	4	%46.15	6	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%12.85	9	%0	0	%33.33	3	%11.11	1	%55.55	5	من 50 سنة فما فوق	
%100	70	%14.28	10	%17.14	12	%25.71	18	%42.85	30	المجموع	
%60	42	%7.14	3	%21.42	9	%28.57	12	%42.85	18	أقل من 5 سنوات	
%24.28	17	%17.64	3	%11.76	2	%29.41	5	%41.17	7	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%15.71	11	%36.36	4	%9.09	1	%9.09	1	%45.45	5	أكثر من 10 سنوات	
%100	70	%14.28	10	%17.14	12	%25.71	18	%42.85	30	المجموع	
%42.85	30	%16.66	5	%13.33	4	%30	9	%40	12	أستاذ مساعد	
%40	28	%10.71	3	%28.57	8	%21.42	6	%39.28	11	أستاذ محاضر	
%17.14	12	%16.66	2	%0	0	%25	3	%58.33	7	بروفيسور	
%100	70	%14.28	10	%17.14	12	%25.71	18	%42.85	30	المجموع	

يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، يؤكدن على أن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 38.63%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الإناث يجمعن على أن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تنظيم وتحديد جدول الأعمال والمهام من خلال الاجتماعات مما يؤدي إلى تجسيد التقسيم في العمل وتجسيد التنسيق والتنظيم بين الموظفين من خلال المهام المسندة إليهم، وفق أسس تراعي نواحيهم النفسية والجسدية والعلمية والعقلية، مما يضمن تكوين إنطباع جيد لدى الموظفين على أن هذه المؤسسة الجامعية، تحرص على تجسيد الصرامة والتنظيم والجدية المناسبة.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 55.55%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 46.15%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 40%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بقدرات نفسية وعقلية وتنظيمية عالية، تجعلها تدرك عمق الإدراك، بان هذه المؤسسة الجامعية، تعمل إحداث التنسيق والتفاهم من خلال جدولة الأعمال وفق برامج زمنية معينة، تساهم في تسهيل وفق المهام والوظائف، وفق أسس صحيحة لدى الموظفين، مما يضمن زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 39.28%، حيث تتسم هذه الفئة بالقوة والحيوية، والنضج النفسي والعقلي المتوسط، وهي بحاجة إلى إهتمام من الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، بهدف تحديد المهام والوظائف المسندة إليهم من أجل أدائها بشكل جيد،

حيث يكون ذلك من خلال جدولتها وتنظيمها بهدف توزيعها عليهم مما يضمن خلق إنطباع جيد على أن هذه المؤسسة تتبع الجدية والانضباط الصارم الهادف إلى زيادة الفعالية التنظيمية لها.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بنسبة تمت 45.45%، حيث تتوفر على ثقافة تنظيمية عالية، تتيح لها الإطلاع بشكل كبير، بأنهم لاحظوا بان الإدارة الجامعية، تعمل على تحديد وجدولة المهام وتنظيمها بهدف توزيعها على الموظفين، مما يضمن تحقيق التفاهم والتنسيق الجيد، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 42.85%، حيث يتوفرون على قدرات تنظيمية محدودة وناقصة، ولكن من خلال تفاعلهم مع الموظفين الآخرين، تسنى لهم على أن القادة الإداريين ، يقومون بتنظيم وجدولة الأعمال بهدف توزيعها على الموظفين وتقديم التعليمات اللازمة، التي تسمح لهم بأداء تلك الوظائف بشكل جيد ومناسب، مما ينمي ويحسن قدراتهم التنظيمية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 41.17% حيث يتميزون بالجدية والصرامة التنظيمية العالية، التي تسمح لهم بإدراك أن المهام والوظائف الموزعة عليهم تتسم بالتنظيم والجدولة من طرف المسؤولين والقادة الإداريين وهذا ما يساهم في تكوين الإنطباع الجيد على حرص هذه المؤسسة الجامعية على تطبيق التنظيم والانضباط والإلتزام وفق أسس صحيحة وسليمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ البروفيسور، يؤكدن على أن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 58.33%، حيث يتوفرون على مؤهلات علمية ومعرفية عالية جدا، تتيح لهم ملاحظة أن القادة الإداريين على مستوى

هذه المؤسسة الجامعية، يعملون على تحديد وجدولة المهام والوظائف من حيث الأهمية، من أجل توزيعها على العمال والموظفين، مما يحقق التنسيق والتفاهم الجيد والأداء الصحيح، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد بنسبة تمثل 40% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 39.28%، حيث يتسمون بتوفر المؤهلات العلمية المحترمة، مما يجعلهم يدركون أن القادة الإداريين يؤثر عليهم من خلال التنظيم المحكم والصارم في جدولة المهام والأعمال، مما يؤكد حرص هذه المؤسسة الجامعية على تكوين صورة جيدة عن صرامتها ومسئوليتها التنظيمية العالية في إحداث التنسيق والتفاهم المشترك بين العمال والموظفين.

منه نستنتج في الأخير على أن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، حيث يتم وضع أهم الأعمال والمهام من حيث الأولوية والأهمية، في جداول خاصة، مما يضمن تحقيق التخطيط الجيد والعمل على توزيع المهام والأدوار على الموظفين، بشكل يساعد على إنجازها بشكل مناسب، نتيجة توفر الوقت اللازم وعدم العمل على إرهاقهم،

وفي ثاني الترتيب، نجد إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، يؤكدن على أن إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 26.92% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 25%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يتضح لنا أنهن يجمعن من خلال الإطلاع والملاحظة، على أن إنتقاء وإختيار المعلومات والتأكد من صحتها، يؤكد على حرص هذه المؤسسة على تجسيد الصدق والمصادقية في تقديم المعلومات للموظفين، حتى تتوضح لهم الإجراءات والقواعد والاسس التنظيمية، التي تعينهم على أداء مختلف الوظائف بشكل جيد من دون وجود خلل أو أخطاء.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون على أن إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 30.76%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 30%، حيث تتسم هاتين الفئتين بقوة الإدراك والفهم والنضج العقلي، مما يجعلها تطلع على أن الإدارة الجامعية، تحرص على التأكد من صحة وصدق المعلومات ، حتى يتم نشرها وتوصيلها إلى الموظفين والعمال ، من دون تشويه أو غموض، مما يضمن أداء مختلف المهام والأدوار بشكل جيد ومناسب، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، بنسبة تمثل 25% ، حيث تتسم بالقوة والحيوية، وبنضج نفسي وعقلي متوسط مما يتوجب على الإدارة العليا ضرورة الحرص على التأكد من صحة المعلومات بشكل جيد قبل إعلامهم بها، وهذا حتى تمكنهم من أداء مختلف الأدوار والوظائف بشكل جيد ومناسب، وفي تكوين الإنطباع الجيد لديهم أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على إتباع الصرامة التنظيمية المناسبة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 11.11%، حيث تتسم هذه الفئة بالنضج العقلي الكبير وبالهدوء والراوية وعدم التسرع، حيث أنها تدرك أن الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تحرص على إختيار المعلومات ذات الأهمية، وتتأكد من صحتها وصدقها، قبل إعلامهم بها حتى تتضح الإجراءات والقواعد التنظيمية، وتمكنهم من تحقيق الأداء المناسب، مما يضمن تجسيد هذه المؤسسة للمصداقية والنزاهة العالية من خلال إحترام عقول وأذهان الموظفين والعمال

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمت 29.41%، حيث تتوفر على مؤهلات وإمكانيات تنظيمية عالية وهذا يدل على أنها

مطلعة على الوضع بشكل كبير، من خلال إدراكها أن المعلومات التي يتم إبلاغهم بها تمر بمراحل تمحيص وتدقيق وتحليل كبير، قبل نشرها للموظفين، وهذا من أجل ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنبة تمثل 28.57%، حيث يحتاجون إلى التعليمات والمعلومات الواضحة، التي تبين لهم كيفية سير العمل وظروف القيام بمختلف المهام، من دون أخطاء أو هفوات، مما يضمن لهم تحسين مستواهم التنظيمي، وفي بناء الإنطباع الجيد لديهم بأن هذه المؤسسة تعمل على تجسيد المصداقية والنزاهة وفي تكريس إدارة الجودة الشاملة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتمتع بإمكانيات تنظيمية عالية، تجعلها تدرك أن الإدارة الجامعية تقوم بفرز المعلومات والبيانات للتأكد من صحتها، حتى تتضح مختلف ظروف سير المهام والوظائف، مما يؤدي إلى تقديم الأداء الجيد لدى الموظفين وفق أسس صحيحة وواضحة، وفي تكوين الصورة الحسنة عن جدية ومصداقية هذه المؤسسة في الإعلام الصحيح المبني على المعلومات الواضحة المفهومة

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 30% وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 25% وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 21.42%،

حيث يتسم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد والأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بمستويات علمية مقبولة ومحترمة، تتيح لهم الإدراك العميق بأن الإدارة الجامعية، من أجل تكريس الجودة العالية في نشاطاتها ومهاتها، تتبع أسلوب الإعلام المنطقي المبني على التأكد من صدق المعلومات وصحتها والعمل على إختيار أنسبها وأصوبها من أجل تبسيط وتوضيح مختلف الإجراءات والقواعد التنظيمية، ولمنع حدوث الأخطاء، أما الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، فهم ذات مستويات علمية عالية جدا، تدرك أتم

الإدراك بأن حرص الإدارة الجامعية على إختيار المعلومات والتأكد من صحتها نابع من تحليها بأخلاقيات الممارسة التنظيمية، التي تهدف إلى أن تكون كل الوظائف والمهام تتم وفق أسس علمية صارمة، بعيدة عن التسرع والتخمين والتكهن والإرتجالية، مما يضمن في الأخير تكوين إنطباع جيد وحسن لدى الموظفين بأن هذه المؤسسة الجامعية، تتبع الجدية والنزاهة والمصادقية الصحيحة.

منه نستنتج في الأخير على أن إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو إذ يكون من خلال إختيار المعلومات والبيانات والحقائق ذات الكمية والنوعية المناسبة، التي تتسم بالصحة والمصادقية والدقة والوضوح، من دون تضليل أو تشويه أو تغليط أو تغيير أو سوء الفهم والتأويل ، قبل نشرها وإبلاغها للموظفين والعمال، وهذا الإختيار الجيد للمعلومات، يساهم في توضيح الإجراءات والقواعد والمهام والأدوار بشكل جيد ومناسب لدى الموظفين،

وفي ثالث الترتيب، نجد تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)، حيث يتبين لنا من خلال من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس يظهر لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون على أن تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 20.45% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 11.53%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، يظهر لنا أنهم يجمعون على أن هذه المؤسسة الجامعية، تحرص على تحليل ودراسة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية، من خلال الدراسات المسحية والإستقصاءات، التي تسمح لها بإعداد الخطط والسياسات النوعية والكمية، مما يضمن لها تحقيق أهدافها وغاياتها، ويسمح بتحسين أداء الموظفين وفي خلق الإنطباع الجيد والمناسب عن أن هذه المؤسسة، تعمل في ظل المسؤولية الاجتماعية، التي يجب أن تكون أهدافها وغاياتها متناسقة مع قيم وعادات المجتمع.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 33.33%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 15.38%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، بنسبة تمثل 15%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بتوفر النضج العقلي والنفسي والإدراك الكبير، حيث أنها خضعت لدراسات ومقابلات واستجوابات من قبل المختصين والخبراء في الإحصاء من أجل تقديم معلومات تتعلق بالموارد البشرية والمادية وبالقيام بدراسات ميدانية خارجية تعمل على جمع معلومات وبيانات حول مختلف المتغيرات الثقافية والإجتماعية والقانونية، من أجل تحديد الإستراتيجيات والخطط النوعية، التي تتيح لها تحقيق أهدافها وغاياتها، مما يخلق لدى الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة إنطباع حسن على تفتح هذه المؤسسة مع محيطها الداخلي والخارجي، من أجل ضمان تحقيق أهدافها وغاياتها وفق مؤشرات نوعية وكمية، وفي أجل زمنية محددة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 14.28%، حيث تتسم بالنضج النفسي والعقلي المتوسط، إضافة إلى تميزها بالحيوية والنشاط، مما يجعلها تتسم بالفضول للتعرف من خلال إحتكاكها وتواصلها مع مختلف الجماعات التنظيمية، بأن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على دراسة وتحليل وتشخيص مختلف متغيرات البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسة، من أجل تحسين مهامها وتعديل خططها، التي تتسجم على هذه البيئة، وهذا يساهم في تكوين إنطباع جيد عن هذه المؤسسة الجامعية الحريصة على التفاعل والتواصل من أجل تحسين وتدعيم مهامها وخدماتها المقدمة للجماهير الداخلية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع

حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 21.42%، حيث تتسم بتوفر خبرات تنظيمية محدودة، ولكن من خلال تفاعلها مع الإدارة العليا، من خلال الدراسات والاستجابات، من أجل تشخيص متغيرات البيئة الداخلية والتعرف على نقاط القوة والضعف، ومتغيرات البيئة الخارجية، من أجل تحديد السياسات التنظيمية الرامية إلى زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 11.76%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 9.09%، حيث تتوفر على قدرات وإمكانيات تنظيمية عالية، من خلال إطلاعها العميق في الاجتماعات وتفاعلها مع الإدارة العليا، بأن هذه المؤسسة تعمل على تحليل البيئة الداخلية والخارجية التي تتيح لها تعديل وتغيير مختلف الأساليب التنظيمية، الرامية إلى تحقيق الجودة في تقديم الخدمات الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 28.57% وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة المساعد، بنسبة تمثل 13.33%، حيث تتسم هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بتوفر المؤهلات العلمية المحترمة، التي تجعلها تطلع على أن هذه المؤسسة الجامعية، تقوم بدراسات معمقة من خلال الإستجابات والدراسات المسحية، للتعرف على نقاط القوة والضعف لهذه المؤسسة الجامعية، والفرص والتحديات، من أجل رسم إستراتيجيات وخطط نوعية ومنطقية، تضمن تحقيق أهدافها وغاياتها بشكل جيد ومناسب، ومن دون حدس أو إحتمال، مما يضمن تكوين إنطباع جيد على أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تحقيق أهدافها وغاياتها، وفق نظرة إستشرافية مبنية على التفكير في المستقبل البعيد، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة معدومة تمثل 0%، تتسم بمستويات علمية ومعرفية هائلة ومعتبرة جداً، لكن نفس النسبة الصفرية إلى تركيزها على العمليات الإتصالية الأخرى، مثل: جدول

الأعمال والنشاطات وتنظيمها، إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها، إختيار أحسن الوسائل للإتصال والتواصل مع الجمهور الداخلي

منه نستنتج في الأخير على أن تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات)، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو من خلال رصد وتحليل متغيرات البيئة الداخلية للمؤسسة، من حيث الموارد المالية والبشرية والمادية، وكذا أنماطها واساليبها الإدارية والهيكل التنظيمي، والعمل على رصد مواطن الضعف والخلل في الإجراءات والوسائل والأهداف، وتقوية وتعزيز نقاط القوة والتميز، كما يشمل أيضا تحليل متغيرات البيئة الخارجية، من خلال رصد وتشخيص المتغيرات القانونية والمتغيرات الإجتماعية والسياسية والثقافية، التي تؤثر على مختلف الأهداف والغايات التي ترمي هذه المؤسسة الجامعية إلى تحقيقها، وفق مؤشرات كمية أو نوعية يمكن الإستناد عليها، وهذا يدل دلالة عميقة على حرص هذه المؤسسة الجامعية على تحقيق أهدافها وفق أسس صحيحة وسليمة، مبنية على اليقين والصحة وعلى النظرة الإستشرافية للمستقبل.

وفي أخير الترتيب، نجد إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يجمعون على أن إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 15.90% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 11.53%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، يتضح لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الذكور يجمعون على إختيار أنسب الوسائل الإتصالية المختلفة بهدف تحقيق التفاعل والتنسيق الجيد مع الموظفين والعمال، وفق أسس ديمقراطية ومتفتحة يضمن السير الحسن والجيد لمختلف الوظائف والمهام، ويساهم في الأخير في تجنب الصراعات التنظيمية بين الموظفين، مما يضمن في الأخير تكوين إنطباع جيد لدى العمال والموظفين حول وجود إتصال فعال من دون قيود أو مشاكل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 21.42%، حيث تتسم بنضج وإدراك تنظيمي متوسط، مع توفر القوة والحماس والنشاط، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل والحرص على إختيار أنسب الوسائل الإتصالية، من أجل التفاعل الجيد وبناء شخصياتهم التنظيمية وفق أسس صحيحة، مما يضمن لهم الشعور بالرضا الوظيفي، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 15%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 7.69%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتسم بتوفر الإدراك والإستيعاب والفهم الجيد، مما يجعلها تدرك أهمية إستخدام الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية للوسائل الإتصالية المختلفة لتحقيق التنسيق والتفاعل بينهم في ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأنشطة والمهام، وتجسيد روح الجماعة والتعاون بينهم مما يؤدي إلى تكوين إنطباع جيد لديهم عن إهتمام هذه المؤسسة الجامعية بتحقيق الإنسجام فيما بينهم، في حين نفسر النسبة المعدومة لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) إلى وجود عمليات إتصالية أخرى على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تتمثل في تشخيص البيئة الداخلية والخارجية، جدولة الأعمال والنشاطات، إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 36.36%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 17.64%، حيث تتوفر لدى هاتين الفئتين من الأفراد

المبوهون الثقافة التنظيمية العالية التي تجعلهم يدركون بأن هذه المؤسسة الجامعية تحرص على تحقيق التنسيق والتفاهم المشترك فيما بينهم من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل جيد ومناسب، مما يضمن زيادة فعالية هذه المؤسسة، وتجسيد الاستقرار الوظيفي والفعالية التنظيمية وفق أسس صحيحة وسليمة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبوهون الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 7.14%، حيث تنقصها الخبرة والتجربة التنظيمية العالية، مما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على إنتقاء أفضل الوسائل الإتصالية، التي تتيح لهم تبادل المعلومات والبيانات بشكل جيد، من أجل تحقيق الإندماج الوظيفي بعيدا عن المشاكل والصراعات التنظيمية المؤثرة بشكل سلبي على وظائف ومهام هذه المؤسسة الجامعية، مما يساهم في تكوين إنطباع جيد على أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تكريس الطابع الإنضباطي الصارم والجدي وتوفير الأجواء التنظيمية المريحة والمشجعة للعمال والموظفين.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبوهون من درجة الأستاذ المساعد، والأفراد المبوهون من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 16.66% في حين نجد الأفراد المبوهون من درجة المحاضر، بنسبة تمثل 10.71%

حيث يتوفر لدى الأفراد المبوهون من درجة الأستاذ المساعد، الأفراد المبوهون من درجة المحاضر، القدرات والمؤهلات العلمية المحترمة، التي تسمح لهم بالإطلاع الجيد بان هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على إختيار الوسائل الإتصالية، التي تراعي النواحي العقلية والعلمية والنفسية للموظفين والعمال وفق أسس صحيحة، مما يضمن تحقيق التنسيق والتفاهم في أداء مختلف المهام والأدوار في إطار الجماعة وفي جو من العلاقات الإنسانية التي يسودها الإحترام والتقدير، مما يضيف على هذه المؤسسة النسق التعاوني والتشاركي، أما الأفراد المبوهون من درجة البروفيسور، فيتسمون بمستويات علمية ومعرفية عالية جدا، تجعلهم يقدمون آراء منطقية وموضوعية عن أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على إنتقاء الوسائل

الإتصالية الفعالية وأفضل التقنيات والأساليب، التي تساهم في التدفق السليم والمرن والسلس لمختلف المعلومات والبيانات بشكل جيد ومناسب، مما يضمن تحقيق إدارة الجودة الشاملة في مختلف الوظائف والمهام والأدوار، وتجنب ظهور الصراعات التنظيمية المؤثرة على سمعة وصورة هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج في الأخير على أن إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي، تعد من أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، التي تستهدف تحقيق التواصل والترابط والتفاعل مع الجمهور الداخلي (الطلبة، الأساتذة الموظفين)، من أجل تبادل وجهات النظر والأفكار والآراء والآراء في إطار تعاوني تشاركي تضامني حول مختلف أهداف وسياسات هذه المؤسسة الجامعية، مما يؤدي في الأخير إلى تكوين صورة جيدة وحسنة عن لدى الجمهور الداخلي بأن هذه المؤسسة الجامعية تحرص وتعمل على تجسيد التنسيق والتنظيم المحكم، بعيدا عن التسرع والعشوائية والتخمين، مما يضمن تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة وفق مؤشرات رقمية وكيفية صحيحة.

الجدول رقم (53): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول مدى إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو للعمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات من عدمه

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%70	35	%42.85	15	%57.14	20	ذكر	
%30	15	%13.33	2	%86.66	13	أنثى	
%100	50	%34	17	66%	33	المجموع	
%34	17	%5.88	1	%94.11	16	أقل من 30 سنة	
%38	19	%57.89	11	%42.10	8	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%16	8	%12.50	1	%87.50	7	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%12	6	%66.66	4	%33.33	2	من 50 سنة فما فوق	
%100	50	%34	17	%66	33	المجموع	
%48	24	%29.16	7	%70.83	17	أقل من 5 سنوات	
%36	18	%33.33	6	%66.66	12	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%16	8	%50	4	%50	4	أكثر من 10 سنوات	
%100	50	%34	17	%66	33	المجموع	
%54	27	%18.51	5	%81.48	22	أستاذ مساعد	
%34	17	%74.05	8	%52.94	9	أستاذ محاضر	
%12	6	%66.66	4	%33.33	2	بروفيسور	
%100	50	%34	17	%66	33	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، يؤكد على إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 86.66% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 57.14%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، من الأفراد المبحوثين من الإناث، يجمع على أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على إعطاء المجال للعمال والموظفين في تقديم الآراء والأفكار الرامية إلى إتخاذ القرارات الإدارية، خصوصا وأن الإناث لاحظن أن هذه المؤسسة تعمل على تجسيد بيئة تنظيمية تواصلية تفاعلية، مما يساهم في تحسين أدائهن وإثبات مكانتهن التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة، مما يؤدي إلى شعورهن بمستوى عال من الرضا والراحة والإستقرار على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 94.11%، حيث يتسمون بنضج وإدراك تنظيمي متوسط، وإدراك نفسي وفهم متوسط، حيث يمثل إشراك هذه الفئة من الأفراد المبحوثين في عملية إتخاذ القرارات الإدارية الأهمية الكبيرة في كسر حاجز التردد والخوف مع توفرهم على الحيوية والحماس وفي تنمية شخصياتهم التنظيمية بشكل جيد، مما يؤدي إلى تقديم الأداء الوظيفي المناسب وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 87.57%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 42.10%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 33.33%، تتسم هذه الفئات بمستوى عال من الإدراك والنضج النفسي والإتزان مما يسمح لهم بتقدير الإضافة النوعية من خلال آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم الرامية إلى زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على إشراك كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 70.83%، حيث تتوفر على خبرات ومهارات محدودة، مما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على إعطائهم المجال والحيز للمشاركة في عملية إتخاذ القرارات ، مما ينعكس على الشعور بقيمة أدوارهم التي يقومون بها على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 66.66%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 50% ، حيث تتسم بالخبرات والتجارب العالية والطويلة، من خلال تفاعل هاتين الفئتين مع الإدارة العليا في إتخاذ القرارات من خلال الإجتماعات ، خصوصا في حالة الأزمات، من أجل الإستفادة من خبرتهم وتجربتهم الكبيرة في ضمان السير الحسن لمهام ووظائف هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على إشراك كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 81.48%، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة المحاضر بنسبة تمثل 52.94%، حيث تتوفر هاتين الفئتين على قدرات ومؤهلات علمية محترمة، يسمح لها بالمشاركة في عملية إتخاذ القرارات الإدارية، من خلال تقديم مقترحات وأفكار منطقية وواقعة، من دون تسرع أو تخمين، مما يضمن تحقيق الاستقرار والفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 33.33%، يتسمون بتوفر إمكانيات ومؤهلات علمية عالية جدا، تجعلها تحتل الصدارة في تفاعلها مع الإدارة العليا في تقديم وإقتراح حلول نوعية ومنطقية لمختلف الأوضاع والمستجدات التي تمر بها هذه المؤسسة ، مما ينعكس بشكل جيد وحسن في ضمان السير الحسن لوظائف هذه المؤسسة بشكل إيجابي .

منه نستنتج في الأخير إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات خصوصا لما تكون في جو من العلاقات الإنسانية والاجتماعية، التي تركز أسس التقدير والإحترام والتضامن عند تبادل الأفكار والآراء والإقتراحات عند المشاركة في عملية صنع وإتخاذ القرارات الإدارية السليمة، التي تكون منطقية وتحقق الفائدة والمنفعة لهذه المؤسسة وتحقيق الرضا والولاء التنظيمي لدى الموظفين والعمال.

وفي الجهة المقابلة للجدول، يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، ينفون إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 42.85% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 13.33%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، يتضح لنا أن تهميش العمال والموظفين عن إشراكهم في عملية إتخاذ القرارات الإدارية، يؤدي إلى ظهور المشاكل والصراعات التنظيمية والفوضى والتسيب، وفي نقص الإلتزام والولاء التنظيمي كون هذه المؤسسة الجامعية تعمل على تطبيق الطابع الإداري المتشدد الذي يمنع تبادل الآراء والأفكار في إطار تنظيمي جيد وحسن.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، ينفون إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 66.66%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 57.89%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 12.50% حيث تتسم هذه الفئات الثلاث من الأفراد المبحوثين، بتوفر الإدراك والنضج النفسي والعقلي العالي، الذي يجعلها تدرك أن الإدارة لا تعمل على إشراك الموظفين في عملية إتخاذ القرارات مما يقلل وينقص من ولائهم وإلتزامهم الوظيفي، خاصة وانهم يمكنهم تقديم الإضافة النوعية لهذه المؤسسة، وهذا ما يجعلهم لا يحققون الاستقرار والإستمرارية على مستوى هذه المؤسسة

الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 5.88%، فهي ذات حيوية وحركية كبيرة، مع توفر النضج والإدراك المتوسط، حيث يمثل عدم الأخذ بآرائهم وافكارهم نقطة سلبية لهذه المؤسسة، وهذا من خلال شعور العمال والموظفين بالدونية وأن الإدارة العليا تتعامل معهم بتعال وتشدد، مما يؤدي في الأخير إلى عدم شعورهم بالرضا وعدم الإستمرارية في تقديم الأداء الجيد.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، ينفون على إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 50%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 33.33%، حيث تتوفر على قدرات ومؤهلات تنظيمية عالية، سمح لها بالإطلاع على أن هذه المؤسسة لا تعمل على إشراكهم في عملية إتخاذ القرارات الإدارية، وهذا يعد تقليل من شأنهم ومن كرامتهم الشخصية وخبراتهم الواسعة، وهذا ما يؤدي إلى التسبب والإهمال والتفاس في أداء المهام والوظائف والحرص على تحقيق المصالح الشخصية، بعيدا عن الاهتمام بالمصلحة العامة لهذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 29.16%، يتوفرون على إمكانيات تنظيمية محدودة، وهم يحتاجون إلى التفاعل مع الإدارة من خلال المشاركة في عملية إتخاذ القرارات، إذ يمثل تهميش الإدارة العليا لهم في تقديم الأفكار والآراء، مؤشرا سلبيا في عدم تحسين مهاراتهم الإتصالية والتنظيمية، مما ينعكس سلبا في ظهور الصراعات التنظيمية بين العمال والإدارة العليا وفي نقص التنسيق والتفاهم، ومنه التأثير السلبي على الفعالية والكفاءة التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، ينفون إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 66.66%، حيث تتسم هذه الفئة من الأفراد المبحوثين بتوفر الإمكانيات والمؤهلات العلمية العالية جدا، وعدم إشراكها في إتخاذ القرارات، يؤدي إلى تجسيد الطابع والنمط الغداري

التسلطي، الذي يمنع تبادل الأفكار والمبادرات المنطقية، والأفكار المنطقية، مما يؤثر على ضمان السير الحسن والجيد لوظائف ومهام هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة المحاضر بنسبة تمثل 74.05%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 33.33%، حيث تتوفر على مؤهلات وقدرات علمية محترمة، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية عدم تهميش آرائها وأفكارها عند إشراكها في عملية إتخاذ القرارات الإدارية، وإلا يؤدي ذلك إلى عدم تجسيد التفاهم والتنسيق بينهما، وفي نقص الاستقرار الوظيفي وعدم شعورهم بالرضا الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة.

منه نستنتج في الأخير عدم إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، يؤدي إلى نقص الرضا الوظيفي وفي ظهور المشاكل والصراعات التنظيمية، مما يؤثر سلبا في ضمان السير الحسن على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (54): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول مدى تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء من عدمه

المجموع		لا		نعم		الإجابة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات
%70	35	%34.28	12	%65.71	23	ذكر
%30	15	%40	6	%60	9	أنثى
%100	50	%36	18	%64	32	المجموع
%34	17	%23.52	4	%76.47	13	أقل من 30 سنة
%38	19	%42.10	8	%57.89	11	من 30 سنة إلى 39 سنة
%16	8	%12.50	1	%87.50	7	من 40 سنة إلى 49 سنة
%12	6	%83.33	5	%16.66	1	من 50 سنة فما فوق
%100	50	%36	18	%64	32	المجموع
%48	24	%33.33	8	%66.66	16	أقل من 5 سنوات
%36	18	%38.88	7	%61.11	11	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
%16	8	%37.50	3	%62.50	5	أكثر من 10 سنوات
%100	50	%36	18	%64	32	المجموع
%54	27	%48.14	13	%51.85	14	أستاذ مساعد
%34	17	%23.52	4	%76.47	13	أستاذ محاضر
%12	6	%16.66	1	%83.33	5	بروفيسور
%100	50	%36	18	%64	32	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يؤكدون تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء، بنسبة تمثل 65.71% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 60%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، من الأفراد المبحوثين من الذكور، يتضح إجماعهم على أن هذه المؤسسة الجامعية لا تعمل على ضمان إخضاع الموظفين والعمال لدورات التدريبية، نظرا لوجود معوقات تنظيمية ومالية، وعدم وجود تقييم شامل وواضح يتم فيه التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين والعمال، وهذا ما يؤثر على أدوارهم ومهامهم وفي حدوث أخطاء وخلل يقلل من فعالية وكفاءة هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (أقل من 40 سنة إلى 49 سنة) يؤكدون تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء بنسبة تمثل 87.50%، حيث تتسم هذه الفئة من المبحوثين بمستوى عال من النضج والإدراك النفسي والعقلي، مما سمح لها بالإطلاع على أن هذه المؤسسة الجامعية لا تعمل على إخضاع الموظفين للدورات التدريبية، التي تسمح بتصحيح مواطن الخلل والضعف في مستوى أداء الموظفين، مما ينعكس سلبا على عدم الظهور بمستوى جيد من الأداء الوظيفي الذي يقلل من الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 76.47%، تتسم بمستويات متوسطة من الإدراك والنضج التنظيمي والنفسي، مع توفر الحركية والديناميكية، إذ أن عدم خضوعها للدورات التدريبية، يؤثر سلبا في تحسين مستوى أدائها الوظيفي، وفي حدوث الإختلالات والأخطاء المؤثرة على صورة هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 57.89%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 16.66%، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر التركيز العالي والإدراك العقلي والنفسي والهدوء والرزانة، مما يتيح لها الإطلاع العميق على أن هذه

المؤسسة لا تخضع عمالها وموظفيها للدورات التدريبية، سواء كانت شهرية أو سنوية أو أسبوعية، مما يؤدي إلى عدم تطوير وتدعيم مقوماتها ومهاراتها التنظيمية والوظيفية والإدارية أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء بنسبة تمثل 66.66%، فهي ذات ثقافة تنظيمية محدودة، مما يتوجب العمل على إكسابها أسس الثقافة التنظيمية من خلال الدورات التكوينية، التي تسمح لها بتحقيق الاندماج الوظيفي، وفي حالة حدوث العكس، يؤدي ذلك إلى عدم الاستفادة من هذه الفئة من الموظفين في زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 62.50%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 61.11%، تتمتع بمقومات وأسس تنظيمية عالية، سمح لها ذلك بإدراك أن هذه المؤسسة الجامعية لا تعمل على تحسين وتطوير أدائهم الوظيفي، من خلال غياب أو قلة الدورات التكوينية، وهذا مؤشر سلبي يدل على عدم تحلي هذه المؤسسة بالجدية والصرامة التنظيمية الهادفة إلى تكريس إدارة الجودة الشاملة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء بنسبة تمثل 83.33% حيث تتوفر لدى هذه الفئة المقومات العلمية العالية جدا، التي تجعلها تقدم آراء سليمة، حيث لاحظت أن هذه المؤسسة الجامعية، لا تعمل على الاهتمام بالدورات التدريبية، التي تقدم من خلال المختصين والخبراء، سواء كانت وطنية أو دولية، مما يؤثر على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي، وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة المحاضر بنسبة تمثل 76.47%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 51.85%، تتمتع هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بقدرات ومؤهلات معرفية محترمة مما أتاح لها ملاحظة أن هذه المؤسسة الجامعية لا تهتم بتطوير وتحسين القدرات التنظيمية

والعلمية للعمال والموظفين، مما يؤثر بشكل سلبي في تحقيق الفعالية التنظيمية المناسبة لهذه المؤسسة.

منه نستنتج في الأخير تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء يعد مؤشرا سلبيا في تطوير مستوى الأداء المهني والوظيفي للموظفين والعمال والأساتذة، ويدل بشكل كبير على حرص هذه المؤسسة على تحقيق أهداف وغايات بشكل سريع، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية إقامة علاقات تعاون وتنسيق مع مختلف الجامعات الجزائرية الأخرى أو العربية أو الأوروبية،

وفي الجهة الأخرى من الجدول، يتضح من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، ينفين تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء، بنسبة تمثل 40% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 34.28%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، من الأفراد المبحوثين من الإناث، بأن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على إقامة دورات تدريبية وتكوينية بهدف تطوير مستوياتهم التنظيمية والإدارية والوظيفية، حيث تكون أسبوعية أو شهرية أو سنوية، من أجل تدارك مواطن النقص والضعف وتدعيم مهاراتهم ومؤهلاتهم الإتصالية والوظيفية التي تضمن تقديم الأداء الجيد ، مما يزيد من فعالية هذه المؤسسة، في تحقيق الإستمرارية في تقديم المهام والخدمات بشكل جيد وهذه الدورات التدريبية تراعي النواحي النفسية والعقلية والعلمية للموظفين والموظفات، من أجل أن تلقى النجاح والفعالية.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بياناته أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) ينفون تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء بنسبة تمثل 83.33%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 42.10%، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر الإدراك والنضج النفسي والعقلي العالي والرزانة، والحركية والنشاط، حيث

أنها تخضع لدورات تدريبية مكثفة ونوعية من أجل تطوير وتدعيم مهاراتها ومقوماتها الوظيفية، مما يسمح لها بتقديم الأداء الوظيفي الجيد والمناسب، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 23.52%، حيث تتميز بالنشاط والحيوية مع النضج والإدراك العقلي والتنظيمي المتوسط، مما يجعلها تجمع على أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على إخضاع العمال والموظفين لدورات تكوينية عالية ونوعية، تساهم في تحسين مستوى أدائهم المهني والوظيفي، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 12.50%، وهي ذات تركيز وقوة وفهم وإدراك واسع، أتاح لها الإطلاع الجيد على أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على إخضاعهم لدورات تكوينية، مما يبين الطابع الجدي والصارم في تحقيق إدارة الجودة الشاملة على مختلف الأدوار والوظائف، وفق أسس صحيحة وسليمة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، ينفون تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء بنسبة تمثل 38.88%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 37.50%، حيث تتسم بتوفر القدرات والإمكانات التنظيمية من صرامة ودقة الملاحظة وجدية، حيث انها لاحظت أن هذه المؤسسة الجامعية، تعمل على تطوير وتدعيم مستوى الأداء الوظيفي للعمال والموظفين والأساتذة، من خلال الدورات التدريبية التكوينية، التي تساهم في زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 33.33%، وهي ذات خبرات وتجارب تنظيمية محدودة، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، تكوين وتدريب العمال والموظفين بشكل جيد من اجل تحقيق التنسيق والتفاهم والاندماج الوظيفي والرضا الوظيفي وفي تحقيق مختلف أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، ينفون تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود

معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء بنسبة تمثل 48.14% وفي ثاني الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة المحاضر بنسبة تمثل 23.52%، حيث تتسم بتوفر المؤهلات العلمية العالية المحترمة، وهي ذات إطلاع جيد، من خلال خضوعها لدورات تكوينية وتدريبية سواء كانت وطنية أو دولية، تضمن لهم إكتساب معلومات وبيانات تسهل لهم أداء مختلف الوظائف بشكل جيد ومناسب، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 16.66%، يتميزون بقدرات علمية هائلة جدا وهم يدركون قيمة الدورات التدريبية والتكوينية في زيادة مستوى الأداء المهني والوظيفي وهذا من خلال الإحتكاك والتفاعل مع أفراد وموظفين وأساتذة آخرين من أجل تبادل الخبرات التنظيمية والعلمية المساهمة في تحسين وتطوير مستوى الأداء الوظيفي وفق أسس صحيحة وقوية.

منه نستنتج في الأخير أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لا تقصر في التكوين والتدريب على تحسين الأداء، مما يضمن زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة، حيث يكون هامش الخطأ محدود أو غائب، وهذا الاهتمام الموجود لدى هذه المؤسسة في عقد الدورات التدريبية والتكوينية لموظفيها وعمالها وأساتذتها، يعكس بشكل كبير طابع الصرامة والانضباط والجدية الذي تتحلى فيه من أجل تجسيد إدارة الجودة في المهام والخدمات والوظائف المختلفة.

الجدول رقم (55): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها

المجموع		أسلوب العدالة والمساواة بين العمال		الأسلوب الديكتاتوري المتسلط		الأسلوب الديمقراطي المتفتح		الإجابة	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%38.88	21	%23.80	5	%9.52	2	%66.66	14	ذكر	الجنس
%61.11	33	%51.51	17	%12.12	4	%36.36	12	أنثى	
%100	54	%40.74	22	%11.11	6	%48.14	26	المجموع	
%38.88	21	%23.80	5	%14.28	3	%61.90	13	أقل من 30 سنة	السن
%35.18	19	%42.10	8	%10.52	2	%47.36	9	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%14.81	8	%50	4	%12.50	1	%37.50	3	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%11.11	6	%83.33	5	%0	0	16.66%	1	من 50 سنة فما فوق	
%100	54	%40.74	22	%11.11	6	%48.14	26	المجموع	
%51.85	28	%39.28	11	%10.71	3	%50	14	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
%33.33	18	%38.88	7	%5.55	1	%55.55	10	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%14.81	8	%50	4	%25	2	%25	2	أكثر من 10 سنوات	
%	54	%40.74	22	%11.11	6	%48.14	26	المجموع	
%57.40	31	%41.93	13	%9.67	3	%48.38	15	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%31.48	17	%41.17	7	%11.76	2	%47.05	8	أستاذ محاضر	
%11.11	6	%33.33	2	%16.66	1	%50	3	بروفيسور	
%100	54	%40.74	22	%11.11	6	%48.14	26	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس على أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يجمعون على أن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 66.66% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 36.36%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، الذين يؤكدون على أن الأسلوب الديمقراطي هو الأسلوب الغالب على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، الذي يقوم على تبادل الآراء والأفكار من دون تهميش أو إقصاء مما يساهم في تجسيد طابع الجماعة الواحدة وروح الفريق في إتخاذ القرارات الإدارية، مما يؤدي إلى الثقة بمصادقية القرارات المتخذة وفق تطبيق مبدأ المسؤولية الجماعية بين الموظفين والعمال.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 61.90%، حيث يتوفرون على النشاط والحيوية، مع وجود النضج النفسي والعقلي المتوسط حيث يمثل تطبيق هذه المؤسسة الجامعية للأسلوب الديمقراطي، المحور الأساسي في منح الفرصة لهم في تبادل الآراء والأفكار مع الإدارة العليا حول مختلف الظروف التنظيمية وأساليب العمل، مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتفاهم الجيد، وفي إضفاء الثقة والمصادقية القرارات المتخذة من قبل الإدارة العليا، مما يساهم في تحفيزهم على الأداء الجيد والشعور بمستوى عال من الرضا الوظيفي، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 47.36% وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 37.50%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 16.66%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بتوفر الإدراك والفهم والإستعاب الجيد

والرزانة والحكمة والتعقل، حيث ترى أن فسخ الإدارة الجامعية لتبادل الآراء والمقترحات للموظفين والعمال، يساهم في تجسيد النسق التعاوني التشاركي الجماعي على القرارات الإدارية المتخذة، مما يجعل الموظفون يثقون بالقرارات المتخذة من الإدارة العليا والتي تضمن عدم المساس بمكتسباتهم الاجتماعية والتنظيمية وشخصياتهم .

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 55.55%، تتوفر على قدرات ومقومات تنظيمية عالية، من خلال ملاحظتها سيادة الأسلوب الإداري المتفتح على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تفسح المجال للموظفين والعمال في التعبير عن الأفكار والآراء والإتجاهات، من دون تهميش طرف على حساب طرف آخر، مما يؤدي على الشعور بالرضا والإستقرار الوظيفي لديهم، وفي الثقة بالقرارات المتخذة من طرف الإدارة العليا ، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 50%، حيث يتميزون بخبرات وتجارب تنظيمية محدودة مما يتوجب على الإدارة تجسيد الطابع الديمقراطي، الذي يضمن تبادل الأفكار المخلفة والمتنوعة، والتي تضمن كسب الإدارة العليا لودهم وتأييدهم وثقتهم حول القرارات الإدارية المتخذة، وتحقيق التكيف والتاقلم مع أجواء العمل داخل هذه المؤسسة. وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 25% ، حيث يتوفرون على مؤهلات تنظيمية عالية من خلال عملهم الطويل على مستوى هذه المؤسسة مما أتاح لهم الإطلاع الجيد على أن الأسلوب الإداري المتفتح ، هو السائد على مستوى هذه المؤسسة، والذي يضمن تداول المعلومات والبيانات بشكل سلس ومرن ، من دون خلل مما يساهم في الأخير في تحقيق طابع التشاركية في إتخاذ القرارات الإدارية، التي تكون لها صبغة جماعية وسليمة وصحيحة، مما يضمن كسب ثقة الموظفين كون هذه المؤسسة تتمتع بالنزاهة والوضوح في سياساتها التنظيمية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 50%، حيث تتوفر على قدرات ومهارات علمية عالية جدان تتيح لها التعبير عن آرائها وأفكارها في إطار ديمقراطي شفاف، يضمن تدفق المعلومات والبيانات بشكل جيد بين الإدارة العليا والموظفين، مما يساهم في جودة مخرجات القرارات المتخذة، التي تعكس بشكل إيجابي في كسب ثقة وتأييد وود الموظفين وتحقيق الفعالية والإستقرار الوظيفي المناسب على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، في حين نجد الأفراد المبحوثين من درجة المساعد، بنسبة تمثل 48.38%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 47.05%، حيث تتوفر على مستويات علمية ومعرفية محترمة، فمن خلال تطبيق هذه الإدارة الجامعية للأسلوب المتفتح القائم على تعددية وتنوع الأفكار والآراء، فإن ذلك يؤدي إلى وجود مسؤولية جماعية لدى الموظفين والعمال والإدارة في القرارات المتخذة، مما يؤدي إلى شعور الموظفين بمستوى عال من الرضا الوظيفي، من خلال إعتبارهم شركاء أساسيين نشطين وليس مجرد أفراد منفذين

منه نستنتج في الأخير بأن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، وهذا يتم من خلال وجود وتوفير قنوات وفضاءات للإتصال بين جميع المستويات الإدارية، الذي يتيح تبادل مختلف الآراء والأفكار والإقتراحات، في إطار شفاف وحر ونزيه، مما يساهم في تحقيق التنسيق والتفاهم والإنسجام الجيد والحسن، ويؤدي إلى إضفاء الشفافية والثقة والنزاهة على الإدارة العليا الجامعية من خلال القرارات الإدارية المتخذة وفق أساس الطابع التشاركي والتعاوني.

وفي ثاني الترتيب نجد أسلوب العدالة والمساواة بين العمال، حيث يتضح من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، يجمعون على أن أسلوب العدالة والمساواة بين العمال، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 12.12% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 9.52%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يتضح لنا أن عدم أن الإدارة العليا الجامعية، يجب أن تعامل جميع الموظفين والعمال بسواسية وعدالة، من دون تمييز على أساس الجنس أو المستوى التعليمي أو المستوى الاجتماعي، إنما يكون أساسا على معيار الكفاءة التنظيمية والإستحقاق الوظيفي المبني على المهارات والمقومات العلمية والإدارية، وتجسيد روح الفريق الواحد أو روح الجماعة، مما يضمن عدم ظهور الصراعات التنظيمية، العداوات، المشاحنات، الحرص على المصالح الخاصة بدلا من تحقيق المصلحة العامة لهذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن أسلوب العدالة والمساواة بين العمال، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 83.33%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 50% وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 42.10%، حيث تتمتع هذه الفئات الثلاث من الأفراد المبحوثين بقدرات وسمات نفسية وعقلية من فهم وإدراك وتركيز وملاحظة، ورزانة، مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية الحرص على تطبيق مبدأ المعاملة بسواسية وبعادلة وعدم إقصائهم أو تهميشهم، عند تقديم الحوافز والمزايا وتوزيع المهام عليهم، مما يؤدي إلى تطبيق النسق التعاوني التشاركي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 23.80%، حيث تتوفر على الحركية والنشاط مع تركيز وفهم ونضج نفسي متوسط، مما يتوجب على الإدارة العليا العناية والإهتمام بها من خلال مراعاة نواحيها النفسية والعقلية والعلمية، التي تضمن إحساسهم بوجود عدالة ومساواة مما يساهم في الثقة والولاء التنظيمي لهذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن أسلوب العدالة والمساواة بين العمال، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 50%، حيث تتمتع بقدرات ومؤهلات تنظيمية كبيرة ومحترمة، حيث يتوجب على الإدارة العليا الجامعية معاملتهم وفق أسس الاحترام والتقدير والمساواة والعدالة، مما يضمن زيادة فعاليتهم التنظيمية، وفي كسب ثقتهم وودهم بقرارات هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 39.28%، تتوفر على قدرات ومهارات تنظيمية وإدارية محدودة، وهي بحاجة إلى الاهتمام والعناية من خلال عمل الإدارة العليا على مراعاة نواحيها النفسية والتنظيمية، وعدم تهميشها وإقصائها بحجة نقص الخبرة، مما يضمن عدم ظهور الصراعات التنظيمية المؤثرة على مهام وأهداف هذه المؤسسة، مما يسمح لها بكسب الرضا والثقة بالقرارات الإدارية المتخذة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 38.88%، حيث تتسم بثقافة تنظيمية عالية، تتيح لها الإطلاع الجيد على أن تطبيق هذه المؤسسة لسايسة العدالة والمساواة، يساهم في تجسيد أسس التنسيق والاحترام والتقدير المشترك بين الموظفين والعمال في أداء مختلف المهام والوظائف، مما يضمن زيادة ولائهم وثقتهم بهذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن أسلوب العدالة والمساواة بين العمال، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 41.93% في حين نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 41.17%، حيث تتوفر على مؤهلات علمية محترمة، مما يتوجب على الإدارة عدم تمييزها وتهميشها مقارنة البروفيسور، حيث ينبغي أن تكون المعاملة وفق أسس المساواة والاحترام، مما يضمن تحقيق وبناء الثقة التأييد لديهم في نزاهة هذه المؤسسة الجامعية، وعدم إتباع سياسة الكيل بمكيالين في التعامل، وفي

أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 33.33% ، حيث يتفرون على مؤهلات علمية عالية، مما يتطلب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية ضرورة العمل على تجسيد المعاملة بعدالة ومساواة بهدف تشكيل روح الجماعة التنظيمية الواحدة، وفق أسس التنسيق والإحترام والتقدير المتبادل، مما يؤدي في الأخير إلى كسب ودهم وتأييدهم وقبولهم حول مختلف القرارات الإدارية المتخذة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج في الأخير بأن أسلوب العدالة والمساواة بين العمال، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، من خلال معاملة جميع العاملين والموظفين، من دون تمييز أو تفرقة، على أساس السن أو الجنس أو اللغة أو المستوى العلمي والاجتماعي، حيث تمثل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو نسقا تشاركيا تواصليا مبني على العمل الجماعي وروح الفريق الواحد، وفي حالة عدم وجود عدالة ومساواة بين الموظفين، فإن ذلك يؤدي إلى ظهور المشاكل والصراعات التنظيمية التي تؤثر على ضمان السير الحسن لمهام وأدوار ووظائف هذه المؤسسة الجامعية، وفي الأخير الترتيب، نجد الأسلوب الديكتاتوري المتسلط، حيث يظهر من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، يجمعن على أن الأسلوب الديكتاتوري المتسلط، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 12.12% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 9.52%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يتضح لنا إجماعهن على أن النمط الإداري المتشدد الصارم على مستوى هذه المؤسسة الجامعية الذي لا يقوم على تبادل الآراء والأفكار والمقترحات ووجهات النظر المتنوعة ، يعد مؤشرا خطيرا وسلبيا على تحقيق الثقة والقبول لدى الموظفين، وهذا بحجة تطبيق القواعد والنصوص القانونية والإدارية، وهذا يعود إلى الخوف للتعرض إلى عقوبات تأديبية، التي قد تصل إلى الفصل والطرده أو بدرجة أقل التعرض للتهميش والمعاملة السيئة غير الحسنة والجيدة، مما

يجعلهم يستسلمون للأمر الواقع خصوصا لدى المبحوثين من الإناث، مما يجعل هذه المؤسسة، تظهر فيها المشاكل والصراعات التي تؤثر على ضمان السير الحسن لمختلف وظائفها ومهامها.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن الأسلوب الديكتاتوري المتسلط، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 14.28%، حيث تتسم هذه الفئة من الافراد المبحوثين، بالفضول وحب الإطلاع، مع نضج عقلي ونفسي متوسط، إلا أنهم لاحظوا أن الأسلوب الإداري المتشدد هو السائد على مستوى هذه المؤسسة الجامعية ولا يقوم على تبادل الآراء والأفكار والمقترحات، مما يجعل هذه الفئة تتقبل وتثق في القرارات الإدارية، كونها حديثة الإلتحاق بهذه المؤسسة، ولا يمكنها الإحتجاج أو الإستفسار للحصول على تفسيرات، وهذا من أجل المحافظة على مناصبها، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 12.50% وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 10.52% ، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث من الافراد المبحوثين، بتوفر النضج العقلي والنفسي والإدراك ، وهذا من خلال إحتكاكها الكبير بالإدارة العليا، مما أتاح لها الإطلاع بأن الأسلوب الإداري المشدد هو المهيمن على مستوى هذه المؤسسة، التي لا تسمح باشكال الإبداع الفكري وتبادل الأفكار، مما يؤدي إلى تقبل هؤلاء الموظفين والعمال لمختلف قرارات هذه المؤسسة الجامعية بخوف وإستسلام وخضوع، وهذا يعد مؤشرا سلبيا لهذه المؤسسة، التي تعمل على تطبيق النسق والنظام المغلق بحجة الإلتزام والتقيد بالنصوص والقواعد التنظيمية السارية المفعول، مما يؤثر على رضا وأداء الموظفين على مستوى هذه المؤسسة ، في حين نفسر النسبة صفرية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) إلى أنهم يروون بأن الأسلوب الإداري

الديمقراطي وأسلوب العدالة والمساواة هما الأسلوبين المطبقان على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن الأسلوب الديكتاتوري المتسلط ، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 25%، حيث تتوفر على قدرات ومؤهلات تنظيمية عالية تتيح لها الإطلاع الجيد والإدراك العميق على أن الأسلوب الإداري المتشدد هو الأسلوب المسيطر على مستوى هذه المؤسسة، الذي يمنع كافة أشكال التعبير عن الآراء والأفكار، مما يجعل الموظفين يخافون من فقدان مناصبهم خاصة الذين لهم مسؤوليات تجاه الأسرة والزوجة والأولاد، ولا يعبرون عن آرائهم ، حيث يتقبلون مختلف قرارات هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 10.71%، وهم ذات قدرات وخبرات تنظيمية محدودة، ولكن مع ذلك لاحظوا من خلال إحتكاكهم بالفعاليات التنظيمية الأخرى أن عدم وجود ديمقراطية في طرح الأفكار والآراء ، مما يؤدي إلى تقبل مختلف قرارات هذه المؤسسة، وهذا بحكم أنهم مبتدئين وحديثي الإلتحاق للعمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، مما يؤدي في الأخير إلى تقليل الفعالية التنظيمية نتيجة عدم وجود قنوات للتواصل والتفاعل بين الإدارة العليا والموظفين، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 5.55% ، حيث تتوفر على ثقافة تنظيمية عالية، تجعلها تدرك بشكل كبير غياب التفاعل والتواصل بين الموظفين والإدارة العليا الجامعية، وهذا ما يجعل الموظفين والعمال يتقبلون مختلف القرارات التنظيمية وهذا رغبة منهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي، والخوف من التعبير عن الآراء المختلفة، خوفا من التعرض للتهميش أو الإقصاء أو العزلة من الجماعة التنظيمية أو من الإدارة العليا .

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن الأسلوب الديكتاتوري المتسلط، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية

تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 16.66%، حيث تتوفر لدى هذه الفئة من الأفراد المبحوثين القدرات والمؤهلات العلمية العالية والهائلة جدا، التي يجعلها تطلع على ظروف العمل بشكل كبير، إذ أن هذه المؤسسة الجامعية، تطبق النمط الإداري المتسلط، وهذا خوفا من الآراء والأفكار المتنوعة، ومنع التمرد أو التسيب، مما يؤدي بالعمال والموظفين المغلوب على أمرهم من تقبل مختلف القرارات الإدارية المتخذة، حفاظ على مكتسباتهم الوظيفية والمادية والاجتماعية، في حين نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر بنسبة تمثل 11.76%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 9.67%، حيث يتوفرون على مستويات علمية ومعرفية محترمة، تجعلهم يدركون سيادة الأسلوب الإداري المتسلط على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، الذي يمنع التفاعل وتبادل الآراء، مما يفتح المجال واسعا لظهور الإشاعة والاختبار الكاذبة، وفي نقص الإلتزام والولاء التنظيمي لدى الموظفين والعمال، رغم تقبلهم للقرارات الإدارية المتخذة، إلا أن ذلك لا يدوم طويلا، ويكون بصورة مؤقتة، وهذا من خلال عدم تجسيد طابع الإستقرار والرضا والأمن الوظيفي.

منه نستنتج في الأخير بأن الأسلوب الديكتاتوري المتسلط، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، على عدم وجود قنوات للتفاعل والتواصل وتبادل وجهات النظر، مما يفتح المجال لظهور المشاكل والصراعات التنظيمية والإشاعات، التي تؤثر بشكل سلبي على ضمان السير الحسن لمهام المؤسسة، وفي عدم الثقة بالقرارات الإدارية المتخذة، التي تتم وفق طابع تسلطي لا تعمل على مراعاة المصالح الإدارية والتنظيمية والاجتماعية للموظفين والعمال، وهذا بحجة تطبيق الإجراءات والنصوص واللوائح التنظيمية مما يعد بمثابة التعسف في إستخدام السلطة لدى الإدارة العليا تجاه الموظفين، بحجة تطبيق الصرامة والجدية والإنضباط الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية وضبط مختلف التصرفات والسلوكات التنظيمية، حيث يتطلب على هذه المؤسسة الجامعية إعادة النظر في خلق وإستحداث أسلوب إداري، يقوم على أساس التحفيز والعقاب، أو إتباع قاعدة "الحمامة والصقر" بمعنى تطبيق الأسلوب المتفتح والديمقراطي مع الأسلوب المتشدد والصارم، وهذا

حسب الظروف والأحوال التنظيمية، ووفق أسس وحدود منطقية وقوية، تضمن تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (56): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقد هم الحماس على تقديم العطاء والعمل

المجموع		العدوانية وتصفية الحسابات		النميمة وانتشار الشائعات		عدم احترام المواعيد والوقت		العمل الفوضوي		الإجابة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات
%60.81	45	%11.11	5	%13.33	6	%24.44	11	%51.11	23	ذكر
%39.18	29	%6.89	2	%13.79	4	%51.72	15	%27.58	8	أنثى
%100	74	%9.45	7	%13.51	10	%35.13	26	%41.89	31	المجموع
%35.13	26	%11.53	3	%7.69	2	%42.30	11	%38.46	10	أقل من 30 سنة
%41.89	31	%6.45	2	%12.90	4	%41.93	13	%38.70	12	من 30 سنة إلى 39 سنة
%12.16	9	%11.11	1	%33.33	3	%0	0	%55.55	5	من 40 سنة إلى 49 سنة
%10.81	8	%12.50	1	%12.50	1	%25	2	%50	4	من 50 سنة فما فوق
%100	74	%9.45	7	%13.51	10	%35.13	26	%41.89	31	المجموع
%51.35	38	%7.89	3	%15.78	6	%39.47	15	%36.84	14	أقل من 5 سنوات
%35.13	26	%15.38	4	%7.69	2	%34.61	9	%42.30	11	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
%13.51	10	0%	0	%20	2	%20	2	%60	6	أكثر من 10 سنوات
%100	74	%9.45	7	%13.51	10	%35.13	26	%41.89	31	المجموع
%47.29	35	%8.57	3	%14.28	5	%28.57	10	%48.57	17	أستاذ مساعد
%44.59	33	%12.12	4	%12.12	4	%42.42	14	%33.33	11	أستاذ محاضر
%8.10	6	%0	0	%16.66	1	%33.33	2	%50	3	بروفيسور
%100	74	%9.45	7	%13.51	10	%35.13	26	%41.89	31	المجموع

يظهر من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يجمعون على أن العمل الفوضوي، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 51.11% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 27.58%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، حيث لاحظوا أنه لا يوجد تنسيق وتنظيم وتفاهم بين الإدارة العليا والموظفين والعمال، في إطار روح الفريق الواحد وهذا نتيجة غياب الرقابة الإدارية، مما يؤدي في الأخير إلى عدم وجود حماس ودافعية للعمل والعطاء المناسب

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون على أن العمل الفوضوي، يعد من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 55.55%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 50% وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 38.70%، حيث تتوفر على إدراك ونضج نفسي عال وحركية ونشاط، مما أتاح لها الإطلاع أن هناك فوضى وتسبب على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، نتيجة وجود مشاكل وضعف التنسيق، مما يضعف فعالية هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 38.46%، فهي ذات نشاط وحيوية كبيرة، ولكنها ذات نضج وإدراك عقلي ونفسي متوسط، ومن خلال إطلاعها على أن العمل الفوضوي هو السائد على مستوى هذه المؤسسة، فإنهم لا يستطيعون تقديم الأداء الملائم والمناسب والجيد، مما يؤثر على رضاهم وإستقرارهم الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة، ولا يعمل على تنمية مهاراتهم التنظيمية

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن العمل الفوضوي، يعد من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقد هم الحماس على تقديم العطاء والعمل ، بنسبة تمثل 60% حيث تتوفر على قدرات ومؤهلات تنظيمية عالية تتيح لها الإطلاع الجيد والإدراك العميق على أن الأسلوب الإداري المتشدد هو الأسلوب المسيطر على مستوى هذه المؤسسة، الذي يمنع كافة أشكال التعبير عن الآراء والأفكار، مما يجعل الموظفين يخافون من فقدان مناصبهم خاصة الذين لهم مسؤوليات تجاه الأسرة والزوجة والأولاد، ولا يعبرون عن آرائهم ، حيث يتقبلون مختلف قرارات هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 42.30%، حيث تتوفر لدى هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين، القدرات والمهارات التنظيمية العالية، التي تسمح لهم بملاحظة أن العمل الفوضوي يؤثر على أدائهم المهني، حيث يغيب التنسيق والتفاهم بينهم نتيجة عدم وجود إجراءات وقواعد العمل وأساليبها، مما يفقد هم الحماس والرغبة في الأداء الجيد، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 36.84%، حيث تتوفر على قدرات ومؤهلات تنظيمية محدودة بحكم أنها حديثة الإلتحاق بالعمل على مستوى هذه المؤسسة، وملاحظتها أن هناك عمل فوضوي يؤثر في إندماجها الوظيفي، مما يفقد هم الحماسة في تقديم الأداء المناسب وعدم الشعور بالرضا والولاء والإلتزام تجاه هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن العمل الفوضوي، يعد من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقد هم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 50%، حيث يتسمون بتوفر مؤهلات ومستويات علمية عالية جداً، تجعلها تطلع على أنه في هذه المؤسسة الجامعية لا يوجد تنسيق وتفاهم بين الموظفين والعمال، وهذا يعود إلى تداخل الصلاحيات وعدم وضوح الأدوار، وهذا ما يجعلهم غير قادرين على تقديم الأداء الجيد والمناسب، مما يؤثر على صورة هذه

المؤسسة الجامعية بشكل سلبي، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد بنسبة تمثل 48.57%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 33.33%، حيث تتوفر على إمكانيات وقدرات علمي محترمة، ولكنها لا ترقى إلى درجة البروفيسور، حيث إطلعت على الوضع جيدا على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، بأن العمل الفوضوي هو السمة الغالبة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، نتيجة غياب التنسيق والتنظيم والصرامة التنظيمية، مما يؤثر على تقديم الأداء الوظيفي الجيد وفي فقدان الرغبة والحماسة والقدرة في الإستمرار والإستقرار الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، نتيجة غياب الأجواء والظروف التنظيمية المشجعة .

منه نستنتج في الأخير بأن العمل الفوضوي، يعد من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل نظرا لعدم وضوح الأدوار والمهام والسياسات والإجراءات والأسس الإدارية بشكل جيد وصحيح، ووجود سلوكيات التسبب واللامبالاة والتقصير والإهمال، وتعمل على تشويه صورة هذه المؤسسة الجامعية، مما يؤثر على تقديم الأساتذة للأداء الجيد والعطاء المناسب، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية الضرب بيد من حديد من أجل إستتباب الانضباط والجدية والصرامة التنظيمية لدى الموظفين والعمال.

وفي ثاني الترتيب، نجد عدم إحترام المواعيد والوقت، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، يجمعن على أن عدم إحترام المواعيد والوقت، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 51.72% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 24.44%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، اللواتي لاحظن أنه هناك تسبب وفوضى من خلال عدم إحترام الموظفين والعمل للوقت والمواعد وهذا من خلال التأخرات وعدم الإلتزام بالحضور في الوقت والموعد المناسب، مما يؤثر سلبا على أداء مختلف الوظائف والمهام لدى العمال والموظفين بشكل جيد، وهذا يعد مؤشرا كبيرا على

غياب الرقابة الإدارية، وهذا ما يفقد العمال الرغبة في العمل وتقديم العطاء الجيد نتيجة غياب الجدية والتنسيق والتنظيم.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن عدم إحترام المواعيد والوقت، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل ، بنسبة تمثل 42.30%، حيث تتوفر على قوة ونشاط، مع نضج عقلي متوسط ولكنها ذات فضول في الإطلاع، مما سمح لها بالإطلاع على أن عدم إحترام المواعيد والوقت ، تعد النقطة السلبية البارزة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وهذا ما يؤثر على أدائهم الوظيفي وعدم القدرة على الإستمرارية في هذا الوضع، مما يؤدي في الأخير إلى نقص الولاء والإلتزام الوظيفي لديهم، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 41.93% وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 25% ، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث من الأفراد المبحوثين بالتركيز والفهم والإطلاع العالي والرزانة والإتزان النفسي، مما يسمح لها بالإحاطة الشاملة والواسعة بأن الموظفين يلتحقون بمناصبهم متأخرين في الفترة الصباحية والخروج مبكرا في الفترة المسائية، مما يؤثر سلبا في المعاملات الإدارية، ويفقد الموظفين والعمال الآخرين التركيز والتنسيق والتفاهم، مما يؤثر سلبا على تقديم الأداء الجيد والمناسب ، في حين نفسر النسبة الصفرية لدى الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، أنهم لاحظوا سلوكيات سلبية أخرى على مستوى المؤسسة الجامعية، التي تتمثل في العمل الفوضوي، النميمة وإنتشار الشائعات، العدوانية وتصفية الحسابات.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن عدم إحترام المواعيد والوقت، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود

معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل ، بنسبة تمثل 39.47% حيث يتوفرون على قدرات ومؤهلات تنظيمية محدودة، ومن خلال هيمنة عدم إحترام الوقت والمواعيد، يؤدي ذلك إلى عدم تقديم الأداء الجيد وتحسينه ، نتيجة عدم وجود جدية وصرامة لدى الموظفين، مما يؤدي في الأخير إلى عدم الشعور بالرضا وفقدان الحيوية والحماس في تقديم الأداء الجيد والمناسب والملائم، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 34.61%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة صفرية تمثل 0% حيث تتوفر على ثقافة تنظيمية عالية، يسمح لها بالإطلاع الكبير على أن عدم إحترام الوقت والمواعيد لدى الموظفين والعمال، يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي، مما يضعف فعالية وكفاءة هذه المؤسسة، مما يتوجب ضرورة القيام بالرقابة الإدارية وتطبيق الإجراءات العقابية والتأديبية المناسبة

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن عدم إحترام المواعيد والوقت، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 42.42%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 33.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 28.57%،

حيث تتوفر لدى الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد ودرجة الأستاذ المحاضر المؤهلات والمستويات العلمية المحترمة، التي تجعلها تدرك الوضع السائد جيدا على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، حيث تعد التأخرات وعدم إحترام المواعيد من أهم السلوكيات السلبية التي تؤثر على أداء الموظفين وتفقدهم الحماس والرغبة في الإستمرار على مستوى هذه المؤسسة، أما الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، فهم ذوي مستويات علمية عالية جدا ومن خلال ملاحظتهم لعدم إحترام المواعيد والتأخرات، فإن ذلك يؤدي إلى نقص الدافعية في تقديم الأداء الوظيفي الجيد، مما يجعلوهم يعيرون الأجواء، بحثا عن ظروف تنظيمية أحسن وأوفر في المؤسسات الجامعية الأخرى.

منه نستنتج في الأخير بأن عدم إحترام المواعيد والوقت، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، تعد من السلوكات الطاغية والغالبة على مستوى هذه الجامعات، إذ أن التأخرات والغيابات وعدم إحترام المواعيد من طرف الأفراد الموظفين، في تسوية مختلف المعاملات الإدارية، تؤثر على تقديم الخدمات الإدارية المناسبة للطلبة والأساتذة، مما يؤثر بشكل كبير على المستقبل البيداغوجي للطلبة،

وفي ثالث الترتيب نجد النميمة وإنتشار الشائعات، حيث يظهر لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناث، يجمعن على أن النميمة وإنتشار الشائعات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 13.79% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 13.33%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، التي تعود إلى أم أغلبية الأفراد المبحوثين، يقومون بإيصال الأخبار والمعلومات للإدارة العليا والموظفين، التي تستهدف الإضرار بسمعتهم والتأثير على تركيزهم والتشويش وإحداث الفتنة والتوتر مما يفقد الموظفين التركيز والتنظيم والتنسيق ولا يجعلوهم يقدمون الأداء الجيد والمناسب

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون على أن النميمة وإنتشار الشائعات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 33.33%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 12.90% وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 12.50%، حيث تتسم بتوفر قدرات ومؤهلات نفسية وعقلية عالية، فمن خلال إحتكاكهم وتواصلهم مع مختلف المستويات الإدارية، تمكنوا من ملاحظة أن إنتشار النميمة والإشاعات بين العمال، يعد من أهم السلوكيات السلبية، وهذا نتيجة غياب الإتصال والتنسيق والرقابة التنظيمية، مما يؤثر

على حماس ورغبة العمال والموظفين في تقديم الأداء الوظيفي الجيد المؤثر بشكل سلبي على صورة هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 7.69%، حيث تتسم بالنشاط والحيوية، مع الفهم والإدراك المتوسط، ولكنهم لديهم فضول للإطلاع ، مما سمح لهم بإدراك أن النميمة والإشاعات المغرضة، تؤثر على مستوى أدائهم الوظيفي، وهذا كون الأجواء التنظيمية غير مشجعة على الأداء ، مما يشعرهم بعدم الرضا والإستمرارية على مستوى هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن النميمة وإنتشار الشائعات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل ، بنسبة تمثل 20%، حيث تتوفر على مؤهلات تنظيمية عالية، تتيح لها ملاحظة أن النميمة و غتشار الشائعات، تعد السمة الغالبة على مستوى هذه المؤسسة، مما يضعف أسس العلاقات الإنسانية وعدم تجسيد الفريق الواحد ، التي تؤثر على تقديم الأداء الجيد والمناسب، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 15.78%، حيث تتميز بمؤهلات تنظيمية وإدارية محدودة، إذ أن الشائعات والنميمة تؤثر عليها بشكل كبير في إندماجها وتكيفها الوظيفي وعدم شعورها بالرضا، مما يفقدها الحماس في العطاء والعمل وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 7.69% ، حيث تتوفر على قدرات وإمكانيات تنظيمية عالية، مما يسمح لها بإدراك أن الشائعات والنميمة، تعد من أهم السلوكيات المسيئة لصورة هذه المؤسسة، وهذا من أجل تصفية الحسابات والحرص على المصالح الشخصية والحصول على مزايا ومكاسب تنظيمية ومادية وفق طرق غير مشروعة، مما يفقدهم الحماس والقدرة على تقديم الأداء الجيد والمناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن النميمة وإنتشار الشائعات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية

تيزي وزو التي تفقد هم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 16.66%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 14.28%، حيث تتمتع برصيد مقبول ومحترم من المستويات العلمية والمعرفية، مما يجعلها تدرك بشكل كبير أن هناك نميمة وشائعات تؤثر على تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين والعمال، وهذا نتيجة غياب قنوات الإتصال بين الإدارة العليا والموظفين، مما يستوجب خلق أساليب إدارية صارمة وسليمة، تعمل على التدفق السليم والمرن للمعلومات، مما يؤدي إلى التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية لهذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 12.12%، حيث يتمتعون بمستوى عال جدا من حيث الرصيد العلمي والمعرفي، مما يجعلهم يدركون بأن الشائعات والنميمة تستهدف إحداث الفوضى والبلبلة والتشويش، المؤثر على الأداء الوظيفي للعمال والموظفين، مما يؤثر على صورة هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج في الأخير بأن النميمة وإنتشار الشائعات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقد هم الحماس على تقديم العطاء والعمل، يتمثل في وجود أفراد ووشاة يتفننون في إيصال الأخبار والمعلومات، وكثرة القيل والقال، التي تستهدف الإضرار والمساس بسمعة الموظفين والطلبة والأساتذة، وإنتشار الشائعات التي لا أساس لها من الصحة، التي تكون صادرة من جهات معلومة أو مجهولة، مما يؤثر على السير الحسن في تقديم الأداء الوظيفي والمهني

وفي أخير الترتيب، نجد العدوانية وتصفية الحسابات، حيث نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يجمعون على أن العدوانية وتصفية الحسابات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقد هم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 11.11% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 6.89%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، الذين إطلعوا على عدم وجود التنسيق والتفاهم ووجود عدوانية في التعامل، التي تستهدف الإضرار

والمساس بسمعة وكرامة الأفراد الموظفين، مما يتوجب على الإدارة العليا الجامعية، ضرورة العمل على إتخاذ إجراءات عقابية وتأديبية من أجل ضمان السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد ومناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن العدوانية وتصفية الحسابات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 12.50%، حيث تتوفر على نضج وإدراك نفسي عال ورزانة عالية، مما سمح لها بإدراك وجود عدوانية وتصفية الحسابات، التي تكون نتيجة نقص التنسيق والتفاهم بين الموظفين والعمال، مما يؤدي إلى الخشونة في المعاملة وعدم تجسيد العلاقات الإنسانية، التي تقوم على الإحترام والتقدير والتعاون، والتي تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي للعمال والموظفين، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 11.53%، حيث يتسمون بالحيوية والنشاط ومع نضج عقلي وتنظيمي متوسط، حيث يمكن أن تؤثر هذه العدوانية في المساس بشخصيتهم وكرامتهم، مما يضعف مستوى أدائهم الوظيفي التي تكون نتيجة عن ضعف التركيز والإدراك الجيد في كيفية التكيف مع هذه الصراعات التنظيمية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 11.11%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 6.45%، حيث تتوفر على نضج تنظيمي ونفسي عال، يجعلها تدرك سلبية سلوكيات العدوانية اللفظية أو البدنية ومحاولة المساس والإضرار بالموظفين والعمال، من أجل إثبات الذات وتحقيق مصالح شخصية، بدلا من المصلحة العامة لهذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن العدوانية وتصفية الحسابات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة

تمثل 15.38%، تتسم بتوفر مهارات وقدرات تنظيمية عالية، من خلال تفاعلها مع مختلف المستويات الإدارية، مما ساعدها على الإطلاع الجيد بوجود عدوانية وتصفية للحسابات بين العمال والموظفين، وهذا يعود إلى نقص التفاهم والتنسيق وروح الجماعة، مما يؤثر سلباً في تقديم الأداء المناسب والجيد، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 7.89%، حيث تتوفر على قدرات ومقومات تنظيمية محدودة، مما يتطلب عليها الحذر واليقظة في الدخول في العدوانية وتصفية الحسابات، وهذا من أجل تحقيق الاندماج والإستقرار الوظيفي الملائم والمناسب، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتوفر على قدرات ومهارات ومؤهلات تنظيمية واسعة وعالية، إذ يمكن تفسير النسبة الصفرية إلى أنهم يركزون على سلوكيات سلبية أخرى مثل: النميمة والشائعات، العمل الفوضوي، عدم إحترام المواعيد، العمل الفوضوي.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن العدوانية وتصفية الحسابات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 12.12%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 8.57%، حيث تتوفر على قدرات مستويات علمية محترمة، يتيح لها التحليل والإطلاع الجيد أن العدوانية وتصفية الحسابات، تعود إلى رغبة الموظفين في الظهور بمظهر القوي، والوصول إلى مكاسب إدارية بأقصر الطرق مما يتوجب على الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية العمل على إحداث التغيير والتعديل والضبط في السلوكيات التنظيمية، التي تضمن السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد ومناسب، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة صفرية تمثل 0%، وهي ذات مستويات علمية عالية جداً، إذ يمكن تفسير النسبة الصفرية إلى تركيزهم على سلوكيات سلبية أخرى، مثل العمل الفوضوي، النميمة والشائعات، عدم إحترام المواعيد والوقت.

منه نستنتج في الأخير بأن العدوانية وتصفية الحسابات، من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقد هم الحماس على تقديم العطاء والعمل من خلال وجود سلوكيات تتسم بالعنف ورفع الصوت وعدم الإتيان باللباقة والتأدب بالكلام الجيد والتحلي بالسلوك الإداري المحترم، حيث يكون الهدف هو إثبات الذات والظهور بمظهر القوي المسيطر على كل الأوضاع، كما توجد خلافات وصراعات تنظيمية بين مختلف الموظفين، وهذا ما يؤدي إلى إنعدام الثقة والشفافية وتصفية الحسابات، والحرص على تحقيق المصالح الخاصة والضيقة بدلا من المصالح العامة لهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (57): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

المجموع		العقاب		التحفيز		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%70	35	%5.71	2	%94.28	33	ذكر	النوع
%30	15	%26.66	4	%73.33	11	أنثى	
%100	50	%12	6	%88	44	المجموع	
%34	17	%11.76	2	%88.23	15	أقل من 30 سنة	السن
%38	19	%5.26	1	%94.73	18	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%16	8	%25	2	%75	6	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%12	6	%16.66	1	%83.33	5	من 50 سنة فما فوق	
%100	50	%12	6	%88	44	المجموع	
%48	24	%12.50	3	%87.50	21	أقل من 5 سنوات	الفترة
%36	18	%5.55	1	%94.44	17	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%16	8	%25	2	%75	6	أكثر من 10 سنوات	
%100	50	%12	6	%88	44	المجموع	
%54	27	%14.81	4	%85.18	23	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%34	17	%5.88	1	%94.11	16	أستاذ محاضر	
%12	6	%16.66	1	%83.33	5	بروفيسور	
%100	50	%12	6	%88	44	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن معظم أفراد عينة الدراسة من الذكور، يجمعون على أن التحفيز، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 94.28% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 73.33%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، يركزون على تقديم الإدارة للحوافز المادية من أجر جيد و علاوات وحوافز معنوية مثل التشجيع والمدح مما يؤدي إلى زيادة معنوياتهم في تقديم الأداء الوظيفي المناسب والجيد وتحقيق الإستمرارية والإستقرارية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يؤكدون أن التحفيز، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 94.73%، حيث تتوفر لدى هذه الفئة من الأفراد المبحوثين القوة والحيوية، والنضج النفسي والإدراك العقلي، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية تقديم مختلف المزايا والحوافز المعنوية والمادية، بهدف تقديم الأداء الجيد والشعور بأهميتهم على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 88.23%، حيث تتسم بتوفر الحيوية والديناميكية، مع النضج النفسي والعقلي المتوسط، مما يتوجب على هذه المؤسسة الجامعية العمل على إثبات حاجياتهم المادية والنفسية والاجتماعية، من خلال التعاون والمنح المالية والتشجيع، مما يساهم في تحسين مستوى أدائهم الوظيفي بشكل جيد ومناسب، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 83.33%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 75%، حيث تتوفر على نضج تنظيمي ونفسي عال، يجعلها تدرك قيمة الحوافز المادية والمعنوية المقدمة من طرف المؤسسة الجامعية، التي تساهم دفعهم بحماس وحيوية لأداء المهام والوظائف بكل جدية وصرامة وإلتزام.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون أن التحفيز، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 94.44%، حيث تتوفر على القدرات والمؤهلات التنظيمية العالية، التي يجعلها تدرك أهمية ودور التحفيز من طرف الإدارة العليا الجامعية، من أجل دفعهم لتقديم الأداء المناسب وزيادة مستوى فعاليتهم التنظيمية، من أجل تحقيق الاستقرار والإستمرار لهذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 87.50%، حيث تتوفر على قدرات ومهارات تنظيمية محدودة، مما يستوجب على الإدارة العليا الوقوف إلى جانبها وتقديم مختلف الحوافز المادية والمعنوية، لتحسين مستوى أدائهم الوظيفي وتحقيق الرضا العالي، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 75%، وهي ذات مؤهلات تنظيمية عالية، مما يستوجب على الإدارة عدم إقصائها وتهميشها من التحفيز العالي الذي يضمن الغستفادة من خبراتها وتجاربها التنظيمية الطويلة في أداء مختلف مهام ووظائف هذه المؤسسة بشكل جيد ومناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن التحفيز، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 83.33%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 85.18%، حيث تتسم هاتين الفئتين من الأفراد المبحوثين بتوفر الإمكانيات العلمية المناسبة، مما يجعلها تدرك قيمة التحفيز الذي يكون من الإدارة الجامعية في زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعمال والموظفين، وفي تحقيق الإستمرارية والفعالية التنظيمية المناسبة لهذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 83.33%، وهي ذات مؤهلات علمية عالية جداً، تدرك أن تحفيز الإدارة الجامعية للموظفين من غير تمييز، يؤدي إلى تجسيد مبدأ الرضا والولاء والإلتزام الوظيفي لديهم.

منه نستنتج في الأخير بأن أن التحفيز، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، الذي من شأنه أن يعمل على بث روح الحماسة والدافعية لدى الموظفين، من أجل أداء مختلف الوظائف والمهام والأدوار بشكل جيد ومناسب، حيث يعد أسلوب التحفيز من أسس ترغيب الموظفين والعمال من خلال التركيز على أسس العلاقات الإنسانية،

وفي الجهة الأخرى من الجدول، نجد العقاب، حيث يتضح من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدن على أن العقاب، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 26.66% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 5.71%. بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يركزن على أن هذه المؤسسة الجامعية تطبق الإجراءات التأديبية والعقابية، في حالة وجود تراخي أو تقصير من العمال والموظفين، وهذا من أجل ضمان السير الحسن والجيد لمهام ووظائف هذه المؤسسة.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون أن العقاب، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 25%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 16.66%، حيث تتوفر لدى هاتين الفئتين النضج النفسي والعقلي والفهم والإطلاع الواسع، مما يجعلها تدرك أن تطبيق الأسلوب التأديبي والعقابي الصارم، من شأنه أن يجسد التنظيم والانضباط والجدية في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد وسليم، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 11.76%، حيث يتوفرون على الحيوية والنشاط مع النضج النفسي المتوسط، وقد تقع في أخطاء وهفوات، مما يتوجب تدخل الإدارة بفرض الانضباط والالتزام الوظيفي، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 5.26%، حيث يتوفرون على القوة والحيوية والنشاط، مع

التركيز والإدراك الواعي بأن تطبيق الأسلوب العقابي على الموظفين والعمال، من شأنه أن يقضي على المظاهر والسلوكيات التنظيمية السلبية، التي تؤثر على ضمان السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد وقويم.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون أن العقاب، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو ، بنسبة تمثل 25%، تتسم بتوفر المؤهلات التنظيمية العالية، التي جعلها تطلع على أن الأسلوب العقابي ، التي تتخذها هذه المؤسسة، يسمح بتحقيق التنسيق والجدية ويدعم من الأداء الوظيفي للعمال والموظفين، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 12.50%، وهي ذات قدرات تنظيمية محدودة، مما يتوجب عليهم الإلتزام بمختلف القواعد والنصوص التنظيمية والإجراءات السارية المفعول بهذه المؤسسة وإلا سوف يتعرضون إلى إجراءات عقابية، تضمن لهم تحقيق الإلتزام الوظيفي والجدية وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات من 10 سنوات) بنسبة تمثل 5.55% ، فهي ذات مقومات وتجارب تنظيمية عالية وواسعة جدان جعلها تطلع بشكل كبير على أن تطبيق الأسلوب العقابي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، من شأنه أن يقضي على مظاهر التراخي والتقصير والتكاسل، ويضمن تحقيق المسؤولية والإخلاص والتفان في أداء مختلف الوظائف والمهام.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن العقاب، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 16.66%، حيث يتميزون بمستويات علمية عالية جدا، تتيح لهم تقديم آراء وأفكار سليمة ونيرة، عن أن تطبيق الأسلوب العقابي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، من شأنه أن يضمن تحقيق التنسيق والتفاهم والتقييد العام والصارم بمختلف إجراءات وقواعد هذه المؤسسة، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 14.81%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة المحاضر، بنسبة تمثل 5.88%، حيث تتوفر على

مؤهلات علمية محترمة، مما يضمن لهم أن يجمعوا بان النمط العقابي، يعمل على تجسيد الفعالية التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة، ويتضمن تكريس سياسة المحاسبة وتوضيح نطاق السلطة والمسؤولية للموظفين والعاملين، من أجل القضاء على المظاهر التنظيمية والإدارية التي تتسم بالفوضى وسوء التنظيم.

منه نستنتج في الأخير بأن العقاب، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو نظرا لوجود القانون الداخلي الذي يحدد الحقوق والواجبات، إضافة إلى ميثاق أخلاقيات المهنة في حالة وجود تقصير أو تسبب أو خطأ من طرف الموظف، فإنه سيخضع للإجراءات التأديبية، من خلال المثول أمام مجلس التأديب، تتخذ ضده الإجراءات العقابية، التي تكون من الدرجة الأولى إلى الدرجة الرابعة حسب طبيعة الخطأ وجسامته، مما يضمن تحقيق الانضباط والالتزام لدى الموظفين والعمال وزيادى الفعالية التنظيمية والإدارية لهذه المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (58): يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

المجموع		ناقصة وغير كافية		تتسم بالدقة والتفاصيل		يحوم حولها الشك وسوء الظن		مضللة		معقدة وغير واضحة		مبالغ فيها		واضحة وبسيطة		الإجابة	المتغيرات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%63.33	57	%3.50	2	%1.75	1	%7.01	4	%28.07	16	%10.52	6	%8.77	5	%40.35	23	ذكر	الجنس
%36.66	33	%0	0	%3.03	1	%6.06	2	%18.18	6	%12.12	4	%9.09	3	%51.51	17	أنثى	
%100	90	%2.22	2	%2.22	2	%6.66	6	%24.44	22	%11.11	10	%8.88	8	%44.44	40	المجموع	
%55.55	50	%4	2	%2	1	%6	3	%30	15	10%	5	%6	3	%42	21	أقل من 30 سنة	العمر
%23.33	21	%0	0	%4.76	1	%9.52	2	%19.04	4	%14.28	3	%9.52	2	%42.85	9	من 30 سنة إلى 39 سنة	
%13.33	12	0%	0	%0	0	%8.33	1	%16.66	2	%16.66	2	%16.66	2	%41.66	5	من 40 سنة إلى 49 سنة	
%7.77	7	%0	0	0%	0	%0	0	%14.28	1	%0	0	%14.28	1	%71.42	5	من 50 سنة فما فوق	
%100	90	%2.22	2	%2.22	2	%6.66	6	%24.44	22	%11.11	10	%8.88	8	%44.44	40	المجموع	
%58.88	53	%0	0	%1.88	1	%5.66	3	%30.18	16	%9.43	5	%7.54	4	%45.28	24	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
%32.22	29	%6.89	2	%3.44	1	%10.34	3	%13.79	4	%6.89	2	%6.89	2	%51.72	15	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
%8.88	8	%0	0	0%	0	0%	0	%25	2	%37.50	3	%25	2	%12.50	1	أكثر من 10 سنوات	
%100	90	%2.22	2	%2.22	2	%6.66	6	%24.44	22	%11.11	10	%8.88	8	%44.44	40	المجموع	
%54.44	49	%0	0	%2.04	1	%2.04	1	%30.61	15	%8.16	4	%6.12	3	%51.02	25	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%28.88	26	%0	0	%3.84	1	%11.53	3	%23.07	6	%19.23	5	%11.53	3	%30.76	8	أستاذ محاضر	
%16.66	15	%13.33	2	%0	0	%13.33	2	%6.66	1	%6.66	1	%13.33	2	%46.66	7	بروفيسور	
%100	90	%2.22	2	%2.22	2	%6.66	6	%24.44	22	%11.11	10	%8.88	8	%44.44	40	المجموع	

من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدن على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، بنسبة تمثل 51.51% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 40.35%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يتضح أن المعلومات والبيانات المقدمة من هذه المؤسسة الجامعية، تتسم بالبساطة والوضوح من دون تعقيد أو غموض أو سوء الفهم، مما يساهم في فهم الموظفين والعمال لإجراءات وظروف العمل بشكل جيد والقيام بأدوارهم بشكل سليم ومناسب

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، بنسبة تمثل 71.42%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 42.85%، حيث تتوفر لدى هاتين الفئتين من المبحوثين الملاحظة والتركيز والإدراك الواسع، مما يجعلهم مطلعين بشكل كبير على أن المعلومات المقدمة من هذه المؤسسة الجامعية واضحة وسهلة الفهم، مما يؤدي إلى تسهيل أداء المهام والوظائف المسندة إلى الموظفين والعمال، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 42%، حيث تتوفر على الحيوية والنشاط، مع نضج عقلي ونفسي متوسط، ومن خلال فهمهم للمعلومات المقدمة من الإدارة الجامعية، فإن ذلك يحفزهم على تقديم الأداء الجيد من دون خلل أو أخطاء، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 41.66%، حيث تتوفر على النضج التنظيمية العالي وعلى التركيز والإتزان النفسي، مما يجعلها تدرك أن المعلومات المقدمة من الإدارة الجامعية ذات وضوح وبساطة، مما يضمن السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد ومناسب

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، بنسبة تمثل 51.72%، حيث تتوفر على قدرات ومهارات تنظيمية محدودة، مما يشجعهم على أداء مختلف الوظائف بشكل جيد، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 45.28%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 12.50% حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر القدرات والتجارب التنظيمية، حيث تدرك عمق الإدراك أن وضوح المعلومات وعدم تعقيدها، يؤدي إلى تقديم الأداء الوظيفي الجيد، من دون إختلالات مما يزيد من فعالية هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، بنسبة تمثل 51.02%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 46.66%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 30.76%،

حيث يتسم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد والأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر بمستويات علمية محترمة، مما يجعلهم يدركون أن المعاومات الموفرة من قبل الإدارة الجامعية، تتسم بالوضوح وعدم التعقيد، وهذا من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين والعمال في أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد، أما الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، فهم ذوي مستويات علمية عالية جدا، مما يجعلهم يطلعون بشكل كبير بأن المعلومات المقدمة من الإدارة الجامعية ذات وضوح وسهولة للفهم، مما يساهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعمال والموظفين.

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، واضحة

وبسيطة، أي بإتباع أسلوب "السهل الممتنع" الذي يجمع بين الوضوح والقوة والسهولة، إذ أن هذه المعلومات لا يشوبها الغموض وسوء الفهم، وهي في مراعية لمختلف المستويات العلمية لدى العمال والموظفين، مما يضمن لهم تقديم الأداء الوظيفي المناسب

وفي ثاني الترتيب، نجد المعلومات مضللة، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، مضللة، بنسبة تمثل 28.07% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 18.18%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، يتضح لنا ملاحظتهم بأن هذه المعلومات ليست صحيحة ودقيقة، ولا تخضع للمصادقية مما يؤثر بشكل سلبي على أداء الوظائف بشكل جيد.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، مضللة ، بنسبة تمثل 30%، حيث تتسم هذه الفئة بالقوة مع تركيز ونضج نفسي متوسط، حيث تؤثر هذه المعلومات المضللة غير الدقيقة والواضحة في أداء مهامهم ووظائفهم بشكل جيد ومناسب، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 19.04%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 16.66% ، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 14.28%، حيث تتسم هذه الفئات الثلاث بالتركيز العالي والملاحظة القوية والإدراك الكبير، مما يجعلهم يقومون بتمحيص وتمييز المعلومات المضللة من المعلومات الواضحة والصحيحة، بهدف تجنب الإختلالات والأخطاء أثناء أداء مهامهم ووظائفهم.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أقل من 5 سنوات)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل

إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، مضللة، بنسبة تمثل 30.18%، حيث تفتقد إلى التجربة التنظيمية المناسبة، وعند تقديم الإدارة العليا لهم لمعلومات مضللة، يؤدي ذلك إلى نقص الفهم والإستيعاب لها، مما يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي ، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 25%، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 13.79% ، حيث تتوفر على قدرات ومؤهلات تنظيمية عالية، سمح لها ذلك بأن المعلومات المقدمة من الإدارة مضللة، وهذا يعود إلى أن التقارير المرفوعة إليها لا تتسم بالوضوح والدقة والصحة، مما يؤثر على سمعة وصورة هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو مضللة، بنسبة تمثل 30.61%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 23.07%، حيث تتوفر على مؤهلات وإمكانيات علمية محترمة، يجعلها تدرك أن المعلومات المقدمة من الإدارة العليا ، لا تتسم بالوضوح ، وهذا بهدف التأثير على الجانب النفسي للموظفين، مما يؤدي إلى عدم تقديم الأداء الجيد والمناسب، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 6.66%، وهم من ذوي المستويات العلمية العالية جدا، حيث يدركون أن المعلومات المضللة المقدمة من الإدارة العليا لها تأثير سلبي في ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار والمهام، مما يقلل من الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، مضللة وهي المعلومات التي تحمل جزء من الدقة والصحة، أما الجزء الآخر فهو مضلل وغير واضح ، مما يؤثر بشكل سلبي في إتخاذ القرارات الإدارية على مستوى هذه المؤسسة

وفي ثالث الترتيب، نجد معلومات معقدة وغير واضحة، من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدن على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، معقدة وغير واضحة، بنسبة تمثل 12.12% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 10.52%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يتضح أن المعلومات المقدمة من الإدارة تتسم بالتعقيد وعدم الوضوح، حيث يتطلب وقتا طويلا من أجل فهمها وإستيعابها، كما أنها لا تراعي المستويات العقلية والعلمية للموظفين والعمال، مما يؤثر بشكل سلبي في إعداد وصياغة الإستراتيجيات المتعلقة بهذه المؤسسة الجامعية

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، معقدة وغير واضحة، بنسبة تمثل 16.66%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 14.28%، حيث تتوفر لدى هاتين الفئتين التركيز والنضج العقلي والنفسي والتنظيمي، الذي يجعلها تدرك بأن المعلومات المقدمة من الإدارة ذات صعوبة وتعقيد للفهم ، مما يؤثر على إتخاذ القرارات الإدارية وفي توضيح أساليب وظروف سير العمل على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 10% ، فهي ذات نضج نفسي متوسط وإدراك وتركيز متواضع ومع إحتكاكها بالفعاليات الأخرى، ساهم ذلك في إدراكها أن المعلومات المقدمة من الإدارة العليا ذات تعقيد كبير، ولا تتسم بالوضوح، مما يؤثر على أدائهم الوظيفي في أداء مختلف الوظائف والمهام بشكل جيد، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة صفرية تمثل 0%، وهذه الفئة ذات تركيز وإدراك عميق، حيث نفسر النسبة الصفرية إلى أنها ترى أن المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تتسم بالوضوح والسهولة الكبيرة ، مما يسمح لهم بأداء مختلف الوظائف بشكل جيد وسليم

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، معقدة وغير واضحة، بنسبة تمثل 37.50%، حيث تتوفر على الخبرة والتجربة، الذي يتيح لها التعرف والتمييز المعلومات المعقدة من البسيطة، حيث أن المعلومات المعقدة لا تؤدي إلى إحداث التنسيق والتفاهم بين الموظفين في أداء مختلف الوظائف والمهام ، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 9.43%، وهي أقل خبرة وتجربة، حيث ان المعلومات المعقدة غير الواضحة لا تساهم في تطوير وتحسين أدائهم الوظيفي، نتيجة صعوبة وفهم وإستعاب المعلومات والبيانات، ومنه لا يكون تأقلم ولا تكيف مع أجواء العمل على مستوى هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 6.89% ، فهي تتمتع بثقافة تنظيمية واسعة، تتيح لها إدراك أن المعلومات المقدمة من الإدارة معقدة وغير واضحة، حيث تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي على مستوى هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو معقدة وغير واضحة، بنسبة تمثل 19.23%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 8.16%، حيث تتسم بتوفر المقومات العلمية المحترمة، إذ أن تعقيد وعدم وضوح المعلومة، يدل على أن الإدارة العليا لا تراعي المستويات العلمية للعمال والموظفين ، مما يتوجب عليهم ضرورة تبسيطها بشكل سهل، من أجل ضمان السير الحسن لمختلف وظائف ومهام هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة تمثل 6.66%، فهي ذات قدرات علمية عالية جدا، تتيح لها إدراك أن المعلومات المعقدة المقدمة من الإدارة الجامعية للعمال والموظفين، لا تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي، ومنه التأثير بشكل سلبي على سمعة وصورة هذه المؤسسة الجامعية

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، مضللة معقدة وغير واضحة، وهذه المعلومات عسوية الفهم والإستعاب والوضوح، وهي لا تراعى المستويات العلمية للعمال والموظفين، وهذا ما يؤدي في الأخير إلى عدم وضوح الإجراءات والقواعد والأسس التنظيمية لدى الموظفين والعمال

وفي رابع الترتيب، نجد معلومات مبالغ فيها، فمن خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكد على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، مبالغ فيها، بنسبة تمثل 9.09% في حين نجد النسبة لدى الذكور تمثل 8.77%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يظهر أن المعلومات المقدمة ذات تضخيم وزيادة، وهي معلومات لا تتسم بالصحة والمصداقية، وهذا ما يؤثر على سير وظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد ومناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، مبالغ فيها، بنسبة تمثل 16.66%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة تمثل 14.28%، وفي ثالث الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) بنسبة تمثل 9.52%، وهي ذات نضج وتركيز عالي إضافة إلى القوة والحيوية، مما يسمح لها بالتعرف بشكل جيد أن المعلومات المقدمة من الإدارة الجامعية، تخضع للزيادة والتضخيم مما يؤثر سلبا على أداء الموظفين لأدوائهم بشكل فوضوي وغير منظم وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 6%، فهي ذات نضج نفسي وعقلي متوسط، مما يتوجب على الإدارة الجامعية الحرص على نقل ونشر

معلومات واضحة لا تتسم بالتضخيم والمبالغة، وهذا من أجل ضمان تحسين مستوى الأداء الوظيفي لهذه الفئة من الافراد المبحوثين.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، مبالغ فيها ، بنسبة تمثل 25%، تتسم بقدرات وتجارب إدارية عالية، تتيح لها إدراك أن المعلومات مبالغ فيها ، وهي لا تخضع للتحخيص والتدقيق ، مما يؤثر على ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 7.54%، وهي ذات تجربة وقدرة تنظيمية محدودة، وهذا من شأنه أن تؤثر المعلومات الزائدة عن الحاجة في إستيعاب مختلف إجراءات وقواعد العمل السارية المفعول داخل هذه المؤسسة الجامعية، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة تمثل 6.89% ، فهي ذات مستويات تنظيمية عالية، تجعلها تدرك أن المعلومات الزائدة والمضخمة ، تؤثر بشكل سلبي على فهم وإستيعاب الموظفين والعمال لها في أداء وظائفهم ومهامهم، مما ينعكس بشكل سلبي على صورة هذه المؤسسة في كسب التأييد والمساندة من الموظفين والعمال

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو مبالغ فيها، بنسبة تمثل 13.33%، حيث يتسمون بتوفر قدرات ومؤهلات علمية عالية جدا، تتيح لها أن تدرك جيد أن المعلومات المقدمة من الإدارة مبالغ فيها ولا تخضع للتدقيق، مما يؤثر على أداء الموظفين في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة تمثل 11.53%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 6.12%، حيث تتسم بتوفر رصيد علمي محترم، إذ أنها تطلع بشكل جيد على المعلومات المتدفقة من

الإدارة، مما سمح لها بإدراك أن المعلومات المقدمة ذات مبالغة وتضخيم ولا تساهم في تجسيد الفعالية التنظيمية على مستوى هذه المؤسسة الجامعية

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، مبالغ فيها حيث تتسم هذه المعلومات بالتضخيم والتهويل، التي لا يستوعبها العقل البشري، ولا تساهم في تقديم قيمة مضافة للتنظيم، وهي لا تفيد الموظفين في أداء وظائفهم وفهم مختلف الإجراءات والأسس التنظيمية،

وفي خامس الترتيب، نجد المعلومات تحوم حولها الشكوك وسوء الظن، فمن خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس نلاحظ أن غالبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، تحوم حولها الشكوك وسوء الظن، بنسبة تمثل 7.01% في حين نجد النسبة لدى الإناث تمثل 6.06%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، أن المعلومات الموفرة من قبل هذه المؤسسة الجامعية، التي لا تتسم بالصدق والصحة وفيها شكوك وسوء الظن، يؤدي ذلك إلى الفوضى وغياب التنسيق والتفاهم بين مختلف المستويات الإدارية مما يؤثر سلبا على الأدوار والمهام المسندة إليهم.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، تحوم حولها الشكوك وسوء الظن، بنسبة تمثل 9.52%، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) بنسبة تمثل 8.33%، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر النضج العقلي والنفسي والتركيز العالي، الذي يجعلها تطلع على أن هذه المعلومات فيك شكوك، ولا تتسم بالصحة والمصادقية، وهذا ما يخلق تشويشا وسوء التفاهم بين الموظفين في أداء مختلف المهام والوظائف، وفي ثالث

الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 6% ، حيث تتسم هذه الفئة بنضج نفسي وتركيز متوسط، إذ أن المعلومات المقدمة من الإدارة العليا ، والتي تتسم بظن وشكوك، تؤثر على تطبيق هذه الفئة للتعليمات والتوجيهات، مما يضعف من فعالية هذه المؤسسة، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة معدومة تمثل 0% ، إذ تتوفر على الرزانة والإتزان النفسي حيث نفسر النسبة الصفرية إلى أنها ترى أن المعلومات ذات صحة وصدق ووضوح ولا يوجد أي سوء فهم لإستعابها

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، تحوم حولها الشكوك وسوء الظن، بنسبة تمثل 10.34%، حيث تتوفر لدى هذه الفئة الخبرة والتجربة التنظيمية المناسبة، مما سمح لها بإدراك أن المعلومات فيها شكوك وظنون، ولا تتسم بالصحة والشفافية، مما يؤثر على ضمان السير الحسن لمختلف الوظائف والأدوار على مستوى هذه المؤسسة، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 5.66%، حيث يتسمون بخبرات تنظيمية محدودة والمعلومات التي يسود فيها الشكوك، لا تضمن لهم الإستجابة لها بشكل جيد، كونها تؤثر على مستوى أدائهم المهني، وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 0% ، وهي ذات خبرات تنظيمية عالية ، حيث نفسر النسبة الصفرية إلى كونها أنها ترى أن المعلومات تتسم بالمبالغة أحيانا وبالوضوح والبساطة

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو تحوم حولها الشكوك وسوء الظن، بنسبة تمثل 13.33%، حيث يتميزون برصيد علمي عال جدا، مما يسمح لهم بتدقيق جيد أن هذه المعلومات فيها شكوك ولا تتسم بالصحة، وهي لا تخضع لمؤشرات كمية وكيفية منطقية، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسبة

تمثل 11.53%، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 2.04%، حيث تتوفر على إمكانيات ومؤهلات علمية محترمة، يتيح لها التأكد الجيد على أن هذه المعلومات المقدمة من الإدارة العليا لا تتسم بالصحة بل فيها شكوك، مما يؤثر بشكل كبير على تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية.

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، تحوم حولها الشكوك وسوء الظن وهي لا تتسم بالصدق والمصداقية والنزاهة، وهي تؤثر بشكل كبير في طبيعة التعليمات والأوامر الموجهة للموظفين والعمال، في أداء مهامهم

وفي سادس الترتيب، نجد تميز المعلومات بالدقة والتفاصيل، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية الأفراد المبحوثين من الإناث، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، تتسم بالدقة والتفاصيل، بنسبة تمثل 3.03% في حين نجد النسبة لدى الذكور، تمثل 1.75%.

بناء على هذه النسبة المئوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الإناث، يظهر لنا أن هذه المعلومات ذات دقة وتفصيل كبير، مما يساهم في تحقيق الفهم والتنسيق بين الإدارة والموظفين في أداء المهام والوظائف، كونها تخضع لتحقيق وتمحيص، قبل نشرها للموظفين، وهذا ما يؤدي إلى الجودة في تقديم المهام والأدوار.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، تتسم بالدقة والتفاصيل، بنسبة تمثل 4.76%، هي تتسم بالحيوية والحركية، وبالنضج النفسي والعقلي، مما يجعلها تدرك أن المعلومات الدقيقة المفصلة، تساهم في وضوح الإجراءات التنظيمية، وفي تقديم الأداء الوظيفي المناسب، في حين نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة تمثل 2%، وفي ثالث الترتيب

نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة) زالأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسبة معدومة تمثل 0%، لكل واحد منهم حيث يروون أن هذه المعلومات تارة تتسم بالوضوح وتارة بالمبالغة وتارة بسوء الفهم والظن، مما يتوجب على هذه المؤسسة، أن تحرص على جعل معلوماتها تتسم بالصحة والشفافية والموضوعية، من أجل ضمان تحقيق أهدافها وغاياتها، من خلال الإستراتيجيات والخطط المحددة، بناء على هذه المعلومات.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، تتسم بالدقة والتفاصيل، بنسبة تمثل 3.44%، تتسم بتوفر الخبرة والتجربة ، مما يجعلها تطله بشكل كبير على أن المعلومات الموفرة ، من قبل الإدارة ، تتسم بالدقة والتفصيل، وهذا يؤدي إلى تحقيق الأداء الجيد وزيادى فعالية هذه المؤسسة الجامعية، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) بنسبة تمثل 1.88%، وهي ذات خبرات ومهارات محدودة، حيث أن المعلومات الدقيقة والمفصلة، يساهم بشكل كبير في إستيعابها وفهمها وفي أداء مختلف الأدوار والوظائف بشكل جيد ومناسب وفي أخير الترتيب نجد الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة تمثل 0%، وهي ذات مهارات وقدرات تنظيمية عالية، حيث نفسر هذه النسبة الصفرية إلى أنهم يروون أن هذه المعلومات لا تكون دائما محددة ودقيقة، وهذا حسب الظروف والمواقف التي تمر بها هذه المؤسسة الجامعية.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، تتسم بالدقة والتفاصيل بنسبة تمثل 3.84%، في ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، بنسبة تمثل 2.04%، حيث تتوفر على مقومات ومؤهلات علمية عالية، تتيح لها تمييز هذه المعلومات، حيث أنها ذات دقة وتفصيل ، مما يساهم في سرعة فهمها وإستيعابها

لدى الموظفين ، التي تضمن لهم تحقيق الأداء الجيد، وفي أخير الترتيب، نجد الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، بنسبة صفرية تمثل 0%، وهي ذات مؤهلات علمية عالية جدا، حيث نفسر النسبة الصفرية، إلا أنهم يروون بأن هذه المعلومات المقدمة لا تتسم دائما بالدقة والتفصيل دائما، حيث تكون مبالغ فيها أو غير واضحة أو فاقدة للصحة والمصادقية منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، تتسم بالدقة والتفاصيل، من خلال تقديم معلومات محددة ودقيقة ومفصلة فيها تبسيط وشرح وتحليل حول مختلف الإجراءات والقواعد والاسس التنظيمية الواجب التقيد والإلتزام بها عند أداء مختلف الوظائف والأدوار بشكل جيد،

وفي أخير الترتيب، نجد المعلومات ناقصة وغير كافية، حيث يتضح لنا من خلال الجدول المتعلق بمتغير الجنس أن غالبية الأفراد المبحوثين من الذكور، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، ناقصة وغير كافية، بنسبة تمثل 3.50% في حين نجد النسبة لدى الإناث، تمثل 0%.

بناء على هذه النسبة المثوية العالية، لدى الأفراد المبحوثين من الذكور، يجمعون على أن المعلومات غير كاملة وهي ناقصة، مما يؤثر على مستوى فهمهم وإستعابهم للتعليمات والتوجيهات، ولا يضمن ذلك السير الحسن والجيد والمناسب للمهام المسندة إليهم.

أما الجدول المتعلق بمتغير السن، يظهر من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، ناقصة وغير كافية ، بنسبة تمثل 4%، حيث تتوفر على قدرات ومؤهلات نفسية محدودة، إذ أن نقص المعلومات ومحدوديتها يؤثر بشكل كبير في تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة بشكل جيد، في حين نجد الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الأولى الثانية (من 30 سنة إلى 39 سنة) والأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الثالثة (من 40 سنة إلى 49 سنة)

الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق) بنسب معدومة تمثل 0%، لكل واحد منهما ، هذه الفئات التي تتسم بتوفر تركيز والنضج والحركية والإتزان العقلي، حيث نفسر النسب الصفرية لديهم بأن المعلومات تكون مرة واضحة ومرة أخرى مبالغ فيها ومرة أخرى محددة ومفصلة.

أما الجدول المتعلق بمتغير الخبرة المهنية، يظهر لنا أن أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، ناقصة وغير كافية، بنسبة تمثل 6.89%، حيث تتوفر على قدرات ومؤهلات تنظيمية عالية، تجعلها تلاحظ أن المعلومات ناقصة وغير كاملة وتامة، مما يؤثر على تطوير مستوى أدائهم الوظيفي، وفي ثاني الترتيب نجد الأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أقل من 5 سنوات) والأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) بنسبة صفرية تمثل 0%، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر مهارات تنظيمية محدودة وعالية، ويمكن تفسير النسب الصفرية إلى أنهم يروون بأن هذه المعلومات غير ناقصة دائما، إنما تكون مبالغ فيها أو واضحة أو مبهمة ، مما يؤثر سلبا على السير الحسن لوظائف ومهام هذه المؤسسة بشكل جيد ومناسب.

أما الجدول المتعلق بمتغير الدرجة العلمية، نلاحظ أن معظم الأفراد المبحوثين من درجة البروفيسور، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، ناقصة وغير كافية ، بنسبة تمثل 13.33%، حيث تتسم هذه الفئة بالمستويات العلمية العالية جدا، مما يتيح لها إدراك أن المعلومات المقدمة من الإدارة الجامعية ناقصة وغير مكتملة، مما يتوجب على الإدارة التحقق والتأكد من كفايتها من أجل تحقيق أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، في حين نجد الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، والأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، بنسب صفرية تمثل 0%، التي تعود إلى أنهم يروون بأن المعلومات تكون واضحة وسهلة الفهم ودقيقة ومبالغ فيها تبعا للمواقف التي تمر بها هذه المؤسسة الجامعية، مما يتوجب

بناء إستراتيجية إتصالية قوية تتيح النشر الصحيح والكافي للمعلومات والبيانات للموظفين والعمال.

منه نستنتج في الأخير على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، ناقصة وغير كافية، خصوصا عند المشاركة في صنع وإتخاذ القرارات الإدارية الحاسمة التي تؤثر على مستقبلهم الوظيفي والإجتماعي، فهي معلومات تحتاج أن تكون مكتملة جدا، من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم بين العمال والموظفين عند أداء مختلف المهام والوظائف بشكل جيد ومناسب.

6- عرض المقابلة

مقابلة مع السيدة: "فراح فازية"، نائب رئيس القسم البيداغوجي المكلف بالبحث العلمي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة "مولود معمري" قطب تامدة لولاية تيزي وزو

المحور الأول: الثقافة الاتصالية

س1: ما مفهومكم للثقافة الاتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا؟
 ج1: هي إمتلاك قيم وسلوكيات التي تحكم في كيفية التعامل في إدارة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية في كيفية إستقبال مختلف فئات هذه المؤسسة الجامعية.
 س2: فيما تتمثل أهداف الثقافة الاتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا؟

ج2: تتمثل أهداف الثقافة الاتصالية في قسم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا في محاولة إستيعاب مشاكل الطلبة وبدور الإدارة إيجاد حلول وتوصيل وشرح فكرة هذه الحلول للطلبة

س3: كيف يتم تكوين الاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا؟
 ج3: إن قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، يسعى إلى تبني قيم أخلاقية وحضارية وهذا بهدف الرفع من مستوى الكلية والجامعة.

س4: ما هي القيم التي تتبناها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتحقيق ثقافة اتصالية إيجابية؟
 ج4: تتمثل القيم المتبناة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتحقيق ثقافة اتصالية إيجابية في التعاون، التنسيق، التفاهم، الثقة، الإحترام، روح المسؤولية، الإخلاص، الولاء الشفافية

س5: ما هي الصعوبات التي تواجهك في الاتصال داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا؟

ج5: الصعوبات التي تواجه الإداري هي تعصب بعض الموظفين والعمال لآرائهم وأفكارهم (1)

1-مقابلة مع السيدة: "فراح فازية"، نائب رئيس القسم البيداغوجي المكلف بالبحث العلمي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة "مولود معمري" قطب تامدة لولاية تيزي، بتاريخ: 21ماي 2025، الساعة: 10:30، على مستوى القسم البيداغوجي المكلف بالبحث العلمي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة، لجامعة "مولود معمري" ولاية تيزي وزو

في حين أنه يجب أن يكون الهدف موحد وهو ترقية الثقافة الإتصالية بين إدارة وأخرى والإدارة والطالب

س6: هل تقوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب "تامدا" بعقد دورات تكوينية لتحسين الأداء المهني؟

ج6: ليس هناك دورات رغم وجود إرادة من بعض الأفراد في المناصب العليا

المحور الثاني: الصورة الذهنية

س7: ما مفهومك للصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

ج7: تتمثل الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" في تكوين إنطباع جيد وحسن لدى الموظفين والعمال والأساتذة ونيل رضاهم وقبولهم من خلال توفير أجواء تنظيمية مشجعة على العمل والأداء الوظيفي.

س8: ما الاستراتيجيات الفعالة التي يمكن أن تعتمد عليها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" لتحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

ج8: يجب على الإدارة من بداية السنة عرض قوانينها القديمة التي تم تجديدها من طرف النظام الجديد ويجب أن يفهم الطالب إلى من يعرض شكاويه أو من يفهم إنشغالاته ويعرف بمن يتصل مباشرة

س9: ماهي أهم قنوات الاتصال الداخلي المستخدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" من أجل تحسين صورتها الذهنية؟

ج9: تتمثل قنوات الإتصال الداخلي المستخدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" من أجل تحسين صورتها الذهنية في المنشريات والمذكرات المقابلات، الإجتماعات، المجلات، البريد الإلكتروني، الموقع الرسمي للجامعة، الندوات

س 10: هل مشاركة الجمهور الداخلي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (قطب تامدا) يعزز من تحسين صورتها الذهنية؟

ج10: نعم تمثل مشاركة الجمهور الداخلي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (قطب تامدا) محورا أساسيا في تعزيز من تحسين صورتها الذهنية لأنه يزيل الغموض عن كل الأمور المبهمة

س 11: ماهي مصادر تقوية الصورة الذهنية على كلية العلوم الإنسانية والاقتصادية قطب " تامدا"؟

ج 11: تتمثل مصادر تقوية الصورة الذهنية على كلية العلوم الإنسانية والاقتصادية قطب " تامدا" في مشاركة الجميع في العمل الإداري والجماعي وإتاحة الحوار مع الجميع (إدارة، أستاذ، طالب) **س 12:** ماهي الجوانب التي ترى أنها تحتاج الى تحسين الصورة الذهنية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

ج 12: تتمثل الجوانب التي تحتاج الى تحسين الصورة الذهنية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" في الجانب الإداري من خلال تبسيط الإجراءات والقواعد التنظيمية، والإهتمام بتقديم حوافز مالية ومعنوية للعنصر البشري من موظفين وعمال **المحور الثالث: العلاقة بين الثقافة الاتصالية والصورة الذهنية.**

س 13: كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

ج 13: الثقافة الاتصالية مهمة في أي مؤسسة لكون الإتصال والحوار يضع حدا للغموض والإبهام والإشاعات ويعمل على إدارة الخلافات والصراعات وفق أسس سلمية وودية بين الموظفين والعمال والإدارة العليا.

س 14: كيف تساعد تكنولوجيا الاتصال عملية التسيير بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب" تامدا"

ج 14: تساعد تكنولوجيا الاتصال عملية التسيير بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب" تامدا" من خلال الرفع من مستوى التسيير، وهذا من خلال توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في عملية إتخاذ القرارات وتحقيق التنسيق والتفاهم بين الموظفين في أداء مختلف المهام والوظائف بشكل جيد ومناسب.

س 15: ماهي الانطباعات العامة التي تتكون لديك عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

ج 15: تتمثل الانطباعات العامة المكونة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" في أنها كلية تتسم بالتنسيق والتنظيم والتعاون وتضافر جهود مختلف الفعاليات الجامعية

س16: ماهي الخصائص والسمات التي تميز القادة الإداريين والتي أقتنعتك بالجهود التي يقومون بها لتحسين صورتهم؟

ج 16: تتمثل الخصائص والسمات التي تميز القادة الإداريين والتي عملت على إقناعنا بالجهود التي يقومون بها لتحسين صورتهم في روح المسؤولية، الإخلاص، روح المبادرة، الحيوية القدرة على مواجهة الأزمات والصراعات

س17: ماهي الاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها الكلية للتأثير على انطباعات الجمهور الداخلي؟

ج17: تتمثل الاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمد عليها الكلية للتأثير على انطباعات الجمهور الداخلي في إستراتيجيات الإقناع والإعلام وبناء الإجماع

س18: هل يتم إشراك العمال والجمهور الداخلي في عملية اتخاذ القرارات؟

ج18: نعم يتم إشراك العمال والجمهور الداخلي في عملية اتخاذ القرارات من خلال الإجتماعات اين يتم تبادل وجهات النظر والآراء والأفكار بشكل ديمقراطي

س19: ما رأيك في طبيعة المعلومات التي توفرها الإدارة؟

ج19: طبيعة المعلومات المتوفرة لدى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" تتسم بالتنوع والكمية المناسبة التي تضمن السير الحسن لمختلف وظائف ونشاطات هذه المؤسسة

س20: ماهي الاقتراحات التي تقدمها لتعزيز الثقافة الاتصالية داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" من أجل تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

ج20: يتوجب على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" العمل على تكثيف عقد الدورات التكوينية لتحسين أداء الموظفين والحرص على توفير قنوات للتواصل للموظفين بهدف الإصغاء التام لإنشغالاتهم ومشاكلهم بكل ديمقراطية وتفتح وشفافية .

7- عرض نتائج الدراسة

أ- عرض النتائج الجزئية للدراسة

1- أغلبية أفراد عينة الدراسة يؤكدون أن الثقافة الضعيفة هي الثقافة الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 76%، وهذا النوع من الثقافة، يؤدي إلى إنعدام أسس التقدير والإحترام والود والتضامن والتساند في إطار نسق تنظيمي واحد،

2- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن العمل الجماعي، يعد من أهم خصائص الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 48.38%، إذ أن الثقافة الإتصالية تعمل على تكريس روح الفريق الواحد وطابع الجماعة، من خلال تبادل الآراء والأفكار والمقترحات عند إنجاز المهام والوظائف بشكل جيد من دون أخطاء، مما يضمن تحقيق التنسيق والتفاهم والتعاون، وتضافر الجهود في إطار مناخ تنظيمي تشاركي تفاعلي، بعيدا عن التعصب والتسرع والتمييز والفردانية، مما يؤدي إلى تجسيد الإدارة التشاركية

3- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء، يعد من أهم أهداف الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 38.23%، حيث يكون من خلال توفر محفزات مادية مثل العلاوات والمنح والترقية في المنصب، إضافة إلى حوافز معنوية من خلال تقليد الأوسمة وميداليات الإستحقاق ولوحات الإعراف والإمتنان بالجهود المبذولة

4- أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن البنية التحتية، تعد من أهل العوامل المشكلة للثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 34.48% وهي تتمثل في جملة تطبيقات لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، من أجل إنشاء تطبيقات برمجية وتشغيلها، وهي تشمل الأجهزة والعتاد واللوازم، ومكونات الشبكة

5- أغلبية أفراد عينة الدراسة، يؤكدون على أن الشفافية، تعد من أهم الأسس والمباديء المتعلقة لبناء الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة

لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 38.46%، وهذا من خلال إعلام وإبلاغ الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية للموظفين والعمال بمختلف المعلومات والبيانات والحقائق والقرارات الإدارية المتخذة والأهداف والظروف المستجدة وأهم التغييرات الحاصلة بهذه المؤسسة الجامعية وفق أسلوب واضح ومفهوم ومستعاب ومفصل، تتسم بالصدق والمصادقية والصحة، من دون تغليب أو تضليل، مما يؤدي إلى نيل ثقة وقبول الموظفين وكسب ودهم

6- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن تشجيع الأساتذة في التعبير عن إنشغالاتهم، يعد من أهم كيفية تكوين الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 43.10%، وهذا يعد أسلوبا ديمقراطيا راقيا في التعبير عن مختلف المشاكل والإنشغالات والمعوقات، التي تتعلق بالأساتذة وتوصيلها إلى الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية، مما يضمن التعرف على مواطن النقص والغموض

7- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون بنسبة تمثل 76% على أن الإتصال الرسمي هو من أهم نمط الإتصال السائد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، وهذا النوع من الإتصال يسير وفق قواعد ولوائح ونصوص تنظيمية محددة سلفا من طرف المؤسسة الجامعية، ويشترط أن يكون مسنودا أي مكتوبا، وهذا الإتصال الرسمي يقوم على أساس تبادل مختلف المعلومات والبيانات والحقائق بين مختلف المستويات

8- أغلبية الافراد المبحوثين، يجمعون على قيام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيء، بنسبة تمثل 52%، وهذه الدورات قد تكون شهرية أو أسبوعية أو سنوية، بهدف الرفع من مستوى مؤهلاتهم وإمكانياتهم العلمية والإدارية والتنظيمية بشكل جيدا، وحتى تتوافق مع مختلف المهام والأدوار

9- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو تقوم بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيء

لدى الموظفين بصفة شهرية، بنسبة 69.23%، أي كل شهر، من خلال العمل على الإستعانة بأفراد ذات كفاءة تنظيمية وإدارية كبيرة، سواء على مستوى المؤسسة التعليمية أو خارجها، من أجل تحسين مستوى أداء الموظفين، الذي يتم لهم القيام بوظائفهم ومهامهم بشكل جيد

10- أغلبية الأفراد المبحوثين يجمعون على أن المشاركة تعد من أهم القيم المشجعة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو عند تطبيق الثقافة الإتصالية، بنسبة تمثل 33.33%، وهذا من خلال المشاركة في إبداء الآراء والأفكار والإتجاهات والإقتراحات من دون خوف أو إرتباك أو تردد، مما يضمن لهم تحقيق روح المسؤولية والجدية

11- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون بنسبة تمثل 38.80% على أن الإحترام يمثل طبيعة العلاقة الموجودة بين أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، وهذا يكون من خلال عدم المساس بسمعة الآخرين أو التقليل والإنتقاص من كرامتهم، أو إحتقارهم أو الحط من قيمتهم الشخصية، وهذا ينمي مشاعر الحقد والكراهية والبغض،

12- أغلبية أفراد عينة الدراسة، يجمعون بنسبة تمثل 42.25% على أن الإنطباع الذي يتشكل في ذهن الفرد، يعد من أهم الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، وهي جملة من التصورات والإدراكات والإتجاهات والآراء التي تتكون لدى الفرد، سواء كانوا أفراد داخليين أو خارجيين

13- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن العوامل الشخصية، تعد من أهم عوامل بناء الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تقدر بـ 58.73% وهي تتمثل في جملة من السمات الذاتية للشخصية لموظفي هذه المؤسسة الجامعية المستقبليين لمختلف المعلومات والبيانات (الجنس، السن، المستوى التعليمي والثقافي مستوى الإستعاب والفهم الجيد التركيز، الإدراك، طبيعة التنشئة الاجتماعية،

14- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون بنسبة تمثل 82%، على أن طبيعة الانطباع المكون لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، هو إنطباع جيد، وهذا يعود إلى أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على أداء وظائفها ومهامها وأنشطتها الإدارية على أكمل وجه ممكن، من دون تقاعس أو تسيب أو إهمال، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب

15- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن الفوضى السائدة على مستوى الكلية، وعدم الشفافية في التعامل مع الطلبة والأساتذة يعد من أسباب تكوّن الانطباع السيء لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدة" لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو بنسب متساوية تمثل 33.33%، لكل واحدة منهما، إذ أن عدم الوضوح والصراحة والتفتح على مستوى هذه المؤسسة الإدارية، يؤدي إلى عدم وجود الثقة والتفاهم والتنسيق بين مختلف المستويات الإدارية، مما ينبغي ضرورة إضفاء الشفافية والوضوح عند إبلاغ ونشر مختلف المعلومات والبيانات

16- أغلبية الأفراد المبحوثين يجمعون على أن سهولة التعبير عن الإنشغالاتك وإيصالها للإداريين، من أهم أسباب تشكل الانطباع الجيد لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 48.78%، وهذا بتوفر الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي المناسب، الذي يسمح بسهولة الإدلاء والتعبير عن مختلف الأفكار والآراء والإقتراحات، من دون قيود أو ضغوط

17- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون عمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في الحصول على كسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة بنسبة تمثل 70% وهذا من خلال توفير مختلف الظروف التنظيمية والإدارية والبيداغوجية الملائمة والمناسبة للعمال والأساتذة، من خلال توفير جملة من الحوافز المادية والمالية والمعنوية، وإشراكهم في عملية إتخاذ القرارات الإدارية،

18- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون يجمعون على أن إيصال المعلومات في الوقت المناسب، يعد من أهم مؤشرات عمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في الحصول وكسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة

وعمال وأساتذة بنسبة تمثل 42.85%، من دون تأخير أو تباطأ أو خلل، خصوصاً تلك المعلومات المتعلقة بأهم القرارات الإدارية المتخذة،

19- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على ثقتهم بالمعلومات المقدمة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 80%، كونها تنشر وتنقل وفق أسس تنظيمية وإدارية صحيحة، وهي تخضع للصدق والمصادقية والشفافية، وهي ذات وضوح وفهم وتخضع لتدقيق وتمحيص كبير من قبل الإدارة الجامعية، إضافة إلى أنها تستقى من مصادر موثوقة تتسم بالأمانة والمصادقية ولا تتميز بالتضخيم والتغليب وسوء الفهم والتأويل، مما يساهم في كسب إستحسان وقبول الموظفين.

20- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن الصورة الذهنية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو إيجابية بنسبة تمثل 60%، إذ أن المناخ التنظيمي والإداري مبني على الجدية وروح المسؤولية والالتزام والصرامة التنظيمية والرقابة والانضباط ووضوح الأدوار والمهام وعدم تداخلها،

21- أغلبية الأفراد المبحوثين يجمعون على أن شفافية الإدارة تعد من أهم مؤشرات الصورة الذهنية الإيجابية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 50%، وهذا من خلال وجود سياسات وخطط وأساليب وأهداف وأنماط إدارية وتنظيمية واضحة ومحددة سلفاً ومسبقاً من دون غموض أو لبس أو إبهام، أو تكهن أو حدس أو تسرع

22- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن غياب الشفافية، يعد من أهم مؤشرات الصورة الذهنية السلبية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 70%، وهذا يعد مؤشر سلبي على إبلاغ ونشر وتداول مختلف المعلومات والبيانات والقرارات الإدارية وفق وسائل وقنوات إتصالية فعالة ومحددة، مما يؤدي في الأخير إلى عدم وضوح الأدوار

23- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن التجربة الشخصية، تعد من أهم مصادر تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود

معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 40% وهذا من خلال تفاعل وتواصل الأفراد الموظفين مع مختلف المصالح والأقسام والمستويات الإدارية وإطلاعهم القريب والكبير والشامل والعام

24- أغلبية الأفراد المبحوثين، يؤكدون على أن جودة التعليم تعد من أهم المواقف الأكثر تأثيراً في تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 36.04%، وهذا من خلال جودة المقررات والمناهج الدراسية، التي تسير وتواكب تغيرات وتطورات المحيط الاجتماعي، وسوق الشغل، إضافة إلى استخدام مقاربات تعليمية مثل المقاربة بالكفاءات

25- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على تأثير شفافية الإتصال على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو على تحسين صورتها الذهنية، بنسبة تمثل 94%، إذ أن فتح الإدارة لقنوات وفضاءات للتواصل والتفاعل الناجع وتبادل مختلف الآراء والإقتراحات والأفكار، من دون تهيمش أو تمييز أو ميل لطرف على حساب طرف آخر، يساهم في بناء الثقة والتنسيق والتفاهم والإنسجام بين مختلف المستويات الإدارية

26- أغلبية الأفراد المبحوثين ينفون تقدير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجهود الأساتذة بما يتناسب مع دورهم الأكاديمي بنسبة تمثل 70%، أي لا يوجد إشادة وتنويه وإعتراف وتقدير من قبل الإدارة العليا لهذه المؤسسة الجامعية للأدوار والمهام والجهود التي يقومون بها، بتقديم حوافز مالية ومعنوية وفي توفير الظروف التنظيمية المشجعة، وهذا يدل على قلة الإحترام والتهيمش، مما ينعكس سلبا على الجانب النفسي والمعنوي وعلى مستوى أدائهم

27- أغلبية الأفراد المبحوثين ينفون تعامل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو مع الطلبة والأساتذة بكل صداقية، بنسبة تمثل 84%، من خلال عدم تقديم مختلف المعلومات والبيانات والقرارات والظروف المستجدة للطلبة والأساتذة الجامعيين في إطار نزيه وشفاف وواضح ومحدد، وإتباع سياسة الهروب

إلى الأمام، وعدم إتباع أسلوب المواجهة والصراحة المباشرة، وهذا ما يجعلوهم يبحثون عن وسائل وبدائل أخرى،

28- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن العمل على كسب الثقة من خلال التواصل المستمر، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا بنسبة تمثل 23.25%، حيث يتم التواصل والتفاعل من خلال وسائل وقنوات إتصالية مختلفة، شفوية، مكتوبة، مسموعة، تكنولوجية، إضافة إلى الإتصال الصاعد والنازل والأفقي

29- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن الإحترام يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 27.77%، ويكون هذا الإحترام متبادلا وفي جو من العلاقات الإنسانية، ولا يجب المساس بقيمة وكرامة الآخرين، مع مراعاة مختلف النواحي العقلية والسلوكية والنفسية للموظفين الآخرين، من أجل تحقيق التنسيق والتعاون والإنسجام

30- أغلبية الأفراد المبحوثين يجمعون على أن ثقافة التواصل والتبادل، تعد الثقافة التي تشجعها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لتكوين الصورة الإيجابية، بنسبة تمثل 38.46%، ويكون من خلال توفر مختلف الوسائل والقنوات الإتصالية، التي تضمن التداول السلس والمرن والجيد لمختلف المعلومات والبيانات بين جميع المستويات الإدارية من أجل تحقيق التنسيق والتفاهم والتعاون

31- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن تحمل المسؤولية، من أهم الخصائص والسمات المميزة للقادة الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المقنعة بالجهود المبذولة لتحسين صورتهم، بنسبة تمثل 34.21%، كون المسؤولية تكليف وليست تشريف مما يتوجب على الموظفين أن يكونوا

في مستوى الثقة والمسؤولية الموضوعة عليهم من أجل أداء مختلف الوظائف والأدوار

32- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون أن الإهتمام بالعمال، يعد من أهم الممارسات القائمة الإدارة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها، بنسبة تمثل 29.87%، ويكون من

خلال تقديم الحوافز المالية والمعنوية، التي تعمل على إشباع حاجياتهم النفسية والاجتماعية، ويكون لديهم الدافع والحافز في تقديم الأداء الوظيفي الملائم والمناسب على مستوى هذه المؤسسة، نظرا لوجود إهتمام وعناية من الإدارة العليا،

33- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن جدولة الأعمال والنشاطات وتنظيمها، يعد من أهم العمليات الإتصالية القائمة من طرف القادة الإداريين والمؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 42.85%، حيث يتم وضع أهم الأعمال والمهام من حيث الأولوية والأهمية، في جداول خاصة، مما يضمن تحقيق التخطيط الجيد والعمل على توزيع المهام والأدوار على الموظفين، بشكل يساعد على إنجازها بشكل مناسب،

34- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن إستراتيجية الإقناع، تعد من أهم الإستراتيجيات الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على إنطباعات جمهورها الداخلي، بنسبة تمثل 37.31%، ويكون من خلال التأثير في إتجاهات وآراء وأفكار وسلوكيات ومواقف الموظفين، عن طريق إستخدام الحجج والبراهين الواضحة والمنطقية والعقلية، بما يتوافق ويتناسق مع سياسات وأهداف وغايات هذه المؤسسة

35- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على مناسبة طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في نيل الإستحسان، بنسبة تمثل 56%، وهذا من خلال توفر المقومات المادية والمالية والبشرية، حيث تتمثل المقومات المادية في توفر اللوازم والمعدات والعتاد اللازم، أما المقومات المالية، فتتمثل في توفر الميزانية المالية التي تكون مناسبة من أجل التعامل مع مختلف الأزمات والمشاكل، أما الموارد البشرية، فيكون من خلال توفر العنصر البشري المؤهل والخبير

36- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن شرح المشكلة (الأزمة) وتوضيحها، من أهم طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في نيل الإستحسان، بنسبة تمثل 46.42%،

ويكون من خلال التعريف بالمشكلة والعمل على تشريحها وتحليلها بشكل دقيق، من أجل التعرف على أسبابها، وهل هي مشكلة داخلية أو خارجية، وهذا يكون من خلال الاستعانة بالخبراء والمختصين

37-أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو للعمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 66%، وهذا يدل دلالة عميقة وكبيرة على أن هذه المؤسسة الجامعية تعمل على تجسيد الأسلوب الإداري المتفتح الديمقراطي، الذي يقوم على أساس تمكين العمال والموظفين في المشاركة في تقديم الآراء والإقتراحات والمبادرات والأفكار النيرة والسليمة عند عقد الاجتماعات، خصوصا أثناء الأزمات والصراعات التنظيمية، التي تتطلب الرزانة والتعقل وحل المشاكل وفق أسس الود والتقدير أو عند إجراء البحوث المسحية، للتعرف على آراء الموظفين والعمال حول ظروف وأهم المعوقات المصادفة لهم أثناء أداء مهامهم

38-أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء، بنسبة تمثل 64%، وهذا يعود إلى ضعف الميزانية المالية المخصصة والمناسبة لتكوين وتدريب الموظفين، وللعدد الكبير من العمال والموظفين، مما يصعب تكوينهم وتدريبهم كلهم دفعة واحدة، حيث يتم إختيار عدد قليل منهم، بغية تكوينهم علميا وإداريا وإتصاليا،

39-أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن العمل الفوضوي، يعد من أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المفقدة للحماس على تقديم العطاء والعمل، بنسبة تمثل 41.89%، نظرا لعدم وضوح الأدوار والمهام والسياسات والإجراءات والاسس الإدارية بشكل جيد وصحيح، ووجود سلوكيات التسبب واللامبالاة والتقصير

40-أغلبية الافراد المبحوثين يؤكدون على أن التحفيز يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 88%، ويكون من خلال تقديم مجموعة من الحوافز المالية، من علاوات ومنح مالية، مثل منحة المردودية، منحة المرأة الماكثة، منحة الأطفال المتمدرسين، إضافة الرفع في

الأجر الذي يكون من خلال الترقية الوظيفية، التي تكون حسب المهام والجهود، التي يبذلها الموظف على مستوى هذه المؤسسة الجامعية إضافة إلى تقديم حوافز معنوية، متمثلة في كيل عبارات المدح والإشادة والتنويه،

41- أغلبية الأفراد المبحوثين يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، بنسبة تمثل 44.44%، أي بإتباع أسلوب "السهل الممتنع" الذي يجمع بين الوضوح والقوة والسهولة، إذ أن هذه المعلومات لا يشوبها الغموض وسوء الفهم، وهي في مراعية لمختلف المستويات العلمية لدى العمال والموظفين،

42- أغلبية أفراد عينة من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن الإحترام، يعد من أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية بنسبة تمثل 50%، حيث تتسم هذه الفئة من المبحوثين بالإدراك والنضج النفسي والعقلي العالي والرزانة والهدوء في التعامل مع الآخرين، الذي يتيح لها إدراك أهمية الإحترام في تحقيق الترابط والتكامل والتنسيق بين مختلف الفعاليات الجامعية، وتجنب التقليل من كرامة الأفراد الآخرين،

43- أغلبية الافراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية من (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، والأفراد المبحوثين، الذين لهم خبرة مهنية (أكثر من 10 سنوات) يؤكدون على أن تسهيل طرق العمل لتسهيل الأداء، يعد من أهم الممارسات القائمة بالإدارة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها بنسب متساوية تمثل 20%، لكل واحد منهما، حيث تتسم هاتين الفئتين بتوفر الثقافة التنظيمية العالية والواسعة، مما يجعلها تدرك بشكل كبير، قيمة تسهيل ظروف وأساليب العمل، التي يجب أن لا تتسم بالتعقيد والملل والروتين، بهدف تقديم الأداء الوظيفي الجيد لدى العمال

44- أغلبية الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المساعد، يؤكدون على أن إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها، تعد من أهم العمليات الإتصالية القائمة من طرف القادة الإداريين والمؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة

"مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بنسبة تمثل 30% ، حيث تتسم بمستويات علمية مقبولة ومحترمة، تتيح لهم الإدراك العميق بأن الإدارة الجامعية، من أجل تكريس الجودة العالية في نشاطاتها ومهاتها، تتبع أسلوب الإعلام المنطقي

45- أغلبية الافراد المبحوثين الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة)، يؤكدون على إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات، بنسبة تمثل 94.11%، حيث يتسمون بنضج وإدراك تنظيمي متوسط، وإدراك نفسي وفهم متوسط، حيث يمثل إشراك هذه الفئة من الأفراد المبحوثين في عملية إتخاذ القرارات الإدارية الأهمية الكبيرة في كسر حاجز التردد والخوف مع توفرهم على الحيوية والحماس

46- أغلبية الأفراد المبحوثين الذين لهم أقدمية مهنية (من 5 سنوات إلى 10 سنوات)، يؤكدون على أن الأسلوب الديمقراطي المتفتح، يعد الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها، بنسبة تمثل 55.55%، تتوفر على قدرات ومقومات تنظيمية عالية، من خلال ملاحظتها سيادة الأسلوب الإداري المتفتح على مستوى هذه المؤسسة الجامعية، التي تفسح المجال للموظفين والعمال في التعبير عن الأفكار والآراء والإتجاهات، من دون تهميش طرف على حساب طرف آخر،

47- أغلبية الأفراد المبحوثين من درجة الأستاذ المحاضر، يؤكدون على أن التحفيز، يعد الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو، بنسبة تمثل 83.33%، حيث تتسم هذه الفئة من الأفراد المبحوثين بتوفر الإمكانيات العلمية المناسبة، مما يجعلها تدرك قيمة التحفيز الذي يكون من الإدارة الجامعية في زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعمال والموظفين، وفي تحقيق الإستمرارية والفعالية التنظيمية

48- أغلبية أفراد عينة الدراسة من الإناث يؤكدن على أن العمل على كسب ثقته من خلال التواصل المستمر معك، يعد من أهم الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه

وتحقيق الرضا، بنسبة تمثل 24.32% لاحظن وإطلعن بشكل كبير أهمية تواصل المؤسسة الجامعية معهن وفق وسائل وقنوات إتصالية مختلفة، تتسم باللين والرفق والليونة والشفافية، من دون تمييز أو تهميش من أجل تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي لديهن وكسب ثقتهن وتأييدهن مع مراعاة نواحيهن النفسية والبدنية والسلوكية والاجتماعية

49- أغلبية الأفراد المبحوثين من الفئة العمرية الرابعة (من 50 سنة فما فوق)، يؤكدون على أن طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو، واضحة وبسيطة، بنسبة تمثل 71.42%، حيث تتسم هذه الفئة بالملاحظة والتركيز والإدراك الواسع، مما يجعلوهم مطلعين بشكل كبير على أن المعلومات المقدمة من هذه المؤسسة الجامعية واضحة وسهلة الفهم، مما يؤدي إلى تسهيل أداء المهام والوظائف المسندة إلى الموظفين والعمال،

ب- عرض النتائج العامة للدراسة

1- تساهم العوامل السوسولوجية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي من خلال الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية القائمة على أسس الاحترام والتقدير والود بين الموظفين والعمال، مما يضمن تجسيد روح الفريق الواحد

2- تدعم القيم والأفكار والمعتقدات والقوانين السائدة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي، حيث يكون من خلال إضفاء الشفافية والمصداقية والعدالة والاحترام والجدية أثناء أداء مختلف المهام والوظائف

3- يساهم العمل الجماعي والتشاركي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي من خلال تجسيد روح الفريق الواحد وتجنب الصراعات التنظيمية، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية التنظيمية لهذه المؤسسة

4- تؤثر طبيعة العلاقات القائمة بين العمال والمسؤولين في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري"

بولاية تيزي وزو، حيث تكون هذه العلاقات وفق أسس التعاون والصدق والإحترام وفي إطار تنظيمي مشجع على الإبداع والنقاش، مما يضمن زيادة مستوى رضا وتأيد الجمهور الداخلي لهذه المؤسسة.

5- تدعم ثقافة الحوار والنقاش والتبادل في تحسين الصورة الذهنية لدى جمهورها الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو، حيث يكون من خلال تبادل المعلومات والبيانات في إطار ديمقراطي حر ونزيه من دون تهميش أو تمييز، خصوصا أثناء إتخاذ القرارات الإدارية، مما يضمن شعور الموظفين بالرضا والإستقرار وتجسيد الولاء والإلتزام الوظيفي تجاه هذه المؤسسة

6- طبيعة العلاقة الموجودة بين نمط القيادة ونوع الإتصال السائد بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي، تتمثل في أنه عند سيادة النمط الإداري المتفتح يؤدي ذلك إلى خلق وجود قنوات إتصالية تضمن تدفق المعلومات والبيانات بين الموظفين ويكون هناك مجال للتداول والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية، مما يؤدي إلى بناء إنطباع جيد لدى الجمهور حول هذه المؤسسة الجامعية، وفي حالة العكس أي سيادة النمط الإداري المتسلط فإن ذلك يؤثر على صورة هذه المؤسسة الجامعية، التي لا تفتح المجال للحوار والنقاش

7- الدور الذي تؤديه نوعية الوسائل والأساليب الإتصالية المستخدمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي، هو تكريس التواصل والتفاعل المستمر بين العمال وفق أسس التعاون والإحترام والتقدير والموظفين، من خلال إرسال رسائل وعبارات التهئة والتعازي، والتعرف على ظروف الموظفين النفسية والصحية والاجتماعية، والتقليل من حدة الصراعات التنظيمية ومن الضغوطات الإدارية، مما يؤدي إلى تجسيد الإدارة التشاركية وإدارة الجودة من تبادل الآراء والإتجاهات والأفكار بشكل حسن وجيد.

8- تساهم الخطط والبرامج والسياسات التي يتم إعدادها على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها

الذهنية لدى جمهورها الداخلي من خلال إعادة النظر في متغيرات هذه المؤسسة الداخلية أي يكون من خلال إستدراك مواطن النقص والضعف في الموارد البشرية مثل : نقص الخبرة أو إستحداث أساليب تنظيمية حديثة تقوم على المرونة والسهولة بعيدا عن الروتين والتعقيد والتعب، مما يساهم في الأخير كسب ود وتأييد الجمهور الداخلي، الذي يكون إنطبعا جيدا عن أهذه المؤسسة الجامعية تحرص على راحتهم وعلى إشباع حاجياتهم النفسية والاجتماعية والتنظيمية .

9-تساعد عملية تحديد الأهداف والأولويات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي، حيث يكون من خلال جمع المعلومات والبيانات وفق إتباع الإدارة الإستراتيجية، التي تسمح بالتعرف على نقاط الضعف والقوة والفرص والتهديدات من أجل تصحيح وتدعيم مختلف مواكن القوة والضعف، سواء كانت إدارية أو بشرية أو تقنية مما يؤدي في الأخير إلى كسب إنطباع جيد من العمال والموظفين على أن هذه المؤسسة الجامعية تتبع التنظيم والصرامة والجدية التنظيمية من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية المناسبة

10-المعوقات التي تواجه تطبيق الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة جامعة "مولود معمري" بولاية تيزي وزو من أجل تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي، نقص التنسيق والتفاهم، تداخل الصلاحيات والمهام، وجود صعوبة في فهم بعض التعليمات والإجراءات والقواعد التنظيمية، نقص التكوين والتدريب لدى العمال والموظفين، الإشاعات والأخبار الكاذبة، وجود الصراعات التنظيمية وإن كانت خفية وغير ظاهرة، وجود مقاومة للتغيير لدى بعض الجهات التي ترغب في المحافظة على الوضع التنظيمي السائد.

● خاتمة

ساهمت الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الداخلي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو، كونها تمثل تعمل على نقل المعلومات والبيانات والحقائق في إطار نظام متكامل ومترابط من القيم والممارسات والإتجاهات والتصورات والمعتقدات بين الموظفين والعمال والأساتذة والطلبة والإدارة العليا، وفي جو من العلاقات الإنسانية والإجتماعية، التي يسودها الإحترام والتقدير والثقة المتبادلة، بعيدا عن الصراعات التنظيمية والإدارية، حيث ينبغي على هذه المؤسسة الجامعية ضرورة العمل على الإدارة الجيدة والحسنة لصورتها الذهنية من خلال إتباع أساليب إدارية وإتصالية منظمة، تتسم بالمرونة والتغير والوضوح والدقة وفي تفعيل النمط الديمقراطي المتفتح الشفاف وإستخدام مختلف الوسائل والتقنيات الإتصالية الفعالة، التي تتيح تبادل وجهات النظر والمقترحات والأفكار بين مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية، في جو من الشفافية والوضوح، والمشاركة الجماعية في إتخاذ القرارات الإدارية الفعالة والعقلانية، مما يسمح في الأخير بتحقيق الإستمرارية والإستقرار في إطار المحيط الذي تنشط فيه هذه المؤسسة الجامعية، كلما كانت هذه الثقافة الإتصالية قائمة على الشفافية والنزاهة، إنعكس ذلك بشكل إيجابي على الصورة الذهنية لهذه المؤسسة الجامعية وفي كسب تأييد وقبول وإستحسان الجمهور الداخلي والخارجي لها، مما أدى إلى تحسين وتعزيز من مستوى ولائهم وإلتزامهم الوظيفي بتحقيق مختلف أهداف وغايات هذه المؤسسة الجامعية، وذلك بتحديد ووضع سياسات وخطط وإستراتيجيات، وفق مؤشرات ومعايير نوعية وكمية يمكن الإستناد عليها من دون حدس أو عشوائية أو تسرع أو إرتجالية، تتناسب مع الإستغلال الأمثل والأنسب للموارد المادية والبشرية والمالية.

ومن أهم مقترحات وتوصيات الدراسة ما يلي:

- 1- ضرورة العمل على التثقيف من الدورات التدريبية والتكوينية لعمال وموظفين وأساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو من أجل الرفع من مستوى أدائهم الوظيفي، مما ينعكس بشكل جيد في كسب ودهم وتأبيدهم ونيل قبولهم.
- 2- يتوجب على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو القيام ببحوث ودراسات ومقابلات موجهة للعمال والموظفين والأساتذة بهدف التعرف على إنشغالاتهم وإحتياجاتهم النفسية والاجتماعية المختلفة والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لديهم
- 3- إقامة علاقات توأمة بين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو وباقي الجامعات الوطنية بهدف تبادل مختلف الخبرات والتجارب التنظيمية والإدارية، مما ينعكس بشكل جيد على الأداء الوظيفي للموظفين والعمال والأساتذة وتنمية روح المسؤولية والانضباط التنظيمي.
- 4- إتاحة المجال الكبير للموظفين والعمال على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو في طرح مختلف الأفكار والمقترحات، التي تساهم في عملية إتخاذ القرارات الإدارية العقلانية
- 5- ينبغي تفعيل النمط الإداري الديمقراطي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو، الذي يعمل على تحفيز الموظفين والعمال في تحقيق التفاهم والتنسيق والتعاون أثناء أداء مختلف المهام والوظائف بشكل مناسب وجيد
- 6- يتوجب على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو تقديم أكبر قدر ممكن من الحوافز المادية والمعنوية للموظفين والعمال والأساتذة، مما يتيح لهم تحقيق الرضا الوظيفي والإستمرارية والأمن الوظيفي وفق أسس التعاون والثقة المتبادلة
- 7- وجوب تفتح كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو مع مختلف وسائل الإعلام، وهذا عن طريق نشر وتقديم مختلف المعلومات والأخبار والتغييرات السائدة على مستوى هذه المؤسسة الجامعية وفق أسس الوضوح والشفافية، وهذا ما يضمن تفتح هذه المؤسسة على محيطها الخارجي وفي تكوين الصورة الجيدة لدى الجمهور الداخلي والخارجي

8-ينبغي على مسؤولي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو الحرص والعمل على صياغة وتحديد مختلف السياسات والخطط التنظيمية الهادفة إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعمال والموظفين، تكون واضحة ودقيقة، بعيدا عن الحسد والعشوائية والتسرع، مما يؤدي إلى تكوين إنطباع جيد وحسن لديهم عن هذه المؤسسة الجامعية

9-العمل على خلق وإستحداث بنوك للمعلومات والبيانات حديثة وعصرية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو، التي تمكنها من إستخدامها في إتخاذ القرارات الإدارية وفي حالة وقوع الأزمات والمشاكل التنظيمية، التي

10-الإهتمام بالإتصالات غير الرسمية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو، والتي تعمل على التخفيف من حدة الضغوطات الوظيفية وفي إدارة مختلف الصراعات التنظيمية وفق أسس ودية وسلمية

11-تعزيز اللقاءات التشاورية بين مسؤولي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو والموظفين والعمال، وهذا من خلال الندوات والملتقيات والاجتماعات مما يسمح بتبادل مختلف وجهات النظر والآراء والمقترحات في إطار ديمقراطي تشاركي متفتح يؤدي إلى تحقيق التوافق العام والإجماع المشترك بين مختلف الفاعلين بهذه المؤسسة الجامعية، وتكون النتيجة تعزيز التعاون والتنسيق والانتماء والولاء التنظيمي.

12-يتوجب على مسؤولي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو العمل على شرح وتبسيط مختلف اللوائح والقواعد والأسس التنظيمية للعمال بشكل مفهوم وواضح، مما يؤدي إلى تحسين مستواهم الوظيفي، الذي ينعكس بشكل إيجابي في بناء صورة حسنة عن هذه المؤسسة الجامعية

13-يستلزم على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بولاية تيزي وزو تفعيل اليقظة الإستراتيجية، من خلال رصد وتحليل مختلف متغيرات البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسة الجامعية، التي تتيح لها صياغة خطط وأساليب تنظيمية حديثة، تضمن تحقيق مستوى عال من الأداء الوظيفي والرضا للعمال والموظفين والأساتذة، مما يؤدي إلى تحسين الصورة الذهنية لهذه المؤسسة .

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

1-القرآن الكريم

1- (سورة لقمان، الآية 14)

2-المعاجم والقواميس

2-ابن منظور، لسان العرب، المجلد 4، ط1، دار صادر، لبنان، بيروت، 1940

3-ابن منظور، لسان العرب، مجلد1، ط4، دار صادر للطباعة والنشر، بيروت، لبنان

2005

ثانياً: المراجع

❖ قائمة المراجع باللغة العربية

1-الكتب

4-أبو بكر مصطفى محمد، دليل التفكير الإستراتيجي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع

الأردن، 2003

5-إحسان محمد حسن، الأسس لمنهج البحث الاجتماعي، ط1، دار الطبعة، بيروت، لبنان

1885

6-إيغلتن تيري، الثقافة، تر: لطيفة الديلمي، ط1، دار المدى للطباعة والنشر والتوزيع

بغداد العراق، 2018

7-باقر موسى، الصورة الذهنية في العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع

الأردن، 2013

8-بلكبير بومدين، الثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال، مديرية النشر لجامعة قالمة

الجزائر، 2015

9-بن نبي مالك، مشكلة الثقافة، تر: عبد الصبور شاهين، ط4، دار الفكر، سوريا، 2000

10-حريم حسين، السلوك التنظيمي، ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009

11-خضير حمود كاظم، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2017

12-الخفاجي نعمة عباس، ثقافة المنظمة، دار الطبع، مصر، 2003

13-الخفاجي نعمة عباس، ثقافة المنظمة، دار اليازوري، الأردن، 2009

- الدائمي عبد الرزاق محمد، العلاقات العامة والعولمة، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع عمان، 2005
- 14-** رابحي مصطفى عليان، غنيم محمد، أساليب البحث العلمي، ط2، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2008
- 15-** السكارنة بلال خلف، أخلاقيات العمل، (د-ط)، دار المسيرة، الأردن، 2009
- شروخ صلاح الدين، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2003
- 16-** الشماع خليل محمد حسن، نظرية المنظمة، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2005
- 17-** الشميري أحمد عبد الرحمن وآخرون، مبادئ إدارة الأعمال-الأساسيات والإتجاهات الحديثة، ط6، دار النشر العبيكان المملكة العربية السعودية، 2009
- 18-** صبورى حسين محمد جواد، منهجية البحث، ط1، دار النشر الصفا، عمان، 2013
- 19-** الطائي مصطفى حميد، أبو بكر خير ميلاد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والعلوم السياسية، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر، مصر، 2007
- 20-** العاصر صالح مهدي محسن، منصورى طاهر محسن الغالي، الإدارة والأعمال، ط1 دار وائل للنشر، عمان، 2007
- 21-** عباد وديع، علم النفس الاجتماعي، دار النشر، مصر، 2012
- 22-** عبد الرزاق محمد، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديدة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2012
- 23-** العتوم شفيق، طرق الإحصاء، تطبيقات إقتصادية وإدارية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2000،
- 24-** عوجة علي، العلاقات العامة والصورة الذهنية، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر، 2003 المزهرة أمال، الإعلام أسس ومبادئ، ط1، دار الكنوز والمعرفة، الأردن، 2010
- 25-** عرباجي إسماعيل، إقتصاد المؤسسة، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 1982

- 26-العزاوي سامي فياض، ثقافة منظمات الأعمال، المفاهيم، الأسس والتطبيقات، معهد الإدارة العامة الرياض، 2009**
- 27-عشوي مصطفى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر، 1992**
- 28-عشوي مصطفى، الخلفية الثقافية للقيادة في المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1992**
- 29-عطوي جودت عزت، أساليب البحث العلمي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2007**
- 30-العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، 2002**
- 31-فارس خليل، التطور الثقافي في المجتمع الإشتراكي، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة 1960**
- 32-الفراج أسامة، ممارسة ثقافة المؤسسة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2012**
- 33-القريوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة والتنظيم، ط3، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2008**
- 34-قنديلجي عامر، البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات، التقليدية والإلكترونية ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن، 2008**
- 35-الكردي خالد إبراهيم حسن، الصورة الذهنية لرجل المرور في المجتمعات العربية ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2014**
- 36-المرسي جمال الدين محمد، الثقافة التنظيمية والتغيير، دار النشر والتوزيع مصر 1994**
- 37-مطاوع إبراهيم، عصمت حسن وآخرون، الأصول النظرية للتربية، ط2، دار الشروق للنشر، جدة، المملكة العربية السعودية، 1989**
- 38-منصور طاهر محسن، صبحي وائل محمد إدريس، الإدارة الإستراتيجية، منظور متكامل، دار وائل للنشر، الأردن، 2007**

39-مورقان جارث، نظرية المنظمة المبدعة، تر: محمد منير الأصبحي، معهد الإدارة العامة، الرياض، الرياض، 2005

40-عبد الله مي، نظريات الإتصال، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2006

41-نوفل محمد بكر، التفكير والبحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن
2010

42-هارون بركات، السيد نجم، أساليب التحليل الإحصائي برنامج (spss win)، دار النشر للتوزيع والنشر الزقازيق، مصر، 2001

43-ويلسون دافيد، إستراتيجية التغيير مفاهيم ومناظرات في إدارة التغيير، تر: نجية عمارة ط2، دار الفجر، القاهرة، 1999

2-المجلات

44-بخاري إسحاق خلود، الحقباني أشواق عبد الرحمان، "التأصيل الإسلامي والتربوي لنظرية لنظرية Zاليابانية، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية"، مركز رفاة للدراسات والأبحاث، الأردن، المجلد:9، العدد: 2، 2021

45-البلداوي علاء عبد الكريم، "مدى مساهمة الخداع التسويقي في بناء الصورة الذهنية لدى زبائن شركة التأمين-دراسة ميدانية في شركة التأمين العراقية"، مجلة الدنانير، الجامعة الأهلية، العراق، العدد: 14، 2018

46-بلمير سارة، سعدي وحيدة، "دورالثقافة الإتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي-دراسة نظرية"، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، المجلد:06، العدد: 03، جويلية 2021

بوزقرة ياسين، "البعد الإستراتيجي للثقافة التنظيمية في تحقيق فاعلية المؤسسة"، مجلة دفاتر البحوث العلمية المركز الجامعي مرسلني عبد الله، تيبازة، الجزائر، المجلد: 1، العدد:
2022 10

47-بوساحية هشام، صحراوي جهاد، "دور الثقافة الإتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية"، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، كلية العلوم

الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، المجلد: 05، العدد: 03، 24 أكتوبر 2021،

48- الجبوري إرادة زيدان، "مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة"، مجلة الباحث الإعلامي كلية الإعلام، جامعة بغداد، العدد: 10، جوان 2010

49- جنات ريم، تيري سامية، "صورة المؤسسة الاقتصادية لدى الجمهور الخارجي في ظل المنافسة-دراسة ميدانية لصورة مؤسسة عمر بن عمر"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، العدد: 11 31 ديسمبر 2019

50- حرارية عتيقة، "تأثير الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الصناعية"، مجلة كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر1، أبو القاسم سعد الله، المجلد: 01، العدد: 1 15 سبتمبر 2013

51- حريم حسين، "الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة-دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني"، المجلة الأردنية، الجامعة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن المجلد: 2، العدد: 2، 2006

52- روايح وهيبة، "التنظيم الياباني، نموذج ما بعد البيروقراطية-مقارنة في الأسس والمبادئ بين التنظيم الياباني والنموذج البيروقراطي الفيبري"، مجلة المعيار، جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة، المجلد: 25، العدد: 62، 2021

53- فرحات أمل محمد، "الثقافة التنظيمية والتطوير الإداري"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر المجلد: 2، العدد: 11، 2011

54- مازن عبد العزيز محمد، "الصورة الذهنية للجامعات المصرية لدى الوافدين"، المجلة المصرية للدراسات المتخصصة القاهرة، مصر، العدد: 22، أبريل 2019

55- معلوف سمير أحمد، "الصورة الذهنية-دراسة في تصور المعنى"، مجلة جامعة دمشق سوريا، المجلد: 26، العدد الأول، 2010

3-المذكرات والرسائل والأطروحات الجامعية

أ-أطروحات الدكتوراه

56-صادق زهراء، إدارة الصورة الذهنية وفق مدخل التسويق بالعلاقات-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص: التسويق المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان 2016/2015

ب-رسائل الماجستير

57-إلياس سالم، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم Algan وحدة Eara بالمسيلة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، قسم العلوم التجارية جامعة المسيلة، 2006/2005

58-الدوية يوسف فهد، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص: علوم تجارية، كلية الأعمال، قسم الإدارة وإدارة الأعمال، جامعة عمان للدراسات العليا الأردن، 2006/2005

59-سالم إلياس، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية-دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم ALGAL وحدة EARA بالمسيلة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية تخصص: علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007/2006

60-عباس سمير، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإستراتيجيات التغيير في الجامعة الجزائرية بين النظام القديم ونظام LMD-دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة، رسالة ماجستير في علوم النفس، تخصص: علم النفس الاجتماعي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2008/2007

61-غديري كريمة، الصورة الذهنية للمؤسسة التجارية ووسائل تكوينها، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم السياسية والإعلام قسم الإتصال، جامعة الجزائر3، 2010/2009

62-لقصير رزيفة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال تخصص: وسائل الإعلام والمجتمع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2006
ج-مذكرات الماستر

63-بشكي رقية، بوراوي أحلام، جودة الخدمة المصرفية على الصورة الذهنية لدى العملاء-دراسة ميدانية ببنك التنمية المحلية BDL، وكالة ورقلة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص: تسويق خدمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021
64-بوقرو ليلي، قسام يمينة، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية في ظل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، دراسة حالة المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني إيمرزقن أرزقي بتيزي وزو، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال المؤسسات والمنظمات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2016/2015

65-حمبلي عادل، سمايطية التركي، أثر الترويج الإلكتروني في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمية لدى الزبون دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- تخصص: تسويق خدمي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2019/2018، ص ص، 46، 47
66-خوالدية نجلاء، الصورة الذهنية للمؤسسة، إدارة الصورة التموّج والهوية-دراسة ميدانية بجامعة 8ماي 1949بقالمة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8ماي 1949، قالمة، 2022/2021

67-سحري ماجدة، أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة-دراسة ميدانية بكلية سويداني بوجمعة، جامعة 8ماي، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص: علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2019/2018

68-سلطاني آسيا، العلاقات العامة وأهميتها في تحسين الصورة المؤسسية-دراسة حالة
مؤسسة غالية لمواد التجميل مذكرة ماستر في العلوم السياسية، تخصص: إدارة الجماعات
المحلية، كلية العلوم السياسية والعلاقات السياسية، قسم الحقوق، جامعة 8ماي 1945،
قالمة، 2017/2016

69-شادلي ياسمين، دور القائم بالعلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة-دراسة ميدانية
على عينة من المؤسسات العمومية بولاية تيارت، مذكرة ماستر في علوم الإعلام
والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم
الإنسانية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021

70-شرفي فيروز، دور المهارات الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات
التربوية بولاية تبسة-دراسة ميدانية بمتوسطة النهضة، الشريعة، مذكرة ماستر في علوم
الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم
العلوم الإنسانية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020/2019

71-صيد وليد، منوري شروق، دور الإتصال الترويجي في تحسين الصورة الذهنية
للعلامة التجارية-دراسة ميدانية بمؤسسة موبيليس، فرع ولاية تبسة، مذكرة ماستر في علوم
الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال تنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم
العلوم الإنسانية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020/2019

72-طاهري حاج، الثقافة الإتصالية في المؤسسة العمومية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام
والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم
الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم 2019/2018

73-عبادلية بثينة، عديلة صفاء، الثقافة الإتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية-
دراسة في الدواع والأداء، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال
وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8ماي
قالمة، 2022/2021

74- عبد الوهاب لطيفة، دور الإتصال والعلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة –دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: صحافة مطبوعة وإلكترونية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والإتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022/2021

75- عز الدين عبد المومن، الثقافة الإتصالية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة 2023/2022

76- علاوي نوال وقويسمي خضرة، دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية جامعة يحي فارس، المدية، 2022/2021

77- علاوي نوال، دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية-دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحي فارس، المدية، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة يحي فارس، المدية، 2022/2021، ص 36

78- عماد الدين شعبان، دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية –دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز SDC سونلغاز بولاية بسكرة، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2020/2019

79- عيساوي رفيدة، عمروش عبير، الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية من خلال العلامة التجارية-دراسة ميدانية على عينة من زبائن وكالة موبيليس أم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والإتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2022/2021

80-قروف خديجة، خاف ربي أشرف، واقع الصورة الذهنية لدى أساتذة جامعة 8ماي 1945 جامعة 8ماي 1945 نموذجاً، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2020/2019

81-كواشي شهيرة، ياحي أسمهان، واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية مركز التسلية والترفيه العلمي بأم البواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: إتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإنسانية جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014

82-منيري نجية، دور الثقافة التنظيمية في ضبط سلوك العمال داخل المؤسسة، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية قسم علم الاجتماع، جامعة المسيلة، 2013/2012

4-المطبوعات

83-عبادة نور الهدى، دراسات جمهور وسائل الإعلام، مطبوعة في مقياس دراسات جمهور وسائل الإعلام، كلية علوم الإعلام والاتصال، قسم الإتصال، جامعة الجزائر 3، 2019، 1020

5-المقابلات

مقابلة مع السيدة: "فراح فازية"، نائب رئيس القسم البيداغوجي على مستوى المكلف بالبحث العلمي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بتيزي وزو ❖ قائمة المراجع باللغة الأجنبية

84-R.Linton, Le fondement culturel de la personnalité , maison d'édition paris , 1959

85-Ocde , Les TiC ,Le commerce electronique et les pme 2^{eme}conférence, de l'ocde des ministre en charge les ptites moyennes entreprise , promouvoir l'entreprenariat et les PmE, innovantes dans une économie mondiale : vers une mondialisation plus responsables et mieuxparagé , isanbul,Turquie3-5,2004

86-Steven Mc Shone and Mary vonGlinour ,OrganizationalBehavior ,
5th edition, the university of western , autralia, 2022

6-المواقع الإلكترونية

87-عزت أحمد، تعريف المؤسسة، متوفر على الرابط الإلكتروني التالي:

<http://www.maoudoua.com>

88-محمود عبد العزيز، المبنى الرئيسي الجديد لشركة أديداس الرياضية، موضوع متوفر

على الرابط الإلكتروني التالي: <http://alkafe.wordpress.com>

89-ماجد أسماء، ماهو تعريف المؤسسة، أهم خمس معلومات عن مؤسسات العمل

وخصائصها وأهدافها، متوفر على الرابط التالي: <http://www.edarabia>

90-www.ummtto.com

المداد الحرفي

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



إستمارة الإستبيان

حول موضوع:

دور الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي.

-دراسة وصفية مسحية على عينة من الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو

نهدف من خلال هذه الاستمارة إلى جمع البيانات والمعلومات لدراسة "دور الثقافة الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية لدى جمهورها الداخلي". حيث نضع بين أيديكم مجموعة من الأسئلة التي قمنا بتحديدنا بدقة وعناية وعليه يرجى منكم الإجابة عنها بكل موضوعية وجدية، كما نعلمكم أن هذه المعلومة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وسنتعامل معها بسرية تامة.

المطلوب منكم:

1-القراءة المتأنية لكل سؤال

2-وضع علامة (x) داخل إطار للإجابة المناسبة.

تحت إشراف الاستاذة:

فروجة موساوي

من إعداد الطالبين:

-صونية زريقي

-أحمد حمار

السنة الجامعية: 2024-2025

البيانات الشخصية:

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-السن:

-أقل من 30 سنة

من 30 سنة إلى 39 سنة من 40 سنة إلى 49 سنة من 50 سنة فما فوق

3-الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات من 05 الى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

4-الدرجة العلمية:

أستاذ مساعد أستاذ محاضر بروفييور

المحور الأول: واقع الثقافة الاتصالية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو

5-ما مفهومكم للثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو؟

معايير وقوانين وضوابط تحكم سلوك الموظفين أفكار واتجاهات توجه سلوك العمال
المناخ العام الذي يحكم العلاقات بين الموظفين
العادات والأعراف المرتبطة بالعملية الإتصالية
وضع إستراتيجية اتصالية تحدد أهداف المؤسسة.
أخرى أذكرها.....

6-ما نوع الثقافة الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو؟

ضعيفة قوية

7-بماذا تتميز خصائص الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو؟

العمل الجماعي الإلتناء العاطفي الإندماج الديناميكية
المعيارية

أخرى أذكرها.....

8-هل تهدف الثقافة الإتصالية القائمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو إلى:

- تحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الأداء دراسة المناخ التنظيمي الإتصالي بالجامعة
- تزويد الموظفين بالطرق والأساليب للتعبير عن آراءهم
- تحسين صورة الجامعة لدى جمهورها الداخلي والخارجي
- خلق جو من التنسيق والتفاهم بين الأساتذة تحقيق أهداف الجامعة
- أخرى أذكرها

9-فيما تتمثل العوامل التي تشكل الثقافة الاتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو؟

- البنية التحتية القيم والأخلاق العادات والتقاليد والأعراف
- وسائل الإتصال الهيكل التنظيمي
- أخرى اذكرها

10-ماهي الأسس والمبادئ التي تبنى عليها الثقافة الاتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو؟

- الشفافية الثقة تجنب الصراع توافق الأفكار الصراحة والوضوح
- الإهتمام والتقدير
- أخرى أذكرها

11-كيف يتم تكوين الثقافة الاتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو ؟

- تشجيع الأساتذة عن التعبير عن إنشغالاتهم
- تطوير ثقافة التبادل النظر والخبرات بين الأساتذة تطوير ثقافة العمل الجماعي
- تشجيع الإبداع والإبتكار في طريقة العمل
- أخرى اذكرها

12-ماهو نمط الاتصال السائد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو ؟

- الإتصال الرسمي الإتصال غير الرسمي كليهما

13- هل تعتقد أن الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة جامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو تشجع على:

الإبداع المشاركة التواصل والتبادل التوافق والتنسيق

الشفافية والوضوح روح الجماعة الإحترام والتقدير

أخرى أذكرها

14- هل تقوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيئ؟

نعم لا

15- اذا كانت إجابتك "نعم" فهل يتم ذلك بشكل:

يومي أسبوعي شهري سنوي

16- بماذا تمتاز العلاقة بين الأساتذة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة جامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو؟

الثقة التعاون الإحترام التفاهم

المحور الثاني: واقع الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

17- ما مفهومكم للصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو؟

الإنطباع الذي يتشكل في ذهن الفرد

تطور عقلي يتكون بناء على المعلومات والخبرات السابقة

تتكون الصورة الذهنية من مجموعة من المعتقدات والمشاعر والأفكار

هي تلك الصورة التي يحملها الجمهور عن مؤسسة ما تؤثر على سمعتها ومصداقيتها

أخرى أذكرها

18- ماهي عوامل بناء الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة جامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو؟

عوامل شخصية عوامل تنظيمية عوامل إجتماعية

19- ماهي طبيعة الانطباع الذي لديك حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو؟

إنطباع جيد إنطباع سيئ

20- إذا كان إنطباعك سيئا حول هذه الكلية فهل يعود ذلك إلى:

- الإعتقاد السيئ حول الإداريين وقراراتهم الفوضى السائدة على مستوى الكلية
 نقص التواصل بين الإداريين والعمال الإدراك الخاطئ لظروف العمل
 عدم الشفافية في التعامل مع الطلبة والأساتذة

أخرى أذكرها

21- إذا كان إنطباعك حول المؤسسة جيدا فهل يعود ذلك إلى:

- العلاقة الجيدة بين الإداريين والعمال بالمؤسسة
 توفر قنوات الإتصال بين كل افراد المؤسسة
 سهولة التعبير عن انشغالاتك وايصالها للإداريين
 توفر الظروف الملائمة للعمل وتحسين أدائك

أخرى أذكرها

22- هل تعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو على كسب رضا جمهورها الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة؟

- نعم لا

23- إذا كانت اجابتك "بنعم" فهل يتجسد ذلك من خلال:

- محاولة تحسين ثقة الجمهور بالتواصل المنتظم معهم التعريف بخدماتها
 إيصال المعلومات في الوقت المناسب عقد الاجتماعات واجراء المقابلات بشكل منتظم

أخرى أذكرها

24- هل تثق بما تقدمه كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو من معلومات؟

- نعم لا

فسر لماذا

25- كيف تقيم صورتك الذهنية حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو؟

- ايجابية سلبية

26- إذا كانت الصورة الذهنية ايجابية فهل يعود ذلك إلى:

- الثقة المتبادلة بين الموظفين شفافية الإدارة الخدمات والبنية التحتية

أخرى أذكرها

27- إذا كانت الصورة الذهنية سلبية فهل يعود ذلك الى:

نقص المناهج الدراسية وتدني مستوى التدريس غياب الشفافية مشاكل أكاديمية

28- ماهي أهم مصادر تكوين صورتك الذهنية حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو؟

التجربة الشخصية مواقع التواصل الاجتماع أداء الزملاء في العمل
الإتصال الإداري وسائل الاعلام والإتصال

29- ماهي المواقف الأكثر تأثيرا في تكوين الصورة الذهنية حول كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو؟

جودة التعليم بيئة العمل مستوى البحث العلمي شفافية الإدارة
مستوى الخدمات المقدمة للأساتذة

أخرى أذكرها

30- برأيك هل تؤثر شفافية الإتصال على كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة
بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في تحسين صورتها الذهنية؟

نعم لا

فسر لماذا

31- هل تعتقد أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى"
لولاية تيزي وزو تقدر جهود الأساتذة بما يتناسب مع دورهم الأكاديمي؟

نعم لا

فسر لماذا

32- هل تعتقد أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى"
لولاية تيزي وزو تتعامل مع الطلبة والأساتذة والعمال بكل صداقية؟

نعم لا

المحور الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو

33- ماهي الأساليب الإتصالية التي تعتمد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة
بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو عليها لجذب إنتباهك وتحقيق رضاك؟

عقد الإجتماعات بشكل منتظم تقديم خدمات متنوعة

تحفيزك على العمل والرفع من معنوياتك

العمل على كسب ثقافتك من خلال التواصل المستمر معك إعلامك بالأخبار والمستجدات

التعامل مع كل أفراد المؤسسة بالعدل والمساواة

34- ماهي القيم السائدة بالكلية والتي جعلتك تكون صورة إيجابية عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو؟

- العدالة والمساواة روح التعاون والعمل الجماعي العمل التشاركي الاحترام الشعور بالمسؤولية الولاء والإخلاص أخرى أذكرها.....

35- ماهي الثقافة التي تشجعها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو والتي حفزتك على تكوين صورة إيجابية عنها؟

- ثقافة التواصل والتبادل ثقافة العمل الجماعي ثقافة الإنضباط ثقافة الابتكار والإبداع ثقافة الصدق والشفافية في التعامل أخرى أذكرها.....

36- ماهي الممارسات التي تقوم بها الإدارة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو والتي جعلتك تؤمن بها وبمبادئها؟

- الإهتمام بالعمال الإنصات والإستماع لجميع الأفراد اللباقة والآداب في التعامل مع الجمهور الداخلي تسهيل طرق العمل لتحسين الأداء مراقبة كل صغيرة وكبيرة بالكلية الوقوف على نقاط الضعف والقوة بالكلية العمل على تحليل الأوضاع والبحث في المشاكل وإيجاد حلول لها أخرى أذكرها.....

37- ماهي الخصائص والسمات التي تميز القادة الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو والتي أفتعتك بالجهود التي يبذلونها لتحسين صورتهم لديك؟

- التفكير المبدع تحمل المسؤولية القدرة على الإتصال الفعال الذكاء والحكمة في إدارة الخلافات والمشاكل القدرة على الإستماع والتفهم القدرة على التخطيط الجيد أخرى أذكرها:

38- ماهي العمليات الاتصالية التي يقوم بها القادة الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو والتي أثرت على تكوين إنطباعك؟

- جدولة الاعمال والنشاطات وتنظيمها إنتقاء المعلومات والتأكد من صحتها تشخيص البيئة الداخلية والخارجية (من خلال البحوث والدراسات) إختيار أحسن الوسائل والطرق للتواصل مع الجمهور الداخلي

أخرى أذكرها

39- ماهي الإستراتيجيات الإتصالية التي تعتمد عليها كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو للتأثير على إنطباعات جمهورها الداخلي؟

- إستراتيجية الإقناع إستراتيجية الجذب إستراتيجية الإعلام إستراتيجية الحوار

أخرى أذكرها

40- هل مناسبة طرق تعامل كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو مع الأزمات والمشاكل لقيت إستحسانك؟

- نعم لا

41- إذا كانت إجابتك بنعم فماهي هذه الطرق؟

- شرح المشكلة (الازمة) وتوضيحها إحتواء الازمة وتبسيطها
إيجاد الحلول المناسبة في الوقت المناسب إشتراك العمال في البحث في سبل مواجهتها

أخرى أذكرها

42- هل يتم إشتراك العمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو ؟

- نعم لا

فسر كيف ذلك

43- هل تعتقد أن كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو قد قصرت في تكوينكم وتدريبكم على تحسين أدائكم؟

- نعم لا

44- ما هو الأسلوب الإداري الذي تعتمد عليه كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو وجعلك تثق بقراراتها؟

- الأسلوب الديمقراطي المتفتح الأسلوب الديكتاتوري المتسلط

- أسلوب العدالة والمساواة بين العمال

أسلوب آخر أذكره

ملحق رقم (2):

دليل مقابلة مع السيدة: "فراح فازية"، نائب رئيس القسم البيداغوجي على مستوى المكلف بالبحث العلمي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قطب تامدة بتيزي وزو

المحور الأول: الثقافة الاتصالية

1- ما مفهومكم للثقافة الاتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا؟

2- فيما تتمثل أهداف الثقافة الاتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا؟

3- كيف يتم تكوين الاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة؟

4- ما هي القيم التي تتبناها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لتحقيق ثقافة اتصالية إيجابية؟

5- ما هي الصعوبات التي تواجهك في الاتصال داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب "تامدا"؟

6- هل تقوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب "تامدا" بعقد دورات تكوينية لتحسين الأداء المهني؟

المحور الثاني: الصورة الذهنية

7- ما مفهومكم للصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب "تامدا"؟

8- ما الاستراتيجيات الفعالة التي يمكن ان تعتمد عليها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب "تامد" لتحسين صورتها الذهنية لدى جمهورها الداخلي؟

9- ما هي أهم قنوات الاتصال الداخلي المستخدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب "تامدا" من أجل تحسين صورتها الذهنية؟

10- هل مشاركة الجمهور الداخلي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدا يعزز من تحسين صورتها الذهنية؟

11- ما هي مصادر تقوية صورتك الذهنية على كلية العلوم الإنسانية والاقتصادية قطب "تامدا"؟

12- ماهي الجوانب التي ترى أنها تحتاج الى تحسين الصورة الذهنية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

المحور الثالث: العلاقة بين الثقافة الاتصالية والصورة الذهنية.

13-كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تحسين الصورة الذهنية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

14-كيف تساعد تكنولوجيا الاتصال عملية التسيير بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

15-ماهي الانطباعات العامة التي لديك عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا"؟

16-ماهي الخصائص والسمات التي تميز القادة الإداريين والتي أقتعتك بالجهود التي يقومون بها لتحسين صورتهم؟

17-ماهي الاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمدھا الكلية للتأثير على انطباعات الجمهور الداخلي؟

18-هل يتم إشراك العمال والجمهور الداخلي في عملية اتخاذ القرارات؟

19-ما رأيك في طبيعة المعلومات التي توفرھا الإدارة؟

20-ماهي الاقتراحات التي تقدمھا لتعزيز الثقافة الاتصالية داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب " تامدا" من اجل تحسين صورتها الذهنية لدى جمهورھا الداخلي؟

الصفحة	الموضوع
	كلمة شكر
	الإهداء
	ملخص الدراسة
أ-ب-ت-ث	مقدمة عامة
الإطار المنهجي للدراسة	
ص 7	1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
ص 10	2- أسباب إختيار موضوع الموضوع
ص 11	3- أهداف الدراسة
ص 12	4- أهمية موضوع الدراسة
ص 15	5- نوع الدراسة
ص 15	6- منهج الدراسة وأدواته
ص 19	7- مجتمع البحث وعينة الدراسة
ص 21	8- حدود الدراسة (الحدود الزمانية، المكانية، البشرية)
ص 22	9- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
ص 30	10- الخلفية النظرية للدراسة
ص 39	11- الدراسات السابقة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الثقافة الإتصالية	
ص 50	-تمهيد للفصل
ص 51	المبحث الأول: مفهوم الثقافة الإتصالية
ص 52	المبحث الثاني: أنواع الثقافة الإتصالية
ص 55	المبحث الثالث: خصائص الثقافة الإتصالية
ص 56	المبحث الرابع: أبعاد الثقافة الإتصالية
ص 59	المبحث الخامس: أهمية الثقافة الإتصالية
ص 62	المبحث السادس: العوامل المؤثرة في تشكيل الثقافة الإتصالية
ص 67	-خلاصة الفصل
الفصل الثاني: ماهية الصورة الذهنية	
ص 70	-تمهيد للفصل
ص 71	المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية
ص 74	المبحث الثاني: أنواع الصورة الذهنية
ص 76	المبحث الثالث: خصائص الصورة الذهنية
ص 79	المبحث الرابع: أهمية الصورة الذهنية
ص 80	المبحث الخامس: عوامل الصورة الذهنية

ص 82	-خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية
ص 85	-تمهيد للفصل
ص 86	المبحث الأول: دور الإتصال في تحسين الصورة الذهنية بالمؤسسة الجامعية
ص 87	المبحث الثاني: دور الإستراتيجية الإتصالية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية
ص 89	المبحث الثالث: مساهمة الثقافة الإتصالية في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة
ص 91	المبحث الرابع: تأثير الثقافة الإتصالية في نيل رضا وإستحسان الموظفين
ص 93	المبحث الخامس: إستخدام تكنولوجيا الإتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية
ص 95	-خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي للدراسة	
عرض وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية	
ص 98	- تمهيد للفصل
ص 99	1-التعريف بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية عن قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو
ص 99	2-مهام كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو
ص 100	3-التنظيم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى لولاية تيزي وزو
ص 106	4-الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة مولود معمرى لولاية تيزي وزو
ص 107	5-التحليل الكمي والكيفي للجداول
ص 107	أ-التحليل الكمي والكيفي للجداول البسيطة
ص 187	ب-التحليل الكمي والكيفي للجداول المركبة
ص 314	6-عرض المقابلة
ص 318	7-عرض نتائج الدراسة
ص 318	أ-عرض النتائج الجزئية للدراسة
ص 329	ب-عرض النتائج العامة للدراسة
ص 332	-خاتمة
ص 333	مقترحات وتوصيات الدراسة
	قائمة المصادر والمراجع
	ملاحق الدراسة
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول البسيطة والمركبة

فهرس الجداول البسيطة والمركبة

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
ص107	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	الجدول رقم 1
ص108	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن	الجدول رقم 2
ص109	يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية	الجدول رقم 3
ص111	يمثل توزيع الأفراد المبحوثين حسب متغير الدرجة العلمية	الجدول رقم 4
ص112	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مفهوم الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	الجدول رقم 5
ص114	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول نوع الثقافة الإتصالية السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 6
ص116	يبين آراء الأفراد المبحوثين حول خصائص الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" بولاية تيزي وزو	الجدول رقم 7
ص119	يبين آراء الأفراد المبحوثين حول أهداف الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	الجدول رقم 8
ص121	يبين آراء الأفراد المبحوثين حول أهم العوامل المشكلة للثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	الجدول رقم 9
ص123	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أسس ومبادئ الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	الجدول رقم 10
ص126	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول كيفية تكوين الثقافة الإتصالية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	الجدول رقم 11
ص128	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول نمط الإتصال السائد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	الجدول رقم 12
ص130	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى قيام كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الأداء السيء من عدمه	الجدول رقم 13
ص131	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الفترات الزمنية لقيام كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو بعقد دورات تكوينية لتجنب الاداء السيء لدى الموظفين	الجدول رقم 14

الجدول رقم 15	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم القيم المشجعة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو عند تطبيق الثقافة الإتصالية	ص 133
الجدول رقم 16	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول طبيعة العلاقة الموجودة بين أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 135
الجدول رقم 17	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مفهوم الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 136
الجدول رقم 18	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول عوامل بناء الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 138
الجدول رقم 19	يمثل آراء الأفراد المبحوثين لطبيعة الانطباع المكون لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو	ص 140
الجدول رقم 20	يمثل آراء الأفراد المبحوثين لمن أجابوا بأن الانطباع سيء حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو	ص 141
الجدول رقم 21	يمثل آراء الأفراد المبحوثين لمن أجابوا بأن الانطباع جيد لديهم حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو	ص 143
الجدول رقم 22	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى عمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في الحصول وكسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة من عدمه	ص 144
الجدول رقم 23	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مظاهر عمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في الحصول وكسب ورضا الجمهور الداخلي من طلبة وعمال وأساتذة	ص 146
الجدول رقم 24	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى ثقة الطلبة والعمال والأساتذة بالمعلومات المقدمة من طرف كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو من عدمه	ص 147
الجدول رقم 25	يمثل تقييم الأفراد المبحوثين للصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 148
الجدول رقم 26	يمثل آراء الأفراد المبحوثين الذين أجابوا بأن الصورة الذهنية الإيجابية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 150

الجدول رقم 27	يمثل آراء الأفراد المبحوثين الذين أجابوا بأن الصورة الذهنية السلبية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 151
الجدول رقم 28	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مصادر تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 153
الجدول رقم 29	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم المواقف الأكثر تأثيرا في تكوين الصورة الذهنية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 155
الجدول رقم 30	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تأثير شفافية الإتصال على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو على تحسين صورتها الذهنية من عدمه	ص 157
الجدول رقم 31	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تقدير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجهود الأساتذة بما يتناسب مع دورهم الأكاديمي من عدمه	ص 158
الجدول رقم 32	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تعامل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو مع الطلبة والأساتذة بكل صداقية من عدمه	ص 159
الجدول رقم 33	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الأساليب الاتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا	ص 160
الجدول رقم 34	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية	ص 162
الجدول رقم 35	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الثقافة التي تشجعها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو لتكوين الصورة الإيجابية	ص 164
الجدول رقم 36	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها	ص 166
الجدول رقم 37	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الخصائص والسمات المميزة للقادة الإداريين على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بقطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المقنعة بالجهود المبذولة لتحسين صورتهم	ص 168

الجدول رقم 38	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 170
الجدول رقم 39	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم الإستراتيجيات الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثرة على إنطباعات جمهورها الداخلي	ص 172
الجدول رقم 40	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى مناسبة طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في نيل الإستحسان من عدمها	ص 173
الجدول رقم 41	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم طرق التعامل مع الأزمات والمشاكل على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي نالت الإستحسان	ص 175
الجدول رقم 42	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى إشراك كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو للعمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات من عدمه	ص 176
الجدول رقم 43	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول مدى تقصير كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء من عدمه	ص 177
الجدول رقم 44	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها	ص 179
الجدول رقم 45	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل	ص 180
الجدول رقم 46	يمثل آراء الأفراد المبحوثين حول الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 181
الجدول رقم 47	يمثل تقييم الأفراد المبحوثين حول طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 183
الجدول رقم 48	يمثل تقييم الأفراد المبحوثين حول طبيعة أساليب وطرق إتخاذ القرارات على مستوى كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" لولاية تيزي وزو	ص 185

الجدول رقم 49	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول الأساليب الإتصالية المعتمدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو لجذب الإنتباه وتحقيق الرضا	ص 187
الجدول رقم 50	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم القيم السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المكونة للصورة الإيجابية	ص 205
الجدول رقم 51	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم ممارسات القيادة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثرة على الإيمان بها وبمبادئها	ص 224
الجدول رقم 52	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم العمليات الإتصالية المؤثرة على تكوين الإنطباع حول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة لجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	ص 244
الجدول رقم 53	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول مدى إشراك كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو للعمال والجمهور الداخلي في عملية إتخاذ القرارات من عدمه	ص 257
الجدول رقم 54	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول مدى تقصير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو في التكوين والتدريب على تحسين الأداء من عدمه	ص 263
الجدول رقم 55	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول الأسلوب الإداري المعتمد على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو المؤثر في الثقة بقراراتها	ص 269
الجدول رقم 56	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول أهم السلوكيات السائدة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو التي تفقدهم الحماس على تقديم العطاء والعمل	ص 280
الجدول رقم 57	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول الثقافة المدعمة على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	ص 292
الجدول رقم 58	يمثل علاقة متغيرات الدراسة برأي الأفراد المبحوثين حول طبيعة المعلومات الموفرة من قبل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمرى" لولاية تيزي وزو	ص 298

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ص 61	يوضح الثقافة الإتصالية المتماسكة	الشكل رقم (1)
ص 106	يبين الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية قطب تامدة بجامعة "مولود معمري" يولاية تيزي وزو	الشكل رقم (2)